



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Morosidad en las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Servicios Mineros San Francisco SAC 2018.

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

**Contador Público**

**AUTORES**

ALVA FLORES, Ulises (ORCID: 0000-0002-1651-110X)  
RUFINO EUSEBIO, Eva Isabel (ORCID: 0000-0002-4858-1305)

**ASESOR METODÓLOGO**

Dr. GUTIÉRREZ ULLOA, Cristian Raymound (ORCID: 0000-0001-9791-9627)

**ASESOR TEMÁTICO**

Dr. AGUIRRE MORALES, Juan Dilberto (ORCID: 0000-0002-0607-1200)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Finanzas

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2019**

## **Dedicatoria**

A Dios por darnos la vida y  
permitimos concluir con éxito  
esta carrera profesional.

A nuestras familias por brindarnos su  
cariño y apoyo incondicional.

## **Agradecimiento**

Agradecemos al Dr. Cristian Raymound Gutiérrez Ulloa y Dr. Juan Dilberto Aguirre Morales, por su asesoramiento, dedicación, motivación, criterio e importantes finas precisiones en el logro del presente trabajo de investigación.

Al personal administrativo de la Universidad César Vallejo por su diligente capacidad documentaria para finiquitar el presente estudio.

A los profesionales de la contabilidad por ser los responsables de la estabilidad, transformación y desarrollo de las entidades públicas y privadas en nuestra sociedad.

## Página del Jurado

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a):

**ULISES ALVA FLORES**

Cuyo título es:

**MOROSIDAD EN LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE SERVICIOS MINEROS SAN FRANCISCO SAC - 2018.**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: .....14..... (Número).....  
.....Cforce..... (Letras).

Chimbote 11 de julio del 2019.

  
.....  
DRA. MARINELA KARINA SOLANO CAMPOS  
PRESIDENTE

  
.....  
DR. CRISTIAN RAYMUNDO GUTIERREZ ULLOA  
SECRETARIO

  
.....  
DR. JUAN DILBERTO AGUIRRE MORALES  
VOCAL

## Página del Jurado

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	---------------------------------------	---

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a):

**EVA ISABEL RUFINO EUSEBIO**

Cuyo título es:

**MOROSIDAD EN LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE SERVICIOS MINEROS SAN FRANCISCO SAC - 2018**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: ..... *14* ..... (Número).....  
..... *Castro* ..... (Letras).

Chimbote 11 de julio del 2019

  
.....  
DRA. MARINELA MARINA SOLANO CAMPOS  
PRESIDENTE

  
.....  
DR. CRISTIAN RAYMUNDO GUTIERREZ ULLOA  
SECRETARIO

  
.....  
DR. JUAN DILBERTO AGUIRRE MORALES  
VOCAL

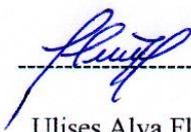
## Declaratoria de autenticidad

Siendo Ulises Alva Flores, identificado con D.N.I. N°41905051 y Eva Isabel Rufino Eusebio, identificada con D.N.I. N°45468744 a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Contabilidad, declaramos bajo juramento que toda la documentación que acompaña es veraz y auténtica.

Asimismo, declaramos bajo juramento que toda la información que se presenta en la tesis es real y veraz, Igualmente se muestra que los autores tomados para esta investigación han sido citados y referenciados correctamente en la tesis. En tal sentido, asumimos la responsabilidad ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Así mismo autorizamos a la Universidad César Vallejo publicar la presente investigación, si así lo cree conveniente.

Chimbote, 6 de julio de 2019



---

Ulises Alva Flores

D.N.I. N°41905051



---

Eva Isabel Rufino Eusebio

D.N.I. N°45468744.

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

Presentamos ante ustedes la tesis titulada: Morosidad en las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de Servicios Mineros San Francisco SAC 2018, en cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos para optar título profesional de Contador Público.

Esperando cumplir con los requisitos técnicos y científicos establecidos por la escuela, y que la investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la universidad y merezca su aprobación.

Atentamente,

Los autores

## Índice

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del Jurado .....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	vi
Presentación.....	vii
Índice .....	viii
Resumen .....	ix
Abstract .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MÉTODO. ....	10
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	10
2.2 Operacionalización de variables. ....	11
2.3 Población, muestra y muestreo. ....	13
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. ....	13
2.5 Procedimientos. ....	14
2.6 Métodos de análisis de datos.....	14
2.7 Aspectos éticos. ....	15
III. RESULTADOS.....	16
IV. DISCUSIÓN .....	31
V. CONCLUSIONES .....	32
VI. RECOMENDACIONES .....	34
VII. PROPUESTA.....	35
REFERENCIAS .....	37
ANEXOS.....	39
Anexo 1 Instrumento de recolección de datos .....	39
Anexo 2 Matriz de consistencias.....	42
Anexo 3-B Estado de Resultados .....	45
Anexo 4 Constancias emitidas .....	46

## Resumen

La presente investigación se desarrolló con la finalidad de saber cómo incide la morosidad en las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa Servicios Mineros San Francisco SAC 2018, para ello se desarrolló una guía de entrevista al contador de la empresa, obteniendo un análisis de esta, detectando morosidad, se empleó el diseño no experimental y de corte transversal, al revisar los documentos se evidencia la informalidad en la gestión de cobro, la empresa incremento su morosidad en un 70 % anual por la falta de gestión de cobranzas y por ello se fue aumentado periódicamente del 6% al 11% de cobranza por no aplicar adecuadamente evaluaciones de créditos a los clientes antes de prestar los servicios .

La empresa no tiene un manual de monitoreo para verificar el cumplimiento de los cobros, no existe una política de cobranza o estudio formales de liquidez de los clientes, donde pone en riesgo las operaciones brindadas en el corto o mediano plazo, en el año 2017 hay un saldo de cobranza por S/. 1, 089,069.26 soles y en el año 2018 una total de S/ 1, 117,985.71 soles, acumulando a una totalidad de S/. 2, 207,054.97 soles en las cuentas por cobrar comerciales con un porcentaje del 76.80% en el año 2018.

Según las ratios de situación financiera, podemos evaluar la rotación de cuentas por cobrar y ver las malas políticas de cobranza que tiene la empresa hacia sus clientes, no se lleva una buena gestión de cobro por ello es lento la cobranza a los clientes que se muestra en las ratios del estado resultados; se brindaron más servicios en el año 2017 por S/. 8, 216,201.00 soles y en el año 2018 S/. 12, 744,689.92 por aumento de créditos otorgados a los clientes y los gastos son mayores, obteniendo como utilidad del ejercicio al final del año 2018 S/. 101,421.20 soles menores que el año anterior.

**Palabras clave:** Morosidad, cuentas por cobrar, rentabilidad.

## Abstract

The present investigation was developed with the purpose of knowing how delinquency affects the accounts receivable in the profitability of the company San Francisco SAC 2018 Mining Services, for this an interview guide was developed to the company's accountant, obtaining an analysis of this, being delinquent, the non-experimental and short-cut design was used, when reviewing the documents the informality in the collection management is evidenced, the company increased its arrears by 70% per year due to the lack of collections management and therefore it was periodically increased from 6 % to 11% of collection for not properly applying credit assessments to clients before providing services.

The company does not have to monitor the fulfillment of the collections, there is no policy of collection or formal study of liquidity of customers, where it puts at risk the operations provided in the short or medium term, in the year 2017 is a balance of collection for S / 1,089,069.26 soles and in 2018 to total of S / 1,117,985.71 soles, accumulating to a total of S / 2,207,054.97 soles in commercial accounts receivable with a percentage of 76.80% in 2018.

According to the financial situation ratios, we can evaluate the turnover of accounts receivable and see the bad collection policies that the company has towards its customers, it does not take a good collection management so the collection to customers is slow. in the results state ratios; more services were provided in 2017 for S / 8,216,201 soles and in the year 2018 S / 12,744,689.92 for the increase in loans granted to customers and the expenses are higher, obtaining as a profit for the year at the end of 2018 S / 101,421.20 soles lower than the previous year.

Keywords: Late payment, receivable accounts, profitability.

## I. INTRODUCCIÓN

Desde tiempos pasados siempre se ha dado la demora en pagar las cuentas por parte de las personas a los diversos negocios, comerciantes, prestamistas o casas de empeños afectando en cierta medida la ganancia, el usufructo, el dividendo o rentabilidad de estas entidades, sin embargo, hubo asumo de roles para ejercer el cobro de las deudas.

En la actualidad, predomina la etapa de los cambios raudos debido al sistema globalizado económico comercial en los diversos factores financieros de las entidades públicas y privadas.

Con respecto a la morosidad de las cuentas por cobrar, es preciso analizar las repercusiones en la rentabilidad de la empresa, para definir su incidencia dentro de sus dividendos o ganancias.

Por eso, esta investigación en desarrollo se ejerció dentro de la empresa Servicios Mineros San Francisco SAC, esta empresa tiene una increíble experiencia en la extracción de minerales metalíferos y explotación, cateos y comercialización de mineral, tienen ventas de escala mayor de metales y minerales metalíferos, además el servicio de construcción, teniendo propósito buscar la mejor satisfacción de los clientes.

Inicia sus operaciones en el año 2007, teniendo como actividad elemental económica la extracción de diferentes minerales metalíferos no ferrosos, añadiendo con el servicio de construcción. Hoy en día la empresa para aumentar su nivel de venta, otorgan a sus clientes créditos, permitiendo así un incremento de servicios brindados a espera de una gratificación futura.

Asimismo, en el procesamiento de extracción de minerales: La parte gerencial, no tiene implementado un esquema de trabajo para una ideal Evaluación Crediticia, así como también un historial financiero del cliente para poder determinar si el cliente es un buen pagador dentro del mercado; y así mismo si tiene una favorable línea de crédito. No hubo una estandarización de controles para los clientes moroso y cobranzas pendientes dentro de un periodo; esto refleja un dilema económico en la empresa ya que no existe un análisis seguido de los clientes por cobrar, los 4 principales clientes nacionales son: la Compañía Minera Porfia S.A.C., la Consorcio Minero Horizonte S.A., la Exploraciones Racing SA y la empresa de Servicios Mineros LC SAC.

Además, la empresa cuenta con los comprobantes Electrónicos siguientes: Notas de Crédito, Facturas, Notas de Débito, Boletas de Venta y Guía de remisión-remitente. Por otro lado, las políticas de crédito que conserva la empresa no dan garantía de una administración

eficiente y responsable dentro de las carteras de los clientes. Además, no tiene conocimientos por falta de asesorías especializadas de selección de personal capacitado una mejor gestión de cobranza.

Finalmente, esta no emplea supervisiones correctas que estén relacionadas a las cuentas por cobrar que den a adquirir información sobre si los pagos se vienen realizando de forma correcta y efectiva, no se tienen identificadas las oportunidades para la mejora en recuperación y la oportunidad de enmendar desviaciones importantes para adquirir mejor liquidez en las operaciones.

Los antecedentes de la investigación, se encuentran formados por trabajos ubicados en fuentes bibliográficas físicas y plataformas virtuales, agrupándolas en diversos ámbitos como internacional, nacional y local, además se han considerado estudios que se relacionan de modo directo e indirecto relacionadas con las variables propuestas en el presente estudio así tenemos:

A nivel internacional tenemos: Rosero (2015), con su tesis titulada: “Gestión de créditos y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrado”. Expuesta en la Universidad Técnica de Ambato – Ecuador. Estableciendo el propósito de analizar la gestión de créditos y la incidencia en la rentabilidad. Con un diseño de investigación basado en un nivel descriptivo y exploratorio. Se pudo concluir:

La cartera vencida de la cooperativa fue creciendo, ya que existió poca supervisión donde se ha observado créditos dentro de un estado bajo demandados o trámites judiciales, ya que CAC el Sagrado, no tiene asignado una oficina legal propio, obligados a tener que contratar a mano de obra externa en cada agencia, dando una leve supervisión a los abogados y sus casos que llevan a cabo.

