



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Morosidad de las cuentas por cobrar comerciales y su incidencia
en la rentabilidad de la empresa SEDACHIMBOTE S.A. – 2020**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público

AUTORAS:

Diego Jara, Yasmina Betty (ORCID: 0000-0003-2936-9007)

Llalle Poma, Angie Jazmín (ORCID: 0000-0002-3274-5336)

ASESOR:

Dr. Gutierrez Ulloa, Cristian Raymound (ORCID: 0000-0001-9791-9627)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Finanzas

CHIMBOTE – PERÚ

2021

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación está dedicado a nuestros padres, por su apoyo incondicional y los consejos brindados constantemente, igualmente va dedicado a nuestros hermanos y abuelos, por la confianza y apoyo en el proceso de nuestra carrera, gracias a ellos nos superamos día a día.

Agradecimiento

En primer lugar, deseamos expresar nuestro agradecimiento a Dios por permitirnos terminar este trabajo y sobrellevar las dificultades que se encontraron, a nuestras familias, padres y hermanos porque ellos nos brindaron su apoyo y paciencia incondicional, asimismo, al docente por el respeto a nuestras sugerencias, ideas, por la dirección y rigor que ha facilitado a las mismas, finalmente agradecer a cada uno de nuestros docentes por la enseñanza brindada a lo largo de estos cinco años.

Índice de contenido.

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido.	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	9
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	9
3.2. Variables y operacionalización.....	10
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.....	10
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5. Procedimientos.....	15
3.6. Método de análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN.....	22
VI. CONCLUSIONES.....	26
VII. RECOMENDACIONES.....	27
VIII. PROPUESTA	28
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 3.1 Distribución de la población.....	11
Tabla 3.2 Distribución de la muestra	12
Tabla 3.3 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	13
Tabla 4.1 Entrevista a las áreas de la Gerencia Comercial de la empresa SEDACHIMBOTE S.A.”	17
Tabla 4.2 Análisis de rentabilidad de la empresa SEDACHIMBOTE S.A. en el año 2020	19
Tabla 4.3 Análisis de la morosidad de las cuentas por cobrar comerciales en la rentabilidad.....	20
Tabla 4.4 Análisis de la situación real y situación ideal de los resultados de la rentabilidad.....	20

Índice de gráficos

Gráfico 3.1. Diseño de la investigación.....	9
--	---

Resumen

El presente informe de investigación titulado “Morosidad de las cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la rentabilidad de la empresa SEDACHIMBOTE S.A. – 2020”, tiene como objetivo general determinar la incidencia de la morosidad en las cuentas por cobrar comerciales en la morosidad en la empresa SEDACHIMBOTE S.A. – 2020.

Esta investigación se desarrolló bajo una metodología de enfoque cuantitativo, descriptivo – propositivo, con un diseño no experimental de corte transversal, realizándose el muestreo no probabilístico, por la que se hizo la evaluación a 4 trabajadores, utilizando la guía de entrevista como instrumento de recolección de datos, sometida a validez de contenido y análisis de confiabilidad, además se analizó el reporte de la rentabilidad del periodo 2020.

Finalmente se concluye que la morosidad de las cuentas por cobrar comerciales si incide en la rentabilidad de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., donde se observó que la empresa no tiene implementado políticas de cobranza hacía los usuarios, como así mismo se obtuvo una capacidad económica muy baja, los cuales serían factores que lograría a contribuir a incrementar la rentabilidad.

Palabras clave: morosidad, cuentas por cobrar, rentabilidad, ratios financieros.

Abstract

This research report entitled "Delinquency of commercial accounts receivable and its impact on the profitability of the company SEDACHIMBOTE S.A. - 2020", its general objective is to determine the incidence of delinquency in commercial accounts receivable in delinquency in the company SEDACHIMBOTE S.A. - 2020.

This research was developed under a methodology of quantitative, descriptive-propositional approach, with a non-experimental cross-sectional design, performing non-probabilistic sampling, for which the evaluation was made of 4 workers, using the interview guide as a collection instrument. of data, subjected to content validity and reliability analysis, in addition the profitability report for the 2020 period was analyzed.

Finally, it is concluded that the delinquency of commercial accounts receivable does affect the profitability of the company SEDACHIMBOTE SA, where it was observed that the company does not have collection policies implemented from users, as well as a very low economic capacity, which would be factors that would help to increase profitability.

Keywords: delinquency, accounts receivable, profitability, financial ratios.

I. INTRODUCCIÓN.

Hoy en día, la falta de saneamiento adecuado es un problema constante para las personas. Alrededor de 4.500 millones de personas viven sin saneamiento adecuado. En la mayor parte de África y en muchas islas tropicales, el 50% de la población necesita algún tipo de saneamiento. La mala infraestructura conduce a una intensa contaminación por descargas de aguas superficiales y subterráneas.

Cada año, más de 1.2 billones de galones de aguas residuales no tratadas, aguas pluviales y el desecho de las industrias, filtran los ríos debido a los sistemas de tratamiento. Afrontando los problemas económicos para este servicio, por parte de los ciudadanos y de las empresas que los proveen (Wear, Acuña, McDonald, & Font, 2021).

Según Región Valles (2017), "las autoridades mexicanas corroboran que el Sistema de Agua y Drenaje de Axtla de Terrazas ya no percibe 300,000 pesos al año, a raíz de los usuarios morosos que no quieren pagar el servicio. El director de la entidad, reveló que solo el 70% de los consumidores, efectúa la retribución de este servicio y el 30% no quieren pagar, mensualmente el precio que se tiene es de 50 pesos en el caso del uso doméstico y para el uso industrial es de 100. A raíz de eso, la rentabilidad se vio afectada, porque sus ingresos bajaron aproximadamente en un 45%", reflejando una caída en sus estados de resultados.

Las empresas de servicio de agua potable, por la coyuntura de la COVID-19 fueron afectadas en su recaudación. A pesar de la reactivación de las actividades económicas, todavía hay un gran número de usuarios que no pagan este servicio. Se identificaron que varios usuarios están trabajando y empleando el agua en sus actividades, pero no han pagado la factura a tiempo. Hasta el mes de octubre, la deuda de los usuarios comerciales con mayor de dos meses atrasados, logró S/ 47,4 millones y los usuarios industriales S/ 7 millones.

Las empresas prestadoras de agua dependen de su rentabilidad, por lo cual la recaudación es primordial para conservar la calidad de este servicio hacia los usuarios y para el servicio solidario de comercialización gratuita de agua. (SUNASS, 2020).

La empresa SEDACHIMBOTE S.A efectuará el corte del servicio por no pagar a tiempo, esta disposición no se destinará a los consumidores sociales favorecidos con el subsidio focalizado y con un consumo menor o igual a 50 m³ que tengan morosidad aplazadas por consumos durante el estado de emergencia por COVID-19. A estos consumidores se les fraccionarán sus deudas hasta en 24 meses. Los usuarios no beneficiados que tengan dos recibos vencidos lograrán requerir facilidades de pago e impedir que les corten el servicio.

Esta morosidad tuvo consecuencia como la disminución de los ingresos de la empresa, dando como resultado una reducción en su rentabilidad, debido a que los pagos no se realizaron en el mes correspondiente.

Para realizar el trabajo de investigación, se formuló el problema general ¿Cómo incidió la morosidad de las cuentas por cobrar comerciales en la rentabilidad en la empresa SEDACHIMBOTE S.A. ubicada en el distrito de Chimbote durante el periodo 2020?

Los problemas específicos fueron los siguientes: i) ¿Cuál fue el índice de la morosidad de las cuentas por cobrar comerciales que registró la empresa SEDACHIMBOTE S.A. ubicada en el distrito de Chimbote durante el periodo 2020?, ii) ¿Cuáles fueron los indicadores que permitieron evaluar la rentabilidad en la empresa SEDACHIMBOTE S.A. ubicada en el distrito de Chimbote durante el periodo 2020? iii) ¿Cómo un sistema de control de cobros a los usuarios puede ayudar a reducir la morosidad de las cuentas por cobrar comerciales en la empresa SEDACHIMBOTE S.A. ubicada en el distrito de Chimbote durante el periodo 2020?

La presente investigación se justificó dado que el estudio fue conveniente desarrollarlo debido a los problemas manifestados en la empresa SEDACHIMBOTE S.A. Con el estudio se procuró conocer en qué nivel se encuentra su rentabilidad en el entorno de la morosidad por parte de los usuarios.

La investigación fue de relevancia social puesto que con el análisis ejecutado los principales beneficiados fueron los funcionarios que trabajan en la empresa, lo que se accedió a tomar decisiones coherentes que redundará en una excelente dirección para brindar los servicios adecuados.

A través de la investigación se intentó llenar vacíos hipotéticos relacionados al uso de tratamiento y sistemas, conexos con la morosidad y su incidencia en la rentabilidad dentro de la entidad.

El estudio creó un valor práctico para optimizar la rentabilidad en la empresa SEDACHIMBOTE S.A. a partir de preparación o elaboración indicadores financieros y el control de los pagos de cuentas por cobrar.

El instrumento usado fue aprobado y sometido a créditos de confiabilidad por ese motivo tiene un margen beneficioso de utilidad metodológica para el progreso de futuros estudios de investigación.

El proyecto de investigación tuvo como objetivo general: Determinar la incidencia de la morosidad en las cuentas por cobrar comerciales en la rentabilidad en la empresa SEDACHIMBOTE S.A. ubicada en el distrito de Chimbote durante el periodo 2020; asimismo, los siguientes objetivos específicos: i) Analizar los índices de morosidad de las cuentas por cobrar comerciales en la empresa SEDACHIMBOTE S.A. ubicada en el distrito de Chimbote durante el periodo 2020; ii) Analizar los indicadores de rentabilidad en la empresa SEDACHIMBOTE S.A. ubicada en el distrito de Chimbote durante el periodo 2020. iii) Evidenciar como un sistema de control de cobro a los usuarios permite reducir la morosidad de las cuentas por cobrar comerciales en la empresa SEDACHIMBOTE S.A. ubicada en el distrito de Chimbote durante el periodo 2020.

La investigación tuvo como hipótesis formulada: H_i = La morosidad en las cuentas por cobrar comerciales incide negativamente en la rentabilidad de la empresa SEDACHIMBOTE S.A. – 2020. De igual manera, la hipótesis nula fue la siguiente: H_0 = La morosidad en las cuentas por cobrar comerciales no incide en la rentabilidad de la empresa SEDACHIMBOTE S.A. ubicada en el distrito de Chimbote durante el periodo 2020.

II. MARCO TEÓRICO.

Las pesquisas que guardan relación con las variables objeto de estudio:

Calderón (2016) analizó las variables plan estratégico para la recuperación eficiente de la cartera morosa de la Empresa Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillado Sanitarios, el estudio siguió el enfoque cuali – cuantitativo y fue de tipo transversal. Como muestra de estudio se contó con 386 usuarios. Los instrumentos para la recolección de datos fueron la entrevista y la encuesta. La investigación arribó a la siguiente conclusión:

La delegación de Enacal, Nueva Segovia, llegó a tener índices de morosidad muy altos puesto que ejecutaron una cobranza poco efectiva. Para ahondar en este aspecto se ejecutó un estudio y se consiguió que la entidad tuvo graves complicaciones para poder recuperar los saldos aplazados de los consumidores, ya que, el total de la deuda es \$ 22,538,478.05, siendo un total de 8,458 usuarios, acumulándose desde el año 2008.

Santos y Guzmán (2016) analizó la variable rentabilidad de las empresas y distribuidoras comercializadoras del sector energético regulado en Colombia, el estudio siguió el enfoque mixto, cuantitativo y cualitativo y fue de tipo descriptiva. Como muestra se tuvieron a los agentes energéticos. Como instrumentos de recolección de datos se emplearon encuestas. La investigación tiene la siguiente conclusión:

Es muy beneficioso estar de acuerdo que la industria nacional puede estar en un nivel de competencia prudente y sustentabilidad económica durante mucho tiempo y es fundamental reducir el costo de los kWh competitivos. Es principalmente que la marcha del mercado energético español coincide con un nivel de costes prudente, y han desarrollado estos elementos.

