



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Morosidad y rentabilidad en la empresa MRC Kristales E.I.R.L,  
Lima

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Contador Público

**AUTORAS:**

Piscoya Soto, Ericka Vanessa ([orcid.org/0000-0001-6210-8429](https://orcid.org/0000-0001-6210-8429))

Sanchez Guevara, Susy ([orcid.org/0000-0002-0781-3843](https://orcid.org/0000-0002-0781-3843))

**ASESOR:**

Mg. Ríos Incio, Manuel Igor ([orcid.org/0000-0001-6690-369X](https://orcid.org/0000-0001-6690-369X))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Finanzas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**CHICLAYO – PERÚ**

**2022**

## Dedicatoria

A Dios en primer lugar, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A nuestros padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos. Ha sido el orgullo y el privilegio de ser sus hijas, son los mejores padres.

A nuestras hermanas (os) por estar siempre presentes, acompañándonos y por el apoyo moral, que nos brindaron a lo largo de esta etapa de nuestras vidas.

## Agradecimiento

Agradezco a Dios por guiarme en mi camino y por permitirme concluir con mi objetivo.

A mis padres quienes son mi motor y mi mayor inspiración, que, a través de su amor, paciencia, buenos valores, ayudan a trazar mi camino.

Y por supuesto a mi querida Universidad y a todas las autoridades, por permitirme concluir con una etapa de mi vida, gracias por la paciencia, orientación y guiarme en el desarrollo de esta investigación.

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras .....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA .....	14
3.1. Tipo y Diseño de investigación.....	14
3.3. Población, Muestra y Muestreo.....	15
3.4. Técnicas e Instrumentos De Recolección De Datos.....	16
3.6. Método de análisis de datos .....	17
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	45
VI. CONCLUSIONES .....	49
VII RECOMENDACIONES.....	50
REFERENCIAS .....	51
ANEXOS .....	57

## Índice de tablas

Tabla N°01 Morosidad de los servicios al crédito del Año 2021.....	18
Tabla N°02 Estado de cartera de crédito del año 2021.....	18
Tabla N°03 Ratios deuda de alto riesgo año 2020 .....	19
Tabla N°04 Ratios de Rentabilidad Roa del año 2020 .....	20
Tabla N°05 Ratios de Rentabilidad Roe del año 2020 .....	22
Tabla N°06 Ratios de Rentabilidad M.O del año 2020 .....	23
Tabla N°07 Ratios de Rentabilidad M.N del Año 2020 .....	23
Tabla N°08 Ratios de Rentabilidad Roa del Año 2020 .....	24
Tabla N°09 Ratios de Rentabilidad Roe Del Año 2020 .....	24
Tabla N°10 Ratios de Rentabilidad M.O Del Año 2020 .....	24
Tabla N°11 Ratios de Rentabilidad M.N Del Año 2020 .....	24
Tabla N°12 Proceso para la entrega del servicio al crédito .	33
Tabla N°13 Proceso para la ejecución de cobranzas.....	33
Tabla N°14 Costos de la propuesta .....	39
Tabla N°15 Cronograma de actividades.....	40

## Índice de figuras

Figura N°01: Morosidad de los servicios al crédito del año 2021 .....	19
Figura N°02: Estado de cartera de crédito del año 2021.....	21
Figura N°03: Flujograma: Cobro vía llamadas año 2021.....	25
Figura N°04: Flujograma: Recordatorios vía sms año 2021.....	26
Figura N°05: Flujograma: Vía visitas año 2021 .....	27
Figura N°06: Flujograma: Cobro vía correo año 2021 .....	28
Figura N°07: Organigrama del área de cobros .....	29
Figura N°08: Mapeo de cartera .....	31
Figura N°09: Diagrama: Causa - efecto .....	32
Figura N°10: Flujograma del proceso de obtención del crédito.....	35
Figura N°11: Flujograma proceso de cobro de pre – mora en el plazo establecido (1 – 30 días) .....	36
Figura N°12: Flujograma proceso de cobro de mora 30 días, plazo vencido (31 – 60 días) .....	37
Figura N°13: Flujograma proceso de cobro de mora 60 días, fin de prórroga (61 – 90 días). .....	38

## RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo general Elaborar un plan estratégico de cobranzas para reducir el índice de morosidad en la empresa MRC kristales E.I.R.L, La investigación es aplicada, diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo, descriptiva propositiva con una muestra constituida por todos los documentos contables, económicos y financieros de la empresa de los años 2020 - 2021.

Se aplicó como técnica de recolección de base datos el Análisis documental de los estados financieros, de los años 2020-2021, para el desarrollo de cada objetivo y la elaboración de nuestra propuesta, obteniendo como resultados una cartera atrasada del 46.30% del periodo en cuestión, un riesgo porcentual de 71.9% del total de la cartera de créditos brindadas, y una disminución a 0.98 en el 2021 con respecto al 2020 donde se obtuvo 1.03 de utilidad neta por cada sol de recurso empleado.

Concluyendo que empleando el plan estratégico de cobranzas el cual consta del diagnóstico de la empresa, las técnicas base, flujogramas de acción de cobranzas y el área a mejorar, con monitoreo y seguimiento de los procesos de cobranza en coordinación con el área contable, lo que reducirá la morosidad y mejorando la rentabilidad en la empresa.

Palabras clave: Morosidad, Rentabilidad, Flujogramas, Cartera atrasada.

## ABSTRACT

The general objective of this work was to elaborate a strategic collection plan to reduce the delinquency rate in the company MRC kristales E I.R.L, the research is applied, non-experimental design, with a quantitative approach, descriptive propositional with a sample consisting of all the accounting, economic and financial documents of the company of the years 2020 - 2021.

The Documentary Analysis of the EE. FF, of the years 2020-2021, was applied as a database collection technique for the development of each objective and the elaboration of our proposal, obtaining as results a delayed portfolio of 46.30% of the period in question, a percentage risk of 71.9% of the total portfolio of loans provided, and a decrease to 0.98 in 2021 with respect to 2020 where 1.03 net income was obtained for each resource sol used.

Concluding that using the strategic collection plan which consists of the diagnosis of the company, the base techniques, flowcharts of collection action, and the area to be improved, the monitoring and follow-up of the process will be improved in coordination with the accounting area, which will reduce delinquency and improve profitability in the company.

Keywords: Delinquency, Profitability, Flowcharts, Overdue portfolio.

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, la morosidad es un problema latente para las empresas. A nivel internacional en Ecuador según Uquillas y Gonzales (2017) en su revista mencionan que las empresas nacionales al tercer mes del periodo 2017 su nivel de morosidad en general descendió en 0,84 puntos porcentuales en el país de 4,65% a 3,81% esto a causa de la cartera de improductiva de 8,26% en las empresas. Donde el crecimiento de la morosidad estuvo influenciado en mayor medida por el desprendimiento de la tasa morosidad deudora de la cartera del gasto administrativo de las grandes empresas, sobre el gasto de la cartera microempresarial.

En Ucrania Polchanov, Dovgaliuk (2020) refieren al control empresarial como eje de la economía en un país, generadores y participes del producto interno bruto, basado en la empleabilidad y capacidad de generar ingresos, registrando estadísticas en el 2018 sobre los resultados brutos de las actividades comerciales de medianas y grandes empresas, ascendiendo a 105,8 millones sus ingreso anuales, con una utilidad del 64.0%, en el 2018, diferencia porcentual sobre el 2016, que ascendió a 23,500 millones, con una participación rentable del 58,4% una vez cobradas las deudas en su totalidad a las empresas.

En Nicaragua Rodríguez (2017) en su artículo científico mencionan en el los orígenes de la morosidad dando como factor el nivel de estudios de los socios y sus planes para no incidir en morosidad indicando un 36% con pobre nivel de educación, seguido por un 31% con estudios secundarios y un 30% estudios superiores, donde el 41% de los participantes expresan dificultades para afrontar estas situaciones y cumplir con sus obligaciones económicas generadas por sus actividades comerciales, así mismo menciona otra razón de la morosidad en un 64%, a la falta de capacitaciones y de trabajos rentables para los clientes que adquieren servicios y productos que en un 54% acumulan deudas de otras entidades.

En Ecuador Velasco (2017) en su artículo publicado sobre los sistemas crediticios que crecieron el nivel rentable en donde los métodos financieros de pre abal aumentaron de 8,36 millones de dólares (11,82%) referente del 2014,

sobre el flujo de capital alcanzando 3,316.01 millones de dólares más que el periodo referencial, de los cuales el 56,59%, procedió del cumplimiento de deberes pendientes de la cratera de clientes, de igual forma el 12,92% y 12,41% de la baja de capitales consignados a cartera de créditos en un 73,92%, el 8,66% a otros activos, como también el pago de valores en circulación el 14,64%.

Por otro lado a nivel nacional en Puno, Ticona (2017) en su artículo manifiesta que a través de una entrevista que se realizó el 51.85% mencionan que la causa principal de la morosidad es la deficiente evaluación crediticia efectuada por los historiadores de crédito en un 16.67%, otro factor la carencia organizacional y de seguimiento del personal para realizar una correcta evaluación, como tercer factor con 14.81% se menciona la falta de profesionalismo al realizar la inspección externa a las cooperativas por la FENACREP, como cuarto factor con 11.11% los factores externos situaciones que no tienen control la entidad y carencia de puestos de trabajos siendo una de las principales causas de la morosidad.

Según Castillo (2018) menciona el pedagogo de Finanzas de la Universidad del Pacífico que, en algunas secciones la economía se ve afectada o detenida por las deudas incobrables, resaltando las deudas pequeña de actividad que provoca que las compañías infrinjan sus cancelaciones a corto plazo y por otro lado el abandono de los préstamos, creando una brecha más porcentual en los intereses por las deudas sin cancelar y notoriedad en el capital incobrable por morosidad en las finanzas de las empresas.

Rivera (2020) en Argentina, las cooperativas de crédito como bancos y cajas de ahorros, cuentan en su historial de clientes a fabricantes del sector agropecuario, que contiene BANCOP, que pasó del 0,68% al 1,09%, indica el gerente del BANCOP como primordial raíz a la ampliación en la morosidad del sector agropecuario a los cambios del medio , como también costos del mercado y la tasa elevada de interés impuestas a los préstamos cedidos a los pequeños empresarios de dicho sector ligado especialmente a la agricultura.

En Lima, Agurto y Córdova (2017) mencionan a los Créditos Municipales (CMAC) en Perú como un segmento necesario para el desarrollo económico del país encontrándose distribuciones crediticias que no son atendidas, agentes que

conceden las prestaciones necesarias para su progreso, por otro lado, en los últimos años el nivel de peligro percibido por los afiliados al CMAC se ha visto en grandes niveles de morosidad dentro de sus fases bancarias.

En Amazonas, el Banco Central de Reserva del Perú (2018) refiere según su publicación que las tasas de morosidad crecieron 7% anual en relación a 2017, la tasa de morosidad en febrero de 2018 fue de 7,9%, un punto porcentual por encima del mismo mes de 2017 y por arriba del promedio nacional de morosidad (3,7 por ciento) evidenciando un alza significativa en base a sus cuentas por cobrar, donde las jurisdicciones de cajas reconocieron una elevación de morosidad del 5,7% en sus compañías bancarias 7%; banca múltiple, 10%; EDPYMES, 18%; Banco de la Nación, 14% y AGROBANCO, 37%.

MRC kristales Eirl situada en la ciudad de lima, es una empresa que se dedica a la elaboración y venta de bienes de vidrios al por mayor no especializada, así mismo ofrece alquiler y arriendo de tipos de maquinaria, equipo y bienes tangibles, que debido a la coyuntura generó una baja en sus pagos de cuentas por cobrar generada de sus ventas al crédito a sus clientes en los últimos dos años, incrementando los problemas rentables y financieros de la empresa, razón por lo que se realiza esta investigación a fin de identificar las causas de la problemática, la existencia de morosidad de los clientes y cómo esto afecta a la rentabilidad de la empresa.

El presente trabajo de investigación tuvo de objetivo general: Elaborar un plan estratégico para reducir el índice de morosidad en la empresa MRC kristales Eirl, así mismo como objetivos específicos. Determinar el grado de morosidad y el nivel de rentabilidad de la empresa MRC kristales Eirl, Identificar los métodos de cobranzas empleados por la empresa MRC kristales Eirl, Elaborar plan de cobranzas para mejorar la rentabilidad de la empresa MRC kristales Eirl, a partir de lo anterior se genera la siguiente pregunta de investigación ¿De qué manera la morosidad afecta la rentabilidad de la empresa MRC kristales Eirl?

La justificación metodológica de la investigación se desarrolló según los requerimientos metodológicos y las técnicas de estudio, planeando formular nuevos métodos y estrategias a fin de generar conocimiento de los factores de

la morosidad en las empresas en general sin importar su nivel organizacional o rubro, permitiendo identificar y generar un antecedente para futuras contingencias financieras.

Justificación teórica, la investigación estudió ambas variables como base de información del mismo modo se usó documentos proporcionados por la empresa (rentable, económico y financiero), para generar bases teóricas que ayuden a elaborar un plan estratégico para mejorar los indicadores de morosidad, ampliando la visión y el panorama de las empresas como de la sociedad.

Justificación práctica, la investigación detalló cuales son los indicadores principales de morosidad, haciendo revisiones de la cartera de morosos, la rentabilidad que está teniendo en los últimos periodos, proponiendo un plan estratégico de cobranzas para MRC kristales Eirl, que pueda utilizar y de esa manera se tomen las medidas necesarias para deducir su problemática que es el elevado índice de morosidad en ella.

Justificación social, la investigación elaboró un plan estratégico con la finalidad de ayudar a las empresas del rubro, con una base textual para el desarrollo del tema generando así un precedente para nuevos emprendedores, esperándose se refleje en su rentabilidad y solucionando sus problemas de morosidad (gestión de cobranza), facilitando así sus procesos causantes para la empresa y sus clientes.

## II. MARCO TEÓRICO

En Ecuador, Velasco (2017) en su investigación de los principios de retraso en los pagos y su repercusión en la renta del sistema de las sociedades crediticias, distrito de Imbabura en los años 2014 – 2016”, tuvo como finalidad conocer y estudiar de manera cuantitativa cual es la marca que genera la morosidad en la renta de los establecimientos de asociación de crédito, donde concluyó que la causa de morosidad depende del volumen de la carpera de riesgo de cada establecimiento financiero, donde al poseer un gran volumen de cartera en riesgo el índice de morosidad es menor, en un 2% de los beneficios generados.

Colombia, Contreras (2020) en su estudio “Morosidad del portafolio de crédito al consumo y su incidencia en la renta y liquidez de la financiera bancaria, en los años 2015 a 2019”, como objetivo establecer la correlación que existe entre la renta y liquidez con la morosidad del portafolio de crédito al consumo de la compañía bancaria, generada por la extensa lista de usuarios en su cartera, concluyó que las tarjetas crediticias por su conducta y avance financiero, impacta la renta y pagos empleando capacidades que concedan mejores bienes a las tarjetahabientes para el cumplimiento de sus obligaciones.

Chile, Vidal (2017) en su estudio llamado “El retraso y la Renta de las organizaciones financieras de Chile”, tuvo como finalidad revelar la tardanza en los pagos causados en el periodo 2009 a 2015 de los clientes de las organizaciones de financieras de dicho país y de ese modo conocer cómo es que esta situación estaba causando efectos negativos en la contabilidad de estas entidades, donde se concluye que los índices de morosidad en los años 2009 a 2015 fueron generados por el desempleo y poca ayuda del gobierno a los microempresarios lo que afectó de manera significativa la rentabilidad de estos bancos.

En Texas, Wheeler (2017) en su investigación “Ratios financieros y rentabilidad de la estrategia para compañías constructoras de nivel medio” con la finalidad de analizar en general la renta y liquidación de la organización, así como conocer estrategias para ayudar a financiar, concluye que la empresa no está logrando la rentabilidad querida por deficiencia en sus sistemas de cobros

y seguimiento de préstamos cedidos, por lo que deben conocer sus deficiencias y ver que tácticas ayuden a perfeccionar sus rutas de ingresos y tener efectos favorables dentro de cada ciclo.

En Galápagos, Torres y Paredes (2017) en su estudio llamado “Estudios de rentabilidad económica presentes en hoteles turísticos del Ministerio de Turismo en el 2015 para concretar el equilibrio financiero en Puerto Ayora Galápagos”, tuvo de objetivo identificar e inspeccionar la producción en el turismo hotelero presente para conocer el punto de equilibrio, llegando a la conclusión que la condición única de cobro no es memorable ya que imposibilita y genera un VPN negativo y una TIR positiva, desentendiendo las dudas que se podría cancelar y mejorar escenarios y áreas de los hoteles de manera no sea afectada la inversión privada.

En Suecia, Blom (2018) en su estudio “Optimizing spare-parts management”, planteó como objeto implementar modelo que facilite la elección de estrategias para el mantenimiento de la industria sueca referente al presupuesto de refacciones, empleando una metodología literaria según antecedentes de la problemática, con una población porcentual de las empresas industriales suecas, concluyendo en la importancia del control de inventarios, de igual forma el uso estratégico de un presupuesto sobre los repuestos que tienen los almacenes, cálculo de créditos pendientes y necesarios para mercadería según su tamaño, valor y poder reducir el número de pérdidas de clientes y posibles prestamistas.

Ecuador, Fiallos (2017) en su estudio “Determinantes del atraso de pagos macroeconómicos en el sistema crediticio privado del Ecuador”, tuvo como reconocer cuales son las variables macroeconómicas que determinan la morosidad en el sistema crediticio privado, concluyó que el sistema monetario se encuentra conformado por 27 cooperativa de crédito personales, de los cuales 4 son conocidos como financieras grandes y contienen el 66% de los activos, las financieras medianas abarcan el 27%, y los pequeños el 7% los bancos grandes, generando la diferencia de no poder ser alcanzados en estos niveles por las financieras medianas y pequeñas.

En Perú, Milian (2021) en su estudio Retraso y su incidente en la renta de la sociedad POLIFOOD PERÚ SAC 2017-2019, tuvo como objetivo evaluar cómo el retraso perturba la renta de la asociación, concluyó que la morosidad es el incide perturbador debido al peligro de no pago de las deudas ni intereses generados afectando la rentabilidad su liquidez y capacidad de solvencia con sus obligaciones, este comportamiento se da por el hecho que mientras se retrasa el de pago para esta compañía, mayor será la cartera de peligro y por ende la pérdida.

Pacombia (2018) en su estudio Estudios de la tardanza y suceso en la renta de la corporación municipal de saneamiento básico de Puno S.A -2016, tuvo de objetivo identificar la incidencia de la morosidad en la renta de la Sociedad de Saneamiento Básico de Puno, donde concluyó que las relaciones financieras compartidas afectan significativamente a la renta de la sociedad por la recuperación de menos del 50% por las deudas primarias, así mismo se halló un 88.88% de demora por parte de los clientes mayores a 3 meses.

Para Ushiñahua, y Salas (2018) en su indagación Acontecimiento del Financiero en la Renta de la Micro y Pequeña Empresa del fragmento turismo – restaurantes, hospedajes y filiales de viaje en la ciudad de Tarapoto, Provincia de San Martín, 2014 – 2016, tuvo a fin identificar las particularidades del financiamiento mediante indagaciones para establecer su incidencia en la renta de las micro pequeñas sociedades del sector mencionado, concluyendo en las características del financiamiento de las micro y pequeñas muestran un 44.74% ineficientes por participantes relacionados con bienes financieros, un 84.21% por los aplazamiento de cotizaciones y fechas de cobro.