Gutiérrez (2017), con su tesis titulada: “El riesgo crediticio en el producto Credi-Vehículos y su incidencia en la rentabilidad del Banco del Austro S.A. agencia sur de la ciudad de Ambato”. Expuesta en la Universidad Técnica de Ambato – Ecuador. Proponiendo como objetivo responder al problema detectado en la organización en lo vinculado al riesgo crediticio. El diseño de investigación se basó en un nivel descriptivo y exploratorio-correlacional. Se llegó a las siguientes conclusiones:

Se comparó el año 2015 al 2016 y el índice de morosidad detecto un incremento de 0.25%, por arriba de 2,39% y 2,64% en el 2015 y 2016 respectivamente; la Cartera vencida del 2015 y 2016 fue de \$19'966,193.29 y \$22'113,632.99 con un total de Cartera vencida

de \$834'193,849.31 y \$837'566,443.07 respectivamente para dichos años. Al desarrollar el análisis se pudo observar exposiciones a varios riesgos, tales como, clientes que no pueden cumplir con las responsabilidades de pago o indiferencias por pagar, como manera de recuperación todo se complica perjudicando a la cartera vencida, reflejando así el alto incremento en el índice de morosidad.

Al verificar las historias de crédito por medio de indicadores del sistema realizamos se realizó la comparación de los años 2015 y 2016, de la globalidad de carpetas informadas se encuentra un incremento en la demanda de créditos, aumentando de 1700 a 1800 en los respectivos años y la parte porcentual de aprobación de los créditos fue de 64.71% y 72.22% respectivamente, presentando un incremento del 7.51%; incumplir los requisitos que se solicitan por la organización e disminuye la comparación mostrando el resultado de 35.29% y 27.78% respectivamente, estos indicadores relevan que el factor trascendental que promueve el incremento de morosidad es la aprobación de créditos sin la evaluación crediticia de un cliente.

La rentabilidad sobre los activos (ROA) en una vínculo entre el 2015 y el 2016 se vio perjudicada y tiene un estado crítico para el año 2016; teniendo una rentabilidad total de \$9'213,298.54 y el los Activos es de \$1461'276,031.88 en el 2015 determinando como indicador un 0.630%; en comparación para el año 2016 su Rentabilidad Total fue de \$4'004,287.79 y su total de activos fue de \$186'254,253.41 dándonos un ROA indicador de 0.235%, demostrando la existencia de una reducción rentable sobre los activos del 0,395%, viéndose afectado para el 2016, la parte administrativa de riesgo no es la adecuada ya que se nota la baja disminución rentable de la organización, el riesgo de crédito se incrementa al no tener estrategias en la entidad.

A nivel nacional tenemos: Bustamante and Bustamante (2018), con su tesis titulada: "Influencia de la morosidad en la rentabilidad del sector bancario peruano, periodo 2012-2016". Expuesta en la Universidad Nacional de San Agustín – Perú. Tuvo como objetivo mostrar la relación que existe entre las variables: Morosidad y Rentabilidad, mediante el análisis cualitativo y cuantitativo de un conjunto de indicadores propuestos. Con un diseño de investigación descriptivo y exploratorio. Se llegó a concluir:

Se revelo una tendencia en aumento de morosidad en 2 indicadores: Cartera Atrasada y Cartera de Alto Riesgo, a pesar de eso, dicha incremento no se vio afectada de forma significativa en la rentabilidad del sector bancario; esto debido principalmente a todas las

mediciones correctivas efectuadas por la banca para evadir mayores deterioros en su calidad de su cartera, como la optimización de sus procesos de asistencias de créditos, así como todos los ejercicios que se realiza para mejorar su fortalezas financieras

Los bancos adoptaron esta cultura y reajustaron sus financieros y operativos, con el fin de minimizar los efectos de grandes gastos de provisiones y menores tasas de interés activo sobre la rentabilidad. Se realiza el análisis de elasticidad y comparación para tener indicadores donde se demostró que las dos variables tiene un vínculo inverso, refiriéndose a que si se eleva las tasas de variación porcentual de los morosos (Cartera Atrasada, Cartera de Alto Riesgo), se disminuyen las tasas de rentabilidad (ROE).

A pesar de ello, hay existencia de más variables macroeconómicas que pueden infuir en el vínculo, tal como en los años 2015, donde el nivel de morosidad y la rentabilidad incrementaron, debido a que principalmente el mayor crecimiento de las organizaciones bancarias en sus créditos refiriéndose al incremento económico.

Limachi (2015), con su tesis titulada: “La Morosidad y su influencia en el cumplimiento de objetivos estratégicos de la Edpyme Raiz agencia Macusani 2013-2014”. Expuesta en la Universidad Nacional del Altiplano – Perú. Tuvo como objetivo demostrar la influencia negativa de la morosidad en el cumplimiento de objetivos estratégicos. Desarrolló su investigación no experimental correlacional – descriptivo. Se pudo concluir:

La morosidad en el periodo 2013-2014 se presentó incrementos en créditos de todo tipo que ocasionan elevados ratios de morosidad, el alza en las provisiones y los castigados en la cartera morosa, estos mismos son los que influyen de forma negativa en el logro de los objetivos planteados de forma estratégica.

Además, la morosidad llevo una influencia negativa en el logro de las propuestas, el avance de la morosidad ocasiona menos créditos desgaste de la cartera; rotación de colaboradores, aprovisionamiento y rentabilidad; además de los gastos y pérdidas dentro de la organización lo que fue corroborado por lo que existe un vínculo negativo o inverso entra la morosidad y el propósito estratégico.

A nivel local tenemos: Ferrel (2016), con su tesis titulada: “Causas del riesgo crediticio y su efecto en la morosidad de la Financiera Crediscotia de la agencia Grau-retail Trujillo 2015”. Expuesta en la Universidad César Vallejo – Perú. Tuvo como propósito determinar el efecto de las causas de riesgo crediticio y la morosidad de la Financiera Crediscotia. Con un tipo de investigación basándose correlacional y de diseño no experimental – transversal. Se concluyó en:

Los problemas ocurren a causas del riesgo crediticio como el poco uso de políticas de crédito y el poco conocimiento de los asesores crediticios son la fuente principal del incremento de la morosidad de la financiera, debido que son ellos el primer filtro para una aprobación de un crédito y su efecto se ven registrados en los pagos en los días indicados y por motivos de na falta de supervisión los clientes caen dentro del sistema de morosidad.

La proposición hecha es un plan de riesgo para la minimización de la morosidad de la Financiera Crediscotia, con el proposito de mejorar el pago de la cartera atrasada y brindar nuevos servicios en el financiamiento de la deuda.

Ramírez and Robles (2016), con su tesis titulada: “La morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la agencia Laredo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, distrito de Laredo, año 2014-2015”. Expuesta en la Universidad Privada Antenor Orrego – Perú. Desarrollo su investigación basándose en un nivel descriptivo. Se concluye en:

Dentro de la investigación se obtuvieron resultados después de un análisis al EE.FF, ratios, se muestran que la morosidad da un efecto negativo en la rentabilidad de la financiera, de cual el total de la cartera determinados por los créditos MYPES, en un 60%.

El resultado de realizar un análisis a la morosidad de la organización en estudio, se resolvió que hubo una variación de 0.036, observándose un 2406.67% de variación dentro del 2014 - 2015 de la cartera atrasada. La causa más peligrosa que ocasiona que un crédito devenga en morosidad es la capacidad de evaluación que haga el asesor al cliente, ya que se deben considerar factores como la voluntad y capacidad de pago del cliente.

A continuación, abordaremos la teoría correspondiente a las variables de investigación. Para la Royal Spanish Academy (2011), expresa que la palabra morosidad tiene un significado de dilatación , lentitud, impuntualidad y falta de actividad, claro está que vinculado al aspecto económico es uno de los flagelos que padece las empresas del siglo XXI. Así mismo;

Marcuse (2002), sostiene que mora se dice de una deuda no pagada a su vencimiento que está en mora y del correspondiente deudor que es moroso. En relación a un préstamo bancario, se puede estar en mora con respecto al capital, a los intereses o a ambos. En efecto, un préstamo puede ser a largo plazo, pero tener previsto un pago de intereses trimestral o

semestral. En otros términos, el préstamo puede no haber vencido, pero el pago de una parte de sus intereses sí.

En Estados Unidos, un préstamo, sobre el cual los intereses vencidos no han sido abonados en un plazo de más de 90 días, se considera un préstamo non performing, o sea, un préstamo no activo, y los bancos deben efectuar reservas por el mismo monto de los intereses contabilizados, pero aún no cobrados. Los intereses sobre deudas en mora se llaman intereses de mora, y a veces se demora mucho su cobro. Los intereses de mora son generalmente más altos que los intereses comunes. Por eso también se les llama intereses punitivos .

También el BCRP (2011), menciona que el crédito otorgado son los dados con la intención de proporcionar el pago de servicios, bienes o de las actividades organizacionales.

El BCRP (2011), asevera que las políticas de crédito son las medidas económicas asumidas para plantear los parámetros o marcos legales al proporcionar créditos a personas naturales como a entidades organizacionales.

El BCRP (2011), asevera que las políticas de cobranza son los instrumentos reglamentarios para conducir las operaciones de cobranza en diversas modalidades.

Por otra parte. Villar (2019), dice que el impago por morosos a la gestión en los cobros se da por las principales causas: La mala gestión en los cobros que es la falta de planificación que manifiestan las entidades organizacionales para promover los cobros respectivos de sus servicios. Además, está la pésima organización dada por la falta de coordinación interno de las diversas dependencias o áreas de la misma empresa, beneficiándose lamentablemente los morosos. Asimismo, no hay un sistema de cobro de factura en las entidades organizacionales debido a que no lo implementa generando el acervo de morosos. Más aún está el rol emocional que hay que asumir al lidiar con los morosos, por lo tanto, debemos tener en cuenta la etiqueta y el protocolo al momento cobrar las deudas lerdas.

También está el factor de no tener el personal especializado para planificar el cobro de los morosos siendo relegado este aspecto. Aparte de ellos, está la carencia de programas informáticos generando la falta de sistematización de los morosos, que da lugar a la desorganización elemental de una empresa. Por último, está el aspecto del tiempo, que juega en contra nuestra si somos la entidad organizacional, ya que los morosos se inclinan por la condonación al pasar los periodos de tiempo declarándose insolventes.

Por otro lado, Apaza (2007), sustenta que la rentabilidad desempeña un papel central en el análisis financiero. Esto se debe, por un lado, a que es el área de mayor interés para

aquellos agentes que participan en los resultados y, por el otro, a que los fondos generados por las operaciones garanticen el cumplimiento de los compromisos adquiridos a corto y largo plazo. Debido a esta última razón, las áreas de solvencia y liquidez mantienen relaciones con la rentabilidad. Además, parece oportuno efectuar dos precisiones acerca del término rentabilidad .

