



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TESIS

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA
MOROSIDAD EN LA EMPRESA TRANSPORTES**

CALIN S.A.C. – CHICLAYO

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

Autor:

**Bach. Pacheco Montalvo Jamira Liceth
<https://orcid.org/0000-0001-5472-6470>**

Asesor:

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

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

**Pimentel – Perú
2021**

PÁGINA DE APROBACIÓN DE TESIS

TÍTULO:

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA
EMPRESA TRANSPORTES CALIN S.A.C. – CHICLAYO**

Asesor(a): **Mg. Vidaurre García Wilmer Enrique**
Nombre Completo Firma

Presidente(a): **Mg. Mendo Otero Ricardo Francisco**
Nombre Completo Firma

Secretario(a): **Mg. Ríos Cubas Martín Alexander**
Nombre Completo Firma

Vocal(a): **Mg. Chapoñan Ramirez Edgard**
Nombre Completo Firma

DEDICATORIA

Dedico ésta tesis a mi madrecita querida, Sra. Benedicta Montalvo Sandoval, que siempre me apoyó incondicionalmente en cada momento de mi existencia.

A mi papá y hermanos por que ser el sostén de motivación para lograr con mis objetivos,
Por que de ellos aprendí que cada mañana es un nuevo día de oportunidades para lograr un nuevo comienzo.

Jamira

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios todo poderoso, por darme las fuerzas necesarias y el valor de poder seguir adelante en ésta etapa de mi vida. Por escuchar mis oraciones ante todo y que siempre estuvo conmigo.

Agradezco infinitamente de todo corazón a mis padres, por confiar en mi , por su apoyo incondicional, por sus enseñanzas y consejos , por darme el aliento de vida de poder terminar con mi profesión académica.

A mis hermanos, por su afecto , amor de darme esas ganas de poder continuar progresando y su gran paradigma a seguir de ser una experta al igual que ellos, sobre todo grandes personas de espíritu.

El autor.

RESUMEN

El vigente compromiso de exploración dominado ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA EMPRESA TRANSPORTES CALIN S.A.C. – CHICLAYO, tuvo por objetivo general Proponer Estrategias de Cobranza para Disminuir la Morosidad en la Sociedad, esgrimió el ejemplo de averiguación descriptiva propositiva, con delineación no experimental , como población y muestra de la sociedad Transportes Calin S.AC., existiendo el mecanismo de estudio al colaborador del área de Cobranzas, las técnicas utilizadas fueron la entrevista y análisis documental, como instrumento la guía de entrevista y guía de análisis documental.

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

El presente trabajo investigado se enfoca en Diseñar estrategias que nos permitan reducir el índice de aplazamiento, manejando propuestas de estrategias y crear un departamento de cobranzas en la empresa.

En terminación los serenos proyectados en la indagación han sido alcanzados accediendo disminuir el aplazamiento de la empresa Transportes Calin S.A.C. – Chiclayo.

Palabras clave: Estrategias de Cobranza, Morosidad, Políticas de Crédito.

ABSTRACT

The current commitment of exploration dominated COBRANZA STRATEGIES TO DECREASE THE MOROSITY IN THE COMPANY TRANSPORTES CALIN S.A.C. – CHICLAYO, had as its general objective To Propose Collection Strategies to Decrease Delinquency in the Society, used the example of proposive descriptive inquiry, with non-experimental delineation, as a population and sample of the company Transportes Calin S.AC., there is the mechanism of study to the collaborator of the Cobranzas area , the techniques used were the interview and documentary analysis, as an instrument the interview guide and guide to documentary analysis.

In the results achieved it is observed that delinquency is in a high percentage, which the company has been going through today, due to poor control measures to receivables, moving the economic situation and thus making it difficult to achieve the objectives and goals.

This researched work focuses on designing strategies that allow us to reduce the deferral index, managing strategy proposals and creating a collections department in the company.

In completion, the serene projected in the search have been achieved by reducing the postponement of the company Transportes Calin S.A.C. – Chiclayo.

Keywords: Collection Strategies, Delinquency, Credit Policies.

ÍNDICE

PÁGINA DE APROBACIÓN DE TESIS	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
I.- INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad Problemática	13
1.1.1. Realidad Problemática Internacional	13
1.1.2. Realidad Problemática Nacional	14
1.1.3. Realidad Problemática Local	15
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.3.1. Cobranzas	21
1.3.2. Morosidad	23
1.4. Formulación del Problema	24
1.5. Justificación e importancia del estudio	24
1.6. Hipótesis	24
1.7. Objetivos	24
1.7.1. Objetivo General	25
1.7.2. Objetivos específicos	25
II.- MATERIAL Y MÉTODO	26
2.1. Tipo y Diseño de Investigación	27
2.2. Población y muestra	29
2.3. Variables, operacionalización	30
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	34
2.5. Procedimientos de análisis de datos	36
2.6. Aspectos éticos	36
2.7. Criterios de Rigor científico	36
III.- RESULTADOS	37

3.1. Resultados.....	38
3.2. Discusión de Resultados.....	53
3.3. Aporte Científico: Popuesta	54
3.3.1. Presentación	54
3.3.2. Resumen.....	55
3.3.3. Abstract	56
3.3.4. Planteamiento del Problema	57
3.3.4.1. Formulación del Problema.....	57
3.3.5. Objetivos.....	57
3.3.5.1. Objetivo General	57
3.3.5.2. Objetivos Específicos.....	57
3.3.6. Justificación.....	58
3.3.7. Fundamentos teóricos	59
3.3.8. Bases Teóricas	59
3.3.9. Normatividad y/o Políticas	60
3.3.10. Caraterísticas de la Propuesta	61
3.3.11. Estrategias a Implemetar	66
3.3.12. Plan de Trabajo	69
3.3.13. Recursos Humanos	69
3.3.14. Presupuesto	70
3.3.15. Estructura Organizacional	72
3.3.16. Costos y Beneficios	74
3.3.17. Medidas de Control.....	76
3.3.18. Sistema de Evaluación.....	76
IV.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	77
4.1. CONCLUSIONES.....	78
4.2. RECOMENDACIONES.....	79
V.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	80
VI.- ANEXOS	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización Independiente.....	30
Tabla 2: Operacionalización Dependiente.....	32
Tabla 3: Balance General 2017	41
Tabla 4: Estado de Resultados 2017	42
Tabla 5: Análisis Vertical 2017	43
Tabla 6: Balance General 2018	45
Tabla 7: Estado de Resultados 2018	46
Tabla 8: Análisis Vertical 2018	47

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Cuentas por Cobrar Comerciales 2017-2018.....	38
Ilustración 2: Incremento de las Cuentas por Cobrar 2017-2018.....	39
Ilustración 3: Cálculo del índice de Morosidad 2018.....	40
Ilustración 4: Análisis del Balance General 2017.....	43
Ilustración 5: Análisis de Estado de Resultados 2017.....	44
Ilustración 6: Análisis del Balance General 2018.....	47
Ilustración 7: Análisis de Estado de Resultados 2018.....	48

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexos 1:Formato T-1	88
Anexos 2:Acta de Originalidad	89
Anexos 3:Resolución de Aprobación.....	93
Anexos 4:Reporte Turnitin.....	94
Anexos 5:Contancia o Autorización de la Empresa.....	95
Anexos 6:Validación de Instrumento por Expertos.....	120
Anexos 7:Matriz de Consistencia	121
Anexos 8:Fotos de evidencia de la Investigación.....	124

I.- INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN

El actual compromiso posee como propósito facilitar las maniobras de cobranza para reducir el aplazamiento en Transportes Calin, ya que nos facilitará en el progreso de todos sus procesos. Nuestra organización presentemente tiene impagos de negocios, donde se demuestra manifiestamente una baja eminencia de recaudación. Se perfiló la meta en establecer la correspondencia entre diplomacias de reembolsos y las deudas de cancelaciones de cuentas por cobrar a terceros. Cuenta con suposiciones que consecutivamente en la indagación yacerán provistas a observar.

El examen es tipo descriptiva – propositiva; se empleó para alcanzar la búsqueda en una entrevista administrada al Dirigente quién presentemente se encarga en recaudos. Por lo tanto nivelaremos las faltas y examinaremos individualmente, transportando íntegro rastreo del transcurso de recolecciones .

Capítulo I: Se especificará la inquisición junto de la situación equívoca, compromisos previos, presunciones correspondidas al contenido, enunciación del problema, justificación e importancia del artículo hipótesis y objetivos.

Capítulo II: Se desenvolverá los procesos, tipos y croquis de exploración, población y modelo, técnica de instrumento de recolección de identificaciones y seguridad, metodologías de los estudios de reseñas y envolturas éticas.

Capítulo III: Se considerarán cataduras productores, como patrimonios y supuestos, el financiamiento y el cronograma de realización.

1.1. Realidad Problemática

1.1.1. Realidad Problemática Internacional

En la actualidad; las infantas, medianas y grandiosos proveedores en otras divisiones financieras, poseen un grande compromiso de salvar las cuentas por colectar; exista por escases de capacidad indudable, coadjutores no concretados, inoportunas metodologías de cobranza, caracterización de factor que causa aplazamiento entre terceros.

Por lo frecuente los entes desempeñan una ocupación en el tema de patrimonio ya que se ocupan con los equipos ineludibles por lo que corresponden asumir la cabida de valuar menudamente un interés de solvencia por los interesados, (INFOCORP) ya que las líneas de solvencias descuidadamente concedidos sobrellevan al aplazamiento paralizano el beneficio de varios objetivos. Sin incautación, los tormentos que mantienen las sociedades es no poder rescatar sus avances por cobrar y ellos se reconcilian en cobranzas inseguras, ya que las clientelas no consumen con la derogación de manera precisa.

Dentro del incontestable argumento, el aplazamiento está en diversas potencias del firmamento recto, en la cual preceden incomparables principios y habilidades para poder trasladar a cabo las concernientes cobranzas, por lo cual se debe concretar un terminante Cambio tal, por exploratorio:

En el Artículo desarrollado Internacional “C. Universidad de Guadalajara, Centro Universitario de Ciencias Económico, presenta que hace varios tiempos atrás, se interpretó una sátira en las financieras productivas en México digno a que no desarrollan el aumento de crédito que requiere la compañía. En el 2008 cuando empezó la dificultad cambista, ésta inectiva selló el desarrollo restableciendo limitaciones en todo lo que a los créditos. Esta hipótesis se explora mediante un prototipo estancado con peritos Hausman –Taylor y una guía de panel dispuesto con tasadores Arellano – Bover / Blundell-Bond. Digno a los elementos explícitos de la Rentabilidad los efectos principios exteriorizaron impugnar la hipótesis formal a la capacidad y nivel de exhibición de las irrigaciones.

En las habilidades productivas, entre diversas sociedades el recobro de la solicitud y el oficio forma un pliego significativo en el procedimiento colectivo. Como el artículo antes aludido insiste que el aplazamiento ha rebajado en este lapso debido a que se les dio más categoría a los ciclos de desembolso a los consignatarios.

En cuanto a la asistencia de diligencias en el periodo 2014, manifiestan que ha extendido la predisposición hacia la modificación y la sociedad de la solvencia que empezó ha mediado del año 2013.

1.1.2. Realidad Problemática Nacional

En el argumento Nacional, el aplazamiento es el impago ante los deberes de solventar. En cuanto antes a los anticipos concedidos por las sociedades ya sean fructíferas o prestamistas de tal modo se dice ante el valor de los solvencias negligentes y el total de anticipos otorgados. Así mismo abarca mostrar que la tardanza posee un concretado acaecimiento sobre la cuenta de efectos del ente mutualista, con relación a los viables impagos que se vayan corroborando.

El sistema Crediticio Peruano fue impactado ante al estudio de Aplazamiento, es decir, carpeta retrasada, de alto riesgo y la pesada, en cuanto a su avance se exploran la gran jerarquía de dualidades rangos “adicionados y delimitados” comienzan un punto de vista efectivo. Mediante el progreso se pretende hallar terminantes de aptitud sobre la carpeta de los prestamistas monopolizando la sistemática de fichas de sección dispuestos. En el Perú ha mejorado el tipo de calidad en los actuales tiempos, la escritura de la tardanza debe ser prohibida por los prestamistas dados en un argumento de disgusto aumentado, notará firmeza a la caída, en este aspecto se encomienda por parte de los prestamistas en instantes de tasas de aplazamiento de alza.

1.1.3. Realidad Problemática Local

En el contexto Local, la representada en estudio, es una sociedad de prestación de envíos de carga pesada de ciudadanía peruana, formada como corporación anónima cerrada. Fue fundada el 28 de septiembre del año 2000, situada en Panamericana Norte Km. Línea Lambayeque. Ofrece una excelente prestación de compasiva disposición y buen trato hacia sus consumidores en habitual, el servicio es una de los movimientos primordiales y asimismo es significativo colocar en intuición que a intervenidos de los tiempos 2005 fue prosperando en todos los semblantes económicos, funcionarios, etc. De tal modo que en el área de recaudaciones probó un desarrollo de consumidores desconocidos y por ende de retraso, poseyendo a reflexionar las reparas a los regadíos que se inciden a progresar en el mercado. Actualmente abarca sobresalir que comparecemos manipulando significativas alteraciones para el progreso de dicha misión de tal manera que el deducción de esta ocurrencia aparezca junto por los compasivos muestrarios de tardanza de las identidades, optimizando y colocando el completo sustentáculo al elemento humanitario quienes son los convocados a ejecutar satisfacción mandato.

A inicio del 2018 la ente está pasando una dificultad de aplazamiento por fragmento de los usuarios, debido a las situaciones que en el mercado de recaudaciones no residen desempeñando sus concernientes labores encomendadas, mero componentes es el fallo de rastreo de la cartera en retraso por falta de inspecciones tanto a nivel del procedimiento como a nivel de la administración y del representativo de crédito, porque no se cobra a los consumidores de forma pertinente, no se ejecuta una comisión para asemejar recapitulaciones plantas, como por ejemplo el reseña de los compradores.

1.2. Trabajos previos

Internacional

Quilo (2017) en su compromiso de sondeo (para conseguir el prócer competitivo de Industria en Empresas Y Administración de Negocios), titulado “Pericias de Liberación de Cartera para Empequeñecer la Dilación en la. de Ahorro y Crédito Pijal en la Parroquia Gonzáles Suárez

“utilizó el tipo descriptiva, bibliográfica, campos, con diseño documental el cual constó por una muestra para poblaciones dando un total de 80 beneficiarios activos; tuvo como objetivo Estructurar estrategias de recuperación de cartera para disminuir la morosidad y concluyó que las habilidades de recobro de solvencia es de suma jerarquía ya que admite efectuar con sus objetivos y metas trazadas.

Cedeño Ramírez Vásquez (2013) en su adeudo de indagación (para lograr el título experto de Ing. Comercial Con Mención en Finanzas), graduado “ Esbozo de un Procedimiento de Aprendizaje para los administradores de la Ciudad de Guayaquil, Sobre el poderío del capital de compromiso para abreviar los niveles de aplazamiento en la agencia atarazana del financiera nacional de fomento” manejó el tipo teórica y empírica , con diseño por balístico el cual consignó una espécimen el 80% nos muestra, continuo por la agrupación nacional mutualista con el 9 y el 11% con nuevas fundaciones, poseyó como sereno trazar un procedimiento de aprendizaje que consienta a los apoderados el uso conveniente del capital y remató que al realizar el plan de preparación establecido para los microempresarios va reducir el índice de morosidad.

Villa (2012) en su compromiso de pesquisa (para lograr la Categoría de Maestra en Estudios de Población), reconocido “Bienestar Social “esgrimió el ejemplo estadístico, con croquis adecuado el cual figuró por una virtuosa la certeza práctica, poseyó como objetivo emparejar las inconstantes sociodemográficas y de oficio que transgreden en la dilación de los domicilios de los obreros que requirieron solvencias hipotecarios y finalizó que halló que las inestables socio-demográficas examinadas, no declaraban la tardanza hipotecaria sin dirección a la seguridad general .

Acosta (2016) en su faena de exploración (en su título experto de Economista). “Decisiones Bancarias que arrebatan los Consumidores Remisos del Procedimiento Crediticio“ usó el tipo auténtica, experimental, descriptiva, con un esbozo no experimental el cual consignó por una espécimen que la indagación consintió prestar cuidado que el mercado de intendencia de cartapacio posee conformidades para ejecutar una misión óptima cambiar en eficientemente a través de una arreglada desmembración y escarificación hurtando en balance las

peculiaridades de los consumidores y los atrevimientos de encargo que se precisan para cada tema, como objetivo es emparejar los alicientes que poseen las creaciones prestamistas para el rescate de la lista morosa y ha concluido que la rescate como visibilidad es recíprocamente conforme al rango de atraso que tenga la data.

Llaguno, J. (2016) en su compromiso de indagación (en agenciar la Categoría de Mg. en Tributos y Economías), graduado “Efecto Económico en Bancod Calificación por el aplazamiento de cuentas vencida debido a las dificultad monetaria Peruana, año 2014-2016” manipuló el ejemplo expresivo, con boceto táctica del que consignó por un modelo para el progreso de este labor se ha apreciado la encuesta de 2 inconstantes. El aplazamiento en personal el efecto mercantil en sus beneficios creados, tiene por objetivo examinar el resultado crediticio de las cuentas sometidas y se finaliza que se debe echar de ver sobre la publicación donde se puede concebir los elementos íntimos y externamente que conmueve la dificultad.

Novillo (2018) en pesquisa (logra el título de Ing. de Finanzas), licenciado “Procedimiento de trabajo para dominar el índice de Aplazamiento en la Coop. de Ahorro y Crédito Provincia de Chimborazo” manejó el modelo descriptiva, figuró de una ciudad del 21, en la averiguación no usará una espécimen, ya que la urbe es perdurable se empleará la generalidad de los dirigentes y explotados del ente, tiene por propósito transformar un procedimiento para minimizar el repertorio de dilación y terminó agradecimientos al examen ejecutado accedió la caracterización de diferentes inconvenientes en el sumario solvente y es de agregación categoría la función de la gestión.