A nivel nacional tenemos: Sangama (2018) analizó la variable morosidad de los usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., el estudio siguió el enfoque cuantitativo y fue de tipo descriptivo. Como muestra de estudio se obtuvieron a 116 usuarios morosos. Como instrumento de recolección de datos se utilizó la encuesta. La investigación tiene la siguiente conclusión:

La morosidad de los consumidores de la empresa simboliza el 95%, significa que factores económicos, sociales y culturales afectarán a los usuarios predeterminados porque estos usuarios no se pueden avanzar a partir de esta situación.

Pacompia (2018) analizó la variable morosidad y rentabilidad de la empresa Municipal de Saneamiento básico de Puno S.A., se siguió un enfoque cuantitativo de tipo correlacional no experimental – descriptivo. La muestra fue de 115 usuarios del Sector N° 23. Se utilizó la encuesta y análisis documental como instrumento para la recolección de la información. La investigación tiene la siguiente conclusión:

La Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. determinó los factores que inciden en la demora en los pagos de los usuarios a la empresa. El monto máximo de atrasos mensuales es de S / 1,894,163.92 soles, pero no tiene mucho sentido recuperar estos atrasos en S / 207,845.96 soles. El monto anual de recuperación de la deuda de los atrasos acumulados por año es de S / 1,686,317.96 soles.

A nivel local tenemos: Espinoza y Zamudio (2018) analizó la variable recaudación de ingresos y su efecto en el mantenimiento del servicio de Agua Potable Y Alcantarillado de la Municipalidad de Coishco, se siguió un enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo no experimental - transversal. La muestra fue el personal de la empresa. El instrumento para recolectar los datos fue la entrevista. La investigación tiene la siguiente conclusión:

Se encontraron efectos negativos en el recaudo de los ingresos, que limitaron el mejor mantenimiento de los servicios; durante 2017 se obtuvo una alta tasa de morosidad del 61%, es decir, capacidad financiera insuficiente.

Cruz (2016) en su investigación titulada: El concepto de la renta económica para evaluar el éxito empresarial en la región Ancash: Casos de empresas comerciales, producción y servicios, se siguió un enfoque cuantitativo y fue de tipo descriptivo. La muestra de estudio fueron cuatro empresas productoras y una empresa del sector comercio de la región Ancash. La investigación tiene la siguiente conclusión:

El indicador de ingresos económicos relacionado con la inversión de capital y trabajo nos proporciona el valor del retorno de esa inversión, por lo que, comparado con otros indicadores (ROE), fue un indicador analítico suficiente. Para los distribuidores de Jiménez & Avendaño, un buen retorno sobre el capital es encomiable, pero su retorno sobre la inversión en capital y trabajo es del -1,7%. Por tanto, la estrategia empresarial fue reducir o excluir todo aquello que menos favorece a la formación de ingresos económicos, lo que a la larga ayudará a maximizar el precio de las acciones emprendedoras.

A continuación, se abordó la teoría correspondiente a las variables de investigación.

Para Montero (2021), la morosidad se refiere a un incumplimiento de las obligaciones de pago. Para los préstamos emitidos por instituciones financieras, generalmente se expresa como el cociente entre el valor de los préstamos en mora y el número total de préstamos emitidos.

Para Yamada & Honjo (2020), consideraron que las cuentas por cobrar “es un fragmento de la gestión financiera del capital de trabajo, considerando la coordinación de diferentes elementos de la organización para maximizar su patrimonio y así disminuir el riesgo de posibles crisis en el área de ventas y liquidez, a través de la mejor gestión de variables”.

Asimismo, bajo el sustento de Sánchez (2015), sostiene que la morosidad de las cuentas por cobrar comerciales “es la interrupción o demora de los pagos del capital y a veces los intereses vencidos, ante la escasez de pagar cuestiones monetarias, bancarios y mercantiles”.

Heredia & Torres (2019), sostuvieron que “mora se dice dichos atrasos se refieren a las deudas impagadas y los correspondientes deudores que se encuentran en mora. Con respecto a los préstamos bancarios, puede incumplir con el principal, los intereses o ambos. De hecho, los préstamos pueden ser a largo plazo, pero los intereses se pueden pagar trimestral o semestralmente. En otras palabras, el préstamo puede no estar vencido, pero se ha pagado parte de los intereses.

Según Coronado & Garcés (2018) mencionaron que la mora de las cuentas por cobrar comerciales “es la cantidad expresada en dinero que el usuario tiene que pagar a la empresa, es el aplazamiento en el cumplimiento de la obligación, que puede ser de cualquier tipo, aunque suele ser principalmente el mismo que el retraso en el pago de una deuda exigible”.

Sharma, Madan, Shakarwal, Singh & Kumar (2021), manifestaron que “la morosidad no solo radica su importancia en las empresas de servicio si no que tan sólo la apropiada inspección de los niveles de morosidad favorece directamente la salud financiera de una empresa en específico, sino que incluye en el equilibrio macroeconómico de un estado”.

Según Bello (2020), ostentó que el registro de las cuentas por cobrar es de mucha importancia puesto que estas apoyan a las empresas a comprender mejor de qué manera laboran, cómo perciben, y qué dificultades podrían hallarse que les imposibilite establecer un alto flujo de caja. Igualmente, se aseveró que las políticas de crédito y cobro debe ser un instrumento de representación que oriente a afirmar que todas las diligencias alcancen un buen trayecto para la entidad.

Para Otekunrin, Nwanji, Eluyela, Olowookere & Fagboro (2020). La rentabilidad es “la capacidad de determinar los objetivos de la empresa basada en su nivel de rentabilidad. El monto de la deuda indica que la demanda de recursos externos de la empresa está aumentando. Por lo tanto, la empresa se utiliza para pagar el capital y los intereses devengados”.

Puma (2016), entiende que la Rentabilidad Económica es la tasa con que la entidad retribuye al total de los recursos, ya sean estas inversiones o activos, manejados en su aplicación. La rentabilidad económica procura calcular la capacidad del activo de la empresa para formar beneficios, que a las finales es lo importa realmente para conseguir satisfacer tanto al pasivo, como a los propios accionistas de la empresa.

Grimaldi & Sanchez (2017), mencionaron que la rentabilidad financiera “se considera como el indicador más próximo a los accionistas y propietarios, porque desde su punto de vista la rentabilidad de la empresa, es la cantidad realizada sobre el capital propio después de deducir la carga financiera”.

Según Barrera, Parada y Serrano (2020), aludieron que al margen de utilidad neta “se le conoce como “índice de productividad”. Es el efecto de dividir el valor de la utilidad neta entre el total de las ventas netas. Por cada unidad en moneda que resulta de las ventas netas, existen una cierta cantidad de unidades monetarias que se convierten en utilidad neta, lo que representa que, para el caso de este indicador financiero, por cada sol de ventas netas, la entidad consiguió cierta cantidad de soles como utilidad neta”.

Para Zawada, Okrasa & Warchalowski (2020), la importancia de la rentabilidad “es que incluso si parte de la diversidad de objetivos que enfrenta una organización, algunos se basan en la rentabilidad, otros se basan en el incremento, estabilidad e inclusive en el servicio a la humanidad. En todos los análisis comerciales, las disputas Las causas fundamentales se han desarrollado en las siguientes contradicciones: la rentabilidad y la solvencia son las principales variables de todas las actividades económicas”

Palacios (2016), menciona que el margen de utilidad antes de impuesto “se puede ver cuál es el impacto de los proyectos no operativos, pero en comparación con el indicador de la tasa de ganancia neta, muestra con mayor precisión el impacto directo de los impuestos en los resultados de la entidad.”

García (2017), alude que el margen de beneficio bruto “se refiere a los beneficios directos que una empresa obtiene de los servicios o productos básicos. Para calcularlo, debe considerar la diferencia entre el precio de venta de los artículos que no incluyen el impuesto al valor agregado y el costo de producción. Este término también se llama margen de beneficio. En términos generales, se calcula como un porcentaje de las ventas totales del negocio.”

III. METODOLOGÍA.

La presente investigación manejó la metodología cuantitativa, ya que radicó en el contraste de teorías ya reales, como así mismo a través de métodos de cálculos contables, con el fin de probar de las sucesiones de hipótesis de investigación manifestadas en ellas mismas. (Landucci, Ricciardi, Rossi, Ovidi, & Di Donato, 2020)

3.1. Tipo y diseño de investigación.

Tipo de investigación.

El tipo de investigación fue aplicada, puesto que busca la aplicación o uso de los conocimientos conseguidos después de la implementación y sistematización de la práctica investigadora, obteniendo al mismo tiempo otros conocimientos. Utiliza el conocimiento y los resultados de la investigación para comprender la realidad de forma rigurosa, organizada y sistemática. (Pozo, 2020)

Diseño de investigación.

El diseño de investigación fue descriptivo-propositivo a causa de que permitió el proceso de cada uno de los elementos de la indagación, siendo necesaria la investigación bibliográfica en libros e internet, para tener un horizonte más extenso del tema, que admite tener un análisis profundo y recomendar las medidas correctivas. Asimismo, fue propositivo, porque se basó en las necesidades dentro de la entidad, obteniendo información descrita y se propondrá un sistema de evaluación para superar los problemas. (Campos & Chávarry, 2016)

Asimismo, fue no experimental de corte transversal, debido a que las variables de investigación no fueron manipuladas y solo buscaron encontrar la relación entre las variables, esta fue una investigación de cambios no intencionales en las variables independientes y fue transversal porque se buscó detallar las variables a través de la recolección de datos. (Cobeñas, 2017)

Por tanto, la metodología siguió el siguiente esquema:

Gráfico 3.1. *Diseño de la investigación.*



Donde:

M: Empresa SEDACHIMBOTE S.A.

X: Variable morosidad de las cuentas cobrar comerciales

Y: Variable rentabilidad

Z: Evidenciar como un sistema de control de cobro a los usuarios.

3.2. Variables y operacionalización.

Variable independiente: Variable morosidad de las cuentas por cobrar comerciales

- Mora de las cuentas por cobrar comerciales
- Política de cobranza

Variable dependiente: Variable rentabilidad

- Rentabilidad económica
- Rentabilidad financiera
- Margen de utilidad neta

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.

Población.

Para Ventura (2017), mencionó que la población “es la unión de elementos que poseen determinadas peculiaridades a estudiar. Por tanto, es inductivo entre la población y la muestra, se espera que la parte observada represente la realidad para asegurar que la investigación llegue a una conclusión.

La población de este estudio estuvo compuesta por todos los trabajadores estables y contratados de la Empresa SEDACHIMBOTE S.A. siendo un total de 364. Las principales características de la población son el nivel socioeconómico medio de los colaboradores que proceden de Nuevo Chimbote, Casma y Huarney.

Tabla 3.1.*Distribución de la población.*

Área de trabajo	Sexo				Total	%
	Hombres	%	Mujeres	%		
Órgano de Control Institucional	1	0.27%	1	0.27%	2	0.55%
Gerencia General	1	0.27%	2	0.55%	3	0.82%
Oficina de Seguridad y Salud en el Trabajo	3	0.82%	3	0.82%	6	1.65%
Oficina de Imagen Institucional y Comunicaciones	1	0.27%	2	0.55%	3	0.82%
Gerencia de Asesoría Jurídica	1	0.27%	3	0.82%	4	1.10%
Oficina de Planeamiento	2	0.55%	1	0.27%	3	0.82%
Desarrollo Empresarial	2	0.55%	1	0.27%	3	0.82%
Informática	3	0.82%	1	0.27%	4	1.10%
Gerencia de Administración y Finanzas	1	0.27%	1	0.27%	2	0.55%
Logística	25	6.87%	4	1.10%	29	7.97%
Equipo de trámite documentario y archivo	1	0.27%	0	0.00%	1	0.27%
Recursos Humanos	8	2.20%	3	0.82%	11	3.02%
Contabilidad	2	0.55%	2	0.55%	4	1.10%
Recursos Financieros	2	0.55%	3	0.82%	5	1.37%
Gerencia Técnica	3	0.82%	5	1.37%	8	2.20%
Ingeniería	27	7.42%	1	0.27%	28	7.69%
Operaciones	74	20.33%	2	0.55%	76	20.88%
Mantenimiento	17	4.67%	0	0.00%	17	4.67%
Gerencia Comercial	0	0.00%	3	0.82%	3	0.82%
Catastro de Clientes	9	2.47%	4	1.10%	13	3.57%
Medición de Consumo	20	5.49%	3	0.82%	23	6.32%
Facturación y Cobranza	8	2.20%	0	0.00%	8	2.20%
Comercialización	40	10.99%	3	0.82%	43	11.81%
Administración de Nuevo Chimbote	20	5.49%	6	1.65%	26	7.14%
Administración de Casma	18	4.95%	3	0.82%	21	5.77%
Administración de Huarmey	16	4.40%	2	0.55%	18	4.95%
Total	305	84%	59	16%	364	100%

Nota. Nómina de trabajadores estables y contratados, período-2021

Muestra.