La primera tendencia para diferenciar el uso vulgar, donde debido a su eficaz método como indicador de eficacia dentro de una labor del capital, la rentabilidad es un fundamental indicador, ella facilita a la multiplicación del número errores y formas correctas, lo cual minimiza la capacidad comunicativa, al provocar que la data que se transmite sea no segura. Por otro lado, el supervisor que desde su perspectiva tiene que saber que la rentabilidad es una de las bases para la economía financiera.

No solo existen tipos de rentabilidad financiera o económica y perspectivas estimadas a corto y largo plazo, sino que existe un conocimiento sobre la utilidad, sobre el que posa el cálculo siendo bastante subjetivo. Tales son las razones, que para un agente especializado la rentabilidad tiene un poco de valor y debe ser cambiado por términos más exactos, como rentabilidad económica y accionista financiera.

La segunda parte, está basada para distinguir dos tipos de acepciones, la que está caracterizada como una variable económica y financiera, que frecuentemente, abarca como el término de rentabilidad, haciéndole referencia además como una variable cuantificable con un valor previsto o histórico; y la que es definida como el espacio de un análisis, en tal sentido, que busca mejorar y hacer fácil la evaluación de las capacidades para producir usufructo o utilidad, En otras palabras, elaborar predicciones sobre las utilidades futuras.

Apaza (2007), afirma que la rentabilidad económica, denominada también como rentabilidad de la inversión es asimilada como un lapso de tiempo de la utilidad de los activos de una organización con manumisión de una financiación.

Sánchez (1994), asevera que la rentabilidad económica su propósito es cuantificar la eficiencia y eficacia de la compañía en la empleabilidad de sus aportaciones parangoneando un indicador favorable

Sánchez (1994), plantea que rentabilidad financiera es una valoración de la idoneidad de la organización para formar riqueza a favor de los asociados.

Ministerio de economía y finanzas. (2018), sustenta que los ratios de la rentabilidad son los siguientes: El margen de utilidad bruta son las entradas económicas menos el costo de los recursos vendidos. El rango de utilidad operativa manifiesta el beneficio de las

operaciones regulares de la organización, menos el impacto de los elementos extraordinarios o entrada. Y el margen de utilidad neta es el cálculo porcentual después de haber realizado los diversos gastos, como por ejemplo de impuestos, intereses, operativos y dividendo de las ganancias ya deducidas.

Además, nos planteamos el siguiente problema: ¿Cómo incide la morosidad en las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa Servicios Mineros San Francisco SAC 2018?

Por otro lado, con respecto a los sustentos que justificaron el presente estudio se consideró los criterios establecidos por:

Hérrnandez, Férnandez and Baptista (2010), el estudio es pertinente ejecutarlo ya que, ante la situación de tener una actualización vigente, verídico y eficaz que sea útil para asumir decisiones en el desempeño de los fines del sistema contable, logrando seguir las normas, reglas y leyes que permitan mejorar y hacer más diligente la dinámica de la gestión de cobros en la rentabilidad de la empresa Servicios Mineros San Francisco

La investigación asume relevancia social puesto que, los beneficiados serán la comunidad empresarial, especialmente la de servicios. Comprendiendo los diversos niveles de morosidad en una empresa de servicios, consiguiendo elevar los índices de rentabilidad en dicha empresa

El estudio se argumenta teóricamente porque considera diversos enfoques de los investigadores relacionados a la morosidad en las cuentas por cobrar y rentabilidad, datos que aportará en el acervo del conocimiento de estas variables de estudio.

La valoración de la praxis del estudio se manifiesta en cierta relación a los parámetros que se pueden obtener en base a las debilidades presentes en el sistema de la gestión de cobros; ya que, al no reconocerlos, la empresa se expone a declararse en banca rota, por equivocaciones y dolos, brindando espacio a la minimización para los niveles de una óptima cultura organizacional.

El Índice de Morosidad (IMOR) es la cartera de crédito vencida como proporción de la cartera total. Es uno de los indicadores más utilizados como medida de riesgo de una cartera crediticia.

En el aspecto metodológico, los resultados que se manifiesten serán de utilidad, para nuevas investigaciones, asumiendo que solo es un referente; debido a que, cada empresa posiblemente tenga sus propias particularidades en el modo de gestionar su sistema de cobranza para disminuir la morosidad.

Por otra parte, nos planteamos la siguiente hipótesis: La morosidad en las cuentas por cobrar incide negativamente en la rentabilidad de la empresa Servicios Mineros San Francisco SAC 2018.

También proponemos el siguiente objetivo general: determinar la incidencia de morosidad en las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa Servicios Mineros San Francisco SAC 2018; y asimismo los siguientes objetivos específicos: Identificar la morosidad en la empresa Servicios Mineros San Francisco SAC 2018. Analizar la rentabilidad de la empresa Servicios Mineros San Francisco SAC 2018. Diseñar un plan de gestión de cobranza eficiente para reducir la morosidad de la empresa Servicios Mineros San Francisco SAC 2018.

## **II. MÉTODO.**

El presente trabajo de investigación se encuentra dentro del método cuantitativo.

Para Hernández, Fernández, Baptista (2010), “El método cuantitativo emplea la recopilación de datos para comprobar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de determinar patrones de comportamiento y probar teorías, asimismo manifiesta que este método es secuencial y probatorio, pues cada etapa precede a la siguiente, se derivan objetivos y preguntas de investigación de las que se establecen hipótesis y determinan variables y son medidas, analizadas y establecen conclusiones”.

### **2.1 Tipo y diseño de investigación.**

#### **2.1.1. Tipo de investigación.**

El estudio es descriptivo, ya que no se manipulará deliberadamente las variables independiente y dependiente. Hernández (2014)

#### **2.1.2. Diseño de investigación.**

El diseño usado en la investigación es no experimental - transversal. Para Carrasco (2009), los diseños no experimentales son aquellos cuyas variables independientes no poseen manipulación intencional, y carecen de grupo de control. Analizan y examinan las acciones después de su ocurrencia.

## 2.2 Operacionalización de variables.

**Tabla 2.1 Operacionalización de la variable independiente: La morosidad en las cuentas por cobrar**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Morosidad en las cuentas por cobrar</b>	Cooper (2010), sostiene que es la suspensión o atraso de los pagos del capital y a veces los intereses vencidos, ante la necesidad de liquidar asuntos económicos, monetarios y financieros.	Entendido como un conjunto de elementos que estructuran esta variable como: mora, políticas de crédito, políticas de cobranza y liquidez absoluta.	Mora	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verifica si las facturas emitidas por servicios son canceladas oportunamente.</li> <li>- Supervisa el número de facturas emitidas.</li> <li>- Analiza qué tipo de cliente moroso existe en entidad organizacional.</li> </ul>	Escala Ordinal
			Políticas de crédito	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Emplea registro de créditos otorgados.</li> <li>- Implementa requisitos para dar créditos.</li> <li>- Utiliza periódicamente registros de reportes de crédito de mineral.</li> <li>- Mantiene una inversión promedio para proporcionar créditos.</li> </ul>	
			Gestión de Políticas de cobranza	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registra las cobranzas pendientes del hierro.</li> <li>- Organiza las funciones del personal de cobranza.</li> <li>- Implementa la orientación formal de la organización y funciones del almacén.</li> <li>- Supervisa el control de facturas devueltas por los clientes.</li> <li>- Implementa normas para el control interno de la gestión de cobranzas.</li> </ul>	
			Liquidez absoluta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <math>\frac{\text{Caja y banco}}{\text{Pasivo Corrientes}}</math></li> </ul>	Análisis documental: Estados financieros

*Fuente: Cooper, W. (2010), Diccionario Kholer para contadores México. Editorial Limusa.*

**Tabla 2.2 Operacionalización de la variable dependiente: Rentabilidad**

Variables	Defunción Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
Rentabilidad	El diccionario de la real academia española (RAE) define la rentabilidad como la condición rentable y la capacidad de generar renta (beneficio, ganancia, provecho, utilidad). La rentabilidad, por lo tanto, está asociada a la obtención de ganancias a partir de una cierta inversión.	Acción económica que involucra una serie de medios, recursos humanos y recursos financieros con el objetivo de generar utilidades sobre la inversión o efectuada en un determinado periodo de tiempo	Índice de retorno sobre activos (roa)	$ROA = (\text{utilidad neta} / \text{total activos}) \times 100$	Análisis documental: Estados financieros
			Índice de retorno sobre patrimonio (ROE)	$ROE = (\text{utilidad neta} / \text{patrimonio}) \times 100$	
			Margen de utilidad neta	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}}$	

*Fuente: Aching, C. (2005), Ratios financieros para el análisis de estados financieros.*

*Zamora, A. (2008), Rentabilidad y ventaja comparativa: Un análisis de los Sistemas de Producción de Guayaba en el Estado de Michoacán. México.*

## 2.3 Población, muestra y muestreo.

### 2.3.1 Población.

La muestra estará representada por los Estados Financieros del periodo 2007 al 2018, de la Empresa Servicios Mineros San Francisco SAC de la ciudad de Trujillo.

### 2.3.2 Muestra.

La muestra estará representada por los Estados Financieros del periodo 2017 y 2018, de la Empresa Servicios Mineros San Francisco SAC de la ciudad de Trujillo.

#### Donde:

M = Muestra de estudio

01 = Variable 1: Morosidad en las cuentas por cobrar

02 = Variable 2: Rentabilidad

r = Relación entre las variables

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

### 2.4.1 Técnicas.

*Tabla 2.3 instrumentos de recolección de datos*

<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Utilidad</b>
<b>Entrevista</b>	Entrevista para evaluar la morosidad en las cuentas por cobrar (Anexo 1)	Medir el nivel de morosidad en las cuentas por cobrar
<b>Análisis documentario</b>	Estados financieros de la empresa (Anexo 2)	Verificar los estados financieros para medir la rentabilidad

#### A. Entrevista.

Técnica que tuvo como propósito recopilar información por medio de una entrevista al contador que labora en el área de contabilidad de la Empresa Servicios Mineros San Francisco SAC de la ciudad de Trujillo.

## **B. Análisis documentario.**

Técnica que tuvo la finalidad de describir la rentabilidad obtenida en el año 2018 de la empresa Servicios Mineros San Francisco SAC.

### **2.5 Procedimientos.**

- Se procedió con la construcción de instrumento de recolección de datos.
- Se procedió a entrevistar al contador de la empresa Servicios Mineros San Francisco SAC.
- Se procedió a analizar la situación de la rentabilidad de la empresa Servicios Mineros San Francisco SAC.
- Se procedió a describir los resultados y desarrollar el contraste de la hipótesis de la investigación.
- Se procedió con la redacción de conclusiones y recomendaciones.

### **2.6 Métodos de análisis de datos.**

Esta investigación es de carácter descriptivo, ya que se realizó el análisis de datos usando la estadística descriptiva, cuyo objetivo es determinar el comportamiento de las variables.

- Se dio validez y confiabilidad al instrumento de medición.
- Se aplicó el instrumento de recolección de datos al contador de la empresa.
- Se realizó tablas bidimensionales y su respectiva descripción.

#### **A. Entrevista para evaluar la morosidad en las cuentas por cobrar.**

Se trata de un instrumento diseñado con 2 opciones de respuesta abierta comprendido con un total de 15 ítems.

Para medir el instrumento se consideró los aspectos de: pregunta, respuesta, comentario y evidencia.

#### **B. Análisis de documentos.**

Referido a la interpretación de los reportes contables de la rentabilidad de la Empresa Servicios Mineros San Francisco SAC de la ciudad de Trujillo.

### **C. Validez y confiabilidad**

- Validez: La entrevista fue revisado por tres expertos, quienes procederán a otorgar conformidad a los Ítems.
- Confiabilidad: Se realizó a través de la prueba no paramétrica “Alpha de Crombach” en donde se obtiene una puntuación de 0.75 por lo que se puede afirmar que el cuestionario de la entrevista es confiable.

### **2.7 Aspectos éticos.**

En la elaboración de la presente investigación se tuvo en cuenta:

- Las normas éticas y morales de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo y de la Empresa Servicios Mineros San Francisco SAC de la ciudad de Trujillo.
- Preservar en el anonimato al sujeto seleccionado para la consulta.
- Colocar a todos los autores consultados en las referencias bibliográficas para dar crédito a la investigación realizada.

### **III. RESULTADOS**

#### **3.1 Generalidades.**

El presente trabajo de investigación se llevó a cabo en la empresa San Francisco SAC, la misma que cuenta con una vasta experiencia en la extracción de minerales metalíferos y explotación, cateos y comercialización de mineral, venta al por mayor de metales y minerales metalíferos, además el servicio de construcción, teniendo como uno de sus objetivos buscar la satisfacción de los clientes.

Inicia sus operaciones en el año 2007, teniendo como principal actividad económica la extracción de otros minerales metalíferos no ferrosos, complementando con el servicio de construcción.

Hoy en día la empresa para aumentar su nivel de ventas, otorga a sus clientes créditos, permitiendo así un incremento de servicios a cambio un pago a futuro, la empresa aún no cuenta con una política de cobranza establecido para los créditos otorgados a los clientes.

### 3.2 Identificación de la morosidad de la empresa Servicios Mineros San Francisco SAC

Tabla 3,4.: Entrevista realizada al contador de la Empresa Servicios Mineros San Francisco SAC.

Dimensiones	Preguntas	Respuesta	Comentario	Evidencia
<b>Mora</b>	¿Las facturas emitidas por servicios son cancelados en los plazos establecidos?	"...No, las facturas son canceladas fuera de plazo..."	Se debe tener un control en las cuentas por cobrar.	documental
	¿Se tiene un control en los números de facturas emitidas?	"...Si, se emiten las facturas en orden según corresponda..."	Las facturas emitidas tienen un orden en la numeración.	documental
	¿Cuáles son los tipos de clientes morosos que tiene en la empresa?	"...Morosos negligentes, morosos criminales de crédito"	Se observó cuenta con clientes morosos negligentes y morosos criminales.	documental
<b>Políticas de Crédito</b>	¿La empresa tiene un sistema de control de créditos otorgado a sus clientes?"	"...No, solo se controla en un cuaderno A4 y se llama por teléfono a los morosos..."	Se debe tener un control sistematizado para una mejor cobranza.	documental
	¿Se solicita a los clientes algún requisito para dar créditos?	¡...No, porque solo de da el crédito a clientes ya conocidos...!	Se debe emitir letras de cambio e ingresarlo al banco, para garantizar el pago en una fecha determinada.	documental
	¿Los reportes de crédito de mineral son registrados según corresponda periódicamente?	¡...No, se comunica diariamente, se hace una vez por semana...!	Se verifico que solo se hacen reportes una vez por semana	documental

	¿La empresa tiene una buena situación económica-financiera por los créditos otorgados?	¡...Actualmente atraviesa problemas de liquidez debido a que sus clientes de demoran en cancelar...!	La empresa está pasando por una mala liquidez, debido a la falta de pago de los clientes.	documental
<b>Gestión de Políticas de cobranza</b>	¿Se cuenta con un organigrama de funciones del personal encargado de cobranzas?	¡...No, se cuenta con un organigrama de funciones del personal...!	La empresa debe implementar una infraestructura adecuado para el mejor cuidado de los materiales.	documental
	¿Cuenta el almacén con un manual de organización y Funciones?	¡...No, cada uno sabe sus deberes que debe desempeñar...!	Se debe implementar un Manual de Organización y Funciones para un mejor desempeño del personal	documental
	¿Se tiene un control de los números de facturas devueltas por clientes en el periodo?	"...Si, para saber que cliente fue quien devolvió la mercadería..."	Se tiene un control de las facturas devueltas para poder emitir las notas de crédito.	documental
	¿La empresa tiene un control interno para la gestión de cobranzas?	¡...No, porque la empresa no cuenta con un control interno...!	La empresa debería tener un control interno, que permita seguir mejorando su rentabilidad.	documental
<b>Índice de retorno</b>	¿ Existe un control de almacén de los activos periódicamente de la empresa	¡...Si, se controla todos los activos mensualmente...!	Si hay revisión periódicamente de los activos	documental

<b>sobre activos (ROA)</b>	¿Se logró obtener algún beneficio con el control en el almacén de los activos de una empresa?	¡...Si, se pudo disminuir las pérdidas de activos...!	Se tiene un adecuado control de documental activos
<b>Índice de retorno sobre patrimonio (ROE)</b>	¿La empresa llego a obtener una rentabilidad de los fondos invertidos en comprar maquinaria para la explotación de mineral?	¡...Si, con la inversión de maquinarias se pudo explotar más mineral!	La empresa llego a obtener documental rentabilidad de los invertidos
	¿Es rentable para la empresa pueda invertir en una buena gestión de control de cuentas por cobrar?	¡...Si, pero aun así no se ha llegado a invertir en la empresa...!	Se tiene que invertir en una buena documental gestión control de cuentas por cobrar

*Nota: Entrevista realizada al contador de la Empresa Servicios Mineros San Francisco SAC., en el período 2018. Las respuestas contestadas por el contador evidencian que la Empresa Servicios Mineros San Francisco SAC, no cuenta con un control interno, un control sistematizado de cobranza y un Manual de Organización y Funciones. Esta situación le viene generando problemas de rentabilidad económica y financiera la que debe corregirse a mediano plazo.*

*Comentario: Si bien es cierto la Empresa Servicios Mineros San Francisco SAC ha tratado de implementar un sistema de Control Interno y un Manual de Organización y Funciones, estos deberán ser constantemente evaluados y mejorados para tratar de que en todo momento cumplan su función de controlar y prevenir riesgos generados por la morosidad, tratando de adelantarse de esta manera situaciones que comprometan la rentabilidad y estabilidad patrimonial.*

### 3.3 Análisis de la rentabilidad de la empresa Servicios Mineros San Francisco SAC 2018.

Tabla 3.5, Cuentas por cobrar

#### Resumen de cuentas por cobrar del año 2017 y 2018

Meses	Cuentas por cobrar	Porcentaje
Saldo de facturas 31/12/2017	1,089,069.26	49.30 %
Febrero - 2018	100,000.00	4.53%
Abril - 2018	85,020.00	3.85%
Julio - 2018	36,500.00	1.65%
Agosto - 2018	25800	1.17%
Setiembre - 2018	87500.5	3.96%
Octubre - 2018	248,426.71	11.26%
Noviembre - 2018	260,848.05	11.82%
Diciembre - 2018	273,890.45	12.41%
Total	<b>2,207,054.97</b>	<b>100 %</b>

*Nota: Tabla 3.5, nos muestra un resumen las Cuentas por cobrar.*

Según lo observado en la tabla 3,5 se detalla que al empresa Servicios Mineros San Francisco S.A.C. tiene un saldo de facturas de cobranza en el año 2017 de S/.1,089,069.26 con un porcentaje de 49.30 % y en los 8 meses se viene arrastrando saldo de facturas de cobranza del año 2018, con el riesgo inminente de que en cualquier momento estas deuda se conviertan en cobranza dudosa, generando gastos a la empresa imposibilitando la obtención de rentabilidad.

Estados de situación financiera de la empresa de Servicios Mineros san Francisco SAC  
Trujillo al 2018

Tabla 3.6

**Estado de situación financiera**  
**Al 31 de diciembre del 2018**

Activo	Análisis vertical			
	2017	2018	2017	2018
Efectivo y equivalente de efectivo	85,654.00	100,250.00	4.73%	3.49%
Cuentas por cobrar comerciales	1,089,069.26	2,207,054.97	60.20%	76.80%
Cuentas por cobrar pagar acc.soc.di.geren.		-	0.00%	0.00%
Serv.y otros contra.por anticip.	99,250.00	99,250.00	5.49%	3.45%
Materiales auxillares sumist.y repuestos	85,264.00	35,164.00	4.71%	1.22%
<b>Total, activo corriente</b>	<b>1,359,237.26</b>	<b>2,441,718.97</b>	<b>75.14%</b>	<b>84.97%</b>
<b>Activo inmovilizado</b>				
Act .ad.en arrend Financiero		-	0.00%	0.00%
Maquinaria y equipo	898,389.03	978,389.03	49.66%	34.05%
Depreciacion acumulada	-	-		
	448,603.50	546,442.40	-24.80%	-19.02%
<b>Total, activo inmovilizado</b>	<b>449,785.53</b>	<b>431,946.63</b>	<b>24.86%</b>	<b>15.03%</b>
<b>Total, activo</b>	<b>1,809,022.79</b>	<b>2,873,665.60</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
<b>Pasivo</b>				
<b>Pasivo corriente</b>				
Tributos por pagar	98,524.00	320,500.00	9.32%	16.21%
Remuneraciones y part.por pagar			0.00%	0.00%
Cuentas por pagar comerciales relacionadas	360,178.63	1,225,024.58	34.08%	61.95%
Cuentas por pagar aa.direc.y gerentes		-	0.00%	0.00%
<b>Total, pasivo corriente</b>	<b>458,702.63</b>	<b>1,545,524.58</b>	<b>43.41%</b>	<b>78.15%</b>
<b>Pasivo no corriente</b>				
Cuentas por pagar comerciales Terceros	200,000.00	140,000.00	18.93%	7.08%
Cuentas por pagar diversas - Terceros	98,039.00	100,000.00	9.28%	5.06%
Cuentas por pagar diversas - Relacionadas			0.00%	0.00%
Obligaciones Financieras	300,000.00	192,000.00	28.39%	9.71%
<b>Total, pasivo no corriente</b>	<b>598,039.00</b>	<b>432,000.00</b>	<b>56.59%</b>	<b>21.85%</b>
<b>Total, pasivo</b>	<b>1,056,741.63</b>	<b>1,977,524.58</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
<b>Patrimonio</b>				
Capital	100,000.00	100,000.00	13.29%	11.16%
Resultados acumulados	246,855.50	652,281.16	32.81%	72.79%
Resultado del ejercicio	405,425.66	143,859.86	53.89%	16.05%
<b>Total, patrimonio</b>	<b>752,281.16</b>	<b>896,141.02</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
<b>Total, pasivo / patrimonio</b>	<b>1,809,022.79</b>	<b>2,873,665.60</b>	<b>240.47%</b>	<b>320.67%</b>

Nota: Tabla 3.6, nos muestra el análisis de la situación financiera.

*Nos muestra el análisis de la situación financiera, reflejando un alto nivel de cobranza en las Cuentas por cobrar comerciales, con un porcentaje elevado de 76.80% en el año 2018., así como un bajo ingreso en el dinero disponible en efectivo para poder cubrir las obligaciones que tiene la empresa, que se refleja en las cuentas por pagar comerciales con un porcentaje del 61.95%, con una variación absoluta del 240.12%.*

Nota: Tabla 3.7

**Ratios de estado de situación financiera**

<b>Ratios financieras</b>	<b>Fórmula</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>Interpretación</b>	
<b>Ratios de liquidez</b>	<b>Liquidez corriente</b>	$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$	2.96	1.58	En el año 2017 la empresa Servicios Mineros san Francisco SAC cuenta con s/. 2.96 soles para cubrir sus obligaciones a corto plazo y para el año 2018 tuvo una disminución en s/. 1.38 soles, pudiendo decir que la empresa no está económicamente bien.
	<b>Prueba acida</b>	$\frac{\text{Activo cte - exist - ctas pagados por adelantado}}{\text{Pasivo corriente}}$	2.56	1.49	Significa que la empresa por cada sol de deuda a corto plazo cuenta con s/.2.56 soles en el año 2017, para convertir en efectivo y hacer frente a sus obligaciones y en el año 2018, apreciamos que hay poca liquidez de s/. 1.49 soles de activo corriente.
	<b>Liquidez Absoluta</b>	$\frac{\text{Efectivo equivalente de Efectivo}}{\text{Pasivo corriente}}$	0.19	0.06	Se aprecia que en el año 2017 se era mayor el efectivo para poder cumplir con las deudas, en el año 2018 es 0,06 menor porque el dinero aun no ingresado a la empresa porque todavía se tiene pendiente por cobrar.
<b>Ratios de solvencia</b>	<b>Solvencia patrimonial</b>	$\frac{\text{Pasivo total}}{\text{Patrimonio}}$	1.40	2.21	Podemos decir que por cada sol de patrimonio la empresa, tiene compromiso de deudas a largo plazo en los semestres 2017 y 2018 de s/. 1,40 y s/. 2,21 soles.
<b>Ratios de gestión</b>	<b>Rotación de cuentas por cobrar</b>	$\frac{\text{VENTAS}}{\text{Cuentas por cobrar}}$	7.54	5.77	Podemos evaluar las malas políticas de cobranza que tiene la empresa hacia sus clientes, en el año 2017 era 7,54 mayor que en el presente año.
	<b>Periodo de cobro</b>	$\frac{360}{\text{Rotación de cuentas por cobrar}}$	47.72	62.34	Se aprecia que en el año 2017 se tenía en cuentas por cobrar menor en 47.72, porque se estaba cobrando más rápido, a diferencia que en el año 2018, se presenta un aumento en s/.62.34, porque se está cobrando menos a los clientes.
	<b>Capital de trabajo</b>	$\text{Activo cte} - \text{Pasivo cte}$			Significa que la empresa cuenta con un capital de trabajo de s/.900,534.63 soles en el año 2017 libres de compromisos para operar, tiene un buen fondo, pero observamos que el año 2018 se cuenta s/.896,194.39 soles que no está contribuyendo para obtener mejores recursos.

Nota: Tabla 3.7, nos muestra la interpretación de los Ratios de la situación financiera de la empresa.

Estados de resultados de la empresa de Servicios Mineros san Francisco SAC Trujillo al  
2018

**Estado de resultados**  
**Al 31 de Diciembre del 2018**  
(Expresado en soles)

	<b>Análisis vertical</b>			
	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
<b>Ventas</b>	8,216,201.00	12,744,689.92	100%	100.00%
Costo de ventas	4,245,201.00	7,898,528.00	51.67%	61.98%
<b>Utilidad bruta</b>	<b>3,971,000.00</b>	<b>4,846,161.92</b>	<b>48.33%</b>	<b>38.02%</b>
<b>Gastos operativos</b>				
Gastos administrativos	(-) 704,290.60	924,970.40	8.57%	7.26%
Gastos de ventas	(-) 2,817,162.40	3,699,881.60	34.29%	29.03%
<b>Utilidad de operación</b>	<b>449,547.00</b>	<b>221,309.92</b>	<b>5.47%</b>	<b>1.74%</b>
Otros ingresos y/o egresos				
Ingresos financieros	(+) 82,141.81	99,850.20	1.00%	0.78%
Gastos financieros	(-) 126,263.15	177,300.26	1.54%	1.39%
<b>Resultado antes de participaciones</b>	<b>405,425.66</b>	<b>143,859.86</b>	<b>4.93%</b>	<b>1.13%</b>
Participación de trabajadores	(-) 0.00	0.00	0.00%	0.00%
<b>Utilidad antes de participación e impuestos</b>	<b>405,425.66</b>	<b>143,859.86</b>	<b>4.93%</b>	<b>1.13%</b>
Impuesto a la renta 29.5%	(-) 119,600.57	42,438.66	1.46%	0.33%
<b>Utilidad del ejercicio</b>	<b>285,825.09</b>	<b>101,421.20</b>	<b>3.48%</b>	<b>0.80%</b>

*Nota: Tabla 3.8, nos muestra la interpretación de los Ratios del Estado de resultados. Se aprecia que las ventas en el periodo 2018 fueron mayores, así mismo sus costos también sean mayores, sin embargo en la utilidad ocurre lo contrario, de tener 3.48% en el periodo 2017, paso a registrar 0.08% en el periodo 2018, debido en gran parte al incremento en gastos de cobranzas que se realiza a los clientes morosos de la empresa.*

**Ratios del Estado de resultados**

<b>Ratios de rentabilidad</b>	<b>Fórmula</b>	<b>2017</b>		<b>2018</b>		<b>Interpretación</b>
Margen de utilidad neta	<u>Utilidad neta</u>	<u>285,825.09</u>	0.03	<u>101,421.20</u>	0.01	Se observa que en el año 2018 la empresa cuenta con 0,01 %, significa que por cada sol de venta realizada la empresa obtiene una utilidad neta menor en que año 2017.
	Ventas netas	8,216,201.00		12,744,689.92		
Rentabilidad de los activos	<u>Utilidad neta</u>	<u>285,825.09</u>	0.16	<u>101,421.20</u>	0.04	Podemos observar que de los activos utilizados en el año 2017 se pudo generar una rentabilidad, mientras en el año 2018 se generó una rentabilidad menor del 0,04%. Con una disminución de 0,12 del año 2017.
	Activos totales	1,809,022.79		2,873,665.60		
Rentabilidad patrimonial	<u>Utilidad neta</u>	<u>285,825.09</u>	0.52	<u>101,421.20</u>	0.12	En el año 2017 se muestra que la empresa gano por las inversiones, a diferencia del año 2018, se pudo obtener menor ganancias de s/ 0.12 de lo invertido.
	Patrimonio	548,642.13		832,414.71		

*Nota: Tabla 3.9, nos muestra la interpretación de los Ratios del Estado de resultados.*

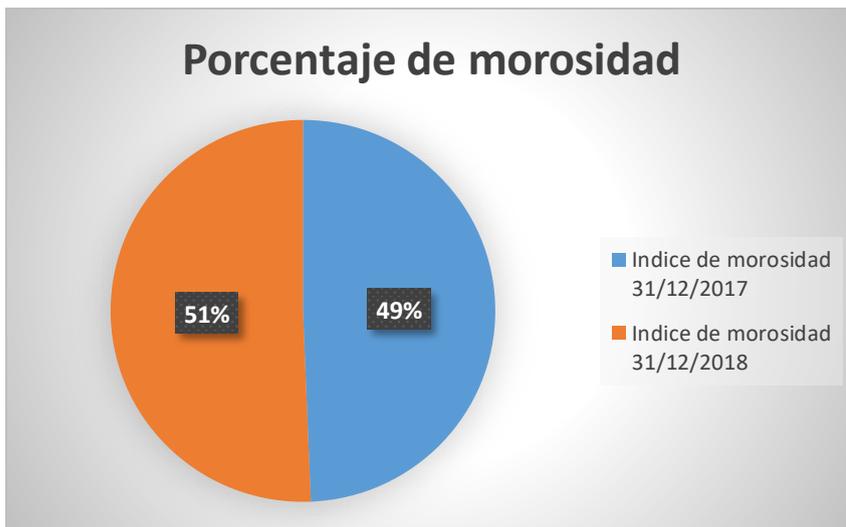
**3.4 Determinar la incidencia de morosidad en las cuentas por cobrar y la rentabilidad de la empresa Servicios Mineros San Francisco SAC 2018.**

**Índice de Morosidad**

<b>Índice de morosidad</b>	31/12/2017	<u>1,089,069.20</u>
	31/12/2018	1,117,985.71

**Porcentaje de Índice de morosidad** 97%

*Grafica 1*



*Grafica porcentaje de morosidad*

*Elaborado por: Los autores*

En el periodo 2017 el índice de morosidad era menor en comparación con el año 2018 con 51% de facturación al crédito vencido, pero aun los clientes siguen teniendo atrasos en los diferentes periodos.

Reporte de saldo de facturación al crédito vendida al 31/12/2017

N°	Meses - 2017	Razón Social	Facturas pendientes de cobro	Fecha de emisión	Días de crédito	Fecha de vencimiento	Días de atraso	Fecha actualizada	Total, días de atraso acumulado
1	Febrero	Compañía Minera Porfía S.A.C	98,500.00	2/02/2017	60.00	2/04/2017	59	31/12/2018	697
2	Junio	Minería la cima SA.	37,520.00	1/06/2017	30.00	1/08/2017	61	31/12/2018	578
3	Agosto	Constructora y Servicios mineros SA	67,420.80	15/08/2017	30.00	15/10/2017	61	31/12/2018	503
4	Octubre	Pacasmayo SA	100,500.00	10/10/2017	30.00	10/11/2017	31	31/12/2018	447
5	Diciembre	Servicios Mineros LC SAC.	785,128.40	2/12/2017	60.00	2/02/2018	62	31/12/2018	394
<b>Total</b>			<b>1,089,069.20</b>						2 619

*Nota: Tabla 3.10, se muestra el reporte de saldo de facturación al crédito vendida al 31/12/2017*

Podemos apreciar que los créditos por los servicios prestados tienen un total de atrasos acumulados de 2619 días.

Reporte de saldo de facturación al crédito total al 31/12/2018

No	Meses - 2018	Razón Social	Importe total de facturación	Facturas pendientes de cobro	Fecha de emisión	Días de crédito	Fecha de vencimiento	Días de atraso	Fecha actualizada	Total, días de atraso acumulado
1	Febrero	Minería la cima SA.	800,690.37	94,108.49	10/02/2018	30	10/04/2018	59	31/12/2018	324
2	Febrero	Minería la cima SA.	840,724.89	562.65	2/02/2018	30	2/04/2018	59	31/12/2018	332
3	Febrero	Consorcio Minero Horizonte S.A	882,761.13	5,328.86	2/02/2018	30	2/04/2018	59	31/12/2018	332
4	Abril	Exploraciones Racing SA	926,899.19	80,020.00	10/04/2018	30	10/06/2018	61	31/12/2018	265
5	Abril	Servicios Mineros LC SAC.	973,244.15	5,000.00	10/04/2018	60	10/06/2018	61	31/12/2018	265
6	Julio	Inversiones Galta SAC	510,953.18	36,500.00	2/07/2018	30	2/09/2018	62	31/12/2018	182
7	Agosto	Inversiones Galta Sac	510,953.18	25,800.00	14/08/2018	30	14/10/2018	61	31/12/2018	139
8	Setiembre	Multiservicios Cambil S.A.	1,073,001.67	36,500.00	5/09/2018	60	5/11/2018	61	31/12/2018	117
9	Setiembre	Transportes Johanny SAC	1,126,651.76	51,000.50	5/09/2018	60	5/11/2018	61	31/12/2018	117
10	Octubre	Servicios Arc SAC.	1,182,984.35	32,821.52	10/10/2018	30	10/12/2018	61	31/12/2018	82
11	Octubre	Constructora Y Servicios Mineros SA	1,242,133.56	215,605.19	5/10/2018	30	5/12/2018	61	31/12/2018	87
12	Noviembre	Pacasmayo SA	1,304,240.24	260,848.05	2/11/2018	60	2/12/2018	30	31/12/2018	59
13	Diciembre	Inversiones Peláez SRL	1,369,452.25	273,890.45	2/12/2018	30	2/01/2019		31/12/2018	
<b>Total</b>			<b>12,744,689.92</b>	<b>1,117,985.71</b>						

*Nota: Tabla 3.11, se muestra el reporte de saldo de facturación al crédito total al 31/12/2018*

### 3.5 Diseño de una política de cobranza eficiente para reducir la morosidad de la empresa Servicios Mineros San Francisco SAC 2018.

Ratios financieras		Fórmula	mala gestión de política de cobranza	2018 buena Gestión de política de cobranza2018	Interpretación
Ratio de liquidez	<b>Liquidez absoluta</b>	$\frac{\text{Efectivo equivalente de Efectivo}}{\text{Pasivo corriente}}$	0.06	0.6	Con una buena gestión de cobranza la empresa tiene un aumento de liquidez de 0.6 soles para hacer frente a sus obligaciones en el corto plazo, es decir es el dinero en efectivo disponible para cancelar las deudas.
	<b>Margen de utilidad neta</b>	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}}$	0.01	0.1	Se observa que aumentó en 0.09, lo que significa que por que por cada sol de venta realizada la empresa obtiene una utilidad neta de 0.1
Ratios de rentabilidad	<b>Rentabilidad de los activos</b>	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activos totales}}$	0.04	0.18	Podemos observar que se obtuvo un aumento de 0.14, por la cual los activos utilizados pudieron generar una rentabilidad de 0,18.
	<b>Rentabilidad patrimonial</b>	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio}}$	0.12	1.07	Se muestra que la empresa tuvo un aumento de S/. 0.95 por la cual se obtuvo una ganancia de S/. 1.07 de lo invertido.

*Nota: Tabla 3.12, nos muestra una política de cobranza eficiente para reducir la morosidad*

Comentario: Con una buena gestión de política de cobranza nos muestra que, en el año 2018, la empresa tiene un aumento de liquidez de 0.6 para hacer frente a sus obligaciones, a la vez cuenta presenta un aumento en su rentabilidad patrimonial de 0.95, obteniendo una ganancia que favorece la situación económica financiera de la empresa Servicios Mineros San Francisco SAC, con la disminución de la morosidad de los clientes.

### **3.6 Contrastación de hipótesis**

La investigación tiene como hipótesis formulada; La morosidad en las cuentas por cobrar incide negativamente en la rentabilidad de la empresa Servicios Mineros San Francisco SAC 2018.

De acuerdo al trabajo de investigación, se pudo apreciar mediante la información revisada y analizada, que según reporte de las ventas y los estados financieros demuestran que la empresa Servicios Mineros San Francisco SAC presenta impagos de sus clientes, con un nivel de morosidad 97 %, con impagos vencidos durante el periodo y además saldo de impagos que viene arrastrando del periodo anterior, lo que conlleva a la empresa a contar con poca liquidez para poder cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

Asimismo se evidencia un control deficiente en las cuentas por cobrar, dando lugar a que muchas deudas sean consideradas como incobrables, convirtiéndose en gasto para la empresa, ocasionado que el resultado de la rentabilidad sea bajo, sumándose a esto el hecho de que no se aplica adecuadamente las políticas y procedimientos de crédito en el área de ventas, tampoco existe un control de funciones del personal para distribuir las responsabilidades, por todo lo descrito anteriormente se afirma que existe una incidencia negativa de la morosidad en las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa, por ello se acepta la hipótesis planteada.

#### IV. DISCUSIÓN

Mediante el desarrollo del resultado se pudo identificar la morosidad en las cuentas por cobrar, se observa que existen mucha morosidad, por ello tiene efecto negativo en los Estados de situación financiera de la empresa, se tiene un saldo de cuentas por cobrar del 2017 de S/.1,089,069.26 soles y el año 2018 con una variación S/.1,117,985.71 de morosidad acumulando al 31 de diciembre una totalidad de S/.2,207,054.97 soles con porcentaje de Índice de morosidad 97 %, se aprecia en la gráfica 1.

García (2011), resalta que: Las cuentas por cobrar es una representan los activos que deben ser convertidos en dinero efectivo de forma inmediata, por definición, el dinero es el activo con mayor liquidez, al igual que los depósitos en bancos, para referirse al dinero y a los activos que pasan a dinero en efectivo rápidamente. Pero para otros elementos que no son dinero, la liquidez presenta dos dimensiones. La primera se remite al tiempo necesario para convertir el activo en dinero; la segunda es el grado de seguridad relacionado con el precio o la razón de conversión. (p.124).

Por lo tanto, con la investigación realizada a la empresa, se podrá conocer el tiempo en que las cuentas por cobrar se convierten en dinero disponible y así determinar si hay o no, morosidad en las cuentas por cobrar.

Aching (2006), sostiene que, resultado de relacionar la morosidad en las cuentas por cobrar en el Balance o del estado de Ganancias y Pérdidas y las ratios, proveen información que permite tomar decisiones acertadas a quienes estén interesados en la empresa, sean éstos sus dueños, banqueros, asesores, capacitadores, el gobierno, etc. Por ejemplo, si comparamos el activo corriente con el pasivo corriente, sabremos cuál es la capacidad de pago de la empresa y si es suficiente para responder a las obligaciones contraídas con terceros. Sirven para determinar la magnitud y dirección de los cambios sufridos en la empresa durante un periodo de tiempo. (p.15).

Así mismo se observó en el Estados de resultados de la empresa Servicios Mineros san Francisco SAC, que tiene una Utilidad del ejercicio de S/. 101,421.20, el cual representa apenas el 0.8%, teniendo S/. 184,403.89 soles menos que el periodo anterior, pese a que las ventas fueron mayores, lo que evidencia la acumulación de las cobranzas y según ratios un margen de utilidad en el año

2018 de 0,01 %, lo que significa que por cada sol de venta realizada, la empresa obtiene una utilidad neta menor en que año 2017, una rentabilidad patrimonial que la empresa gano por las inversiones, a diferencia del año 2018, se pudo obtener menores ganancias de apenas S/ 0.12 por cada sol invertido.

Sugéf (2013), afirma que: Existe la posibilidad de una pérdida económica debido a la escasez de fondos que impediría cumplir con las obligaciones en los términos pactados. El riesgo de Cuentas por cobrar \* Días del año Periodo Promedio de Cobranza = Ventas anuales en cuenta corriente Ventas anuales en cuenta corriente Rotación de las cuentas por cobrar = Cuentas por cobrar 28 liquidez también puede asociarse a un instrumento financiero particular, y está asociado a la profundidad financiera del mercado en el que se negocia para demandar u ofrecer el instrumento sin afectación significativa de su valor. (p. 6).

En tal sentido, el riesgo de liquidez debe ser mitigado por la empresa, de tal manera que no se vea afectada y tenga que recurrir a otros tipos de financiamiento con costos elevados.

Solo con política de cobranza la empresa tiene un aumento de liquidez de 4,66 soles para hacer frente a sus obligaciones en el corto plazo, cuanta con dinero en efectivo disponible para cancelar las deudas, a la vez asegura un mejor capital de trabajo de S/. 2, 325,584.30 soles para operar, tiene un buen fondo, contribuyendo para obtener mejores recursos y utilidades, se muestra en la tabla 3.12,

García (2011), resalta que: Una política de cobranza debe basarse en su recuperación sin afectar la permanencia del cliente. La empresa debe tener cuidado de no ser demasiado agresiva en su gestión de cobros para una buena liquidez, es una cualidad de las cuentas por cobrar convertir el dinero efectivo de forma inmediata, sin disminuir su valor. También se emplea con frecuencia el término “activos líquidos”, para referirse al dinero y a los activos que pasan a ser dinero en efectivo rápidamente. Pero para otros elementos que no son dinero, la liquidez presenta dos dimensiones. La primera se remite al tiempo necesario para convertir el activo en dinero; la segunda es el grado de seguridad relacionado con el precio o la razón de conversión. (p.124).

## V. CONCLUSIONES

Al desarrollo del resultado es evidente la informalidad en la gestión de cobro, se pudo

identificar la morosidad en las cuentas por cobrar de la empresa de Servicios Mineros san Francisco SAC, debido a que:

La empresa no tiene un manual de monitoreo a fin de verificar el cumplimiento de los cobros, políticas o estudio formales de liquidez sino solo se brinda los créditos para incrementar sus servicios, poniendo en riesgo las operaciones brindadas en el corto o mediano plazo, se muestra que en el año 2017 se tiene un saldo de cobranza por S/. 1,089,069.26 soles y en el transcurso del año 2018 se muestra que en el periodo de febrero, abril, julio, agosto, setiembre, octubre, noviembre y diciembre suma una totalidad del S/ 1,117,985.71 soles, acumulando un total de S/. 2,207,054.97 soles con un porcentaje de variación del 58.77%

Según las ratios de situación financiera, podemos evaluar la rotación de cuentas por cobrar y ver las malas políticas de cobranza que tiene la empresa hacia sus clientes, tal como se aprecia en la Tabla 3.10 y 3.11 observándose deudas mayores a dos años, así mismo se observa que rotación de cartera en el año 2017 era 7,54 mayor que en el año 2018 y el periodo de cobro se aprecia en el año 2017 es menor con 47.72, porque se estaba cobrando más rápido, a diferencia que en el año 2018, se presenta un aumento en 62.34, evidenciando una deficiente gestión de cobro hacia los clientes.

Se muestra un alto índice de morosidad de 97 %, se observa que en el año 2017 por S/. 1'089,069.20 soles y en el año 2018 S/. 1'117,985.71 por aumento de créditos otorgados a los clientes. Los costos de servicios y gastos operativos fueron mayores, obteniendo como utilidad del ejercicio al final del año 2018 S/. 101,421.20 soles siendo menor que el año anterior.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Para que la empresa disminuya su morosidad elevada se recomienda que los servicios al contado tengan un porcentaje mayor en un 80% para que el saldo pendiente del 20% solo sea asignado al crédito a fin que los clientes puedan cumplir con el depósito de los servicios brindados a tiempo, así mismo de debe aplicar evaluaciones de créditos para poder bajar un porcentaje considerado a corto o medio plazo la morosidad.

Contar con un manual de monitoreo a los clientes a fin de verificar el cumplimiento de los cobros, políticas o estudio formales de liquidez, no brindar créditos a los mismos clientes morosos porque pone en riesgo a la empresa, a la vez evaluar al personal a cargo de las cobranzas para que se haga una seguimiento riguroso al comportamiento de los clientes potenciales a la hora de brindar el servicio y no seguir arrastrando pendientes de cobranza de un año a otro y así disminuir las cuentas por cobrar comerciales.

Para poder evaluar eficientemente las cobranzas de debe tener un sistema que permita tener la detalle los vencimientos y los importes por cada cliente, estar alerta ante la postergación de los pagos, apoyarse en el sistema de centrales de riesgo para analizar la situación financiera de los clientes y contar en la empresa con un área especializada de cobranzas para el buen control y revisión de las deudas.

Se recomienda un plan de gestión de cobranza para reducir la morosidad y aumentar la liquidez de la empresa y poder cumplir con las obligaciones, así mismo permite obtener mejores resultados en la rentabilidad y la empresa podrá invertir en nuevos proyectos en menor tiempo.

## **VII. PROPUESTA**

### **7.1 Plan de gestión de cobranza para reducir la morosidad de la empresa Servicios Mineros San Francisco SAC 2018.**

#### **Justificación:**

Al culminar la entrevista al responsable de contabilidad de la empresa Servicios Mineros San Francisco SAC, se identificó que existe morosidad en las cuentas por cobrar por falta de monitoreo de las facturas de cobranzas; las deficiencias se dieron porque el personal no tiene una adecuada estrategia para recuperar la colocación de créditos y además por no contar con una política de cobranzas eficiente.

#### **Objetivo general.**

Analizar la gestión de cobro en la empresa Servicios Mineros San Francisco SAC

#### **Objetivos específicos:**

- Realizar evaluación de control interno en la empresa Servicios Mineros San Francisco SAC
- Evaluar los procesos de crédito y cobranzas
- Determinar las mejores prácticas en la gestión de créditos y cobranzas.

#### **Plan de gestión de cobranza**

Recuperación de los créditos en el menor tiempo posible e incrementando la productividad y así generando liquidez a la empresa.

#### **Meta:**

- Gerente general
- Contador
- Administrador
- Ejecutivo de cobranzas

**Cuadro de estrategias.**

<b>Morosidad</b>	<b>Políticas de la empresa</b>	<b>Administración del riesgo del crédito</b>	<b>Control de la morosidad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Horas</b>
Personal	Capacitar al personal de la empresa.	Implementar incentivos al personal.	Evaluar la eficiencia de cobranza del personal.	Administrador	2
Información	Establecer las políticas de crédito para el personal que brinda el crédito a los clientes.	Realizar un registro de clientes potenciales y deudores.	Capacitar al personal en cobranza extrajudicial	Administrador	1
Tecnología	Llamar reiteradas veces al celular de los clientes recordando la fecha de vencimiento de las deudas.	Implementar un sistema de cobranza.	Enviar notificaciones a los deudores	Ejecutivo de cobranzas	3
Estrategias	Establecer un equipo de cobranza de campo.	Enviar reporte de deudas a los clientes deudores semanalmente.	Hacer descuentos a los buenos clientes.	Ejecutivo de cobranzas	2

**Recursos:**

**Humanos** : Administrador y Ejecutivo de cobranzas de la empresa.

**Infraestructura:** El Plan de gestión de cobranza en la empresa Servicios Mineros San Francisco SAC

**Equipos** : Laptop, útiles de oficina.

## REFERENCIAS

- Aching, C. (2005). *Ratios financieras para el análisis de estados financieros*. Perú. Editorial prociencia y cultura.
- Aching, C. (2006) *Matemáticas financieras para toma de decisiones empresariales*. Perú: Prociencia y Cultura S.A.
- Apaza, M. (2007). *Elaboración, análisis e interpretación de estados financieros. Diagnóstico empresarial*. Perú. Editorial Entrelíneas.
- Banco Central de Reserva del Perú (2011). *Glosario de términos económicos*. Perú. Editorial del Congreso de la República del Perú.
- Bustamante, M. and Bustamante, L. (2018). "Influence of delinquency on the profitability of the Peruvian banking sector, 2012-2016 period". Peru. National University of San Agustín.
- Cooper, W. (2010). *Diccionario Kholer para contadores*. México. Editorial Limusa.
- Ferrel, D. (2016). "Causes of credit risk and its effect on the delinquency of Financiera Crediscotia of the Grau-retail agency Trujillo 2015". Peru. César Vallejo University.
- García, V. (2011). *La Política monetaria y cambiaria*. Venezuela: Mc Graw Hill.
- Gutiérrez, L. (2017). *El riesgo crediticio en el producto Credi-Vehículos y su incidencia en la rentabilidad del Banco del Austro S.A. agencia sur de la ciudad de Ambato*. Ecuador. Universidad Técnica de Ambato.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Research methodology (Vol. 3)*. Mexico: McGraw-Hill.
- Limachi, P. (2015). *Default and its influence on the fulfillment of strategic objectives of the Edpyme Raiz Macusani agency 2013-2014*. Peru. National University of the Altiplano.
- Marcuse, R. (2002). *Diccionario de Términos Financieros & bancarios*. Cuarta edición. Colombia. Editorial Esfera.
- Ministerio de economía y finanzas. (2018). *Plan contable general para empresas*. Perú. Resolución del consejo normativo de contabilidad.

- Ramírez and Robles (2016). Late payment and its impact on the profitability of the Laredo agency of the Caja de Ahorro y Crédito de Trujillo, District of Laredo, 2014-2015. Peru Private University Antenor Orrego.
- Rosero, E. (2015). "*Gestión de créditos y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrado*". Ambato - Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Royal Spanish Academy (2011, p.1483). Dictionary of the Royal Spanish Academy. Twenty-second edition. Madrid. Editorial RAEG.
- Sánchez, A. (1994). *Rentabilidad económica y financiera de la gran empresa española. Análisis de los factores determinantes*. España. Editorial Departamento de Economía Financiera y Contabilidad de la Universidad de Extremadura.
- Sugef, B. (2013). *Proceso Contable*. España: Irwin.
- Villar, M. (2019). *El buen control de un negocio es poder cumplir con las previsiones financieras*. España editorial Grupo Intercobros.
- Zamora, A. (2008). *Rentabilidad y ventaja comparativa: Un analisis de los Sistemas de Producción de Guayaba en el Estado de Michoacán*. México.

## ANEXOS

### Anexo 1 Instrumento de recolección de datos

#### Guía de entrevista para la evaluación de los componentes de la morosidad en las cuentas por cobrar

La guía de entrevista se realiza con fines de investigación, se describieron varios indicadores sobre los componentes de la morosidad en las cuentas por cobrar para identificar las deficiencias en las cobranzas en la empresa Servicios Mineros San Francisco SAC en el año 2018.

---

1. ¿Las facturas emitidas por servicios son cancelados en los plazos establecidos?

.....

---

2. ¿Se tiene un control en los números de facturas emitidas?

.....

---

3. Cuáles son los tipos de clientes morosos que tiene en la empresa?

.....

---

4. ¿La empresa tiene un sistema de control de créditos otorgado a sus clientes?

.....

---

5. ¿Se solicita a los clientes algún requisito para dar créditos?

.....

---

6. ¿Los reportes de crédito de mineral son registrados según corresponda periódicamente?

.....

---

7. ¿La empresa tiene una buena situación económica-financiera por los créditos otorgados?

.....

---

---

8. ¿Se cuenta con un organigrama de funciones del personal encargado de cobranzas?

.....

---

9. ¿Cuenta el almacén con un manual de organización y Funciones?

.....

---

10. ¿Se tiene un control de los números de facturas devueltas por clientes en el periodo?

.....

---

11. ¿La empresa tiene un control interno para la gestión de cobranzas?

.....

---

12. ¿Existe un control de almacén de los activos periódicamente de la empresa?

.....

---

13. ¿Se logró obtener algún beneficio con el control en el almacén de los activos de una empresa? .....

---

14. ¿La empresa llegó a obtener una rentabilidad de los fondos invertidos en comprar maquinaria para la explotación de mineral?

.....

15. ¿Es rentable para la empresa pueda invertir en una buena gestión de control de cuentas por cobrar?.....

## Ficha técnica del instrumento.

<b>Características</b>	<b>Descripción</b>
1.Nombre del instrumento	- Guía de entrevista para la evaluación de los componentes de la morosidad en las cuentas por cobrar.
2. Dimensiones que mide	- Mora - Políticas de crédito - Políticas de cobranza
3. Total de indicadores	- 15
4. Tipo de puntuación	- Numérica
5. Valoración total de la prueba	- 90 puntos - Puntaje mínimo (30) - Puntaje máximo (90)
6. Tipo de administración	- Directa, en grupo y con apoyo
7. Tiempo de administración	- 40 minutos
8. Constructo que evalúa	- Morosidad en las cuentas por cobrar
9. Área de aplicación	- Contabilidad
10. Soporte	- Lápiz, papel, borrador,
11. Fecha de elaboración	- 2018
12. Autores	- Alva Flores, Ulises - Rufino Eusebio, Eva Isabel
13. Adaptación (2018)	- Gutiérrez Ulloa, Cristian Raymound
13. Validez	- Criterio de experto

## Anexo 2 Matriz de consistencias

Título del trabajo de investigación	Morosidad en las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Servicios Mineros San Francisco SAC 2018.
Problema	¿Cómo incide la morosidad en las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa Servicios Mineros San Francisco SAC 2018?
Hipótesis	La morosidad en las cuentas por cobrar incide negativamente en la rentabilidad de la empresa Servicios Mineros San Francisco SAC 2018.
Objeto general	Determinar la incidencia de morosidad en las cuentas por cobrar de la rentabilidad de la empresa Servicios Mineros San Francisco SAC 2018
Objetivos específicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar la morosidad de la empresa Servicios Mineros San Francisco SAC 2018.</li> <li>- Analizar la rentabilidad de la empresa Servicios Mineros San Francisco SAC 2018.</li> <li>- Diseñar un plan de gestión de cobranza eficiente para reducir la morosidad de la empresa Servicios Mineros San Francisco SAC 2018.</li> </ul>
Diseño del estudio	Es descriptivo de tipo es no experimental - transversal cuyas variables independientes no poseen manipulación.
Población y muestra	<p>La población estará representada por los Estados Financieros del periodo 2007 al 2018, de la Empresa Servicios Mineros San Francisco SAC de la ciudad de Trujillo.</p> <p>La población estará representada por los Estados Financieros del periodo 2017 y 2018, de la Empresa Servicios Mineros San Francisco SAC de la ciudad de Trujillo</p>
Variables	<p>Variable 1: Morosidad en las cuentas por cobrar</p> <p>Variable 2: Rentabilidad</p>
Métodos de análisis de datos	Se utilizó la técnica de la guía de entrevista y el análisis de documentos de estados financieros.

<b>Variable</b>	<b>Total de ítems</b>	<b>Puntaje total</b>	<b>Escala</b>	<b>Punto de atención</b>	<b>Criterios</b>
			61-90	Bueno	La empresa cumple al 90% de lo que se muestra la atención, pero aún falta algunos puntos que mejorar.
Morosidad	15	90	31-70	Regular	La empresa cumple al 70% de lo que se muestra la atención, pero aún falta algunos puntos que mejorar.
			00-030	Deficiente	La empresa no cumple de lo que se muestra la atención, se considera realizar una investigación profunda para mejorar este punto.

## Anexo 3 Estado de resultados

### Anexo 3-A Estado de Situación Financiera

Empresa de Servicios Mineros san Francisco SAC Trujillo al 2018

#### Estado de situación financiera

Al 31 de diciembre del 2018

(Expresado en soles)

<b>Activo</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Efectivo y equivalente de efectivo	85,654.00	100,250.00
Cuentas por cobrar comerciales	1,089,069.26	2,207,054.97
Cuentas por cobrar pagar acc.soc.di.geren.		-
Serv.y otros contra.por anticip.	99,250.00	99,250.00
Materiales auxillares sumist.y repuestos	85,264.00	35,164.00
<b>Total activo corriente</b>	<b>1,359,237.26</b>	<b>2,441,718.97</b>
<b>Activo inmovilizado</b>		
Act .ad.en arrend Financiero		-
Maquinaria y equipo	898,389.03	978,389.03
Depreciacion acumulada	-448,603.50	-546,442.40
<b>Total activo inmovilizado</b>	<b>449,785.53</b>	<b>431,946.63</b>
<b>Total activo</b>	<b>1,809,022.79</b>	<b>2,873,665.60</b>
<b>Pasivo</b>		
<b>Pasivo corriente</b>		
Tributos por pagar	98,524.00	320,500.00
Remuneraciones y part.por pagar		
Cuentas por pagar comerciales relacionadas	360,178.63	1,225,024.58
Cuentas por pagar aa.direc.y gerentes	-	
<b>Total pasivo corriente</b>	<b>458,702.63</b>	<b>1,545,524.58</b>
<b>Pasivo no corriente</b>		
Cuentas por pagar comerciales Terceros	200,000.00	140,000.00
Cuentas por pagar diversas - Terceros	98,039.00	100,000.00
Cuentas por pagar diversas - Relacionadas		
Obligaciones Financieras	300,000.00	192,000.00
<b>Total pasivo no corriente</b>	<b>598,039.00</b>	<b>432,000.00</b>
<b>Total pasivo</b>	<b>1,056,741.63</b>	<b>1,977,524.58</b>
<b>Patrimonio</b>		
Capital	100,000.00	100,000.00
Resultados acumulados	246,855.50	652,281.16
Resultado del ejercicio	405,425.66	143,859.86
<b>Total patrimonio</b>	<b>752,281.16</b>	<b>896,141.02</b>
<b>Total pasivo / patrimonio</b>	<b>1,809,022.79</b>	<b>2,873,665.60</b>

### Anexo 3-B Estado de Resultados

Empresa de Servicios Mineros san Francisco SAC Trujillo al 2018

**Estado de resultados**  
**Al 31 de Diciembre del 2018**  
( Expresado en soles )

		<b>2017</b>	<b>2018</b>
<b>Ventas</b>		8,216,201.00	12,744,689.92
Costo de ventas		4,245,201.00	7,898,528.00
<b>Utilidad bruta</b>		<b>3,971,000.00</b>	<b>4,846,161.92</b>
<b>Gastos operativos</b>			
Gastos administrativos	(-)	704,290.60	924,970.40
Gastos de ventas	(-)	2,817,162.40	3,699,881.60
<b>Utilidad de operación</b>		<b>449,547.00</b>	<b>221,309.92</b>
Otros ingresos y/o egresos			
Ingresos financieros	(+)	82,141.81	99,850.20
Gastos financieros	(-)	126,263.15	177,300.26
<b>Resultado antes de participaciones</b>		<b>405,425.66</b>	<b>143,859.86</b>
Participación de trabajadores	(-)	0.00	0.00
<b>Utilidad antes de participación e impuestos</b>		<b>405,425.66</b>	<b>143,859.86</b>
Impuesto a la renta 29.5%	(-)	<b>119,600.57</b>	<b>42,438.66</b>
<b>Utilidad del ejercicio</b>		<b>285,825.09</b>	<b>101,421.20</b>

## Anexo 4 Constancias emitidas



SERVICIOS DE EXPLOTACIÓN Y EXPLORACIÓN DE  
METALES Y MINERALES METALIFEROS

“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD “

EL JEFE DEL ÁREA DE CONTABILIDAD DE LA EMPRESA “SERVICIOS MINEROS SAN FRANCISCO SAC” UBICADA EN EL DISTRITO DE PATAZ LA LIBERTAD, QUE SUSCRIBE:

### HACE CONSTAR

QUE, ALVA FLORES, ULISES Y RUFINO EUSEBIO EVA ISABEL, ESTUDIANTES DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN PARA ADULTOS DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO DE LA SEDE DE CHIMBOTE, APLICARÓN LA PRUEBA PILOTO DEL INSTRUMENTO DENOMINADO “ENTREVISTA SOBRE MOROSIDAD EN LAS CUENTAS POR COBRAR” DE SU TESIS TITULADA: “MOROSIDAD EN LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA SERVICIOS MINEROS SAN FRANCISCO SAC 2018.” LA APLICACIÓN DE LA PRUEBA PILOTO SE REALIZÓ DURANTE LOS DÍAS 13 DEL MES DE MAYO AL 08 DE JUNIO AL RESPONSABLE DEL AREA DE CONTABILIDAD DE LA EMPRESA SERVICIOS MINEROS SAN FRANCISCO SAC.

SE EXPIDE LA PRESENTE CONSTANCIA A SOLICITUD DEL INTERESADO PARA FINES QUE ESTIME CONVENIENTE.

  
LIC. SONIA P. CASTAÑEDA P.  
CONTADOR PÚBLICO

18 DE JUNIO DEL 2019.

FIRMA Y SELLO DEL CONTADOR

NRO. SN ANX. LAS MANZANAS LA LIBERTAD - PATAZ - PATAZ



SERVICIOS DE EXPLOTACIÓN Y EXPLORACIÓN DE  
METALES Y MINERALES METALIFEROS

“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD “

JEFE DEL ÁREA DE CONTABILIDAD DE LA EMPRESA “SERVICIOS MINEROS SAN FRANCISCO SAC”  
UBICADA EN EL DISTRITO DE PATAZ LA LIBERTAD, QUE SUSCRIBE:

### HACE CONSTAR

QUE, ALVA FLORES, ULISES Y RUFINO EUSEBIO EVA ISABEL, ESTUDIANTES DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN PARA ADULTOS DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO DE LA SEDE DE CHIMBOTE, REALIZARÓN EL ANÁLISIS CONTABLE DE LOS ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA Y EL ESTADO DE RESULTADOS DE SU TESIS TITULADA: “MOROSIDAD EN LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA SERVICIOS MINEROS SAN FRANCISCO SAC 2018.” EL ANALISIS CONTABLE DE LA EMPRESA SE REALIZÓ LOS DIAS 03 AL 08 DEL MES DE JUNIO A LA AREA DE CONTABILIDAD DE LA EMPRESA SERVICIOS MINEROS SAN FRANCISCO SAC.

SE EXPIDE LA PRESENTE CONSTANCIA A SOLICITUD DEL INTERESADO PARA FINES QUE ESTIME CONVENIENTE.

  
CONTADOR PÚBLICO

18 DE JUNIO DEL 2019.

FIRMA Y SELLO DEL CONTADOR

NRO. SN ANX. LAS MANZANAS LA LIBERTAD - PATAZ - PATAZ



SERVICIOS DE EXPLOTACIÓN Y EXPLORACIÓN DE  
METALES Y MINERALES METALIFEROS

“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD ”

JEFE DEL ÁREA DE CONTABILIDAD DE LA EMPRESA “SERVICIOS MINEROS SAN FRANCISCO SAC”  
UBICADA EN EL DISTRITO DE PATAZ LA LIBERTAD, QUE SUSCRIBE:

### HACE CONSTAR

QUE, ALVA FLORES, ULISES Y RUFINO EUSEBIO EVA ISABEL, ESTUDIANTES DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN PARA ADULTOS DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO DE LA SEDE DE CHIMBOTE, REALIZARÓN LA ENTREVISTA CONTENIDA EN SU INSTRUMENTO DENOMINADO “ENTREVISTA SOBRE MOROSIDAD EN LAS CUENTAS POR COBRAR.” EN SU TESIS TITULADA: “MOROSIDAD EN LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA SERVICIOS MINEROS SAN FRANCISCO SAC 2018.” LA APLICACIÓN DE LA PRUEBA PILOTO SE REALIZÓ DURANTE LOS DÍAS 13 Y 14 DEL MES DE MAYO AL RESPONSABLE DEL AREA DE CONTABILIDAD DE LA EMPRESA SERVICIOS MINEROS SAN FRANCISCO SAC. QUIEN ES PARTE DE LA MUESTRA DE ESTUDIO. SE EXPIDE LA PRESENTE CONSTANCIA A SOLICITUD DEL INTERESADO PARA FINES QUE ESTIME CONVENIENTE.

  
CONTADOR PÚBLICO

18 DE JUNIO DEL 2019.

FIRMA Y SELLO DEL CONTADOR

NRO. SN ANX. LAS MANZANAS LA LIBERTAD - PATAZ - PATAZ

## Acta de Aprobación de originalidad de tesis

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, CRISTIAN RAYMOUND GUTIERREZ ULLOA  
Docente de la Facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES y  
Escuela Profesional de CONTABILIDAD de la Universidad César  
Vallejo, CHIMBOTE revisor (a) de la tesis titulada:

"MOROSIDAD EN LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDEN-  
CIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA SERVICIOS  
MINEROS SAN FRANCISCO S.A.C. 2018"

del (de la) estudiante  
ALVA FLORES, ULISES y RUFINO EUSEBIO, EVA ISABEL

constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25 % verificable en el  
reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó 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.

Lugar y Fecha: Chimbote, 16 de Julio del 2019



Firma

Nombres y Apellidos del (de la) Docente

DNI: 41056767

## Autorización a repositorio

	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Eva Isabel Rufino Eusebio identificada con DNI N° 45468744 y Ulises Alva Flores, identificado con DNI N° 41905051 egresados de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, autorizamos (x), No autorizamos ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado:

“Morosidad en las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Servicios Mineros San Francisco SAC 2018”; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art.23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

  
.....  
Firma

DNI: 45468744

FECHA: 15 de Julio del 2019

  
.....  
Firma

DNI: 41905051

FECHA: 15 de Julio del 2019

Acta de autorización de la Versión Final



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
EP DE CONTABILIDAD

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ALVA FLORES, ULISES

INFORME TÍTULADO:

MOROSIDAD EN LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA  
RENTABILIDAD DE LA EMPRESA SERVICIOS MINEROS SAN FRANCISCO SAC 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

---

CONTADOR PÚBLICO

SUSTENTADO EN FECHA: 11/07/2019

NOTA O MENCIÓN: Catorce (14)



Dra. Marianela Karina Solano Campos



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
EP DE CONTABILIDAD

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:  
RUFINO EUSEBIO, EVA ISABEL

INFORME TÍTULADO:

MOROSIDAD EN LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA  
RENTABILIDAD DE LA EMPRESA SERVICIOS MINEROS SAN FRANCISCO SAC 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

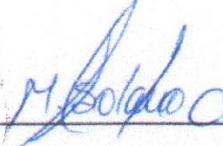
---

CONTADOR PÚBLICO

SUSTENTADO EN FECHA: 11/07/2019

NOTA O MENCIÓN: Catorce (14)



  
Dra. Mariela Karina Solano Campos

# Pantallazo de Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome

ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&o=1223436575&s=&u=1080403729&student\_user=1

feedback studio Eva\_Ulises Rufino\_Alva ALVA FLORES, Ulises y RUFINO EUSEBIO, Eva Isabel - Morosidad en las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Servicios Mineros San Francisco SAC 2018

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**  
Morosidad en las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Servicios Mineros San Francisco SAC 2018.  
**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO**  
**AUTORES**  
ALVA FLORES, Ulises (ORCID: 0000-0002-1651-110X)  
RUFINO EUSEBIO, Eva Isabel (ORCID: 0000-0002-4858-1305)  
**ASESOR METODÓLOGO**  
Dr. GUTIÉRREZ ULLOA, Cristian Raymound (ORCID: 0000-0001-9791-9627)  
**ASESOR TEMÁTICO**  
Dr. AGUIRRE MORALES, Juan Dilberto (ORCID: 0000-0002-0607-1200)  
**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Resumen de coincidencias**  
**25 %**  
Se están viendo fuentes estándar  
[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)  
**Coincidencias**  

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	7 %
2	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	5 %
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3 %
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %
5	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	1 %
6	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1 %
7	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
8	es.slideshare.net Fuente de Internet	1 %
9	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %

Página: 1 de 38 Número de palabras: 9279 Text-only Report High Resolution Activado