Tierra (2015) en su deber de exploración (al conseguir logro competitivo de Ingeniera Financiera), titulado “El Riesgo de Crédito y la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda. Del Cantón Ambato” manejó el tipo exploratoria, descriptiva, asociación de variables, diseño documental el cual constó por una muestra es por eso que la encuesta estará direccionada a los 10 funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Ltda, como logro diseñar un plan protector de inseguridad para reducir el adeudo de la cooperativa y acabó que la cooperativa no posee un control proporcionado, por tal motivo tiende a incrementarse y pone en riesgo la funcionalidad de la institución.

Nacional

Alva (2016) en su adeudo de examen (al alcanzar el perfil competitivo de CP). “Proposición de habilidades para Empequeñecer el adeudo de la Derrama Admirativa – Amazonas – 2016” usó tipo descriptivo, esbozo no experimental el cual constituyó por una prototipo de 160 participantes, su objetivo fue Inducir la calidad de garantía de los diligentes bancarios con intención de tomar los riesgos y destinó que el aplazamiento se facilita mayormente por que los accionistas poseen la aceptación consideraciones por la fundación.

Ferrel (2016) en el compromiso de escudriñamiento (para adquirir el título profesional), licenciado “ Causas del Riesgo Crediticio y su Efecto en la Morosidad de la Financiera Crediscotia; utilizó el ejemplo usada, croquis no experimental el cual reflejó por una evidencia en los cálculos de aplazamiento que reducen a un 0.47% de acuerdo a cómo inspeccionar éste reducirá, para optimizar los efectos se tejen una proposición de plan de peligro bancario para abreviar el aplazamiento, tuvo como objetivo determinar el efecto de las causas del riesgo crediticio de la morosidad de la financiera y concluyó con plantear un plan de inseguridad para reducir la lentitud en la financiera.

Miguel (2016) compromiso de indagación (al lograr la Categoría de Mg. en CP), licenciado “Pericias en la Dirección de Peligros de las Prestaciones para Abreviar la Tardanza en el Financiera de la Nación-Huancayo”, usó tipo descriptivo, correlacional, usada, delineación transversal consignó por una prototipo; enseña que la dilación a nivel de banca despojada está por el 2.00. Los efectos del artículo marcan que las tres agencias del cambista apalean un 2.20% de aplazamiento, consumando que este peligro es un inconveniente oculta en toda la fundación prestamista, poseyó fundar las pericias que aprueben el descuento de tardanza en las prestaciones y consumó que las maniobras asienten la depreciación de la demora y esto auxiliará que la fundación optime.

Pretel (2014) en su faena de pesquisa (al adquirir el grado competitivo de CP), autorizado “Proposición de un Procedimiento de Peligro Bancario para Reducir la Dilación de los Accionistas PAKATNAMU Chapén”, usó el tipo descriptivo, esquema proceso o línea recta el cual consignó por un modelo dentro los efectos proyectados por las pesquisas se

comprueba, el 23% pertenece a accionistas del sexualidad mujeril y el 77% sobrante al género varonil. Ello declara que vive un ritmo de suscripción mayor de varones que señoras en la mutualidad, perfeccionó que la totalidad de los historiadores no desempeñan con las habilidades suplementarias de la caja.

Flores (2016) en su encargo de exploración (al alcanzar el grado competitivo de CP), autorizado “Proposición de un Intento de Inseguridad Solvente para Acortar la Dilación de los Beneficiarios en la Mutualidad de Conservación y Crédito Chimú. Año 2015”, esgrimió el tipo descriptivo, croquis continuación o perfil recta el cual figuró de un prototipo íntimamente de los efectos proyectados por las pesquisas se establece el 29% pertenece a mujeres y el 71% restante permanece hombres. Esto declara que preexiste una propuesta de intervención mayor de varones que damas en la Asociación, concurriendo una gran oposición porcentual, hubo como objetivo exponer un procedimiento de inseguridad y afinó que las consideraciones vencidas inducen molestia divulgado ser un elemento pernicioso.

Barrenechea (2018) en su responsabilidad de exploración (en adquirir el Nivel Estudioso de Experto en Misión Estatal), licenciado “Diplomacias para Someter la Dilación del Desembolso de Contribuciones y Cumplimiento del PIA en el Municipio de Barranca, Lima 2017”, manejó el arquetipo representativo, diseño correlacional, tuvo por objetivo establecer la correspondencia entre la aplicación de estrategias para comprimir la falta de pagos de imposiciones y concluyó que las derivaciones de la pesquisa admiten consumir la efectividad de una analogía moderada entre la diligencia de estrategias.

Baltazar (2014) en el encargo de exploración (al adquirir el logro experto de C P), autorizado “Mejoramiento de la Política de Créditos y Cobranzas como Medidas para Reducir los Porcentajes en la Empresa Nicoll Perú SA”, esgrimió el ejemplo expresivo, correlacional y explicativo, boceto lineal prospectivo el cual consignó un ejemplar en los efectos revelados por la encuesta a los clientes de la entidad muestra una política de créditos normal, tuvo como objetivo mejorar las ilustraciones de evaluación crediticia de los clientes y proponer mejores prácticas para recuperar las cuentas por cobrar y concluyó con el progreso de las habilidades de solvencias así mismo darle seguimiento al crédito otorgado.

Local

Gómez (2016) en su compromiso (tras lograr el grado competitivo de CP), licenciado “Proposición de Estrategias de Cobranza para Reducir la Demora en la Empresa Electro Oriente, utilizó tipo descriptivo, observacional, esquema no experimental con ejemplo de 18 participantes y como instrumentos utilizados concluyeron que se logró que los movimientos de recaudos, actualmente son verificados compromisos profesionales, por lo que es obligatorio plantear estrategias para reducir el aplazamiento y perfeccionar el índice de liquidez de la sociedad.

Chero, Paredes (2016) en su compromiso de indagación (al lograr el grado académico de CP), profesional “Maniobras Comerciales para Reducir el Repertorio de Tardanza en la Financiera Azteca, Chepen " manejó el prototipo estudioso, croquis característico figuró por un ejemplo de concentración de tácticas ha lícito aumentara el 67 a 80%. Así mismo, se establece que el peligro redució al 23%, se indica que la indagación permitió a la asociación en estudio incrementar el regreso de los créditos otorgados.

Ruíz (2017) en su encargo de sondeo (al adquirir el perfil experto de CP) “Proposición de una Plan de Gestión de Cobranza para Disminuir El Índice de Morosidad en los Estudiantes del Colegio Particular Peruano Canadiense E.I.R.LTDA. CHICLAYO-2017” monopolizó de tipo descriptiva, boceto no experimental el cual reflejó por un espécimen de 69 compareces según fórmula estadística se logró notar que la fundación no cuenta con un plan de compromiso de cobro extra. Así mismo se halló que el sumario de aplazamiento ascendió un 8%, hace 1 año atrás fue del 21% y este período es del 29%, por ello no se estimulan a formular y a efectuar las habilidades de recaudo.

Contreras (2017) en su labor de exploración (al agenciar su objetivo competitivo de CP) “ Maniobras de Cobros para Empequeñecer la Tardanza de los Consumidores de la Sociedad Defensa Peruana 2016” manejó el ejemplo representativo, boceto propositivo reflejó por un prototipo de un 5% de interesados cumplía sus deberes, al propio lapso de poseer el laboroso utensilio en un solo momento, poseyó a trazar un ofrecimiento para abreviar la dilación en la forma y perfeccionó que la compañía establece que asume insuficiencias de convenio a la

indagación ejecutada que las recaudaciones existen en un grado no determinado.

Delgado, Chavesta (2017) de acuerdo a su pesquisa (al ganar el logro universitario de C P), licenciado “ Percusión de la Retraso de la Sucursal Real Plaza en la Renta del Scotiabank , Periodo 2010-2014” tiene como gráfico descriptiva, con gráfico no efectivo el cual consta por una prototipo que la urbe fue accedida por la delegación Real Plaza Chiclayo, por los estados financieros de los años 2010/2014 y por los reportajes económicos prestados por el Apoderado, finalizó que la organización ha poseído un proceder propicio en sus entradas netos de los cuales estuvieron desarrollando sucesivamente inclusive al 2012 y a participados del 2013 redujo.

Torres, Farroñan (2015) según su adeudo de pesquisa (al optar el objetivo universitario Ing. en Informática), licenciado “Ejecución de Explotación de Reseñas para Descubrir Estándares de Proceder de Consumidores Morosos en Crediserv Chiclayo” usó el modelo representativo, delineación demostración completa el cual constó por una muestra transigida por 10 dirigentes y personales de la entidad del área productivo. Inspeccionaron la base de reseñas para conseguir los ejidos que sujetaban recopilaciones ventajosas, usaron modeladores de clustering y ejes de providencia.

Castro Vásquez (2015) de acuerdo con su informe (para percibir su grado experto de CP) “Técnica de compromiso Solvente para limitar la inactividad de los Beneficiarios en la Coop. Valle la Leche Ferreñafe, Año 2015” trabajó el tipo característica, gráfico no experimental el cual figuró por un paradigma que instituye en la Sociedad un procedimiento de peligro bancario, consentirá mermar la inseguridad de aplazamiento en los socios, hubo como objetivo plantear un procedimiento de peligro bancario para reducir el aplazamiento y perfeccionó que mediante el procedimiento de trance limitará la moratoria.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

1.3.1. Cobranzas

La cobranza es un hecho y la consecuencia de cobrar, obtener capital correspondiente al

desarrollo de una actividad, a la venta de un producto o el pago de deudas. La cobranza es el cobro en la cual los entes revistan relatar con participantes o inclusive o jurisdicciones predestinados a la misión de reembolsos.

Pérez Y Merino (2016). La Cobranza; “Es el hecho y consecuencia de cobrar; obtener dinero correspondiente al desarrollo de una actividad, es decir el expediente de las cobranzas recubra ser específico por quien brinda el beneficio”.

Preparación al Personal del área de Recaudación

Según Buero (s.f). Desempeños de Recaudos; “Regularmente los personales realizan un gran conjunto de acciones para cumplir su objetivo y lograr cada mes subir su nivel de cobro, con las claves de este taller seguramente obtendrán dicho alcance. Asimismo, obtendrán metodologías de análisis, seguimiento, planificación de cambios y recibirán técnicas efectivas de supervisión de procesos y de cobradores” a esto se llama Cultura de Cobranza.

Control en las Cobranzas

Según Monografías Plus (s.f). Controles de Cobranzas; “Nos indica que repetición ciclo que un representante de cobranzas concreta una cobranza es imprescindible que emita un recibo de cobro que certifique que el cliente ha efectuado el pago, en el cual consten los datos del cliente, los montos y comprobantes pagados y los valores entregados como forma de pago”. Gestión de Cartera.

Políticas de Créditos

Según Brachfield (s.f). Políticas de Créditos; “Las actitudes de créditos y cobros son reglas de acción establecidas por la trayectoria de la compañía y proceden claramente de la destreza de riegos. Las capacidades de créditos poseen otros componentes que manifiestan figuras selladas por las estrategias de inseguridades; una de las políticas es ligadas al mercadeo de la asociación”, así como, por ejemplo: Contrastar reseña del comprador.

Misión de Recaudación

Según FUDE By Educativo (s.f). En la Tarea de Recaudaciones; “Para la causa de gestión de cobranzas se manejan diferentes guías de contacto, ya sea telefónica, mensajes de texto, correos electrónicos, así como también se suele acudir a la visita del domicilio registrado. Es fundamental mantener toda la encuesta necesaria correctamente organizada y administrada a fin de llevar de manera efectiva el proceso de cobranza, así como Alternativas de Pago, Morosidad”.

1.3.2. Morosidad

Se nombra prórroga a una experiencia donde un adeudado, individuo óptica o procedente no desempeña con el reembolso al cumplimiento de una necesidad; de forma frecuente la situación de remiso no es oponer al término o fracción de una ente u clasificación, se automatiza mediante tasa para echar de ver la eficacia y contexto de un ente.

Según De La Dehesa Y Guillamon, (1992). Aplazamiento; “Tal lo integran los prestamistas y financieras, es más que un comentario clasificable y pertenece tan potencial advertencia de inconvenientes de cobranza”.

Aplazamiento Plazo

Como Promueve Pyme, (s.f). Retraso de vencimiento de cancelación; “El término se instituye en la ley 15.2010, 5 del mes de julio para el adeudado cambia el art. 4 área detener la realidad del inconveniente del retraso que se ha concretado en el patrimonio hispánica. El distribuidor, adeudado y registros son puntos que rectifica la legislación y Desembolsos con prórroga – Compromiso de dispendio”.

Examinar para Reducir el Aplazamiento

El ajustar el descuento de adeudo es provechoso que alcancemos unas recomendaciones para dominar el aplazamiento de consumidores, por muestra examinar el antecedente solvente del consumidor, recurrir a caritativos contribuyentes, efectuar un procedimiento

de remesa enérgico, conserva tus negocios constituidas, Recaudación y Reembolso.

Entrevistarse a los Consumidores Deudores

Un deuda muestra un precio para todos, tal inspiración y alcanzando los elementos determinados en la junta asociada aprobada en junio del período 2000 por el congreso occidental nos exteriorizan que se obtienen recaudar interese de tardanza al adeudado y si es viable deducirse los egresos de servicio y recuperación y equivalente asumir en cuento una compasiva sugerencia legal por si poseemos que solventar el inconveniente por ordenamientos reglamentarios.

1.4. Formulación del Problema

¿Qué estrategias de cobranzas se puede emplear para disminuir la morosidad en la empresa Transportes Calin S.A.C. - Chiclayo?

1.5. Justificación e importancia del estudio

El actual compromiso indagado se manifiesta por la calidad que tiene establecer un método de misión de cobro para poder dominar el repertorio de aplazamiento de los parroquianos de la entidad, de tal manera que a la empresa le va a consentir tener fluidez para efectuar con sus compromisos de cancelación y ofrecer perfeccionas en la prestación de hoy en día.

También, se demuestra porque examina asemejar los componentes que se muestran en el instante de tramitar la recaudación en la empresa, porque gracias a los factores vamos a mejorar en tema de las cobranzas y la morosidad procederá a tener un bajo nivel de calidad en la empresa.

1.6. Hipótesis.

Implementando Estrategias para disminuir la Morosidad en la Empresa Transportes Calin S.A.C. – Chiclayo.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Proponer Estrategias de Cobranza para Disminuir la Morosidad en la Empresa Transportes Calin S.A.C. – Chiclayo.

1.7.2. Objetivos específicos

- a) Analizar el índice de Morosidad en la Empresa Transportes Calin S.A.C. – Chiclayo
- b) Identificar las causas de morosidad en la Empresa Transportes Calin S.A.C. – Chiclayo
- c) Diseñar estrategias que nos permitan reducir el índice de morosidad en la Empresa Transportes Calin S.A.C. – Chiclayo

II.- MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de Investigación

El ejemplo de exploración que tomó la actual pesquisa es descriptiva propositiva porque contará las tácticas de recaudos e revelará el contexto problemático que afronta la Sociedad, averiguación gráfica indaga indicar patrimonios, tipologías y fisionomías significativos de diferente anómalo que se examine; narra predisposiciones de un conjunto o localidad.

Según Roberto Hernández Sampieri (2012-2014) “Administrador del Eje de Exploración y Grado en Gerencia de la Escuela de Celaya”; nos informa que los saberes expresivos escudriñan detallar las posesiones, las tipologías y los retoques de compareces, conjuntos, corporaciones, cosas o otro anómalo que ingrese a un examen. Exclusivamente intentan calcular inquisición de modo autónomo en cuanto los concepciones o inconstantes a las que se cuentan; las culturas expresivas son ventajosas para revelar con puntualidad los recodos o extensiones de un desusado, hecho corporativo, argumento o ambiente.

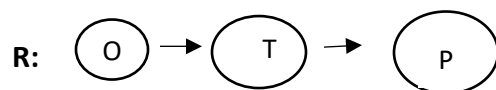
Diseño de la Investigación

La diseñación del actual compromiso de pesquisa no es efectiva por qué no cambiará sus mudables ni trasformaciones, debido que se ejecuta sin maniobrar las versátiles y se fundamenta esencialmente en la información de anómalos tal así que se da en su argumento original hacia examinar en continuación.

Hernández y Bapt (2018) (s.f) exterioriza:

La indagación no empírico, se efectúa sin alterar premeditadamente las inconstantes; es la exploración donde variamos internacionalmente las inestables autónomas. En la investigación no experimental se lleva a cabo; es prestar atención deforme talmente y como se lleven a cabo su contexto original para inmediatamente examinar.

El esquema del diseño es el siguiente:



Dónde:

R = Situación de la Sociedad Transportes Calin SAC - Chiclayo

O = Expectación de las circunstancias Problemática

T = Hipótesis que sostiene la proposición

P = Ofrecimiento de Mejora para la realidad Problemática

2.2. Población y muestra.

Población

Hernández, Fernández y Baptista (2014), la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas conclusiones o especificaciones.

En el contemporáneo adeudo de examen quedará formada por 1 individuo; el Dirigente representante del área de Recaudaciones que consiente la sociedad.

Muestra

Tamayo y Tamayo (2006), Conceptualiza la muestra como “un conjunto de operaciones que se ejecutan para cultivarse la distribución de determinados aspectos de una población o universo, partiendo de la observación de una gran cantidad de población estimada.

Examinando a la sociedad, se arrebató por ejecutar una audiencia a 1 colaborador del cual es del área de Dirección.

Tabla

Población y Muestra

	Poblacion	Muestra
Personal de cobranza	1	1
TOTAL	1	1

2.3. Variables, operacionalización

Tabla 1: Operacionalización Independiente

VARIABLE INDENPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
ESTRATEGIAS DE COBRANZAS	Perez Y Merino (2016) "La Cobranza es un acto y consecuencia de cobrar; obtener dinero correspondiente al desarrollo de una actividad, es decir el procedimiento de las cobranzas recubra ser específico por quien brinda el beneficio".	Capacitación al Personal del área de Cobranza	Cultura de Puntualidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Aqué se debe el incumplimiento de pago de los clientes? 2. ¿Qué acciones se toman en cuenta ante el incumplimiento de pago? 3. ¿Cúal es el procedimiento para llevar el control de cartera? 4. ¿Cómo se Organizan las tareas del equipo de cobranza para desarrollarse de la mejor manera? 5. ¿Qué tipo de sistema utilizan para poder llevar un control de las cuentas por cobrar? 	Entrevista / Guía de Entrevista

Políticas de Crédito	Verificar Historial del Cliente	<p>6. ¿Cuál es el procedimiento para generar una línea crediticia?</p> <p>7. ¿En qué caso se considera la condición no apto a una línea de crédito?</p> <p>8. ¿Qué tipo de documentos que garaticen el pago se solicitan a los clientes?</p>
Gestión de Cobranza Cuentas por Cobrar	Alternativas de Pago, Morosidad	<p>9. ¿Qué procedimientos sigue la empresa tras la determinación del incumplimiento de pago?</p> <p>10. ¿La empresa cuenta con un departamento de recuperación de crédito?</p>

Tabla 2: Operacionalización Dependiente

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
MOROSIDAD	De La Dehesa Y Guillamon, (1992). “La Retraso; Así como lo exploran los prestamistas y cajas, no es más que una pacto clasificable y en sí misma interesa sólo como posible aviso de problemas de cobro”.	Morosidad Plazo	Pagos con Aplazamiento Responsabilidad de Pago	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿ Dentro de la política de la empresa, cuáles son los parámetros de aplazamiento que le otorga la empresa al cliente? 2. ¿Cuáles son los factores que conllevan los pagos con aplazamiento? 3. ¿ Se realiza algun incentivo para que los clientes que paguen a tiempo? 4. ¿Que acciones se toman para aquellos clientes que estan al día en los pagos? 5. ¿De qué manera se fomenta una cultura de responsabilidad de pago? 	Entrevista / Guía de Entrevista Análisis Documental / Guía de Análisis Documental

<p>Evaluar para Disminuir la Morosidad</p>	<p>Cobro y Recaudación</p>	<p>6. ¿ Existen capacitaciones constantes por parte de la empresa hacia su personal, para el mejoramiento de las cobranzas?</p> <p>7. ¿Analizan los índices de morosidad en relación a las cuentas por cobrar?</p> <p>8. ¿De qué manera se verifica la información para conciliar las cuentas por cobrar?</p> <p>9. ¿ Qué estrategias se toman en cuenta para reducir la cartera morosa?</p>
<p>Visitar a los Clientes Morosos</p>	<p>Conocer la Cartera Morosa</p>	<p>10. ¿Qué información se les proporciona a los clientes morosos cuando se les visita a domicilio?</p>

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

Técnicas

Como Rodríguez (2008-2010). Metodologías e Efectos de Indagación marca que “las inventivas son los rentas colaboradores para investigar pesquisa, entre las que recalcan la expectación, interrogatorio, encuentros y reportajes”.

Entrevista

Como Sabino (1992). De acuerdo con tecnologías e Herramientas de Pesquisa rotula que “La audiencia desde un asentamiento de panorama del procedimiento, es una representación de interacción general que disfruta por objetivo buscar reseñas para una exploración, en la cual el científico expone interrogantes a los presentadores idóneos de contribuir beneficio, instituyendo un parlamento adonde se examina acopiar búsqueda”.

Análisis Documental

Como Peña y Pirella (s.f). Estudio Evidente marcan que; “Es una prontitud que provoca el progreso del movimiento que agiliza examinar contenidos y documentaciones desde su organización, conocimientos, nociones, encuesta, temas notables que los consienten. Así semejante facilita al descifrador apalea una posición serena y estrecha del movimiento o planteamiento centrada del escritor”.

Instrumentos

Indica Moreno (2013). Instrumentos de Indagación numera que; “Un elemento de sondeo es la objeto manejada por el perito para recoger la inquisición de la pauta elegida y lograr resolver el inconveniente del examen, que inmediatamente suministra solucionar el inconveniente de productos. Cabe exteriorizar que los utensilios están combinados por remontas de comprobación; es decir conseguir las reflexiones y comprobaciones de las variables que son utilidad para nosotros tesis”.

Guía de la Entrevista

Como formalidad, es un favor de recordación para el científico, tanto en un sentido temático; tan conceptual (muestra una frase renovada, conveniente de la población interrogada). La regla debe ser dúctil y consentir dar porte al apareamiento de hechos sonasacas e inclusive diferentes temas transcurso el perfeccionamiento de la conferencia, cuando esto ocurre el formulismo debe ser reformado para ulteriores conferencias, conteniendo los nuevos triviales y prescindiendo lo que no entienden notables. Está administrada al Apoderado y Gobernador quien es el representante del área de recaudaciones de la asociación.

Guía de Análisis Documental

Como Solís (s.f). Alude que, “La guía de estudio fundamentado, es la operacionalización que reside en preferir las doctrinas notables de un pergamino a fin de formular su adjunto sin equívocos para rescatar la averiguación del adjunto. Asume como objetivo apreciar el proceso que brindan los títulos sistemáticos que reglamentan la preparación de los hacendosos. Se congregará pesquisa de las enumeraciones por recaudadora, momento de los alcances de reembolso dudoso, para alcanzar encuesta principal ante el control del registro.

Descripción de los instrumentos utilizados

Técnicas	Instrumentos
Entrevista	Guía de Entrevista
Análisis Documental	Ficha de Análisis

2.5. Procedimientos de análisis de datos

Msc. María Grazia Moscariello (2016-2017). Señala que en estas técnicas describen distintas operaciones a las que se someten datos y respuestas que obtengan clasificaciones, registro, tabulación y codificación si fuese el caso y en cuanto al análisis definirán las técnicas lógicas para el desiframiento que revelan los datos recolectados.

Hacia desempeñar con los logros planteados en el actual labor de busca, se constituyó diferentes materiales para la recaudación de reseñas, cada herramienta se dedicará privadamente a los participantes de la compañía tal cual se imprime para la cita, para notar cómo están las situaciones de las estadísticas de la organización.

2.6. Aspectos éticos.

Manuel Gonzáles Ávila (2002). Señala que los aspectos éticos son aplicables a la ciencia en general; como por ejemplo se puede decir que las relaciones de la ciencia con los valores de la verdad y de justicia se aplica de esta manera a esta modalidad de investigación.

Se poseerá seguridad de derivaciones, el acatamiento por la riqueza científica y la pureza. Así mismo, el asentimiento y indudable de los colaboradores de la pauta, atendiendo su virtud y reserva.

2.7. Criterios de Rigor científico

Martín Suárez (2006). La coherencia interna implica la manera como se expresa la estructura de investigación en relación a los aspectos que la componen, para encajar de manera eficiente y con criterios de calidad.

Valor a la Verdad: Conforme a la exploración resumida, se verificó la comprobación por entes dominadas de que la pesquisa suministrada es correctamente efectiva y nos auxilió a admitir la incierta en su legitimidad trazada para dar una medida con las propuestas a progresar.

III.- RESULTADOS

3.1. Resultados

SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA

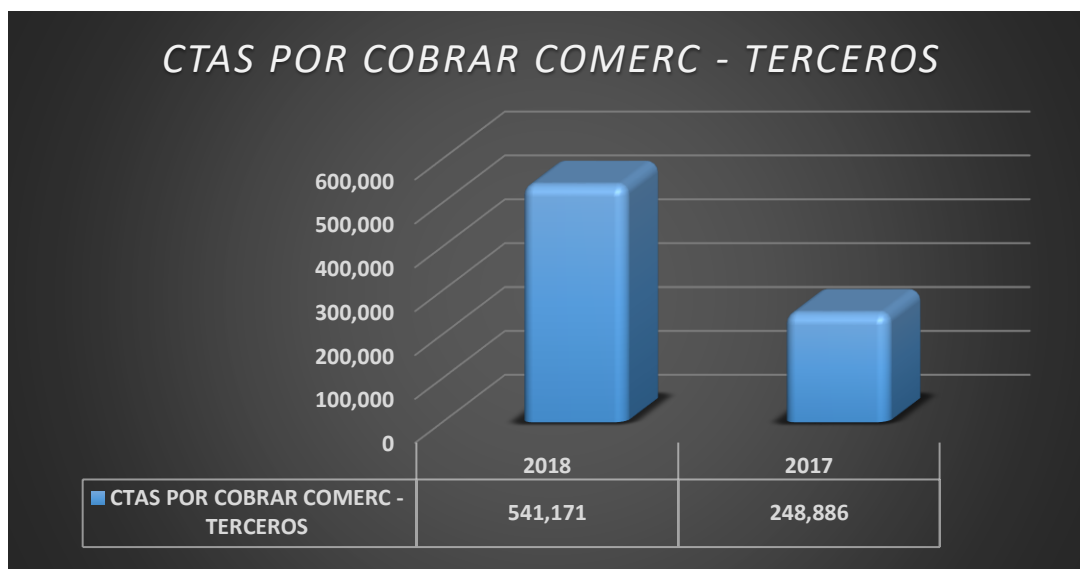


Ilustración 1: Cuentas por Cobrar Comerciales 2017-2018

Análisis General:

Para el actual compromiso de investigación, se presentaron las cuentas por cobrar de los períodos 2017 con una cantidad de S/ 248,886.00 y para el período 2018 con una cantidad de S/ 541,171.00 según los estados financieros al 31 de diciembre.

De tal modo se ha estimado necesario mostrar esta pesquisa, para demostrar que durante el curso 2017 al 2018 coexiste un crecimiento en relación a las cuentas por cobrar y ello se basa a una gran diferencia de S/ 292,285.00. Este análisis nos da entender que la entidad, si necesita las diseñar tácticas de recolección para abreviar el muestrario de aplazamiento para su recuperación.

RESULTADOS DEL ESTUDIO DEL BALANCE GENERAL

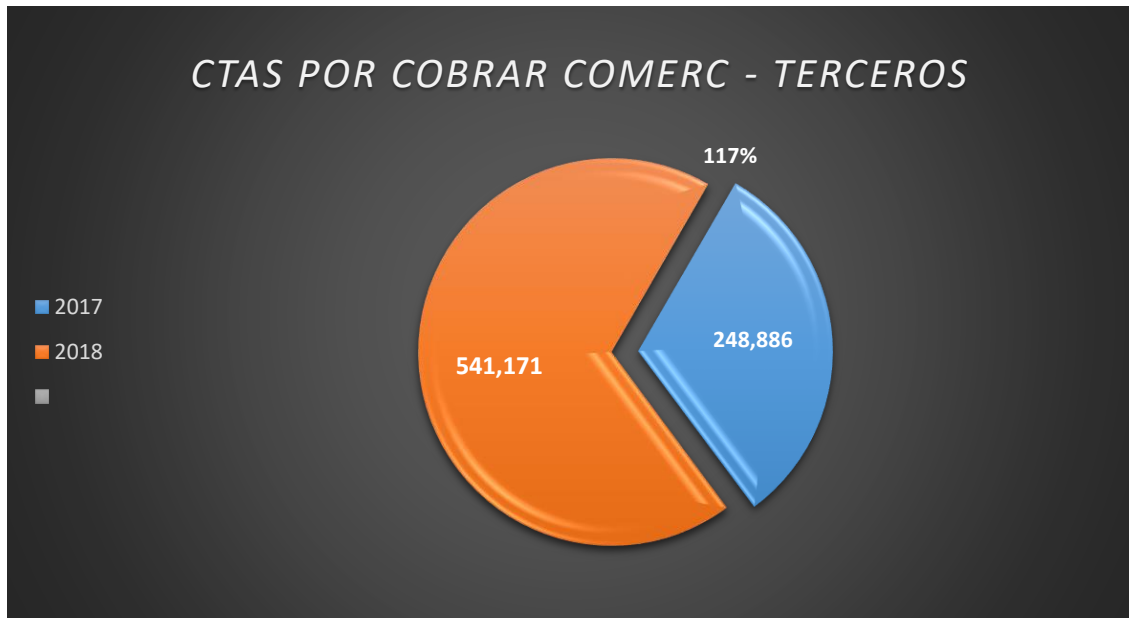


Ilustración 2: Incremento de las Cuentas por Cobrar 2017-2018

Análisis General:

Para establecer la incrementación de las cuentas por cobrar, se trabajó el balance general al 31 de diciembre de los períodos 2017 y 2018, de los equivalentes se extrajo los sucesivos efectos para poder llevar a cabo a los resultados en mención.

De la figura 1, muestra que las cuentas por cobrar al 31 de diciembre del período 2017 al 2018, indica un fuerte porcentaje en cuanto la incrementación de las cuentas por cobrar en un 117%. Esta incrementación recalca que la entidad está en un alto nivel de morosidad debido al crecimiento de las cuentas por cobrar y ello conlleva a las estrategias que no se están manifestando o aplicando en la entidad.

ÍNDICE DE MOROSIDAD

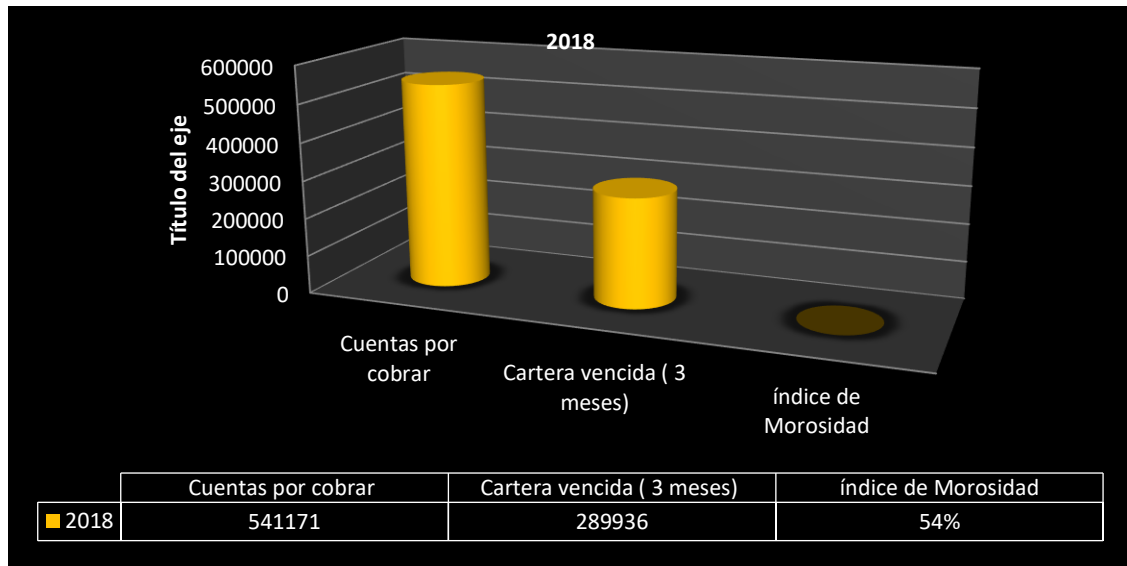


Ilustración 3: Cálculo del índice de Morosidad 2018

Análisis General:

Dado al examen elaborado al Balance usual del ciclo 2018 en correspondencia de cuentas pendientes de cobro, S/ 541,171.00 se consiguió conseguir un efecto con proporción al repertorio de retraso del 54 %. Esto expone que la existencia está traspasando durante los actuales años una gran participación de aplazamiento; ello sobresa para el desarrollo de la organización y el sostenimiento de sus activos fijos. Por lo general la empresa si está en condiciones de plantear estrategias de cobranzas para reducir el aplazamiento.

Tabla 3: Balance General 2017

ACTIVO	S/.	PASIVO	S/.
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
caja y bancos	688,732	Tributos por Pagar	82,901
clientes	248,886	Proveedores	345,025
cuentas por cobrar Accionistas	718	Obligaciones Financieras	1,166,623
Tributos por pagar - Crédito a Favor	38,759		
Total Activo Corriente	977,095.00	Total Pasivo Corriente	1,594,549.00
ACTIVO NO CORRIENTE		PASIVO NO CORRIENTE	
Activo Arrendamiento Financiero	2,804,307	Obligaciones Financieras	592,841
Inmueble, Maquinaria y Equipo	7,044,546		
Depreciación Acumulada (-)	6,152,833		
Activo Diferido	133,284		
Total Activo No Corriente	3,829,304.00	Total Pasivo No Corriente	592,841.00
		PATRIMONIO	
		Capital Social	1,601,430
		Resultados Acumulados	849,681
		Utilidad al 31-12-2017	167,898
		Total Patrimonio Neto	2,619,009.00
TOTAL DE ACTIVO	4,806,399.00	TOTAL DE PASIVO + PATRIMONIO	4,806,399.00


JIMMY L. MOLINA SARMIENTO
CONTADOR GENERAL
MAT. 15581

Tabla 4: Estado de Resultados 2017

	S/.
Ventas Netas	4,510,352
(-) Costo de Servicio	3,473,049
UTILIDAD BRUTA	<u>1,037,303.00</u>
(-) Gastos Administrativos	357,363
(-) Gastos de Ventas	215,839
(-) Gastos Financieros	245,535
(+) Ingresos Financieros	19,587
UTILIDAD DE OPERACIÓN	<u>238,153.00</u>
(-) Participaciones	-
UTILIDAD ANTES DEL IMPUESTO	<u>238,153.00</u>
(-) Impuesto a la Renta	70,255
UTILIDAD DEL EJERCICIO	<u>167,898.00</u>


JIMMY MOLINA SARMIENTO
CONTADOR GENERAL
MAT. 15581

Tabla 5: Análisis Vertical 2017

ACTIVO

caja y bancos	688,732	14.33%
clientes	248,886	5.18%
cuentas por cobrar Accionistas	718	0.01%
Tributos por pagar - Crédito a Favor	38,759	0.81%
activo corriente	977,095.00	
Activo Arrendamiento Financiero	2,804,307	58.35%
Inmueble, Maquinaria y Equipo	7,044,546	
Depreciación Acumulada (-)	6,152,833	
Inmueble, Maquinaria y Equipo Neto	891,713	18.55%
Activo Diferido	133,284	2.77%
activo no corriente	3,829,304	
TOTAL DE ACTIVOS	4,806,399.00	

PASIVO

Tributos por Pagar	82,901	1.72%
Proveedores	345,025	7.18%
Obligaciones Financieras	1,166,623	24.27%
pasivo corriente	1,594,549.00	
Obligaciones Financieras	592,841	12.33%
pasivo no corriente	592841	
TOTAL DE PASIVO	2,187,390	45.51%

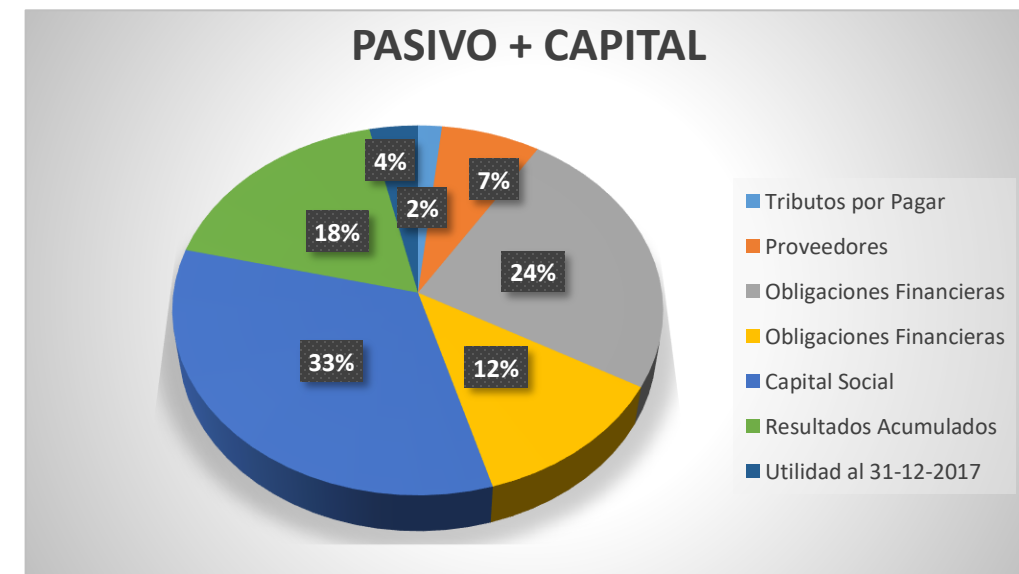
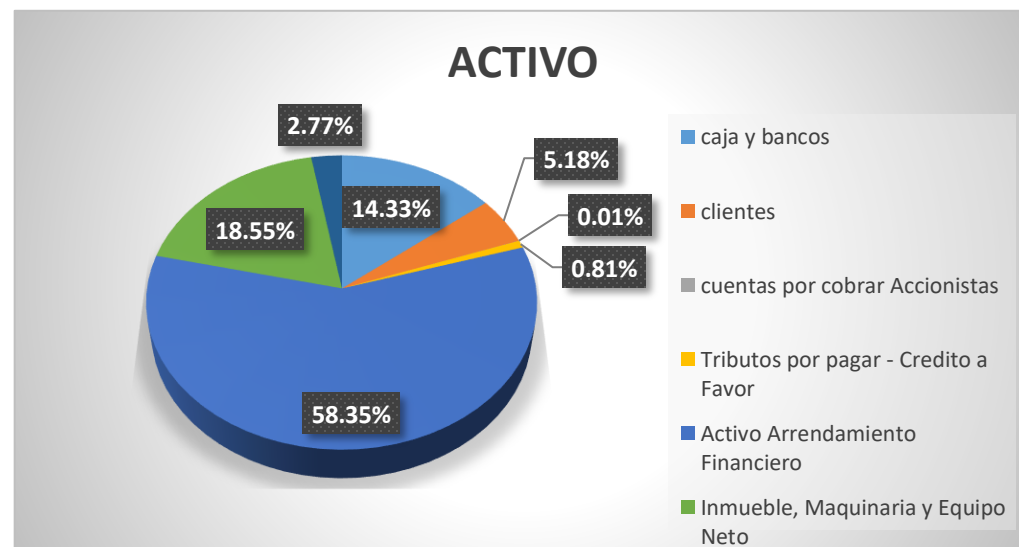


Ilustración 4: Análisis del Balance General 2017

CAPITAL

Capital Social	1,601,430	33.32%
Resultados Acumulados	849,681	17.68%
Utilidad al 31-12-2017	167,898	3.49%
TOTAL DE PATRIMONIO	2,619,009.00	

TOTAL DE PASIVO + PATRIMONIO	4,806,399.00	
-------------------------------------	---------------------	--

Estado de Resultado

Ventas Netas	4,510,352	100%
(-) Costo de Servicio	3,473,049	77.00%
UTILIDAD BRUTA	1,037,303	23.00%
(-) Gastos Administrativos	357,363	7.92%
(-) Gastos de Ventas	215,839	4.79%
(-) Gastos Financieros	245,535	5.44%
(+) Ingresos Financieros	19,587	0.43%
UTILIDAD DE OPERACIÓN	238,153.00	5.28%
(-) Participaciones	-	
UTILIDAD ANTES DEL IMPUESTO	238153.00	5.28%
(-) Impuesto a la Renta	70255	1.56%
UTILIDAD DEL EJERCICIO	167,898.00	3.72%

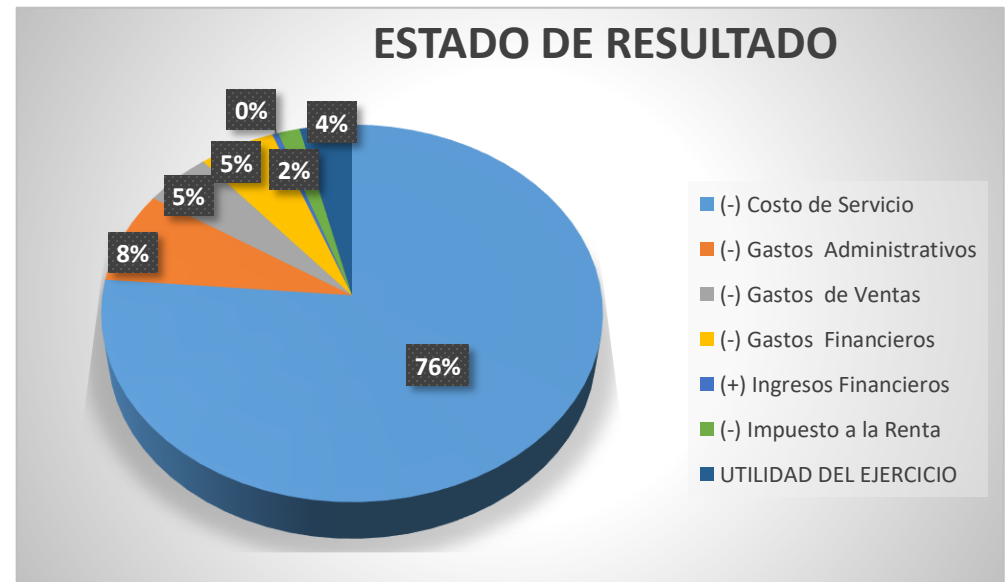


Ilustración 5: Análisis de Estado de Resultados 2017

Tabla 6: Balance General 2018

ACTIVO	S/.	PASIVO	S/.
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
caja y bancos	382,886	Tributos por Pagar	8,859
clientes	541,171	Proveedores	447,626
Tributos por pagar - Crédito a Favor	<u>84,766</u>	Obligaciones Financieras	<u>287,928</u>
Total Activo Corriente	1,008,823.00	Total Pasivo Corriente	744,413.00
ACTIVO NO CORRIENTE		PASIVO NO CORRIENTE	
Activo Arrendamiento Financiero	2,804,307	Obligaciones Financieras	694,729
Inmueble, Maquinaria y Equipo	7,044,546		
Depreciación Acumulada (-)	6,701,551		
Activo Diferido	<u>95,573</u>		
Total Activo No Corriente	3,242,875.00	Total Pasivo No Corriente	694,729.00
PATRIMONIO			
		Capital Social	1,601,430
		Resultados Acumulados	1,017,579
		Utilidad al 31-12-2018	<u>193,547</u>
		Total Patrimonio Neto	2812556.00
		TOTAL DE PASIVO +	4,251,698.00
		PATRIMONIO	4,251,698.00
TOTAL DE ACTIVO	4,251,698.00		

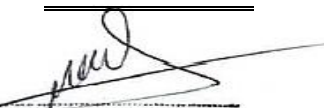

JIMMY L. MOLINA SARMIENTO
CONTADOR GENERAL
MAT. 15581

Tabla 7: Estado de Resultados 2018

	S/.
Ventas Netas	4,441,929
(-) Costo de Servicio	3,521,005
UTILIDAD BRUTA	920,924.00
(-) Gastos Administrativos	350,039
(-) Gastos de Ventas	192,237
(-) Gastos Financieros	185,100
UTILIDAD DE OPERACIÓN	193,548.00
(-) Participaciones	-
UTILIDAD ANTES DEL IMPUESTO	193,548.00
(-) Impuesto a la Renta	-
UTILIDAD DEL EJERCICIO	193,548.00


JIMMY L. MOLINA SARMIENTO
CONTADOR GENERAL
MAT. 15581

Tabla 8: Análisis Vertical 2018

ACTIVO

caja y bancos	382,886	9.01%
clientes	541,171	12.73%
Tributos por pagar - Crédito a Favor	84,766	1.99%
activo corriente	1,008,823.00	
Activo Arrendamiento Financiero	2,804,307	65.96%
Inmueble, Maquinaria y Equipo	7,044,546	
Depreciación Acumulada (-)	6,701,551	
Inmueble, Maquinaria y Equipo Neto	342,995	8.07%
Activo Diferido	95,573	2.25%
activo no corriente	3,242,875.00	
TOTAL DE ACTIVOS	4,251,698.00	

PASIVO

Tributos por Pagar	8,859	0.21%
Proveedores	447,626	10.53%
Obligaciones Financieras	287,928	6.77%
pasivo corriente	744,413.00	
Obligaciones Financieras	694729	16.34%
pasivo no corriente	694729	
TOTAL DE PASIVO	1,439,142	

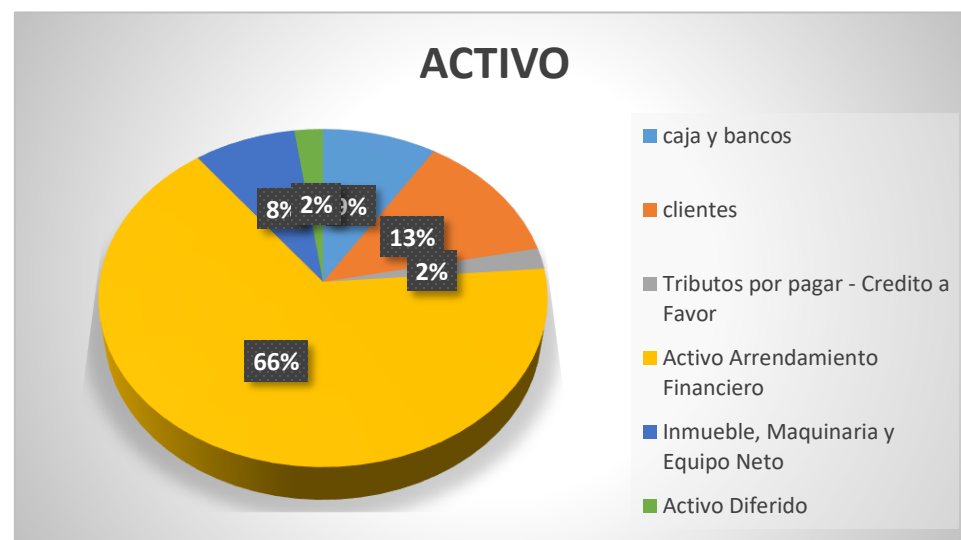


Ilustración 6: Análisis del Balance General 2018

CAPITAL

Capital Social	1,601,430	37.67%
Resultados Acumulados	1,017,579	23.93%
Utilidad al 31-12-2018	193,547	4.55%
TOTAL DE PATRIMONIO	2,812,556.00	
<hr/>		
TOTAL DE PASIVO + PATRIMONIO	4,251,698	

Estado de Resultado

Ventas Netas	4,441,929	100%
(-) Costo de Servicio	3,521,005	79.27%
UTILIDAD BRUTA	920,924.00	20.73%
(-) Gastos Administrativos	350,039	7.88%
(-) Gastos de Ventas	192,237	4.33%
(-) Gastos Financieros	185,100	4.17%
UTILIDAD DE OPERACIÓN	193,548.00	4.36%

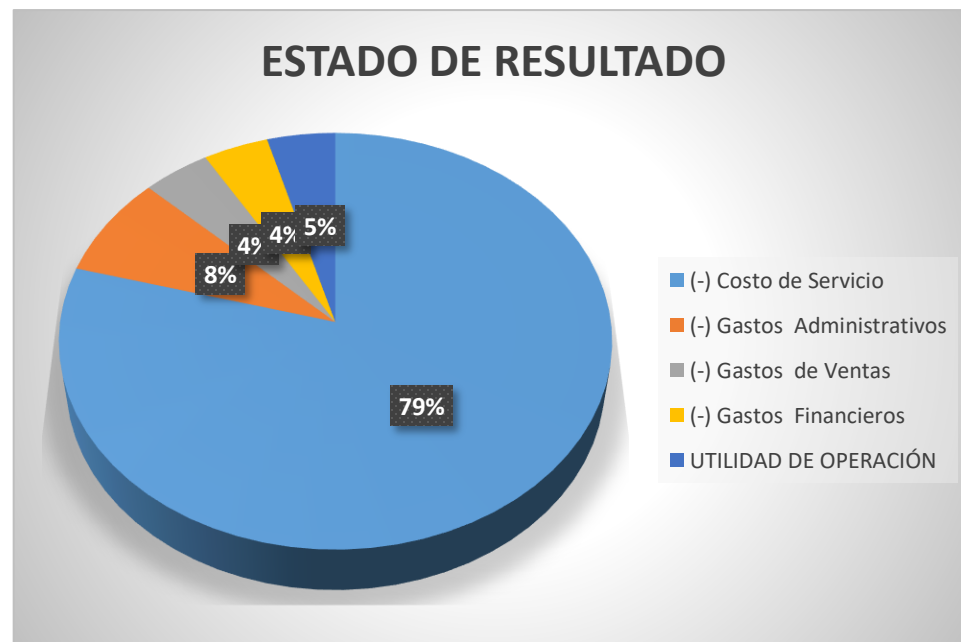


Ilustración 7: Análisis de Estado de Resultados 2018

Resultados de la entrevista al Administrador

Objetivo Específico 1: Analizar el índice de aplazamiento en la empresa Transportes Calin S.A.C. - Chiclayo

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

Pregunta	Respuesta	Análisis
¿Dentro de la política de la empresa, cuáles son los parámetros de aplazamiento que le otorga la empresa al cliente?	El aplazamiento que la entidad otorga al cliente es de 5 días.	De no efectuar con el distinguido la forma debe tomar medidas precisas ante los consumidores.
¿Cuáles son los factores que conllevan los pagos con aplazamiento?	Conceder la mercadería a los clientes fuera de la fecha enseñada.	La existencia no debe retardar con las entregas de mercancía y se suplica que cada desembolso se ejecute por la carencia a los 2 días diestros de haber precipitado la mercadería en despacho.
¿Se realiza algún incentivo para los clientes que pagan a tiempo?	No, porque es compromiso del cliente plasmar con sus necesidades.	Se exhorta, para los usuarios responsables en sus obligaciones; emplear rebajas en sus despachos; así de este modo los compradores solventarían a tiempo.
¿Qué acciones se toman para aquellos clientes que están al día en los pagos?	Nadie, porque es fragmento de cada usuario efectuar con lo destacado.	El ente para vigilar de sus caritativos interesados debe estimular a sus clientes con ofrendas.

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

Objetivo Específico 2: Identificar las causas de morosidad en la empresa Transportes Calin S.A.C. – Chiclayo.

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

Pregunta	Respuesta	Análisis
¿A qué se debe el incumplimiento de pago de los clientes?	Que las entregas de mercaderías se hacen en destiempo.	Que toda mercadería ingresada por lo menos debería ser distribuida en 2 a 3 días hábiles, para mejorar reducir el aplazamiento.
¿Qué acciones se toman en cuenta ante el incumplimiento de pago?	No volver a trabajar con clientes que tienen problemas de pagos.	Se debe aplicar estrategias como, por ejemplo, crear un sistema de pagos basados en recompensas y castigos, encontrar el tono adecuado para hablarle al cliente cuando se pasa del plazo de pago y negociar.
¿Cuál es el procedimiento para llevar el control de cartera?	Contamos con un registro que nos permite revisar y detallar lo necesario.	Lo recomendable es obtener un sistema que los permita procesar los pagos de cada comprobante, desde su ingreso al sistema pasando por una conciliación hasta su aplicación contable.
¿Cómo se Organizan las tareas del equipo de cobranza para desarrollarse de la mejor manera?	Solo existe un personal de cobranza en la entidad y eso conlleva que el encargado vea todo el tema en relación.	La calidad, responsabilidad a la labor deben ser comunicadas, controladas y reforzadas mutuamente; esto es un proceso de mejoría, lo cual nos referimos a la necesidad de distribuir las actividades es por ello que en el área de cobranza debe existir por lo menos 2 colaboradores; se recomienda un trabajo en equipo para mejorar en estos aspectos.

¿Qué tipo de sistema utilizan para poder llevar un control de las cuentas por cobrar?	En la sede Chiclayo solo se usa reporte de Excel.	Es necesario que el ente cuente con un método para un examen de las cuentas por cobrar lo cual permitirá el registro de los documentos, es decir las transacciones de pago y otros, de esta manera facilitar un mejor control de las cuentas por cobrar.
¿Cuál es el procedimiento para generar una línea crediticia?	Hacer la búsqueda en la SBS, que nos permite conocer la calificación crediticia del cliente.	Que el cliente no esté registrado en la SBS, de esta manera seguir las pautas de política de la entidad.
¿En qué caso se considera la condición no apta a una línea de crédito?	Cuando la SBS indica que está en riesgo el cliente, o también por las mismas referencias.	Cuando un cliente no cumple las condiciones de ser apto a una línea crediticia automáticamente debe ser denegada ya que no tiene la capacidad de pagar.
¿Qué tipo de documentos que garanticen el pago se solicitan a los clientes?	En caso de la empresa utiliza letras.	Es necesario que la entidad emita una carta de compromiso con el cliente; donde lleguen a un acuerdo pactado y se cumpla.
¿Qué procedimientos sigue la empresa tras la determinación del incumplimiento de pago?	Utilizamos las letras, compromiso de pago donde los clientes se comprometan a pagar.	Se recomienda al área de cobranzas mantener informados a los clientes, haciéndoles recordar los pagos de facturas a vencer con anticipación.
¿La empresa cuenta con un departamento de recuperación de crédito?	No, porque solo el personal de cobranzas se encarga de ello.	Para un buen control en las cuentas por cobrar es de suma importancia contar con un departamento de recuperación de créditos.

3.2. Discusión de Resultados

Por intermedio del reciente compromiso de exploración, ejemplar Representativa–Propositiva, la tesis elaborada se transportó a lado por atribución que la compañía, posee un alto participación de aplazamiento y lo señalado sobrelleva que la asociación no cuente con los aprendizajes correspondientes a los colaboradores de recolección. Se manifestó que nunca contó con una jurisdicción de recolecciones para suministrar en cuanto a las cobranzas y sujetar la carpeta perezosa en la identidad.

Se proviene a observar si los efectos logrados ofrecen una posición despejada allega de la insuficiencia de Trazar maniobras en el ente en mención líneas arriba, logrando los objetivos determinados de la actual busca.

Examinando el perfeccionamiento de exploración, señalado el examen del cálculo habitual de los abriles 2017 y 2018 como sinopsis del material, cooperan como derivación el aumento de las cuentas a un 117% y un margen de endeudamiento del 54%; por ello existe parquedad de establecer una jurisdicción en la sociedad porque se indaga conseguir un efecto importante en la asociación, en el servicios presente y ser centralmente de este marco una compañía dirigente relación al sanguíneo.

Debido al diálogo se alcanzó señalar otros errores que están en el mando del impago de la asociación, como consecuencia se pudo resumir la vertiginosa insuficiencia que coexiste la suplencia en crear una demarcación para llegar a disminuir el trance que se exhibe todavía en el mando de las cuentas pendientes de cobro.

La creación de una jurisdicción de recaudación es de adición jerarquía en todo ente ya que es un beneficio a oprimir el rango de dilación. La sociedad está en la insuficiencia en Trazar estrategias de cobranzas; así mismo le socorrerá llevar una excelente inspección y permitirá brindar pesquisa confidencial e pertinente.

Así que crea en memoria Pretel (2016) en su noción “Planteadas de un regla de

inseguridad solvente para oprimir la moratoria de los beneficiarios y no accionistas en la Coop. De Conservación y Crédito “PAKATNAMU”, alude que la función dominada induce una inquietud frecuente por ser un elemento nocivo que coloca en graves problemas a la asociación, ya que al no absorber el reembolso de prestaciones concedidos consigue originar fractura de la corporación.

3.3. Aporte Científico: Popuesta

3.3.1. Presentación

Todo ente alcanza a elaborar el sumario de sus instrucciones mediante las Estrategias de Cobranza, consiguiendo un cuidado pertinente antes las insuficiencias de consumidores; esmerando en ellos la obtención de sus logros de la empresa.

Es por ello la calidad de las estrategias de cobranza sean llevadas en toda organización de carácter eficaz; que nos permita a la entidad formar búsqueda confidencial.

De esta manera Transportes Calin S.A.C., presenta debilidades en correspondencia a las Estrategias de Cobranza para Disminuir la Morosidad, debido que no existe capacitación constante al personal de cobranza, observación en las cobranzas, actitudes de créditos, gestión de cobranzas en las cuentas por cobrar.

La propuesta que se diseñará está relacionada y está expresada bajo las inconstantes de estrategias de cobranza y morosidad, con el designio de reprimir, a optimizar las pifias y debilidades en el área de cobranzas y plantear nuevas estrategias que contribuyan con el mejoramiento en cuanto a las estrategias de cobranza.

3.3.2. Resumen

La actual investigación tiene por finalidad primordial Diseñar Tácticas de colecta para Acortar el Aplazamiento en la Agrupación, a través de las estrategias de cobranzas.

Esta licitación es mostrada por el (la) autor (a) de esta exploración. Esta monografía realizada es de suma importancia para el apoderado potentado de la asociación Transportes Calin S.A.C.- Chiclayo

La población estuvo conformada por 1 persona colaboradora de la casa, las técnicas e instrumentos que se utilizaron son: Entrevista, Guía de Entrevista, Análisis Documental y Guía de Análisis Documental.

Los efectos adquiridos brindan un gran instrumento a la entidad, gracias a ellos podremos manejar y evaluar las propuestas antes de ponerlas en práctica y así brindar mejor resultado antes cualquier toma de decisión a la entidad.

La proposición fue fabricada con la intención de perfeccionar el trabajo en cuanto a las pericias, debido que actualmente no contamos con una buena jerarquía de políticas antes las cobranzas, lo que genera que existan muchos factores que nos conlleven a tener un mayor rango de clientes morosos.

3.3.3. Abstract

The current research is primarily aimed at Designing Collection Tactics to Shorten Deferral in Grouping, through collection strategies.

This tender is shown by the author (a) of this exploration. This monograph is of paramount importance to the potentated proxy of the company Transportes Calin S.A.C.- Chiclayo

The population consisted of 1 person collaborating in the house, the techniques and instruments that were used are: Interview, Interview Guide, Documentary Analysis and Documentary Analysis Guide.

The acquired effects provide a great instrument to the entity, thanks to them we will be able to manage and evaluate the proposals before implementing them and thus better result before any decision-making to the entity.

The proposal was manufactured with the intention of perfecting the work in terms of expertise, because we do not currently have a good hierarchy of policies before the collections, which generates that there are many factors that lead us to have a greater range of delinquent customers.

3.3.4. Planteamiento del Problema

En el ente en estudio, no concurren habilidades de recaudación para poder controlar el aplazamiento, que se viene dando desde el periodo 2018. Es por ello que existen estos problemas principalmente por temas de que no se desarrollan las estrategias de cobranza para mejorar en cuanto a lo mencionado.

La causa de este problema conlleva a muchos factores, como: Mala calificación de crédito, No realizar seguimientos a las cuentas por cobrar, sobreendeudamiento, políticas de crédito no definidas, no llevar un control de las cobranzas, desinterés cumplimiento de pago por los deudores, entre otros.

3.3.4.1. Formulación del Problema

¿De qué manera las estrategias de cobranzas nos permiten reducir la morosidad en la empresa Transportes Calin S.A.C.- Chiclayo?

3.3.5. Objetivos

3.3.5.1. Objetivo General

Disminuir el índice de morosidad en la empresa Transportes Calin S.A.C.- Chiclayo.

3.3.5.2. Objetivos Específicos

- a) Crear un Departamento de cobranzas en la empresa Transportes Calin S.A.C.- Chiclayo.
- b) Capacitación constante al personal del área de cobranza de la empresa Transportes Calin S.A.C.-Chiclayo.
- c) Crear nuevas Políticas de crédito de Cobranza en la empresa Transportes Calin S.A.C.-Chiclayo.

3.3.6. Justificación

Se justifica la transformación de un modelo de Estrategias de cobranza, porque su esmero es de suma importancia para el particular que labora en la entidad; tendrían una orientación extendida de sus obligaciones, conocerían los pasos para ubicar a los deudores y poder llegar a ellos, así mismo aplicarían estrategias para presionar a los morosos.

Existe insuficiencia en el área de cobranza, debido que el personal encargado de cobranzas no se encuentra desarrollando bien su trabajo tal cual como debe ser de manera correcta, en muchas ocasiones no se encuentra disponible para tomarse el tiempo de ir a visitar a los clientes ya que no tiene quién lo supervise el trabajo que desarrolla dentro de la entidad, no contestar los móviles de atención al cliente para poder realizar las cobranzas, no realiza las programaciones para las cobranzas diarias. Esto causa una insuficiencia en el beneficio de servicios; porque lo más fundamental en la entidad es brindar un buen servicio y tener clientes satisfechos.

Este diagnóstico se dio a cabo después de haber aplicado la guía de entrevista que consta de 20 interrogantes realizado por el investigador al Administrador de la empresa, debido a ello conlleva a una proposición de Plantear reducir la morosidad en la empresa y reprender las faltas efectivas consiguiendo de esta manera un mando adecuado de las estrategias.

La presente propuesta tiene como finalidad Plantear pericias que nos consientan domar el guión de aplazamiento en la compañía, planteando estrategias que nos permitan a mejorar en los aspectos de cobranzas y subyugar este fenómeno; así se nos facilite prevenir y rescatar la ejercicio vencido de clientes y morosos.

3.3.7. Fundamentos teóricos

El cobro es de mucha categoría para el ejercicio y encadenamiento en el producto de todo prototipo de formación independiente de la acción productiva al que se dedica una entidad. Para ello se requiere estrategias para poder llevarlas a cabo y para ello desempeño lo que mencionan los siguientes autores:

Como Calderón B. (s.f). La cobranza es la recuperación de los créditos otorgados previamente por una empresa, regularmente industrial, comercial, financiera, o prestadora de servicio actividad, que se realiza en México y en todos los países del mundo.

Según Street R. (2008). Las estrategias de cobranzas es contar con portafolios de clientes con atrasos o incobrables es parte del negocio. La problemática radica cuando este porcentaje sobrepasa los límites esperados y aunque considerando muchas veces como el paso final del ciclo del crédito en realidad la cobranza juega un papel mucho más integral en este proceso.

3.3.8. Bases Teóricas

Cobranza

Según Bustamante para considerar el funcionamiento de los sistemas de crédito y cobranza en situación de incumplimiento debemos analizar las condiciones que provocan la morosidad, sus efectos y forma en que los deudores enfrentan la situación.

Importancia

Toda entidad debe concentrarse en aspectos básicos para obtener buenas estrategias de cobranzas, como lo siguiente: Preparación al trabajador del área de recaudo, control de cobros, Políticas de crédito, Gestión de recaudación, Establecer entornos de entrega, aceptar varias opciones de cancelación, ofrecer beneficios a quienes pagan en término indicado, entre otros.

Aplicando las estrategias, ayudará a tener buenos resultados en cuanto a las cobranzas. El nivel de morosidad tendrá menor rango y esto conlleva a las buenas acciones por el departamento del área de cobranza ya que el área va cumplir con las estrategias pactadas para el mejoramiento en cuanto a las cobranzas.

El triunfo de una misión de cobranza reside en poder cobrar una deuda en el plazo determinado. Así como es obligatorio ejercitarse a ofrecer, también resulta imperioso aprender a cobrar.

La cobranza es un transcurso que se tramita el cobro de una cuenta, ya sea por la compra de un beneficio o el pago de algún servicio. Los comprobantes que se recaudan son: facturas, pagarés, letras de cambio y otros títulos valores.

Finalidad de las Estrategias de Cobranza

Habiendo buenas estrategias de cobranza se establecerá cuando un crédito puede ser aceptable ante cualquier cliente, buen manejo de efectivo, reducir el riesgo de morosidad, políticas bien definidas.

La finalidad de la empresa es comprimir el índice de morosidad ya que es uno de los fenómenos que hoy en día está aumentando de manera considerada y los factores que se presentan en el ente en estudio. es que no se están destinando las políticas de acuerdo a lo planteado.

3.3.9. Normatividad y/o Políticas

Así que es de adición calidad las estrategias de cobranza entre de la entidad originando efectos y cambios sustanciales sobre la parecida para ello se rige gozando una política respecto a:

- a) **Evaluar a los clientes.** - Es de numerosa importancia este punto de vista ya que nos permite conocer el historial crediticio del cliente y ver en qué condiciones se encuentra antes una adquisición de un crédito.
- b) **Firmar compromiso de pago.** - Es un pacto realizado ente el deudor y acreedor, que conlleva a un compromiso de pago mediante una carta donde se hace constar el compromiso de la deuda.
- c) **Referencia Domiciliaria.** - Está dirigida a los vecinos allegados de los clientes, así mismo ayuda a ver la estabilidad del cliente para verificar la presencia del negocio.

3.3.10. Características de la Propuesta

La propuesta para Diseñar maniobras que nos permitirán minimizar el rango moratorio tiene como tipologías las siguientes fases:

FASE I: Capacitación al Personal del área de Cobranza

Se realizarán dos veces al mes (cada quincena y los cierres de mes), con el objetivo de nutrirlos de conocimientos necesarios a los participantes para una adecuada gestión crediticia y así poder afrontar en forma efectiva, eficiente y con éxito los nuevos retos y oportunidades que se presentan a nivel personal, profesional y laboral. Es por ello que se ofrecerán capacitaciones actualizadas de interesante contenido y con impacto empresarial.

Es de suma importancia realizar estas capacitaciones, porque nos ayudará a disminuir la morosidad en la entidad y mejorar en cuanto a las cobranzas.

CAPACITACION PERSONAL DE COBRANZA

DEPARTAMENTO:	Cobranzas	ÁREA:	Cobranzas	
FECHA:	Cada quincena de cada mes, cada cierre de cada mes	INTEGRANTES:	Personal de cobranza de la empresa	
Objetivos	Descripción del Proceso	Análisis general de conocimientos, habilidades y destrezas necesarias	Iniciativas Instruccionales	Observación
Desarrollar modelos que permitan la recuperación efectiva, el control de créditos en las cobranzas.	a) Base de datos de los clientes con diferente tiempo de morosidad y vencimientos próximos. b) Distribución de clientes para gestión de cobranza. c) Cliente que cancela la deuda la gestión finaliza, si no cancela se envía a recuperación legal.	Manejo avanzado de Excel, Técnicas de Cobranza, Manejo de clientes, Manejo de cartera de clientes.	a) Taller de Manejo de Clientes b) Curso de Excel Intermedio y Avanzado c) Taller de Técnicas de Cobranza d) Curso de Análisis Información Crediticia.	Son acciones necesarias de capacitación de hoy en día

FASE II: Control en las Cobranzas

Cada vez que un encargado de cobranzas concrete una cobranza es de suma

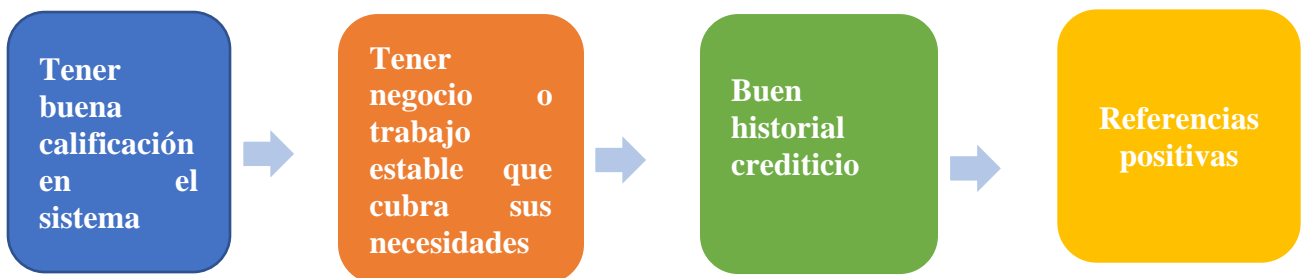
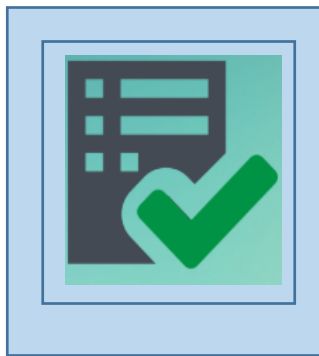
importancia que se emita un comprobante de recibo de cobro donde certifique que el cliente ha efectuado el pago, del cual conste los datos del cliente, los montos y comprobantes pagados (y la forma de pago). Por otro lado es muy indispensable anotar la serie de los billetes ante cualquier recepción de billetes falsos y que el cliente especifique que los números registrados concuerden con los billetes entregados por él. Asimismo, la empresa va a identificar los únicos responsables de recibir y controlar las liquidaciones de las cobranzas de los cobradores y éstos deben rendir diariamente las respectivas cobranzas y ser firmados los cargos de liquidación aceptando la conformidad de o liquidado.



FASE III: Verificar Historial del Cliente

Este procedimiento es muy significativo porque ayudará a proteger a la empresa ante la morosidad o posibles deudas incobrables que implica la comprobación sistemática de los límites de riesgos de cada cliente activo. Es fundamental realizar un control de crédito y tener actualizadas las referencias de información de los clientes, ya que la validación de forma continua es una forma de tener seguridad ante un crédito.

HISTORIAL DE CRÉDITO



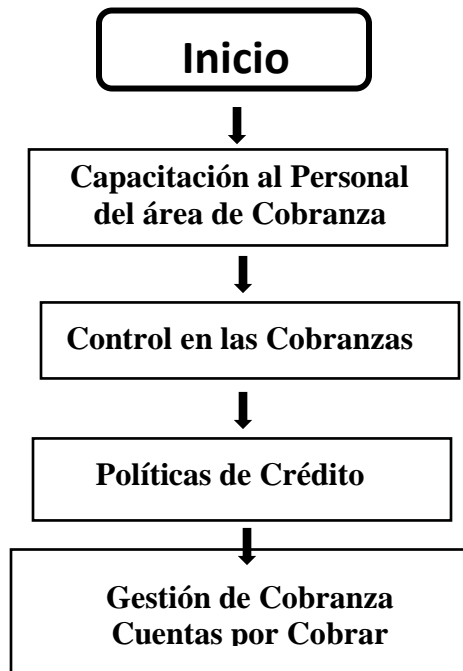
FASE IV: Gestión de Cobranza Cuentas por Cobrar

Cuando una organización ofrece sus servicios o productos al crédito, es necesario implementar procesos de gestión de cobranzas y para ello se requiere un área que esté capacitado y cuente con las herramientas esenciales para optimizar los cobros; de no contar con la posibilidad que requiere se recomienda una inmediata tercerización.

Mediante la gestión de cobranza se vela por que los clientes de la empresa se mantengan al día en sus pagos o los regularicen. Como se trata de un proceso, la gestión de cobranza pasa por diferentes etapas, tal cual se señala líneas abajo.



3.3.11. Estrategias a Implementar



Descripción de actividades fase I y II

FASE I: CAPACITACIÓN AL PERSONAL DEL ÁREA DE COBRANZA

FASE II: CONTROL EN LAS COBRANZAS

			TIEMPO								
			Julio			Agosto					
POLÍTICA	ESTRATEGIAS	TEMAS DE CAPACITACIÓN	1	2	3	1	2	3	RESPONSABLE	MATERIALES	INDICADOR
En única formación es principal instruir a su colaborador de una forma firme y pertinente para que alcancen conocer, crear para cumplir sus movimientos y concebir grandiosos tipos de eficacia y concluir expertas disposiciones.	Círculos como la necesidad a ampliar.	a) Calidad de un buen control en las cobranzas.	X						Especialista	Material de capacitación.	Preparación perenne. Personales reconstruidos
		b) Por qué implementar un buen control de cobranzas.		X	X				Especialista	Material de capacitación.	Perfeccionamiento en la solicitud al consumidor.
		c) Cuidado entre la relación de Cliente y Proveedor.				X	X	X	Especialista Directivos	Material audiovisual, ordenador	Desarrollo y avance de la organización

Descripción de actividades fase III y IV

FASE III: POLÍTICAS DE CRÉDITO

FASE IV: GESTIÓN DE COBRANZA CUENTAS POR COBRAR

			TIEMPO					
			Setiembre					
POLÍTICA	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES A EJECUTARSE	1	2	3	RESPONSABLE	MATERIALES	INDICADOR
Respetar las reglas de lo que se puede y no se puede hacer; de acuerdo a los procedimientos de cómo hacer las cosas, con respecto a los conocimientos y habilidades del personal encargado de cobranzas.	Motivar al personal, mediante un compartir para manifestarles sobre en cuanto como se debe llevar a cabo las cobranzas y la relación en cuanto a los clientes. De esta manera reducir la morosidad	a) Compartir y explicar la necesidad de las capacitaciones al personal del área de cobranzas.	X			Directivos de la entidad	Almuerzo	Entidad buscando mejoría en cuanto a las estrategias de cobranzas.
		b) Programar cobranzas de acuerdo a fecha de facturaciones, generar informes y presentarlos.		X		Área de cobranzas indicar a los encargados de las cobranzas	Material de escritorio, facturas y fichas de cobranzas	
		c) Habilidades para una buena gestión, compromiso verbal y escrito.			X	Colaboradores de la entidad	Acuerdo firmado entre el colaborador y empleador	

3.3.12. Plan de Trabajo

ETAPAS DE EXPLORACIÓN			
Actividades	Tiempo en meses		
	Julio	Agosto	Setiembre
1. Formular crear un Departamento de cobranzas			
2. Capacitar al personal del área de cobranzas			
3. Llevar buen control en cuanto a las cobranzas y aplicar las políticas			
4. Recomendaciones			

3.3.13. Recursos Humanos

Los colaboradores de Transportes Calin, estará preparado para el manejo del inspección de las cobranzas por profesionales calificados para enseñarles a gestionar todo lo referente en cuanto al examen de cuentas por cobrar.

Tecnológico

La sociedad incumbirá adquirir 4 ordenadores “Ordenador: 4 núcleos, Core i8 8650U. 4 Importe de sub-procesos; 8 Periodicidad primordial del ordenador 1.80 GHz, Periodicidad turbo máxima 4.00 GHz, Caché 8 MB SmartCache Rapidez del bus 4 GT/s OPI TDP15 W, Repetición de acrecentamiento de TDP adaptable 2.00 GHz, Incremento de TDP parametrizable 25 W. Insistencia de declinación de TDP configurable 800 MHz

Declinación de TEP adaptable 12 W para realizar el departamento de cobranzas.

Financiero

Las capacitaciones posee un coste cerca de de S/. 3,000.00 que estará capitalizado por el gerente capitalista de la entidad ; en cuánto a la consumación del departamento del área de cobranzas tiene un costo cerca de en S/ 30,000.00.

3.3.14. Presupuesto

Bienes

Detalle	Unidad	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
Computadoras	Unid.	04	4,000.00	16,000.00
Impresora Multifuncional	Unid.	02	800.00	1,600.00
Carboncillos	Unid.	12	1.50	18.00
Folder manila	Unid.	12	0.70	8.40
Pliego bond	Millar	12	15.00	180.00
Resaltador	Unid.	12	3.00	36.00
Total				17,842.40

Servicios

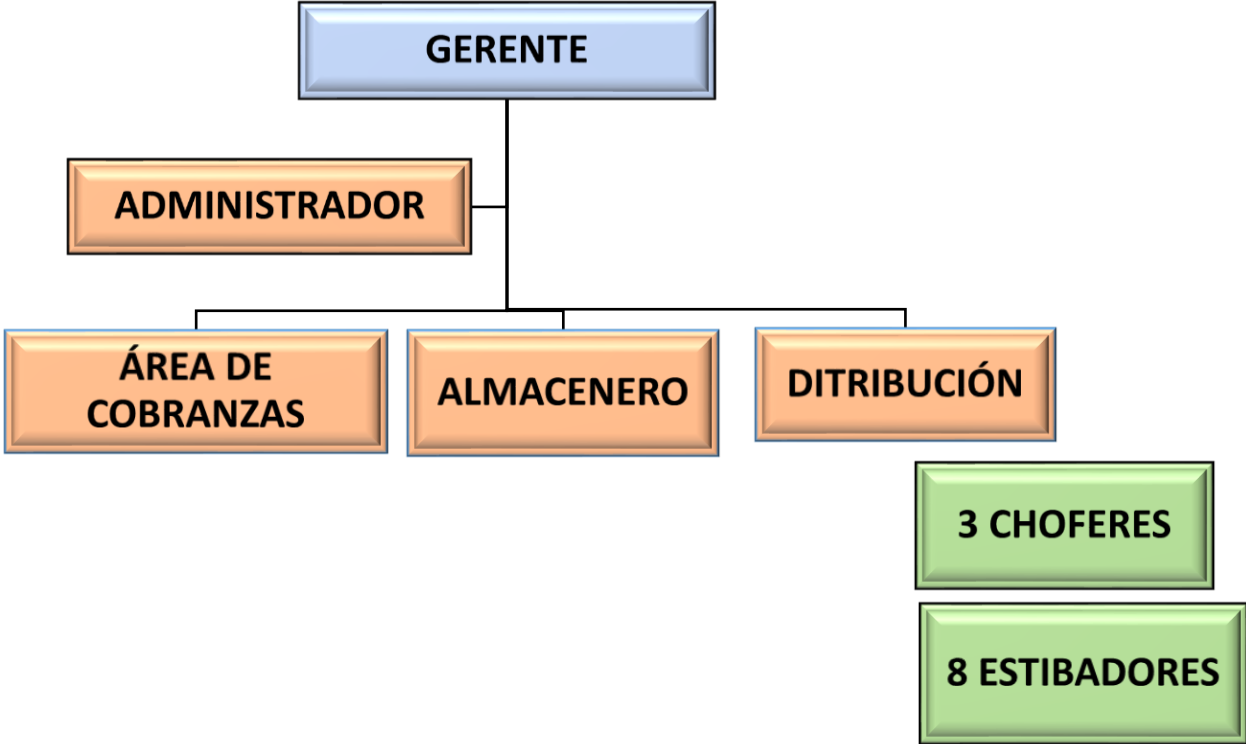
Detalle	Unidad	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
Formación a colaboradores del área de cobranzas	horas	13		3,000.00
Internet	Unid.			100.00
Implementación del área de cobranzas		1	30,000.00	30,000.00
Total				33,100.00

Bienes y Servicios

Rubro	Importe
Bienes	17842.40
Servicio	33,100.00
Total	50.942.40

El consumo derivado de capitales y valores es el siguiente : **S/ 50,942.40**

3.3.15. Estructura Organizacional



Historia

Transportes Calin fue constituida en el mes de Setiembre del año 2000, tal como inspecciona SUNARP. Socios integrados por la estirpe Zapata en la capital de Lima. Establecida de la siguiente manera:

GERENTE : Carlos Antonio Zapata Cordero

SOCIO : Harris Zapata Tarazona

Obejto Social

Tiene como esencia social de brindar servicio de transporte de carga por Carretera; para efectuar locución objetivo logrará ejecutar hechos, servicios y controles considerados y/o financieros que sean legales , sin limitación cualquiera.

Misión

Como visión brindar y garantizar un servicio de transporte seguro y de excelencia reconocida por los clientes, basado en un sistema de gestión y control de flota de vanguardia en el servicio de transporte de carga.

Visión

Nos perseveramos para que al año 2023 llegar a ser la primera organización de transporte terrestre de carga completa y consolidada a nivel nacional.

Valores

La sociedad, busca tenazmente reconocer a los valores de: Responsabilidad, Seguridad, confianza, Acatamiento, Honradez, Aptitud de servicio y compromiso con los clientes.

3.3.16. Costos y Beneficios

A partir del punto de perspicacia con relación a las capacitaciones, son muy precisas en la entidad o toda organización debe tener en claro lo relevante que es facultar al personal ya sea de cualquier área en representación decidida; acertada para que puedan conocer, proyectar y efectuar sus acciones colectivamente con los restantes participantes y así poder alcanzar, mantener una cultura organizacional con metas y objetivos de la entidad.

Las capacitaciones contribuyen al desarrollo no sólo personal, sino profesionalmente, quienes a su vez ofrecen grandes beneficios a la entidad. Podemos concluir que un empleado poco capacitado traerá pocos beneficios a la empresa que labora.

Debemos dejar de pensar, que las capacitaciones son gastos innecesarios; es una inversión que sin lugar a dudas generará frutos para la empresa.

En relación, muestro un encaje donde resumo un antes y después de lo significativo que sería Capacitar a los colaboradores del área de Cobranzas.

Detalle	Problemática	Antes		Después	
		Costos	Beneficios	Costos	Beneficios
Crear un Departamento de cobranzas	No existe	-	-	47,942.40	<ul style="list-style-type: none"> ○ Recuperar cartera de clientes. ○ Cumplimiento del proceso de cobranzas. ○ Plantear y proponer soluciones para la recuperación de las cuentas por cobrar. ○ Diseñar y planificar controles administrativos. ○ Seguimientos de líneas telefónicas ○ Realizar la investigación crediticia. ○ Tomar decisiones oportunas y plantear soluciones en relación a cuentas incobrables de alto riesgo.
Capacitación al personal de Cobranzas	No existe	-	-	3,000.00	<ul style="list-style-type: none"> ○ Agiliza la toma de decisiones. ○ Planear e identificar los que va decir. ○ Cordinación de trabajos de cobros. ○ Como llegar a los clientes morosos para terminar de pagar sus deudas. ○ Realza el íntegro de la potencia de trabajo. ○ Ayuda a la orientación de nuevos empleados.
Crear nuevas Políticas de Créditos	No cumplen las reglas de la empresa y se basan por recomendaciones.	-	-	-	<ul style="list-style-type: none"> ○ Que la empresa cree sus propias políticas y se cumplan como un reglamento y debe estar claro para todos los colaboradores por lo tanto aplicarlo.

3.3.17. Medidas de Control

Enfocado a:	Medidas de Control	Políticas de Acción
Personal del área de Cobranzas	<ul style="list-style-type: none"> ○ Incentivos económicos al personal ○ Supervisión ○ Buen ambiente laboral ○ Políticas de rotación al personal ○ Capacitaciones ○ Filtros 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Enviar reportes directo a gerencia (una vez a la semana). ○ Verificar las actividades y avances de las cobranzas.

3.3.18. Sistema de Evaluación

Como propuesta es Diseñar estrategias de Cobranza y la apreciación se realizará en un lapso para ver cuál es el beneficio del mismo pasando por una cadena de experimentos distintos. Toda estrategia dá resultados, para ver mejorías en el transcurso del tiempo y la aplicación de las mismas.

El objetivo de las examinaciones es avalar el bienestar de los impositores, economizar tiempo y fortunas; es por ello que se amparará a evaluarlo en:

- a) **Rendimiento.**- Éste asunto comprobará lo velóz que cumple una tarea en cuanto a las estrategias en contextos específicos de responsabilidad.
- b) **Seguridad.**- Se acreditará que los mecanismos aplicados de defensa compuestos en las capacitaciones realmente sean necesarias para poder contribuir con la morosidad.
- c) **Instalación.**- Se plasmará para atestiguar el movimiento considerado de elecciones y funcionalidades Crear un departamento de cobranzas para las cuentas por cobrar en la empresa.
- d) Después de aplicar las estrategias de cobranza, la organización decretará si este ejemplar de estrategias le acuerda y se adapta de él poseyendo en cuenta que toda estrategia eternamente debe beneficiarse las pautas necesarias a ser aplicadas por los colaboradores para asegurar si ésta se lleva a cabo para las derivaciones.

IV.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. CONCLUSIONES

Dado al estudio elaborado, se concluyó que la entidad en exposición tiene un índice de aplazamiento del 54 %, formal que la representada no se orienta en plasmar el rastreo adecuado de las cuentas pendientes de cobro. Contiene reiterar que el aumento desde el período 2017 al 2018 coexiste un incremento de 117% en cuanto a cobrar de acuerdo al estudio elaborado al control frecuente de expresados grados.

Como la búsqueda consumada , se obtiene confirmar que las ocasiones de prórroga se da debido el particular de recaudos no posee con ilustraciones aptos ante las astucias a aprovechar en las colectas, formal que los incorporados no es competente ni profuso consta esta sistemática para renovar en estos talentos de reembolsos. Tambien se pudo ultimar que la falta de astucias, es uno de los ingredientes que sobrelleva a beneficiarse un mayor índice de retraso.

Ante a Diseñar las diplomacias, es un plan de licitación muy trascendental ya que gracias a ello la identidad obtendrá minimizar una gran proporción de dilación, manejando las consecutivas formas de aprendizajes y por otra parte tambien con la Ejecución del jurisdicción del área de recaudos.

Ya cumplido el encargo de pesquisa, aligeremos indicar que la figuración planeada primariamente es efectiva, ya que dado el estudio, indagación, análisis y efectos se axioma y confirma que la incorrección de artes de colectas es uno de los causas que toleran a beneficiarse una cartera negligente.

4.2. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la entidad de acuerdo a los estudios realizados aplicar las siguientes estrategias para mejorar en cuanto a las recuentos por recolectar.

- Fundar un Departamento de recaudos, para poder seleccionar una base de datos de manera correcta y así poder llevar a cabo las funciones que se tienden a aplicar en la agrupación.
- Crear nuevas políticas de crédito dentro la empresa, así poder llevar un buen control en cuanto a las cobranzas y minimizar las causas de morosidad dentro de la empresa.
- Realizar capacitaciones constantes a su personal , de ésta manera los colaboradores se regirán de acuerdo a las estrategias planteadas a mejorar.
- Es de suma jerarquía libertar que la proposición al ser aceptada por especialistas, ganando a una conclusión de ser APLICADA, al cumplir dicha concentración en la entidad; se valore el paso de potestad en el futuro recomendarla como óptima , para poder aplicarlas en demás entidades que posean el mismo índole objeto social o comercial.