La muestra fue no probabilística porque es una técnica de muestreo en la que el proceso de recolección de muestras no brinda las mismas oportunidades para todos en la población. A oposición del muestreo probabilístico, el muestreo no probabilístico no es un beneficio del proceso de selección aleatoria. Los sujetos en una muestra no probabilística generalmente se seleccionan en función de su accesibilidad o los criterios personales e intencionales del investigador. Gamboa (2018)

Asimismo, para la muestra se consideró a cuatro personas, en este caso, al Jefe de Comercialización, jefe de Medición de Consumo, jefe y supervisora de cobranza del área de Facturación y Cobranza, como representantes de cada área, se considera una muestra no probabilística ya que esta investigación tiene sus características.

Tabla 3.2.

Distribución de la muestra.

Áreas	Sexo				Total	%
	Hombres	%	Mujeres	%		
Comercialización	1	25%	1	25%	2	50%
Facturación y Cobranza	1	25%	0	0%	1	25%
Medición de Consumo	1	25%	0	0%	1	25%
Total	3	100%	1	25%	4	100%

Nota. *Tabla 3.1*

Muestreo.

El muestreo es de selección directa por conveniencia, porque implica la selección de muestras con características similares a la población objetivo mediante métodos no aleatorios. También puede ser que el investigador seleccione directa e intencionalmente a individuos de la población. El escenario más frecuente para este proceso es recurrir a individuos fácilmente asequibles como muestras. (Arias, Villasís & Miranda, 2016)

Criterios de selección.

Criterios de inclusión.

Se consideró sólo a los trabajadores del ámbito administrativo, que no pidieron permiso de licencia y asisten a trabajar diariamente.

Criterios de exclusión.

Se estimó a los trabajadores que están con licencias o próximos a cesar de la Empresa SEDACHIMBOTE S.A.

Unidad de análisis.

SEDACHIMBOTE S.A.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos.

Técnica.

Las técnicas de recolección de datos fueron la guía de entrevista y el análisis documental. Según Baena (2017), indica que la entrevista es una plática que se da entre dos o más individuos, el entrevistador es el encargado de realizar las preguntas y el entrevistado responde, lo cual permite un trabajo reflexivo. La investigación documental es la exploración de una respuesta concreta a partir de la indagación en documentaciones.

Tabla 3.3.

Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.

Técnica	Instrumento	Utilidad
Entrevista	Guía de entrevista	Medir el nivel de morosidad de las cuentas por cobrar comerciales de la empresa
Análisis documental	Reporte de la rentabilidad	Evaluar el nivel de rentabilidad

Nota. *Marco teórico.*

Instrumentos de recolección de datos.

Guía de entrevista.

Para Troncoso y Amaya (2017), la guía de entrevista se utiliza para asegurar que los temas clave se discutan con muchos informantes. La guía de entrevistas no es un acuerdo estructurado. Esta es una lista general de áreas que todo informante debe cubrir y sirve solo como recordatorio para hacer preguntas sobre ciertos temas.

Las categorías determinadas en relación al instrumento se concluyen en las estimaciones inmediatas. Los constructos señalados para la evaluación necesaria del instrumento fueron: Deficiente (1-15), Regular (16-30) y Bueno (31-45). El instrumento fluctúa entre 1 a 3 puntos, en una totalidad de 45 tantos en nivel máximo y 01 tantos como mínimo.

En tanto que para la estimación de la dimensión: Mora de las cuentas por cobrar comerciales se tomó en cuenta las siguientes categorías diagnósticas: Deficiente (1-7), Regular (8-14) y Bueno (15-21) y para la dimensión Política de cobranza se tomó en cuenta las siguientes categorías diagnósticas: Deficiente (1-8), Regular (9-16) y Bueno (17-24).

Validez y confiabilidad.

Validez.

Residió en la revisión del contenido del instrumento que se usó, en este caso, la Guía de entrevista, a través de un juicio de expertos, que busca corroborar los eventos y las interrogantes con el tema de investigación, estando relacionada con la interpretación de los datos, por lo que, si nuestra interpretación se basa en nuestra medición real (Pastor, 2018). Se tuvo en cuenta la validez de contenido, a través de la V de Aiken, teniendo como resultado un 1.00

Confiabilidad.

La confiabilidad se estableció mediante una prueba piloto, que consideró a 10 colaboradores de una empresa cuyas características eran parecidas a la del estudio. A los resultados adquiridos, se le aplicó el Alfa de Cronbach debido a que

la variable morosidad de las cuentas por cobrar comerciales fue medida en escala ordinal, consiguiendo como resultado una confiabilidad alta pues el resultado fue de 0.921.

Reporte del análisis de la rentabilidad.

Se evaluó la rentabilidad de la empresa SEDACHIMBOTE S.A. considerando el análisis documental de los periodos 2019 y 2020.

3.5. Procedimientos.

Se realizó los siguientes procedimientos:

- a. Se solicitó autorización a los representantes de la empresa para el análisis económico y la aplicación de los instrumentos de investigación en la empresa.
- b. Se pactó día y fecha para realizar la entrevista y el análisis documental.
- c. Finalmente, efectuado el diagnóstico se procedió a proponer un sistema de control de cobro a los usuarios.

3.6. Método de análisis de datos.

La investigación por ser de carácter descriptivo-propositivo, cumplió con los siguientes métodos de análisis de datos:

1. Se construyó una guía de entrevista la que fue formulada a criterio de validez y confiabilidad para su pertinente aplicación.
2. Se aplicó la guía de entrevista a la muestra de estudio.
3. Se construyeron tablas estadísticas con sus respectivas notas y comentarios.
4. Se realizó el análisis documentario de la rentabilidad.
5. Se arribó a conclusiones y recomendaciones.

3.7. Aspectos éticos.

En la realización de la presente investigación se consideró los siguientes principios:

Redacción científica: Se usó las Normas APA Séptima Edición y se considerarán citas directas e indirectas en su redacción.

Originalidad: Para evitar el plagio de la investigación, se utilizó la aplicación Turnitin para aminorar el porcentaje de semejanza con distintas investigaciones.

Consentimiento informado: Se informó a las autoridades de la empresa SEDACHIMBOTE S.A. sobre la investigación y su importancia para optimizar los resultados económicos.

No maleficencia: No se efectuó procedimientos que puedan perturbar la salud mental y física de los empleadores.

Justicia: No existió discriminación de ningún tipo en la selección de la muestra, porque todos los colaboradores son tratados con igual respeto y consideración.

Beneficencia: Se atendió durante el transcurso de la recolección de datos, explicando la relevancia de la investigación y la necesidad de conocimiento del objeto de investigación.

IV. RESULTADOS.

Situación actual de la morosidad de las cuentas por cobrar comerciales

Tabla 4.1

Entrevista a las áreas de la Gerencia Comercial de la empresa SEDACHIMBOTE S.A.”

N°	Item	Punto de atención	Respuesta	Evidencia	Efecto en la institución
Mora de las cuentas por cobrar comerciales					
Índice de morosidad					
1	¿Considera que a raíz de la crisis sanitaria se reportan con mucha frecuencia elevados índices de morosidad?.	A veces	Si, se reportaron muchos casos de morosidad, especialmente en el primer semestre. Aproximadamente solo el 30% de los pobladores pagan los servicios en el tiempo establecido.	Reportes de morosidad	Al tener un alto índice de morosidad, los cuales se pueden evidenciar a través de los reportes que se emiten mensualmente, la empresa corre el riesgo de no generar beneficios económicos, aumentando el riesgo de endeudamiento.
2	¿Se tiene control de los recibos que no cancelan a tiempo?	A veces	Se tiene un programa en el cual con solo digitar el número de suministro se puede saber que usuarios es el moroso. Además, después de pasado el tiempo establecido para el pago, automáticamente el sistema indica los usuarios que no cancelaron a tiempo.	Programa SIINCO	
Tiempo de pago					
3	¿Considera que el periodo de tiempo de pago es el óptimo?	A veces	La empresa brinda un tiempo considerado para que los usuarios puedan realizar el pago a tiempo, para evitar el corte del servicio de agua.	Cronograma de tiempo de pago	La empresa brinda un adecuado tiempo para que los usuarios realicen el pago del servicio, sin embargo, muchos de ellos no lo efectúan en el tiempo establecido. Dando como consecuencia un mayor incremento en la morosidad.
4	¿Los recibos por servicio de agua potable son cancelados a tiempo por los usuarios?	A veces	Solamente el 45% de los usuarios cancelan el servicio de agua potable dentro del rango establecido.	Registro de pago puntual	
5	¿Tiene algún límite de fecha que permita el pago de sus obligaciones cuando los clientes caen en morosidad?	A veces	Se le brinda un tiempo de aproximadamente 2 semanas para que puedan realizar el pago del servicio a los usuarios que no lograron pagar a tiempo.	Cronograma de tiempo de pago moroso	
Política de cobranza					
Cobranzas pendientes					

6	¿Se les facilita alguna reprogramación de deuda?	Siempre	Si, como consecuencia de la pandemia muchos usuarios dejaron de pagar el servicio, por eso la empresa tomó la decisión de realizar un fraccionamiento de la deuda, facilitando a los usuarios el pago de dicho servicio.	Cronograma de reprogramación	La empresa no tiene implementado políticas de cobranza frente a los altos índices de morosidad, contrayendo que estas deudas se acumulen con el pasar de los meses. Dando como consecuencia que estas deudas a futuro se vuelvan incobrables.
7	¿La empresa presenta mensualmente reportes sobre la cobranza pendiente de los usuarios?	A veces	Se efectúa un reporte sistematizado de la cobranza pendiente por el servicio no cancelado.	Reporte sistemático	
Medios de cobranza					
8	¿Considera que el medio de pago a través de aplicaciones es más eficiente?	Siempre	Es de mucha ayuda para los usuarios que no pueden acercarse a los agentes, porque la empresa actualmente no tiene atención para pagos del servicio.	Voucher de cancelación del servicio	
9	¿Se realizarán convenios con las entidades financieras ajenas para que los usuarios realicen el pago de este servicio?	A veces	La empresa está en proceso de realizar convenios con otras entidades financieras, para facilitar el pago del servicio, a fin de que sea más accesible.	Acuerdos	Se aprecia que los medios de cobranza dadas por parte de la empresa tiene poco porcentaje de deficiencia a través de las aplicaciones con las entidades financieras que se tienen convenios.
10	¿Se ha realizado algún tipo de pago del servicio de manera presencial en medio de la crisis sanitaria?	Siempre	Para evitar el contagio y la aglomeración de personas, se tomó la decisión de no recibir a ningún usuario para que realicen los pagos del servicio de agua.	Reglamentos sanitarios	

Nota. Entrevista ejecutada al jefe de Facturación y Cobranza de la empresa “SEDACHIMBOTE S.A.” en el año 2021. Las respuestas objetadas por el personal del área (15 respuestas) demuestran que la Morosidad de las Cuentas por Cobrar Comerciales se localiza en un punto de atención “Regular”. Dando a entender que la empresa efectúa con un 53% de lo que enuncia en su punto de atención (No existen políticas de cobranza implementadas por la empresa para la reducción de los índices de morosidad por el servicio no pagado), teniendo que optimizar estas deficiencias a mediano plazo.

Comentario. La empresa SEDACHIMBOTE S.A. ha tratado de tener políticas de cobranza, los cuales deben ser evaluados para conseguir de que en todo instante efectúen su función de verificar y prever desgracias.

Situación actual de los resultados económicos de la empresa SEDACHIMBOTE S.A.

Tabla 4.2.