Núñez y Pinedo, (2018) en su investigación Ejecución de tácticas de cobro para disminuir la tabla de Morosidad de los créditos en la compañía Inversiones y Servicios Horizonte S.A.C. de Trujillo, 2018, tuvo como finalidad realizar formas que permitan descender las causas principales de morosidad en los créditos otorgados a clientes, concluye que al efectuar tácticas de cobro para disminuir los retrasos de pago, un 37.42% se recuperó (S/ 29,404.03) además se provisiona la mora incobrable en un 20% (S/ 12,072.90) de los días de retraso de 61-90.

Herrera y Ramírez, (2016) en su investigación "Secuela de los precios logísticos en la renta de la Asociación CAC Bagua Grande LTDA, Amazonas 2013-2014", tuvo como finalidad determinar los precios logísticos para ver el impacto en su Renta, donde en dichos periodos la evaluación de logística para ventas elevó sus costos, donde se concluye que en el periodo 2013 y 2014 existió un aumento de 11,31% en los costos logísticos para las ventas, en cláusulas de rentabilidad neta en un 7% con oposición de la renta financiera con 51%, a diferencia del año 2014 donde su renta financiera sobre sus costos las ventas ascendieron a 79.64%, demostrando que mientras más ingresos de ventas los costos se elevan en el proceso.

Huamán y Montenegro, (2017) en su investigación "Programación fiscal y renta en la sociedad distribuidora de lubricantes y repuestos Nuevo Tiempo S.A.C. en 2017", tuvo de finalidad conocer el índice de influencia entre la planificación fiscal y la renta de la sociedad distribuidora, obtuvo como resultado la baja programación casi nula de cronograma de pago fiscal (IGV-RENTA), concluyendo que hay un inferior conocimiento de las reglas de la compañía, su nulidad del período en su rentabilidad será perturbada y puesta en peligro sobre los ingresos de la compañía.

Bernal W y Edquen R, (2017) en su estudio "Componentes socio-económicos que influye con los atrasos de los pagos de los usuarios del Colegio Simón Bolívar Tarapoto, San Martín 2016", tuvo de objetivo comprobar la reciprocidad existente entre los factores socioeconómicos con la morosidad del colegio, se concluyó que el elemento bancario tiene una principal relación con la morosidad en un 60.2%, mayor a la percepción de ingresos económicos de cada cliente (apoderado) en disminución de los gastos y otros factores consecuente con la morosidad en un 54.4%.

Referente a las bases teóricas empezamos a desarrollar la Morosidad, Puícan, (2019) refiere como la falta de pago que se tiene con una sociedad crediticia la cual brinda un servicio o producto al crédito, donde la falta generada del pago de sus clientes afecta significativamente de manera negativa en las operaciones de una organización, generando un desequilibrio en la liquidez recurriendo a los financiamientos bancarios por falta de solvencia para sus

actividades y obligaciones a corto plazo, acarreando costos, perdiendo competitividad en su sector, reduciendo su rentabilidad, perdiendo su valor como marca.

Para la ASBAN (2016) señala que el aumento de la mora en dólares se ha visto perjudicado por el efecto relacionado con la caída de la cartera general en dicha moneda, también describe que las formas deben estar en progreso en diferentes entornos, para que de esa manera se tomen decisiones sobre problemas futuros, mencionando que un individuo comete morosidad a partir de del incumplimiento monetario, la morosidad se establece desde que el cliente hace un incumplimiento del pago que debe realizar, pero, también, es permisible que se configure por voluntad de las partes.

Para Córdova, (2020) menciona que la morosidad presenta las siguientes características: Historia del cliente, se basa en efectuar un cálculo en relación crediticio de los clientes es ahí donde se observará si los clientes tienen compromisos con otros establecimientos para poder evitar problemas y un nivel alto de tasa de mora. Otra característica es el valor a los buenos pagadores, en este proceso se va a poder conocer a los clientes que cumplen con sus pagos puntuales para que de esa manera se pueda otorgar descuentos o facilidades de pago.

Sharma, Madan, Shakarwal, Singh & Kumar, (2021) indican que la morosidad y su importancia para las empresas no solo radica en el servicio si no en la apropiada inspección de sus indicadores de cobros y niveles de morosidad que favorezcan en la salud financiera de las organizaciones en específico, igual que en el equilibrio generalizado del estado”.

Velasco, R (2017) según reporte de estabilidad financiera que la morosidad perturba significativamente la renta institucional, hicieron un informe del impacto de la morosidad en la renta de la Caja de Ahorro y Crédito la morosidad fue donde la morosidad es 5.89% y rentabilidad ROA 1,0% y ROE 4,9%; dos elementos que intervienen en resultados: no solicitar garantía que avale el crédito y no profundizar en la investigación de riesgo determinante para identificar la posible morosidad de un cliente y recobrar eficientemente el crédito.

Causantes de morosidad, Yamada & Honjo (2020) refieren que las cuentas por cobrar son un fragmento de la buena gestión financiera en relación al capital, donde intervienen diferentes elementos en la maximización del patrimonio y en la disminución del riesgo para posibles crisis de liquidez, en el área de venta, y solvencia para sus pagos y funcionamiento de sus actividades a corto y mediano plazo, sosteniendo que la morosidad de las cuentas por cobrar se relaciona a la interrupción o demora de dichas cuentas en ser pagadas, a veces de intereses vencidos, cuestiones monetarias que se pueden presentar en entidades, bancarias, industriales y mercantiles”.

Según Bello, (2020) sostiene que las cuentas por cobrar pendientes son importantes ya que son un posible colchón económico que ayudan a la entidad a comprender mejor sus ingresos pendientes y como manejar su flujo operativo y dificultades que imposibiliten el correcto movimiento de sus actividades y del flujo de caja, de igual forma las políticas de crédito y cobro como vía de representación para afirmar la ejecución de las diligencias y trayecto operacional.

Para Pandoyo, (2019) refiere sobre la importancia de las rotaciones de las cuentas por cobrar para el control de niveles de cobranzas e incrementar el efectivo de la empresa, donde la rotación de cuentas se toma como medida preventiva para la empresa durante un periodo contable que genere la cobrabilidad, logrando calcular las ventas con las cuentas por cobrar de cada periodo, pudiendo promediar las veces que una empresa puede convertir sus activos en dinero e incrementar su liquidez.

Wafula W, (2019) define el plazo en días en que una entidad cuenta para hacer efectiva el cobro de sus cuentas a sus clientes de otra forma, este indicador muestra un cronograma en días promedio que tardan los clientes en pagar sus servicios financiados, resaltando la importancia de éste para con la entidad en tener en cuenta el tiempo que demora la cobranza y la de los intereses para la obtención de su efectivo restante.

Según la Superintendencia de Banca y Seguros del Perú - SBS, (2012) menciona que los índices de morosidad son Activo Rentable - Activo Total (%), es la razón del activo que crea ingresos bancarios. Cartera Atrasada - Créditos Directos (%), es el porcentaje de créditos directos que se descubre en contexto de vencimiento o en cobro judicialmente. Cartera Atrasada Moneda Nacional - Créditos Directos MN (%), son los créditos directos en dinero nacional en contexto de vencimiento o en cobranza judicial. Cartera Atrasada Moneda Extranjera - Créditos Directos ME (%), son los créditos directos en dinero extranjero en escenario de vencimiento o en cobranza judicial. Créditos Refinanciados y Reestructurados - Créditos Directos, son los créditos directos refinanciados o reestructurados. Provisiones - Cartera Atrasada, es la cartera anterior que se localiza cubierta por provisiones.

Para Zeña, (2015) refiere que existen diversos tipos de clientes morosos entre los cuales se mencionan, los clientes mal informados, son los clientes que han sido mal informado sobre requerimientos de comercialización y la manera como se realizará el pago, cumplirán con sus obligaciones cuando se les hagan correctamente las cláusulas correctas del pago.

El mismo refiere de los tipos de clientes morosos por fallos técnicos, se genera porque hubo un error en registrar su domicilio, error en la vivienda o en los términos de pago. -Los clientes que han bloqueado el pago, son usuarios que no cumplen con sus cancelaciones por litigios comerciales o discrepancias con facturas. -Los deudores fortuitos, clientes que sufren dificultades de caja por algún problema y cuando solucionen esta problemática realizan sus pagos correspondientes. - Los clientes sin planificación, son endeudados por alguna razón, por capacidad limitada en relación a estos factores. Los deudores negligentes, presuntuosos del acto de no cumplir por voluntad propia con sus obligaciones generadas por préstamos solicitados. -Los morosos habituales: poseen problemas financieros. Los morosos en contexto de crisis, poseen dificultades económicas y están en bancarrota. -Los morosos profesionales, mantienen un descarado desinterés de sus obligaciones en sus pagos. Los defraudadores, no cumplen con sus pagos.

La segunda variable Rentabilidad, García (2020) define como capital que gana una organización sobre una determinada inversión que realiza, denominada capacidad de crear renta; por lo que está asociada a producir ganancias, así mismo presenta ratios según lo menciona los siguientes - Ratios de la rentabilidad: tiene correlación con los negocios, patrimonio y la inversión, Ratio de rentabilidad del patrimonio (ROE) se mide la capacidad para forjar utilidades netas con el dinero que es el capital.

Uesugi, Simoes, Moraes, (2019) refieren a la rentabilidad como el análisis detallado de los estados financieros, que se requieren para medir la economía de las organizaciones, y determinar los impulsores clave para su crecimiento económico sostenible respectivo a fin de así evitar apalancamientos, riesgos financieros que interfieran en el desarrollo de sus futuras actividades comerciales.

La rentabilidad de forma genérica para Arias S, (2020) define como la capacidad de la empresa para generar beneficios y resultados en futuras inversiones", esto significa que hay resultados obtenidos de un período determinado, para cuantificar las decisiones y, por lo tanto, hacer que las decisiones sean futuras. Capacidad de la compañía para crear bienes en la cual se realizarán inversiones futuras", esto significa que son los resultados que se obtendrán en una etapa determinada, para generar ingresos y tomar decisiones en los próximos periodos.

Para Otekunrin, Nwanji, Eluyela, Olowookere & Fagboro, (2020) sobre la rentabilidad refiere como la capacidad para la determinación y cumplimiento de los objetivos de la empresa en base a su poder operacional y la rentabilidad a alcanzar, donde el nivel de ventas indica la demanda de recursos de la entidad y su crecimiento, utilizando el capital para adquirir más y solventar los intereses devengados".

En base a la importancia Zawada, Okrasa & Warchalowski, (2020) dicen que la rentabilidad "es una parte importante de los diversos objetivos que busca alcanzar las organizaciones basando en la rentabilidad, su incremento, su estabilidad e incluso su servicio en mejorarlo para la humanidad, a través de un análisis comercial para dar solución a las siguientes disputas: la rentabilidad y la

solvencia como principales variables para el correcto andar de toda actividad económica.

Ratios de rentabilidad, según Herrera F, (2016) refiere a la rentabilidad económica una causa de las decisiones de valor en precio y costos de actividades que desarrolle cada entidad, para obtener beneficios en mediano o largo plazo, la rentabilidad financiera está vinculada al tiempo y capital de los asociados, así mismo menciona dos ratios que calculan la liquidación en las cuentas por cobrar, promedio de cobro: muestra los días que aplaza una cuenta por cobrar en recuperarse, y rotación de cuentas por cobrar: indica las veces que rotan las cuentas por cobrar anual.

Indicadores de rentabilidad menciona Caccya, (2015) la rentabilidad que expresa inversión (ROA), explora los ingresos de la estructura económica, es decir el activo. - Rentabilidad operativa del activo, registra la eficacia de la gestión, sin abandonar los factores que la alteran. - Margen operacional, muestra el resultado de las ventas como la capacidad y el volumen preciso de activos. - Rentabilidad de patrimonio (ROE), indicador que muestra los ingresos de los asociados y cómo implica en su contribución con el capital.

Margen de utilidad neta: Tenney y Karlenkoski, (2020) manifiestan que se mide el porcentaje de ventas después de deducido todos los costos y gastos, incluido los intereses e impuestos, a fin de mostrar la capacidad de las organizaciones para generar beneficios netos a comparación de las rentas alcanzadas en un periodo determinado.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y Diseño de investigación

La investigación fue de tipo básica ya que busco analizar e interpretar la realidad de la problemática a través de las variables de estudio, definiendo el proceso de transformación del conocimiento proveniente de la indagación en los documentos encontrados y el producto elaborado.

Según Ramírez, (2017) refiere a la investigación descriptiva, ya se analizó las variables específicas identificando el porqué de los hechos mediante una guía de documentos y entrevistas, revisión documental, ya que una investigación propositiva por el proceso dialéctico generador de estrategias y técnicas que contribuyeron a resolver problemas previamente fundamentados y diagnosticados.

La investigación fue no experimental se realizó el estudio sin necesidad de hacer manipulación de las variables, se hace el análisis de la problemática, dentro del contexto natural, según Fernández C, (2003) refiere al diseño de la investigación no experimental transversal ya que se realizará sin necesidad cambiar las variables es decir se empleará de base teórica analizando la problemática existente y generar una propuesta de solución viable.

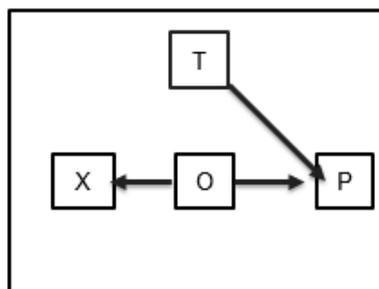
Tuvo un enfoque cuantitativo según Sampiere, (2010) debido a que, durante la recolección y el análisis de datos, sirvió para contestar preguntas, probar hipótesis y brindar soluciones establecidas previamente, confiando en la medición numérica, el conteo y frecuencia durante el análisis de datos estadísticos, financieros, generalizando resultados con exactitud de patrones de comportamiento y desarrollar de manera directa teorías y estrategias de muestras representativas.

X = Muestra

O = Observación

T = Modelo Teórico

P = Propuesta



### 3.2. Operacionalización de variables

#### Variable 1: Morosidad

Definición conceptual. – Wafula W, (2019) indica el incumplimiento y falta de compromiso por parte de un cliente u organización hacia con otra empresa que le prestó un servicio u ofreció un producto, en cuotas o para un plazo establecidos, reflejado en sus finanzas de la entidad y su cartera de morosidad.

Definición operacional. – el mismo define que a través de dimensiones e indicadores se identificarán las incidencias recurrentes en las cuentas dudosas e incobrables, así como sus causantes de dicho hecho, su interés por mora y el periodo transcurrido.

#### Variable 2: Rentabilidad

Definición conceptual. – Herrera F, (2016) define como aquellos capitales económicos y humanitarios para obtener un beneficio, donde posee una organización respecto a su realización de sus actividades, ya sea que se hayan financiado con recursos propios, aportes de los accionistas o financiamiento externo.

Definición operacional. – también indica a las ratios financieros sobre toda acción económica, tipos y grado de rentabilidad que una organización alcance o desee alcanzar, con el fin de obtener resultados esperados por sus recursos invertidos para generar ganancias.

### 3.3. Población, Muestra y Muestreo

#### 3.3.1 Población

Para Hernández, (2003) la población es un conjunto que concuerdan con las especificaciones de lo que se pretende estudiar, la población estuvo constituida para la investigación por todos los documentos contables, económicos y financieros de la empresa desde el año 2013 hasta el 2021.

- Criterios de Selección

- Criterio de inclusión

Para la investigación se determinó incluir toda documentación financiera, rentable y relevante de los 2 últimos años de la empresa MRC Kristales E.I.R.L. Lima en relación a los objetivos a lograr.

- Criterio de exclusión

Para la investigación se determinó excluir información contable irrelevante de los 2 últimos años de la empresa MRC Kristales E.I.R.L. Lima que no guarden relación a los objetivos a lograr.

### 3.3.2. Muestra

Sampiere, (2010) menciona que la muestra es un subgrupo que se ha escogido dentro de toda la población que se estudiará para recoger datos, donde la muestra estuvo constituida por todos los documentos contables, económicos y financieros de la empresa MRC Kristales E.I.R.L, de los años 2020 - 2021.

### 3.3.3. Muestreo

El muestreo se realizó por conveniencia, ya que se empleó información por interés y alcance de nuestra investigación, de acuerdo al acceso, de la información documental contable que requerimos, en periodo y espacio de la empresa MRC Kristales E.I.R.L.

## 3.4. Técnicas e Instrumentos De Recolección De Datos

Como técnica para la investigación se empleó el Análisis documental donde Dulzaides, (2004) define como el análisis de documentos con mayor fiabilidad para la investigación, un conjunto de procedimientos científicos, que sirven para referir y simbolizar documentaciones y facilitar su recuperación, incluye la descripción y resumen de lo más relevante de los documentos.

Referente al instrumento se utilizó una guía de análisis, según Molina (2004) refiere al proceso durante el recojo de información de la investigación escrita sobre un categórico contenido y se valide su originalidad dependiendo de la fuente extraída, consiste en seleccionar las ideas informativamente relevantes de un documento, con la finalidad de aportar veracidad al tema de que se requiere hablar.

Respecto a la validez del instrumento según Hernández, (2003) refiere cuando algún instrumento de estudio de investigación mide lo que pretende obtener, sin necesidad de ser manipulado, así mismo el nivel que posee un instrumento objetivamente pretendiendo medir la validez, por ello que para el correcto uso y funcionamiento de instrumento se optó por recurrir a la opinión y validación de tres expertos en el tema de estudio: CPC. Cristhian Diego Quevedo Willis, CPC. Hugo Collantes Palomino, CPC. Anderson Requejo Cueva, los cuales determinarán si el instrumento es apto para el uso de la información requerida para nuestra investigación.

### 3.5. Procedimientos

Para el correcto desarrollo de los procedimientos y la recolección de información de la investigación se utilizó de manera subjetiva el instrumento de Guía de Análisis Documental, donde se analizó toda información y documentación financiera y rentable de mayor interés que se halle en la empresa MRC kristales E.I.R.L. Lima.

### 3.6. Método de análisis de datos

El proceso de recolección de datos del proyecto, se realizó a través del análisis de la información obtenida de la guía de análisis documental, el cual permitió lograr los objetivos, asimismo el de la validez de los instrumentos de medición los cuales fueron validados por expertos para su ejecución, analizaron la información estadística, data, empleando una metodología de análisis cuantitativa.

### 3.7. Aspectos éticos

Para la investigación se tomó en cuenta consideraciones éticas que complementen el desarrollo correcto y verídico de la información reflejada:

- Objetividad: Toda la información fue clara y direccionada a la investigación buscando ser lo más objetivo con la empresa posible.
- Originalidad: Toda la información y proyecto está respaldado por la empresa correspondiente.
- Toda la información expuesta en este trabajo fue verás y acorde con lo que se pretendía encontrar.
- Se realizó la validación y confiabilidad de los instrumentos por parte de juicios de expertos.
- Toda la investigación presentada en este informe es propia de los investigadores.
- Responsabilidad: se mostró responsabilidad y predisposición a los validadores y responsables, como investigadores para el recojo y obtención de los resultados para el desarrollo del estudio.
- Veracidad: La información obtenida fue auténtica y veraz para la investigación

#### IV. RESULTADOS

En relación a los resultados según la Guía de Análisis Documental aplicada a la información financiera para, determinar el grado de morosidad y nivel de rentabilidad de la empresa MRC Kristales E.I.R.L, se verá reflejada en tablas de morosidad y cartera de créditos de igual forma un análisis comparativo de ratios año 2020-2021.

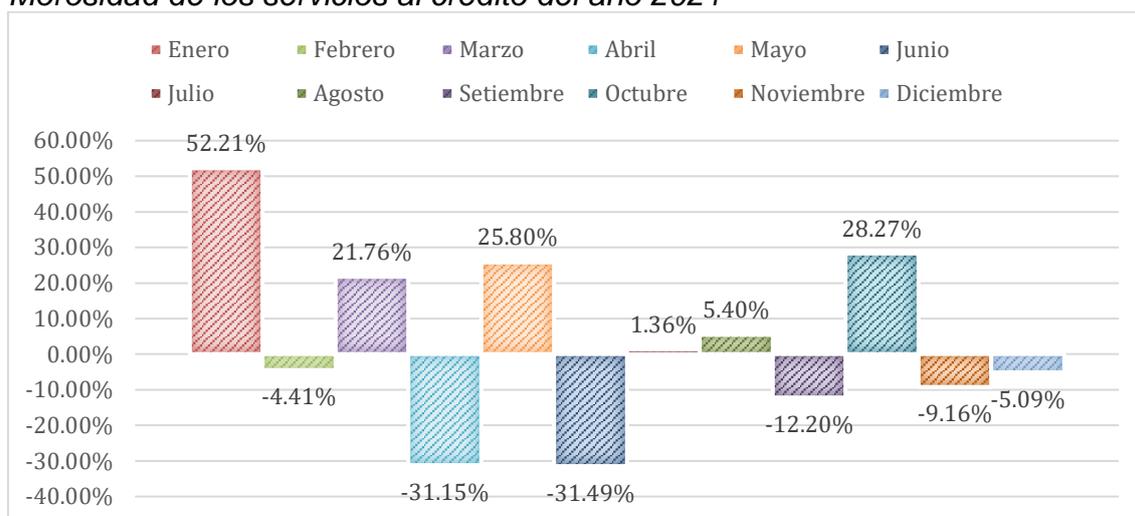
**Tabla 1**

*Morosidad de los servicios al crédito del año 2021*

Meses	Colocación de cartera	Cobranza realizada	% se morosidad	Saldo de cartera atrasada
Enero	59,100.41	35,901.05	52.21%	23,199.36
Febrero	48,788.70	46,757.23	21.76%	2,031.47
Marzo	37,535.89	38,456.23	-4.41%	-920.34
Abril	26,018.13	31,018.22	-29.15%	-5,000.09
Mayo	7,583.86	6,958.13	25.80%	625.73
Junio	47,836.83	46,475.23	1.36%	1,361.60
Julio	42,969.41	52,246.54	-29.49%	-9,277.13
Agosto	55,179.80	52,245.95	5.40%	2,933.85
Setiembre	69,907.27	70,856.66	-11.20%	-949.39
Octubre	54,193.74	57,458.11	-9.16%	-3,264.37
Noviembre	70,976.30	64,985.12	28.27%	5,991.18
Diciembre	93,796.32	95,673.21	-5.09%	-1,876.89
Totales	613,886.66	599,031.68	46.30%	14,854.98

Fuente: Dpto. créditos y cobranzas de la empresa MRC Kristales E.I.R.L. Elaboración propia.

El incumplimiento en los pagos del periodo 2021, mostró en la tabla 01, se observó que el año 2021 en los meses de marzo, abril, julio, setiembre, octubre y diciembre se cobraron facturas de los meses anteriores reduciendo porcentualmente la morosidad de dichos meses, dónde enero inicia con un porcentaje del 52.21% de las cuentas de cobranzas bastante elevados en comparación con los meses anteriores, en los meses de abril y julio se logró cobrar deudas atrasadas entre el 29% y 30%, a diferencia de los meses de marzo y diciembre donde la morosidad de clientes es manejable puesto que se encuentra entre el 4% y 6%, con respecto a los totales del 100% de la cartera colocada en el año 2021 llevándose a realizar las cobranzas en un 88.50% y el 11.50% quedando con un saldo de cartera atrasada y una morosidad del 46.30% del periodo en cuestión.

**Figura 1****Morosidad de los servicios al crédito del año 2021**

Fuente: Tabla 1

En el periodo 2021, se observó que los créditos dados por la empresa MRC kristales E.I.R.L, a sus clientes, se sitúan entre el 1% al 52.21% del retraso de su pago considerándose morosidad, donde el mes junio muestra el pago puntual casi en su totalidad de las deudas de sus clientes, con respecto del único mes con una cifra elevada a diferencia de los otros meses es enero.

**Tabla 2****Estado de cartera de crédito del 2021**

Estado de cartera	Importe	Tipo	Importe	Porcentaje
Créditos vencidos	439,959.61	Enero	49,548.21	12.61%
		Febrero	24,142.35	5.41%
		Marzo	37,325.22	9.64%
		Abril	45,482.85	10.15%
		Mayo	31,584.29	5.91%
		Junio	35,124.17	7.49%
		Julio	25,452.72	5.56%
		Agosto	35,458.25	7.41%
		Septiembre	36,423.19	9.20%
		Octubre	36,424.78	8.27%
		Noviembre	45,886.25	10.16%
		Diciembre	37,107.33	8.19%
Créditos en cobranza dudosa	1,154.15	Enero	1,154.15	00.00%
		Febrero	00.00	00.00%
		Marzo	00.00	00.00%
		Abril	00.00	00.00%
		Mayo	00.00	00.00%
		Junio	00.00	00.00%
		Julio	00.00	00.00%
		Agosto	00.00	00.00%
		Septiembre	00.00	00.00%

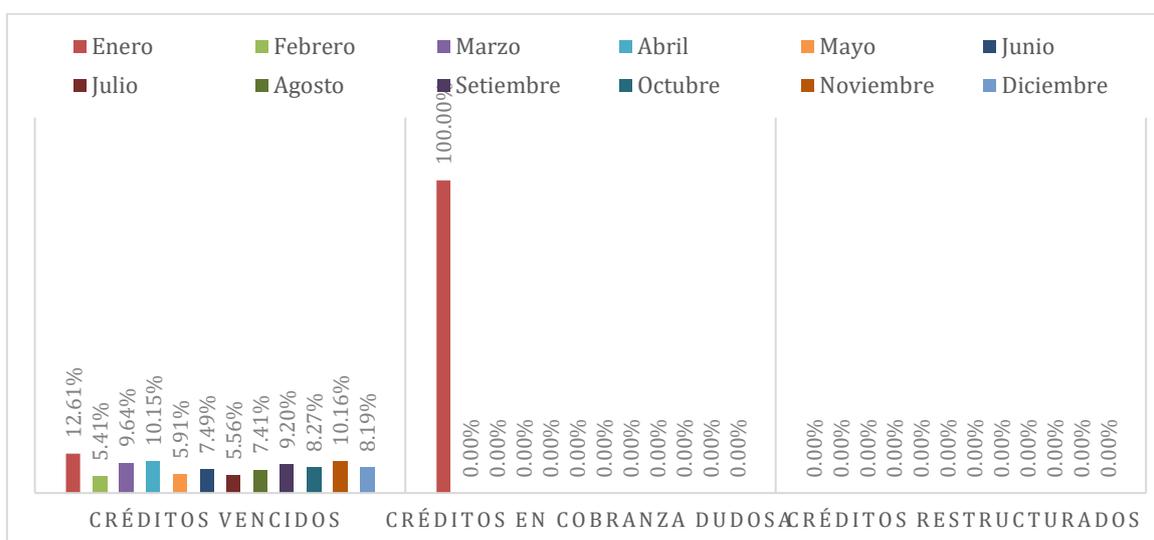
		Octubre	00.00	00.00%
		Noviembre	00.00	00.00%
		Diciembre	00.00	00.00%
Créditos reestructurados	00.00	Enero	00.00	00.00%
		Febrero	00.00	00.00%
		Marzo	00.00	00.00%
		Abril	00.00	00.00%
		Mayo	00.00	00.00%
		Junio	00.00	00.00%
		Julio	00.00	00.00%
		Agosto	00.00	00.00%
		Septiembre	00.00	00.00%
		Octubre	00.00	00.00%
		Noviembre	00.00	00.00%
		Diciembre	00.00	00.00%

Fuente: Dpto. créditos y cobranzas de la empresa MRC Kristales E.I.R.L. Elaboración propia.

Refleja el total de créditos de la deuda vencida de la empresa de MRC kristales E.I.R.L. del año 2021, se observó un nivel de créditos vencidos, se mantiene entre el 5.41% y el 12.61%, donde para el periodo en estudio, las cuenta dudosas, registran en el mes de enero, un equivalente a S/1,154.15, además que la empresa cuenta con la opción de créditos reestructurados, la cual consiste en dar una segunda oportunidad de pago a los clientes reincidentes por primera vez, sin embargo no se evidencia ninguna cuenta de crédito reestructurado en el periodo 2021.

**Figura 2**

*Estado de cartera de crédito del 2021*



Fuente: Tabla 2

En la figura se observó, que el porcentaje de los créditos vencidos variaron hasta descender, para enero inicia con 12.61% y termina con un porcentaje de 8.19%, en relación a los créditos en cobranza dudosa con 100% del mes de enero (S/1,154.15), en base a los créditos reestructurados no tiene ninguno, evidenciando un déficit en las personas encargadas de hacer las cobranzas diarias y en el seguimiento de las mismas, por ende el alza de crédito vencidos y la incorrecta ejecución de los indicadores de cobranzas, careciendo de formas para llevar el control y poder reducir los índices en los periodos futuros.

**Tabla 3**

*Ratios deuda de alto riesgo año 202*

Deuda de alto riesgo	Crd. Vencido + Cbr. Dudoso +Crd restaurado	441,113.76	71.9%
	Colocaciones totales	613,886.66	

Fuente: Tabla N°2

En la tabla la empresa MRC Kristales E.I.R.L, presentó un indicador de cartera de deuda de alto riesgo porcentualmente elevado, ascendiendo a 71.9% del total de la cartera de créditos brindadas a los clientes adquirentes de sus servicios, determinándose que 71 créditos brindados de cada 100 están calificados como morosos y representan un elevado riesgo.

**Tabla 4**

*Ratios de rentabilidad ROA del año 2020*

Rentabilidad de activos roa	Utilidad neta	59,701.00	0.88
	Activos totales	68,065.00	

Fuente: PDT. de los estados financieros de la empresa MRC Kristales E.I.R.L.

Se observó, que por cada sol de activo total invertido la empresa, ha logrado un 0.88 céntimos de ganancia, indicador que demuestra que la empresa MRC Kristales E.I.R.L. ha tenido un retorno en sus activos bajo de 0.88 sobre la utilidad neta, donde el ROA generó retornos bajo sin generar apalancamiento financiero durante el periodo en cuestión 31/12/2020.

**Tabla 5**

*Ratios de rentabilidad ROE del año 2020*

Rendimiento del capital roe	Utilidad neta	59,701.00	1.03
	Patrimonio neto	57,731.00	

Fuente: PDT. de los estados financieros de la empresa MRC Kristales E.I.R.L.

El 1.03 indicó que la empresa MRC Kristales E.I.R.L. está bien proporcionalmente con respecto a su patrimonio, observando que por cada sol de recursos propios empleados para su financiación obtuvo 1.03 céntimos de ganancias al final del periodo, cumpliendo en un mínimo con las expectativas del propietario.

**Tabla 6**  
*Ratios de rentabilidad M.O del año 2020*

Margen operativo	Utilidad operativa	56,458.00	0.37
	Ventas netas	154,389.00	

Fuente: PDT. de los estados financieros de la empresa MRC Kristales E.I.R.L.

Se observó en la ratio, que por cada sol invertido por la empresa MRC Kristales E.I.R.L ha obtenido 0.37 céntimos de utilidad en relación a sus ventas del periodo 2020. En este indicador se demuestra que la empresa está siendo poco rentable por tener considerables gastos operativos y cuentas por cobrar.

**Tabla 7**  
*Ratios de rentabilidad M.N del año 2020*

Margen de utilidad neta	Utilidad neta	55,701.00	0.36
	Ventas netas	154,389.00	

Fuente: PDT. de los estados financieros de la empresa MRC Kristales E.I.R.L.

El indicador mostró, que por cada sol invertido la empresa obtiene 0.36 céntimos de ganancia. En esta ratio se comprueba que la empresa MRC Kristales E.I.R.L, en el total de sus ventas realizadas en el periodo 31/12/2020, esto quiere decir que por cada sol invertido se ha generado un 0.038 céntimo de utilidad neta.

**Tabla 8**  
*Ratios de rentabilidad ROA del año 2021*

Rentabilidad de activos roa	Utilidad neta	57,901.00	0.92
	Activos totales	63,065.00	

Fuente: PDT. de los estados financieros de la empresa MRC Kristales E.I.R.L.

Se observó, que por cada sol de activo total invertido la empresa, ha logrado un 0.92 céntimos de ganancia, mostrando que la empresa de MRC Kristales E.I.R.L. ha tenido un retorno en sus activos proporcionalmente elevado del 0.92 sobre la utilidad neta a comparación del año 2020, observando que el ROA sigue generando retornos bajos respecto a sus activos durante el periodo en cuestión.

**Tabla 9***Ratios de rentabilidad ROE del año 2020*

Rendimiento del capital roe	Utilidad neta	57,901.00	0.98
	Patrimonio neto	58,931.00	

Fuente: PDT. de los estados financieros de la empresa MRC Kristales E.I.R.L.

La empresa MRC Kristales E.I.R.L, reflejó una obtención de 0.98 céntimos de ganancias al final del periodo 31/12/2021, evidenciándose una disminución a 0.98 con respecto al año 2020 donde la empresa obtuvo 1.03 de utilidad neta por cada sol de recurso patrimonial empleado.

**Tabla 10***Ratios de rentabilidad M.N del año 2021*

Margen operativo	Utilidad operativa	57,938.00	0.35
	Ventas netas	167,789.00	

Fuente: PDT. de los estados financieros de la empresa MRC Kristales E.I.R.L.

Evidenció, que por cada sol invertido la empresa MRC Kristales E.I.R.L ha obtenido 0.35 céntimos de utilidad en relación a sus ventas del periodo 2021, evidenciándose una disminución a comparación del periodo 2020 que obtuvo 0.37 céntimos por cada sol, con esto se demostró que la empresa es poco rentable por acumular en su cartera más cuentas por cobrar.

**Tabla 11***Ratios De Rentabilidad M.N Del Año 2021*

Margen de utilidad neta	Utilidad neta	57,901.00	0.35
	Ventas netas	167,789.00	

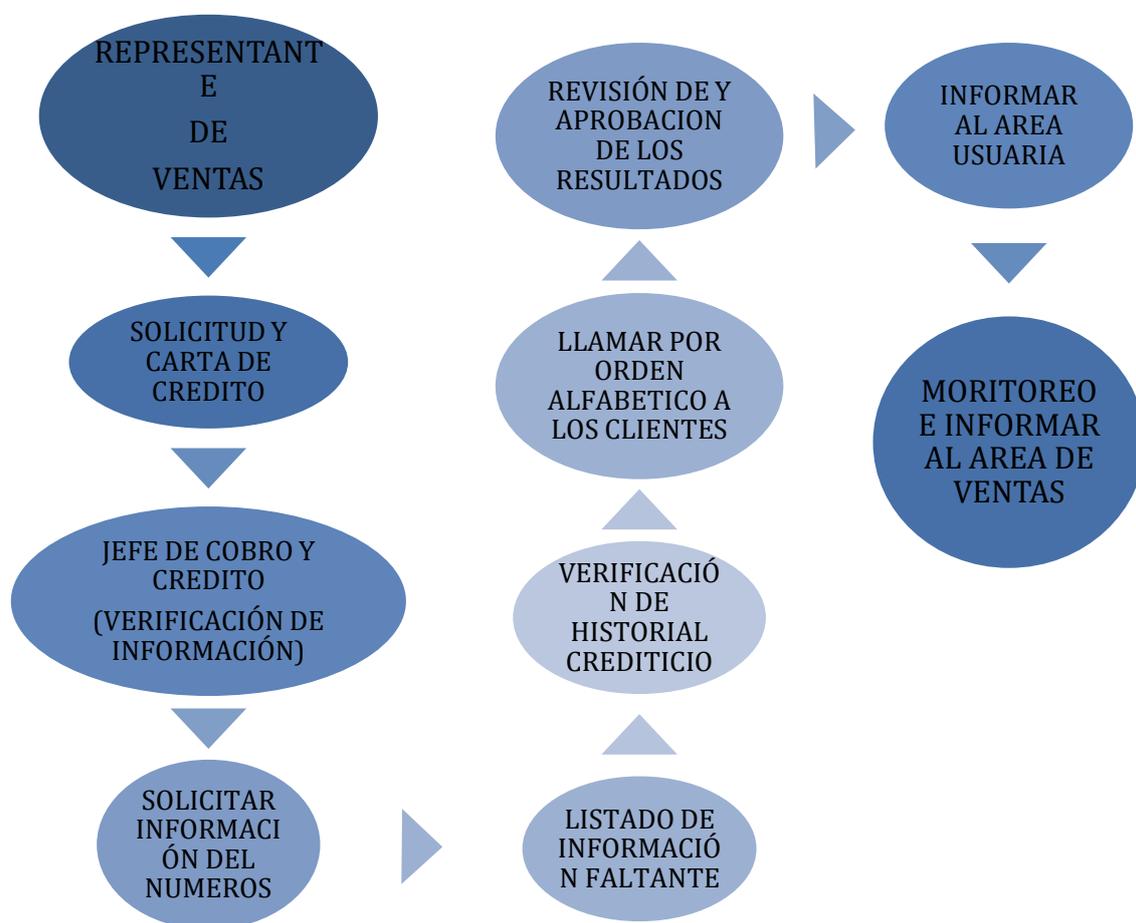
Fuente: PDT. de los estados financieros de la empresa MRC Kristales E.I.R.L.

A través del indicador mostró, que por cada sol invertido la empresa obtuvo 0.35 céntimos de ganancia. Mostrando una disminución mínima del 0.01 con respecto al periodo 2020, que fue de 0.36 comprobando que la empresa MRC Kristales E.I.R.L, por cada sol invertido porcentualmente en su utilidad neta ha generado 0.035 de beneficio neto.

De igual forma la Guía de Análisis Documental sirvió para Identificar los métodos de cobranzas empleados por la empresa MRC Kristales E.I.R.L. mediante flujogramas que evidencian los procesos empleados en el último año 2021 y que es materia de estudio.

Cobros vía llamadas. – En este proceso planteado por la empresa reflejado mediante este flujograma, evidencia irregularidades en la secuencia de su modalidad de cobro que emplea careciendo de pasos para su correcta ejecución.

