

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas

Carrera de Contabilidad y Finanzas

**“GESTIÓN DE LA MOROSIDAD PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD
ECONÓMICA DE LA EMPRESA JR. EL TORO EIRL, 2021”**

Autoras:

Bach. Liliana Del Pilar Bazán Cáceres

Bach. Roxana Sánchez Bueno

Asesor:

Mg. Carlos Andrés Gil Jáuregui

Cajamarca - Perú

Agosto – 2023

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas

Carrera de Contabilidad y Finanzas

**“GESTIÓN DE LA MOROSIDAD PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD
ECONÓMICA DE LA EMPRESA JR EL TORO EIRL, 2021”**

**“Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar
el Título Profesional de Contador Público”**

Autoras:

Bach. Liliana Del Pilar Bazán Cáceres

Bach. Roxana Sánchez Bueno

Asesor:

Mg. Carlos Andrés Gil Jáuregui

Cajamarca - Perú

Agosto – 2023

COPYRIGHT © 2022 by
Bach. Liliana del Pilar Bazán Cáceres
Bach. Roxana Sánchez Bueno
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL

GESTIÓN DE LA MOROSIDAD PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD
ECONÓMICA DE LA EMPRESA JR. EL TORO EIRL, 2021

Presidente: Dr. Víctor Montenegro Díaz

Secretario: Mg. Luis Felipe Velasco Luza

Vocal: Mg. Anthony Rabanal Soriano

Asesor: Mg. Carlos Andrés Gil Jáuregui

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y protagonista en este proceso de obtener uno de mis anhelos más deseados. A mi familia, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. A mi querida hija Greys Nicoll Suarez Bazán por ser la razón de vida y el motor que me da la fuerza para triunfar en la vida.

Bazán Cáceres, Liliana Del Pilar

La presente tesis está dedicada a Dios, quien ha sido posible el logro de concluir mi carrera con éxito, a mis padres, porque ellos siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo incondicional, depositando su entera confianza en cada reto que se me presenta. A mis hermanos, Nelly y Pedro, porque ellos han sido mi guía para llegar a este punto de mi carrera que con su ejemplo, dedicación y palabras de aliento me impulsaron a seguir adelante. A mis sobrinos, Ángel, Mariana y Adriel, porque llenan de alegría cada día de mi vida. A Ernesto, por ser mi compañero inseparable y mi soporte cada día de mi vida. A la bendición de Dios que puso en mi vientre para darme la mayor felicidad de mi vida, ser madre, a ti que te espero con ansias mi pequeño y más grande amor.

Sánchez Bueno, Roxana

AGRADECIMIENTOS

A Dios por bendecirme la vida, por guiarme a lo largo de mi existencia, ser mi apoyo y fortaleza en los momentos de dificultad y debilidad.

A mis padres, Gilmer y Amalia, a mi hermano Cristhian y a mi tía Elsa Cáceres, por ser los principales promotores de mis sueños, por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que me han inculcado.

A la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo por darme la oportunidad de realizarme como profesional. A mi asesor el Dr. Andrés Gil Jáuregui y a todos los docentes, por haber compartido sus conocimientos para la preparación a lo largo de mi carrera profesional.

Bazán Cáceres, Liliana Del Pilar

A Dios, porque ha estado conmigo en cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar hasta alcanzar mi meta y lograr este gran objetivo con éxito.

A mis padres, José Isidro y María Antonia, mis pilares fundamentales en mi vida quienes me han apoyado y motivado en mi formación académica por su perseverancia y lucha interminable han hecho de ellos un gran ejemplo a seguir por mí y por mis hermanos que sin ellos nada de esto hubiera sido posible lograr, gracias por todo su amor. A mis hermanos Nelly y Pedro, por ser mi compañía, mi apoyo y mi fuerza para seguir adelante y que de una u otra manera son la razón por la cual me vi en este punto de mi vida; este logro también es de ustedes. A mi asesor el Dr. Carlos Gil Jauregui, por contribuir durante el desarrollo del trabajo de investigación y sus aportes realizados en base a su experiencia y sabiduría ha sabido direccionar mis conocimientos.

Sánchez Bueno, Roxana

RESUMEN

La investigación llevada a cabo se centra en el análisis de cómo la gestión de la morosidad influye en la rentabilidad económica de La Empresa JR El Toro EIRL durante el año 2021. Esta investigación tiene un propósito significativo, ya que se fundamenta en la necesidad de que la Empresa JR El Toro establezca un control y manejo adecuado de sus recursos, así como de sus cuentas por cobrar, con la finalidad de que sea una empresa sostenible en el tiempo y rentable para los dueños y sus colaboradores que desarrollan sus actividades dentro de ella. La metodología empleada en este estudio adopta un enfoque cualitativo-descriptivo y un diseño no experimental. Para recopilar información, se utilizaron entrevistas y análisis documental como herramientas.

Donde se concluye que una gestión eficiente de la morosidad, que incluye políticas claras para la administración de cuentas por cobrar, tiene un impacto positivo en la rentabilidad económica de una empresa. Al reducir el plazo promedio de pago a 67 días, mejorando el flujo de efectivo disponible para financiar sus propias operaciones, reduciendo costos de financiamiento, mejoro la eficiencia operativa, permitiendo reducir el tiempo y los recursos dedicados a la recuperación de deudas, lo que permite concentrarse en actividades más productivas generando así un valor agregado extra a la empresa.

Palabras clave: morosidad, rentabilidad, morosidad, liquidez, cuentas por cobrar.

ABSTRACT

The research carried out focuses on the analysis of how delinquency management influences the economic profitability of The JR El Toro EIRL Company during the year 2021. This research has a significant purpose, since it is based on the need for The JR El Toro Company establishes adequate control and management of its resources, as well as its accounts receivable, in order to make it a sustainable company over time and profitable for the owners and their collaborators who carry out their activities within it. The methodology used in this study adopts a qualitative-descriptive approach and a non-experimental design. To collect information, interviews and documentary analysis were used as tools.

Where it is concluded that an efficient management of delinquency, which includes clear policies for the administration of accounts receivable, has a positive impact on the economic profitability of a company. By reducing the average payment term to 67 days, improving the cash flow available to finance its own operations, reducing financing costs, improving operational efficiency, allowing to reduce the time and resources dedicated to debt recovery, which allows concentrate on more productive activities, thus generating extra added value to the company.

Keywords: delinquency, profitability, delinquency, liquidity, accounts receivable.

ÍNDICE

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTOS	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	viii
ÍNDICE	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xii
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	2
1.2.1 Problema general.....	2
1.2.2 Problema específico	3
1.3 Objetivos de la investigación	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos.....	3
1.4 Justificación de la investigación.....	3
1.4.1 Justificación teórica.....	4
1.4.2 Justificación metodológica	4
1.4.3 Justificación práctica	4
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	5
2.1 Antecedentes teóricos.....	5

2.1.1 A nivel internacional	5
2.1.2 A nivel nacional	6
2.1.3 A nivel local	8
2.2 Bases teóricas	10
2.2.1 Morosidad.....	10
2.2.2 Gestión de la morosidad.....	13
2.2.3 Rentabilidad	13
2.3 Marco Conceptual	18
2.3.1 Liquidez.....	18
2.3.2 Ingresos	18
2.3.3 Deuda	18
2.4 Operacionalización de las variables	19
CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	20
3.1 Tipo y nivel de investigación	20
3.1.1 Tipo de investigación.	20
3.1.2 Nivel de investigación.....	21
3.2 Método y diseño de la investigación	21
3.2.1 Método de la investigación	21
3.2.2 Diseño de la investigación	23
3.3 Población y muestra de la investigación	23
3.3.1 Unidad de análisis	23

3.3.2 Población.....	23
3.3.3 Muestra.....	24
3.4 Técnicas e instrumentos de investigación	24
3.4.1 Entrevista.....	24
3.4.2 Análisis de estados financieros	25
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN	26
4.1 Presentación, análisis e interpretación de los resultados.....	26
4.1.1 Estados financieros.....	26
4.1.2 Análisis de la entrevista	27
4.1.3 Flujo de caja	29
4.1.4 Ratios de cuentas por cobrar	32
4.1.5 Ratios de rentabilidad.....	32
4.1.6 Ratio EVA	33
4.2 Discusión de resultados	35
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	37
5.1 Conclusiones	37
5.2 Recomendaciones.....	38
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	40
ANEXOS	46