Análisis de rentabilidad de la empresa SEDACHIMBOTE S.A. en el año 2020

Item	Ratios	2020	Comentario
Rentabilidad	Rentabilidad económica	0.22%	Del valor obtenido, se indica que de acuerdo a la cantidad invertida en activos la empresa obtuvo un rendimiento del 0.22% para el año 2020. Este valor disminuyó para este último año y se debe principalmente a la disminución de la utilidad neta
	Rentabilidad Financiera	0.52	Siendo el resultado 0.52%, es que, por cada unidad monetaria aportada por los socios, esta genera S/ 0.009 unidades monetarias de rentabilidad. Obteniendo una baja rentabilidad con el fin de realizar nuevas inversiones por parte de los socios.
	Rentabilidad sobre Ventas	20.87%	Se puede observar las ventas de la empresa, quiere decir que por cada sol vendido para el año 2020 generan el 20.87% de utilidad respectivamente. Adicionalmente podemos decir que el crecimiento en los costos de venta, en los gastos de administración y otros, las ventas tuvieron un efecto negativo, obstruyendo el compromiso para asumir obligaciones.
	Margen de utilidad antes de impuesto	0.039	Para el 2020 por cada S/ 1.00 de ingreso, la empresa obtiene una ganancia de 0.039 céntimos, esto antes de pagar intereses e impuestos, reflejando el beneficio que genera por sí sola la actividad económica.
	Margen Bruto	11.39%	En el periodo 2020 el margen bruto es del 11.39%, significa que la compañía ha obtenido S/ 0.207 de beneficio por cada sol de ingresos, permitiendo a los inversores obtener información útil sobre las decisiones que la administración podría tomar en el futuro, asimismo ayudando a los inversores a determinar si la compañía está utilizando su dinero de manera eficiente.

Nota. Podemos observar el análisis de rentabilidad de la empresa SEDACHIMBOTE S.A. en el período 2020.

Análisis de la morosidad de las cuentas por cobrar en la empresa SEDACHIMBOTE S.A. en el año 2020.

Tabla 4.3

Análisis de la morosidad de las cuentas por cobrar comerciales en la rentabilidad

Sin morosidad de las cuentas por cobrar	Con morosidad de las cuentas por cobrar
Se tiene un incremento en sus utilidades.	Reducción en sus utilidades.
Proyección a nuevas inversiones privadas y públicas.	Limitación a nuevas inversiones.
Continuidad y desarrollo de la empresa.	La continuidad de la entidad se sitúa en riesgo.
Reducción de los costos financieros en el tiempo determinado.	Aumento de sus costos financieros.
La cobranza a los usuarios genera mayores beneficios económicos.	Las cuentas incobrables a los usuarios generará una pérdida en los beneficios del negocio.
Eficiencia en el cumplimiento de pago en la cartera de los usuarios.	Aumento de proporción de incumplimiento de pago en la cartera de los usuarios.

Nota. Se detalla la situación de la empresa SEDACHIMBOTE S.A. en el año 2020, sin morosidad de las cuentas por cobrar comerciales y con morosidad de las cuentas por cobrar comerciales obtenida mediante la entrevista a las áreas de la Gerencia Comercial.

Tabla 4.4

Análisis de la situación real y situación ideal de los resultados de la rentabilidad

Ratios	Fórmula	Situación actual	Situación ideal
Rentabilidad económica	Utilidad neta / Activo total	0.002	0.10
Rentabilidad Financiera	Utilidad neta / Patrimonio	0.005	0.07
Rentabilidad sobre Ventas	Utilidad neta / Ventas netas	0.020	Deficiente
Margen de utilidad antes de impuesto	Utilidad antes de impuestos / Ventas totales	0.039	Lo óptimo es un resultado positivo
Margen Bruto	Utilidad bruta / Ventas netas	0.113	0.4

Nota. Se especifica la situación real y la situación ideal de la empresa SEDACHIMBOTE S.A. en el año 2020.

Comentario. Posteriormente de examinar los resultados económicos, la entidad tiene poca rentabilidad, respaldo de sus activos, escasa capacidad económica y corta estabilidad económica para cumplir con sus obligaciones, teniendo que solicitar préstamos a terceros.

Comprobación de la hipótesis.

En el estudio se planteó la siguiente hipótesis: La morosidad en las cuentas por cobrar comerciales incide negativamente en la rentabilidad de la empresa SEDACHIMBOTE S.A. – 2020.

De acuerdo al estudio ejecutado en esta empresa, mediante la información recolectada se puede observar la tabla 4.2, el detalle de los ratios que nos demuestran una rentabilidad económica de 0.00228, siendo la situación ideal 0.10, debido a que sus activos son mayores a la utilidad neta obtenida en el año 2020, una de las razones por las cuales el activo aumentó es por las cuentas por cobrar comerciales, siendo la diferencia de S/ 4,875,614 entre el periodo 2019 y 2020, lo cual representa los impagos por parte de sus clientes, convirtiéndose en morosidad.

De la misma manera se pudo evidenciar en la tabla 4.1 que se tiene un programa para saber quiénes son los usuarios morosos, pero no se tiene un control eficiente ante esta situación, lo cual da lugar a que estas cuentas por cobrar se vuelvan incobrables, ya que muchos de los usuarios ya no se acercaron a cancelar el servicio, convirtiéndose en un gasto para la entidad, dando como resultado una baja rentabilidad. Por ello podemos decir que se acepta la Hipótesis planteada.

V. DISCUSIÓN.

En la tabla 4.1. respecto a la variable morosidad de las cuentas por cobrar se evidencia a partir de las áreas entrevistadas que la morosidad de las cuentas por cobrar comerciales es un indicador que calcula la deuda de los usuarios que no realizaron el pago del servicio, siendo importante porque se pudo identificar que la empresa SEDACHIMBOTE S.A. tiene altos niveles de morosidad a causa de la crisis sanitaria, además que la empresa no cuenta con medidas ni políticas correctivas, así como no cuenta con una propuesta de mejora; también podemos ver que el reporte de morosidad no se informa mensualmente ni trimestralmente.

Mediante el análisis de la morosidad de las cuentas por cobrar comerciales elaborado, se demuestra una incidencia negativa en los resultados de la rentabilidad en la empresa SEDACHIMBOTE S.A. en el año 2020, manifestando varias deficiencias al momento por parte de los usuarios al no realizar el cobro del servicio, a la vez teniendo una falta de comunicación y recepción sobre los índices de morosidad. Además, el desempeño económico de la empresa es muy pobre, lo que resulta en su baja capacidad para invertir en nuevas oportunidades de avances organizacionales.

Estos hallazgos coinciden con lo encontrado por Espinoza y Zamudio (2018) en su investigación, donde se concluye que: La recaudación de ingresos es un proceso significativo, identificándose que sin ello no se tiene un buen mantenimiento en el servicio brindado, al no recaudar lo previsto, no se obtienen las máquinas o insumos necesarios; considerando que el pago fue de S/ 10.00, hubo 4,541 usuarios, que fue solo el 39% lo recaudado, y la morosidad por defecto durante el 2017 fue del 61%.

Estos datos se asemejan a lo encontrado por Sangama (2018) en su investigación, la morosidad simboliza el 95% del total de sus ingresos, esto demuestra que los factores económicos, sociales y culturales siempre afectarán a los usuarios morosos, por lo que no pueden librarse de esta situación.

Lo antepuesto nos lleva a afirmar que las empresas no llevan un manejo adecuado de la morosidad de las cuentas por cobrar comerciales, ocasionando déficit en su rentabilidad, si en el caso se tomaran políticas para prevenir la morosidad, la empresa SEDACHIMBOTE S.A. podría optimizar su rentabilidad en el futuro, logrando una eficiencia económica de los resultados alcanzados.

En la tabla 4.2. se muestran los resultados adquiridos, con relación al análisis de los resultados de rentabilidad en el año 2020, se pudo establecer que la rentabilidad económica alcanzó un rendimiento del 0.22%, a lo que podemos decir que su valor disminuyó para este último año y se debe principalmente a la disminución de la utilidad neta.

Asimismo, se obtuvo un resultado del 0.52%, como rentabilidad financiera, es decir, por cada unidad monetaria aportada por los socios, esta genera S/ 0.009 unidades monetarias, del cual podemos concluir que no está dentro del rango deseado, recurriendo a alternativas que desfavorecen a la empresa. De tal manera sucede con la rentabilidad sobre Ventas, para el año 2020 se generó un 20.87% de utilidad, por causa del aumento en los costos de venta, gastos de administración y otros, obteniendo un efecto negativo, obstruyendo el compromiso para asumir obligaciones.

Adicionalmente se incluyeron otros dos tipos de ratios, dentro de ella tenemos al Margen de utilidad antes de impuesto, alcanzando que, por cada S/ 1.00 de ingreso, la empresa obtiene una ganancia de 0.039 unidades monetarias, esto antes de pagar intereses e impuestos, reflejando el beneficio que genera por sí sola la actividad económica. Además, el Margen Bruto, fue del 11.39% para el 2020, significa que la compañía ha obtenido S/ 0.207 de beneficio por cada sol de ingresos, fuera del rango deseado, tomando decisiones más riesgosas y difíciles de recuperar.

Estos datos coinciden con lo desarrollado por Sánchez (2015) en su investigación, concluyó que la rentabilidad se ve afectada por los usuarios de los Maynas Agencia Huánuco que están sobre endeudados, estos se corroboran

cuando se consulta la relación a la fase presente de sus pagos de créditos. El 68,9% revelan que tienen problemas para cancelar sus créditos representando el 31,1% que vienen pagando regularmente sus obligaciones, siendo un número alarmante.

Dado que la calidad del portafolio minorista de CMAC Maynas Agencia Huánuco se vio afectada, la entidad optó por requerir mayores reservas de acuerdo con las regulaciones de la SBS. Estas mayores ratios de provisiones han afectado la rentabilidad de la empresa. Por lo tanto, la provisión para toda la cartera en 2010 fue de 9,76% y para créditos minoristas fue de 2,43%, siendo el ROE de 16,67% y el ROA de 2,41%. En 2013, la provisión aumentó a 15.91% y 4.11%, el ROE y ROA disminuyeron a 6.35% y 0.82%, respectivamente, vinculada con el exceso de oferta de crédito y el endeudamiento de la empresa.

Estos datos se asemejan a lo encontrado por Puma (2016) en su investigación, concluyó que la baja rentabilidad en las zonas rurales se debe a la ausencia de la supervisión de Electro Puno S.A.A., por lo que ha implementado reducciones relacionadas en circunstancias normales, y se notifican las deudas de los clientes. Ocasionalmente altos niveles de ratios de morosidad, incrementando los intereses para los clientes, los cuales es difícil recuperar o inciden negativamente en sus provisiones.

El margen sobre las ventas para el año 2014, se adquirió un 9.32% , para el periodo 2015, se alcanzó 13.08% donde se ve un acrecentamiento de 3.76% con respecto al periodo antepuesto, en cuanto a su margen de rentabilidad y operaciones de la empresa para el año 2014, se alcanzó en 13.51% de las ventas posteriormente de haber cubierto los gastos de administración y ventas, consecutivamente en el año 2015 se alcanzó 15.76% donde se observa un aumento de 2.25% con relación al periodo anterior a raíz de la deducción de los gastos operativos.

El margen de rentabilidad negativa en una empresa, con el paso del tiempo, su liquidación mostrará una afectación en sus beneficios económicos, tanto como en su recuperación de la morosidad en su cartera de clientes comunes como así

mismo hacia los clientes mayores, es por ello que mantener o tener un equilibrio moderado hace que la empresa continúe desarrollándose y sobre todo en temas de morosidad, recuperando cuentas pendientes.

En la empresa SEDACHIMBOTE S.A. se demuestra en su Estado de resultados una utilidad de S/ 756,343, lo cual representa el 2.08%, en comparación con el periodo 2019, se tiene una diferencia de S/ 1,002,910 soles, aunque las ventas del 2020 no son mayores que el 2019, teniendo una diferencia solo de S/ 928,951 soles, esto muestra por falta de pago, la morosidad aumentó considerablemente, haciendo que la utilidad disminuyera, ya que los pagos pendientes son cuentas por cobrar y no ingresos como se hubiera deseado.