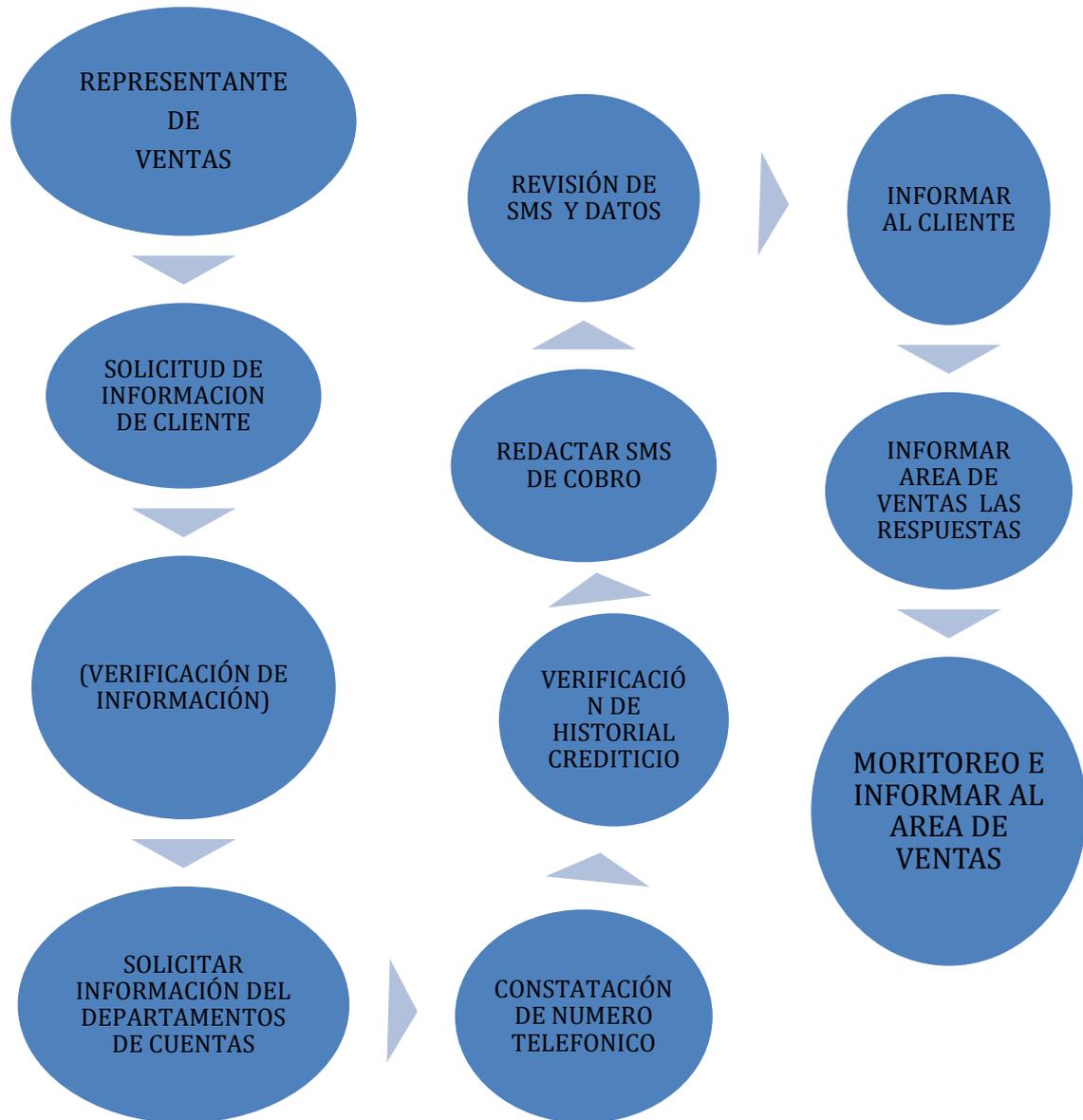
**Figura 3**  
*Flujograma: Cobro vía llamadas año 2021*



Fuente: Información de la empresa MRC Kristales E.I.R.L.

Recordatorios vía SMS. - En este proceso planteado por MRC kristales E.I.R.L refleja a través de su flujograma, irregularidades de igual forma en la secuencia de su modalidad de emisión de SMS para el cobro que emplea careciendo de un correcto seguimiento durante el proceso de ejecución.

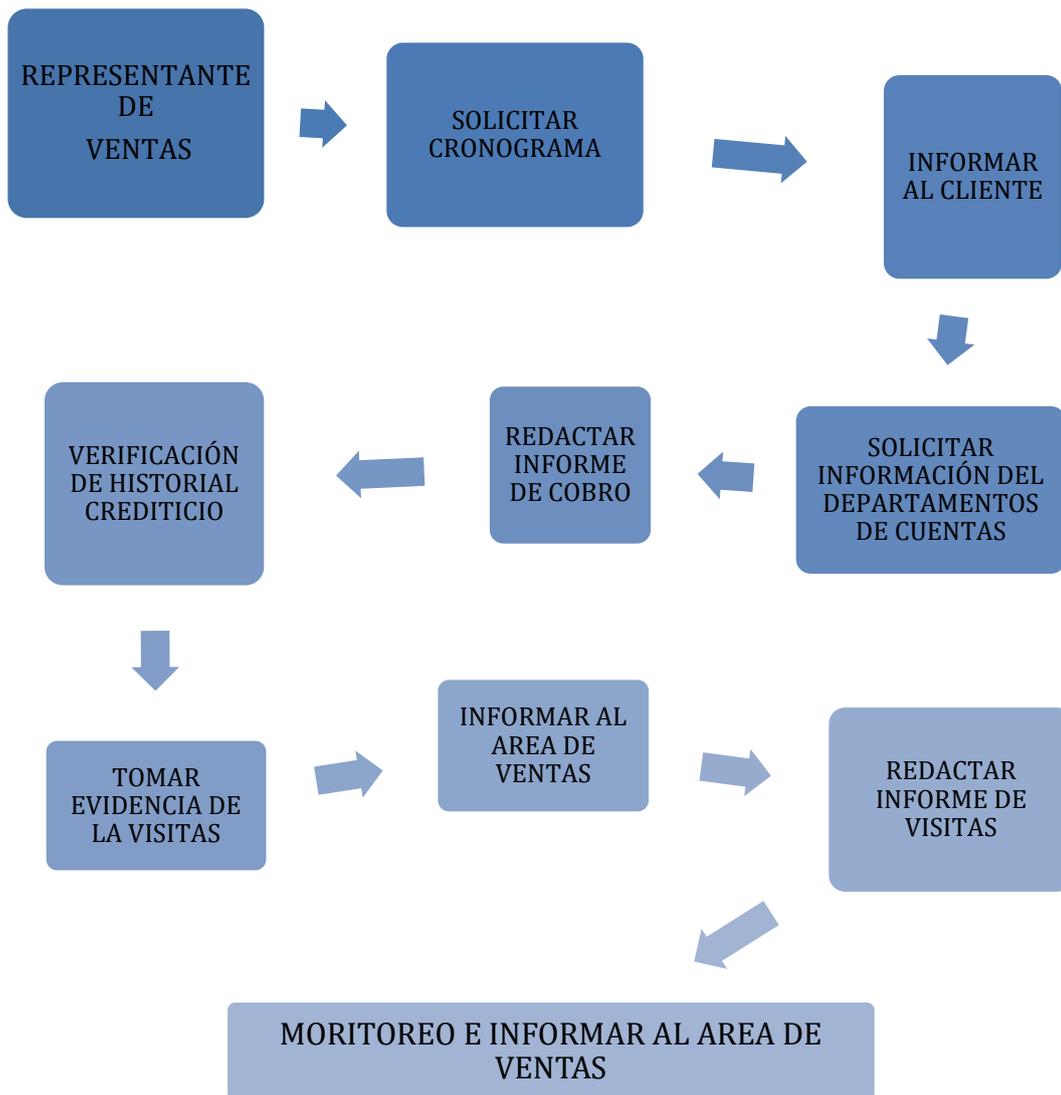
**Figura 4**  
*Flujograma: recordatorios vía SMS Año 2021*



Fuente: Información de la empresa MRC Kristales E.I.R.L.

Cronograma de visita para cobros. – En relación a este flujograma que muestra MRC Kristales E.I.R.L., del proceso que emplea para el cobro a sus clientes mediante el cobro de visitas a sus domicilios por sus corresponsales, refleja déficit en su proceso de seguimiento y notificación en base créditos brindados y periodos para cada visita.

**Figura 5**  
*Flujograma: vía visitas año 2021*

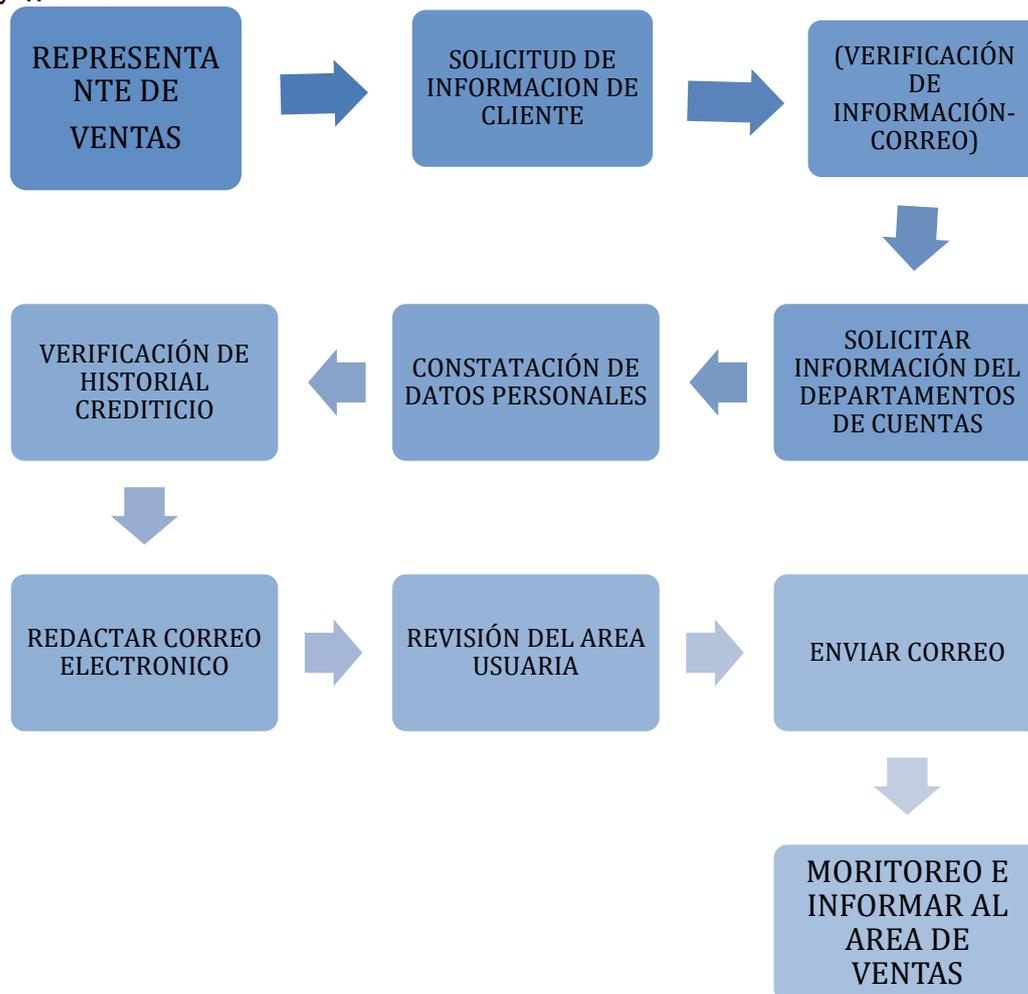


Fuente: Información de la empresa MRC Kristales E.I.R.L.

Cobros vía correo. - En relación al flujograma de cobro vía MRC kristales E.I.R.L, muestra incongruencias en la secuencia durante la edición y emisión de los correos, los destinatarios y la información explícita que se redacta para ellos, careciendo de un correcto seguimiento de respuestas de sus clientes correspondientes, y de actualización de información.

**Figura 6**

*Flujograma: cobro vía correo año 2021*



Fuente: Información de la empresa MRC Kristales E.I.R.L.

Por último, la Guía de Análisis Documental contribuyó para la elaboración del plan de cobranzas para mejorar la rentabilidad de la empresa MRC Kristales E.I.R.L, mediante la elaboración de estrategias de cobro, para la reducción de cuentas morosas - especialmente para las MYPES, quienes reflejan significativa atrasos en sus cobranzas.

## PLAN ESTRATÉGICO DE COBRANZAS

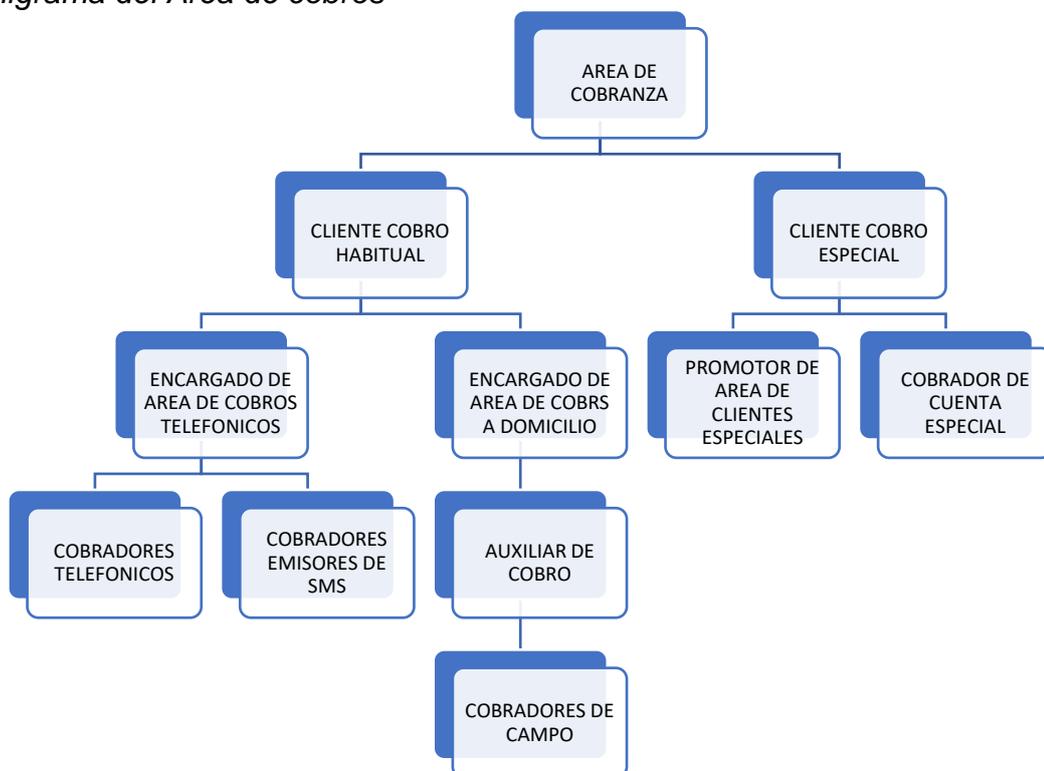
Técnicas de Cobranza que harán más efectiva la recuperación de cartera de MRC KRISTALES E.I.R.L, con RUC 20554761951 la cual inició sus actividades económicas a partir del año 2013, brindando servicios de instalaciones, pintados entre otros.

### 1. Diagnóstico de situación actual

#### 1.1. Organigrama de área de cobranzas.

En este organigrama se define en una gráfica de estructura orgánica de la institución y de una de sus áreas que debe reflejarse de forma esquemática y describir detalladamente las unidades que la integran, su relación, nivel jerárquico y canales de comunicación como se muestra el organigrama de este departamento:

**Figura 7**  
*Organigrama del Área de cobros*



Fuente: Elaboración propia

## 2. Conceptualización

Se realizará mediante un mapeo de cartera, haciendo uso de las 5 “C” del crédito, y estructurando diagramas de cobranzas según los cambios del mercado. En lo que concierne a las 5”C” según Timothy - Ronaldson, (2022) define en pocas palabras, las 5 C del crédito como concepto donde la gran cantidad de prestamistas tradicionales deben utilizar como parte de su proceso de evaluación al momento de conceder un préstamo. Puesto que cada una de las 5 C representa una característica en la solvencia del prestatario, ya que cada prestatario tiene diferentes parámetros.

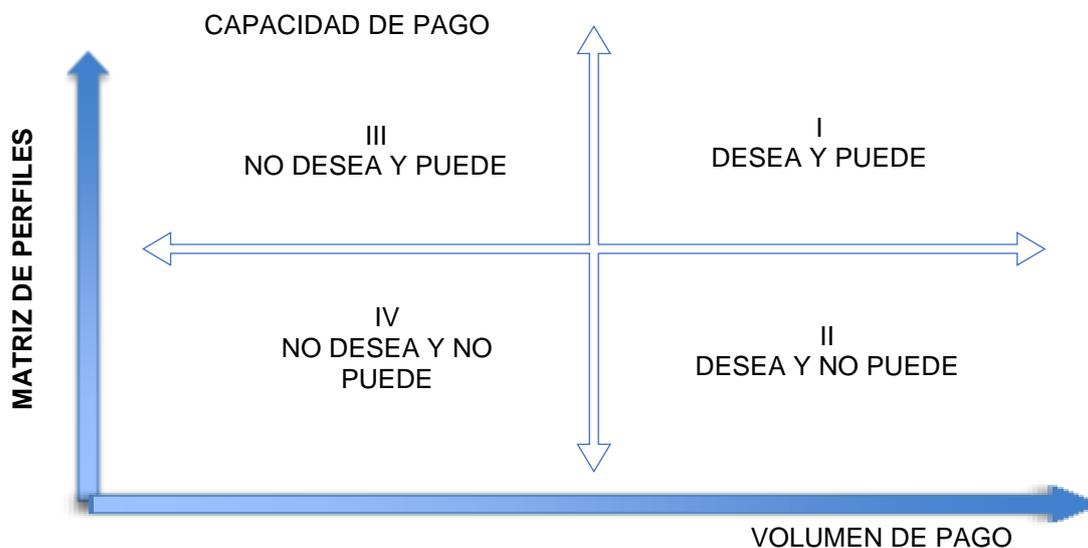
- Características – precedentes de los solicitantes del crédito, historial de cumplimientos con sus obligaciones pasadas.
- Capacidad – parámetros del solicitante para solventar la capacidad del crédito solicitado, analizando sus estados financieros personales.
- Capital – relacionar el nivel patrimonial del solicitante con su deuda vigente.
- Colateral – nivel de activos disponible que respalde al solicitante como garantía del crédito.
- Condición – realidad y parámetros económicos generales y específicos existentes mercado según el sector.



**APROBADO**

Según la IG, (2022) el Mapeo de la cartera es el análisis del grupo de activos que tiene un inversor o el respaldo para un crédito de inversión. Los activos de una cartera de inversión pueden ser: acciones, bonos, materias primas o derivados que la respalden, por lo general en una cartera se refleja el perfil del solicitante, en cuanto a su tolerancia al riesgo y componentes clave en su nivel crediticio.

**Figura 8**  
*Mapeo de Cartera*



*Fuente: Portal IG, elaboración propia*

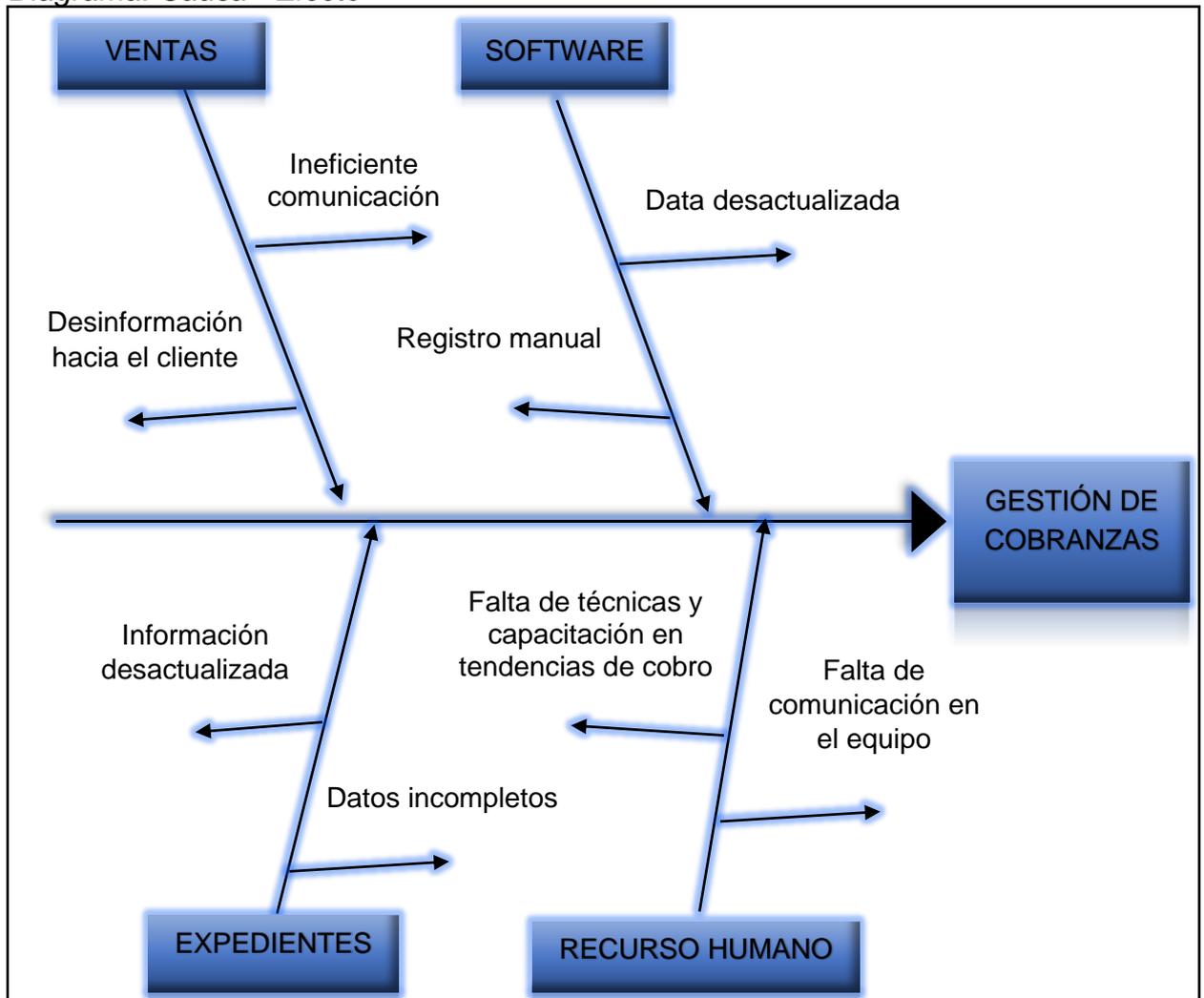
### 2.1. Diagrama de causa y efecto

Según Mata (2010) para efecto de facilitar el análisis de la problemática en cuestión, se realizó una recaudación de información en las áreas de ventas, operaciones, y cobros; para la identificación de las posibles causantes el bajo pago de cuentas por cobrar.

Como principal problemática se identificó que el retraso en la gestión de cobranza y su respectivo retorno, a causa de:

- Software: como tal está desactualizado y teniendo que registrar la información manualmente.
- Ventas: la comunicación es ineficaz, entre vendedores y clientes, proporcionándoles información incompleta no veraz.
- Expediente de cliente: los datos de la mayoría de clientes están desactualizados y otros expedientes carecen de la información.
- Recursos humanos: la falta de capacitación en técnicas y comunicación fluida, clara y profesional, en relación de cobro, duplica y retrasa las tareas.

**Figura 9**  
*Diagrama: Causa - Efecto*



*Fuente: elaboración propia*

### 3. Matriz de acción de cobranza

Hernández, F. (2014) señala como un conjunto de pasos relacionados entre sí con el fin de administrar una correcta cobranza, la matriz de acción es una herramienta que asigna las actividades a los responsables de cada acción y de igual forma como una herramienta de soporte, que documente el compromiso de pago del cliente, coordinando el recaudo de estos fondos mediante los cobradores o vendedores.

### 3.1. Políticas de acción de cobro

La matriz de acción de cobro consistirá en dos ejes: antigüedad de la deuda y monto de pendiente, está se establecerá en cuanto a mayor monto y mayor antigüedad de la deuda, ejerciendo una mayor presión al cliente. Estableciéndose los siguientes tipos de acción: según el plazo vencidos (carta 30, 60 y 90) buscando gestionar y llevar un control más detallado de los créditos a favor de la empresa, verificar la cartera de clientes garantizando una adecuada captación de sus recursos y un eficiente trabajo en equipo.

**Tabla 12**

*Proceso para la entrega de servicios al crédito*

<b>AÑO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
2023	<ul style="list-style-type: none"><li>- El departamento de ventas se encargará de negociar el servicio con el cliente.</li><li>- El cliente brindará sus datos empresariales para ser evaluado por el departamento de cobranzas y esta deriva la información a administración.</li><li>- La administración analiza la aprobación o desaprobación del servicio a crédito solicitado.</li><li>- La administración decide a qué plazos otorgará los créditos.</li></ul>
<b>Proyecto: plan estratégico de Empresa: MRC kristales Eirl</b>	
<b>cobranzas</b>	<b>Elaborado: 16/07/22</b>

*Fuente: Elaboración propia*

**Tabla 13**

*Proceso para la ejecución de cobranzas*

<b>AÑO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>- Antes de la fecha de vencimiento el área de cobros realiza llamadas telefónicas a cada cliente para recordar el vencimiento de su plazo.</li></ul>

---

2023

- Día de vencimiento del plazo el área de Cobranzas envía correos electrónicos para ejecutar la cobranza respectiva.
- El área de Cobranza a espera del cliente y el desembolso del crédito por el servicio otorgado.
- En caso que el cliente no realice el desembolso acordado, se procede al aviso mediante llamada telefónica o correo electrónico.
- Caso contrario de no respuesta del cliente habiendo notificado del plazo vencido, se procederá al cobro según política de plazo de vencimiento de dicha cuenta mediante carta notarial por omisión del cobro.

---

**Proyecto: plan estratégico de cobranzas** Empresa: MRC kristales Eirl Elaborado: 16/07/22

---

*Fuente: Elaboración propia*

### 3.2. Clasificación de cobro según vencimiento

Pre – Mora en el plazo establecido (1 – 30 días): consiste en la cartera de clientes que realicen sus pagos dentro de los primeros 30 días de manera puntual, con el fin de mantener un buen récord crediticio.

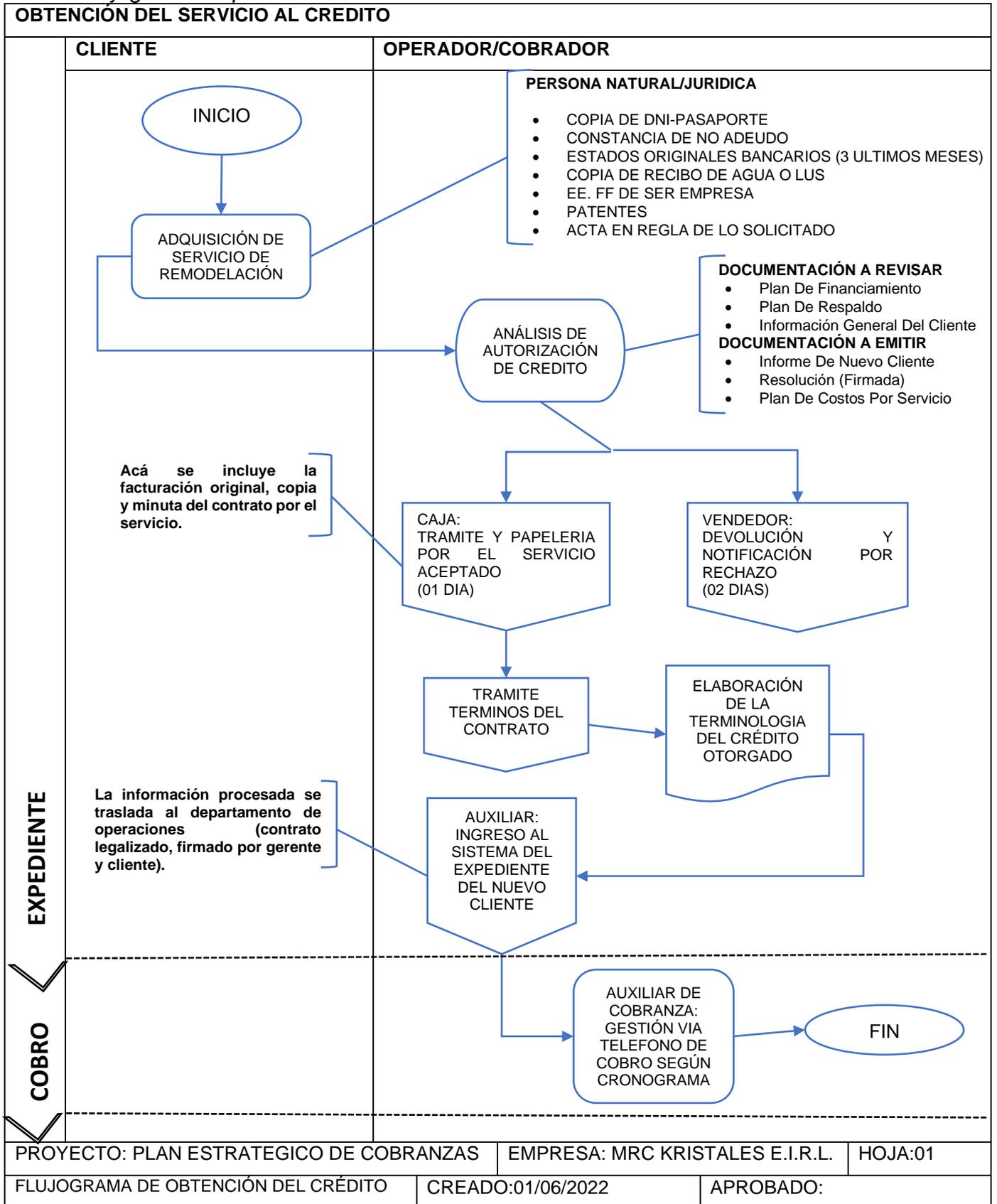
Mora 30 días, plazos vencidos (31 – 60 días): manifiesta la cartera de clientes ya con 2 letras vencidas. En este caso a la mora, se aplicará una estrategia orientada a la recuperación sustancial de la deuda, pretendiendo llegar con mayor rapidez posible a los clientes a fin de producirse el vencimiento e inclusive antes de tiempo, mediante recordatorio o carta de cobro.

Mora 60 días, fin de prórroga (61 – 90 días): refiere a una cartera de clientes ya con 3 cuotas vencidas. Con el fin de llevar adelante la gestión de cobranza de mora 60, aplicándose herramientas adecuadas, mediante profesionales capacitados en la materia de negociación colaborativa por ley.

#### 4. Flujogramas de acción de cobranza

**Figura 10**

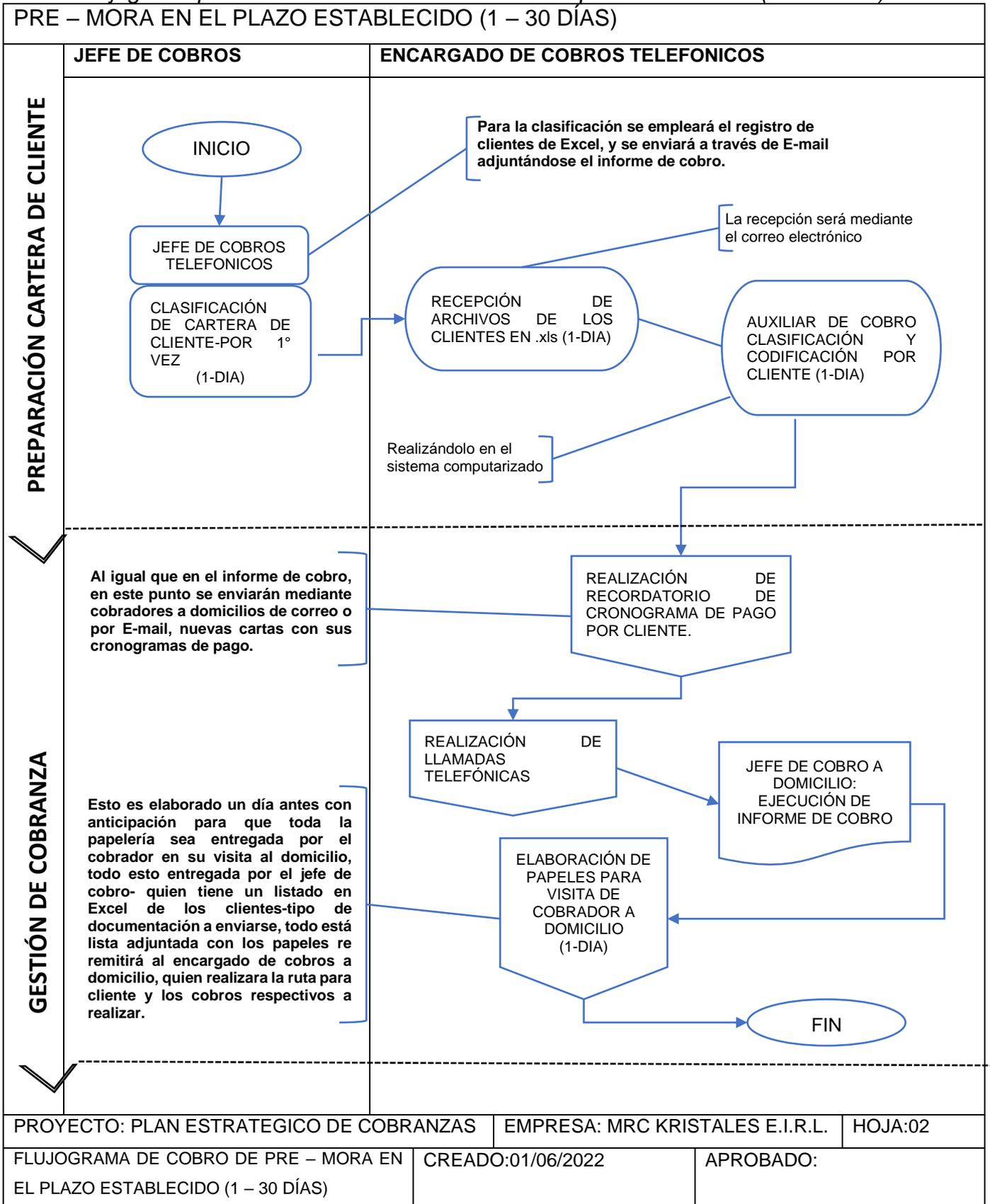
*Flujograma de proceso de obtención del servicio al crédito*



Fuente: elaboración propia

**Figura 11**

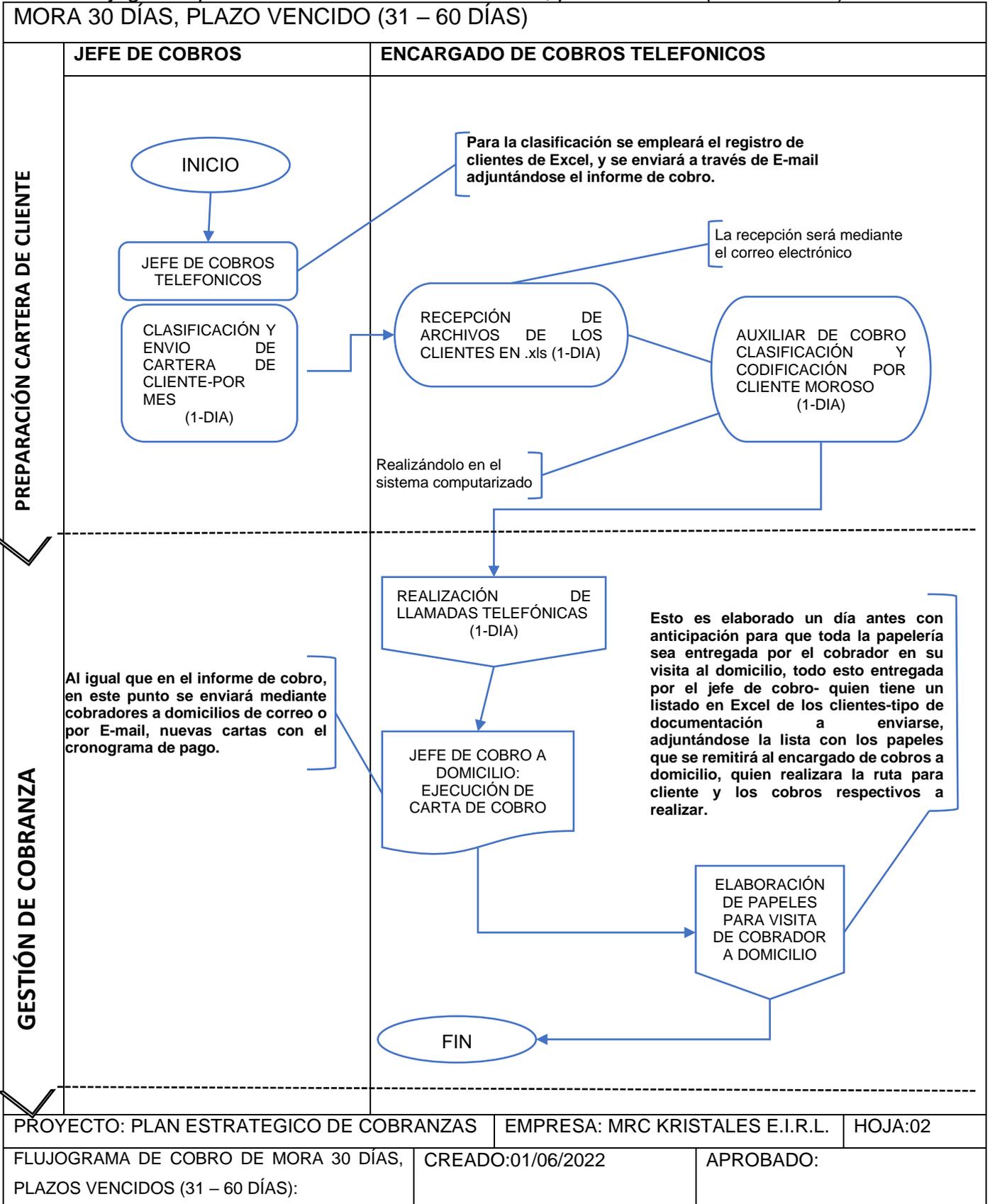
*Flujograma proceso de cobro de Pre – Mora en el plazo establecido (1 – 30 días)*



*Fuente: elaboración propia.*

**Figura 12**

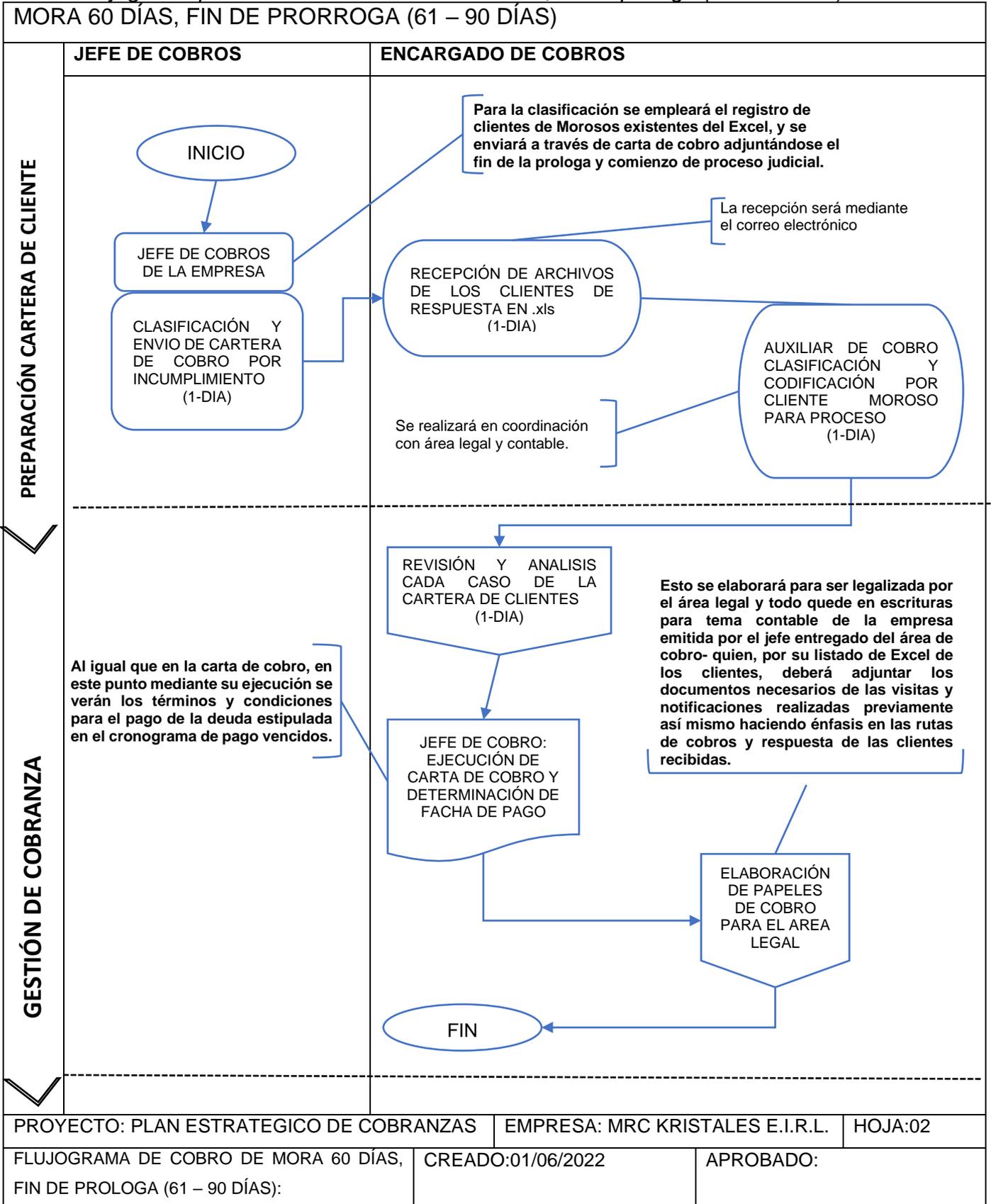
*Flujograma proceso de cobro de Mora 30 días, plazo vencido (31 – 60 días)*



*Fuente: elaboración propia.*

**Figura 13**

*Flujograma proceso de cobro de Mora 60 días, fin de prologa (61 – 90 días)*



*Fuente: elaboración propia.*

## 5. Estrategia a implementar

En este punto la empresa MRC kristales E.I.R.L., pueda reducir su nivel de morosidad empleando los flujogramas elaborados, debe de fortalecer los siguientes:

- Fortalecer el área de ventas; los canales de comunicación entre vendedor y auxiliar de operación, vendedor y cliente, brindar la información y condiciones del servicio que adquiera.
- Actualización de software contable en la empresa.
- Implementar y capacitar a su área de cobranzas en técnicas profesionales de cobro.

### 5.1. Las principales funciones implementar y capacitar son:

- Asignación de las actividades por tiempo, gestión y control correspondientes.
- Parametrización de acuerdo al rango de días y de montos.
- Seguimiento de llamadas e historial.
- Control y seguimiento de la matriz de pagos.
- E – mail (automático o manual) incorpora macros a la aplicación.
- Agenda de pendientes por operador.
- Generación de requerimientos del cliente.
- Generación automatizada de cartas
- Segmentación de cartera por filtro de cumplimiento.
- Generación de gráfica por rendición de cobrador.

## 6. Costos de la propuesta

**Tabla 14**

*Costos De Propuesta*

ITEM	Cant.	U.M	Costo unitario s/	Total, s/
Papel bond a-4	0.5	Millar	S/ 10.00	S/ 10.00
Lapiceros	04	Unidades	S/ 0.50	S/ 2.00
Pasajes	08	Pasajes	S/ 75.00	S/ 600.00
Servicio de internet	20	Internet	S/ 3.00	S/ 60.00
Asesoramiento virtual	01	Virtual	S/ 2,000.00	S/ 2,000.00
	TOTAL			S/ 2,272.00

*Fuente: elaboración propia.*

## 7. Cronograma de actividades

**Tabla 15**

*Cronograma de actividades*

PERIODO (2022)																
ACTIVIDADES	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16
Solicitud de información para el inicio de mi investigación	X	X														
Alineación de la información crediticia, contable y financiera de la empresa		X														
Análisis de la estructuración de sistema de cobranza.			X	X												
Análisis de los niveles de morosidad en su cartera.					X	X										
Calcular el impacto de la cartera crediticia según información financiera rentable obtenida.							X	X								
Comparación de los estados financieros con la información de años anteriores.									X	X						
Alineamiento de estrategias de cobranzas con el objetivo de MRC kristales E.I.R. L											X	X				
Elaborar flujogramas con la estructura mejorada de cobranzas de la empresa.													X	X		
Redactar el informe de propuesta de plan estratégico para MRC kristales E.I.R. L															X	X

*Fuente: elaboración propia.*

## V. DISCUSIÓN

En conformidad con nuestro objetivo 1: Determinar el grado de morosidad y el nivel de rentabilidad de la empresa MRC Kristales E I.R.L, donde se define a la morosidad como la acción que se genera ante la falta de pago.

Verificando el incumplimiento en los pagos del periodo 2021, como se muestra en la tabla N°01, donde en los meses de marzo, abril, julio, setiembre, octubre y diciembre los clientes pagaron de manera puntual y se cobraron facturas del mes anterior, a diferencia del mes de enero que inicia con un porcentaje de 52.21% cuentas de cobranzas elevados, en los meses de abril y julio donde la morosidad que se mantiene entre el 29% y 30%, los meses de marzo y diciembre la morosidad es manejable puesto que se encuentra entre el 4% y 6%, con respecto del 100% de la cartera colocada en el año, quedando cartera atrasada de 46.30% evidenciando morosidad en el periodo en cuestión.

Lo que discrepa Bernal W y Edquen R, (2017) pues en su estudio "Componentes socio-económicos que influye con los atrasos de los pagos de los usuarios 2016". El que tuvo por finalidad comprobar la reciprocidad que existente entre los factores socioeconómicos concluyó que el elemento bancario tiene una principal relación con la morosidad en un 60.2%, a causa de otros factores sociales teniendo una relación consecuente del 54.4%, donde a menor costo y mayor nivel de usuarios, menor será el índice de morosidad.

En la tabla N°3 que la empresa MRC Kristales E.I.R.L., presenta un indicador de cartera de deuda de alto riesgo porcentual que asciende a 71.9% del total de la cartera de créditos brindadas a los clientes adquirentes de sus servicios, y un 0.98 céntimos de ganancias al final del periodo, evidenciándose una disminución a 0.98 con respecto al año 2020 donde la empresa obtuvo 1.03 de utilidad neta por cada sol de recurso patrimonial empleado reflejándose un ligero riesgo.

Donde se discute con Herrera y Ramírez, (2016) en su investigación de renta, la cual tuvo como finalidad determinar la incidencia en la Renta de la Sociedad, quien concluyó que en el periodo 2013 y 2014 existió un ligero aumento del 11,31% en los costos de logística de ventas, reflejándose en su

rentabilidad con el 7% respecto a la renta financiera que fue del 51%, evidenciándose que tanto más aumenta los ingresos de sus ventas sus costos de logística también aumentan, afectando a las entradas económicas.

Para el objetivo 2: Identificar los métodos de cobranzas empleados por la empresa MRC Kristales E.I.R.L, se define a los métodos de cobranzas como los principales recaudadores para las empresas de sus activos exigibles, y de su solvencia en derechos por productos/servicios brindados.

Como evidencia las figuras de flujogramas N°3-4-5-6 de las vías de cobros efectuadas por MRC Kristales E.I.R.L, la cual muestra un proceso incongruente en la secuencia durante el período de llamadas a clientes, visitas a los mismos, la emisión de SMS y redacción de sus correos, los destinatarios y la información explícita que se redacta en ellos, de igual forma la poca información de cada uno de ellos, careciendo de un correcto seguimiento, monitoreo de sus clientes, y sus respuestas correspondientes, reflejándose como una de las causas del elevado índice de morosidad en la empresa.

Lo que discrepa con Torres y Paredes, (2017) en su investigación sobre la rentabilidad económica, factores y conocer el punto de equilibrio, la cual concluyó que hay una única manera en generar el VPN negativo 2% y una TIR positivo 2.5%, y es por desatender dudas programadas, por no realizar las modificaciones en sus procesos de cobros, haciendo énfasis en la falta de control en el área de producción, donde registró elevados costos, los cuales intervienen como factores en la determinación de la rentabilidad, y no solo el proceso de cobranza.

Respaldando Velasco R, (2017) dice en su estudio que la morosidad incide la renta, donde en su informe del impacto de morosidad en la Caja de Ahorro y Crédito, la morosidad fue de 5.89% a causa de una mala gestión de cobranzas reflejada en sus procesos de cobro y técnicas empleadas, obteniendo una rentabilidad con un ROA de 1,0% y un ROE de 4,9%; los cuales intervienen en sus resultados por no solicitar garantía o aval, sin profundizar en los riesgos, ni notificar la morosidad, ni cobrar eficientemente los créditos.

Por último, en base al objetivo 3: Elaborar plan de cobranzas para mejorar la rentabilidad de la empresa MRC Kristales E.I.R.L, se elaboraron técnicas de cobranza que harán más efectiva la recuperación de cartera, de la empresa la cual inició sus actividades económicas a partir del año 2013, brindando servicios de instalaciones, pintados entre otros.

Mediante la elaboración de plan estratégico de cobranza, empleando un análisis de diagnóstico de la empresa reflejándose en la figura N°10 del diagrama causa efecto, mapeo de cartera, reflejado en la figura n°7, flujogramas de acción de cobranzas en las figuras N°10, N°11, N°12, N°13, desde su emisión de un servicio al crédito hasta su cobro, la estrategia a implementar, la cual constituye todo el plan para reducir la morosidad en la empresa MRC Kristales E.I.R.L, mejorando sus técnicas de cobranzas referente al área contable, adicional a ello un cronograma de etapas de elaboración.

Lo que respalda Núñez y Pinedo, (2018) según su investigación de Ejecución de tácticas de cobro de morosidad, donde tuvo como finalidad identificar causas principales de morosidad desde el otorgamiento de crédito y desarrollo de técnicas de cobranzas a sus clientes, donde concluyó que al efectuar nuevas tácticas de cobro hubo una disminución a un 37.42% del 100% en relación a los pagos retrasados de dicha empresa en estudio, recuperando (S/ 29,404) de la provisión de la mora incobrable de 20%, en plazo vencido 61-90 días.

De igual manera Blom, (2018) desde panorama internacional en su estudio "Optimizing spare-parts management", que busca implementar un modelo que facilite la elección de estrategias para el mantenimiento de la industria empresarial sueca, concluyó la importancia radica en el control, al igual que el uso estratégico de un plan de acción según el valor de la deuda y así reducir el número de pérdidas evidenciadas al final de un período.

## VI. CONCLUSIONES

1. Según nuestros resultados se concluye que empresa MRC Kristales E.I.R.L, tiene un grado de morosidad elevado del 46.30% del periodo en estudio, en relación a la rentabilidad una disminución de 0.05 céntimos del periodo 2021 y 0.98 respecto al 2020 donde se obtuvo 1.03 de cada sol de recurso empleado para generar ganancias, lo que conlleva a una deuda de riesgo por 71.9% del total de la cartera de créditos de sus servicios, es decir 71 créditos brindados de cada 100 registran morosidad por una mala gestión de cobranza y que se vio reflejada en la rentabilidad.
2. En la identificación de los métodos de cobranzas empleados por la empresa MRC Kristales E.I.R.L, se llegó a la conclusión que dichos procesos identificados y ejecutados por la empresa muestran incongruencias en la secuencia del proceso de cobranza, vía llamadas a clientes, visitas a los mismos, la emisión y redacción de sus SMS - correos, careciendo de información explícita, y de un correcto seguimiento de la cartera de clientes y en la recepción de las respuestas de los mismos.
3. En la elaboración del plan estratégico de cobranzas para la empresa MRC kristales E.I.R.L. se concluyó que haciendo el uso correcto del plan estratégico de cobranzas el cual consta de un diagnóstico de la empresa, las técnicas base, flujogramas de acción de cobranzas, y estrategia implementar, desde que soliciten un servicio al crédito, los cobros posteriores según la política de periodo de vencimiento, seguimientos y monitoreo del proceso en coordinación con el área contable, se reducirá la morosidad considerablemente, su cartera de morosidad de sus clientes a favor de la empresa y su rentabilidad.

## VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda al gerente de la empresa MRC Kristales E.I.R.L, monitorear el área encargada de las cuentas por cobrar a crédito a fin de realizar dichos cobros y/o evaluar mejor a sus clientes antes de cederles uno de sus servicios al crédito para así reducir el nivel de morosidad registrado en los últimos periodos y que no se vea afectada su rentabilidad.

Se sugiere al administrador de la empresa MRC Kristales E.I.R.L mejorar el sistema de procesos de cobros empleados hasta el momento a fin de mejorar las funciones y etapas al momento de realizar las cobranzas en su ejecución y disminuir la cartera de clientes morosos, aplicando las políticas de cobranza según plazo de vencimiento, haciendo más fluida y eficiente el desempeño de la misma, tanto en el control de los cobros, como en la comunicación con sus clientes.

Como último se recomienda al gerente de la empresa MRC Kristales E.I.R.L, implementar el plan estratégico de cobranzas, puesto que este proporciona un mayor énfasis en las técnicas base empleadas para los flujogramas de acción de cobranzas, lo que beneficiará en la planificación, control durante el proceso y su ejecución, brindando un mejor proceso de evaluación para ceder un servicio al crédito, un proceso de cobro más completo, dado que se busca reducir el número de clientes morosos de su cartera de morosidad y mejorar su rentabilidad al final del periodo.

## REFERENCIAS

- Agurto, H y Cordova, S (2017). "Determinantes de los niveles de morosidad en las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú - un estudio para el periodo 2001-2016". (Tesis para obtener el título de licenciado en Economía). Universidad San Ignacio de Loyola. [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2719/1/2017\\_Agurto\\_Determinante-de-los-niveles-de-morosidad.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2719/1/2017_Agurto_Determinante-de-los-niveles-de-morosidad.pdf)
- Arias, S (2020) – Rentabilidad concepto y variantes. <https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad.html>
- Asban (2016). Alza del dólar influye en deterioro de la cartera de créditos de bancos. Gana Más. <https://revistaganamas.com.pe/asbanc-alza-del-dolar-influye-en-deterioro-de-la-cartera-de-creditos-de-bancos/>
- Banco Central de Reserva del Perú (2018). Panorama actual y proyecciones macroeconómicas 2019 - 2021. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Inflacion/2019/diciembre/reporte-de-inflacion-diciembre-2019.pdf>
- Bernal, W & Edquen, R (2017). Factores socio - económicos que se relacionan con la morosidad de los clientes del Colegio Simón Bolívar Tarapoto, San Martín 2016. (Tesis de pregrado. Universidad Peruana Unión- Perú). [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/742/Wilson\\_Tesis\\_bachiller\\_2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/742/Wilson_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Blom, J. (2018). Optimizing spare-parts management. Dalarna. <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1270807/FULLTEXT01.pdf>
- Castillo, A., & Cárdenas, F. (2016). Factores determinantes de la morosidad en las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú (Lima, Perú) Recuperado de: <http://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/1933>
- Caccya, N (2015). Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de transportes y servicios Vanina. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4152/Nole%20Ze%C3%B1a.pdf?sequence=1>

- Contreras, L (2020). "Morosidad del portafolio de crédito al consumo y su incidencia en la renta y liquidez de la financiera bancario, en los años 2015 a 2019". (Tesis de pregrado Universidad Libre de Colombia). <http://www.unilibrecucuta.edu.co/ojs/index.php/gestionyd/article/view/454/0>
- Chavez, M (2001). Caracterización de la validez y confiabilidad en el constructo metodológico de la investigación social. <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0094576/cap03.pdf>
- Dulzaides, M & Molina, A (2004). Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso. Artículo SCIELO. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352004000200011](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352004000200011)
- Fiallos, A (2017). Determinantes de morosidad macroeconómicos en el sistema bancario privado del Ecuador. (Tesis de pregrado. Universidad Andina SimonBolivar- Ecuador). <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5737/1/T2376-MFGR-Fiallos-Determinantes.pdf>
- García, C. (2020). El perfeccionamiento del contrato de seguro y la morosidad en el pago de las primas a la luz de la nueva ley reguladora del contrato de seguros (ley 8956) (Tesis de graduación para optar por el grado de licenciatura en derecho). Universidad de Costa Rica Sede Rodrigo Facio. <http://www.unilibrecucujka.edu.co/ojs/indix.php/gestionydh/article/view/454/0>
- Gonzales, J. (2019). La morosidad; un acuciante problema financiero de nuestros días (tesis de pregrado. Universidad Unizar, Brasil)
- Hernández, (2003). Introducción a la metodología didáctica: Formación Profesional Ocupacional. Alcalá de Guadaífa. Edición Sevilla: MAD
- Hernández. R, Fernández. C y Baptista. P (2003). Metodología de investigación. 6° ed. México: Mc Graw Hill