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables	19
Tabla 2 Estados de Situación financiera	26
Tabla 3 Estado de Resultados.....	27
Tabla 4 Flujo de Caja Primer Semestre 2021	30
Tabla 5 Flujo de Caja Segundo Semestre 2021	31
Tabla 6 Capital Invertido	33
Tabla 7 Costo Promedio Ponderado.....	33
Tabla 8 Retorno de la inversión	34
Tabla 9 Valor Económico Agregado.....	34

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1 Descripción de la realidad problemática

La morosidad en los pagos por parte de los clientes a las empresas es un problema común que enfrentan las empresas en todo el mundo. La morosidad ocurre cuando un cliente no paga una factura antes de la fecha de vencimiento o dentro de un plazo acordado, lo que puede generar importantes problemas de flujo de efectivo para la empresa afectada, especialmente para las pequeñas empresas que dependen en gran medida de los pagos regulares para mantener sus operaciones (Timmermann, 2008). Según una encuesta realizada por Atradius en Alemania, el 47% de las empresas informaron que sus clientes pagaron tarde, con un promedio del 10% de las facturas pagadas después de la fecha de vencimiento (Timmermann, 2008). En los Estados Unidos, se encontró que la tasa de morosidad era más alta en la industria de tarjetas de crédito, con un promedio de deuda morosa por consumidor de \$7,729 en 2020 (Barron & Staten, 2003).

Para abordar este problema, los gobiernos de muchos países han implementado políticas para tratar de reducir la morosidad. Por ejemplo, en la Unión Europea, existen regulaciones que exigen que las empresas paguen sus facturas dentro de un plazo determinado o se enfrentan a sanciones, establecidas en Directiva 2011/7/UE Del Parlamento Europeo y del Consejo por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales. En los Estados Unidos, la Ley de pago puntual requiere que las agencias federales paguen sus facturas dentro de un plazo determinado, y algunos estados tienen leyes similares para las empresas que tienen contratos con el gobierno.

En el Perú, el problema de la morosidad persiste, particularmente en las PYMES. Según un informe de la Cámara de Comercio de Lima (2021), el porcentaje de empresas que informan pagos atrasados se ha mantenido constantemente alto durante los últimos años, oscilando entre el 60% y el 75%. El retraso medio en los pagos también ha sido significativo, oscilando entre 30 y 40 días. Los pagos atrasados pueden tener un impacto significativo en el flujo de efectivo, la rentabilidad y la capacidad de invertir en el negocio de las empresas. También es importante destacar la importancia de los pagos oportunos para mantener relaciones comerciales sanas y garantizar la sostenibilidad de la cadena de suministro (Cámara de Comercio de Lima, 2021).

En la empresa JR El Toro EIRL, dedicada al alquiler de maquinaria pesada y mantenimiento de vías, otorga servicios a créditos y predomina el problema de la morosidad por parte de sus clientes, lo que afecta su rentabilidad y disponibilidad de liquidez para sus inversiones y pagos a colaboradores y proveedores.

1.2 Formulación del problema

Ante la situación, descrita anteriormente, hemos detectado la siguiente:

1.2.1 Problema general

¿Cómo influye la Gestión de morosidad en el mejoramiento de la rentabilidad económica de La Empresa JR El Toro EIRL año 2021?

1.2.2 Problema específico

- a) ¿Cuál es el nivel de morosidad en la empresa JR El Toro EIRL año 2021?
- b) ¿Cómo influye el flujo de efectivo en la rentabilidad económica de en la empresa El Toto EIRL año 2021?
- c) ¿Cuál es la rentabilidad óptima de la empresa JR El Toro EIRL?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Analizar la gestión de la morosidad en la rentabilidad económica de La Empresa JR El Toro EIRL en el periodo 2021.

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Evaluar la gestión de la morosidad de la Empresa JR El Toro EIRL.
- b) Analizar el flujo de efectivo en la rentabilidad económica de en la empresa El Toro EIRL año 2021.
- c) Describir la rentabilidad económica de la Empresa JR El Toro EIRL.

1.4 Justificación de la investigación

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar la gestión de la morosidad y su influencia en la rentabilidad de la Empresa JR El Toro EIRL; puesto que la continuación de la empresa se pone en riesgo al tener clientes que no pagan sus cuotas a tiempo, provocando problemas de liquidez a corto plazo, por lo que se recurre a préstamos de entidades de bancarias afectando su rentabilidad.

1.4.1 Justificación teórica.

La presente investigación se realiza con la finalidad de mejorar los indicadores de rentabilidad y liquidez de la Empresa JR El Toro EIRL, garantizando su prosperidad en el corto plazo, a través de medidas correctivas que ayuden a contribuir con el objetivo de la empresa.

1.4.2 Justificación metodológica

Respecto a la metodología empleada, para obtener los objetivos de estudio se acude a la aplicación de instrumentos de investigación validos por juicio de expertos; entre otros estudios que similares a lo que se desea realizar; finalmente analizar la influencia entre la Gestión de morosidad en el mejoramiento de la rentabilidad económica de La Empresa JR El Toro EIRL 2021.

1.4.3 Justificación práctica

A nivel práctico los resultados de acuerdo con los objetivos de estudio, radica en que la Empresa JR El Toro tenga un control y manejos de recursos; así como de sus cuentas por cobrar; con la finalidad de que sea una empresa sostenible en el tiempo y rentable para los dueños y sus colaboradores que desarrollan sus actividades dentro de ella; ya que de lo contrario se pondría en riesgo de poder cerrar sus operaciones; así lo comunico el diario “Emprendedores” , que tras los atrasos y los impagos de los clientes, tanto grandes empresas como pequeñas se ha visto afectadas hasta al punto de poner en riesgo la viabilidad del negocio.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes teóricos

2.1.1 A nivel internacional

Boateng (2018) en su investigación titulada "Causes and Management of Loan Delinquency in Savings and Loans Companies in Ghana", tuvo como objetivo identificar las causas y la gestión de la morosidad de los préstamos en las empresas de ahorro y préstamo en Ghana. En su metodología, se trabajó bajo un enfoque cuantitativo, de corte transversal simple, con la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario, el cual se aplicó a una muestra conformada por 254 empresas. Se identificó en sus resultados que la principal causa de la morosidad era el otorgamiento de préstamos múltiples, ya que agobian a las empresas dejándolas sin liquidez para poder operar en el corto y mediano plazo.

Ogunsanwo et al. (2020) en su trabajo de investigación titulado "Effects of Credit Policies on Delinquency Management of Microfinance Banks in Southwest Nigeria", tuvieron como objetivo determinar el efecto de las políticas crediticias, así como los términos y condiciones de crédito en la gestión de la morosidad de los bancos de microfinanzas en Nigeria. Para ello, emplearon técnicas analíticas de estimaciones de regresión de panel estático. Posteriormente, en el estudio se encontró que el estándar crediticio tiene un efecto positivo y significativo en la cartera de préstamos, por lo que se torna fundamental para la gestión de

la morosidad en los bancos de Nigeria en función de sus influencias significativas.

Agasha (2020) en su investigación titulada "Loan Portfolio Quality of Microfinance Institutions in Uganda: A Qualitative Assessment", tuvo como propósito examinar la calidad de la cartera de préstamos de las instituciones de microfinanzas de Uganda, donde se investigó la percepción de los individuos que conforman la población sobre la estructura de capital, costo de capital, gestión del riesgo crediticio y la calidad de la base de clientes y su impacto en la calidad de la cartera de préstamos. En la metodología, el estudio adoptó un diseño de investigación exploratorio, con un enfoque cualitativo, la muestra se conformó por 16 gerentes mediante la técnica de la entrevista. Los resultados encontrados sugieren que el precio de los fondos, el financiamiento y la participación influyen en el reembolso de préstamo. Por otro lado, en el estudio se recomienda que las instituciones de microfinanzas deben buscar políticas de crédito más asequibles, así como una mayor educación financiera y garantizar la sensibilización de los clientes.

2.1.2 A nivel nacional

Periche, Ramos y Chamoli (2020) en su investigación titulada "La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú" analizan la evolución de la morosidad en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz durante la pandemia del Covid-19. La investigación se desarrolló bajo la metodología de un diseño no

experimental, con un enfoque cuantitativo, descriptivo. La población estuvo compuesta por 44 agencias y oficinas en todo el Perú, y se aplicó la guía documental como técnica de investigación. En los resultados arrojaron que la morosidad estuvo influenciada por el incumplimiento de los pagos de créditos dentro del periodo determinado causada por la crisis mundial causada por la Covid – 19, donde la mayoría de peruanos se han visto afectados económicamente.