Estos datos se asemejan a lo encontrado por Alva y Rufino (2019) en el Estado de resultados de la empresa Servicios Mineros San Francisco SAC, tiene una ganancia de S/ 101,421.20, de los cuales solo representa 0.8%, S/184,403.89 soles son menores que el período anterior, aunque las ventas son más altas, esto indica acumulación de cobranzas que están pendientes, de acuerdo al ratio, la tasa de utilidad en 2018 es 0.01%, ya que por cada sol de ventas realizadas, la utilidad neta de la empresa fue menor que en 2017.

VI. CONCLUSIONES.

Teniendo en cuenta los resultados adquiridos, se puede concluir que:

1. Se logró determinar que la morosidad de las cuentas por cobrar comerciales incide en la rentabilidad de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., (ver tabla 4.4) en la que se alcanzó una rentabilidad de 0.22%. Es decir, contamos con capacidad económica de muy baja, ya que las cuentas por cobrar comerciales es una cuenta fundamental que ayuda a tener utilidades para la entidad.
2. Al describir la morosidad de las cuentas por cobrar comerciales, a partir de la entrevista realizada en la empresa SEDACHIMBOTE S.A., se evidenció que no tiene implementado políticas de cobranza hacia los usuarios, así también como la ausencia de instaurar una propuesta de mejora.
3. Luego de analizar la rentabilidad de la empresa SEDACHIMBOTE S.A. del distrito de Chimbote en el año 2020, se logró concluir que la empresa cuenta con una rentabilidad económica de 0.0022; lo que demuestra una mala administración de los recursos con los que la entidad cuenta.
4. A través del diseño de la propuesta se intenta optimizar las debilidades que empiezan a presentar las variables: Morosidad de las cuentas por cobrar comerciales y Rentabilidad, por ello se efectuará un conjunto de actividades definidas durante los meses de agosto a diciembre de 2021.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al Gerente General realizar un análisis sobre la morosidad para implementar propuestas de mejora como políticas de cobranza y estrategias de cobro a los usuarios para poder reducir un porcentaje considerado de la morosidad ya sea a corto o medio plazo.
2. Se recomienda al jefe del área de facturación y cobranza realizar los reportes mensuales sobre la morosidad de los usuarios, para ser comunicado a Gerencia General, a fin de tomar medidas correctivas y reducir el índice de morosidad que vienen presentando la mayoría de usuarios.
3. Se recomienda al jefe del área de medición de consumo hacer un estricto monitoreo a los usuarios que tienen deudas de más de 3 meses a fin de poder enviarles reportes detallados sobre su deuda de manera inmediata.
4. Se recomienda al jefe de comercialización, involucrarse más en el control de las quejas y reclamos, dando respuesta de manera clara e inmediata.

VIII. PROPUESTA

Implementación de políticas de cobranza para reducir la morosidad de la empresa SEDACHIMBOTE S.A. - 2020

Justificación:

Ejecutado la aplicación de la guía de entrevista, se encontró que existe morosidad de las cuentas por cobrar comerciales por falta de políticas de cobranza y reporte mensual de la morosidad. Para ello se plantea una implementación de políticas, en donde se consiga optimizar la gestión de cobranza, ejecutando de manera pertinente con los objetivos de la empresa, la misma que ayudará a incrementar la rentabilidad.

Objetivo general.

Demostrar que la implementación de Políticas de cobranza reduce la morosidad de la empresa SEDACHIMBOTE S.A. – 2020.

Objetivos específicos.

1. Identificar el índice de morosidad de la empresa SEDACHIMBOTE S.A.
2. Diseñar e implementar un sistema de política de cobranza.
3. Evaluar si un sistema de política de cobranza permitió reducir la morosidad.

Área de facturación y cobranza

Funciones.

1. Supervisar y controlar permanentemente el proceso de facturación y la información estadística difundida por el sistema.
2. Controlar y supervisar el proceso de cobranza de los centros autorizados ubicados en la sede central y departamentos administrativos.
3. Realizar acciones de cobranza para grandes clientes y/o clientes especiales.
4. Evaluar los comportamientos mensuales de la morosidad.

Colaboradores.**Funciones.**

Las personas responsables que van a intervenir son el jefe de Facturación y cobranza, y el funcionario encargado de la facturación.

Incorporación de políticas de cobranza.**Funciones.**

La presente política de cobranza, tiene como intención de implementación, que la empresa pueda contar con estrategias de cobro que les valdrá de ayuda para que los usuarios paguen el servicio a tiempo, como también para reducir la morosidad, ayudando así a incrementar la rentabilidad a través del cobro de sus deudas de la empresa SEDACHIMBOTE S.A.

Responsables.

El acatamiento de estas políticas que se han determinado para el área de Facturación y cobranza, es responsabilidad de los representantes como son: El jefe del área y el funcionario encargado de la facturación.

Estrategias:

- Seguimiento y control preventivo mensual de la morosidad.
- Brindar información a los usuarios sobre las condiciones de su deuda.
- Realizar un análisis económico de la cobranza a los usuarios para determinar el nivel de morosidad.
- Notificación a los clientes morosos al momento de dejar el recibo de agua potable, según en caso corresponda.
- Proporcionar medidas de solución como la reprogramación, refinanciación o cobro a los usuarios por su deuda pendiente.

Recursos.

Humanos: Jefe de facturación y cobranza, funcionario encargado de la facturación.

Infraestructura: Evaluación de la implementación de Políticas de cobranza en la empresa SEDACHIMBOTE S.A. – 2020.

Equipos: Útiles de oficina y escritorio, Laptop.

Cronograma de actividades

Actividades	Responsable	Participantes	Horas
Remisión de reportes de morosidad a Gerencia.	Jefe de área	Funcionario	4
Implementación de políticas de cobranza	Jefe de área	Funcionario	1
Realizar un registro de los clientes morosos.	Jefe de área	Funcionario	2
Enviar mensualmente reportes de deuda a los usuarios morosos	Jefe de área	Funcionario	3

REFERENCIAS

- Alva Flores, U., & Rufino Eusebio, E. I. (2019). *Morosidad en las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Servicios Mineros San Francisco SAC* 2018.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39819/Alva_F_U-Rufino_EEI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias, J., Villasís, M. & Miranda, M. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. Revista Alergia México, 63(2), 201-206.
<https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria.
- Barrera Lievano, J. A., Parada Fonseca, S. P., & Serrano Serrato, L. V. (2020). *Análisis empírico de correlación entre el indicador de estructura de capital y el indicador de margen de utilidad neta en pequeñas y medianas empresas || Empirical analysis of correlation between Debt/Equity (D/E) Ratio and the Net profit margin ratio in Small and Medium Enterprises*. Revista de Métodos Cuantitativos Para La Economía y La Empresa, 29(1), 99–115.
<https://www.upo.es/revistas/index.php/RevMetCuant/article/view/3520/3989>
- Bello, A. (2020). *New development: Importance of accounts receivable in Colombian state entities and their impact on the preparation of financial information*. Public Money & Management, 40(7), 531-534.
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09540962.2020.1766774>
- Calderón Zelaya, L. (2016). *Plan estratégico para la recuperación eficiente de la cartera morosa de la Empresa Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillado Sanitarios (ENACAL), departamento de Nueva Segovia en el Período 2012 al 2016*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]
<https://repositorio.unan.edu.ni/7582/1/18195.pdf>
- Campos Alegría, A., y Chávarry Ysla, P. (2016). *Modelo didáctico de estrategias de aprendizaje afectivas para mejorar el desarrollo de las capacidades ciudadanas y cívicas en la educación básica regular, Chiclayo*. Rev.

- Puma Ccajma, S. B. (2016). Análisis del nivel de morosidad de los clientes y su incidencia en la rentabilidad de la empresa regional de servicio público de electricidad Electro Puno S.A.A. - sede Juliaca periodos 2014 - 2015.
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3276/Puma_Ccajma_Silvia_Benilda.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cobeñas, A. A., & Rodríguez, M. A. (2017). *Relación entre la calidad de servicios académicos y la satisfacción en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto–2017*. Revista de Investigación Universitaria, 6(2).
<https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/riu/article/view/1072>
- Coronado Rentería, Y. V., & Garcés Carrión, C. E. (2018). *Estrategias de cobranza para reducir la morosidad de las cuentas por cobrar de clientes en la empresa Inversiones Valle & Sol E.I.R.L. Chiclayo 2016*. [Tesis de Pregrado, Universidad Señor de Sipán]
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6120>
- Cruz Castillo, N. F., & Ojeda Pereda, W. Z. (2016). *El concepto de la renta económica para evaluar el éxito empresarial en la región Ancash: Casos de empresas comerciales, producción y servicios*.
http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2284/T033_07_365939_TI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Espinoza, C. y Zamudio, A. (2018). *Recaudación de ingresos y su efecto en el mantenimiento del servicio de agua potable y alcantarillado de la Municipalidad de Coishco - 2017*. [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32540/Espinoza_RCC-Zamudio_BAJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gamboa, M. (2018). *Estadística aplicada a la investigación educativa. Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*.
<https://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/427/443>

- García, I. (2017). *Definición de margen bruto*. España: Economíasimple.
<https://www.economiasimple.net/glosario/margen-bruto>
- Grimaldi-Puyana, M., & Sanchez-Oliver, A. J. (2017). *Evolution in Financial Profitability and Debt According to Size of Organizations of Management of Sports Facilities of Noncompetitive Leisure*. *Podium: Sport, Leisure and Tourism Review*, 6(3), 46.
<https://go.gale.com/ps/anonymous?id=GALE%7CA525629942&sid=googleScholar&v=2.1&it=r&linkaccess=abs&issn=2316932X&p=IFME&sw=w>
- Heredia, F. & Torres, H. (2019). *Gestión De La Morosidad Para Mejorar La Rentabilidad De La Caja De Ahorro Y Crédito De José Leonardo Ortiz – 2018*. *Tzhoecoen*, 11(2).
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1067/909>
- Landucci G., Ricciardi L., Rossi L., Ovidi F., & Di Donato L. (2020). *Quantitative Methodology to Support the Hazard Assessment of Confined Space Operations in the Process Industry*. *Chemical Engineering Transactions*, 82.
<https://arpi.unipi.it/handle/11568/1080994#.YNPz9-hKjIU>
- Montero, N. S. (2021). *La banca española cuenta con solvencia para afrontar el incremento de la morosidad que se espera este año*. *Especial Directivos*, 1795, 12–15.
<http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=13&sid=09deff78-f83d-4346-aa68-5516646dd282%40sessionmgr102&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc210ZT1lZHMt bGI2ZQ%3d%3d#AN=149003461&db=fua>
- Otekurin, A. O., Nwanji, T. I., Eluyela, D., Olowookere, J. K., & Fagboro, D. G. (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>
- Pacompia, M. (2018). *Análisis de la morosidad e incidencia en la rentabilidad de la empresa municipal de saneamiento básico de Puno S.A., periodo 2016*.

http://repositorio.upsc.edu.pe/bitstream/handle/UPSC/4424/Marisol_PACO_MPIA_ESTEBA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Palacios, F. (2016). *Margen de utilidad y la competitividad de los productores agropecuarios de la Empresa Municipal Mercado Mayorista del cantón Ambato*. (Bachelor's thesis).

<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/19911/1/T3292e.pdf>

Pastor, B. F. R. (2018). *Índice de validez de contenido: Coeficiente V de Aiken*. *Pueblo Continente*, 29(1), 193-197.

<http://200.62.226.189/PuebloContinente/article/view/991/914>

Pozo, R. (2020). *Teoría sobre el caos del creativo método inductivo para visualizar la información de una investigación aplicada*. *New Trends in Qualitative Research*, 2. <https://publi.ludomedia.org/index.php/ntqr/article/view/68/62>

Región Valles. (11 de agosto de 2017). *Por usuarios morosos la Dirección de Agua Potable de Axtla deja de percibir 300 mil pesos al año*.