- Hernández, F. (2014) "Análisis y gestión de los instrumentos de cobro y pago. ADGN0108 – Recuperado de: Financiación de empresas" (1°ed) España: IC Editorial
- Herrera y Ramírez (2016) Tesis- Asociación CAC Bagua Grande LTDA, (Tesis de pregrado. Universidad de Amazonas - Perú). <https://docplayer.es/70271321-Impacto-de-los-costos-logisticos-en-la-rentabilidad-de-la-empresa-cac-bagua-grande-ltda-amazonas.html>
- Huamán, M & Montenegro, J (2017) Planeamiento tributario y rentabilidad en la empresa distribuidora de repuestos y lubricantes Nuevo Tiempo S.A.C., Jaén 2017. (Tesis de pregrado. Universidad Señor de Sipán- Perú). <https://hdl.handle.net/20.500.12802/4311>
- IG (2022) Cartera (definición) portal web. <https://www.ig.com/es/glosario-trading/definicion-de-cartera>
- Melendez M., & Pacaya, B. (2020) Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud. (Spanish). Revista Facultad Nacional De Salud Pública, 32(1), 16-25.
- Melendez, M & Vargas, N (2017) Identificar los factores externos y su influencia en los índices de morosidad en una empresa comercializadora de productos de electricidad: estudio de caso, 2016. (Tesis de pregrado. Universidad Pontificia Católica del Perú). [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/10239/Morales%20Mel%C3%A9ndez\\_Vargas%20Meza\\_Identificar\\_factores\\_externos2.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/10239/Morales%20Mel%C3%A9ndez_Vargas%20Meza_Identificar_factores_externos2.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Millian, R (2021). Morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la empresa POLIFOOD PERÚ SAC, periodos 2017-2019. (Tesis de pregrado. Universidad Peruana Unión- Perú). [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4575/Rud\\_y\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4575/Rud_y_Tesis_Licenciatura_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Núñez, D & Pinedo, A (2019). Implementación de estrategias de cobranza para reducir el índice de morosidad de los créditos en la empresa Inversiones

y Servicios Horizonte SAC de Trujillo, 2018. (Tesis de pregrado. Universidad Privada del Norte- Perú). <https://hdl.handle.net/11537/15139>

Otekunrin, A, Nwanji, T, Eluyela, D, Olowookere, J & Fagboro, D (2020). Capital structure and profitability: the case of Nigerian deposit money banks. *Banks and Bank Systems*, 15(4), 221. <https://pdfs.semanticscholar.org/82d9/4203a524ccb81ae86583e22ee17aab4f09cb.pdf>

Pandoyo, M. (2019). The Influence of Account Receivable for Inventory of Income Before Tax. *Ilomata International Journal of Tax & Accounting*. <https://www.ilomata.org/index.php/ijtc/article/view/42/41>

Pacombia, M (2018). Análisis de la morosidad e incidencia en la rentabilidad de la empresa municipal de saneamiento básico de Puno S.A., periodo 2016. (Tesis de pregrado. Universidad Privada San Carlos. Perú) [http://repositorio.upsc.edu.pe/bitstream/handle/UPSC/4424/Marisol\\_PAC\\_OMPIA\\_ESTEBA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upsc.edu.pe/bitstream/handle/UPSC/4424/Marisol_PAC_OMPIA_ESTEBA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pérez Mata, (2010) Luis Eduardo. Estrategias de cobranza de cuentas comerciales. Colombia: ICM, 1994. 225 p.

Puican, V. (2019). Morosidad Financiera. (K. Cabrera, Entrevistador) <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/3934>

Polchanov, Dovgaliuk (2020) *The impact of solvency and business activity on profitability of mining companies*. <https://doi.org/10.33271/nvngu/2020-4/164https://www.proquest.com/openview/198db1579aef927f4dd1f6b4a207ebbd/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1886336>

Ramírez, J. (2017). Cómo vender a crédito y cobrar sin contratiempos. Primera Edición. España: Ediciones Gestión 2000.

Rivera, S. (2020). Análisis de la evolución del financiamiento al Sector Agropecuario desde la década del 90 a la actualidad. La visión de los productores en la provincia de Buenos Aires. (Tesis Universidad Nacional del Mar de Plata). <http://nulan.mdp.edu.ar/2936/1/tiscornia-2018.pdf>

- Rivero, L. (2020). Análisis de la morosidad para mejorar la rentabilidad en la Caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo S.A Bagua – 2018. (Tesis de pregrado. Universidad Cesar Vallejo- Perú) [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48032/Rivero\\_MLD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48032/Rivero_MLD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rodriguez, C. et al (2017). Impacto de las S.A.S. en la constitución de sociedades en Nicaragua desde la optica del analisis económico del derecho societario. *ialnveniendi Et Iudicandi*, 8 (1), 1-49. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=560258673004>
- Sampiere, (2010). Metodología de la Investigación. [http://jbposgrado.org/material\\_seminarios/HSAMPIERI/Metodologia%20Sampieri%205a%20edicion.pdf](http://jbposgrado.org/material_seminarios/HSAMPIERI/Metodologia%20Sampieri%205a%20edicion.pdf)
- Sharma, M, Madan, A, Shakarwal, A, Singh, A, & Kumar, N (2021). *Determining the Predictive Accuracy of Loan Defaulters Using R*. In Proceedings of 3rd International Conference on Computing Informatics and Networks: ICCIN 2020 (pp. 323-331). Springer Singapore. [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=IHMjEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA322&dq=Determining+the+Predictive+Accuracy+of+Loan+Defaulter+Using+R.+&ots=ExPpxe86z3&sig=n7x-MLq\\_KoGoi30yRNCyyVJqwPo#v=onepage&q=Determining%20the%20Predictive%20Accuracy%20of%20Loan%20Defaulters%20Using%20R.&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=IHMjEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA322&dq=Determining+the+Predictive+Accuracy+of+Loan+Defaulter+Using+R.+&ots=ExPpxe86z3&sig=n7x-MLq_KoGoi30yRNCyyVJqwPo#v=onepage&q=Determining%20the%20Predictive%20Accuracy%20of%20Loan%20Defaulters%20Using%20R.&f=false)
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP - SBS (2012a). Reglamento para la gestión del riesgo de liquidez. Resolución SBS N° 9075-2012 <https://intranet1.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2012/Diciembre/SF-2103-di2012.PDF>
- Tenney, J. y Kalenkoski, C. (2020). *Financial ratios and financial satisfaction: exploring associations between objective and subjective measures of financial Well-Being among older Americans*. Springer Publishing Company CONNECT, 30(2). <http://dx.doi.org/10.1891/1052-3073.30.2.231>.

- Texas Wheeler (2017) Financial ratios and profitability of the strategy for companies. <http://dx.doi.org/10.3326/fintp.40.1.4>.
- Ticona, A (2017). La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú. Revista de Investigación Valdizana: ISSN: 1995 – 445X. <https://www.redalyc.org/journal/5860/586066112004/html/>
- Timothy y Ronaldson (2022) “5 Cs del crédito” <https://www.caminofinancial.com/es/cuales-son-las-5-cs-del-credito/>
- Torres y Paredes (2017) rentabilidad económica de los presentes hoteles turísticos por el Ministerio de Turismo en el 2015. <https://www.redalyc.org/journal/1934/193449985009/html/>
- Torres, J (2017). Análisis de rentabilidad económica de los nuevos alojamientos turísticos regulados por el Ministerio de Turismo en el año 2015 para determinar el punto de equilibrio en Puerto Ayora- Galápagos. (Tesis de pregrado. Universidad Central de Ecuador. Quito) <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/10484>
- Uesugi, G., Simoes, D., Moraes, C (2019). Economic and Financial Analysis of Tree Seedling Production Using Composted Biosolids Substrate. Floresta e Ambiente, 26(2). <https://doi.org/10.1590/21798087.074017>
- Uquillas, A & Gonzales, C (2017). Modelo Macro para Pruebas de Tensión de Riesgo de Crédito de Consumo en el Sistema Financiero Ecuatoriano. Revista análisis estadístico. [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Revistas/Analitika/Anexos\\_pdf/Analit\\_14/3a.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Revistas/Analitika/Anexos_pdf/Analit_14/3a.pdf)
- Ushiñahua, L, Cortez, L & Salas, H (2018). Incidencia del financiamiento en la rentabilidad de la micro y pequeña empresa del sector turismo - rubro restaurantes, hoteles y agencias de viaje. ( tesis de Universidad Nacional de San Martín- Perú). <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/2595/ECONOMIA%20->

[%20Luz%20V.%20Ushi%c3%b1ahua%2c%20Lidia%20Cortez%20y%20Hector%20F.%20Salas.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Velasco, R (2017). Reporte de estabilidad financiera. Banco Central de Reserva del Perú. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/2020/noviembre/ref-noviembre-2020.pdf>

Vidal, S (2017). La morosidad y la rentabilidad de los bancos en Chile. (tesis de pregrado universidad técnica federico santa maría- Valparaíso Chile). <https://repositorio.usm.cl/bitstream/handle/11673/23660/3560900257366 UTFSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Wafula, W, Tibbs, C & Ondiek, A (2019). Average collection period and financial performance of nzoia water services company. International Journal of Multidisciplinary and Current Research. <http://ijmcr.com/wp-content/uploads/2019/05/Paper5273-279.pdf>

Yamada, K & Honjo, Y (2020). *Petty cash from parents: Provision of liquidity to spin-offs by trade credit channel*. Journal of Small Business Management, 58(5), 923-947. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1111/jsbm.12538>

Zawada, P., Okrasa, W., & Warchalowski, J. (2020). *Flow management system for maximising business revenue and profitability*. Statistics in Transition New Series, 21. [https://www.exeley.com/exeley/journals/statistics\\_in\\_transition/21/5/pdf/1.0.21307\\_stattrans-2020-062.pdf](https://www.exeley.com/exeley/journals/statistics_in_transition/21/5/pdf/1.0.21307_stattrans-2020-062.pdf)

Zeña, G (2015). Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la zona Ferreñafe de la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque S.A – 2015. (tesis de pregrado. Universidad señor de Sipán- Perú) <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4152/Nole%20Ze%C3%B1a.pdf?sequence=1>

**ANEXOS**



**ANEXO 2: Operacionalización de Variables**

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	ESCALA DE MEDICION
MOROSIDAD	Incumplimiento de compromiso por parte de un cliente a una empresa que le prestó los servicios o producto, en cuotas o plazos establecidos. (Meléndez y Pacaya, 2020).	Se medirá a través de dimensiones e indicadores que ayudaran a identificar las incidencias recurrentes en las cuentas dudosas en cobrar.	Grado de morosidad	<input type="checkbox"/> Gestión de cobranza	Escala de Likert Eficiente, Regular, Deficiente	Análisis documental
				<input type="checkbox"/> Cartera atrasada		
			Factores financieros	<input type="checkbox"/> Grado de liquidez		
				<input type="checkbox"/> Cartera de créditos		
RENTABILIDAD	Ccaccya, (2015) son aquellos recursos económicos, y humanos para la obtención sobre un beneficio, donde posee una organización respecto a su realización de sus actividades, ya sea que se hayan financiado con recursos propios, aportes de los accionistas o financiamiento externo.	La noción que se aplicará a toda acción económica se medirá a través de los ratios, tipos y grado de rentabilidad con el fin de obtener resultados esperados.	Nivel de Rentabilidad	<input type="checkbox"/> Rentabilidad Económica	Escala de Likert Eficiente, Regular, Deficiente	Análisis documental
				<input type="checkbox"/> Rentabilidad Financiera		
			Factores políticos.	<input type="checkbox"/> Política de cobranzas		
				<input type="checkbox"/> Política de evaluación crediticia		

### ANEXO 3



*“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”*

*05 de noviembre de 2021*

*Señores*

*Escuela de Contabilidad*

*Universidad César Vallejo – Campus Chiclayo*

*A través del presente, Migue Raúl Rojas Campos, identificado (a) con DNI N° 41232653 representantes de la empresa/institución MRC Kristales E.I.R.L con el cargo de Gerente General, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:*

*a) Piscoya Soto Ericka Vanessa DNI: 44536283 y Código de estudiante N°7001178791*

*b) Sánchez Guevara Susy DNI: 47478792 y Código de estudiante N°7001161231*

*Están autorizadas para:*

*a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada Morosidad y Rentabilidad en la empresa MRC Kristales E.I.R.L, Lima.*

*Si*  *No*

*b) Publicar el nombre de nuestra organización en la investigación*

*Si*  *No*

*Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.*

*Atentamente,*

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Miguel', is positioned above a circular stamp. The stamp contains the text 'MRC KRISTALES E.I.R.L.', 'Miguel Raúl Rojas Campos', and 'GERENTE GENERAL' in a smaller font.

.....  
*Miguel Raúl Rojas Campos*  
*Gerente General*

## ANEXO 4:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## GUIA DE ANALISIS DOCUMENTAL

La siguiente guía de análisis documental busca recopilar datos de los estados financieros a partir de los cuales se puede conocer la rentabilidad en la empresa MRC Kristales E.I.R.L. durante el periodo 2020-2021.

Título de la investigación: <b>MOROSIDAD Y RENTABILIDAD EN LA EMPRESA MRC KRISTALES E.I.R.L</b>
FECHA DE APLICACIÓN: <b>15/02/2022</b>
Instrumento para la clasificación de fuentes y análisis documental (Recojo de información)

Miguel Raúl Rojas Campos, representante legal de la empresa MRC Kristales E.I.R.L., autoriza la utilización de la información que se proporcione mediante esta ficha para cumplimiento del objetivo de la investigación propuesta.

SI  N

Categoría	Clasificación		
1. Procedencia	Libros	Originalidad	
		Revisión	
		Resultados	
		Reportes de Casos	
		Carta de formalidad	
		Entidad	
		Completo	
		Periodo de Libros	
	Otros	Documentos electrónicos	
		Portal en la Internet	
		Material electrónico y archivados	
		Documento Legal	
		Material no publicado	
Tesis – Trabajo de Grado		Pregrado	
Lugar de procedencia	Ciudad	LIMA	
Empresa	Nombre	MRC KRISTALES E.I.R.L.	
2. Fuentes y Fecha	Número de fuentes referidas		
	Año de publicación		2022
3. Datos del(os) autor(es)	Autor 1	Piscoya Soto Ericka Vanessa	
	Autor 2	Sánchez Guevara Susy	

<b>CATEGORIA</b>		Resumen – interpretación – extracción de información
Documentación	Entidad	<b>MRC KRISTALES E.I.R.L.</b>
	Carta de formalidad	Se envió una carta a la empresa para el permiso y autorización, para la información esperada.
	Original	Los PDT, fueron descargados del mismo portal de sunat y respaldado con el sello del contador de la empresa.
	Revisión	El análisis lo realizamos mediante una escala de mayor a menor relevancia.
	Resultados	Los resultados se muestran en tablas y un plan estratégico según la problemática y finalidad del proyecto.
	Reportes de Casos	
	Completo	La información fue completa
	Periodo de Libros	Los libros y registros requeridos si se nos fue brindado
Otros	Documentos electrónicos	Toda la información recibida fue digital
	Portal en la Internet	Para mayor comprensión se visualizó su portal web, para entendimiento del rubro de la empresa
	Material electrónico y archivados	
	Documento Legal	Todo fue firmado y notificado a ambas partes la empresa para el estudio y a la universidad.,
	Material no publicado	

## DATOS DEL EVALUADOR Y VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** GUIA DE ANALISIS DOCUMENTAL PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN MOROSIDAD Y RENTABILIDAD EN LA EMPRESA: "MRC KRISTALES E.I.R.L."

**OBJETIVO:** Elaborar un plan estratégico para reducir el índice de morosidad en la empresa MRC KRISTALES E I.R.L

**DIRIGIDO A:** DOCUMENTACIÓN CONTABLE Y FINANCIERO.

### DATOS DEL EVALUADOR:

Nombre y apellidos: CRISTHIAN DIEGO QUEVEDO WILLIS

- DNI: 45696888
- Grado académico: CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
- Centro de Trabajo: ECOVIVESOCIAL S.A.C.

### OPINION DE APLICABILIDAD:

La variable de estudio aplicable con el desarrollo del proyecto opino que es la correcta para EJECUTARLA EN EL RECOJO DE INFORMACIÓN.

### VALORACIÓN:

Aprobado	Desaprobado
X	

ECOVIVESOCIAL S.A.C  
  
C.P.C Cristhian Quevedo Willis  
Contador General  
CPC 04-5451

**FIRMA**

FECHA: 05/11/2021

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

DIMENSIONES PARA EVALUAR LA MOROSIDAD								
N°	DIMENSIONES / indicadores	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Observaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Dimensión 1. GRADO DE MOROSIDAD</b>							
1	Cartera atrasada	X		X		X		
2	Gestión de cobranza	X		X		X		
3								
	<b>Dimensión 2. FACTORES FINANCIEROS</b>							
4	Grado de liquidez	X		X		X		
5	Cartera de créditos	x		X		x		
6								

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** La variable de estudio aplicable con el desarrollo del proyecto opino que es la correcta para EJECUTARLA EN EL RECOJO DE INFORMACIÓN.

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ x ]**            **Aplicable después de corregir [ \_ ]**            **No aplicable [ \_ ]**

- **Apellidos y nombres del juez validador.** CRISTHIAN DIEGO QUEVEDO WILLIS
- **Especialidad del validador:** CONTADOR PUBLICO COLEGIADO

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

embre 05, del 2021

  
 ECOVIVESOCIAL S.A.C  
 .....  
 C.P.C Cristhian Quevedo Willis  
 Contador General  
 CPC 04-5451

Firma del Experto Informante

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

DIMENSIONES PARA EVALUAR LA RENTABILIDAD								
N°	DIMENSIONES / indicadores	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Observaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Dimensión 1. NIVEL DE RENTABILIDAD</b>							
1	Rentabilidad Financiera	X		X		X		
2	Rentabilidad Económica	X		X		X		
3								
	<b>Dimensión 2. FACTORES POLITICOS</b>							
4	Políticas de cobranza	X		X		X		
5	Política de evaluación crediticia	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** La variable de estudio aplicable con el desarrollo del proyecto opino que es la correcta para EJECUTARLA EN EL RECOJO DE INFORMACIÓN.

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ x ]**            **Aplicable después de corregir [ \_ ]**            **No aplicable [ \_ ]**

- **Apellidos y nombres del juez validador.** CRISTHIAN DIEGO QUEVEDO WILLIS
- **Especialidad del validador:** CONTADOR PUBLICO COLEGIADO

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Noviembre 05, del 2021**

  
 ECOVIVE SOCIAL S.A.C  
 .....  
 C.P.C Cristian Quevedo Willis  
 Contador General  
 CPC 04-5451

Firma del Experto Informante

## DATOS DEL EVALUADOR Y VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** GUIA DE ANALISIS DOCUMENTAL PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN: MOROSIDAD Y RENTABILIDAD EN LA EMPRESA: "MRC KRISTALES E.I.R.L."