Huamán (2020) en su trabajo de grado titulado "Nivel de morosidad y su incidencia en la rentabilidad: caso Caja Municipal de Ahorro y Crédito Super Credicaja S.A., Arequipa 2019" analiza el nivel de morosidad y las repercusiones que genera en la rentabilidad de la organización. La investigación se trabajó bajo una metodología de tipo cuantitativo, de carácter descriptivo, con un diseño no experimental. La población estuvo conformada por todas las agencias a nivel nacional que conforman la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Super Credicaja S.A. con un total de 96. Se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario. En los resultados, se determinó que la organización en todo el periodo cumplió con los nuevos a cabalidad, puesto tras la implementación de nuevas reglamentaciones de créditos, el nivel de morosidad disminuyó para el año siguiente incrementando la rentabilidad.

Rivero (2020) en su trabajo de investigación titulado "Análisis de la morosidad para mejorar la rentabilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Bagua - 2018" tiene como finalidad analizar

la morosidad para una mejora de la rentabilidad de la Caja de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A Bagua. La investigación empleó una metodología de carácter descriptiva propositiva, con un diseño experimental, mediante un enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 28 clientes morosos, a los cuales se les aplicó la técnica de la entrevista, encuesta y análisis documental. Los resultados, mostraron que la morosidad durante el periodo de estudio se mantuvo en un promedio anual de 4%, que para el 2017 fue de 4.32% y para el 2018 para 4.96%.

Heredia y Torres (2019) en su investigación titulada "Gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad de la Caja de Ahorro y Crédito de José Leonardo Ortiz - 2018" tiene como objetivo identificar el índice de morosidad de los créditos, analizar la rentabilidad a través de ratios de ROE y ROA, así como la determinación del impacto de la morosidad en la rentabilidad. La investigación es de carácter descriptiva - propositiva, y se aplicó a una muestra de 24 personas. Los resultados mostraron que la morosidad impacta en la rentabilidad directa e inversamente proporcional.

2.1.3 A nivel local

Abanto y Gallardo (2019) en su investigación titulada "La morosidad y su influencia en la rentabilidad de Financiera Credinka Agencia San Marcos Cajamarca, periodo 2017-2018", la cual se enfoca en determinar la influencia de la morosidad en la rentabilidad financiera de Credinka Agencia San Marcos Cajamarca. En la metodología se

desarrolló bajo un enfoque descriptivo; que mediante la técnica de la entrevista personal va a permitir analizar la morosidad y su determinación en la rentabilidad. Asimismo, los resultados arrojaron que índice de morosidad afecta al balance de los resultados de la Financiera Credinka; ya que la recuperación se torna difícil al existir el incumplimiento de pago por parte de los clientes.

Banda (2021) en su investigación titulada "Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Comercio y Transportes Jiba E.I.R.L. 2018-2019", en la cual su finalidad es determinar cómo la gestión de las cuentas por cobrar tiene impacto en la liquidez en la empresa Comercio y Transporte JIBA E.I.R.L en los años 2018 y 2019; para ello, su metodología está basada por un enfoque cualitativo, de tipo descriptivo, al cual se le aplicará el instrumento de la entrevista y análisis documental de los estados financieros de los periodos 2018 – 2019. En los resultados se evidenció la importancia del manejo de los indicadores para tener un mayor control de las cuentas por cobrar.

Blas y Ocas (2021) en su investigación titulada "Políticas Crediticias y Su Incidencia en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tres Molinos Cajamarca, 2019", el cual tiene como finalidad la determinación de las políticas crediticias que inciden en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito. Para ello, en la investigación se utilizó una metodología de tipo descriptiva, empleando una investigación correlacional; que fue aplicada a 5 trabajadores más

importantes de la empresa, mediante la técnica de la entrevista. Los resultados de la investigación muestran que la cooperativa de ahorro y crédito no tiene una política clara de evaluación de riesgos y que la morosidad se debe principalmente a la falta de seguimiento de los préstamos, la falta de información sobre la situación financiera de los clientes y la falta de capacitación del personal en la gestión de riesgos crediticios.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Morosidad

Es entendida como la calidad jurídica de un individuo está obligado a cumplir un compromiso asumido por la prestación monetaria bajo términos establecidos, se encuentra en mora, siendo esta el retraso en el cumplimiento de la obligación de cualquier clase que fuera. Por otro lado, en un contexto social, se identifica por la demora del pago de una deuda exigible. (Alvarez Callahue & Apaza Tarqui, 2019)

A. Tipos de Morosidad

a. Morosos fortuitos

Aquellos individuos que no pueden cumplir con sus obligaciones de pago en las fechas establecidas, a causa de que carecen de liquides para pagarlo de manera inmediata. Por lo general, a estos tipos de morosos, se recomienda alargar el plazo de tiempo, para no causar problemas, puesto que con estas facilidades podrá pagar su deuda sin ningún inconveniente.

b. Morosos intencionales

Son aquellos que están en condiciones de poder hacerse cargo de su responsabilidad pero que no optan por realizarlo. Por lo que se aprovechan de la disposición y buena fe del acreedor para retrasar el pago en el máximo tiempo posible.

c. Morosos negligentes

Son aquellas personas que no tienen ninguna intención de pagar. Puesto que gastan su liquidez en otras cosas, en lugar de cancelar sus pagos pendientes.

d. Morosos Circunstanciales

Son aquellos que bloquean voluntariamente el pago para detectar un error o falla en los productos o servicios adquiridos. Sin embargo, estos clientes terminan pagando una vez solucionado el inconveniente.

e. Morosos despreocupados

Son aquellos individuos que llevan sus gastos de manera desordenada, puesto ni siquiera saben que pago son los que tienen pendiente para cancelar. Por ello, las empresas optan por enviar recordatorios de pagos días antes del vencimiento de la cuota o fecha. (Conexionesan, 2017)

B. Causas de la Morosidad

Mala gestión en los cobros; que, en muchas ocasiones, unos de los problemas comunes dentro de la organización, es no saber gestionar

los cobros, debido a que probablemente no exista el personal y herramientas adecuados para controlar el pago.

Pésima organización de la empresa que provoca que los deudores tarden en el cumplimiento de sus obligaciones; puesto que, si la empresa no controla los cobros, probablemente el deudor tampoco tenga prisa de pagar su obligación.

No hay un sistema de cobro de facturas, no se tenga en cuenta de que en la empresa se acumula los impagados y cuando se dan cuenta ya es demasiado tarde. Por ello, se recomienda que exista un sistema pro – activo capaz de anticiparse y reaccionar ante ello.

Sin programas informáticos que ayuden a las óptimas herramientas informáticas de gestión de cobros, como el de CRM, lo cual funciona como Hándicap para diversas empresas del rubro. Por ello es recomendable un programa de cobro, adaptado a las particularidades.

Cuanto más pasa el tiempo, las probabilidades de hacer efectivo el cobro de la deuda va disminuyendo. Incluso el acreedor se puede olvidar de la existencia de la deuda y deja la gestión del cobro.

(Villar, 2019)

C. Efectos de la morosidad

La morosidad presenta efectos negativos para las organizaciones y deudores ya que ambas partes implicadas en una situación de mora se adoptan medidas, que obliga a ambos que están implicados en la

situación de mora a adoptar medidas para reducir o neutralizar sus efectos. (Blas Benites & Ocas Cerna, 2021)

2.2.2 Gestión de la morosidad

Para una buena gestión de la morosidad según la corporación de Solunion Somos Impulso (2022), por parte de los clientes se debe tener en cuenta tres pasos importantes:

- Evalúa la solvencia de tus clientes; su capacidad de pagar a tiempo, su informe de crédito, su historial de pagos y su reputación.
- Negocia unas condiciones de pago claras y adecuadas y establece límites de crédito.
- Encarga la revisión de las condiciones a un abogado cualificado con experiencia en exportación e importación.
- Una vez que estés listo para ejecutar el acuerdo, asegúrate de que las páginas estén firmadas y fechadas (los acuerdos generados electrónicamente y firmados/fechados son cada vez más aceptables a efectos legales) antes de realizar cualquier pedido o de comenzar el trabajo. Está bien reproducir estos términos en el reverso de la factura, pero esto por sí solo no es suficiente para demostrar la validez del acuerdo: las facturas se emiten después de que se haya aceptado una oferta. Las facturas, por sí solas, no indican un acuerdo aceptado.

2.2.3 Rentabilidad

Rentabilidad se presenta como un indicador importante que permite a través de un análisis financiero tener una valoración de como

organización genera beneficios, para sus posteriores inversiones y así invertir en sus operaciones. Asimismo, permite a la empresa tomar decisiones acertadas, ya que de suceder lo contrario la empresa podría presentar problemas en su economía. (Aguirre Sajami, Barona Meza, & Dávila Dávila, 2020).

Por otro lado, para medir el rendimiento de la empresa, controlar gastos y generar ganancias, se usa indicadores que permiten matemáticamente visualizar el estado actual de la empresa.

A. Indicadores de rentabilidad

a. Rendimiento de Capital (ROE)

Es la rentabilidad del capital propio de la empresa que es medido durante un determinado periodo, independientemente de los resultados para producir ingresos. Si embargo, este indicador es utilizado para determinar la rentabilidad de la organización; por ello, cuanto mayor sea el ROE, mayor será la rentabilidad de esta. Por otro lado, este indicador es muy seguido por los inversionistas para analizar y determinar la capacidad para generar valor para estos. (BBVA, 2020)

$$ROE = \frac{\textit{Beneficio neto}}{\textit{Patrimonio neto}}$$

b. Rentabilidad económica (ROA)

Es el indicador que detalla la eficiencia que la organización genera a partir de cada unidad monetaria invertida en todos los activos con el cual se operan los activos promedios de la compañía. Por ello, este indicador es fundamental, para medir la

rentabilidad total de los activos de la empresa y el rendimiento que tiene esta. (Dobaño, 2019)

$$ROA = \frac{\text{Beneficio Neto}}{\text{Activos Totales}}$$

c. Valor Económico Añadido (EVA)

Es la rentabilidad obtenida por la empresa, una vez descontada la utilidad de operación neta de impuestos, el costo de capital de los recursos propios y externos que utiliza. Por lo tanto si el resultado es positivo, la organización habrá generado rentabilidad por encima de sus costos de capital, lo que genera una situación de creación de valor. (Carchi Arias, Crespo García, González Malla, & Romero Romero, 2020)

$$EVA = RN - (CPPC * C)$$

RN = Resultado neto después de impuestos

CPPC = Costo promedio ponderado de Capital

C = Capital invertido por Empresa

d. Margen Comercial

Es un indicador esencial para el manejo de la actividad comercial y determinar estrategias para aumentar la rentabilidad. Por otro lado, es un indicador que calcula el margen sobre precio de compra y coste de venta.

$$\text{Rentabilidad de margen comercial} = \frac{\text{Rentabilidad bruta}}{\text{Ingresos totales}}$$

e. Días de cuentas por cobrar

Es la medición del promedio que tarda en cobrarse las cuentas pendientes de cobro y se vuelve a prestar dinero. Asimismo, se obtiene dividiendo 365 días por la rotación de cuentas por cobrar.

$$\text{Días rotación} = \frac{365 \text{ días}}{\text{Rotación cuentas por cobrar}}$$

$$\text{Días rotación} = \frac{\text{Cuentas por cobrar} \times 365}{\text{Ventas a crédito}}$$

f. Rotación de inventarios

Mediante este indicador se permite identificar, las veces de las existencias en dinero o en cuentas por cobrar; con ello determinamos la eficiencia en el uso del capital de trabajo de la empresa.

$$\text{Rotación de inventarios} = \frac{\text{costos de mercancías}}{\text{promedio de inventario del año}}$$

g. Plazo Promedio de inventarios

Mediante el cual, la rotación de inventarios nos informa, acerca del promedio de días en que se agota el stock de inventario y se vuelve a reponer.

$$\text{Periodo medio de rotación} = \frac{365}{\text{rotación de inventarios}}$$

h. Ciclo de conversión de efectivo

El ciclo de conversión del efectivo es el tiempo que transcurre desde el compromiso de efectivo para compras hasta el cobro de

las cuentas por cobrar que resultan de la venta de bienes o servicios.

$$\text{CCE} = \text{PCI} - \text{PCP} + \text{PCC}$$

i. Análisis Vertical y Horizontal EEFF

Análisis Vertical

Pretende la expresión de la participación de cada una de las cuentas de los estados financieros (balance, pérdida y ganancias); asimismo, el balance nos permitirá medir cómo está compuesto el activo, el pasivo y el patrimonio neto de la sociedad.

Análisis Horizontal

El análisis horizontal calcula la variación absoluta y relativa que ha sufrido cada una de las partidas del balance o la cuenta de resultados en dos períodos de tiempo consecutivos. Por tanto, el análisis horizontal o dinámico se centra en averiguar qué ha sucedido con una partida contable en un período determinado.

B. Importancia de rentabilidad

La rentabilidad se torna importante para el compromiso y cumplimiento de operaciones al corto plazo de la empresa; puesto que permite visualizar la generación de ingresos y de liquidez dentro de la organización. Por ello, la rentabilidad es clave al momento de valorar comparativas entre organizaciones, ya que es uno de los indicadores más relevantes que permite medir la capacidad de generar retornos de una inversión, normalmente se presenta en

porcentaje y se mide con un horizonte temporal de un año. (Carchi Arias, Crespo García, González Malla, & Romero, 2020)

2.3 Marco Conceptual

2.3.1 Liquidez

Es la capacidad de la organización para poder responder a sus obligaciones de manera óptima y oportuna sus obligaciones financieras. Por ello mide la capacidad de la empresa para saldar sus compromisos de corto plazo. Mediante la transformación de sus activos a liquidez corriente. (Quiroz Menor, Barrios Solano, & Villafuerte de la Cruz, 2019)

2.3.2 Ingresos

Es el incremento de las entradas económicas que provienen de la actividad que desarrolla la organización o entidad. En este apartado se incrementa el patrimonio de la corporación debido al aumento de activo y reducción del pasivo. (Carchi Arias, Crespo García, González Malla, & Romero Romero, 2020)

2.3.3 Deuda

Es la responsabilidad de pago que tiene una persona física o jurídica para poder hacerse cargo de sus obligaciones y responsabilidad del pago de alguna actividad económica. Es la cantidad de dinero que debemos pagar a una persona o entidad, por alguna contraprestación recibida. Se contrae una obligación financiera que hay que afrontar. (Agasha, Monametsi, & Feela, 2020)

2.4 Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Variable independiente Gestión de la Morosidad	Es la medición de la gestión financiera, que es el resultado de dividir el total de créditos atrasados entre el total de créditos vigente en un periodo determinado. (Heredia Llatas & Torres Vílchez, 2019)	Forma de medir pagos atrasados de clientes fidelizados. Esta variable será medida con una entrevista al personal encargado.	Políticas contables	Entrevista	Cuestionario
			Tiempo recuperación de las cuentas por cobrar	Ratio de recuperación de las cuentas por cobrar	Estados financieros.
Variable Dependiente La Rentabilidad Económica	Es el análisis que se usa en una operación financiera en la que se emplea bienes, recursos, materiales y financieros para generar resultado (Heredia Llatas & Torres Vílchez, 2019)	Son estudios que se realiza a una determinada empresa, para medir la situación en la que se encuentra. En esta variable se utilizará el análisis documental que consta de la información financiera de la empresa como los estados de situación Financiera.	Eficiencia	Margen de utilidad neta.	Estados financieros.
			Rentabilidad Económica	Retorno sobre la inversión (ROI)	Estados financieros.

Elaboración Propia

CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo y nivel de investigación

3.1.1 Tipo de investigación.

Este estudio pertenece a la categoría de investigación aplicada, ya que aborda tanto cuestiones teóricas como prácticas. Esta modalidad de investigación se destaca por su enfoque en la implementación y aprovechamiento de los conocimientos adquiridos. La investigación aplicada mantiene una estrecha conexión con la investigación básica, ya que su desarrollo depende de los logros y avances de esta última; de hecho, toda investigación aplicada se sustenta en un marco teórico.

Según lo establecido en el Manual de Frascati, los trabajos de esta naturaleza se definen como creaciones originales que se centran en la adquisición de nuevos entendimientos, mientras se dirigen a la resolución de problemáticas específicas identificadas en un contexto particular. La investigación aplicada se vale de los conocimientos previamente adquiridos en la investigación básica para canalizarlos hacia el logro de objetivos concretos. Por ende, este enfoque investigativo toma en consideración el conjunto total de conocimientos existentes en un campo específico, los cuales son aplicados en el esfuerzo por abordar y resolver cuestiones particulares. (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), 2015)

3.1.2 Nivel de investigación

Esta investigación adopta un enfoque descriptivo, ya que se centra en detallar las cualidades, características, propiedades, interrelaciones y rasgos fundamentales asociados a la morosidad en la empresa JR El Toro EIRL. Además, Estelí (2018) en el artículo publicado en la revista de Ciencias Empresariales de la Universidad Autónoma, indica que, buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Se efectúa cuando se desea describir, en todos sus componentes principales, una realidad constituyéndose en el primer nivel de la investigación.

En el contexto de un estudio descriptivo, se eligen diversas variables y se las evalúa de manera independiente para describir de manera exhaustiva lo que se está investigando, presentando hechos observables, pero no entrando en explicaciones causales. (Nicaragua, 2018)

3.2 Método y diseño de la investigación

3.2.1 Método de la investigación

A. Cualitativo

La investigación cualitativa que se realice dependerá de la perspectiva teórica, el objeto de estudio, el método con que se estudia y se interpreta lo estudiado. La metodología cualitativa recoge datos descriptivos, las palabras y conductas observables de las personas sujetos de la investigación. (Ulin & Robinson, 2005)

El enfoque cualitativo hace referencia al análisis de datos o información no numérica o cualitativa. Durante este proceso se realizan comparaciones, diferenciaciones, clasificaciones, categorizaciones y descripciones de datos con el propósito de comprenderlos e interpretarlos. Se emplea en la metodología cualitativa, pero también puede emplearse después de haberse realizado un análisis cuantitativo. (Vargas Biesu, 2014)

B. Método Inductivo

Los enfoques inductivos son comúnmente asociados con la investigación cualitativa, la cual se inicia mediante la observación de casos particulares con el objetivo principal de establecer generalizaciones. En esencia, este método implica la observación, el estudio y la identificación de características genéricas o comunes que emergen de un conjunto de realidades, dando lugar a la formulación de una propuesta o principio científico de alcance amplio. El proceso inductivo es un modo de razonamiento que se apoya en la observación y experimentación para derivar una conclusión general a partir de instancias específicas. A partir de estos patrones o tendencias identificados, se llega a una conclusión de carácter general o a una teoría que se considera aplicable a todas las situaciones similares. Es esencial comprender que la conclusión general obtenida a través del enfoque inductivo es preliminar y está sujeta a revisión con base en nuevas observaciones y experimentos. (Narvaez, 2015)

3.2.2 Diseño de la investigación

Esta investigación adopta un diseño no experimental debido a que se recopilaron datos durante los periodos de 2021, y se procedió a analizar y describir sus interrelaciones. Los datos recabados se centran en la gestión de la morosidad y la rentabilidad económica de La Empresa JR El Toro EIRL, y las variables se estudiarán en su contexto natural para un análisis exhaustivo.

A diferencia de los estudios experimentales en los cuales las variables se mantienen constantes, la investigación de tipo no experimental se lleva a cabo cuando el investigador no puede controlar, manipular ni alterar a los sujetos involucrados durante el estudio. En lugar de ello, se basa en la interpretación y observación para llegar a conclusiones. Esto implica que el enfoque no debe depender de correlaciones, encuestas ni estudios de caso, y no tiene la capacidad de demostrar una relación genuina de causa y efecto. (Velázquez, 2016)

3.3 Población y muestra de la investigación

3.3.1 Unidad de análisis

Se consideró como análisis la cartera de clientes por cobrar, el estado situación financiera y el estado de resultados.

3.3.2 Población

En la presente investigación la muestra de población es la empresa JR El Toro EIRL.

3.3.3 Muestra

Los estados financieros de la empresa JR El Toro EIRL y la cartera de clientes.

3.4 Técnicas e instrumentos de investigación

La técnica de investigación es un conjunto de procedimientos o recursos que consiste en obtener y transformar la información útil para la solución de problemas de la investigación.

El instrumento es una serie de elementos que el investigador construye con la finalidad de obtener información, facilitando así la medición de los mismos. Además, “los instrumentos son cualquier recurso, dispositivos o formatos (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar la información entre los cuales se pueden mencionar los cuestionarios, entrevistas y otros.” (Arias G., 2006, pág. 77).

3.4.1 Entrevista

La entrevista es una técnica de recogida de información que además de ser una de las estrategias utilizadas en procesos de investigación, tiene ya un valor en sí misma. Tanto si se elabora dentro de una investigación, como si se diseña al margen de un estudio sistematizado, tiene unas mismas características y sigue los pasos propios de esta estrategia recogida de información. (Folgueiras Bertomeu, 2016)

A. Instrumento

El instrumento utilizado es la entrevista realizada al gerente general de la empresa, ya que este instrumento es el conjunto de pasos

organizados para su diseño y administración, y para la recogida de los datos obtenidos. (Meneses, 2016)

3.4.2 Análisis de estados financieros

El análisis de los estados financieros es un proceso por el que el analista, mediante transformaciones, representaciones gráficas, ratios y otros cálculos, obtiene una opinión a partir de los estados financieros y otra información complementaria, evaluando la liquidez, solvencia y rentabilidad de la empresa Instrumento análisis vertical y ratios de rentabilidad.

A. Instrumento

Como instrumento de esta investigación se utilizó la ratio de liquidez, indicador de la capacidad que un negocio tiene para hacer frente a sus obligaciones en el corto plazo, teniendo en cuentas sus cuentas por cobrar, asimismo, la ratio de la rentabilidad la cual nos ayudan a saber si una empresa es o no rentable.

CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Presentación, análisis e interpretación de los resultados

4.1.1 Estados financieros

Tabla 2

Estados de Situación financiera

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA		
JR EL TORO		
al 31 de diciembre del 2020 y 2021		
(Expresado en Soles)		
ACTIVO	2020	2021
Activo Corriente		
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	161,677	431,918
Cuentas por cobrar Comercial - Terceros	250,890	
Cuentas por Cobrar Diversas – Terceros		6,234
Total Activo Corriente	412,567	437,732
Activo No corriente		
Inmuebles Maquinaria y Equipo	240,000	240,000
Depreciación	(108,000)	(156,000)
Otros Activos del Activo No Corriente	27	
Total Activo No Corriente	132,027	84,000
TOTAL ACTIVO	544,594	521,732
PASIVO		
Pasivo Corriente		
Tributos por pagar	9,640	8,695
Remuneraciones y participaciones por pagar	9,956	26,105
Cuentas por pagar Comerciales		120,915
Otras cuentas por pagar	155,996	
Total Pasivo Corriente	5,592	155,715
Pasivo No Corriente		
	0	0
Total Pasivo No Corriente	0	0
TOTAL PASIVO	5,592	155,715
PATRIMONIO		
Capital	320,890	240,000
Resultados Acumulados	70,827	48,113
Utilidad / Pérdida del ejercicio	(22,715)	77,904
TOTAL PATRIMONIO	369,002	366,017
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	544,594	521,732

Fuente. Empresa JR Toro

Tabla 3

Estado de Resultados

JR EL TORO EIRL		
ESTADO DE RESULTADOS		
(Del 01-01-2020 y 2021 al 31-12-2020 y 2021)		
(Expresado en Soles)		
	2020	2021
INGRESOS POR SERVICIOS	1,340,000	1,341,224
(-) COSTO DE VENTAS		
UTILIDAD BRUTA	1,340,000	1,341,224
GASTOS OPERACIONALES		
GASTOS DE ADMINISTRACION	(680,339)	(624,383)
GASTOS DE VENTAS	(680,338)	(624,383)
UTILIDAD / PERDIDA OPERATIVA	(20,677)	92,458
OTROS INGRESOS (GASTOS)	(1,902)	(149)
GASTOS FINANCIEROS		
OTROS INGRESOS	136.00	
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS Y PARTICIPACIONES	(22,715)	92,309
Impuesto a la renta		(14,405)
RESULTADO DEL EJERCICIO	(22,715)	77,904

Fuente. Empresa JR Toro

4.1.2 Análisis de la entrevista

De la pregunta ¿En la empresa existen políticas de otorgamiento de ventas al crédito? Indico que “Si, a nuestros clientes siempre les damos las facilidades de pago cuando ellos solicitan de nuestros servicios”, y la cuestión de ¿La eficacia administrativa de las cobranzas constituye un indicador de gestión de la empresa? Mencionó; “Sí, porque a través de las cobranzas nos podemos dar cuenta si nuestros clientes cumplen o no con los pagos y plazos estipulados en previo contrato.” esto indica

que la existencia de las políticas de cobranzas es claras y bien definidas, debido que las cobranzas no son de dudosa incobrabilidad. Además, indico que “al momento de prestar el servicio hacemos un contrato con nuestro cliente indicando los plazos y montos a pagar en una determinada fecha.”

De la pregunta ¿Cómo se tratan los retrasos de pago de los clientes? Respondió, “conversando con los clientes y llegando a un buen acuerdo, en ocasiones les damos la facilidad de que nos puedan pagar también intercambiando el servicio y así ellos puedan cumplir con nosotros.” Y en la siguiente pregunta ¿Cómo se tratan las dificultades del cliente deudor? Indicó; “Primero los llamamos para llegar a un acuerdo y cumplan con sus pagos y en ocasiones cuando ya es imposible arribar a un acuerdo nos vamos por la vía judicial.” Por otra parte, en la respuesta de la pregunta ¿Cómo se tratan a los clientes con deudas mayores de un año? Explique, menciona “nosotros como empresa siempre tratamos con los clientes de llegar a un buen acuerdo y que estos cumplan con sus pagos a tiempo, pero hay ocasiones en los que ya no se puede así le demos la facilidad de pagarnos en efectivo oh también con pago en especie o servicio, no cumplen procedemos a la vía legal.” Esto quiere decir que la gestión de los cobros de las deudas de los clientes se basa en la comunicación mutua entre el cliente, facilitando el pago según su liquidez del cliente o este ofrezca, por otra parte, al perder de la comunicación menciona que se procederá a los cargos judiciales. Además, cabe mencionar que en la política de la empresa menciona que

al no cumplir la cancelación de la deuda mantenido del cliente dentro del periodo de dos años este será provisiona contablemente.

4.1.3 Flujo de caja

Tabla 4

Flujo de Caja Primer Semestre 2021

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
SALDO INICIAL	161,678	86,901	60,324	301,794	176,352	197,802
INGRESOS						
Ingresos Ordinarios - Efectivo	18,893	16,212	328,639	8,813	95,729	109,761
Depósito de detracción	3,642	2,254	1,847	37,049	586	9,632
Prestamos por Instituciones Financieras						
Total, de ingresos	22,535	18,466	330,486	45,862	96,315	119,393
EGRESOS						
Pago a Proveedores	91,413	30,318	71,766	140,158	46,365	42,593.00
Pago a Trabajadores	1,044	11,502	11,502	11,502	15,527	12,811
Pago a AFP		956	956	956	956	1148
Pago a ONP	156	741	741	741	741	741
Pago a ESSALUD	108	1,188	1,188	1,188	1,188	1,323
Pagos a IGV	4,300			12,202	10,000	
Pagos a cuenta del Impuesto a la Renta		338	277	4,557	88	1,445
Otros pagos	291		2,586			639
Total, de Egresos	97,312	45,043	89,016	171,304	74,865	60,700
Saldo	86,901	60,324	301,794	176,352	197,802	256,495

Fuente; Libro mayor de la empresa JR EL TORO E.I.R.L

Tabla 5

Flujo de Caja Segundo Semestre 2021

	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
SALDO INICIAL	256,495	226,899	265,026	294,480	292,183	296,595
INGRESOS						
Ingresos Ordinarios - Efectivo	53,714	186,976	433,642	40,016	7,103	134,882
Depósito de detracción	11,939	6,565	19,354	45,300	8,532	1,564
Prestamos por Instituciones Financieras						
Total, de ingresos	65,653	193,541	452,996	85,316	15,635	136,446
EGRESOS						
Pago a Proveedores	131,181	403,247	15,365	8,635		131,181
Pago a Trabajadores	12,811	13,452	20,447	1,044	1,044	12,811
Pago a AFP	1148	1,205	1,831			1148
Pago a ONP	741	778	1,182	156	156	741
Pago a ESSALUD	1,323	1,389	2,111	108	108	1,323
Pagos a IGV	7,225		39,882			7,225
Pagos a cuenta del Impuesto a la Renta	985	2,903	6,795	1,280	235	985
Otros pagos		568				
Total, de Egresos	155,414	423,542	87,613	11,223	1,543	155,414
Saldo	265,026	294,480	292,183	296,595	431,498	265,026

Fuente; Libro mayor de la empresa JR EL TORO E.I.R.L

Se evidencia que los ingresos de efectivo, logran cubrir los gastos para la realización operaciones de la empresa logrando el cumplimiento de sus obligaciones antes los proveedores y trabajadores, cabe mencionar que en todos los meses demuestra una buena administración de efectivo, dando la posibilidad del desarrollo empresarial, con el objeto del logro de una buena rentabilidad.

4.1.4 Ratios de cuentas por cobrar

$$\text{Rotación de Cartera} = \frac{\text{S/ } 250\,890 \times 360 \text{ días}}{\text{S/ } 1,341,224}$$

$$\text{Rotación de Cartera} = 67.34$$

Durante el periodo del año 2021, para hacer efectivo el pago de las cuentas por cobrar, deben transcurrir en promedio 67 días; esto quiere decir que su rotación de las cuentas por cobrar es moderada.

4.1.5 Ratios de rentabilidad

$$\text{Índice de utilidad sobre las ventas 2021} = \frac{77,904}{1,341,224} \times 100$$

$$\text{Índice de utilidad sobre las ventas 2021} = 5.81 \%$$

Esto indica que por cada S/ 100.00 que vende, se obtiene S/ 5.81 de ganancia neta, por lo que la rentabilidad del periodo es normal.

$$\text{ROE} = \frac{77,904}{366,017}$$

$$\text{ROE} = 0.2128$$

Siendo el resultado 21.28% en el año 2021 de la empresa, significa que en el periodo por cada S/ 100.00 invertidos, generaron S/ 21.28 de ganancia en la compañía.

$$ROA = \frac{77,904}{521,732}$$

$$ROA = 0.1493$$

Siendo el resultado el 14.93% por lo que significa que por cada S/ 100.00 invertido en activos la empresa genera S/ 14.93 de ganancia neta durante un año.

4.1.6 Ratio EVA

Tabla 6

Capital Invertido

Conceptos	2020	2021
Activo Corriente	161,705.00	437,732.00
Pasivo Corriente	5,592.00	155,715.00
Capital de Trabajo	156,113.00	282,017.00
Activos Fijos Netos	132,000.00	84,000.00
Capital Invertido	288,113.00	366,017.00

Nota. En los años evaluados se puede apreciar que se incrementó del 27.03%

el valor de la acción con respecto al año 2020, por lo que implica una buena gestión del capital invertido.

Tabla 7

Costo Promedio Ponderado

Conceptos	2020	2021
% Deuda = Pasivos/Activos	1.90%	29.85%
Costo de la deuda	2.38%	1.42%
Tasa Impuesto a la renta	29.5%	29.5%
Costo de la deuda después de impuestos	0.70%	1.00%
% Patrimonio = Patrimonio/Activos	98.10%	70.15%
Costo de Capital	12.00%	12.00%
Costo Patrimonio	11.77%	8.42%
Costo Promedio Ponderado (CPPC)	12.47%	9.42%

Nota. Se aprecia una disminución en el costo promedio ponderado, indicando que el riesgo financiero de la empresa es bajo, por lo que puede asumir obligaciones financieras.

Tabla 8

Retorno de la inversión

Conceptos	2020	2021
Utilidad / Pérdida operativa	(22,715.00)	92,309.00
Impuesto a la Renta		14,405.00
Utilidad / Pérdida Neta	(22,715.00)	77,904.00
Capital invertido	288,113.00	366,017.00
ROI	(7.88%)	21.28%

Nota. Por lo que se observa, durante el periodo del 2020 la empresa no ha sido rentable, por lo tanto, la acción no aporta ningún beneficio a la organización. Por otra parte, durante el periodo 2021 la empresa ha sido rentable, generando un beneficio del 21.28% por acción invertido en la empresa.

Tabla 9

Valor Económico Agregado

Conceptos	2020	2021
ROI	(6.20%)	21.28%
CPPC	12.47%	9.42%
ROI – CPPC	(18.67%)	11.86%
Capital Invertido	288,113.00	366,017.00
EVA = (ROI - CPPC) * Capital Invertido	(53,790.70)	43,409.61

Nota. Según los datos observados, se muestra que durante el periodo 2020 no se ha desarrollado una gestión coherente de una buena proyección y ejecución operacional de la empresa. Sin embargo, durante el periodo 2021,

la empresa tuvo un mejor control por lo que ha generado un valor agregado de 43,409.61 sobre el capital invertido.

4.2 Discusión de resultados

En relación al primer objetivo específico, se ha observado un nivel moderado de morosidad en la empresa durante el período 2021. Esto se debe a que las cuentas por cobrar demuestran una liquidez promedio de 67 días calendario y se han registrado respuestas positivas por parte del área gerencial, administrativa y contable de la empresa. Estas respuestas incluyen la realización de reuniones con los clientes en caso de retrasos en los pagos, ofrecimiento de facilidades de pago como fraccionamiento de la deuda; cuando la deuda ya es mayor a 6 y 12 meses o pasa el acuerdo pactado según contrato interno, realizan procesos legales por incumplimiento de contrato de pago y corte del servicio otorgado al cliente, que si bien es cierto trae problemas con sus clientes, demanda pérdida de tiempo y dinero, a consecuencia la empresa pierde liquidez para la inversión y genera pérdida. Por lo que de acuerdo con Benites y Ocas (2021), mencionan que la morosidad presenta efectos negativos para las organizaciones y deudores ya que ambas partes implicadas en una situación de mora se adoptan medidas, que obliga a ambos que están implicados en la situación de mora a adoptar medidas para reducir o neutralizar sus efectos. Del mismo modo, Altuve y Hurtado (2018), también indican que los factores micro y macroeconómicos influyen de manera directa en los retrasos de pagos como la inflación, la caída constante del PBI o simplemente principios de cultura de cada empresa.

Con relación de segundo objetivo específico, la empresa ha demostrado tener un flujo de efectivo positivo durante el periodo 2021, por lo que ha permitido cubrir sus gastos y deudas de manera oportuna, evitando gastos adicionales; estimulando una rentabilidad moderada positiva, generando un índice de 5.81%, y compartimos opinión con Huamán (2020) en su trabajo de grado titulado “Nivel De Morosidad Y Su Incidencia En La Rentabilidad Caso: Caja Municipal De Ahorro Y Crédito Super Credicaja S.A., Arequipa 2019”, se determinó que la organización en todo el periodo cumplió con los nuevos a cabalidad, puesto tras la implementación de nuevas reglamentaciones de créditos, el nivel de morosidad disminuyó para el año siguiente incrementando la rentabilidad.

En relación al tercer objetivo específico, se observa que durante el periodo 2021, la rentabilidad de la empresa ha sido buena, con un retorno del 21.28% sobre el capital invertido y un valor agregado de 43,409.61. Estos indicadores han demostrado consistencia en la proyección y ejecución operacional de la empresa. Estamos de acuerdo con Dávila (2020), que indican que la rentabilidad se presenta como un indicador importante que permite a través de un análisis financiero tener una valoración de como organización genera beneficios, para sus posteriores inversiones y así invertir en sus operaciones. Asimismo, permite a la empresa tomar decisiones acertadas, ya que de suceder lo contrario la empresa podría presentar problemas en su economía. Finalmente, Dobaño (2019), revela que, para medir el rendimiento de la empresa, controlar gastos y generar ganancias, se usa indicadores que permiten matemáticamente visualizar el estado actual de la entidad.

CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Concluimos que una gestión eficiente de la morosidad, que incluye políticas claras para la administración de cuentas por cobrar, tiene un impacto positivo en la rentabilidad económica de una empresa. Al reducir el plazo promedio de pago a 67 días, mejorando el flujo de efectivo disponible para financiar sus propias operaciones, reduciendo costos de financiamiento, mejorar la eficiencia operativa, permitiendo reducir el tiempo y los recursos dedicados a la recuperación de deudas, lo que permite concentrarse en actividades más productivas generando así un valor agregado de la empresa de 43,409.61 además, concluimos que la imagen de la empresa ha mejorado obteniendo mayor nivel de confianza y lealtad hacia sus proveedores, trabajadores, etc.

En referencia al segundo objetivo específico se concluye un nivel moderado de morosidad en la empresa, se debe a que las cuentas por cobrar demuestran una liquidez promedio de 67 días calendario y se han registrado respuestas positivas por parte del área gerencial, administrativa y contable de la empresa, debido que este, brinda las facilidades de pago como fraccionamiento de la deuda a los clientes. Permitiendo hacer un eficiente desarrollo de operaciones sin aumento de gastos adicionales como interés, moras entre otros, y el fiel cumplimiento de pagos dando la confianza de los proveedores y trabajadores, generando la empresa una rentabilidad positiva de beneficios netos del 5.81%.

Para ir concluyendo según el tercer objetivo específico, se concluye que la rentabilidad de la empresa es deficiente, ya que para el año 2020 tuvo como

resultado del ejercicio “pérdida”, debido a que los clientes tuvieron atrasos en las cuentas pendientes con la empresa JR EL TORO, algunos de ellos mencionaron que fue por la paralización de actividades por el estado de emergencia que atravesó el país.

5.2 Recomendaciones

A los directivos de la empresa JR EL TORO, se recomienda desarrollar una estrategia empresarial para la mejora de los índices de rentabilidad, tendientes a mejorar su performance empresarial y brindar un servicio de calidad, con plan de incentivo a campañas de pagos, de esa manera generando un mejor control y así manteniendo una buena estabilidad económica.

Al gerente general de la empresa, se recomienda diseñar un método sobre la base de los Planes Comerciales y los lineamientos establecidos por la empresa y además implementar un plan comunicacional sobre las deudas morosas y el cumplimiento de pago de los servicios, como instrumento de garantía para un servicio de calidad.

Además, se recomienda al área administrativa agilizar de una manera segura, rápida que garantice el cobro de su cartera de clientes. Se plantea que se trabaje mediante un contrato de factoring, cuya herramienta financiera permitirá obtener liquidez a corto plazo; de modo que la empresa logre cumplir con sus obligaciones pactadas, mejorando su liquidez y rentabilidad.

Finalmente, se recomienda implementar un nuevo control estratégico (base de datos o software) que permita registrar datos históricos y atributos de los clientes y a la vez aplicar las políticas establecidas, con el objeto de satisfacer sus necesidades y brindar un servicio eficiente y de calidad, así mismo esto

ayudará al de cobranzas en tener una mejor cartera de clientes los cuales estarán aptos para el otorgamiento de servicios al crédito.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abanto Chuquiruna, J., & Gallardo Chingay, A. (2019). “LA MOROSIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE FINANCIERA CREDINKA AGENCIA SAN MARCOS CAJAMARCA, PERIODO 2017-2018”. pregrado. Universidad Privada del Norte, Cajamarca. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/22043/Abanto%20Chuquiruna%20July%20Margot%20%20Gallardo%20Chingay%20Alicia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Adelantado, D. (26 de enero de 2021). Emprendedores. Obtenido de ¿Cómo afecta a pymes y autónomos la morosidad de las grande compañías?: <https://www.emprendedores.es/gestion/pymes-autonomos-morosidad-impagos-ibex35/>
- Agasha, E., Monametsi, A., & Feela, T. (Julio de 2020). Loan Portfolio Quality of Microfinance Institutions in Uganda: A Qualitative Assessment. *Journal of Financial Risk Management*, 31(2), 155-177. doi:<https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RMH/article/view/3776>
- Aguirre Sajami, C., Barona Meza, C., & Dávila Dávila , G. (2020). a rentabilidad como herramienta para la toma de decisiones: análisis empírico en una empresa industrial. Facultad de Ciencias Empresariales.
- Alarcón, L. (09 de Marzo de 2021). Índice de morosidad alkcanzpi pico de hasata 7,8% en en 221. La Republica. Obtenido de <https://larepublica.pe/economia/2021/03/09/indice-de-morosidad-alcanzo-pico-de-hasta-79-en-el-2020/>

Altuve, J., & Hurtado, A. (2018). Análisis de los Factores que Influyeron en la Morosidad del Sistema Bancario Venezolano. *Revista Venezolana de Análisis de coyuntura*, 59-93. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/329045067_Analisis_de_los_actores_que_influyen_en_la_morosidad_del_sistema_bancario_venezolano_20052015_Analysis_of_the_factors_that_influence_the_default_of_the_Venezuelan_banking_system_2005-2015

Alvarez Callahue, W., & Apaza Tarqui, E. (2019). Riesgo de Crédito y morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Qorilazo. *Universidad Peruana unión*, 26-32. Obtenido de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1255

Banda Calderón, J. (2021). GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA COMERCIO Y TRANSPORTES JIBA EIRL 2018-2019. Tesis de pregrado. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1646/8.1.%20TESIS%20SUST.%20PUBLICA%20%2070212831%20Banda%20Calderon%20Julian%20%28%202021%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

BBVA. (31 de Enero de 2020). BBVA. Obtenido de ¿Qué es el ROE?: <https://www.bbva.com/es/que-es-el-roe/>

Benites, N., & Ocas Cerna, R. (2021). POLÍTICAS CREDITICIAS Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TRES MOLINOS” CAJAMARCA, 2019. Tesis de pregrado. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca.

Obtenido de

http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1607/Blas-Ocas_ENVIAR%20%282%29%20%20%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Boateng, K. (2018). CAUSES AND MANAGEMENT OF LOAN DELINQUENCY IN SAVINGS. Asia Pacific Journals. doi: 10.16962/EAPJFRM/issn.2349-2325/2015

Carchi Arias, K., Crespo García, M., González Malla, S., & Romero Romero, E. (2020). Índices financieros, la clave de la finanza administrativa aplicada a una empresa manufacturera. INNOVA, 26-50. doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v5.n2.2020.1193>

Carrero, E. (12 de Junio de 2018). Todosobretesis. Obtenido de ¿Qué técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizo? Investigación Cuantitativa y Cualitativa: <https://todosobretesis.com/tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos/>

ConexionESAN. (13 de Diciembre de 2016). ConexionESAN. Obtenido de El impacto financiero del incremento de la morosidad bancaria: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/el-impacto-financiero-del-incremento-de-la-morosidad-bancaria/>

Conexionesan. (22 de Marzo de 2017). Conexionesan. Obtenido de Cinco tipos de clientes morosos: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/03/cinco-tipos-de-clientes-morosos/>

Dobaño, R. (13 de Mayo de 2019). Quipu. Obtenido de ¿Qué es el ROA y el ROE?: <https://getquipu.com/blog/que-es-el-roa-y-el-roe/>

Heredia Llatas, D., & Torres Vilchez, H. (2019). Gestión de la Morosidad para Mejorar la Rentabilidad de la Caa de Ahorro y Crédito de Jose Leonardo Ortiz - 2018. Tzhoecoen. Obtenido de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1067>

Huaman Rosas, D. (2020). Nivel De Morosidad y su Incidencia en la Rentabilidad Caso: Caja Municipal de Ahorro y Crédito Super Credicaja S.A., Arequipa 2019. Tesis de Pregrado. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/11617/COhurodb.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

López Roldán , P., & Fachelli, S. (2016). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL CUANTITATIVA. Barcelona: Creative Commons. Obtenido de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccaa_a2016_cap2-3.pdf

Mera Rivera, J., & Ordoñez Vivero, R. (2017). Cartera de Créditos y Cobranzas y su Impacto en la liquidez y rentabilidad de la empresa Medci&Services S.A. eumednet. Obtenido de <https://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/rentabilidad-medic&servicessa.html>

Ocaña Mazón , E., & Sierra Sierra, C. (2018). Árbol de Rentabilidad. ESPE, 139-154. Obtenido de http://world_business.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2018/09/16.7-%C3%A1rbol-de-rentabilidad.pdf

Ogunsanwo, Odunayo, F., Abdulai, Rasheed, A., Abere, & Mojisola. (2020). Effects of Credit Policies on Delinquency Management of Microfinance Banks in Southwest, Nigeria. *Bussines & Social sciences*, 456-470. doi:10.6007/IJARBSS/v10-i5/7216

Periche Delgado, G., Ramos Farroñan , E., & Chamoli Falcon , A. (2020). La Morisidad ante un confinamiento del Covid 19 en la caja rural de ahorro y crédito Raíz, Perú. *Valdizana*. Obtenido de <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/riv/article/view/801/687>

Quiroz Menor, D., Barrios Solano, R., & Villafuerte de la Cruz, A. (2019). GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y LIQUIDEZ EN LA ASOCIACIÓN EDUCATIVA ADVENTISTA NORORIENTAL,2020. *Balance´s*, 48-55.

Rivero Marrufo, L. (2020). Análisis de la morosidad para mejorar la rentabilidad en la Caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo S.A. Bagua - 2018. Tesis de Pregrado. Universidad de César Vallejo, Chiclayo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48032/Rivero_MLD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma. Obtenido de <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

Villar , M. (2019). Intre Cobros. Obtenido de Las 7 principales causas de los impagos por morosos: <https://www.grupointercobros.com/las-7-principales-causas-los-impagos-morosos/>

ANEXOS

Cuestionario de Entrevista Semi estructurada

Cargo en la Empresa: Gerente General

Fecha: 16-12-2021

Instrucciones:

- a) Esta entrevista constituye una herramienta importante para recolectar información que para el desarrollo de la investigación titulada “Gestión de la morosidad para mejorar la Rentabilidad de la Empresa JR.EL TORO EIRL”
- b) Le solicitamos responder las preguntas con la mayor sinceridad. Esto es un trabajo de investigación y los datos obtenidos son confidenciales. No constituye ninguna forma de control por autoridad tributaria alguna, y sus fines son eminentemente académicos.
- c) Se solicita fundamentar sus expresiones vertidas a cada una de las preguntas del cuestionario
- d) Su participación es agradecida de antemano

Preguntas:

Variable: Gestión de la Morosidad

Dimensión: Lineamientos de gestión

- ¿En la empresa existen políticas de otorgamiento de ventas al crédito? Explique
Si, a nuestros clientes siempre les damos las facilidades de pago cuando ellos solicitan de nuestros servicios.
- ¿La determinación del pago posterior por los servicios de venta es una política para todos los servicios que brinda la empresa? Explique
Si, ya que siempre les damos la facilidad de que puedan cumplir con su obligación de cancelarnos por partes y a plazos.

- ¿Existen políticas de cobranzas en la empresa? Explique
Si, al momento de prestar el servicio hacemos un contrato con nuestro cliente indicando los plazos y montos a pagar en una determinada fecha.
- ¿La eficacia administrativa de las cobranzas constituye un indicador de gestión de la empresa? Explique
Sí, porque a través de las cobranzas nos podemos dar cuenta si nuestros clientes cumplen o no con los pagos y plazos estipulados en previo contrato.
- ¿Existen estrategias de para las agilizar las cobranzas? Explique
Si, mediante llamadas telefónicas o en ocasiones incluso nos reunimos con los clientes para conversar de forma amigable y llegar a un buen acuerdo y así ellos puedan cumplir con su obligación y cancelarnos los créditos.

Dimensión: Elementos de la morosidad

- ¿Cómo se tratan los retrasos de pago de los clientes? Explique
Como ya lo mencioné en la pregunta anterior, conversando con los clientes y llegando a un buen acuerdo, en ocasiones les damos la facilidad de que nos puedan pagar también intercambiando el servicio y así ellos puedan cumplir con nosotros.
- ¿Cómo se tratan las dificultades del cliente deudor? Explique
Primero los llamamos para llegar a un acuerdo y cumplan con sus pagos y en ocasiones cuando ya es imposible arribar a un acuerdo nos vamos por la vía judicial.
- ¿Cómo se tratan a los clientes con deudas mayores de 6 meses? Explique
Siempre mediante la comunicación con ellos, para que cumplan con sus pagos estipulados en contrato, y como ya lo mencione dándoles otras facilidades para

que paguen y no ir tanto por la vía judicial, porque esto también nos perjudica a nosotros como empresa, ya que son procesos largos y tediosos.

- ¿Cómo se tratan a los clientes con deudas mayores de un año? Explique
De igual manera, nosotros como empresa siempre tratamos con los clientes de llegar a un buen acuerdo y que estos cumplan con sus pagos a tiempo, pero hay ocasiones en las que ya no se puede así le damos la facilidad de pagarnos en efectivo oh también devolviéndonos el servicio, no cumplen procedemos a la vía legal.
- ¿Cuál es el tratamiento contable a las deudas incobrables?
Ese tema ya lo ve mi contador, pero creo que siempre tratamos de tener efectivo en caja para así nosotros poder cumplir con nuestras obligaciones y no caer en clientes morosos y así siempre tener la facilidad de acceder a préstamos bancarios.