<http://www.regionvalles.com/prepara-inapam-actividades-dia-del-adulto-mayor/>

Reyes L. & Urbina R. (2018). *Morosidad en las cuentas por cobrar*.

https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14688/REYES%20LA_ZARTE%20LESLYS_URBINA%20LUDE%c3%91A%20RUTH.pfd.pdf?sequence=6&isAllowed=y

Sánchez Tapayuri, E. A. (2015). *La morosidad de la cartera de créditos minoristas y su influencia en la rentabilidad de la CMAC Maynas S.A. agencia Huánuco, 2010-2013*.

http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/1790/TM_Sanchez_Tapayuri.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sangama, L. (2018). *Morosidad de los usuarios de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017*. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Ucayali]. <https://1library.co/document/q5w50mjq-morosidad-usuarios-empresa-municipal-potable-alcantarillado-coronel-portillo.html>

- Santos Gamboa, L. M., & Guzmán González, N. E. (2016). *Cálculo de rentabilidad de las empresas y distribuidoras comercializadoras del sector energético regulado en Colombia para el periodo 2008 a 2012*. https://ciencia.lasalle.edu.co/maest_administracion/475/
- Sharma, M., Madan, A., Shakarwal, A., Singh, A. P., & 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+Defaulters+Using+R.+&ots=ExPpxe86z3&sig=n7x-MLq_KoGoi30yRNCyyVJqwPo#v=onepage&q=Determining%20the%20Predictive%20Accuracy%20of%20Loan%20Defaulters%20Using%20R.&f=false
- Spitsin, V., Ryzhkova, M., Vukovic, D., & Anokhin, S. (2020). *Companies profitability under economic instability: evidence from the manufacturing industry in Russia*. Journal of Economic Structures, 9(1), 9. <https://link.springer.com/article/10.1186/s40008-020-0184-9>
- Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento. (29 de noviembre de 2020). *Morosidad en el pago de recibos de agua afecta operatividad y sostenibilidad del servicio*. <https://cutt.ly/jn7UZd2>
- Troncoso-Pantoja, C., & Amaya-Placencia, A. (2017). *Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud*. Revista de la Facultad de Medicina, 65(2), 329-332. <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v65n2/0120-0011-rfmun-65-02-329.pdf>
- Ventura-León, José Luis. (2017). *Population or sample? A necessary difference*. Revista Cubana de Salud Pública, 43(4) <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsalpub/csp-2017/csp174n.pdf>
- Wear, S. L., Acuña, V., McDonald, R., & Font, C. (2021). *Sewage pollution, declining ecosystem health, and cross-sector collaboration*. Biological Conservation,

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0006320721000628>

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(5), 193-206. https://www.exeley.com/exeley/journals/statistics_in_transition/21/5/pdf/10.21307_stattrans-2020-062.pdf

ANEXOS

Anexos 1.

Matriz de operacionalización de variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Morosidad de las cuentas por cobrar comerciales	Se debe entender como morosidad de las cuentas por cobrar comerciales “cuando una empresa tiene unos derechos pendientes de cobro sobre terceras personas, ya sean físicas o jurídicas, a una fecha determinada”. (Reyes y Urbina, 2018)	Puede entenderse cuando se tiene pendientes la cobranza a los usuarios o proveedores, constituyen la variable, tales como: Mora de las cuentas por cobrar comerciales, Política de cobranza.	Mora de las cuentas por cobrar comerciales	Índice de morosidad	Ordinal
			Política de cobranza	Tiempo de pago Cobranzas pendientes Medios de cobranza	
Rentabilidad	Es la capacidad de una entidad para generar beneficios económicos. También se considera el vínculo entre el beneficio económico obtenido de un determinado comportamiento y los recursos necesarios para generar el beneficio. (Spitsin, Ryzhkova, Vukovic, & Anokhin, 2020).	Es una acción económica que implica una serie de medios, recursos humanos y financieros, encaminada a formar ingresos o invertir en un período de tiempo determinado, constituyen la variable, tales como: Rentabilidad económica, Rentabilidad financiera y Margen de utilidad neta.	Rentabilidad económica	ROA = (utilidad neta / total activos) x 100	Razón
			Rentabilidad financiera	ROE = (utilidad neta / patrimonio) x 100	
			Rentabilidad sobre Ventas	Utilidad Neta / Ventas Netas	
			Margen de utilidad antes de impuesto	Utilidad antes de impuestos / Ventas totales	
			Margen Bruto	Utilidad bruta / Ventas netas	

Nota. Marco teórico

Anexo 2.

Instrumentos de recolección de datos.

2.1 Guía de entrevista para evaluar la morosidad de las cuentas por cobrar comerciales.

Estimado Colaborador:

Estimado colaborador recibe un saludo cordial, y comunicarle que estamos realizando una investigación en el campo empresarial, con el fin de conocer la realidad y contribuir a mejorar el servicio y la productividad, por tal motivo pedimos su apoyo respondiendo la guía de entrevista, su respuesta es anónima y sirve sólo para una cuestión de investigación.

Instructivo: Lea atentamente la interrogante y marque la respuesta con una "X", según el criterio que valores.

1. Nunca
2. A veces
3. Siempre

N°	Ítems	Nunca	A veces	Siempre	Observación o comentario
		1	2	3	
	Dimensión Mora de las cuentas por cobrar comerciales				
	Índice de morosidad				
1	¿La empresa asume alguna medida para los casos de morosidad?				
2	¿Considera que a raíz de la crisis sanitaria se reportan con mucha frecuencia elevados índices de morosidad?				
3	¿Se tiene control de los recibos que no cancelan a tiempo?				
4	¿La empresa realiza algún reporte del índice de morosidad por los servicios de agua no cancelados?				
	Tiempo de pago				

5	¿Considera que el periodo de tiempo de pago es el óptimo?				
6	¿Los recibos por servicio de agua potable son cancelados a tiempo por los usuarios?				
7	¿Tiene algún límite de fecha que permita el pago de sus obligaciones cuando los clientes caen en morosidad?				
	Dimensión política de cobranza				
	Cobranzas pendientes				
8	¿Se les facilita alguna reprogramación de deuda?				
9	¿Se lleva un control de la cantidad de los usuarios que reclaman por un monto alto en sus recibos de agua?				
10	¿La entidad tiene políticas internas para gestionar sus cobranzas pendientes?				
11	¿La empresa presenta mensualmente reportes sobre la cobranza pendiente de los usuarios?				
	Medios de cobranza				
12	¿Considera que el medio de pago a través de aplicaciones es más eficiente?				
13	¿Se realizarán convenios con las entidades financieras ajenas para que los usuarios realicen el pago de este servicio?				
14	¿Se ha realizado algún tipo de pago del servicio de manera presencial en medio de la crisis sanitaria?				
15	¿Existen problemas con el proceso de pago de los servicios que realizan los usuarios en las entidades financieras?				

Ficha técnica del instrumento.

1. **Nombre del instrumento:** Guía de entrevista para evaluar la morosidad de las cuentas por cobrar comerciales.
2. **Autoras:** Diego Jara, Yasmina Betty y Llalle Poma, Angie Jazmín
3. **Objetivo:** Recoger información para diagnosticar la morosidad de las cuentas por cobrar comerciales de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., de manera general y específica.
4. **Usuarios:** Colaboradores de la empresa SEDACHIMBOTE S.A.
5. **Tiempo:** 15 minutos por colaborador.
6. **Técnica:** Entrevista
7. **Organización de ítems:**

Escala de valoración del instrumento.

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Mora de las cuentas por cobrar comerciales	Índice de morosidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿La empresa asume alguna medida para los casos de morosidad? 2. ¿Considera que a raíz de la crisis sanitaria se reportan con mucha frecuencia elevados índices de morosidad? 3. ¿Se tiene control de los recibos que no cancelan a tiempo? 4. ¿La empresa realiza algún reporte del índice de morosidad por los servicios de agua no cancelados?
	Tiempo de pago	<ol style="list-style-type: none"> 5. ¿Considera que el periodo de tiempo de pago es el óptimo? 6. ¿Los recibos por servicio de agua potable son cancelados a tiempo por los usuarios? 7. ¿Tiene algún límite de fecha que permita el pago de sus obligaciones cuando los clientes caen en morosidad?
Política de cobranza	Cobranzas pendientes	<ol style="list-style-type: none"> 8. ¿Se les facilita alguna reprogramación de deuda? 9. ¿Se lleva un control de la cantidad de los usuarios que reclaman por un monto alto en sus recibos de agua? 10. ¿La entidad tiene políticas internas para gestionar sus cobranzas pendientes? 11. ¿La empresa presenta mensualmente reportes sobre la cobranza pendiente de los usuarios?
	Medios de cobranza	<ol style="list-style-type: none"> 12. ¿Considera que el medio de pago a través de aplicaciones es más eficiente? 13. ¿Se realizarán convenios con las entidades financieras ajenas para que los usuarios realicen el pago de este servicio? 14. ¿Se ha realizado algún tipo de pago del servicio de manera presencial en medio de la crisis sanitaria? 15. ¿Existen problemas con el proceso de pago de los servicios que realizan los usuarios en las entidades financieras?

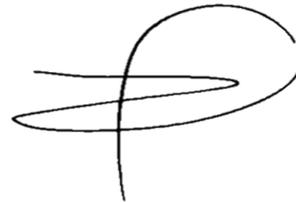
Escalas de conversión de intervalo de la variable morosidad de las cuentas por cobrar comerciales.

Nivel de morosidad de las cuentas por cobrar comerciales				
Variable	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Morosidad de las cuentas por cobrar comerciales	15	45	31-45	Bueno
			16-30	Regular
			1-15	Deficiente
Dimensiones de morosidad de las cuentas por cobrar comerciales				
Dimensión	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Mora de las cuentas por cobrar comerciales	07	21	15-21	Bueno
			8-14	Regular
			1-7	Deficiente
Política de cobranza	08	24	17-24	Bueno
			9-16	Regular
			1-8	Deficiente

Matriz de validación (variable 1).

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	A veces	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
Morosidad de las cuentas por cobrar comerciales	Mora de las cuentas por cobrar comerciales	Índice de morosidad	¿La empresa asume alguna medida para los casos de morosidad?				X		X		X		X		
			¿Considera que a raíz de la crisis sanitaria se reportan con mucha frecuencia elevados índices de morosidad?				X		X		X		X		
			¿Se tiene control de los recibos que no cancelan a tiempo?				X		X		X		X		
			¿La empresa realiza algún reporte del índice de morosidad por los servicios de agua no cancelados?				X		X		X		X		
	Tiempo de pago	¿Considera que el periodo de tiempo de pago es el óptimo?				X		X		X		X			
		¿Los recibos por servicio de agua potable son cancelados a tiempo por los usuarios?				X		X		X		X			
		¿Tiene algún límite de fecha que permita el pago de sus obligaciones cuando los clientes caen en morosidad?				X		X		X		X			
	Política de cobranza	Cobranzas pendientes	¿Se les facilita alguna reprogramación de deuda?				X		X		X		X		
			¿Se lleva un control de la cantidad de los usuarios que reclaman por un monto alto en sus recibos de agua?				X		X		X		X		
			¿La entidad tiene políticas internas para gestionar sus cobranzas pendientes?				X		X		X		X		

		¿La empresa presenta mensualmente reportes sobre la cobranza pendiente de los usuarios?				X		X		X		X		
		¿Considera que el medio de pago a través de aplicaciones es más eficiente?				X		X		X		X		
		¿Se realizarán convenios con las entidades financieras ajenas para que los usuarios realicen el pago de este servicio?				X		X		X		X		
		¿Se ha realizado algún tipo de pago del servicio de manera presencial en medio de la crisis sanitaria?				X		X		X		X		
		¿Existen problemas con el proceso de pago de los servicios que realizan los usuarios en las entidades financieras?				X		X		X		X		



Dr. Julio Enrique Pacheco Torres
DNI: 32983259
Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-5595-8345>

Datos del evaluador y valoración del instrumento.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Guía de entrevista para evaluar la morosidad de las cuentas por cobrar comerciales.

OBJETIVO:

Recoger información sobre la morosidad de las cuentas por cobrar comerciales, de modo general y específico, en la empresa SEDACHIMBOTE S.A.