V.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta; I. (2016). *Decisiones Economicas que toman los Clientes Morosos del Sistema Financiero*. (Tesis para obtener el titulo profesional de Economista). Pontificia Universidad Catolica Del Ecuador, Quito. Obtenido de:<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/12601/Tesis%20Irene%20Acosta.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alva, W. (2016). *Propuesta de estrategias para disminuir la morosidad de la Derrama Administrativa Descentralizada de Trabajadores Administrativos del Sector Educación -Amazonas -2016*. (Tesis para Obtener el título Profesional de Contador Público). Univeridad César Vallejo, Chachapoyas-Perú. Obtenido de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10195/alva_sw.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Audera, V. *Contexto Cíclico de la Morosidad Empresarial*. Boletín de Morosidad y Financiación Empresarial de Industria, Energia Y Turismo, Panamá 28071-Madrid. Recuperado de :<http://www.ipyme.org/publicaciones/af-boletin-morosidad-2-digital-8-10-14.pdf>
- Baltazar, R. (2014). *Mejoramiento de la Política de Créditos y Cobranzas como Medidas para Reducir los Porcentajes de Morosidad en la Empresa Nicoll Perú SA*. (Tesis para Obtener el Título Profesional de Contador Público). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo-Perú. Obtenido de:<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3321/Baltazar%20Miranda.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barrenechea, LL. (2018). *Estrategias para Reducir la Morosidad del Pago de Arbitrios y ejecución del PIA en la Municipalidad de Barranca, Lima 2017*. (Tesis para Obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública). Universidad César Vallejo, Lima-Perú. Obtenido de:http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12913/Barrenechea_GIP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Brachfield (s.f). Políticas de Créditos. Recuperado de:<http://perebrachfield.com/blog/riesgos-de-credito/politicas-de-credito-normales-restrictivas-o-flexibles/>
- Buero (s.f). Cursos de Cobranzas. Recuperado de [:http://cursoseduardobuero.capacitacioncobranzas.com/cursos_de_cobranzas.htm](http://cursoseduardobuero.capacitacioncobranzas.com/cursos_de_cobranzas.htm)
- Bustamante, C. (s.f). Créditos y Cobranzas. Obtenido de: <https://www.estudiobustamante.com/conceptos-basicos-credito-cobranza/>
- Calderon, B.(s.f). La cobranza. Obtenido de: http://www.cefa.com.mx/art_art110727.html
- Castro, L. Y Vásquez, R. (2015). *Plan de Riesgo Crediticio para Disminuir la Morosidad de los Socios en la COOPAC Valle la Leche en la Provincia de Ferreñafe, Año 2015*. (Tesis para obtener el título profesional de Contador Público). Univerisdad Señor De Sipán , Chiclayo – Perú. Obtenido de:<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3016/TESIS%2027.10.2015%20Final.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cedeño, C. Ramírez, E. Y Vaque, H. (2013). *Diseño de un Plan de Capacitacion para los Microempresarios de la Ciudad de Guayaquil, sobre el buen Manejo del Capital de Trabajo para Disminuir los Niveles de Morosidad en la Agencia Atarazana del Banco Nacional de Fomento*.(Tesis para obtener el titulo profesional de Ingeniero Comercial con Mencion en Finanzas). Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas, Guayaquil. Obtenido de:<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14770/1/TESIS%20ICF%200009%20-%20%20Dise%C3%B1o%20de%20un%20plan%20de%20capacitaci%C3%B3n%20para%20los%20microempresarios.pdf>
- Chávarri, R. (2015). *Morosidad en el Pago de Créditos y Rentabilidad de la Banca Comercial en México*.Artículo – México.http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-53462015000100073
- Chero, K y Paredes, M. (2016). *Estrategias crediticias para Disminuir el Índice de Morosidad en el Banco Azteca, Chepen 2015*. (Tesis para Obtener el Título Profesional De Contador Público). Universidad Señor De Sipán, Chiclayo-

- Perú. Obtenido de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3005/TESIS%20MARI A%20ELSA%20PAREDES%20ABANTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Contreras, R. (2017). *Estrategias de Cobranzas para Disminuir la Morosidad de los Clientes de la Empresa Despensa Peruana SA. Chiclayo 2016.* (Tesis para obtener el título Profesional De Conrador Público). Universidad César Vallejo, Chiclayo -Perú. Obtenido de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10165/contreras_ir.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- De La Dehesa Y Guillamon, (1992). Morosidad. Recuperado de: https://elpais.com/diario/1992/12/02/economia/723250822_850215.html
- Delgado, D y Chavesta, M. (2017). *Impacto de la Morosidad de la Agencia C.C Real Plaza en la Rentabilidad del Banco Scotiabank, Periodo 2010-2014, Chiclayo*”. (Tesis para obtener el título profesional De Contador Público). Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, Chiclayo-Perú. Obtenido de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1024/1/TL_ChavestaMoralesManuelEnrique_DelgadoDorregarayDaphneDacla.pdf.pdf
- Dr. Roberto Hernández Sampieri (Director del Centro de Investigación y del Doctorado en Administracion de la Universidad de Celaya). Metodología de la Investigación. Recuperado de: <file:///E:/INVESTIGACION%201%20TESIS/TESIS%20VARIOS/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n-libro.pdf>
- Hernández, Fernández y Baptista (2014). Inverstigación e Innovación Metodológica. Recuperado de: <http://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/poblacion-y-muestra.html>
- Tamayo y Tamayo (2006). Investigación e Innovación Metodológica. Recuperado de: <http://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/poblacion-y-muestra.html>

- Economipedia (s.f). Morosidad. Recuperado de:<https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>
- Emprende Pyme (s.f). Morosidad el Plazo de Pago. Recuperado de:<https://www.emprendepyme.net/morosidad-el-plazo-de-pago.html>
- Ferrel, D. (2016). *Causas del Riesgo Crediticio y su Efecto en la Morosidad de la Financiera Crediscotia de la Agencia Grau-Retail Trujillo Año 2015*. (Tesis para Obtener el título Profesional de Contador Público). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo -Perú. Obtenido de:http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/529/ferrel_ad.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Flores, K. (2016). *Propuesta de un Plan de Riesgo Crediticio para Disminuir la Morosidad de los Socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chimu Cartavio LTDA. Año 2015*". (Tesis para obtener el título Profesional de Contador Público). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo-Perú. Obtenido de:http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5121/florescampos_kattya.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fude By Educativo (s.f). Gestión de Cobranzas. Recuperado de :<https://www.educativo.net/articulos/que-es-la-gestion-de-cobranzas-732.html>
- Gómez. J. (2016). *Propuestas de estrategias de cobranza para Disminuir la Morosidad en la Empresa Electro Oriente SA. Unidad de Negocios Cajamarca – 2016*. (Tesis para Obtener el Título Profesional De Contador Público). Universidad César Vallejo, Chiclayo-Perú. Obtenido de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10174/gomez_cj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernandez. (2010). Transcripcion de Diseños no Experimentales. Recuperado de:<https://prezi.com/e25f2jfn8ib/disenos-no-experimentales-segun-hernandez-fernandez-y-bapt/>
- Llagueno, J. (2016). *El Efecto Financiero en Bancos Calificacion AAA-Por la Morosidad d la Cartera Vencida Debido a la Crisis Económica Del País , Período*

2014-2016. (Tesis para obtener el Grado de Magister en Tributación y Finanzas). Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Económicas, Guayaquil-Ecuador. Obtenido de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14074/1/EL%20EFECTO%20FINANCIERO%20EN%20BANCOS%20CALIFICACION%20N%20AAA-%20POR%20LA%20MOROSIDAD%20DE%20LA%20CARTERA%20VENCIDA%20DEBIDO%20A%20LA%20CRISIS%20ECONOMICA%20DEL%20PA.pdf>

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

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

Moreno (2013). Instrumentos de Investigación. Recuperado de: <https://prezi.com/ntp0m3pxyuh/instrumentos-de-investigacion/>

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

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

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

Pretel, N. (2014). *Propuesta de un Plan de Riesgo Crediticio para Disminuir la Morosidad de los Socios y no Socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito*

PAKATNAMU de la Ciudad de Chepén. (Tesis para obtener el título Profesional de Contador Público). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo-Perú. Obtenido

de:http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/617/pretel_nancy.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quilo, E. (2017). *Estrategias de Recuperación de Cartera para Disminuir la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal en la Parroquia Gonzales Suárez.* (Tesis para obtener el título profesional de Ingeniería en Empresas Y Administración de Negocios). Universidad Regional Autónoma De Los Ándes “ Uniandes-Ibarra”, Ambato-Ecuador. Obtenido de:
<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/5898/1/TUAEXCOMADM008-2017.pdf>

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

Ruíz, B. (2017). *Propuesta de una plan de gestión de cobranza para Disminuir el Índice de Morosidad en los Estudiantes del Colegio Particular Peruano Canadiense E.I.R.LTDA. Chiclayo-2017.* (Tesis para Obtener el Título Profesional De Contador Público).Universidad Señor De Sipán, Chiclayo-Perú. Obtenido de:
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4412/Ru%C3%ADz%20Ballena.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

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

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

Msc. María Grazia Moscariello (2016-2017). Proyectos Educativos CR. Recuperado de:
<https://proyecteducativoscr.wordpress.com/elaboracion-del-ante->

[proyecto/capitulo-iii-marco-metodologico-de-la-investigacion/3-6-tecnica-de-procesamiento-y-analisis-de-datos/](#)

Manuel Gonzáles Ávila (2002). Revista Liberoamericana de Educación (OEI). Obtenido de: <https://www.redalyc.org/pdf/800/80002905.pdf>

Martín Suarez (2006). El Saber Pedagógico de los Profesores de la Universidad de los Andes Táchira y sus implicaciones. Recuperado de <https://tdx.cat/bitstream/handle/10803/8922/10CapituloXElcaracterCientificodelainvestigacionfc.pdf?sequence=3&isAllowed=y#:~:text=En%20este%20cap%C3%ADtulo%20se%20expresa,de%20la%20investigaci%C3%B3n%20en%20conjunto.>

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

Tierra, J. (2015). *El Riesgo de Crédito y la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cia. Ltda. Del Cantón Ambato*. (Tesis para obtener el título de Ingeniera Financiera). Universidad Técnica de Ambato, Ambato-Ecuador. Obtenido de: <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/17398/1/T3252ig.pdf>

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

Villa, A. (2012). *Bienestar Social Residencial Factores Sociodemograficos y de Empleo en la Morosidad Hipotecaria en Tijuana*. (Tesis para obtener el Grado de Mestria en Estudios de Poblacion). El Colegio De La Frontera Norte, Tijuana-Mexico. Obtenido de: <https://colef.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1014/383/1/TESTI%20-%20Villa%20Aparicio%20Aurora%20Guadalupe.pdf>

VI.- ANEXOS

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

Pimentel, 23 de julio de 2020

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

EL suscrito:

PACHECO MONTALVO JAMIRA LICETH Con DNI **48493314**

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado:

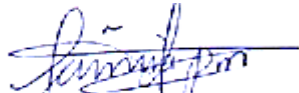
ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA EMPRESA TRANSPORTES

CALIN S.A.C. - CHICLAYO, presentado y aprobado en el año **2019** como requisito para optar el título de **CONTADOR PÚBLICO**, de la Facultad de Ciencias empresariales, Programa Académico de CONTABILIDAD, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.

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

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

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

ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo,..... **Edgard Chapoñan Ramírez**....., Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de contabilidad y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución **N°0112-FACEM-USS-2019**, del (los) estudiantes (s),..... **Jamira Liceth Pacheco Montalvo** Titulada....., **ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA EMPRESA TRANSPORTES CALIN S.A.C. – CHICLAYO.**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **24%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN

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

Pimentel, 23 de Julio de 2020



Mg. Chapoñan Ramírez Edgard
DNI N° 43068346

Anexos 2:Acta de Originalidad

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0112-FACEM-USS-2019**

Chiclayo, 22 de febrero de 2019

VISTO:

El oficio N° 0171-2019/FACEM-DC-USS de fecha 22/02/2019, presentado por la Directora del Programa de Estudios de Contabilidad y el proveído de la Decana de la FACEM de fecha 22/02/2019, sobre aprobación de proyecto de tesis, y;

CONSIDERANDO:

Que, la investigación constituye una función esencial y obligatoria de la Facultad de Ciencias Empresariales de la USS; ya que a través de la producción del conocimiento se desarrollan propuestas de solución a las necesidades de la sociedad; con especial énfasis en la realidad nacional.

Que, el trabajo de investigación: tesis, es un estudio que debe denotar rigurosidad metodológica, originalidad, relevancia social, utilidad teórica y/o práctica en el ámbito empresarial.

Que, según el artículo 29° del Reglamento de Grados y Títulos Específico de la FACEM, una vez aprobado el título del trabajo de investigación: Tesis, por parte del comité de Investigación de la escuela profesional; éste será registrado en el catálogo virtual de trabajos de investigación de la Facultad, a cargo del coordinadora de investigación de la escuela profesional de la Facultad de Ciencias Empresariales.

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

SE RESUELVE

ARTÍCULO ÚNICO: APROBAR, los proyecto de tesis de los estudiantes del Programa de Estudios de Contabilidad, modalidad presencial, PCA, del semestre académico 2018-II, sección "A", según cuadro adjunto

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC
Carmen Elvira Rosas Prado
Dra. Carmen Elvira Rosas Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales

USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Sandra Mory Guarnizo
Mg. Sandra Mory Guarnizo
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

Cc.: Escuela., archivo

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0112-FACEM-USS-2019

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	TÍTULO DEL PROYECTO	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
1	PUPUCHE SANCHEZ, JUAN	IMPACTO DE LA MOROSIDAD EN LA RENTABILIDAD DE LA CAJA PIURA S.A.C. - AGENCIA MOTUPE, LAMBAYEQUE	FINANZAS
2	GUEVARA NAUCA ARELIS YAQUELINY	ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA COMERCIAL MARTHA ISABEL, CHICLAYO	FINANZAS
3	PAZ BRAVO ESMERALDA LIZET	CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN OPERATIVA DE LOS INVENTARIOS DE LA EMPRESA DULCEMANIA & SERVICE E.I.R. - CHICLAYO	AUDITORÍA
4	MILLONES SANCHEZ MAGALI MEDALID	ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA VIDA SALUDABLE DEL PERU E.I.R.L. - LAMBAYEQUE	FINANZAS
5	ROMERO SANDOVAL FLOR LIZBETH	GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU IMPACTO EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA INVERSIONES MOTOS JOSE ESAU E.I.R.L., CHICLAYO	FINANZAS
6	BANDA GARCIA MARIA SILVIA	ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TACABAMBA, CHOTA	TRIBUTACIÓN
7	FERNANDEZ VASQUEZ LENIN	PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO FINANCIERO PARA OPTIMIZAR RECURSOS ECONÓMICOS EN LA EMPRESA PROCESADORA PERU S.A.C. - CHICLAYO	FINANZAS
8	RAMIREZ OLIDEN JHONY ALEXANDER	ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA CAJA PIURA AGENCIA MOTUPE, LAMBAYEQUE	FINANZAS

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

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0112-FACEM-USS-2019

9	LUCUMÍ SANTAMARÍA STHEFANY NATALY	ANÁLISIS DEL RÉGIMEN DE PERCEPCIONES EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA PANADERÍA Y PASTELERÍA DON JULIO, CHICLAYO	COSTOS Y CONTABILIDAD APLICADA
10	ACOSTA CAJUSOL MARÍA ANGÉLICA	ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA TRUJILLO GOOL	FINANZAS
11	DIAZ BERNILLA EMILIA IGNACIA	ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE FERREÑAFE.	TRIBUTACIÓN
12	CALLE GUERRERO AURIA LIZET	CRÉDITOS FINANCIEROS Y RENTABILIDAD EN LA EMPRESA EL MOLINO DEL AGRICULTOR SAC, LAMBAYEQUE	FINANZAS
13	BALLENA SANJINES IRINA LIZETH	ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA ELEVAR LOS NIVELES DE RENTABILIDAD EN LA EMPRESA BUSTIMI INVERSIONES EIRL, LAMBAYEQUE	FINANZAS
14	GONZALES QUISPE GUSTAVO MILLER	PLAN ESTRATÉGICO PARA INCREMENTAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE ESTACION DE SERVICIOS MARILYN DEL PILAR MENDOZA GONZALES, LAMBAYEQUE	FINANZAS
15	MENDOZA DIAZ MELISA ESTERLITA	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LIQUIDEZ FINANCIERA EN LA EMPRESA SUPERMERCADOS EL SUPER SAC, CHICLAYO	FINANZAS
16	CRUZ SERQUEN MELISSA GRACIELA	ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLMOS, LAMBAYEQUE	TRIBUTACIÓN
17	CAJO SIESQUÉN LAURA YUDITH	PLAN ESTRATÉGICO PARA OPTIMIZAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUEBLO NUEVO, FERREÑAFE	TRIBUTACIÓN

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0112-FACEM-USS-2019

18	PACHECO MONTALVO JAMIRA LICETH	ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA EMPRESA TRANSPORTES CALIN S.A.C. - CHICLAYO	FINANZAS
19	FERNANDEZ DIAZ JUANA ELISSET	ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN EL HOSPITAL PRIVADO JUAN PABLO II SAC, CHICLAYO	FINANZAS
20	CASTILLO PEREZ JULISSA TATIANA	SOFTWARE CONTABLE PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL CONTROL DE GESTIÓN EMPRESARIAL EN "INVERSIONES ALARCON GUEVARA" SAC 2018	COSTOS Y CONTABILIDAD APLICADA
21	VASQUEZ CORONEL FREDDY LUIS	ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA INCREMENTAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA GRIFO EL PIONERO EIRL, CHICLAYO.	FINANZAS
22	SEGURA ACUÑA MARY LEYNI	CONTROL INTERNO PARA MEJORAR EL AREA DE TESORERÍA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHONTALI -2018	COSTOS Y CONTABILIDAD APLICADA
23	QUESQUEN PAUCAR LUIS ALBERTO	CONTROL INTERNO DE INVENTARIO PARA OPTIMIZAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA NORTE GRANDE SAC, CHEPÉN	AUDITORÍA



ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 491632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA EMPRESA TRANSPORTES CALIN S.A.C. – CHICLAYO

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%	23%	0%	7%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	14%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
3	www.clubensayos.com Fuente de Internet	1%
4	repositorio.puce.edu.ec Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repo.uta.edu.ec Fuente de Internet	1%
8	www.rsm.global Fuente de Internet	1%



CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

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

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

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

Lambayeque, 17 de Agosto de 2019



TRANSPORTES EMAN S.A.C.
JOSÉ ANDRÉS RUIZ PAICO
ADMINISTRADOR GENERAL

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		
	PROFESIÓN	
	ESPECIALIDAD	
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	
	CARGO	
ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA EMPRESA TRANSPORTES CALIN S.A.C.- CHICLAYO		
DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRES	PACHECO MONTALVO JAMIRA LICETH	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	Entrevista	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Proponer Estrategias de Cobranza para Disminuir la Morosidad en la empresa Transportes Calin S.A.C. - Chiclayo	
	<u>ESPECÍFICOS</u> <ul style="list-style-type: none"> a) Analizar el índice de morosidad en la empresa Transportes Calin S.A.C. - Chiclayo b) Identificar las causas de morosidad en la empresa Transportes Calin S.A.C. – Chiclayo. c) Diseñar estrategias que nos permitan reducir el índice de morosidad en la Empresa Transportes Calin S.A.C. – Chiclayo. 	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN “TA” SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O “TD” SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL	El instrumento consta de 20 interrogantes y ha	

INSTRUMENTO	<p>sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cron Bach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
ESTRATEGIAS DE COBRANZA	
<p>1. ¿A qué se debe el incumplimiento de pago de los clientes?</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿Qué acciones se toman en cuenta ante el incumplimiento de pago?</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿Cuál es el procedimiento para llevar el control de la cartera?</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿Cómo se Organizan las tareas del equipo de cobranza para desarrollarse de la mejor manera?</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿Qué tipo de sistema utilizan para poder llevar un control de las cuentas por cobrar?</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿Cuál es el procedimiento para</p>	<p>TA() TD()</p>

<p>generar una línea crediticia?</p>	<p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>7. ¿En qué caso se considera la condición no apto a una línea de crédito?</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>8. ¿ Qué tipo de documentos que garanticen el pago se solicita a los clientes ?</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>9. ¿Qué procedimientos sigue la empresa tras la determinación del incumplimiento de pago?</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>10. ¿ La empresa cuenta con un departamento de recuperación de crédito?</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>MOROSIDAD</p>	
<p>11. Dentro de la política de la empresa, cuáles son los parámetros de aplazamiento que</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>

<p>le otorga la empresa al clientes?</p>	<p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12. ¿ Cuáles son los factores que conllevan los pagos con aplazamiento?</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿Se realiza algún incentivo para los clientes que pagan a tiempo?</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>14. ¿Qué acciones se toman para aquellos clientes que están al día en los pagos?</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15. ¿De qué manera se fomenta una cultura de responsabilidad de pago?</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16. ¿ Existen capacitaciones constantes por parte de la empresa hacia el personal para el mejoramiento de la cobranza?</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17. ¿ Analizan los índices de morosidad en relación a las cuentas por cobrar?</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

18. ¿De qué manera se verifica la información para conciliar las cuentas por cobrar?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
19. ¿Qué estrategias se toman en cuenta para reducir la cartera morosa?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
20. ¿Qué información se les proporciona a los clientes morosos cuando se les visita a domicilio?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA _____ N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	

JUEZ – EXPERTO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Chiclayo 21 de Noviembre del 2018

Señor

Ciudad.