**OBJETIVO:** Elaborar un plan estratégico para la reducir el índice de morosidad en la empresa MRC KRISTALES E I.R.L

**DIRIGIDO A:** DOCUMENTACIÓN CONTABLE Y FINANCIERO.

### DATOS DEL EVALUADOR:

Nombre y apellidos: HUGO YVAN COLLANTES PALOMINO

- DNI: 16734957
- Grado académico: MAESTRO
- Centro de Trabajo: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

### OPINION DE APLICABILIDAD:

La variable de estudio aplicable con el desarrollo del proyecto opino que es la correcta para EJECUTARLA EN EL RECOJO DE INFORMACIÓN.

### VALORACIÓN:

Aprobado	Desaprobado
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

  
Hugo Yván Collantes Palomino  
CONTADOR PUBLICO COLEGIADO  
MATRICULA 04-1677  
**FIRMA**

FECHA: 05/11/2021

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

DIMENSIONES PARA EVALUAR LA MOROSIDAD								
N°	DIMENSIONES / indicadores	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Observaciones
	<b>Dimensión 1. GRADO DE MOROSIDAD</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Cartera atrasada	X		X		X		
2	Gestión de cobranza	X		X		X		
3								
	<b>Dimensión 2. FACTORES FINANCIEROS</b>							
4	Grado de liquidez	X		X		X		
5	Cartera de créditos	X		X		X		
6								

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** La variable de estudio aplicable con el desarrollo del proyecto opino que es la correcta para EJECUTARLA EN EL RECOJO DE INFORMACIÓN.

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

- **Apellidos y nombres del juez validador. COLLANTES PALOMINO HUGO YVAN**

- **Especialidad del validador: MAESTRO EN TRIBUTACION**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

DIMENSIONES PARA EVALUAR LA RENTABILIDAD								
N°	DIMENSIONES / indicadores	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Observaciones
	<b>Dimensión 1. NIVEL DE RENTABILIDAD</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Rentabilidad Financiera	X		X		X		
2	Rentabilidad Económica	X		X				
3								
	<b>Dimensión 2. FACTORES POLITICOS</b>							
4	Políticas de cobranza	X		X		X		
5	Política de evaluación crediticia	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** La variable de estudio aplicable con el desarrollo del proyecto opino que es la correcta para EJECUTARLA EN EL RECOJO DE INFORMACIÓN.

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

- **Apellidos y nombres del juez validador. COLLANTES PALOMINO HUGO**
- **Especialidad del validador: MAESTRO EN TRIBUTACION**

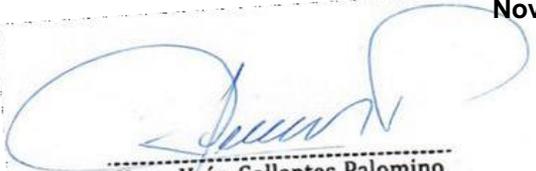
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Noviembre 05, del 2021**



**Hugo Yván Collantes Palomino**  
 CONTADOR PUBLICO COLEGIADO  
 MATRICULA 04-1677

## DATOS DEL EVALUADOR Y VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** GUIA DE ANALISIS DOCUMENTAL PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN MOROSIDAD Y RENTABILIDAD EN LA EMPRESA: "MRC KRISTALES E.I.R.L."

**OBJETIVO:** Elaborar un plan estratégico para reducir el índice de morosidad en la empresa MRC KRISTALES E I.R.L

**DIRIGIDO A:** DOCUMENTACIÓN CONTABLE Y FINANCIERO.

### DATOS DEL EVALUADOR:

Nombre y apellidos: ANDERSON REQUEJO CUEVA

- DNI: 41789152
- Grado académico: CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
- Centro de Trabajo: TRANSPORTE MARIA ANTONIETA S.A.C.

### OPINION DE APLICABILIDAD:

La variable de estudio aplicable con el desarrollo del proyecto opino que es la correcta para EJECUTARLA EN EL RECOJO DE INFORMACIÓN.

### VALORACIÓN:

Aprobado	Desaprobado
X	



C.P.C. Anderson Requejo Cueva  
MAT. 04 - 2352

**FIRMA**

FECHA: 05/11/2021

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

DIMENSIONES PARA EVALUAR LA MOROSIDAD								
N°	DIMENSIONES / indicadores	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Observaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Dimensión 1. GRADO DE MOROSIDAD</b>							
1	Cartera atrasada	X		X		X		
2	Gestión de cobranza	X		X		X		
3								
	<b>Dimensión 2. FACTORES FINANCIEROS</b>							
4	Grado de liquidez	X		X		X		
5	Cartera de créditos	X		X		x		
6								

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** La variable de estudio aplicable con el desarrollo del proyecto opino que es la correcta para EJECUTARLA EN EL RECOJO DE INFORMACIÓN.

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ x ]**            **Aplicable después de corregir [ \_ ]**            **No aplicable [ \_ ]**

- **Apellidos y nombres del juez validador.** ANDERSON REQUEJO CUEVA
- **Especialidad del validador:** CONTADOR PUBLICO COLEGIADO

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



\_\_\_\_\_  
Firma del Experto Informante

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

DIMENSIONES PARA EVALUAR LA RENTABILIDAD								
N°	DIMENSIONES / indicadores	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Observaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Dimensión 1. NIVEL DE RENTABILIDAD</b>							
1	Rentabilidad Financiera	X		X		X		
2	Rentabilidad Económica	X		X		X		
3								
	<b>Dimensión 2. FACTORES POLITICOS</b>							
4	Políticas de cobranza	X		X		X		
5	Política de evaluación crediticia	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** La variable de estudio aplicable con el desarrollo del proyecto opino que es la correcta para EJECUTARLA EN EL RECOJO DE INFORMACIÓN.

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ x ]**              **Aplicable después de corregir [ \_ ]**              **No aplicable [ \_ ]**

- **Apellidos y nombres del juez validador.** ANDERSON REQUEJO CUEVA
- **Especialidad del validador:** CONTADOR PUBLICO COLEGIADO

**Noviembre 05, del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



C.P.C. Anderson Requejo Cueva  
MAT. 04 - 2352

Firma del Experto Informante

# GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

<b>Título de la investigación:</b> <b>MOROSIDAD Y RENTABILIDAD EN LA EMPRESA MRC KRISTALES E.I.R.L.</b>
<b>FECHA DE APLICACIÓN:</b> Aún por determinar
<b>Título del texto:</b> Instrumento para la clasificación de fuentes y análisis documental (Recojo de información) <b>Objetivos</b>

## Recomendaciones para la aplicación del Análisis Documental.

Para obtener un claro análisis se revisará y verificará los documentos, en relación a lo requerido para la investigación (Información financiera, económica y rentable) mediante el siguiente formato que incluirá los siguientes aspectos:

Categoría	Clasificación		
<b>1. Procedencia</b>	<b>Procedencia</b>		<b>Original</b>
			Revisión
			Resultados
			Reportes de Casos
			Carta de formalidad
		Entidad	Completo
	<b>Libro</b>		Periodo de Libros
	<b>Otros</b>		Documentos electrónicos
			Portal en la Internet
			Material electrónico y archivados
		Documento Legal	
	Material no publicado		
	Tesis – Trabajo de Grado	Pregrado	
	Lugar de procedencia	<b>Ciudad</b>	<b>LIMA</b>
	Empresa	<b>Nombre</b>	<b>MRC KRISTALES E.I.R.L.</b>
<b>2. Fuentes y Fecha</b>	Número de fuentes referidas		
	Año de publicación		<b>2022</b>
<b>3. Datos del(os) autor(es)</b>	Autor 1	<b>Piscoya Soto Ericka Vanessa</b>	
	Autor 2	<b>Sánchez Guevara Susy</b>	

CATEGORÍA		Resumen – interpretación – extracción de información
Procedencia	Original	
	Revisión	
	Resultados	
	Reportes de Casos	
	Carta de formalidad	
	Entidad	
Libro	Completo	
	Periodo de Libros	
Otros	Documentos electrónicos	
	Portal en la Internet	
	Material electrónico y archivados	
	Documento Legal	
	Material no publicado	

## Consulta RUC

<b>Resultado de la Búsqueda</b>
<b>Número de RUC:</b> 20554761951 - MRC KRISTALES E.I.R.L.
<b>Tipo Contribuyente:</b> EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA
<b>Nombre Comercial:</b> MRC SERVICIOS GENERALES
<b>Fecha de Inscripción:</b> 01/10/2013 <b>Fecha de Inicio de Actividades:</b> 03/10/2013
<b>Estado del Contribuyente:</b> ACTIVO
<b>Condición del Contribuyente:</b> HABIDO
<b>Domicilio Fiscal:</b> AV. LOS JARDINES ESTE NRO. 838 URB. VILLA FLORES LIMA - LIMA - SAN JUAN DE LURIGANCHO
<b>Sistema Emisión de Comprobante:</b> MANUAL/COMPUTARIZADO <b>Actividad Comercio Exterior:</b> SIN ACTIVIDAD
<b>Sistema Contabilidad:</b> MANUAL/COMPUTARIZADO
<b>Actividad(es) Económica(s):</b> <hr/> <b>Principal - 2310 - FABRICACIÓN DE VIDRIO Y PRODUCTOS DE VIDRIO</b> <hr/> <b>Secundaria 1 - 4690 - VENTA AL POR MAYOR NO ESPECIALIZADA</b> <hr/> <b>Secundaria 2 - 7730 - ALQUILER Y ARRENDAMIENTO DE OTROS TIPOS DE MAQUINARIA, EQUIPO Y BIENES TANGIBLES</b>
<b>Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):</b> FACTURA

---

BOLETA DE VENTA

---

GUIA DE REMISION - REMITENTE

---

**Sistema de Emisión Electrónica:**

FACTURA PORTAL DESDE 20/07/2017

---

BOLETA PORTAL DESDE 04/03/2021

---

**Emisor electrónico desde:**

20/07/2017

---

**Comprobantes Electrónicos:**

FACTURA (desde 20/07/2017),BOLETA (desde 04/03/2021)

---

**Afiliado al PLE desde:**

-

---

**Padrones:**

Incorporado al Régimen de Buenos Contribuyentes (Resolución N° 0230050290844) a partir del 01/12/2019

---

Fecha consulta: 10/11/2021 17:21

## REPORTE DEFINITIVO

FORMULARIO 710 RENTA ANUAL 2020 ~~FORMA~~ CATEGORÍA –  
ITF

<b>Número de RUC:</b>	20554761951	<b>Razón Social:</b>	MRC KRISTALES E.I.R.L.
<b>Periodo</b>	202013	<b>Número de Orden:</b>	1001495292
<b>Tributario:</b>	0710	<b>Fecha</b>	12/04/2021

### Estados Financieros

Estado de Situación Financiera (Valor historico al 31 de diciembre 2020)				
ACTIVO			PASIVO	
Caja y bancos	359	5359	Sobregiros bancarios	401
Inv. valor razonable y disp. valor para la venta	360	0	Trib. y aport. sist. pens. y salud por pagar	402
Ctas. por cobrar comerciales - ter.	361	20000	Remuneraciones y particip. por pagar	403
Ctas. por cobrar comerciales - relac.	362	0	Ctas. por pagar comerciales - terceros	404
Ctas. por cobrar per. acc. soc. dir. y ger.	363	0	Ctas. por pagar comerciales - relac.	405
Ctas. por cobrar diversas - terceros	364	0	Ctas. por pagar aodon, directores y ger.	406
Ctas. por cobrar diversas - relacionados	365	0	Ctas. por pagar diversas - terceros	407
Serv. y otros contratados por anticipado	366	0	Ctas. por pagar diversas - relacionadas	408
Estimacio de ctas. de cobranza dudosa	367	(0)	Obligaciones financieras	409
Mercaderías	368	0	Provisiones	410
Productos terminados	369	0	Pago diferido	411
Subproductos, deshechos y desperdicios	370	0	<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>412</b>
Productos en proceso	371	0		4134
Materias primas	372	0	<b>PATRIMONIO</b>	
Materias aux, suministros y repuestos	373	37706	Capital	414
Envasas y embalajes	374	0	Acciones de inversión	415
Existencias por recibir	375	0	Capital adicional positivo	416
Desvalorización de existencias	376	(0)	Capital adicional negativos	417
Activos no ctes. mantenidos por la via	377	0	Resultados no realizados	418
Otros activos corrientes	378	0	Excedentes de evaluación	419
Inversiones mobiliarias	379	0	Reservas	420
Inversiones inmobiliarias (1)	380	0	Resultados acumulados positivos	421
Activ. adq. en Arrendamiento finan. (2)	381	0	Resultados acumulados negativos	422
Inmuebles, maquinarias y equipos	382	0	Utilidad del ejercicio	423
Depredación de 1, 2 e IIME acumulados	383	(0)	Pérdida del ejercicio	424
Intangibles	384	0	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>425</b>
Activos biológicos	385	0		57931
Deprec. act. biol. amort. y agota acum.	386	(0)	<b>TOTAL PATRIMONIO Y PASIVO</b>	<b>426</b>
Desvalorización de activo inmovilizado	387	(0)		63065
Activo diferido	388	0		
Otros activos no corrientes	389	0		
<b>TOTAL ACTIVO NETO</b>	<b>390</b>	<b>63065</b>		



REPORTE DEFINITIVO

FORMULARIO 710 RENTA ANUAL 2020  
TERCERA CATEGORÍA - ITF

  
MRC KRISTALES E.I.R.L.  
Miguel Raúl Rojas Campos  
SUCRENTE GENERAL

## Estado de Resultados

Estado de Resultados Del 01/01 al 31/12 del 2020		
Ventas netas o Ing. por servicios	461	167789
Desc. rebajas y bonif. concedidas	462	(0)
Ventas netas	463	167789
Costo de ventas	464	(0)
Resultado bruto de utilidad	466	167789
Resultado bruto de pérdida	467	(0)
Gasto de ventas	468	(47647)
Gasto de administración	469	(62204)
Resultado de operación utilidad	470	57938
Resultado de operación pérdida	471	(0)
Gastos financieros	472	(7)
Ingresos financieros gravados	473	0
Otros ingresos gravados	475	0
Otros ingresos no gravados	476	0
Enaj. de val. y bienes del act. F.	477	0
Costo enajen. de val y bienes a. f.	478	(0)
Gastos diversos	480	(0)
REI del ejercicio positivo	481	0
Resultado antes de part. Utilidad	484	57931
Resultado antes de part. Pérdida	485	(0)
Distribución legal de la renta	486	(0)
Resultado antes del imp. - Utilidad	487	57931
Resultado antes del imp. - Pérdida	489	(0)
Impuesto a la renta	490	(0)
Resultado de ejercicio - Utilidad	492	57931
Resultado de ejercicio - Pérdida	493	(0)

## Reporte de ventas

primir

20/04/2022		Facturas Electrónicas Emitidas del Periodo 01/01/2022 - 31/01/2022			16:35:03	
Nro. CPE	Receptor	Importe Total	Fecha de Emisión	Fecha de Rechazo	Comprobante Anulado	
E001 - 283	20503991331 - BGS INGENIEROS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	S/472.00	31/01/2022			
E001 - 282	20603030525 - CRUZ SOLUCIONES INTEGRALES S.A.C.	S/5,770.20	26/01/2022			
E001 - 281	20503991331 - BGS INGENIEROS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	S/6,114.76	26/01/2022			
E001 - 280	20343680580 - RUAG S.R.LTDA	S/12,000.60	14/01/2022			
E001 - 279	20343680580 - RUAG S.R.LTDA	S/5,522.40	14/01/2022			
E001 - 278	20100249350 - FUJITA GUMI S.A.C.	S/2,885.10	10/01/2022			
E001 - 277	20100249350 - FUJITA GUMI S.A.C.	S/2,885.10	10/01/2022			
E001 - 276	20100249350 - FUJITA GUMI S.A.C.	S/2,885.10	10/01/2022			
E001 - 275	20343680580 - RUAG S.R.LTDA	S/3,068.00	10/01/2022			

20/04/2022		Facturas Electrónicas Emitidas del Periodo 01/02/2022 - 28/02/2022			16:36:34	
Nro. CPE	Receptor	Importe Total	Fecha de Emisión	Fecha de Rechazo	Comprobante Anulado	
E001 - 296	20343680580 - RUAG S.R.LTDA	S/35,461.95	26/02/2022			
E001 - 295	20343680580 - RUAG S.R.LTDA	S/103,733.80	26/02/2022			
E001 - 294	20503991331 - BGS INGENIEROS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	S/6,114.76	24/02/2022			
E001 - 293	20100249350 - FUJITA GUMI S.A.C.	S/1,008.90	24/02/2022			
E001 - 292	20100249350 - FUJITA GUMI S.A.C.	S/1,008.90	24/02/2022			
E001 - 291	20100249350 - FUJITA GUMI S.A.C.	S/2,885.10	15/02/2022			
E001 - 290	20608295799 - A & K SERVICIOS GENERALES S.A.C.	S/5,664.00	15/02/2022			
E001 - 289	20100249350 - FUJITA GUMI S.A.C.	S/2,885.10	14/02/2022			
E001 - 288	10429522914 - YUPANQUI GUTIERREZ ANGEL	S/5,664.00	14/02/2022			
E001 - 287	20100249350 - FUJITA GUMI S.A.C.	S/2,885.10	14/02/2022			
E001 - 286	20100249350 - FUJITA GUMI S.A.C.	S/2,885.10	14/02/2022			
E001 - 285	20100249350 - FUJITA GUMI S.A.C.	S/2,885.10	14/02/2022			
E001 - 284	20503991331 - BGS INGENIEROS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	S/6,114.76	09/02/2022			

20/04/2022		Facturas Electrónicas Emitidas del Periodo 01/03/2022 - 31/03/2022			16:37:28	
Nro. CPE	Receptor	Importe Total	Fecha de Emisión	Fecha de Rechazo	Comprobante Anulado	
E001 - 304	20608295799 - A & K SERVICIOS GENERALES S.A.C.	S/5,664.00	23/03/2022			
E001 - 303	20503991331 - BGS INGENIEROS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	S/6,114.76	21/03/2022			
E001 - 302	20603030525 - CRUZ SOLUCIONES INTEGRALES S.A.C.	S/908.60	19/03/2022			
E001 - 301	20608295799 - A & K SERVICIOS GENERALES S.A.C.	S/1,080.00	12/03/2022			
E001 - 300	20603030525 - CRUZ SOLUCIONES INTEGRALES S.A.C.	S/961.70	10/03/2022			
E001 - 299	20603030525 - CRUZ SOLUCIONES INTEGRALES S.A.C.	S/991.20	10/03/2022			
E001 - 298	20603030525 - CRUZ SOLUCIONES INTEGRALES S.A.C.	S/1,323.96	10/03/2022			
E001 - 297	20603030525 - CRUZ SOLUCIONES INTEGRALES S.A.C.	S/2,315.16	09/03/2022			



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MANUEL IGOR RIOS INCIO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: Morosidad y Rentabilidad en la empresa MRC Kristales E.I.R.L, Lima, cuyos autores son SANCHEZ GUEVARA SUSY, PISCOYA SOTO ERICKA VANESSA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 08 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MANUEL IGOR RIOS INCIO <b>DNI:</b> 42642430 <b>ORCID:</b> 0000-0001-6690-369X	Firmado electrónicamente por: RINCIOMI el 09-07- 2022 23:30:24

Código documento Trilce: TRI - 0329025