DIRIGIDO A:

Trabajadores de la empresa SEDACHIMBOTE S.A.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Pacheco Torres, Julio Enrique

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Doctor

VALORACIÓN:

Aprobado	Desaprobado
X	



Dr. Julio Enrique Pacheco Torres
DNI: 32983259
Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-5595-8345>

Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

GUIA DE ENTREVISTA PARA EVALUAR LA MOROSIDAD DE LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES								
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1. Mora de las cuentas por cobrar comerciales							
	Índice de morosidad							
1	¿La empresa asume alguna medida para los casos de morosidad?	X		X		X		
2	¿Considera que a raíz de la crisis sanitaria se reportan con mucha frecuencia elevados índices de morosidad?	X		X		X		
3	¿Se tiene control de los recibos que no cancelan a tiempo?	X		X		X		
4	¿La empresa realiza algún reporte del índice de morosidad por los servicios de agua no cancelados?	X		X		X		
	Tiempo de pago							
5	¿Considera que el periodo de tiempo de pago es el óptimo?	X		X		X		
6	¿Los recibos por servicio de agua potable son cancelados a tiempo por los usuarios?	X		X		X		
7	¿Tiene algún límite de fecha que permita el pago de sus obligaciones cuando los clientes caen en morosidad?	X		X		X		
	Dimensión 2. Política de cobranza							
	Cobranzas pendientes							
8	¿Se les facilita alguna reprogramación de deuda?	X		X		X		
9	¿Se lleva un control de la cantidad de los usuarios que reclaman por un monto alto en sus recibos de agua?	X		X		X		
10	¿La entidad tiene políticas internas para gestionar sus cobranzas pendientes?	X		X		X		
11	¿La empresa presenta mensualmente reportes sobre la cobranza pendiente de los usuarios?	X		X		X		
	Medios de cobranza							
12	¿Considera que el medio de pago a través de aplicaciones es más eficiente?	X		X		X		

13	¿Se realizarán convenios con las entidades financieras ajenas para que los usuarios realicen el pago de este servicio?	X		X		X		
14	¿Se ha realizado algún tipo de pago del servicio de manera presencial en medio de la crisis sanitaria?	X		X		X		
15	¿Existen problemas con el proceso de pago de los servicios que realizan los usuarios en las entidades financieras?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: PACHECO TORRES JULIO ENRIQUE **ORCID:** 0000-0001-5595-8345

Especialidad del validador: TRIBUTACIÓN

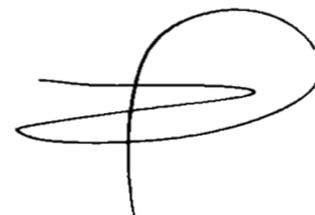
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**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.

Junio 11, del 2021



Firma del Experto Informante
ORCID <https://orcid.org/0000-0001-5595-8345>

Matriz de validación (variable 1).

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	A veces	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
Morosidad de las cuentas por cobrar comerciales	Mora de las cuentas por cobrar comerciales	Índice de morosidad	¿La empresa asume alguna medida para los casos de morosidad?				X		X		X		X		
			¿Considera que a raíz de la crisis sanitaria se reportan con mucha frecuencia elevados índices de morosidad?				X		X		X		X		
			¿Se tiene control de los recibos que no cancelan a tiempo?				X		X		X		X		
			¿La empresa realiza algún reporte del índice de morosidad por los servicios de agua no cancelados?				X		X		X		X		
	Tiempo de pago	¿Considera que el periodo de tiempo de pago es el óptimo?				X		X		X		X			
		¿Los recibos por servicio de agua potable son cancelados a tiempo por los usuarios?				X		X		X		X			
		¿Tiene algún límite de fecha que permita el pago de sus obligaciones cuando los clientes caen en morosidad?				X		X		X		X			
	Política de cobranza	Cobranzas pendientes	¿Se les facilita alguna reprogramación de deuda?				X		X		X		X		
			¿Se lleva un control de la cantidad de los usuarios que reclaman por un monto alto en sus recibos de agua?				X		X		X		X		
			¿La entidad tiene políticas internas para gestionar sus cobranzas pendientes?				X		X		X		X		

		¿La empresa presenta mensualmente reportes sobre la cobranza pendiente de los usuarios?				X		X		X		X		
		¿Considera que el medio de pago a través de aplicaciones es más eficiente?				X		X		X		X		
		¿Se realizarán convenios con las entidades financieras ajenas para que los usuarios realicen el pago de este servicio?				X		X		X		X		
		¿Se ha realizado algún tipo de pago del servicio de manera presencial en medio de la crisis sanitaria?				X		X		X		X		
		¿Existen problemas con el proceso de pago de los servicios que realizan los usuarios en las entidades financieras?				X		X		X		X		



CPC. Ipanaqué Sánchez José Luis
DNI: 46270971
Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-3775-8419>

Datos del evaluador y valoración del instrumento.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Guía de entrevista para evaluar la morosidad de las cuentas por cobrar comerciales.

OBJETIVO:

Recoger información sobre la morosidad de las cuentas por cobrar comerciales, de modo general y específico, en la empresa SEDACHIMBOTE S.A.

DIRIGIDO A:

Trabajadores de la empresa SEDACHIMBOTE S.A.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

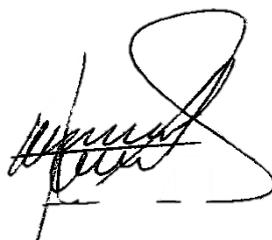
Ipanaqué Sánchez, José Luis

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Magister

VALORACIÓN:

Aprobado	Desaprobado
X	



CPC. Ipanaqué Sánchez José Luis

DNI: 46270971

Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-3775-8419>

Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

GUIA DE ENTREVISTA PARA EVALUAR LA MOROSIDAD DE LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES								
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Observaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1. Mora de las cuentas por cobrar comerciales							
	Índice de morosidad							
1	¿La empresa asume alguna medida para los casos de morosidad?	X		X		X		
2	¿Considera que a raíz de la crisis sanitaria se reportan con mucha frecuencia elevados índices de morosidad?	X		X		X		
3	¿Se tiene control de los recibos que no cancelan a tiempo?	X		X		X		
4	¿La empresa realiza algún reporte del índice de morosidad por los servicios de agua no cancelados?	X		X		X		
	Tiempo de pago							
5	¿Considera que el periodo de tiempo de pago es el óptimo?	X		X		X		
6	¿Los recibos por servicio de agua potable son cancelados a tiempo por los usuarios?	X		X		X		
7	¿Tiene algún límite de fecha que permita el pago de sus obligaciones cuando los clientes caen en morosidad?	X		X		X		
	Dimensión 2. Política de cobranza							
	Cobranzas pendientes							
8	¿Se les facilita alguna reprogramación de deuda?	X		X		X		
9	¿Se lleva un control de la cantidad de los usuarios que reclaman por un monto alto en sus recibos de agua?	X		X		X		
10	¿La entidad tiene políticas internas para gestionar sus cobranzas pendientes?	X		X		X		
11	¿La empresa presenta mensualmente reportes sobre la cobranza pendiente de los usuarios?	X		X		X		
	Medios de cobranza							
12	¿Considera que el medio de pago a través de aplicaciones es más eficiente?	X		X		X		

13	¿Se realizarán convenios con las entidades financieras ajenas para que los usuarios realicen el pago de este servicio?	X		X		X		
14	¿Se ha realizado algún tipo de pago del servicio de manera presencial en medio de la crisis sanitaria?	X		X		X		
15	¿Existen problemas con el proceso de pago de los servicios que realizan los usuarios en las entidades financieras?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: IPANAQUÉ SÁNCHEZ JOSÉ LUIS

ORCID: 0000-0002-3775-8419

Especialidad del validador: TRIBUTACIÓN - FINANZAS

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**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.

Junio 11, del 2021

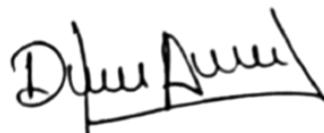


Firma del Experto Informante
ORCID <https://orcid.org/0000-0002-3775-8419>

Matriz de validación (variable 1).

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	A veces	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
Morosidad de las cuentas por cobrar comerciales	Mora de las cuentas por cobrar comerciales	Índice de morosidad	¿La empresa asume alguna medida para los casos de morosidad?				X		X		X		X		
			¿Considera que a raíz de la crisis sanitaria se reportan con mucha frecuencia elevados índices de morosidad?				X		X		X		X		
			¿Se tiene control de los recibos que no cancelan a tiempo?				X		X		X		X		
			¿La empresa realiza algún reporte del índice de morosidad por los servicios de agua no cancelados?				X		X		X		X		
	Tiempo de pago	¿Considera que el periodo de tiempo de pago es el óptimo?				X		X		X		X			
		¿Los recibos por servicio de agua potable son cancelados a tiempo por los usuarios?				X		X		X		X			
		¿Tiene algún límite de fecha que permita el pago de sus obligaciones cuando los clientes caen en morosidad?				X		X		X		X			
	Política de cobranza	Cobranzas pendientes	¿Se les facilita alguna reprogramación de deuda?				X		X		X		X		
			¿Se lleva un control de la cantidad de los usuarios que reclaman por un monto alto en sus recibos de agua?				X		X		X		X		
			¿La entidad tiene políticas internas para gestionar sus cobranzas pendientes?				X		X		X		X		

		¿La empresa presenta mensualmente reportes sobre la cobranza pendiente de los usuarios?				X		X		X		X		
		¿Considera que el medio de pago a través de aplicaciones es más eficiente?				X		X		X		X		
		¿Se realizarán convenios con las entidades financieras ajenas para que los usuarios realicen el pago de este servicio?				X		X		X		X		
		¿Se ha realizado algún tipo de pago del servicio de manera presencial en medio de la crisis sanitaria?				X		X		X		X		
		¿Existen problemas con el proceso de pago de los servicios que realizan los usuarios en las entidades financieras?				X		X		X		X		



Mg. Alatrística Liñan Deyssy Melyssa
DNI: 45488821
Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-3850-2706>

Datos del evaluador y valoración del instrumento.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Guía de entrevista para evaluar la morosidad de las cuentas por cobrar comerciales.

OBJETIVO:

Recoger información sobre la morosidad de las cuentas por cobrar comerciales, de modo general y específico, en la empresa SEDACHIMBOTE S.A.

DIRIGIDO A:

Trabajadores de la empresa SEDACHIMBOTE S.A.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

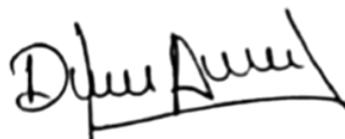
Alatriza Liñan, Deyssy Melyssa

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Magister

VALORACIÓN:

Aprobado	Desaprobado
X	



Mg. Alatriza Liñan Deyssy Melyssa

DNI: 45488821

Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-3850-2706>

Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

GUIA DE ENTREVISTA PARA EVALUAR LA MOROSIDAD DE LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES								
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Observaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1. Mora de las cuentas por cobrar comerciales							
	Índice de morosidad							
1	¿La empresa asume alguna medida para los casos de morosidad?	X		X		X		
2	¿Considera que a raíz de la crisis sanitaria se reportan con mucha frecuencia elevados índices de morosidad?	X		X		X		
3	¿Se tiene control de los recibos que no cancelan a tiempo?	X		X		X		
4	¿La empresa realiza algún reporte del índice de morosidad por los servicios de agua no cancelados?	X		X		X		
	Tiempo de pago							
5	¿Considera que el periodo de tiempo de pago es el óptimo?	X		X		X		
6	¿Los recibos por servicio de agua potable son cancelados a tiempo por los usuarios?	X		X		X		
7	¿Tiene algún límite de fecha que permita el pago de sus obligaciones cuando los clientes caen en morosidad?	X		X		X		
	Dimensión 2. Política de cobranza							
	Cobranzas pendientes							
8	¿Se les facilita alguna reprogramación de deuda?	X		X		X		
9	¿Se lleva un control de la cantidad de los usuarios que reclaman por un monto alto en sus recibos de agua?	X		X		X		
10	¿La entidad tiene políticas internas para gestionar sus cobranzas pendientes?	X		X		X		
11	¿La empresa presenta mensualmente reportes sobre la cobranza pendiente de los usuarios?	X		X		X		
	Medios de cobranza							

12	¿Considera que el medio de pago a través de aplicaciones es más eficiente?	X		X		X		
13	¿Se realizarán convenios con las entidades financieras ajenas para que los usuarios realicen el pago de este servicio?	X		X		X		
14	¿Se ha realizado algún tipo de pago del servicio de manera presencial en medio de la crisis sanitaria?	X		X		X		
15	¿Existen problemas con el proceso de pago de los servicios que realizan los usuarios en las entidades financieras?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: ALATRISTA LIÑAN DEYSSY MELYSSA

ORCID: 0000-0002-3850-2706

Especialidad del validador: FINANZAS

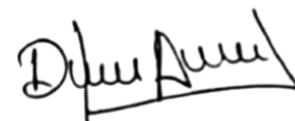
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**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.