Me dirijo a usted para expresarle nuestro afectuoso saludo y la vez manifestarle que los suscritos somos estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de las Universidad Señor de Sipán, en la asignatura de Proyecto de Tesis, estamos trabajando la Investigación: “Estrategias de Cobranza para Disminuir la Morosidad en la Empresa Transportes Calin S.A.C. – Chiclayo.

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

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

Agradecemos de antemano su valioso aporte.

Atentamente

Jamira Liceth Pacheco Montalvo

DNI N° 48493314

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

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

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

Chiclayo, 21 de Noviembre del 2018

CPC.

DNI N°

Guía de entrevista

Dirigida al personal administrativo de la empresa Transportes Calin S.A.C – Chiclayo

Objetivo: Recolectar información para Analizar la situación actual del control de las cobranzas de la empresa Transportes Calin S.A.C. – Chiclayo

Cargo:.....

Lugar:.....

Fecha:.....

- 1) ¿A qué se debe el incumplimiento de pago de los clientes?
- 2) ¿Qué acciones se toman en cuenta ante el incumplimiento de pago?
- 3) ¿Cuál es el procedimiento para llevar el control de la cartera?
- 4) ¿Cómo se Organizan las tareas del equipo de cobranza para desarrollarse de la mejor manera?
- 5) ¿Qué tipo de sistema utilizan para poder llevar un control de las cuentas por cobrar?
- 6) ¿Cuál es el procedimiento para generar una línea crediticia?
- 7) ¿En qué caso se considera la condición no apto a una línea de crédito?
- 8) ¿Qué tipo de documentos que garanticen el pago se solicita a los clientes?

- 9) ¿Qué procedimientos sigue la empresa tras la determinación del incumplimiento de pago?
- 10) ¿La empresa cuenta con un departamento de recuperación de crédito?
- 11) ¿Dentro de la política de la empresa, cuáles son los parámetros de aplazamiento que le otorga la empresa al clientes?
- 12) ¿Cuáles son los factores que conllevan los pagos con aplazamiento?
- 13) ¿Se realiza algún incentivo para los clientes que pagan a tiempo?
- 14) ¿Qué acciones se toman para aquellos clientes que están al día en los pagos?
- 15) ¿De qué manera se fomenta una cultura de responsabilidad de pago?
- 16) ¿Existen capacitaciones constantes por parte de la empresa hacia el personal para el mejoramiento de la cobranza?
- 17) ¿Analizan los índices de morosidad en relación a las cuentas por cobrar?
- 18) ¿De qué manera se verifica la información para conciliar las cuentas por cobrar?
- 19) ¿Qué estrategias se toman en cuenta para reducir la cartera morosa?
- 20) ¿Qué información se les proporciona a los clientes morosos cuando se les visita a domicilio?

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Chiclayo 21 de Noviembre del 2018

Señor
C.P.C. Carlos Vásquez Rentería
Ciudad.

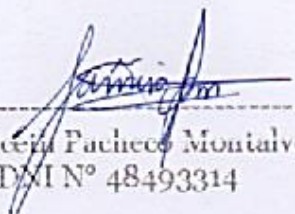
Nos dirigimos a usted para expresarle nuestro afectuoso saludo y la vez manifestarle que los suscritos somos estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de las Universidad Señor de Sipán, en la asignatura de Proyecto de Tesis, estamos trabajando la Investigación: "Estrategias de Cobranza para Disminuir la Morosidad en la Empresa Transportes Calin S.A.C. – 2018 Chiclayo.

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

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

Agradecemos de antemano su valioso aporte.

Atentamente



Janira Lizeth Pacheco Montalvo
DNI N° 48493314

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

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

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

Chiclayo, 21 de Noviembre del 2018



CPC Carlos Vásquez Rentería
DNI N° 45380767

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		CARLOS VÁSQUEZ RENTERÍA
	PROFESIÓN	CONTADOR
	ESPECIALIDAD	C.P.C
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	3
	CARGO	CONTADOR
ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA EMPRESA TRANSPORTES CALIN S.A.C.2018 <i>Chiclayo en la ciudad de Chiclayo</i>		
DATOS DE LOS TESISISTAS <i>TESISTA</i>		
NOMBRES	PACHECO MONTALVO JAMIRA LICETH	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario <i>ante Vista</i>	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL	
	Proponer Estrategias de Cobranzas para Disminuir la Morosidad en la empresa Transportes Calin S.A.C.2018 Chiclayo	
	ESPECÍFICOS	
	<p>a) Analizar el indice de morosidad en la empresa Transportes Calin S.A.C. 2018</p> <p>b) Identificar las causas de morosidad en la empresa Transportes Calin S.A.C. 2018</p> <p>c) Aplicar las estrategias que nos permitan reducir el indice de morosidad en la empresa Transportes Calin S.A.C. 2018</p>	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de ²⁰ 12 interrogantes y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, iuego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido, será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cron	

	Bach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
ESTRATEGIAS DE COBRANZA	
1. ¿A qué se debe el incumplimiento de pago de los clientes?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿Qué acciones se toman en cuenta ante el incumplimiento de pago?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Cuál es el procedimiento para llevar el control de la cartera?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Cómo se Organizan las tareas del equipo de cobranza para desarrollarse de la mejor manera?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Qué tipo de sistema utilizan para poder llevar un control de las cuentas por cobrar?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿Cuál es el procedimiento para generar una línea crediticia?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿En qué caso se considera la condición no apta a una línea de crédito?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿Qué documentos se consideran para un compromiso de pago?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

9. ¿Cuáles son las alternativas para el incumplimiento de pago?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿La empresa cuenta con un departamento de recuperación de crédito?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
MOROSIDAD	
11. ¿Que acciones se toman para aquellos clientes con mayor pago de aplazamiento?	TA() TD(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: <u>Ó DONDE DENTRO DE LA POLÍTICA DE LA EMPRESA, CUANDO SON LOS</u> <u>PARAMETROS DE APLAZAMIENTO DE LE OTORGAN LE ENT A</u>
12. ¿Cuáles son los factores que conllevan los pagos con aplazamiento?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() <u>CLIENTES?</u> SUGERENCIAS: _____ _____
13. ¿Se realiza algún incentivo para los clientes que pagan a tiempo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
14. ¿Qué acciones se toman para aquellos clientes que están al día en los pagos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
15. ¿De qué manera se fomenta una cultura de responsabilidad de pago?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
16. ¿Cuáles son los documentos en los que se recogen información de los cobros realizados?	TA() TD(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: <u>Existen Capacitaciones Constantes</u> <u>por parte de la empresa hacia su personal;</u> <u>para el mejoramiento de la cobranza.</u>
17. ¿Cuáles son los índices en relación	TA() TD(<input checked="" type="checkbox"/>)

a las cuentas por cobrar del total de morosidad?	SUGERENCIAS: <u>COMO SE CALCULA LOS INDICES DE MOROSIDAD EN RELACION A LAS CUENTAS POR COBRAR</u>
18. ¿De qué manera se coteja la información para conciliar las cuentas por cobrar?	TA() TD(X) SUGERENCIAS: <u>DE QUE MANERA SE VERIFICA LA INFORMACION PARA ANALIZAR LAS CTS > COBRAR.</u>
19. ¿Cuáles son las orientaciones que se toman en cuenta para reducir la cartera morosa?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
20. ¿Qué información se les proporciona a los clientes morosos cuando se les visita a domicilio?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>16</u> N° TD <u>04</u>
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



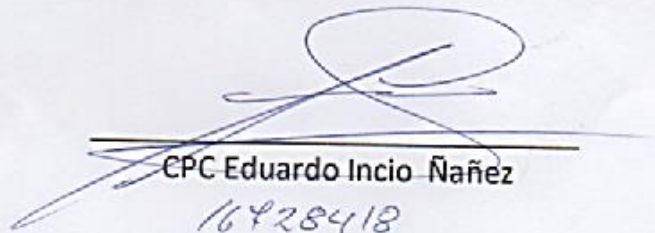
JUEZ - EXPERTO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

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

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

Chiclayo, 07 de Julio del 2019



CPC Eduardo Incio Ñañez

16428418

004-1942.

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Eduardo Inacio Nañez
	PROFESIÓN	C.P.C
	ESPECIALIDAD	
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	15 años
	CARGO	Docente de la Uss.
ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA EMPRESA TRANSPORTES CALIN S.A.C.- CHICLAYO		
DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRES	PACHECO MONTALVO JAMIRA LICETH	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	ENTREVISTA	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<p><u>GENERAL</u></p> <p>Proponer Estrategias de Cobranza para Disminuir la Morosidad en la empresa Transportes Calin S.A.C. - Chiclayo</p> <p><u>ESPECÍFICOS</u></p> <p>a) Analizar el indice de morosidad en la empresa Transportes Calin S.A.C. - Chiclayo</p> <p>b) Identificar las causas de morosidad en la empresa Transportes Calin S.A.C. - Chiclayo</p> <p>c) Diseñar estrategias que nos permitan reducir el indice de morosidad en la Empresa Transportes Calin S.A.C. - Chiclayo.</p>	
<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR, ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	<p>El instrumento consta de 20 interrogantes y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cron Bach y finalmente será aplicado a las unidades</p>	

	Bach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
ESTRATEGIAS DE COBRANZA	
1. ¿A qué se debe el incumplimiento de pago de los clientes?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿Qué acciones se toman en cuenta ante el incumplimiento de pago?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Cuál es el procedimiento para llevar el control de la cartera?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Cómo se Organizan las tareas del equipo de cobranza para desarrollarse de la mejor manera?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Qué tipo de sistema utilizan para poder llevar un control de las cuentas por cobrar?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿Cuál es el procedimiento para generar una línea crediticia?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿En qué caso se considera la condición no apta a una línea de crédito?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿Qué documentos se consideran para un compromiso de pago? <i>¿Qué tipo de documentos que a la garantía al pago se solicita al cliente.</i>	TA() TD(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____

<p>9. ¿Cuáles son las alternativas para el incumplimiento de pago?</p> <p><i>Que proced. sig. la emp. tras la determinación del Incumplim. de pago.</i></p>	<p>TA() TD(X)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿La empresa cuenta con un departamento de recuperación de crédito?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>MOROSIDAD</p>	
<p>11. ¿Dentro de la política de la empresa, cuáles son los parámetros de aplazamiento que le otorga la empresa al cliente?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>12. ¿Cuáles son los factores que conllevan los pagos con aplazamiento?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿Se realiza algún incentivo para los clientes que pagan a tiempo?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>14. ¿Qué acciones se toman para aquellos clientes que están al día en los pagos?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>15. ¿De qué manera se fomenta una cultura de responsabilidad de pago?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>16. ¿Existen capacitaciones constantes por parte de la empresa hacia el personal para el mejoramiento de las cobranzas?</p> <p><i>Actividad de</i></p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

17. ¿Cómo se calcula los índices de morosidad en relación a las cuentas por cobrar?	TA() TD(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: <u>Analicen los 2. do Moros.</u>
18. ¿De qué manera se verifica la información para conciliar las cuentas por cobrar?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____
19. ¿Cuáles son las orientaciones que se toman en cuenta para reducir la cartera morosa?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: <u>Extra legias.</u>
20. ¿Qué información se les proporciona a los clientes morosos cuando se les visita a domicilio?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA _____ N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



 JUEZ - EXPERTO
 16728418
 G. 004-1972

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

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

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

Chiclayo, 07 de Julio del 2019



CPC Max Alejandro Tepe Sánchez

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Max Alejandro Tepe Sánchez
	PROFESIÓN	C.P.C
	ESPECIALIDAD	Magister en Gestión Pública
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	8 años
	CARGO	Docente Tipo Completo
ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA EMPRESA TRANSPORTES CALIN S.A.C.- CHICLAYO		
DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRES	PACHECO MONTALVO JAMIRA LICETH	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	ENTREVISTA	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u>	
	Proponer Estrategias de Cobranza para Disminuir la Morosidad en la empresa Transportes Calin S.A.C. - Chiclayo	
	<u>ESPECÍFICOS</u>	
	<ul style="list-style-type: none"> a) Analizar el Índice de morosidad en la empresa Transportes Calin S.A.C. - Chiclayo b) Identificar las causas de morosidad en la empresa Transportes Calin S.A.C. - Chiclayo c) Diseñar estrategias que nos permitan reducir el índice de morosidad en la Empresa Transportes Calin S.A.C. - Chiclayo. 	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 20 interrogantes y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cron Bach y finalmente será aplicado a las unidades	

Bach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

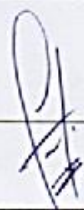
ESTRATEGIAS DE COBRANZA

1. ¿A qué se debe el incumplimiento de pago de los clientes?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿Qué acciones se toman en cuenta ante el incumplimiento de pago?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Cuál es el procedimiento para llevar el control de la cartera?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Cómo se Organizan las tareas del equipo de cobranza para desarrollarse de la mejor manera?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Qué tipo de sistema utilizan para poder llevar un control de las cuentas por cobrar?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿Cuál es el procedimiento para generar una línea crediticia?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿En qué caso se considera la condición no apta a una línea de crédito?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿Qué documentos se consideran para un compromiso de pago?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

<p>9. ¿Cuáles son las alternativas para el incumplimiento de pago?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿La empresa cuenta con un departamento de recuperación de crédito?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>MOROSIDAD</p>	
<p>11. ¿Dentro de la política de la empresa, cuáles son los parámetros de aplazamiento que le otorga la empresa al cliente?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12. ¿Cuáles son los factores que conllevan los pagos con aplazamiento?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿Se realiza algún incentivo para los clientes que pagan a tiempo?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>14. ¿Qué acciones se toman para aquellos clientes que están al día en los pagos?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15. ¿De qué manera se fomenta una cultura de responsabilidad de pago?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16. ¿Existen capacitaciones constantes por parte de la empresa hacia el personal para el mejoramiento de las cobranzas?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

17. ¿Cómo se calcula los índices de morosidad en relación a las cuentas por cobrar?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
18. ¿De qué manera se verifica la información para conciliar las cuentas por cobrar?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
19. ¿Cuáles son las orientaciones que se toman en cuenta para reducir la cartera morosa?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
20. ¿Qué información se les proporciona a los clientes morosos cuando se les visita a domicilio?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA _____ N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



 JUEZ - EXPERTO
 Mg. Max Alejandro Tapa Sánchez
 DNI 44919606f

Anexos 6: Validación de Instrumento por Expertos

ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA EMPRESA TRANSPORTES CALIN S.A.C. – CHICLAYO

MATRIZ DE CONSISTENCIA

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

Anexos 7:Matríz de Consistencia

Tomas Fotográficas de la Empresa







Anexos 8: Fotos de evidencia de la Investigación

ATA VALIDACIÓN DE PROPUESTA

Estimado Eduardo Inacio Navez.....

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada "Estrategias de Cobranza para Disminuir la Hacinamiento en la Empresa Transportes Celinos Chiclayo"

Realizado por: Jamira Liceth Pacheco Montalvo.....

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MA : Muy adecuado.
- BA : Bastante adecuado.
- A : Adecuado
- PA : Poco adecuado
- NA : No Adecuado

Nº	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	Redacción					
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada	X				
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.	X				
II.	Estructura de la Propuesta					
2.1	Las áreas con los que se integra la Propuesta son los adecuados.		X			
2.2	Las áreas en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas.	X				
2.3	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.		X			
2.4	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos.		X			
2.5	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.		X			
III	Fundamentación teórica					
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de	X				

	bibliografía especializada.						
3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.		X				
IV	Bibliografía						
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta.	X					
V	Fundamentación y viabilidad de la Propuesta						
5.1.	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue.	X					
5.2.	La propuesta presentada es coherente, pertinente y irascendie.		X				
5.3.	La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.	X					

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

Validado por el Magister CPE Eduardo Incao Nanez

Especializado: Proyectos y desarrollo de trabajos de investigación

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: 15 años

Cargo Actual: Docente de la Uss

Fecha: 16 Agosto 2019

Mg. 004-1972

DNI N° 1672 8418