Junio 11, del 2021



Firma del Experto Informante
ORCID <https://orcid.org/0000-0002-3850-2706>

Análisis de la validación de contenido a nivel de expertos
Guía de entrevista sobre morosidad de las cuentas por cobrar
comerciales

Del análisis consolidado del coeficiente de validez de contenido a través de la V de Aiken a 3 expertos consultados sobre los ítems propuestos sobre el “Guía de entrevista sobre morosidad de las cuentas por cobrar comerciales” no sugiere corrección o eliminación de ítem alguno, por ser >0.80 y ≤ 1.00 (1.00). Por lo que se considera que el “Guía de entrevista sobre morosidad de las cuentas por cobrar comerciales” posee una fuerte validez de contenido.

Validez de contenido general y específico

Dimensión	Ítems	Criterios	Expertos			Total (S)	V. Aiken	Validez por ítems
			1	2	3			
Mora de las cuentas por cobrar comerciales	item1	Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
	item2	Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Calidad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
	item3	Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
	item4	Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
	item5	Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Calidad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
	item6	Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
	item7	Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte

Política de cobranza	item8	Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
	item9	Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
	item10	Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
	item11	Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
	item12	Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
item13	Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte	
	Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte	
	Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte	
item14	Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte	
	Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte	
	Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte	
item15	Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte	
	Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte	
	Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte	
Total							1.00	Validez fuerte

Consolidado de validez de contenido

Dimensión	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Puntuación específica
Mora de las cuentas por cobrar comerciales	1.00	1.00	1.00	1.00
Política de cobranza	1.00	1.00	1.00	1.00
Puntuación general	1.00	1.00	1.00	1.00

Análisis de confiabilidad del instrumento.

“Guía de entrevista para evaluar la morosidad de las cuentas por cobrar comerciales”

Se aplicó una prueba piloto del “Guía de entrevista para evaluar las cuentas por cobrar comerciales” a una muestra no probabilística por conveniencia de 10 colaboradores, sin afectar a la muestra de estudio, con el objetivo de depurar los 15 ítems propuestos en el instrumento. Del análisis de los coeficientes de correlación corregido ítem-total en sus cinco dimensiones del “Guía de entrevista para evaluar las cuentas por cobrar comerciales” no sugiere la eliminación de ítem alguno, por ser superiores a 0.20; así mismo el valor del coeficiente de consistencia interna alpha de crombach del instrumento es de 0.92, en promedio y de sus dimensiones (0.92 en Morosidad de las cuentas por cobrar comerciales y 0.91 en Política de cobranza). La puntuación de los ítems (oscilaron entre 0.91 y 0.93). Por lo que se considera que el “Guía de entrevista para evaluar las cuentas por cobrar comerciales” tiene una confiabilidad muy alta.

Coefficiente de correlación corregido ítem-total

Ítems	Morosidad de las cuentas por cobrar comerciales	Política de cobranza
I1	0.662	
I2	0.227	
I3	0.774	
I4	0.588	
I5	0.391	
I6	0.671	
I7	0.456	
I8		0.715
I9		0.796
I10		0.662
I11		0.206
I12		0.911
I13		0.909
I14		0.833
I15		0.892
Correlación por dimensiones	0.538	0.740
Correlación total	0.639	

Coeficiente de confiabilidad corregido ítem-total

Ítems	Morosidad de las cuentas por cobrar comerciales	Política de cobranza
I1	0.920	
I2	0.934	
I3	0.917	
I4	0.923	
I5	0.929	
I6	0.920	
I7	0.926	
I8		0.919
I9		0.917
I10		0.920
I11		0.931
I12		0.912
I13		0.913
I14		0.915
I15		0.913
Confiabilidad por dimensiones	0.924	0.917
Confiabilidad total	0.921	

2.2 Cuadro demostrativo de facturación 2020.

Meses	Facturación total por todo concepto	Facturación por encargo	Facturación neto
Enero	3,672,332.07	555,003.39	3,117,328.68
Febrero	4,030,980.31	610,345.06	3,420,635.25
Marzo	4,036,652.64	610,186.10	3,426,466.54
Abril	3,551,099.56	542,958.21	3,008,141.35
Mayo	3,336,910.53	510,869.08	2,826,041.45
Junio	3,173,562.58	485,230.51	2,688,332.07
Julio	3,166,098.30	484,047.63	2,682,050.67
Agosto	4,326,993.21	661,090.50	3,665,902.71
Septiembre	3,289,431.11	502,554.70	2,786,876.41
Octubre	3,232,338.77	493,939.67	2,738,399.10
Noviembre	0.00	0.00	0.00
Diciembre	0.00	0.00	0.00
TOTAL	35,816,399.08	5,456,224.85	30,360,174.23

2.3 Reporte de los estados financieros de la empresa SEDACHIMBOTE S.A.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

AL 31/12/2019

Expresado en Soles

Efectivo y equivalente al efectivo	17,029,651
Cuentas por cobrar comerciales (neto)	4,425,306
Otras cuentas por cobrar (neto)	514,853
Inventarios (neto)	410,266
Otros activos	539,662
Total Activo Corriente	22,919,738
Propiedades, planta y equipo (neto)	250,257,834
Activos intangibles (neto)	128,457
Otros activos	450,438
Total Activo no Corriente	250,386,291
Activo Total	273,306,029
Obligaciones financieras	-
Cuentas por pagar comerciales	3,134,040
Otras cuentas por pagar	1,495,554
Provisiones	684,215
Beneficios a los empleados	2,835,564
Total Pasivo Corriente	8,149,373
Otras cuentas por pagar	6,241,493
Beneficios a los Empleados	418,689
Ingresos diferidos (neto)	187,994,340
Total Pasivo no Corriente	194,654,522
Pasivo Total	202,803,895
Capital	25,529,000
Reservas legales	1,223,724
Resultados acumulados	(2,969,531)
Resultados del Ejercicio	1,759,253
Otras Reservas de Patrimonio	45,410,126
Patrimonio Total	70,952,572
Total Pasivo y Patrimonio	273,756,467

ESTADO DE RESULTADOS

AL 31/12/2019

Expresado en Soles

Total de ingresos	37,157,615
Costo de ventas	(35,429,748)
Utilidad (Pérdida) Bruta	1,727,867
Gastos de ventas	(13,231,323)
Gastos de administración	(9,843,071)
Otros ingresos operativos	23,360,479
Utilidad (Pérdida) Operativa	2,013,952
Ingresos financieros	598,135
Gastos financieros	(108,619)
Resultado antes de imp. a las Ganancia	2,503,468
Gasto por imp. a las ganancias	(744,215)
Utilidad (Pérdida) del Ejercicio	1,759,253

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

AL 31/12/2020

Expresado en Soles

Efectivo y equivalente al efectivo	13,898,690
Cuentas por cobrar comerciales (neto)	9,300,920
Otras cuentas por cobrar (neto)	324,461
Inventarios (neto)	447,306
Otros activos	288,009
Total Activo Corriente	24,259,387
Propiedades, planta y equipo (neto)	307,093,183
Activos intangibles (neto)	196,022
Otros activos	-
Total Activo no Corriente	307,289,204
Activo Total	331,548,592
Obligaciones financieras	-
Cuentas por pagar comerciales	2,354,498
Otras cuentas por pagar	2,204,892
Provisiones	481,837
Beneficios a los empleados	2,547,032
Total Pasivo Corriente	7,588,259
Otras cuentas por pagar	5,171,438
Beneficios a los Empleados	692,942
Ingresos diferidos (neto)	173,808,885
Total Pasivo no Corriente	179,673,265
Pasivo Total	187,261,524
Capital	25,529,000
Reservas legales	1,299,358
Resultados acumulados	(1,342,716)
Resultados del Ejercicio	756,343
Otras Reservas de Patrimonio	118,045,083
Patrimonio Total	144,287,068
Total Pasivo y Patrimonio	331,548,592

ESTADO DE RESULTADOS

AL 31/12/2020

Expresado en Soles

Total de ingresos	36,228,664
Costo de ventas	(32,100,975)
Utilidad (Pérdida) Bruta	4,127,689
Gastos de ventas	(7,908,182)
Gastos de administración	(9,264,858)
Otros ingresos operativos	14,395,020
Utilidad (Pérdida) Operativa	1,349,668
Ingresos financieros	174,757
Gastos financieros	(81,369)
Resultado antes de imp. a las Ganancia	1,443,056
Gasto por imp. a las ganancias	686,713
Utilidad (Pérdida) del Ejercicio	756,343

Anexo 3.

Constancia de autorización de la investigación.



SedaChimbote S.A.

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

LA JEFA DE LOGÍSTICA DE LA EMPRESA SEDACHIMBOTE S.A., QUE SUSCRIBE

HACE CONTAR

Que LLALLE POMA, Angie identificado con número de DNI 72147720 y DIEGO JARA, Yasmina identificado con número de DNI 72308116, estudiantes del IX ciclo de estudios de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO de la SEDE de CHIMBOTE, realizarán el análisis del ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA Y EL ESTADO DE RESULTADOS de su PROYECTO DE INVESTIGACIÓN TITULADO: "MOROSIDAD DE LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA SEDACHIMBOTE S.A. – 2020". La investigación se desarrollará durante los meses de enero a diciembre del 2021 y se ha otorgado plena AUTORIZACIÓN para desarrollarla. Además, se garantiza que la información otorgada por la empresa sobre los Estados Financieros corresponde a los años 2019 y 2020.

Se expide la presente CONSTANCIA a solicitud de los interesados fines que estimen convenientes.

Chimbote, 02 de junio de 2021



Lic. Adm. Diana Gonzales Flores
JEFE DE LOGÍSTICA(E)
SEDACHIMBOTE S.A.

Anexo 4.

Reporte de similitud.

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Morosidad de las cuentas por cobrar comerciales y su incidencia
en la rentabilidad de la empresa SEDACHIMBOTE S.A. – 2020

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE CONTADOR PÚBLICO

AUTORAS:

36 DIEGO JARA, Yasmina Betty
(ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2936-9007>)

37 LLALLE POMA, Angie Jazmín
(ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3274-5336>)

ASESOR:

Dr. GUTIERREZ ULLOA, Cristian Raymound
(ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9791-9627>)

Resumen de coincidencias

17 %

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	8 %
2	1library.co Fuente de Internet	1 %
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
4	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
6	repositorio.unasam.ed... Fuente de Internet	<1 %
7	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Activar windows
Vé a Configuración para activar Windows.

Llalle Poma, Angie y Diego Jara, Yasmina_Morosidad de las cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la rentabilidad de la empresa SEDACHIMBOTE S.A. - 2020.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	8%
2	1library.co Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
4	es.scribd.com Fuente de Internet	<1%
5	Submitted to Universidad Nacional de Trujillo Trabajo del estudiante	<1%
6	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	docplayer.es Fuente de Internet	<1%
10	gestion.pe Fuente de Internet	<1%
11	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	<1%
12	issuu.com Fuente de Internet	<1%
13	www.clubensayos.com Fuente de Internet	<1%
14	apps.contraloria.gob.pe Fuente de Internet	<1%

15	elnucleobioestadistico.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
16	www.ratingspcr.com Fuente de Internet	<1 %
17	www.repositorio.upp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to CONACYT Trabajo del estudiante	<1 %
19	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	purl.org Fuente de Internet	<1 %
21	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	contaminacionatmosferica2016.wordpress.com Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	dialnet.unirioja.es Fuente de Internet	<1 %
25	revistas.unasam.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
27	pt.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
28	repositorio.ulima.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
29	www.fonhapo.gob.mx Fuente de Internet	<1 %
30	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
31	dspace.unl.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
32	exlibris.usal.es Fuente de Internet	<1 %

33	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
34	repositorio.unprg.edu.pe:8080 Fuente de Internet	<1 %
35	sistemas.uft.edu.br Fuente de Internet	<1 %
36	Problema Anuario de Filosofía y Teoría del Derecho. "Revista completa", Problema. Anuario de Filosofía y Teoría del Derecho, 2021 Publicación	<1 %
37	revistas.usil.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado