

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE **CONTABILIDAD Y FINANZAS**

“LA ALTA MOROSIDAD DE LA CARTERA DE  
CLIENTES EN LA EMPRESA EXXIS PERU SAC DEL  
AÑO 2020, SANTIAGO DE SURCO.”

Tesis para optar al título profesional de:

**CONTADOR PÚBLICO**

**Autores:**

Maria Jesus Quispealaya Cardenas  
Jose Enrique Valladolid Aguirre

**Asesor:**

Dra. CPC Victoria Haydeé Vejarano García

<https://orcid.org/0000-0002-4387-2218>

Lima – Perú

**JURADO EVALUADOR**

Jurado 1 Presidente(a)	MARIA BETSABE RODRIGUEZ REYNOSO	07184463
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	ESTHER ROSA SAENZ ARENAS	08150222
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	ALBERTO ÁLVAREZ LÓPEZ	10690346
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

## INFORME SIMILITUD



### Document Information

---

Analyzed document	TESIS VALLADOLID-QUISPEAYALA.docx (D146957809)
Submitted	10/20/2022 7:09:00 AM
Submitted by	
Submitter email	victoria.vejarano@upn.pe
Similarity	2%
Analysis address	victoria.vejarano.delnor@analysis.urkund.com

## DEDICATORIA

A Katia mi esposa, por el apoyo incondicional en mi desarrollo personal.

A Sebastian y Jose Ignacio mis hijos, por ser los motores y motivos de este desafío.

A Luis y Celinda mis padres, gracias por su apoyo de siempre.

A Jesús y Lidia mis suegros, por los consejos cada vez que los necesitaba.

A Luis, Yenny y Gloria mis hermanos, por quererme y comprenderme.

Jose Valladolid

A la persona que es mi fuerza, alegría y un ejemplo a seguir, Adela mi única hermana por ser más que ello mi amiga y confidente.

A Pedro una persona especial que llego a mi vida a llenarla de felicidad.

María Jesús Quispealaya

## AGRADECIMIENTO

A la C.P.C. Liliana Petronila Ladines Peña  
quien colaboró en la recopilación de  
información, por su tiempo y comprensión  
para la elaboración de la presente tesis.

Jose Valladolid

A Dios, por darme la oportunidad de  
concluir mi carrera profesional, por  
iluminar mi camino y mente durante este  
largo proceso de formación académica.

A los motores de mi vida mi familia, que  
sin ellos no tendría motivación alguna a  
seguir creciendo profesionalmente.

Maria Jesus Quispealaya

## INDICE

JURADO EVALUADOR .....	2
INFORME SIMILITUD.....	3
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO.....	5
ÍNDICE DE TABLAS .....	7
ÍNDICE DE FIGURAS .....	8
RESUMEN .....	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN .....	10
1.1. Realidad Problemática .....	10
1.2. Problema General .....	15
1.3. Problemas Específicos.....	15
1.4. Objetivos.....	15
1.4.1. Objetivo General .....	15
1.4.2. Objetivos Específicos.....	15
1.5. Marco Teórico.....	16
1.6. Bases Teóricas (Variables, dimensiones e indicadores).....	24
1.6.1. Teoría de Empresa .....	24
1.7. Justificación.....	35
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA .....	36
2.1. Tipo de Investigación .....	36
CAPÍTULO III: RESULTADOS.....	42
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	62
REFERENCIAS .....	67
ANEXOS .....	71

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Procedimientos establecidos a fin de otorgar un crédito apropiado y garantizar el pago .....	42
Tabla 2 El crédito anterior antes de ser beneficiado con un nuevo crédito.....	43
Tabla 3 La empresa cumple con sus obligaciones y pago a proveedores a tiempo, sin ser afectada por la morosidad de sus clientes.....	45
Tabla 4 La empresa cuenta con políticas de créditos y cobranzas .....	47
Tabla 5 Provisiones a sus cuentas por cobrar vencidas .....	48
Tabla 6 Información otorgada por el cliente.....	50
Tabla 7 Cobranza de deuda vencida mayor a 8 días .....	51
Tabla 8 Recuperación de los créditos en mora. ....	53
Tabla 9 Considera que los errores en la facturación retrasan el proceso de cobranza .....	54
Tabla 10 Se realizan conciliaciones financieras respecto a la situación de deuda de los reales importes adeudados por los clientes.....	55
Tabla 11 La empresa logro recuperar el dinero en los plazos previstos según la condición de pago acordada.....	57
Tabla 12 La empresa logro cumplir con sus obligaciones en el corto plazo en el periodo 2020 .....	58
Tabla 13 La empresa en el periodo 2020 logro generar flujos de efectivo constante en el corto plazo .....	60

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Las Fuentes de Financiamiento y Crédito. ....	28
Figura 2: Las 5 c del crédito. ....	29
Figura 3: Factores de conducta.....	30
Figura 4: Factores de capacidad de conducta.....	31
Figura 5: Factores de capacidad de endeudamiento. ....	32
Figura 6: Condiciones macroeconómicas.....	33
Figura 7: Condiciones macroeconómicas.....	34
Figura 8: Análisis de confiabilidad del instrumento .....	40
Figura 9: Procedimientos establecidos a fin de otorgar un crédito apropiado y garantizar el pago ...	43
Figura 10: El crédito anterior antes de ser beneficiado con un nuevo crédito .....	44
Figura 11: La empresa cumple con sus obligaciones y pago a proveedores a tiempo, sin ser afectada por la morosidad de sus clientes .....	46
Figura 12: La empresa cuenta con políticas de créditos y cobranzas.....	48
Figura 13: Provisiones a sus cuentas por cobrar vencidas .....	49
Figura 14: Información otorgada por el cliente .....	51
Figura 15: Cobranza de deuda vencida mayor a 8 días.....	52
Figura 16: Recuperación de los créditos en mora.....	53
Figura 17: Considera que los errores en la facturación retrasan el proceso de cobranza.....	55
Figura 18: Se realizan conciliaciones financieras respecto a la situación de deuda de los reales importes adeudados por los clientes.....	56
Figura 19: La empresa logro recuperar el dinero en los plazos previstos según la condición de pago acordada.....	57
Figura 20: La empresa logro cumplir con sus obligaciones en el corto plazo en el periodo 2020.....	59
Figura 21: La empresa en el periodo 2020 logro generar flujos de efectivo constante en el corto plazo .....	60

## RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo general establecer cuáles son los factores que determinan la alta morosidad de los clientes en la empresa Exxis Perú SAC del año 2020, Santiago de Surco, en el periodo de estudio del año que se indica.

La investigación presenta un marco teórico donde se definen los conceptos vinculados generados por la morosidad. Por ello, se aplicó una metodología con el diseño tipo descriptivo debido a que se realiza la creación de una serie de preguntas que serán aplicadas a nuestra población de estudio teniendo como unidad de análisis al personal del área contabilidad y finanzas de la empresa en donde se aplicó el instrumento, para proceder luego a realizar un análisis de datos que se lleva a cabo sobre el tema de investigación, y nuestras dimensiones son: morosidad, políticas de créditos, políticas de cobranza y liquidez, de útil información en el desarrollo del presente trabajo.

Se ha efectuado un procesamiento de información con la base de datos de la empresa en investigación, identificando la rotación de cuentas por cobrar que puedan influir en el comportamiento de morosidad de los clientes.

El trabajo se concluye en que la empresa viene afrontando problemas financieros que se traduce en el incumplimiento de pagos, esto es derivado por un deficiente otorgamiento de crédito al momento de adquirir una nueva compra.

Palabras Claves: Empresa, Clientes, Crédito, Morosidad, Liquidez

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática

La morosidad a nivel internacional es un serio problema para las entidades bancarias, así lo hace saber los datos publicados por el Fondo Monetario Internacional - FMI citado en (El Boletín, 2016) afirmando que es “un conflicto que ahonda en países como San Marino o Chipre donde casi uno de cada dos créditos concedidos a particulares y empresas registran una mora, algo que también afecta a Grecia”, donde el 34,7% de la cartera de los bancos griegos sufren esa alta tasa de morosidad. Ante esta afirmación, se podría decir que estos países antes referidos son los que tienen mayores problemas con la morosidad a nivel mundial.

El artículo publicado por el diario español (El Boletín, 2016), manifiesta que los países que registran un alto porcentaje de morosidad son: Italia con un 18%, seguido de España que registra un 6,3%, lejos de otros países como Estados Unidos con 1,5%, Francia con un 4% o Reino Unido con un 1,4%”. Ante ello, se deduce que España e Italia son países que se encuentran por encima del promedio de la ratio de morosidad. Asimismo, el mencionado artículo describe a los 10 países con el mayor porcentaje de morosidad donde se encuentran las siguientes naciones: San Marino con el 46,8%, Chipre con un 45,6%, Grecia posee un 34,7%, Sierra Leona con el 31,7%, Ucrania con el 28%, Serbia con un 22,3%, Yibuti cuenta con un 22,1%, Tayikistán con el 19,1%, Albania con el 18,2% e Italia antes mencionado con el 18%.

En América Latina, a diciembre del 2017 la tasa de morosidad promedio fue de 2,50% aproximadamente; y los países que el mayor índice de morosidad repercutió en Brasil y Colombia con 3,80 % y 3,20 % respectivamente; en Panamá y Chile registraron una tasa de morosidad baja con 1,60% y 2,00% respectivamente (Zúñiga, 2019). Asimismo; en Chile las tasas de morosidad correspondientes a las obligaciones con garantías de crédito en los

primeros doce meses llegan a 1,02% y se refleja un incremento cuando el plazo son 24 meses llegando a 1,67%, la diferencia es que las obligaciones con mayor plazo no poseen ningún seguro Cowan et al. (2015). En México el Índice de Morosidad (IMOR) de acuerdo a la base de datos obtenida en la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) (2014) indica que la banca comercial tiene un índice de morosidad del 3.35 %, mientras que las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (SOCAPS) sector en el cual se encuentran las microfinancieras, presentan índices superiores al 6%.

Andrade y Muñoz (2006) indica que el IMOR no debe superar al 4% o 5% debido a que estaría comprometiendo la viabilidad de cualquier institución financiera, aunque Jansson (2003) citado en Andrade y Muñoz (2006) considera que una cartera en riesgo o un IMOR que excede el 10% debe ser alarmante para una institución.

De acuerdo a los parámetros anteriores, el IMOR en el sector de las microfinanzas está por arriba del límite. Por lo tanto; los IMOR indican el tipo de cartera que una institución posee, bajos índices de morosidad permiten tener una cartera activa positiva, mientras que una cartera con alto riesgo indica una cartera deficiente.

Una institución con una cartera deficiente indica una mala gestión del riesgo, provocando problemas internos y en el sistema financiero. A partir de ello, resulta de gran importancia realizar una adecuada evaluación de riesgos al momento de otorgar un crédito.

Por lo tanto: Golman y Bekerman (2018):

Como aquel factor que no implica pérdidas definitivas para la entidad financiera, pero es quien establece las clasificaciones del crédito exigiendo que la entidad establezca un abasto contable para que se respalde el no pagar en su totalidad o parcial de un préstamo. (p.130)

Por consiguiente; para los autores la morosidad no conlleva a una disminución total de las cuentas por cobrar, por lo que plantean acciones contables que la empresa debe realizar con la finalidad de no verse perjudicada en el recupero de sus acreencias. Por su parte Addai y Pu China (2015), señalan:

Este término hace referencia al préstamo vencido, conocido también como préstamo incobrable el cual es producido por el incumplimiento de las obligaciones de los clientes deudores. En ese sentido, el cliente moroso está estrechamente relacionado con la morosidad, pues mediante un documento contractual conocido como contrato de préstamo; el cliente y la entidad llegan a un acuerdo; en él se detalla las condiciones, fechas de pago e incluso de cobro, que finalmente ambas partes deben respetar. (p.3).

En referencia a lo señalado los autores precisan que la morosidad se genera a causa de un compromiso de pago no realizado por parte del cliente al no cumplir con el acuerdo establecido y aceptado de ambas partes, originándose un problema en el flujo de caja en la empresa.

En el Perú la morosidad de los créditos a micro y pequeñas empresas (MYPES) y para las personas está en ascenso, advirtió la calificadora de riesgo Moody's.

En efecto, el índice de morosidad (créditos con atrasos y en cobranza judicial como porcentaje de la cartera total) de las MYPES se elevó en agosto desde 7.59% a 7.83%, en similar mes del 2017. En el mismo lapso, la mora de los préstamos personales subió de 3.29% a 3.35%, según datos del Banco Central de Reserva.

Sin embargo, la calificadora sostiene que la morosidad de la cartera total de créditos del sistema financiero está controlada, y los niveles de recuperación de préstamos son muy buenos. (GESTION, 2018).

Desde la perspectiva de Periche y Ramos, (2020). En su artículo “La Morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú”, señala:

La morosidad trae serias implicancias para la gestión financiera y en concreto para el circulante de un negocio, debido a la adquisición de un crédito bancario que es en base a una evaluación por parte de la entidad acreedora. Entre las causas que la originan se encuentra el déficit en la capacidad adquisitiva, problemas coyunturales, la tasa de interés elevada, entre otros. (p.206)

Por lo tanto; la morosidad ocasiona contingencias económicas para toda entidad financiera, el cual puede verse afectada en sus activos exigibles y al momento de solicitar un préstamo al no contar con liquidez. Los factores por los cuales se evidencia este problema son por la crisis económica mundial, fenómenos ambientales, políticas no establecidas en el ámbito comercial, en este sentido se debe implementar estrategias que coadyuven a solucionar lo indicado.

Dentro de la Ciudad de Lima, la fuerte recesión y las medidas de contención de la pandemia afectaron el empleo e ingresos de los hogares y las ventas de las empresas, restando así las posibilidades de pago de ambos agentes económicos, explicó el Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial (IEDEP) de la CCL.

Los créditos de consumo pasaron de una tasa de morosidad de 3,41% en marzo a 5,79% en noviembre de 2020, siendo las empresas las directamente afectadas por la crisis económica y que ha significado una drástica caída en el empleo.

La más alta morosidad se encuentra en las tarjetas de crédito, llegando al 9,83% contra un 4,60% en marzo, con registros similares en la banca múltiple 9,64%, pero de 14,07% en

financieras. Y en los créditos hipotecarios dicha tasa se ubicó en 3,68%, ligeramente superior al 3,13%, previo a la pandemia.

La tasa de cartera atrasada del total de créditos del sistema financiero entre el nivel registrado en noviembre y el nivel pre pandemia (marzo) se incrementó apenas en 0,49 puntos porcentuales (p.p.), llegando a 4,21%.

Específicamente, en el caso de la empresa Exxis Perú SAC, situada en el distrito de Santiago de Surco ciudad Lima inicia sus actividades empresariales en julio del año 2010, brindando servicios de software en las áreas de implementación de soluciones ERP SAP BUSSINES ONE, desarrollo, programación de funcionalidades adicionales y soporte a clientes de base instalada.

Cuenta con una amplia cartera de clientes a los cuales se le ofrece Software y servicios de acuerdo a sus necesidades, con ello la empresa ha logrado posicionarse como líder en el mercado nacional frente a sus competidores, obteniendo una rentabilidad la cual se refleja en los Estados Financieros. No obstante, en los últimos ocho años se evidencia un incremento de clientes morosos que por diferentes motivos no han cumplido con cancelar sus obligaciones, de acuerdo a las formas de pago estipuladas en el contrato y firmadas por ambas partes. Las ventas como fuente principal de ingreso, es canalizada en primer lugar por el área de marketing la cual es la que se encarga de identificar las necesidades del cliente y las comunica al área comercial para que se genere una DEMO, para que pueda ser vista por el cliente haciendo hincapié a los beneficios del sistema SAP BUSSINES ONE con el propósito de llegar aún acuerdo de negocio que sea viable para ambas partes. Además, la empresa refleja en sus

Estados Financieros cuentas de cobranza dudosa que data desde el año 2012 hasta la actualidad, se viene aplicando diferentes mecanismos de comunicación con los clientes con la finalidad de generar una mayor liquidez.

## **1.2. Problema General**

¿De qué manera la morosidad se determina en la empresa Exxis Perú SAC del año 2020, Santiago de Surco?

## **1.3. Problemas Específicos**

¿De qué manera los factores de morosidad determinan en la liquidez de la empresa Exxis Perú SAC del año 2020, Santiago de Surco?

¿De qué manera las políticas de cobranza determinan las cuentas por cobrar en la empresa Exxis Perú SAC del año 2020, Santiago de Surco?

¿De qué manera las políticas de crédito determinan en los clientes en la empresa Exxis Perú SAC del año 2020, Santiago de Surco?

¿De qué manera los ratios de liquidez se evalúan en la empresa Exxis Perú SAC del año 2020, Santiago de Surco?

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo General**

Establecer cuáles son los factores que determinan la alta morosidad de los clientes en la empresa Exxis Perú SAC del año 2020, Santiago de Surco.

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

Determinar la morosidad de las cuentas por cobrar en la empresa Exxis Perú SAC del año 2020, Santiago de Surco.

Determinar las políticas de crédito en la empresa Exxis Perú SAC del año 2020, Santiago de Surco.

Determinar las políticas de cobranza en los clientes de la empresa Exxis Perú SAC del año 2020, Santiago de Surco.

Evaluar la liquidez a través de los ratios de liquidez de la empresa Exxis Perú SAC del año 2020, Santiago de Surco.

## 1.5. Marco Teórico

Urbina (2017), en la ciudad de Santiago, de Chile; realizo una investigación sobre: “Determinantes del Riesgo de Crédito Bancario Evidencia en Latinoamérica”. Para optar al grado de Magister en Finanzas, el presente estudio tiene como objetivo investigar los factores de la industria bancaria que afectan al nivel de riesgo de crédito de la industria de crédito latinoamericana. Debido a la combinación de datos se utilizó la metodología en corte transversal y de tiempo, mediante esta especificación se considera los efectos fijos de los bancos, los que pueden generar comportamientos no aleatorios de las variables y las series de tiempo. Los resultados obtenidos constituyen cómo prevenir altos niveles de riesgo de crédito, a través de políticas de crédito adecuadas ante eventos de recesión económica.

En referencia el autor precisa, que el sector bancario tiene un rol importante en la economía al ser un instrumento a través del cual se administra el riesgo de crédito que está asociado con la rentabilidad de tal manera que los bancos, pueden mejorar su desempeño a través de la detección y control.

Ulloa, (2020). Menciona: En la ciudad de Cuenca Ecuador, en su tesis “Análisis del Nivel de Morosidad de la Cartera que mantiene La Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan”, para obtener el grado de Licenciado en Administración de Empresas. El presente estudio tiene como objetivo analizar los factores que influyen en el nivel de morosidad de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda. La metodología aplicada fue cuantitativa y en base a los resultados obtenidos en encuestas y entrevistas, realizadas a los Socios. Se concluye efectuarse una renovación o reestructuración sobre sus políticas crediticias y cobranzas, para que ayuden con todas las obligaciones de pagos de crédito.

El autor señala, que la cartera de crédito en una entidad, tanto en una banca tradicional o la economía popular y solidaria, se ha convertido en un indicador de gran relevancia. Para la evaluación de las actividades y salud financiera de las instituciones, ya que se centra en el comportamiento de los créditos otorgados por la entidad.

Calderón, (2018). Precisa: En la ciudad de Buenos Aires, Argentina, en su tesis de maestría “Factores de Influencia que inciden en la pérdida de Clientes de una empresa prestadora de Servicios de Telecomunicaciones en Buenos Aires Capital Federal y provincia de Buenos Aires” para obtener el grado de Maestría en Administración de Negocios. El objetivo de este estudio es establecer y analizar cuáles son los factores que determinan la baja de clientes. La metodología es de tipo explicativo con la realidad empírica, es decir, observaciones, entrevistas, documentos, datos estadísticos y toda aquella información necesaria para identificar las causas del problema. En conclusión; la falta de respuestas claras y la demora en la resolución de problemas afecta directamente la percepción de valor del servicio por parte del cliente.

El autor indica que, el objetivo de las empresas independientemente de su sector y/o rubro privado o público, es lograr conseguir satisfacer y conservar a los clientes para poder permanecer con éxito en el mercado competitivo, porque se establece que son ellos y no las entidades quienes realmente tienen la última palabra.

Valdebenito E. (2019). Manifiesta. En la ciudad de Santiago; Chile. En su tesis “Evaluación Económica del Crédito con Aval del Estado Rentabilidad y Probabilidad de pago”, para optar por el título de Magister en Economía Aplicada, el presente estudio evalúa la rentabilidad de la inversión en la educación superior. Los resultados de esta tesis permiten realizar un análisis objetivo respecto de esta

herramienta de política pública con un impacto directo en una masa importante de la población. Se concluye; que en ninguno de los casos evaluados el porcentaje de la cuota del pago de las obligaciones educacionales supera el 10 % de los ingresos mensuales.

El autor precisa que, existen diferencias al momento de elegir una carrera técnica o profesional debido a las desventajas socioeconómicas el cual el nivel de rentabilidad privada del crédito es muy relevante, por ello los estudiantes se ven obligados a elegir carreras de menor costo y cortas donde pueden recuperar lo invertido en un plazo más corto.

Martínez D. (2019). Contempla. En la ciudad de Santiago, Chile; en una tesis “Efecto del Riesgo de Crédito y el Riesgo de Liquidez en la Estabilidad Bancaria de Latinoamérica”; Para optar por el Título de Magister en Finanzas, el objetivo de esta investigación es investigar el impacto de estos riesgos en la estabilidad bancaria de las instituciones financieras. La metodología tomada es de tipo econométrico como variable, debido al modelo dinámico que incorpora la relación entre la variable dependiente y las independientes de manera bidireccional, y a su vez, la relación de dependencia entre las variables independientes. Se concluye; que dentro de las variables que se encontraron significativas en esta estimación, se demuestra que la estabilidad bancaria es afectada negativamente por el riesgo de crédito.

Para el autor, el riesgo de crédito repercute en forma negativa en la estabilidad bancaria, mientras que el riesgo de liquidez no presenta una influencia significativa, por ello, permite a los gestores bancarios tener un mayor esquema del riesgo y fortalecer la gestión en forma conjunta.

Jara. C. (2019). Indica en su investigación: “Factores Determinantes en la Morosidad de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú 2003 - 2017”.

Para obtener el grado académico de Maestro en Finanzas, el objetivo principal es Identificar los factores que determinan la morosidad de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Perú. El enfoque de esta investigación es cuantitativo-deductivo, de alcance correlación explicativo. Los resultados de la estimación del modelo indican que las variables consideradas explican adecuadamente la evolución de la morosidad. En consecuencia, la morosidad puede ser un factor muy importante de riesgo si los gestores de las CMAC no ajustan sus mecanismos para la recuperación de los créditos otorgados.

Po lo tanto, el autor indica que uno de los factores importantes es la morosidad debido a que explican la evolución que tiene en las cajas municipales en referencia a las líneas de crédito otorgadas al cliente

Castañeda & Tamayo. (2013), Menciona en su investigación. “La Morosidad y su Impacto en el Cumplimiento de los Objetivos Estratégicos de la Agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo”. Tiene como objetivo determinar el impacto de la morosidad en el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Para la presente investigación se aplicó un diseño de contrastación tipo no experimental transeccional- descriptivo utilizando los métodos de análisis y síntesis, inducción- deducción y Estadístico. Como resultado se obtuvo que los indicadores de morosidad de los principales tipos de crédito, sean visto sustancialmente incrementados afectando el cumplimiento relacionado a la calidad de cartera y financieros. Se concluye; que la morosidad tuvo un impacto negativo pues el incremento de la morosidad provoca menos colocaciones, deterioro de la cartera y poca rentabilidad, gastos y perdidas en la agencia mencionada.

Los autores indican, que el índice de morosidad en el presente estudio es originado por la deficiente evaluación económica y financiera sujeto al crédito por parte de la entidad, por lo que se propone objetivos estratégicos para mitigar las posibles contingencias que se puedan originar.

Calderón (2014). Sostiene en su investigación “La gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo”. El objetivo fue determinar cómo influye la gestión del riesgo crediticio en el nivel de morosidad de la caja. La metodología utilizada en esta investigación fue de tipo descriptiva debido a que se utilizó técnicas metodológicas, procedimientos y estrategias para la recolección de datos, suficientes que le ayudaron en el logro del objetivo de estudio. Los principales resultados obtenidos fue que la gestión de riesgo crediticio realizada en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A en el periodo de estudio influyo disminuyendo los niveles de morosidad.

El autor señala que, a través de los métodos utilizados en el presente estudio se logró reducir el nivel de morosidad, sin embargo, es necesario que dichas mejoras se mantengan para un mayor crecimiento en su rentabilidad y liquidez.

López, R. (2016) Indica. “La Morosidad y su Impacto en la Rentabilidad de la Cooperativa De Ahorro y Crédito La Rehabilitadora - Piura, Año 2016”, para optar el título de Licenciada en Administración de empresas, el objetivo principal es determinar el impacto de los factores internos de la morosidad sobre la rentabilidad. El diseño de la investigación es no experimental ya que cuyas variables independientes carecen de manipulación intencional, y no poseen grupo de control. La investigación fue de tipo correlacional pues permitió analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad y determinar

el impacto que tiene la morosidad sobre la rentabilidad. Además, según el nivel es descriptiva porque los datos obtenidos fueron hallazgos que ocurren en la realidad. Se concluye; que los resultados obtenidos después del análisis realizado a los EE. FF, ratios, entre otros, muestran que la morosidad incide negativamente en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo – Agencia Laredo.

En referencia a lo que señala el autor en la presente investigación la morosidad impacta en forma negativa en lo que respecta a las cobranzas, debido que los procesos para el otorgamiento de los créditos no son los más adecuados.

Bustamante, M. y Bustamante L. (2018) Señalan en su investigación: “Influencia de la Morosidad en la Rentabilidad del Sector Bancario Peruano, Periodo 2012-2016”, Para optar por el título Segunda Especialidad en Ciencias Administrativas, el presente trabajo de investigación el objetivo principal es mostrar la relación que existe entre las variables: Morosidad y Rentabilidad, mediante el análisis cualitativo y cuantitativo; para el estudio se utilizó el respaldo estadístico y se estableció un modelo de regresión lineal, que refleje de forma adecuada la relación que existe entre las variables de estudio. En los resultados se pudo apreciar que la influencia de la morosidad en la rentabilidad es baja, debido a la evolución que ha tenido el sector Bancario a lo largo del periodo de estudio.

Los autores indican que, a pesar que la empresa presenta un índice de morosidad, esto no ha repercutido en la rentabilidad ya que en los últimos 05 años se ha presentado un incremento, en consecuencia, a la expansión del Sector Bancario.

Cabrera, R. (2018) Menciona. En su tesis “Cuentas por Cobrar y la Liquidez de la empresa Data Tel S.A. Lima-2018”; para optar por el Título de Contador Público, la presente investigación tuvo como objetivo determinar el efecto de las cuentas por cobrar en la liquidez. La metodología utilizada fue el método hipotético deductivo con un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con un nivel explicativo causal y diseño no experimental transversal. Por lo tanto; se obtuvo como resultado que los procedimientos para otorgar crédito influyen en la liquidez.

El autor señala que, las cuentas por cobrar inciden de manera negativa en la liquidez de la empresa en estudio, por lo tanto, puede generar riesgos de morosidad que con el tiempo se convertirá en incobrabilidad, con ello problemas de liquidez, haciendo recurrir a otras fuentes de ingreso, lo cual podría tener un impacto en la situación financiera de la empresa.

Cabrera, Y. y Chañi, L. (2019) Manifiesta. en su tesis “Cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la Asociación Educativa Sur Oriental del Perú, periodos 2014- 2018”, para optar por el título de Contador Público, el presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar el efecto de las cuentas por cobrar en la liquidez. Para ello aplico una investigación de tipo cuantitativo con análisis descriptivo explicativo. Como resultado se obtuvo que el indicador rotación de cuentas por cobrar y el nivel de incobrabilidad causan un efecto significativo en la liquidez.

Los autores indican, que debido a los niveles socioeconómicos que repercuten en el estilo de vida como son la educación, salud, trabajo, etc. Refleja como resultado que no todos pueden enfrentar sus gastos, por ello se presentan contingencias en el pago de las mensualidades, debido que no se respetan las fechas establecidas.

Alarcón, M y Barboza, M (2020). Indica en la presente tesis: “Estrategias de cobranza para reducir la morosidad en la empresa Total World Corporation S.A.C. Chiclayo, 2018”. La presente investigación tiene como objetivo proponer estrategias de cobranza que reducirían la morosidad en Total World Corporation SAC. Se utilizó en la metodología la aplicación el cuestionario según una escala de Likert de 5 categorías, donde se pudo aplicar encuestas determinando como muestra a 30 clientes de una población de 200. Los resultados obtenidos indican que tanto las estrategias de cobranza como la morosidad están en un nivel regular. Se concluye que proponer un plan de estrategias de cobranza ayudaría a reducir los niveles de morosidad.

En referencia al presente estudio los autores señalan; que se mantiene un índice de morosidad el cual se generó por no contar con un procedimiento adecuado en sus cobranzas, por ello, se presenta una deficiencia en la liquidez debido a ello se tuvo que recurrir a otros ingresos para cubrir sus obligaciones.

## 1.6. Bases Teóricas (Variables, dimensiones e indicadores)

### 1.6.1. Teoría de Empresa

Según Olcese, Rodríguez y Alfaro (2008), la Real Academia Española da la siguiente definición de empresa: “Unidad de Organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos”, Es decir; este concepto es la definición tradicional que ha perdurado durante tanto tiempo, la cual contiene las tres ideas básicas que podremos encontrar en cualquier texto especializado como son: “Organización”, “desarrollo de actividades” y “ganar dinero”, también, incluye de forma implícita a los propietarios y/o accionistas, a los clientes y el mercado, sin embargo, esta definición tradicional es insuficiente y limitada. Las empresas de hoy en día en un mundo globalizado enfrentan nuevos paradigmas como son, los retos sociales, medio ambiente y tecnológicos, pues, cada uno de ellos están íntimamente ligados.

Según los autores, los seres humanos estamos usando un 39% de recursos naturales más que los ofrecidos por el planeta, sin embargo, el consumo por persona no es equitativo a nivel mundial dado que en el ejemplo los autores indican que un norteamericano consume, por término medio, diez veces más recursos naturales y un español unas cinco veces más que un hindú.

Se puede concluir de lo indicado que la empresa toma real importancia como un medio social que puede influir de manera directa de forma positiva o no tan positivamente en el sistema económico, social y natural, de ahí la relevancia que toma la organización en un mundo tan globalizado donde los nuevos avances tecnológicos y los nuevos paradigmas toman real importancia para las empresas que quieren perdurar en el tiempo cuidando el medio ambiente con responsabilidad en el cuidado del sistema físico – social.

El diagnóstico, es un medio de análisis que permite el cambio de una empresa, de incertidumbre a conocimiento, para lograr una adecuada gestión. También es un proceso de evaluación permanente de la empresa a través de indicadores de acuerdo a los autores Valdez Rivera, et al. (2003).

Al respecto, se puede concluir que las organizaciones están en constante aprendizaje y cambio ante variables internas y externas, las empresas en la constante búsqueda de la excelencia deberán realizar un análisis cuantitativo y cualitativo donde se pueda identificar debilidades para transformarlas en fortalezas que conlleven al desarrollo y crecimiento organizacional.

Señala Moyasevich (2007), el diagnóstico empresarial tiene como objetivo general de lograr un conocimiento de la situación integral y de las partes de la empresa en un momento dado. Visualiza los síntomas de la empresa, sus problemas con causas, consecuencias y efectos, define fortalezas y debilidades en las distintas áreas, y, con base en sus resultados, plantea conclusiones y recomendaciones para proyectar la empresa a un estado ideal.

Según Brachfield (2002): Indudablemente la morosidad se ve poderosamente influida por los ciclos económicos, puesto que en los ciclos de bonanza económica la morosidad disminuye notablemente. Pero esto no supone la erradicación del virus de la morosidad, que es endémico en España por lo que durante las fases de prosperidad económica el virus de la morosidad se encuentra en estado de hibernación. (p. 15)

Por ende, el autor indica que a pesar de los picos de solvencia económica en la morosidad se visualiza una leve disminución, por lo cual no se ha extinguido totalmente para las empresas esta contingencia llamada morosidad.

Según Morales y Morales, (2014). El crédito es un préstamo en dinero, donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las

condiciones establecidas para dicho préstamo, más los intereses devengados, seguros y costos asociados de ser el caso. La palabra crédito viene del latín *creditum* (sustantivación del verbo *credere*: creer), que significa “cosa confiada”. Así, crédito, en su origen, significa confiar.

De modo que, para el autor el crédito se refiere al compromiso por el cual una persona o entidad adquiere al pactar una obligación de mutuo acuerdo basada en el tiempo.

En la vida económica y financiera, se entiende por crédito al contrato por el cual una persona física o jurídica obtiene temporalmente una cantidad de dinero de otra a cambio de una remuneración en forma de intereses. Se distingue del préstamo en que éste sólo se puede disponer de una cantidad fija, mientras que en el crédito se establece un máximo y se puede utilizar el porcentaje deseado.

El financiamiento se refiere a la obtención de recursos para conseguir, realizar una actividad específica. A la persona o institución que cede los recursos se le conoce financiador y al que los obtiene se le conoce como financiado. Puede realizarse mediante diferentes formas, tales como:

Créditos, arrendamiento, colocación de acciones, colocación de títulos de deuda, etc.

Políticas de Cobranza: Según Reyes, A (2002) define a las políticas como “los patrones generales que tienen por finalidad orientar la acción, dejándoles a los superiores más campo para las decisiones que les corresponden tomar, por lo cual, sirven para enunciar, interpretar o reemplazar las normas concretas”. (p.169)

Al respecto en referencia al autor, las políticas de cobranza son procedimientos que las empresas realizan con la finalidad de minimizar el riesgo de deudas incobrables y mejorar la planificación del flujo de caja, para obtener liquidez al momento del cumplimiento de sus obligaciones con terceros.

Políticas de Crédito: “Transacción comercial basada en la confianza que se otorga a los clientes en fechas determinadas”. (Centeno et al. 2015, p. 22)

Según lo indicado por los autores, las políticas de crédito es un trato comercial definido en un plazo determinado con un cliente de confianza.

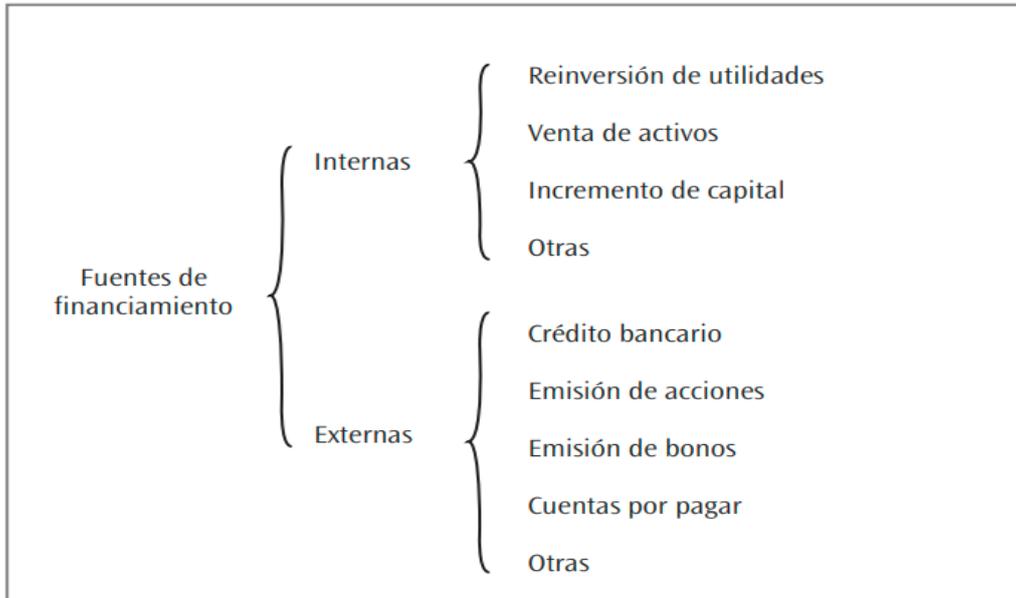
Liquidez. Para Milán (2014), la liquidez se define como una característica sobre los activos, cuando estos llegan a transformarse en efectivo, donde se encuentra un enlace preferencial de la liquidez, incertidumbre y los riesgos, razón por la cual una cantidad mínima de empresas emplean instrumentos poco conocidos para evitar los riesgos.

Por consiguiente, lo que indica el autor es que la liquidez es el grado de rapidez donde se comercia un activo a bajo costo.

Cuentas por cobrar, se define como un derecho de cobro a corto plazo que tiene a favor una organización cuando haya efectuado al cliente por un servicio o en bienes, son parte del activo exigible el cual generan una utilidad en el futuro. Estas provienen cuando un cliente se compromete en pagar por el servicio prestado o los bienes en una fecha establecida, porque muchas veces llegan a ser incobrables, afectando la utilidad de la organización y se refleja como un activo circulante. Según Guajardo (2014), las cuentas por cobrar son, como los otros activos, recursos económicos que pertenecen a una empresa, los cuales producirán una rentabilidad en el futuro; así mismo, Berghe (2011) menciona que se pueden definir como una agrupación de derechos de cobro o crédito a beneficio de la empresa que tienen su fundamento en la venta de bienes o prestación de servicios a terceros derivados de la actividad principal y que refleja el derecho a recibir un efectivo por la venta.

**Figura 1**

*Las Fuentes de Financiamiento y Crédito.*



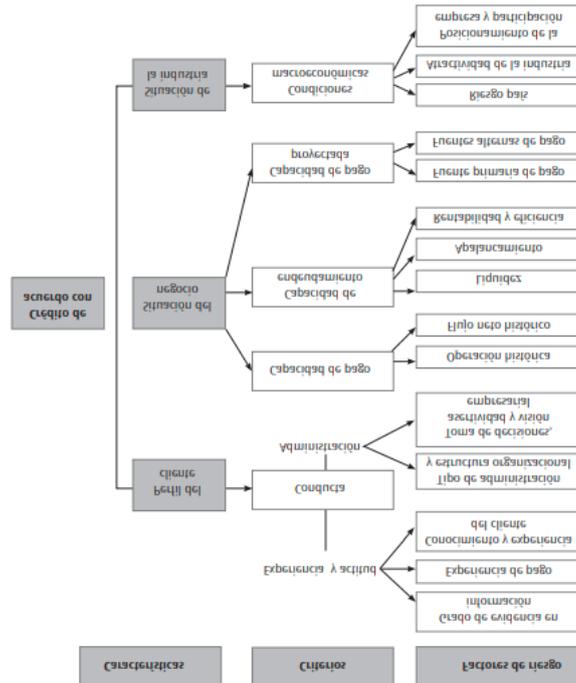
*Nota:* En esta figura se aprecia las fuentes de del financiamiento tomado crédito y cobranzas (p. 24), por Morales y Morales ,2014, Grupo Editorial Patria.

### **Las 5 C del crédito**

Las 5c del crédito contemplan los factores de riesgo que deberán ser evaluados al realizar un análisis de crédito.

**Figura 2**

Las 5 c del crédito.



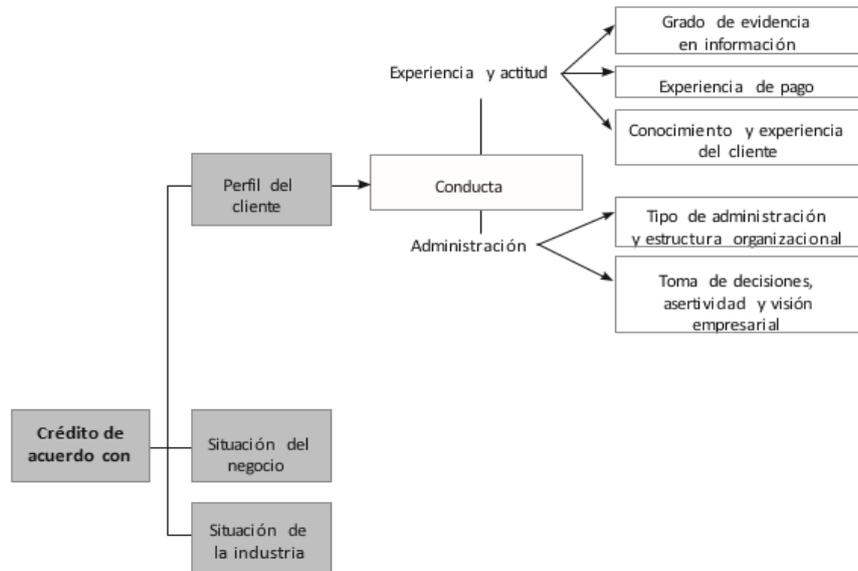
*Nota:* En esta figura se aprecia las 5 C del crédito y cobranzas (p. 26), por Morales y Morales ,2014, Grupo Editorial Patria.

### Primera C. Conducta

El objetivo de evaluar la conducta es determinar la calidad moral y capacidad administrativa de los clientes, a través de un análisis cualitativo del riesgo del deudor, que incluye evaluar la calidad y veracidad de la información del cliente, el desempeño en el pago de sus obligaciones con los bancos y con otros acreedores, liderazgo y las consecuencias en su operación. La evaluación de este aspecto se realiza a través de la calificación de la conducta del deudor, donde se estudian los factores que se observan en el cuadro.

**Figura 3**

*Factores de conducta*



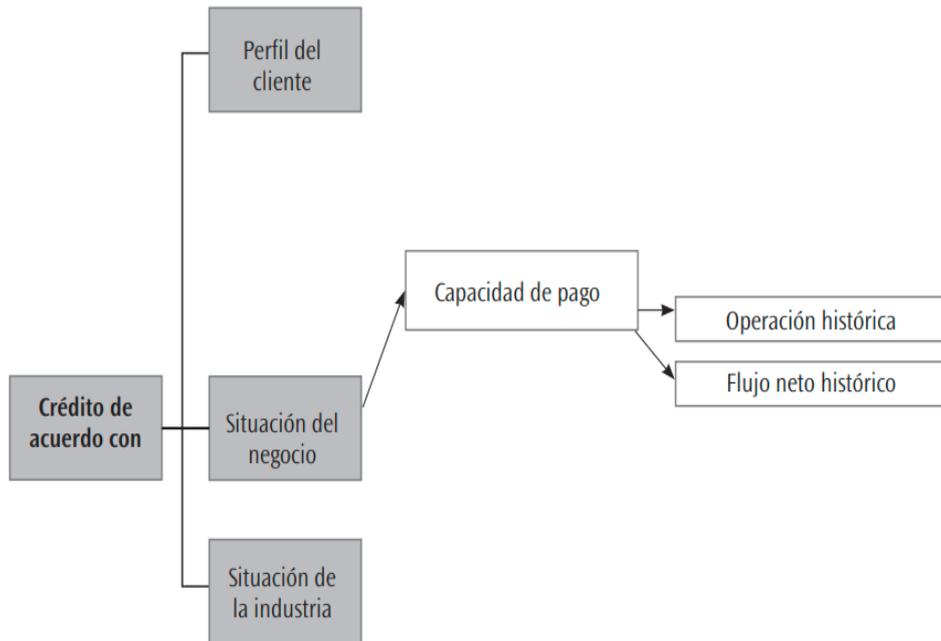
*Nota:* En esta figura se aprecia la calificación de la conducta del deudor (p. 27), por Morales y Morales ,2014, Grupo Editorial Patria.

### **Segunda C: Capacidad de pago histórica**

El objetivo de analizar la capacidad de pago histórica es evaluar la habilidad del cliente de haber generado, en el pasado, los recursos suficientes para cumplir con sus compromisos financieros a través de un análisis cuantitativo de su riesgo financiero. Aquí se contempla el análisis de ventas netas, márgenes de utilidad y generación de flujo neto para cubrir el pago de intereses, capital, dividendos e inversiones y sus tendencias y comparación.

**Figura 4**

*Factores de capacidad de conducta*



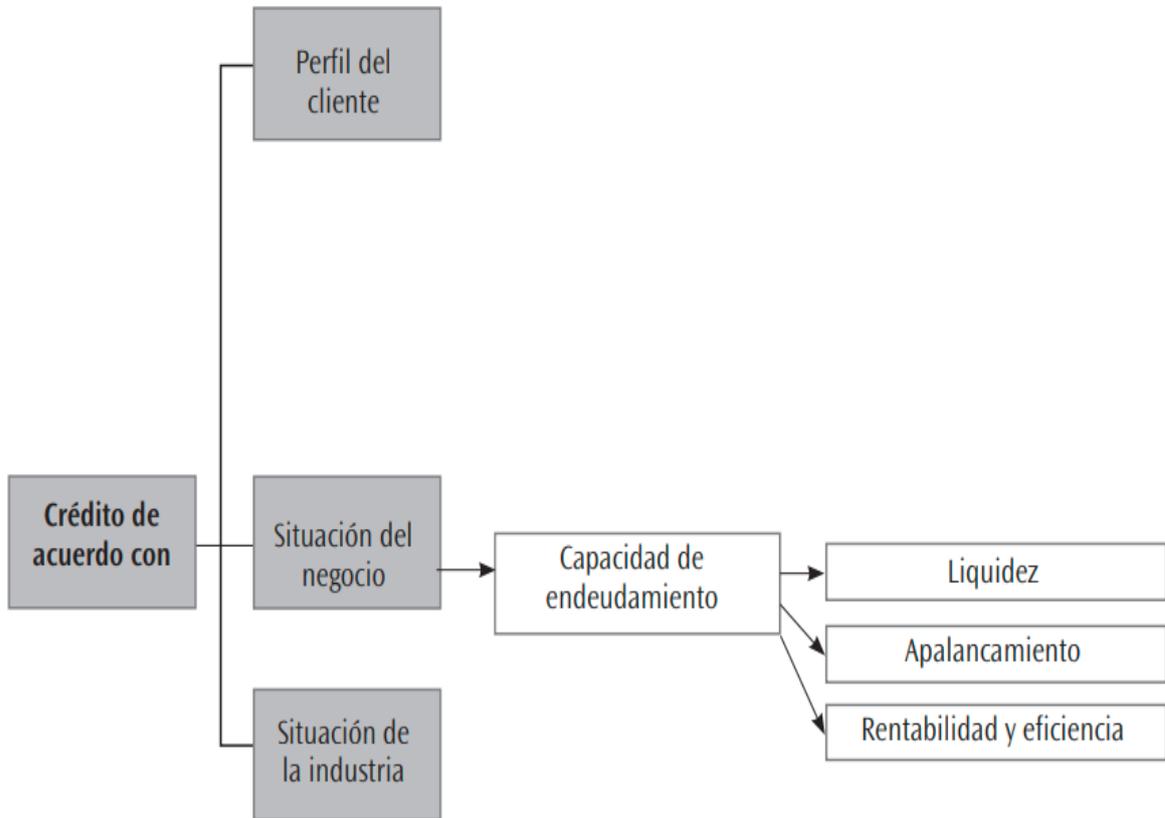
*Nota:* En esta figura se aprecia la capacidad de pago histórica. (p. 29), por Morales y Morales ,2014, Grupo Editorial Patria.

### **Tercera C: Capacidad de endeudamiento**

El objetivo de este factor es medir la solidez de la estructura financiera de la empresa, evaluando la congruencia de los recursos solicitados actores con su giro principal, todo ello a través de un análisis cualitativo del riesgo financiero del deudor. Aquí se contempla el análisis de tendencias y comparación con la industria de los índices de liquidez, apalancamiento, rentabilidad y eficiencia.

**Figura 5**

*Factores de capacidad de endeudamiento.*



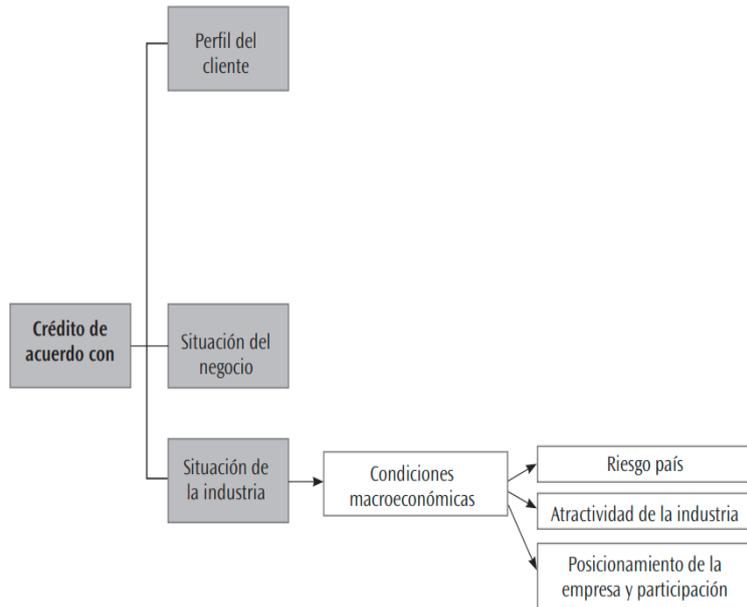
*Nota:* En esta figura se aprecia la capacidad de endeudamiento de la estructura financiera. (p. 30), por Morales y Morales ,2014, Grupo Editorial Patria.

#### **Cuarta C: Condiciones macroeconómicas**

El objetivo de este factor es determinar el comportamiento de la industria en su conjunto, para determinar la influencia que tiene en la capacidad y fortaleza financiera del deudor.

**Figura 6**

*Condiciones macroeconómicas.*



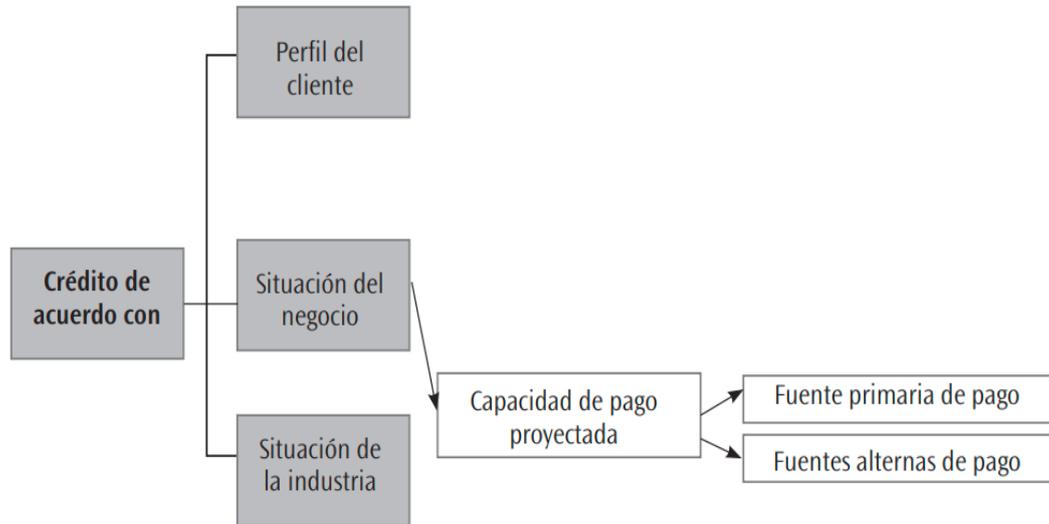
*Nota:* En esta figura se aprecia el comportamiento de la industria en su conjunto. (p. 32), por Morales y Morales ,2014, Grupo Editorial Patria.

### **Quinta C: Capacidad de pago proyectada**

El objetivo de este factor es analizar la capacidad que tiene un cliente para generar efectivo suficiente en el futuro, y cumplir sus compromisos financieros, con base en la viabilidad de su negocio, dentro de la industria.

**Figura 7**

*Condiciones macroeconómicas.*



**Nota:** En esta figura se aprecia la capacidad de pago proyectada para generar efectivo suficiente en el futuro. (p. 33), por Morales y Morales ,2014, Grupo Editorial Patria.

Desde la perspectiva de Alcázar (2018), el cliente es toda persona física o jurídica que compra un producto o recibe un servicio y que mantiene una relación comercial con la empresa. Según, Alcanzar el cliente es toda persona natural o jurídica que adquiere un bien y/o servicio para satisfacer sus necesidades básicas, de acuerdo a sus preferencias en cuanto a gustos, marcas, calidad, diseños y precio. A su vez está íntimamente asociado a una entidad financiera.

De acuerdo con Tschohl (2019), en mercados altamente competitivos la batalla por mantener la facturación de clientes habituales es crucial para el éxito a largo plazo de una empresa. Pero el servicio al cliente no es solo una ventaja comparativa. En muchos sectores, es la ventaja que determina la competitividad de un negocio. De modo que, luego de lo señalado podemos indicar que existe una

lucha constante por fidelizar a los clientes con la finalidad de lograr una mejor estabilidad económica que se acreciente con el tiempo. Por ello cabe resaltar que un buen servicio genera un alto grado de aceptación por parte del cliente.

### **1.7. Justificación**

La presente investigación tiene como finalidad analizar los factores que influyen en la morosidad la cual repercute en la liquidez y rentabilidad de la empresa.

Asimismo, tiene una justificación práctica, porque a través del conocimiento de las estrategias que se aplicaran en las cuentas por cobrar obtendremos una mejor canalización de los procedimientos, lo cual tendrá incidencia en la rentabilidad y liquidez en la empresa.

En cuanto a la justificación social, porque nos brinda información relevante en relación sobre los hechos ocurridos durante el periodo de investigación, además se deberá considerar la coyuntura social COVID-2019 a efecto de salvaguardar y mitigar posibles problemas que afecten la rentabilidad y liquidez de la empresa.

## CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de Investigación

Cook y Reichardt. (2005), indica “reconociendo que algunos diseños son más rígidos que otros, los procedimientos cuantitativos en conjunto no obligan al investigador a concebir una realidad inmutable” (p.36). Por lo tanto, la presente investigación tiene un enfoque cuantitativo debido a que se caracteriza por privilegiar la lógica empírico-deductiva, a su vez también se utiliza la recolección de datos existentes.

Así mismo cuenta con un diseño no experimental por qué carece de una variable independiente a su vez al investigar se fija en el fenómeno y en el contexto en el que se desarrolla para luego analizarlo y obtener una información, nos manifiesta Hernández et al. (2010) “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p. 149)

El presente trabajo de investigación también cuenta con el diseño tipo descriptivo cuantitativo debido a que se realiza la creación de una serie de preguntas que serán aplicadas a nuestra población de estudio teniendo como unidad de análisis a los trabajadores del área contabilidad y finanzas de la empresa en donde se aplicará el instrumento, para proceder luego a hacer un análisis de datos que se lleva a cabo sobre el tema de investigación. indica.

Para muchos expertos, la investigación descriptiva es un nivel básico de investigación, en la cual se convierte en la base de otros tipos de investigación; además, agregan que la mayoría de los tipos de estudios tienen, de una u otras formas, aspectos de carácter descriptivo. (Bernal, 2006, p. 113)

Cabe aclarar, que siendo el diseño de tipo cuantitativo tenemos como una de sus características a la investigación transversal o al estudio transversal, de modo que, nos ayuda a recopilar una serie de datos de la variable y así llegar a la toma de decisiones. Nos señala:

Los diseños de investigación transeccionales o transversales recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (o describir comunidades, eventos, fenómenos o contextos). Es como tomar una fotografía de algo que sucede. (Gómez, 2006, p. 102)

Seguidamente cabe mencionar que la presente investigación es de tipo aplicada debido a que se resuelve determinados problemas o planteamientos, también se dice que es aplicada porque se enfoca en la búsqueda de conocimientos para su aplicación, Según, Rodríguez (2011), indica que “la investigación aplicada concentra su atención en las posibilidades concretas de llevar a la práctica las teorías generales, y destina sus esfuerzos a resolver las necesidades que se plantean la sociedad y los hombres” (p. 18)

Como población tendremos a los estados financieros y estará dirigido al área de contabilidad y finanzas para posteriormente realizar el análisis de estudio. Según Tamayo y Tamayo (2004):

Totalidad de un fenómeno de un estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a un estudio o investigación. (p. 176)

La muestra en el presente trabajo de investigación está dirigida a los Estados de Resultados y Estado de Situación Financiera 2020. Hernández et al. (2006) señala que “el muestreo tiene por objetivo estudiar las relaciones existentes entre la distribución de una variable “y” en una población “z” y la distribución de esta variable en la muestra a estudio” (p. 207)

La técnica a aplicar en el presente trabajo de investigación fue la entrevista debido a que se busca extraer información de nuestra unidad de análisis, el análisis documental que está

representado por todas ventas generadas en el período 2020, cuya condición de pago fue al crédito a cinco días y según acuerdo comercial, verificando en su mayoría que la condición de pago en la emisión de facturas constata con las fechas que se verifica en el análisis de ventas. Para Rojas (2011):

La técnica de investigación científica es un procedimiento típico, validado por la práctica, orientado generalmente, aunque no exclusivamente a obtener y transformar información útil para la solución de problemas de conocimiento en las disciplinas científicas. Toda técnica prevé el uso de un instrumento de aplicación; así, el instrumento de la técnica de Encuesta es el cuestionario; de la técnica de Entrevista es la Guía de tópicos de entrevista. (p. 280)

Debido a que necesitamos un instrumento para la recolección de datos optamos por el cuestionario de entrevista con el fin de extraer información relevante de los individuos conformantes de la muestra y que pertenecen al área contable financiera:

Los instrumentos de medición deben ser correctos, o que indiquen lo que interesa medir con facilidad y eficiencia. según la literatura de psicología, donde se habla más de medición, para la evaluación de un instrumento de medición hay que considerar tres características principales. Validez, confiabilidad y factibilidad. (Namakforoosh, 2005, p. 227)

Una vez realizado el cuestionario de entrevista se procederá con la validación que será aprobada por tres especialistas que corroboraran la validez de las preguntas formuladas, para luego ser aplicadas a nuestra unidad de análisis. Para Rojas, (2011):

La validación consiste en un procedimiento que somete a prueba un instrumento mediante un par de tácticas: la consulta y prueba con expertos (que generalmente son las mismas personas que lo aplicarán o investigadores con experiencia) que calificarán el instrumento y recomendarán modificaciones al diseño; y, en

segundo lugar, una prueba piloto del instrumento, que se aplica a personas que se asemejan a la población objeto o forman parte de ella. Al término del procedimiento de validación se cuenta ya con un instrumento técnico que presenta la mayor posibilidad de lograr los resultados previstos por los investigadores. (p. 280)

Con la confiabilidad se obtiene con exactitud el grado de nuestro instrumento “cuestionario de entrevista” debido, a que se realizó una serie de ítems con la finalidad de aplicar a nuestra unidad de análisis y obtener los resultados estadísticos, que permite determinar nuestro objetivo general. Limón (2006), nos menciona “Si la correlación entre los resultados de las diferentes aplicaciones es altamente positiva, el instrumento se considera confiable. Se trata de una especie de diseño panel. Desde luego, el periodo de tiempo entre las mediciones es un factor a considerar” (p 65).

Para lograr recabar información relacionada a las dimensiones y sus indicadores, se estructuró un conjunto de ítems para formar un cuestionario, en la segunda fase para obtener información relevante que se relacione con el cumplimiento del objetivo de la investigación; a través de esta información se aplicaron las entrevistas a la unidad de análisis el cual corresponde al área contable y financiera.

Figura 8: Análisis de confiabilidad del instrumento

ENTREVISTADOS	MOROSIDAD EN LOS CLIENTES													D1	D2	D3	D4	TOTAL	
	D1			D2			D3			D4									
	P-1	P-2	P-3	P-4	P-5	P-6	P-7	P-8	P-9	P-10	P-11	P-12	P-13						
1	4	1	4	2	4	2	4	2	2	5	4	4	5	9	8	13	13	43	
2	4	3	4	1	4	4	3	2	5	4	3	4	4	11	9	14	11	45	
3	4	3	3	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	10	13	13	12	48	
4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	10	11	15	12	48	
5	3	4	4	3	5	5	1	1	3	5	5	5	5	11	13	10	15	49	
6	3	3	5	4	4	5	3	2	2	4	3	4	3	11	9	11	10	41	
7	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	11	10	12	10	43	
8	5	3	3	2	2	4	2	3	2	3	3	3	3	11	8	10	9	38	
9	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	4	5	3	15	15	16	12	58	
10	3	4	3	4	4	5	4	2	3	3	3	3	3	10	13	12	9	44	
11	3	3	5	3	4	3	3	2	3	3	3	5	3	11	10	11	11	43	
12	3	3	3	4	4	3	4	2	4	5	3	4	4	9	11	15	11	46	
13	3	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	12	13	16	14	55	
14	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	12	13	16	12	53	
15	5	4	5	2	5	5	5	2	2	4	4	5	5	14	12	13	14	53	
16	2	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	9	7	18	13	47	
17	3	2	3	4	4	3	4	2	2	2	3	3	4	8	11	10	10	39	
18	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	11	11	15	11	48	
19	4	3	4	2	4	3	2	3	4	3	3	4	3	11	9	12	10	42	
SUMATORIA DE VARIANZA DE LOS ÍTEMS																			883
VARIANZA	0.7	0.8	0.7	1.1	0.4	1.1	1.3	1.2	1.0	0.7	0.4	0.5	0.5	2.2	2.6	4.1	1.5		
SUMATORIA DE VARIANZA	10.3																		
COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD	1																		

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Formula 1: Alfa de Cronbach

$\alpha$ : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario	1
K: Número de ítems del instrumento	13
$\sum Vi$ : Sumatoria de las varianzas de los ítems	10.3
Vt: Varianza total del instrumento	883

La confiabilidad del instrumento se considera válido dado a que se encuentra dentro del valor del rango aceptado (1).

En el procesamiento de la información y los cálculos respectivos, se realizó la revisión para lograr procesar los datos una vez obtenidos del cuestionario aplicado, determinando que el software más utilizado es el Statistical Package for the Social Sciences (SPSS statistics 26). El cual nos sirvió para obtener con exactitud los resultados de las encuestas realizadas. Según Namakforoosh (2005):

Los procedimientos que emplea el investigador se deberán describir con suficiente detalle para permitir a otro investigador repetir la investigación. Excepto cuando el secreto es impuesto por interés nacional, los reportes de investigación deberán revelar con honestidad la fuente de los datos y los medios por los cuales se obtuvieron. (p. 65)

Para el desarrollo de la presente investigación se contemplaron algunos aspectos éticos referidos a la participación de las organizaciones que son parte del análisis.

Consentimiento informado, se les informo a los colaboradores de la empresa Exxis Perú los cuáles son la población de la presente investigación. Así mismo; la no maleficencia que es un término utilizado en la ética médica, para este estudio no se presentará información que los colaboradores no hayan proporcionado, evitando que estos vayan en contra de su entorno personal o laboral.

La justicia es información proporcionada por los colaboradores de la empresa Exxis Perú SAC, validando que los datos cumplieran con los objetivos de la investigación. También tenemos Autonomía en donde la Gerencia General estuvo de acuerdo en la participación del presente estudio. Por otro lado; está el principio de confidencialidad que reconoce la discrecionalidad de los colaboradores en el presente trabajo de investigación. Por último; esta la propiedad intelectual en donde se han respetado los derechos de autor, aquellos mencionados han sido citados de acuerdo a las normas APA.

### CAPÍTULO III: RESULTADOS

Este capítulo se encuentra organizado en base a los objetivos de la investigación y agrupado por cada una de las dimensiones de la variable.

#### 3.1. Presentación de los resultados

##### 3.1.1. Objetivo específico N°1: Determinar la morosidad de las cuentas por cobrar en la empresa Exxis Perú SAC del año 2020, Santiago de Surco.

**Tabla 1**

*Procedimientos establecidos a fin de otorgar un crédito apropiado y garantizar el pago*

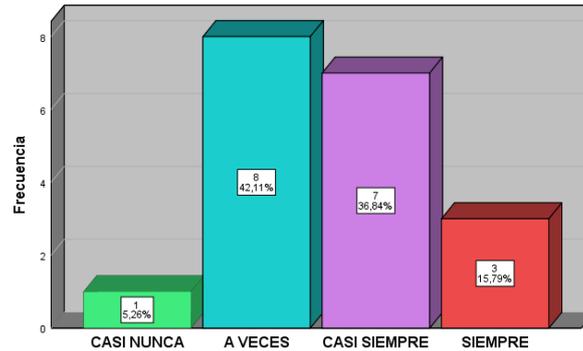
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	CASI NUNCA	1	5,3	5,3	5,3
	A VECES	8	42,1	42,1	47,4
	CASI SIEMPRE	7	36,8	36,8	84,2
	SIEMPRE	3	15,8	15,8	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

*Nota.* En la tabla se muestra los datos de procedimientos para otorgar un crédito.

En base a los resultados obtenidos, se tiene como respuesta positiva “casi siempre” y “siempre”, ambos rangos suman 52.6% del 100%, por otro lado; se tiene a la parte negativa “nunca” y “casi nunca”, por ello se consideró como dato relevante “casi nunca”, que equivale al 5.3% del 100%, y se concluye con la parte central que es “a veces” con un 36.8%.

**Figura 9**

*Procedimientos establecidos a fin de otorgar un crédito apropiado y garantizar el pago*



*Nota.* La figura muestra el resultado en cifras de los procedimientos para otorgar un crédito.

En el gráfico se observa que los procedimientos establecidos a fin de otorgar un crédito apropiado y garantizar el pago en la empresa Exxis Perú SAC, en base a los resultados obtenidos de la unidad de análisis, y una vez aplicado el instrumento se obtuvo como respuesta que la mayoría de los encuestado respondieron “a veces”, esto indica que no todos saben si existe o no un procedimiento para otorgar un crédito.

**Tabla 2**

*El crédito anterior antes de ser beneficiado con un nuevo crédito*

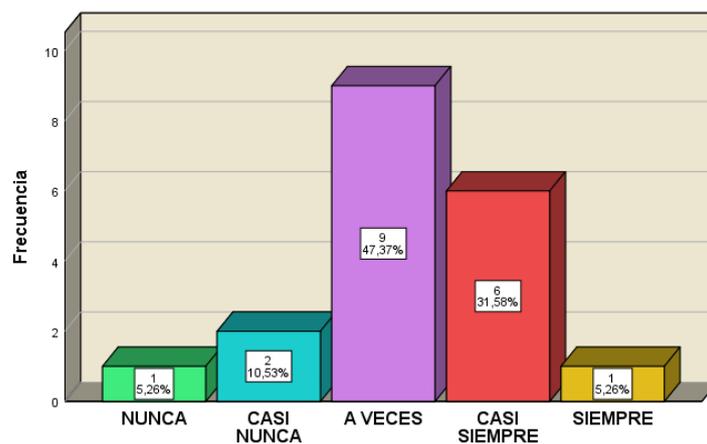
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	NUNCA	1	5,3	5,3	5,3
	CASI NUNCA	2	10,5	10,5	15,8
	A VECES	9	47,4	47,4	63,2
	CASI SIEMPRE	6	31,6	31,6	94,7
	SIEMPRE	1	5,3	5,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

*Nota.* Resultados extraídos de un crédito anterior antes de un crédito nuevo.

En los resultados obtenidos se tiene como respuesta positiva “casi siempre” y “siempre”, ambos rangos suman 36.9% del 100%, por otro lado; se observa la parte negativa “nunca”, y “casi nunca” que equivale al 15.8% del 100%, no obstante, se tiene a la parte central que es “a veces” con un 47.4%, esto indica que una parte de los encuestados respondieron que, si se realiza una evaluación previa antes de otorgar un crédito, el resto niega tal afirmación.

**Figura 10**

*El crédito anterior antes de ser beneficiado con un nuevo crédito.*



*Nota.* En la figura se muestra el resultado en cifras de un crédito anterior antes de un crédito nuevo.

En el presente gráfico se observa la dimensión “el cliente cancela o no su crédito anterior antes de ser beneficiado con un nuevo crédito”, una vez realizada las encuestas a los trabajadores se obtuvo como resultado que la mayoría respondió “a veces”, con ello se precisa que no todos los clientes cancelan su deuda anterior antes de ser beneficiado con un nuevo crédito.

**Tabla 3**

*La empresa cumple con sus obligaciones y pago a proveedores a tiempo, sin ser afectada por la morosidad de sus clientes.*

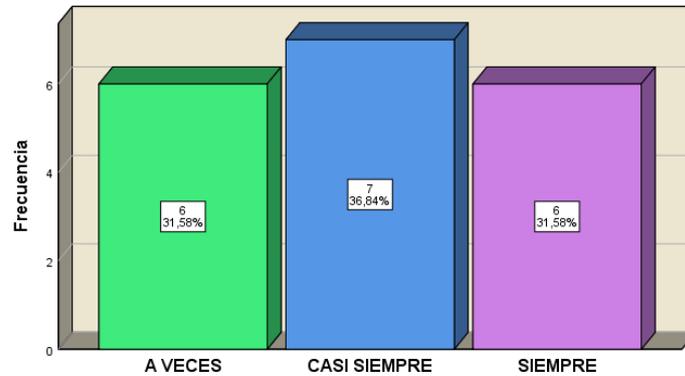
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	6	31,6	31,6	31,6
	CASI SIEMPRE	7	36,8	36,8	68,4
	SIEMPRE	6	31,6	31,6	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

*Nota.* Resultados extraídos de la morosidad de los clientes.

En los resultados obtenidos se tiene como respuesta positiva “casi siempre” y “siempre” ambos rangos suman 68.4% del 100%, por otro lado; la parte negativa es “nunca” y “casi nunca”, en donde dichos rangos no se reflejan en la tabla porque no se obtuvo respuesta de los encuestados, para concluir la parte central es el “a veces” con un 31.6%.

**Figura 11**

*La empresa cumple con sus obligaciones y pago a proveedores a tiempo, sin ser afectada por la morosidad de sus clientes.*



*Nota.* La figura muestra las cifras de pagos de proveedores sin ser afectada por la morosidad.

El gráfico está representado de acuerdo a la dimensión “la empresa cumple con sus obligaciones y pagos a proveedores a tiempo sin ser afectada por las deudas de sus clientes”, se obtiene una vez aplicado el instrumento de encuesta realizado al personal los cuales coincidieron con la misma magnitud en los rangos “a veces”, “casi siempre” y “siempre”, ello indica que la empresa si cumple con el pago a sus proveedores y no se ve afectado por las deudas de sus clientes, por ende existe rentabilidad en la empresa.

### 3.1.2. Objetivo específico N°2: Determinar las políticas de crédito en la empresa

Exxis Perú SAC del año 2020, Santiago de Surco.

**Tabla 4**

*La empresa cuenta con políticas de créditos y cobranzas*

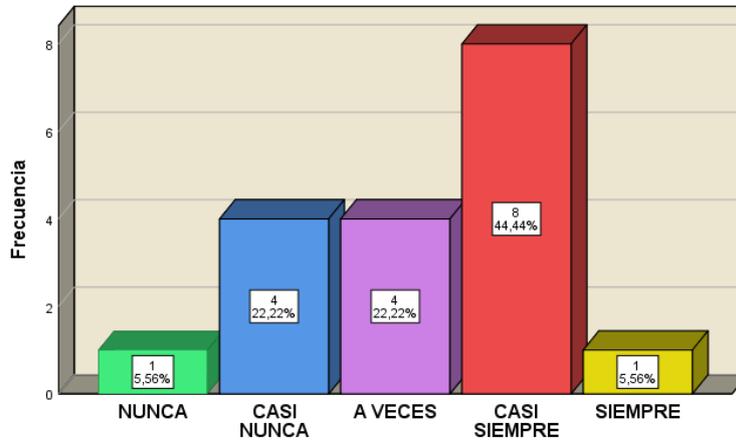
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	5,3	5,6	5,6
	CASI NUNCA	4	21,1	22,2	27,8
	A VECES	4	21,1	22,2	50,0
	CASI SIEMPRE	8	42,1	44,4	94,4
	SIEMPRE	1	5,3	5,6	100,0
	Total	18	94,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,3		
Total		19	100,0		

*Nota.* Datos tomados de las políticas de crédito y cobranza.

En base a los resultados obtenidos observamos como respuesta positiva “casi siempre” y “siempre”, ambos rangos suman 47.4% del 100%, por otro lado; se tiene la parte negativa “nunca” y “casi nunca”, que suman 26.4% del 100% y se concluye con la parte central que es “a veces”, con un 21.1% lo cual indica que una parte confirma lo antes mencionado y la otra está en desacuerdo.

**Figura 12**

*La empresa cuenta con políticas de créditos y cobranzas.*



Nota. Cifras extraídas de las políticas de crédito y cobranza

El gráfico representa la dimensión la empresa cuenta con políticas de crédito y cobranza, se obtiene los resultados de las encuestas realizadas al personal, que la mayoría respondió “casi siempre”, lo cual indica que la empresa si cuenta con políticas de crédito y cobranza.

**Tabla 5**

*Provisiones a sus cuentas por cobrar vencidas.*

		Frecuencia	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	5,3	5,5	5,5
	CASI SIEMPRE	14	73,7	77,8	83,3
	SIEMPRE	3	15,8	16,7	100,0
	Total	18	94,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,3		
Total		19	100,0		

Nota. Datos extraídos de las deudas por cobrar vencidas.

En los resultados obtenidos se tiene como respuesta positiva los rangos “casi siempre” y “siempre”, ambos suman 94.5% del 100%, por otro lado; la parte negativa está representada por “nunca” y “casi nunca”, cabe precisar que la tabla solo indica el “casi nunca”, respecto a lo mencionado es debido a que no se obtuvo respuesta de los encuestados, y se concluye con el 5.5% del 100%.

**Figura 13**

*Provisiones a sus cuentas por cobrar vencidas*



*Nota.* Cifras de cuentas por cobrar

El gráfico representa la dimensión la empresa realiza provisiones a sus cuentas por cobrar vencidas, una vez aplicado el instrumento de encuesta al personal que la mayoría respondió “casi siempre”, esto significa que la empresa realiza provisiones a sus cuentas por cobrar vencidas.

**Tabla 6**
*Información otorgada por el cliente*

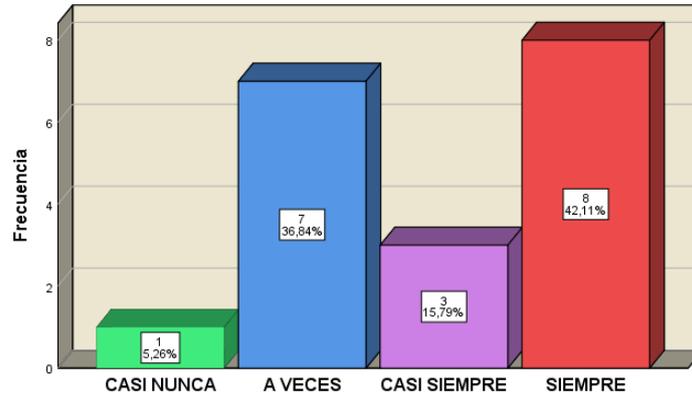
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	5,3	5,3	5,3
	A VECES	7	36,8	36,8	42,1
	CASI SIEMPRE	3	15,8	15,8	57,9
	SIEMPRE	8	42,1	42,1	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

*Nota.* Datos de información otorgada por el cliente.

En los resultados obtenidos se tiene como respuesta positiva los rangos “casi siempre” y “siempre”, ambos suman 57.9% del 100%, por otro lado; la parte negativa está representada por “nunca” y “casi nunca”, la tabla solo muestra el “casi nunca”, ello es debido a que no se obtuvo respuesta de los encuestados y dicho rango equivale al 5.3% del 100%, para concluir se tiene la parte central que es “a veces”, cuyo porcentaje asciende a 42.1% lo cual indica que una parte confirma lo mencionado y la otra está en desacuerdo.

**Figura 14**

*Información otorgada por el cliente*



*Nota.* Cifras de información otorgada por el cliente

El presente gráfico en cuanto a la dimensión, se valida la información otorgada por el cliente, se obtiene el resultado una vez aplicado el instrumento a nuestra unidad de análisis donde la mayoría respondieron “siempre”, con ello afirmamos que en la empresa se valida la información otorgada por el cliente.

**Objetivo específico N°3: Determinar las políticas de cobranza en los clientes de la empresa Exxis Perú SAC del año 2020, Santiago de Surco.**

**Tabla 7**

*Cobranza de deuda vencida mayor a 8 días*

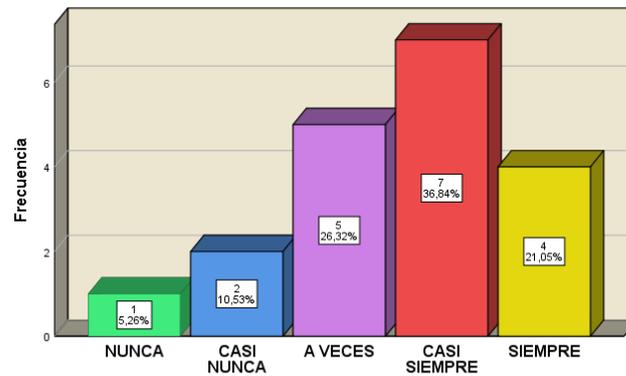
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	5,3	5,3	5,3
	CASI NUNCA	2	10,5	10,5	15,8
	A VECES	5	26,3	26,3	42,1
	CASI SIEMPRE	7	36,8	36,8	78,9
	SIEMPRE	4	21,1	21,1	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

*Nota.* Datos tomados de la deuda vencida mayor a 8 días.

En los resultados obtenidos se tiene como respuesta positiva los rangos “casi siempre” y “siempre”, ambos suman 59.9% del 100%, por otro lado; la parte negativa está representada por “nunca” y “casi nunca”, alcanzando un porcentaje del 15.8% y para concluir la parte central que es “a veces”, el cual equivale a un 26.3%.

**Figura 15**

*Cobranza de deuda vencida mayor a 8 días.*



*Nota.* Cifras tomadas de deudas vencidas mayor a 8 días.

En presente gráfico de acuerdo a la dimensión es prioridad la cobranza de deuda vencida mayor a 8 días, se obtiene los resultados de los encuestados una vez aplicado el instrumento donde la mayoría respondió “casi siempre”, esto quiere decir que para la empresa si es prioridad la cobranza de deuda vencida mayor a 8 días.

**Tabla 8**

*Recuperación de los créditos en mora.*

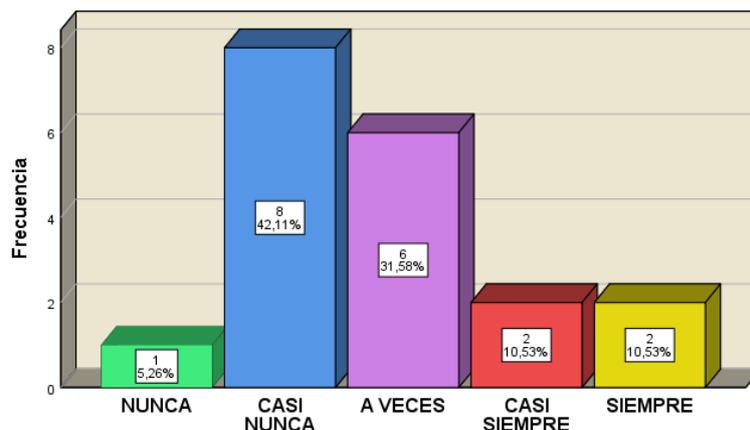
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	5,3	5,3	5,3
	CASI NUNCA	8	42,1	42,1	47,4
	A VECES	6	31,6	31,6	78,9
	CASI SIEMPRE	2	10,5	10,5	89,5
	SIEMPRE	2	10,5	10,5	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

*Nota.* Datos de créditos de mora.

En los resultados se obtiene como respuesta positiva “casi siempre” y “siempre” ambos rangos suman 21% del 100%, por otro lado; la parte negativa es “nunca” y “casi nunca”, con un porcentaje del 47.4% y para concluir se tiene a la parte central que es “a veces”, que equivale a un 31.6%.

**Figura 16**

*Recuperación de los créditos en mora.*



*Nota.* Cifras de créditos en mora.

En el gráfico de acuerdo a la dimensión considera que en la empresa Exxis Perú SAC, al iniciar un proceso legal es la vía más adecuada para la recuperación de créditos en mora, se obtiene los resultados realizados a los encuestados una vez aplicado el instrumento que la mayoría respondió “casi nunca”, esto indica que para la empresa el procedimiento de la vía legal no es el más adecuado.

**Tabla 9**

*Considera que los errores en la facturación retrasan el proceso de cobranza.*

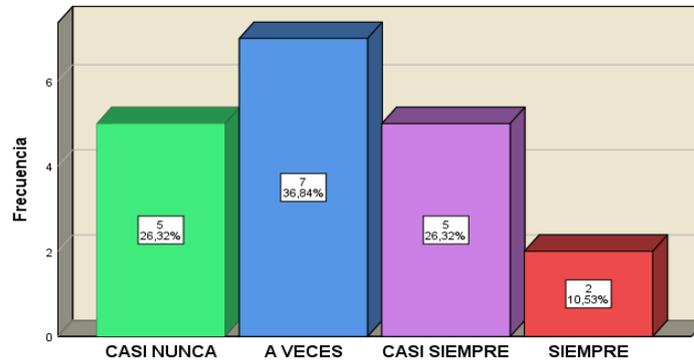
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	5	26,3	26,3	26,3
	A VECES	7	36,8	36,8	63,2
	CASI SIEMPRE	5	26,3	26,3	89,5
	SIEMPRE	2	10,5	10,5	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

*Nota.* Datos del proceso de cobranza.

En los resultados obtenidos se tiene como respuesta positiva los rangos “casi siempre” y “siempre” ambos suman 36.8% del 100%, por otro lado; la parte negativa está representada por “nunca” y “casi nunca”, en la tabla solo se aprecia “casi nunca”, ello es debido al no tener respuesta de los encuestados, el porcentaje asciende a un 26.3% y para concluir la parte central es “a veces” que equivale a un 36.8%.

**Figura 17**

*Considera que los errores en la facturación retrasan el proceso de cobranza*



*Nota.* Contingencias que originan demora en los procesos de cobranza

El presente gráfico representa a la dimensión considera que los errores en la facturación retrasan el proceso de cobranza, se obtiene los resultados de las encuestas realizadas a la unidad de análisis, que la mayoría respondió “a veces”, lo cual indica que en la empresa los errores de facturación retrasan el proceso de cobranza.

**Tabla 10**

*Se realizan conciliaciones financieras respecto a la situación de deuda de los reales importes adeudados por los clientes.*

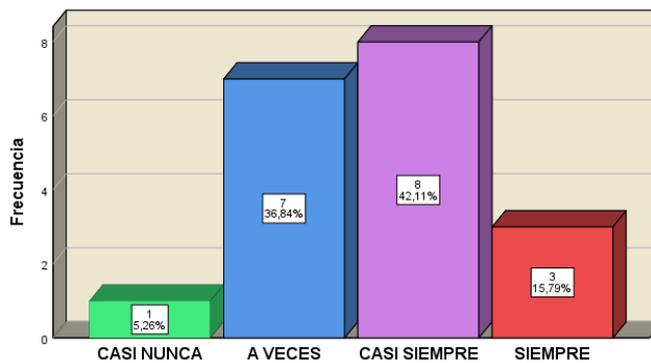
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	5,3	5,3	5,3
	A VECES	7	36,8	36,8	42,1
	CASI SIEMPRE	8	42,1	42,1	84,2
	SIEMPRE	3	15,8	15,8	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

*Nota.* Datos reales de los importes adeudados por clientes.

En los resultados obtenidos se tiene como respuesta positiva a los rangos “casi siempre” y “siempre”, ambos suman 57.9% del 100%, por otro lado; la parte negativa está representada por “nunca” y “casi nunca”, además se precisa que en la tabla solo indica “casi nunca”, con un porcentaje del 5.3% y para concluir la parte central es “a veces”, el cual equivale a un 36.8%.

**Figura 18**

*Se realizan conciliaciones financieras respecto a la situación de deuda de los reales importes adeudados por los clientes*



*Nota. Graficas de conciliaciones financieras*

El gráfico representa a la dimensión si la empresa realiza conciliaciones financieras respecto a la situación de deuda de los importes adeudados por los clientes, se obtiene los resultados de las encuestas realizadas a la unidad de análisis que la mayoría respondió “casi siempre”, por cual, se define que la empresa realiza conciliaciones financieras respecto a la situación de deuda de los reales importes.

### 3.1.3. Objetivo específico N°4: Evaluar la liquidez a través de las ratios de liquidez de la empresa Exxis Perú SAC del año 2020, Santiago de Surco.

**Tabla 11**

*la empresa logro recuperar el dinero en los plazos previstos según la condición de pago acordada*

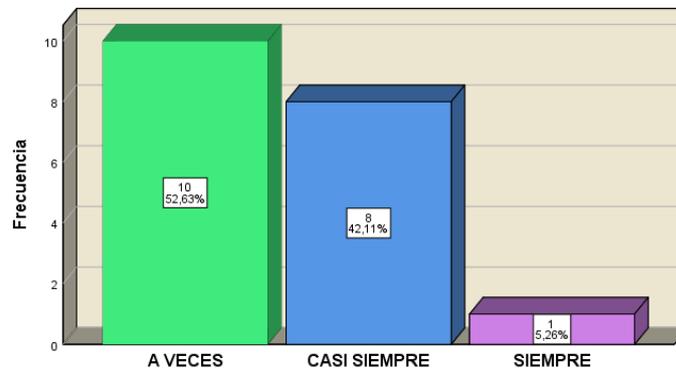
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	10	52,6	52,6	52,6
	CASI SIEMPRE	8	42,1	42,1	94,7
	SIEMPRE	1	5,3	5,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

*Nota.* Datos de condición de pago en las fechas establecidas.

En los resultados obtenidos se tiene como respuesta positiva los rangos “casi siempre” y “siempre”, ambos suman 47.4% del 100%, por otro lado; la parte negativa está representada por el “nunca” y “casi nunca”, los cuales no figuran en la tabla debido a que no se obtuvo respuesta por parte de los encuestados, se concluye con la parte central “a veces”, que equivale a un 52.6%.

**Figura 19**

*la empresa logro recuperar el dinero en los plazos previstos según la condición de pago acordada*



*Nota.* Recaudación del dinero en el plazo acordado

El gráfico representa a la dimensión cuál fue la situación de las cuentas por cobrar en el periodo 2020, la empresa logro recuperar el dinero en los plazos previstos según la condición de pago acordado, se obtiene los resultados de los encuestados una vez aplicado el instrumento que la mayoría respondió “a veces”, ello indica que la empresa logra recuperar el dinero en el plazo previsto según la condición de pago acordado.

**Tabla 12**

*la empresa logro cumplir con sus obligaciones en el corto plazo en el periodo 2020*

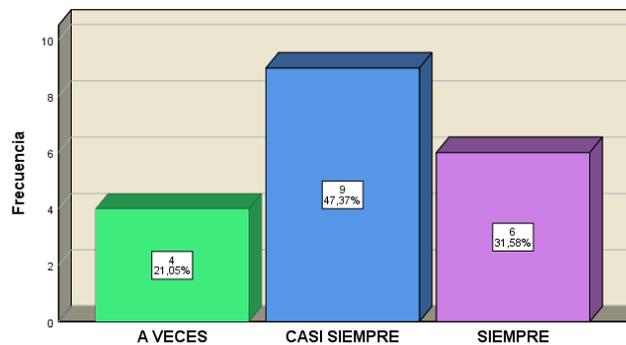
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	4	21,1	21,1	21,1
	CASI SIEMPRE	9	47,4	47,4	68,4
	SIEMPRE	6	31,6	31,6	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

*Nota.* Datos de obligaciones en el periodo 2020.

En los resultados obtenidos se tiene como respuesta positiva los rangos “casi siempre” y “siempre”, ambos suman 79% del 100%, por otro lado; la parte negativa está representada por el “nunca” y “casi nunca”, los cuales no figuran en la tabla debido a que no se obtuvo respuesta de los encuestados y para concluir se tiene la parte central que es el “a veces”, el cual equivale a un 21.11%.

**Figura 20**

*la empresa logro cumplir con sus obligaciones en el corto plazo en el periodo 2020*



*Nota.* Grafica de responsabilidades en corto plazo.

El gráfico representa a la dimensión a raíz del fenómeno global generado por la pandemia COVID – 19, la empresa logro cumplir con sus obligaciones en el corto plazo en el periodo 2020, se obtiene los resultados de las encuestas realizadas a la unidad de análisis que la mayoría respondió “casi siempre”, con ello se precisa que la empresa en ciertas ocasiones cumplía con sus obligaciones, no obstante, a pesar de lo mencionado existe rentabilidad.

**Tabla 13**

*La empresa en el periodo 2020 logro generar flujos de efectivo constante en el corto plazo.*

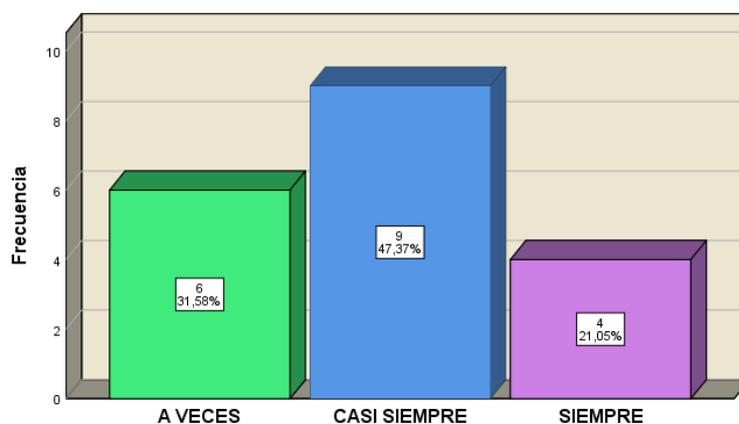
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	6	31,6	31,6	31,6
	CASI SIEMPRE	9	47,4	47,4	78,9
	SIEMPRE	4	21,1	21,1	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

*Nota.* Datos de flujos de efectivo en el periodo 2020.

En los resultados obtenidos se tiene como respuesta positiva los rangos “casi siempre” y “siempre”, ambos suman 68.5% del 100%, por otro lado; la parte negativa está representada por el “nunca” y “casi nunca”, los cuales no figuran en la tabla y para concluir la parte central es “a veces”, el cual equivale al 1.6%.

**Figura 21**

*La empresa en el periodo 2020 logro generar flujos de efectivo constante en el corto plazo*



*Nota.* Figura de flujo de efectivo.

El presente gráfico representa a la dimensión la empresa en el periodo 2020 logro generar flujos de efectivos constante en el corto plazo, se obtiene de las encuestas realizadas a la unidad de análisis que la mayoría respondió “casi siempre”, lo cual indica que la empresa en ciertas situaciones no logra generar flujos de efectivos constantes.

## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

El objetivo general del presente trabajo de investigación se ha centrado en establecer cuáles son los factores que determinan la alta morosidad de los clientes en la empresa Exxis Perú SAC del año 2020, Santiago de Surco. El estudio fue realizado a cuatro dimensiones distintas, la morosidad, políticas de crédito, políticas de cobranza y liquidez. Este resultado de estudio a su vez nos sirvió para establecer cuáles son los factores que determinan la alta morosidad de los clientes en la empresa Exxis Perú SAC.

Se ha encontrado que la alta morosidad es un problema que aqueja a todas las empresas de servicios en forma global, lo cual la empresa Exxis Perú SAC no es ajena a esta deficiencia por lo que no le permite obtener mayor rentabilidad. Así mismo; existe similitud con lo investigado por Ulloa (2020), quien señala, que en el proceso de recuperación de la cartera en la Cooperativa estudiada por el investigador indica que se ha convertido en uno de los principales problemas a resolver, evidenciándose un alto índice de morosidad que dificulta la recuperación de la misma. Así mismo coincide con la teoría de Brachfield (2002), quien sostiene que a pesar de los picos de solvencia económica en la morosidad se visualiza una leve disminución, no extinguiéndose del todo para las empresas esta contingencia de morosidad.

En base a los resultados de la primera dimensión (la morosidad de las cuentas por cobrar) se encontró que la empresa Exxis Perú SAC, sí cuenta con procedimientos establecidos para otorgar créditos y garantizar el pago. Por otro lado, se evidencia que, a veces los clientes antes de solicitar una nueva compra cancelan sus deudas atrasadas a fin de ser sujeto de crédito, con ello, la empresa logra cumplir sus obligaciones y pago a proveedores a tiempo sin verse afectada por el retraso o morosidad de sus clientes.

De acuerdo con la investigación de Cabrera, R. (2018), quien indica que, las cuentas por cobrar inciden de manera negativa en la liquidez de la empresa en estudio, lo cual, puede generar riesgos de morosidad que con el tiempo se convertirá en incobrabilidad, estos resultados se asemejan a lo mencionado por, Guajardo (2014), quien comenta que las cuentas por cobrar son, como los otros activos, recursos económicos que pertenecen a una empresa, los cuales producirán una rentabilidad en el futuro.

En cuanto a los resultados de la segunda dimensión (políticas de crédito) se encontró que la empresa Exxis Perú SAC, si cuenta con políticas de créditos y cobranzas, pero no está consolidada al 100%, debido a que un 50% de los encuestados desconocen que existan estas políticas de crédito, por otro lado; si se realizan provisiones a sus cuentas por cobrar vencidas y se validan la información otorgada por el cliente. En relación a ello coincidimos con Centeno et al.2015, quienes mencionan que las políticas de crédito corresponden a la transacción comercial basada en la confianza otorgada a los clientes.

En relación a la tercera dimensión (políticas de cobranza) de la empresa Exxis Perú SAC, es prioridad la cobranza de deuda vencida mayor a 8 días, por otro lado; se observa que a veces es la vía más adecuada iniciar un proceso legal en la recuperación del crédito, por lo tanto, se encuentran en un punto neutro de recuperación de créditos en mora, además; se observa que los errores en la facturación retrasan el proceso de cobranza. Por otra parte; la empresa realiza conciliaciones financieras respecto a la situación de deudas reales por los clientes. Este resultado confirma el estudio realizado por Reyes, A (2002), define a las políticas como: “los patrones generales que tienen por finalidad orientar la acción, dejándoles a los superiores más campo para las decisiones que les corresponden tomar, por lo cual, sirven para enunciar, interpretar o reemplazar las normas concretas”.

En cuanto a la cuarta dimensión (liquidez), en la empresa Exxis Perú SAC se identificó en base a las encuestas realizadas a la unidad de análisis, se obtiene como respuesta que a veces

se logra recuperar los créditos en los plazos establecidos según la condición de pago acordada, por otra parte, se observa que logra cumplir con sus obligaciones de pago en el corto plazo; con el cual se logra generar flujos de efectivo en forma constante en el periodo establecido. Este resultado confirma el estudio realizado por Martínez D. (2019), quien menciona que el riesgo de crédito influye en la estabilidad económica de manera negativa, así mismo el riesgo liquidez arrojó un signo positivo mas no significativo; esto coincide con Milán (2014), quien señala que la liquidez se define como activos que llegan a transformarse en efectivo, razón por la cual las empresas emplean dicho instrumento para evitar riesgos.

En el presente estudio encontramos como factor limitante, la gran crisis sanitaria del COVID 19, la falta de accesibilidad para la realización de entrevistas, análisis documentario y encuestas en forma presencial a la empresa nos ha llevado a realizar encuesta online.

Por otro lado, se generaron limitaciones en materia de búsqueda de la información, debido a que se tuvo que recurrir presencialmente a la biblioteca nacional para recopilar fuentes para las bases teóricas relacionado con el tema de estudio, porque en los buscadores no fue posible encontrar; en lo que respecta para la obtención de datos se presentó una pequeña demora en el otorgamiento de la información requerida al área de contabilidad y finanzas porque la persona encargada de proporcionarlo se encontraba con licencia.

En cuanto a la realización del instrumento cuestionario de encuestas, fue una de las etapas más complicadas debido a que se tuvo que recurrir al uso de la herramienta Excel, posteriormente se ingrese al Software SPSS, para que arroje los resultados y así poder responder a los objetivos y dimensiones del presente trabajo de investigación.

Una implicancia práctica es dar a conocer si se está implantado la adecuada gestión de cuentas por cobrar en la empresa Exxis Perú SAC, del distrito de Santiago de Surco. Esta situación proporciona datos obtenidos que aparentemente no se está cumpliendo con las

políticas de cobranza, los análisis documentarios obtenidos del sistema y los procedimientos de cobranza son considerados por las personas encuestadas. Las razones de gestión y el promedio de cobro no siempre son valoradas como una herramienta para medir la rotación de cuentas por cobrar.

La implicancia teórica de nuestro trabajo de investigación está respaldada por diversas fuentes, marco teórico, bases teóricas y definiciones que nos ayudaron a la recopilación de la información, las mismas que se refieren a las cuentas por cobrar comerciales, podemos apreciar que existen varios conceptos que se deben considerar y aplicar de manera correcta. Nuestro trabajo permite observar cuales son las teorías que se deben practicar en las empresas.

Es importante tener en cuenta el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos por la empresa y realizar análisis detallados del comportamiento de pago de los clientes, además se debe poner en práctica la utilización de las razones de gestión, para lograr los objetivos propuestos por las organizaciones en un corto plazo.

### **Conclusiones**

En un corto plazo, la empresa tiene previsto establecer políticas de créditos y cobranza las cuales nos permitirá identificar los procesos adecuados para la toma de acciones necesarias, con la finalidad de evitar atrasos que conlleven a la morosidad y por ende al incumplimiento de las obligaciones adquiridas por los clientes.

La empresa viene afrontando problemas financieros que se traduce en el incumplimiento de pagos, esto es derivado por un deficiente otorgamiento de crédito al momento de adquirir una nueva compra.

El área de contabilidad y finanzas viene asumiendo responsabilidades de los diferentes departamentos como son facturación, cuentas por cobrar, recursos humanos, compras,

cobranzas y tesorería. Todo ello puede conllevar a posibles contingencias financieras al no contar con un adecuado procedimiento.

Se pretende implementar estrategias que ayuden a mitigar los procesos de cobranza, y así poder contar con una mayor canalización en la efectividad de los pagos por parte de los clientes morosos, que con el tiempo puede repercutir en la liquidez de la empresa en estudio.

## REFERENCIAS

- Alarcón, M., & Barboza, M. (2020). *Estrategias de cobranza para reducir la morosidad en la empresa Total World Corporation S.A.C. Chiclayo, 2018*. (Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración), Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66591/Alarcon\\_MM\\_Barboza\\_BMC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66591/Alarcon_MM_Barboza_BMC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bustamante, M. E., & Bustamante, L. E. (2018). *Influencia de la Morosidad en la Rentabilidad del Sector Bancario Peruano, Periodo 2012-2016*. (Tesis para optar el Título de Segunda Especialidad en Ciencias Administrativas), Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú.  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6574/ADSbucame.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Cabrera, R. V. (2018). *Cuentas por Cobrar y la Liquidez de la Empresa Data Tel S.A. Lima - 2018*. (Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público), Universidad César Vallejo, Lima, Perú.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30595/Cabrera\\_ARV.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30595/Cabrera_ARV.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cabrera, Y. K., & Chañi, L. (2019). *Cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la Asociación Educativa Adventista Sur Oriental del Perú, periodos 2014-2018*. (Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público), Universidad Peruana Unión, Lima, Perú.

[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2011/Yesenia\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2019.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2011/Yesenia_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Calderón, R. S. (2014). *La Gestión de Riesgo Crediticio y su Influencia en el Nivel de Morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo – Agencia Sede Institucional – Periodo 2013*. (Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración), Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.

[https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/959/calderonespinola\\_rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/959/calderonespinola_rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Castillo, A. M., & Cárdenas, F. O. (2016). *Factores Determinantes de la Morosidad en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Perú*. (Trabajo de Investigación presentado para optar al Grado Académico de Magíster en Finanzas), Universidad del Pacífico, Lima, Perú.

[https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1933/Ana\\_Tesis\\_maestria\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1933/Ana_Tesis_maestria_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Castañeda, E. E., & Tamayo, J. J. (2013). *La Morosidad y su Impacto en el Cumplimiento de los Objetivos Estratégicos de la Agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo 2010-2012*. (Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público), Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.

[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/131/1/CASTANEDA\\_ELVIS\\_MORODIDAD\\_IMPACTO\\_CUMPLIMIENTO.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/131/1/CASTANEDA_ELVIS_MORODIDAD_IMPACTO_CUMPLIMIENTO.pdf)

Flores, A. L. (2017). *Cuentas por cobrar y su relación con la liquidez de las instituciones educativas, distrito de La Molina, año 2017*. (Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público), Universidad César Vallejo, Lima, Perú.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12370/Flores\\_RAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12370/Flores_RAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Lopez, R. N. (2016). *La Morosidad y su Impacto en la Rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora – Piura, año 2016*. (Tesis para obtener el Título Profesional en Administración de Empresas), Universidad César Vallejo, Lima, Perú.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12310/lopez\\_lr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12310/lopez_lr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Jara, H. A. (2019). *Factores Determinantes en la Morosidad de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú, 2003-2017*. (Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Finanzas), Universidad Nacional del Callao, Callao, Perú.  
<http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/4592/TESIS%20HJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Martínez, D. A. (2019). *Efecto del Riesgo de Crédito y el Riesgo de Liquidez en la Estabilidad Bancaria de Latinoamérica*. (Tesis para optar al Grado de Magíster en Finanzas), Universidad de Chile, Santiago, Chile.  
<https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/173535/Tesis%20-%20Martinez%20Rivera%20Daysi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Olcese, A., Rodríguez, M. A., & Alfaro, J. (2008). Manual de la empresa responsable y sostenible. McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de <https://www.marcialpons.es/libros/manual-de-la-empresa-responsable-y-sostenible/9788448168636/>

Urbina, M. A. (2017). *Determinantes del Riesgo de Crédito Bancario: Evidencia en Latinoamérica - año 2017*. (Tesis para optar al Grado de Magíster en Finanzas), Universidad de Chile, Santiago, Chile.  
<https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/149796/Urbina%20Poveda%20Myriam.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ulloa, G. F. (2020). *Análisis del Nivel de Morosidad de la Cartera que Mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan*. (Trabajo de Titulación previo a la obtención del Título de Licenciado en Administración de Empresas), Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca, Ecuador.  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19427/1/UPS-CT008873.pdf>

Valdebenito, E. A. (2019). *Evaluación Económica del Crédito con Aval del Estado: Rentabilidad y Probabilidad de Pago*. (Tesis para optar al Grado de Magíster en Economía Aplicada), Universidad de Chile, Santiago, Chile.  
<https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/171541/Evaluaci%3bnecon%3bmica-del-Cr%3ba9dito-con-Aval-del-Estado.pdf?sequence=1&isAllowed>

**ANEXOS**

Anexo N°1: Estado de Resultados



**EXXIS PERU S.A.C.**  
**ESTADOS DE RESULTADOS**  
**(ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS)**  
**POR EL AÑO TERMINADO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2,020**  
*(Expresado en Soles)*

	<b>Si.</b>	
Ventas		9,678,317.97
(-) Costo de Ventas		-6,078,590.28
Utilidad Bruta		3,599,727.69
Gastos de Ventas		-1,107,507.95
Gastos de Administración		-964,437.75
Utilidad Operativa		<u>1,527,781.99</u>
Ingresos Financieros		779,853.22
Gastos Financieros		-282,170.79
Otros Ingresos		100,552.07
Diferencia de cambio neta		
Otros Gastos		-68,858.99
Resultado Antes de Participación e Impuestos		<u>2,057,157.50</u>
Participación de los Trabajadores 5%		-110,676.00
Impuesto a la Renta 29.5%		-652,990.00
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<b>Si.</b>	<b><u><u>1,293,491.50</u></u></b>

LILIANA LADINES PEÑA  
GERENTE GENERAL  
EXXIS PERU S.A.C.

Liliana Ladines Peña  
Gerente General  
DNI 00255662

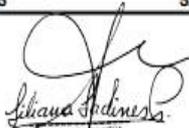
Noemy Maribel Mendoza Ramirez  
Contadora  
CPC 21334

Anexo N°2: Estado de Situación Financiera



**EXXIS PERU S.A.C.**  
**ESTADO DE SITUACION FINANCIERA**  
**(BALANCE GENERAL)**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2,020**  
*(Expresado en Soles)*

<b>Activos</b>	<b>S/.</b>	<b>Pasivos y Patrimonio</b>	<b>S/.</b>
<b>Activos Corriente</b>		<b>Pasivos Corriente</b>	
Efectivo y Equivalente de Efectivo	332,334	Sobregiros bancarios	
Cuentas por Cobrar Comerciales	5,484,687	Cuentas por pagar comerciales	1,396,559
Otras Cuentas por Cobrar	61,993	Tributos por pagar	565,394
Cuentas por cobrar al personal	25,985	Remuneraciones por pagar	601,789
Cuentas por cobrar comerciales a partes relacionadas	1,916,184	Cuentas por pagar comerciales a partes Relacionadas	1,652,912
Cuentas por Cobrar Diversas a Relacionadas	5,358,769	Cuentas por Pagar Diversas Terceros	114,518
Servicios y Otros Contratados por Anticipado	-		
<b>Total Activos Corrientes</b>	<b>13,179,950</b>	<b>Total Pasivos Corrientes</b>	<b>4,331,172</b>
<b>Activos no corriente</b>		<b>Pasivos no corriente</b>	
Inmueble, Maquinaria y Equipo (Neto)	161,504	Cuentas por pagar Diversas a Relacionadas	1,032,533
		Pasivos Diferidos	5,134,088
<b>Total Activos No Corrientes</b>	<b>161,504</b>	<b>Total Pasivos No Corrientes</b>	<b>6,166,621</b>
		<b>Patrimonio</b>	
		Capital	386,350
		Reserva Legal	77,270
		Resultados Acumulados	1,086,549
		Resultado del Ejercicio	1,293,492
		<b>Total Patrimonio</b>	<b>2,843,661</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>S/.</b> <b>13,341,454</b>	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>S/.</b> <b>13,341,454</b>

  
LILIANA LADINES PEÑA  
GERENTE GENERAL  
EXXIS PERU S.A.C.  
Liliana Ladines Peña  
Gerente General  
DNI 00255662

  
Noemí Maribel Mendoza Ramírez  
Contadora  
CPC 21334

**Anexo N°3: INDICADORES FINANCIEROS**
**Liquidez**

$$\text{Prueba circulante} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{13,179,950}{4,331,172} = 3.04$$

**Rotación de Cuentas por cobrar en días**

$$\text{Rotación de Cuentas x Cobrar} = \frac{\text{Cuentas por Cobrar} \times 360 \text{ días}}{\text{Ventas}} = \frac{5,484,687 \times 360}{9,678,317.97} = 204$$

**Rotación de Cuentas por cobrar en veces**

$$\text{Rotación de Cuentas x Cobrar} = \frac{\text{Total ventas netas al crédito}}{\text{Promedio de las cuentas por cobrar}} = \frac{9,678,317.97}{5,484,687} = 1.76$$

**Prueba ácida**

$$\text{Prueba ácida} = \frac{(\text{Activo corriente} - \text{existencias})}{\text{Pasivo corriente}} = \frac{13,179,950}{4,331,172} = 3.04$$

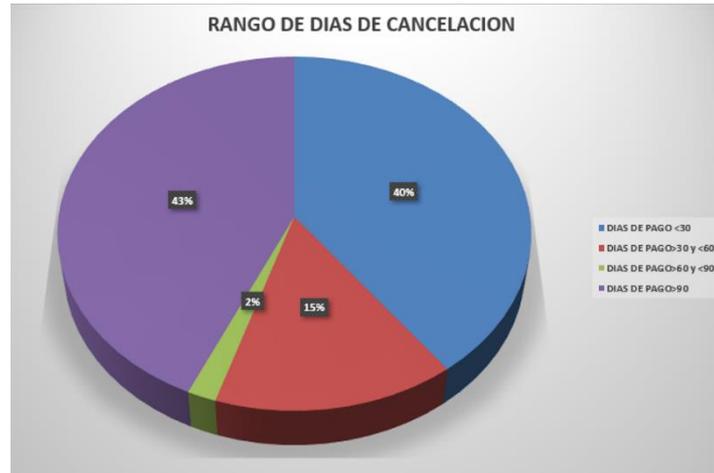


Anexo N°4: Base de datos de clientes que cancelaron en el periodo 2020

1	F. VCT	F. EMISIÓN	FOLIO	CODIGO CLIE	REFERENCIA	MONED	INGRES	TOTAL	ECHA DE ULTIMO P	IAS TRANSCURR	Rango
2	14/01/2020	09/01/2020	FC-731	C20100004322	Fact. Cliente - INDUSTRIAS DEL ENVASE SA	USD	24617.47	29048.61	14/02/2020	-31	>30 y <60
3	14/01/2020	09/01/2020	FC-732	C20100006538	Mantenimiento ENGINE y localización EXXIS	USD	3710.00	4377.80	15/06/2020	-153	>90
4	14/01/2020	14/01/2020	FC-834	C20100160375	Fact. Cliente - CORPORACION DE INGENIERIA DE REFRI	USD	14738.64	17391.59	7/02/2020	-24	<30
5	14/01/2020	09/01/2020	FC-733	C20100165687	AP1 12/12 (8PROF, 5CRM, 6FINAN, 15LOG, 1INDIREC A	USD	36941.25	43590.68	6/08/2020	-205	>90
6	14/01/2020	09/01/2020	FC-735	C20100727359	06/16, AP1, Lic (Pro 6, CRM 11, Fin 3, Log7, Engi	USD	10341.80	12203.32	13/05/2020	-120	>90
7	14/01/2020	09/01/2020	FC-736	C20101053157	AP1 09/17 (3 PRO, 7 LIM, 1 ENGINE)	USD	4009.07	4730.70	4/05/2020	-111	>90
8	14/01/2020	09/01/2020	FC-737	C20101312608	AP1 11/14 (10PROF, 12LOGIST, 5CRM, 5 FINANC)	USD	9142.52	10788.17	21/07/2020	-189	>90
9	14/01/2020	09/01/2020	FC-741	C20107974467	Fact. Cliente - Compañía Internacional del Café So	USD	13763.20	16240.58	30/01/2020	-16	<30
10	14/01/2020	09/01/2020	FC-744	C20111740438	Fact. Cliente - SONEPAR PERU S.A.C.	USD	30681.83	36204.56	24/01/2020	-10	<30
11	14/01/2020	09/01/2020	FC-750	C20134690080	AP1 04/14 (6PROF, 3 FINAN, 7LOGIST, 2CRM)	USD	6555.00	7734.90	25/02/2020	-42	>30 y <60
12	14/01/2020	09/01/2020	FC-746	C20140699501	Fact. Cliente - MAC CHEMICAL S A	USD	8793.42	10376.24	28/01/2020	-14	<30
13	14/01/2020	09/01/2020	FC-748	C20207845044	Fact. Cliente - FRUTOS Y ESPECIAS S.A.C.	USD	19560.90	23081.86	25/02/2020	-42	>30 y <60
14	14/01/2020	09/01/2020	FC-752	C20208407148	Fact. Cliente - DUNA CORP S A	USD	6764.00	7981.52	10/01/2020	4	<30
15	14/01/2020	09/01/2020	FC-754	C20254664465	AP1 (5 PROF, 3FIN, 3 LOG, 4 CRM) 08/15	USD	6921.00	8166.78	28/08/2020	-227	>90
16	14/01/2020	09/01/2020	FC-751	C20307214386	Fact. Cliente - INDUSTRIAS MANRIQUE SAC	USD	7416.00	8750.88	15/01/2020	-1	<30
17	14/01/2020	09/01/2020	FC-755	C20327514581	Fact. Cliente - PLATINUM S.R.L.	USD	4889.50	5769.61	28/02/2020	-45	>30 y <60
18	14/01/2020	09/01/2020	FC-753	C20377761902	09/18 AP1 Mantenimiento SAP (6 Pro, 25 Lim, 5 Ind	USD	15063.00	17774.34	28/05/2020	-135	>90
19	15/01/2020	10/01/2020	FC-765	C20167880151	Fact. Cliente - AUTO PERIQUITO SRL	USD	7975.40	9410.97	14/02/2020	-30	>30 y <60
20	15/01/2020	10/01/2020	FC-792	C20205557181	AP1 05/15 (6 PROF, 5 FINANC, 10 LOGIST, 1 PREMIUN AN	USD	20241.35	23884.79	26/08/2020	-224	>90
21	15/01/2020	10/01/2020	FC-763	C20336864713	Fact. Cliente - AMTEX S.A.C.	USD	2098.00	2475.64	27/01/2020	-12	<30
22	15/01/2020	10/01/2020	FC-770	C20388996782	Fact. Cliente - COLEGIO SAN JORGE DE MIRAFLORES S.	USD	8272.50	9761.55	7/02/2020	-23	<30
23	15/01/2020	10/01/2020	FC-796	C20393877601	Fact. Cliente - INKAFERRO PERU SELVA E.I.R.L.	USD	10452.60	12334.07	6/03/2020	-51	>30 y <60
24	15/01/2020	10/01/2020	FC-785	C20420039728	AP1 02/14 (8PROF, 2CRM, 3FINAN, 5 LOG, 5INDIRECT	USD	11848.50	13981.23	8/07/2020	-175	>90
25	15/01/2020	10/01/2020	FC-799	C20466477771	AP1 03/15 (8 PROF, 2 FINANC, 5 LOGIST, 1 CRM)	USD	6894.50	8135.51	13/06/2020	-150	>90
26	15/01/2020	10/01/2020	FC-768	C20475120001	Fact. Cliente - BEST SECURITY DEL PERÚ SAC	USD	18665.00	22024.70	3/03/2020	-48	>30 y <60
27	15/01/2020	10/01/2020	FC-788	C20492125939	Fact. Cliente - ECOOPTER PERU S.A.	USD	2200.00	2596.00	24/01/2020	-9	<30
28	15/01/2020	10/01/2020	FC-760	C20498412727	AP1 07/15 (4 PROF, 5 FINANC, 6 LOGIST, 1 HANA ANALYT	USD	7008.80	8270.38	16/07/2020	-183	>90
29	15/01/2020	10/01/2020	FC-794	C20501580474	Fact. Cliente - INDUSTRIA QUIMICA MENDOZA E HIJOS	USD	12139.50	14324.61	19/03/2020	-64	>60 y <90
30	15/01/2020	10/01/2020	FC-790	C20512378979	Fact. Cliente - FASTPACK SAC	USD	5588.75	6594.73	7/02/2020	-23	<30
31	15/01/2020	10/01/2020	FC-784	C20517222560	AP1 (12P 27L 2E) 7-2019	USD	13877.20	16375.10	8/05/2020	-114	>90
32	15/01/2020	10/01/2020	FC-795	C20519305098	Fact. Cliente - Inkaferro Perú S.A.C.	USD	11980.92	14137.48	6/03/2020	-51	>30 y <60
33	15/01/2020	10/01/2020	FC-798	C20520694839	Fact. Cliente - JINZHAO MINING PERU S.A.	USD	4066.80	4798.82	6/03/2020	-51	>30 y <60

Anexo N°5: Rango de días de cancelación en el periodo 2020

RANGO DE DIAS	IMPORTE RECAUDADO
DIAS DE PAGO <30	987,865.01
DIAS DE PAGO >30 y <60	375,648.38
DIAS DE PAGO >60 y <90	45,050.46
DIAS DE PAGO >90	1,073,771.12
<b>IMPORTE TOTAL</b>	<b>2,482,334.97</b>



Anexo N°6: Cantidad de clientes que cancelaron en el periodo 2020

RANGO DE DIAS	CANTIDAD DE LIENTES
<30	53
>30 y <60	24
>60 y <90	6
>90	46
<b>TOTAL DE CLIENTES</b>	<b>129</b>



Anexo N°7: Base de datos de clientes que cancelaron sus facturas en el periodo 2021

F. VCTO	F. EMISION	FOLI	CODIGO CLIE	REFERENCIA	MONED	INGRESO	TOTAL	HA DE ULTIMO	DEUDA AL 20	S TRANSCUF	Rango
29/02/2020	30/01/2020	FC-891	C20501881750	Implementación de mejoras en proceso de producción	USD	4000.00	4720.00	11/03/2021	2557.60	-376	>90
02/04/2020	02/03/2020	FC-951	C20100725658	INFRAESTRUCTURA	USD	15920.06	18785.67	28/05/2021	15814.10	-421	>90
27/04/2020	22/04/2020	FC-1053	C20393877601	Imp. SAP	USD	5778.71	6818.88	17/05/2021	6818.88	-385	>90
27/04/2020	22/04/2020	FC-1052	C20519305098	Imp. SAP	USD	8668.20	10228.48	17/05/2021	9001.06	-385	>90
27/06/2020	27/05/2020	FC-1141	C20422635671	Facturas clientes - C20422635671	USD	31500.00	37170.00	22/09/2021	12285.00	-452	>90
14/10/2020	14/09/2020	FC-1406	C20432552072	Facturas clientes - C20432552072	USD	29841.59	35213.08	2/11/2021	35213.08	-384	>90
28/10/2020	28/09/2020	FC-1416	C20100075858	Facturas clientes - C20100075858	USD	116320.97	137258.74	4/11/2021	57900.97	-372	>90
08/11/2020	08/10/2020	FC-1421	C20100056128	AP01 - 3 LIC PROF - 6 LIM.	USD	3274.50	3863.91	14/06/2021	3400.24	-218	>90
21/11/2020	21/10/2020	FC-1479	C20378668574	IMPLEMENTACION DE TIPO CAMBIO AUTOMATICO	USD	3480.00	4106.40	19/03/2021	3480.00	-118	>90
1/12/2020	26/11/2020	FC-1564	C20417573705	Licencias SAP	USD	1300.00	1534.00	9/04/2021	1534.00	-129	>90
02/12/2020	02/11/2020	FC-1488	C20100006538	IMPLEMENTACION ADD-ONS DETRACCIONES, LETRAS, PAG	USD	4700.00	5546.00	27/02/2021	5546.00	-87	>60 y <90
14/12/2020	09/12/2020	FC-1575	C20519190681	1 SAP B1 PRO   19 SAP B1 LIM   1 SAP B1 IND. ACCESS	USD	105170.80	124101.54	27/01/2021	124101.54	-44	>30 y <60
16/12/2020	11/12/2020	FC-1619	C20512976108	Mantenimiento Anual SAP	USD	18406.41	21719.56	1/02/2021	9556.61	-47	>30 y <60
17/12/2020	17/11/2020	FC-1553	C20549011196	Licencias SAP	USD	6594.75	7781.81	25/08/2021	20.38	-251	>90
23/12/2020	23/12/2020	FC-1651	C20396637759	IMPLEMENTACION DE MODULO DE ACTIVOS FIJOS	USD	3900.00	4602.00	6/01/2021	4602.00	-14	<30
25/12/2020	31/08/2020	FC-1346	C20492868303	IMPLEM.	USD	7296.00	8609.28	6/08/2021	1459.20	-224	>90
30/12/2020	30/11/2020	FC-1568	C20508873914	LICENCIAS SAP BUSINESS ONE	USD	29270.00	34538.60	25/01/2021	7707.77	-26	<30
11/01/2021	11/12/2020	FC-1615	C20504187587	Licencias SAP	USD	104906.60	123789.79	4/10/2021	104188.62	-266	>90
30/01/2021	19/10/2020	FC-1476	C20510910517	Mantenimiento Anual MIXERCON	USD	14249.59	16814.52	10/02/2021	14249.59	-11	<30

Anexo N°8: Rango de días de cancelación en el periodo 2021

RANGO DE DIAS	IMPORTE RECAUNADAD
DIAS DE PAGO <30	55955.12
DIAS DE PAGO >30 y <60	145821.10
DIAS DE PAGO >60 y <90	5546.00
DIAS DE PAGO >90	399880.04
<b>IMPORTE TOTAL</b>	<b>607202.26</b>



Anexo N°9: Rango de días de cancelación en el periodo 2021

RANGO DE DIAS	CANTIDAD DE LIENTES
<30	3
>30 y <60	2
>60 y <90	1
>90	13
<b>TOTAL DE CLIENTES</b>	<b>19</b>



## Anexo N°10: Matriz de consistencia

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
La morosidad de los clientes	Brachfield (2002); No hay que olvidar que la morosidad de los clientes es la primera causa directa del cierre de empresas. Un estudio de la UE reveló que el 25% de los quebrantos empresariales tiene como causa directa los problemas de morosidad. (p. 17)	Morosidad	Capacidad de pago Cartera atrasada Cartera de alto riesgo
		Políticas de crédito	Requisitos del Cliente a crédito Plazos promedio de cobranza Porcentaje de la deuda vencida
		Políticas de cobranza	Días de mora Recuperación de créditos Acciones legales Mecanismos de cobranza
		Liquidez	Rotación de cuentas por cobrar Razón corriente Prueba acida

## Anexo N°11: Operacionalización de la variable

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS INSTRUMENTO DE RECOLECCION
¿De qué manera la morosidad se determina en la empresa Exxis Perú SAC del año 2020, Santiago de Surco?	<p><b><u>Objetivo General</u></b>            Establecer cuáles son los factores que determinan la alta morosidad de los clientes en la empresa Exxis Perú SAC del año 2020, Santiago de Surco</p> <p><b><u>Objetivos Específicos</u></b>            Determinar la morosidad de las cuentas por cobrar en la empresa Exxis Perú SAC del año 2020, Santiago de Surco.</p> <p>Determinar las políticas de crédito en la empresa Exxis Perú SAC del año 2020, Santiago de Surco.</p> <p>Determinar las políticas de cobranza en los clientes de la empresa Exxis Perú SAC del año 2020, Santiago de Surco.</p> <p>Evaluar la liquidez a través de los ratios de liquidez de la empresa Exxis Perú SAC del año 2020, Santiago de Surco.</p>	La morosidad de los clientes	La morosidad  Políticas de crédito  Políticas de cobranza  Liquidez	Capacidad de pago Cartera atrasada Cartera de alto riesgo  Requisitos del Cliente a crédito Plazos promedio de cobranza Porcentaje de la deuda vencida  Días de mora Recuperación de créditos Acciones legales Mecanismos de cobranza  Rotación de cuentas por cobrar Razón corriente Prueba ácida	Diseño de entrevista  Cuestionario de entrevista  Aplicación del cuestionario de entrevista

## Anexo N°12: Cuestionario Por Dimensiones 1

OBJETIVOS	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVELES O RANGOS
Determinar la morosidad de las cuentas por cobrar en la empresa Exxis Perú SAC del año 2020, Santiago de Surco.	<b>Morosidad</b>	Capacidad de pago	¿Existe procedimientos establecidos a fin de otorgar un crédito apropiado y garantizar el pago?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		Cartera atrasada	¿El cliente cancela su crédito anterior antes de ser beneficiado con un nuevo crédito?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. siempre
		Cartera de alto riesgo	¿La empresa cumple con sus obligaciones y pago a proveedores a tiempo, sin ser afectada por la morosidad de sus clientes?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

## Anexo N°13: Cuestionario Por Dimensiones 2

OBJETIVOS	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVELES O RANGOS
Determinar las políticas de crédito en la empresa Exxis Perú SAC del año 2020, Santiago de Surco.	<b>Políticas de crédito</b>	Clientes	¿La empresa cumple con sus obligaciones y pago a proveedores a tiempo, sin ser afectada por la morosidad de sus clientes?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		Plazos promedio de cobranza	¿Se realizan provisiones a sus cuentas por cobrar vencidas?	1. Nuca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		Porcentaje de la deuda vencida	¿Se valida la información otorgada por el cliente?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

## Anexo N°14: Cuestionario Por Dimensiones 3

OBJETIVOS	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVELES O RANGOS
Determinar las políticas de cobranza en los clientes de la empresa Exxis Perú SAC del año 2020, Santiago de Surco.	<b>Políticas de cobranza</b>	Días de mora	¿Es prioridad la cobranza de deuda vencida mayor a 8 días?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		Acciones legales	¿Considera que en la empresa Exxis Perú al iniciar un proceso legal es la vía más adecuada para la recuperación de los créditos en mora?	6. Nunca 7. Casi nunca 8. A veces 9. Casi siempre 10. Siempre
		Recuperación de créditos	¿Considera que los errores en la facturación retrasan el proceso de cobranza?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		Llamadas telefónicas	¿Se realizan conciliaciones financieras respecto a la situación de deuda de los reales importes adeudados por los clientes?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

## Anexo N°15: Cuestionario Por Dimensiones 4

OBJETIVOS	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVELES O RANGOS
Evaluar la liquidez a través de los ratios de liquidez de la empresa Exxis Perú SAC del año 2020, Santiago de Surco.	<b>Liquidez</b>	Rotación de cuentas por cobrar	¿Cuál fue la situación de las cuentas por cobrar en el periodo 2020, la empresa logro recuperar el dinero en los plazos previstos según la condición de pago acordada?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		Razón corriente	¿A raíz del fenómeno global generado por la pandemia COVID 2019, la empresa logro cumplir con sus obligaciones en el corto plazo en el periodo 2020?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		Prueba ácida	¿La empresa en el periodo 2020 logro generar flujos de efectivo constante en el corto plazo?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

Anexo N°16: Formulario de la encuesta (Google drive)

## “LA ALTA MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CLIENTES EN LA EMPRESA EXXIS PERU SAC DEL AÑO 2020, SANTIAGO DE SURCO.”

Descripción del formulario

¿Existe procedimientos establecidos a fin de otorgar un crédito apropiado y garantizar el pago?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿El cliente cancela su crédito anterior antes de ser beneficiado con un nuevo crédito?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿La empresa cumple con sus obligaciones y pago a proveedores a tiempo, sin ser afectada por la morosidad de sus clientes?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre
- Otra...

¿Se realizan provisiones a sus cuentas por cobrar vencidas?

- Nunca
  - Casi nunca
  - A veces
  - Casi siempre
  - Siempre
- 

¿La empresa cuenta con políticas de créditos y cobranzas?

- Nunca
  - Casi nunca
  - A veces
  - Casi siempre
  - Siempre
- 

¿Se valida la información otorgada por el cliente?

- Nunca
  - Casi nunca
  - A veces
  - Casi siempre
  - Siempre
- 

¿Es prioridad la cobranza de deuda vencida mayor a 8 días?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿Considera que en la empresa Exxis Perú al iniciar un proceso legal es la vía más adecuada para la recuperación de los créditos en mora?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿Considera que los errores en la facturación retrasan el proceso de cobranza?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿Se realizan conciliaciones financieras respecto a la situación de deuda de los reales importes adeudados por los clientes?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿Cuál fue la situación de las cuentas por cobrar en el periodo 2020, la empresa logro recuperar el dinero en los plazos previstos según la condición de pago acordada?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

Anexo N°17: Carta de presentación de validación de los instrumentos de medición

## **CARTA DE PRESENTACIÓN**

**Estimado:** .....

### **Presente.** -

**Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.**

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiantes de la Facultad de Negocios de la Universidad Privada del Norte – UPN, en la Sede de Lima – Breña, de la Carrera profesional de Contabilidad y Finanzas, promoción 2019, los que requerimos validar el instrumento con el cual recogeremos la información necesaria para poder desarrollar la investigación y con la cual optaremos el título profesional de Contador Público.

El Título de mi Tesis es “**LA ALTA MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CLIENTES EN LA EMPRESA EXXIS PERU S.A.C, 2020, SANTIAGO DE SURCO**” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en la variable comprendida en nuestra investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definición conceptual de la variable y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de la variable.
- Certificado de validez de contenido del instrumento.
- Cuestionario de evaluación del instrumento Entrevista

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración, nos despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



---

Firma: Quispealaya Cardenas María Jesús  
DNI:44598056



---

Firma: Valladolid Aguirre Jose Enrique  
DNI: 03381363

## **Definición conceptual de la variable y dimensiones**

### **I. Variable 1: Morosidad de los Clientes.**

II. Indica Brachfield (2002); No hay que olvidar que la morosidad de los clientes es la primera causa directa del cierre de empresas. Un estudio de la UE reveló que el 25% de los quebrantos empresariales tiene como causa directa los problemas de morosidad. (p. 17)

### **III. Dimensiones**

#### **1. Morosidad:**

Según Brachfield (2002): Indudablemente la morosidad se ve poderosamente influida por los ciclos económicos, puesto que en los ciclos de bonanza económica la morosidad disminuye notablemente. Pero esto no supone la erradicación del virus de la morosidad, que es endémico en España por lo que durante las fases de prosperidad económica el virus de la morosidad se encuentra en estado de hibernación. (p. 15)

Por ende, el autor indica que a pesar de los picos de solvencia económica en la morosidad se visualiza una leve disminución, por lo cual no se ha extinguido totalmente para las empresas esta contingencia llamada morosidad.

#### **2. Políticas de Crédito:**

“Transacción comercial basada en la confianza que se otorga a los clientes en fechas determinadas”. (Centeno et al. 2015, p. 22)

Según lo indicado por los autores, las políticas de crédito es un trato comercial definido en un plazo determinado con un cliente de confianza.

### **3. Políticas de Cobranza:**

Define a las políticas como “los patrones generales que tienen por finalidad orientar la acción, dejándoles a los superiores más campo para las decisiones que les corresponden tomar, por lo cual, sirven para enunciar, interpretar o reemplazar las normas concretas”. (Reyes, 2002, p.169)

Al respecto en referencia al autor, las políticas de cobranza son procedimientos que las empresas realizan con la finalidad de minimizar el riesgo de deudas incobrables y mejorar la planificación del flujo de caja, para obtener liquidez al momento del cumplimiento de sus obligaciones con terceros.

### **4. Liquidez**

Para Milan (2014): la liquidez se define como una característica sobre los activos, cuando estos llegan a transformarse en efectivo, donde se encuentra un enlace preferencial de la liquidez, incertidumbre y los riesgos, razón por la cual una cantidad mínima de empresas emplean instrumentos poco conocidos para evitar los riesgos; esto vendría decir que la liquidez es el grado de rapidez donde se comercia un activo a bajo costo.

Por consiguiente, lo que indica el autor es que la liquidez es el grado de rapidez donde se comercia un activo a bajo costo.

## Anexo N°18: Informes de opinión de expertos de los instrumentos de medición

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide “LA ALTA MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CLIENTES EN LA EMPRESA EXXIS PERU SAC DEL AÑO 2020, SANTIAGO DE SURCO”**

Variable: LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES								
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1: Morosidad</b>							
	Indicador: Capacidad de pago							
<b>1</b>	¿Existe procedimientos establecidos a fin de otorgar un crédito apropiado y garantizar el pago?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
	Indicador: Cartera atrasada							
<b>2</b>	¿El cliente cancela su crédito anterior antes de ser beneficiado con un nuevo crédito?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
	Indicador: Cartera de alto riesgo							
<b>3</b>	¿La empresa cumple con sus obligaciones y pago a proveedores a tiempo, sin ser afectada por la morosidad de sus clientes?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
	<b>DIMENSIÓN 2: Políticas de crédito</b>							
	Indicador: Clientes							
<b>4</b>	¿La empresa cuenta con políticas de créditos y cobranzas?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
	Indicador: Plazos promedio de cobranza							
<b>5</b>	¿Se realizan provisiones a sus cuentas por cobrar vencidas?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
	Indicador: Porcentaje de la deuda vencida							
<b>6</b>	¿Se valida la información otorgada por el cliente?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
	<b>DIMENSIÓN 3: Políticas de cobranza</b>							
	Indicador: Días de mora							
<b>7</b>	¿Es prioridad la cobranza de deuda vencida mayor a 8 días?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
	Indicador: Acciones legales							
<b>8</b>	¿Considera que en la empresa Exxis Perú al iniciar un proceso legal es la vía más adecuada para la recuperación de los créditos en mora?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
	Indicador: Recuperación de créditos							
<b>9</b>	¿Considera que los errores en la facturación retrasan el proceso de cobranza?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		

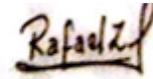
	Indicador: Mecanismos de cobranza						
<b>10</b>	¿Se realizan conciliaciones financieras respecto a la situación de deuda de los reales importes adeudados por los clientes?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>	
	<b>DIMENSIÓN 4: Liquidez</b>						
	Indicador: Rotación de cuentas por cobrar						
<b>11</b>	¿Cuál fue la situación de las cuentas por cobrar en el periodo 2020, la empresa logro recuperar el dinero en los plazos previstos según la condición de pago acordada?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>	
	Indicador: Razón corriente						
<b>12</b>	¿A raíz del fenómeno global generado por la pandemia COVID 19, la empresa logro cumplir con sus obligaciones en el corto plazo en el periodo 2020?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>	
	Indicador: Prueba acida						
<b>13</b>	¿La empresa en el periodo 2020 logro generar flujos de efectivo constante en el corto plazo?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>	

Observaciones: \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Zelada Cortez, Jose Rafael**      **DNI: 43633652**

Especialidad del validador. **CPC. Contador - Auditoria**



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

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

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

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

-----  
**Firma del Experto Informante.**

**Contador - Auditoria**

**Variable: LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1: Morosidad</b>							
	Indicador: Capacidad de pago							
<b>1</b>	¿Existe procedimientos establecidos a fin de otorgar un crédito apropiado y garantizar el pago?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
	Indicador: Cartera atrasada							
<b>2</b>	¿El cliente cancela su crédito anterior antes de ser beneficiado con un nuevo crédito?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
	Indicador: Cartera de alto riesgo							
<b>3</b>	¿La empresa cumple con sus obligaciones y pago a proveedores a tiempo, sin ser afectada por la morosidad de sus clientes?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
	<b>DIMENSIÓN 2: Políticas de crédito</b>							
	Indicador: Clientes							
<b>4</b>	¿La empresa cuenta con políticas de créditos y cobranzas?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
	Indicador: Plazos promedio de cobranza							
<b>5</b>	¿Se realizan provisiones a sus cuentas por cobrar vencidas?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
	Indicador: Porcentaje de la deuda vencida							
<b>6</b>	¿Se valida la información otorgada por el cliente?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
	<b>DIMENSIÓN 3: Políticas de cobranza</b>							
	Indicador: Días de mora							
<b>7</b>	¿Es prioridad la cobranza de deuda vencida mayor a 8 días?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
	Indicador: Acciones legales							
<b>8</b>	¿Considera que en la empresa Exxis Perú al iniciar un proceso legal es la vía más adecuada para la recuperación de los créditos en mora?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
	Indicador: Recuperación de créditos							
<b>9</b>	¿Considera que los errores en la facturación retrasan el proceso de cobranza?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
	Indicador: Mecanismos de cobranza							
<b>10</b>	¿Se realizan conciliaciones financieras respecto a la situación de deuda de los reales importes adeudados por los clientes?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
	<b>DIMENSIÓN 4: Liquidez</b>							
	Indicador: Rotación de cuentas por cobrar							
<b>11</b>	¿Cuál fue la situación de las cuentas por cobrar en el periodo 2020, la empresa logro recuperar el dinero en los plazos previstos según la condición de pago acordada?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		

	Indicador: Razón corriente						
<b>12</b>	¿A raíz del fenómeno global generado por la pandemia COVID 19, la empresa logro cumplir con sus obligaciones en el corto plazo en el periodo 2020?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>	
	Indicador: Prueba acida						
<b>13</b>	¿La empresa en el periodo 2020 logro generar flujos de efectivo constante en el corto plazo?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>	

**Observaciones:** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** RODRIGUEZ REYNOSO MARIA BETSABE  
**DNI:**07184463

**Especialidad del validador.** Contabilidad

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

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

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

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



-----  
**Firma del Experto  
Informante.  
Contabilidad**

**Variable: LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1: Morosidad</b>							
	Indicador: Capacidad de pago							
<b>1</b>	¿Existe procedimientos establecidos a fin de otorgar un crédito apropiado y garantizar el pago?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
	Indicador: Cartera atrasada							
<b>2</b>	¿El cliente cancela su crédito anterior antes de ser beneficiado con un nuevo crédito?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
	Indicador: Cartera de alto riesgo							
<b>3</b>	¿La empresa cumple con sus obligaciones y pago a proveedores a tiempo, sin ser afectada por la morosidad de sus clientes?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
	<b>DIMENSIÓN 2: Políticas de crédito</b>							
	Indicador: Clientes							
<b>4</b>	¿La empresa cuenta con políticas de créditos y cobranzas?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
	Indicador: Plazos promedio de cobranza							
<b>5</b>	¿Se realizan provisiones a sus cuentas por cobrar vencidas?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
	Indicador: Porcentaje de la deuda vencida							
<b>6</b>	¿Se valida la información otorgada por el cliente?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
	<b>DIMENSIÓN 3: Políticas de cobranza</b>							
	Indicador: Días de mora							
<b>7</b>	¿Es prioridad la cobranza de deuda vencida mayor a 8 días?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
	Indicador: Acciones legales							
<b>8</b>	¿Considera que en la empresa Exxis Perú al iniciar un proceso legal es la vía más adecuada para la recuperación de los créditos en mora?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
	Indicador: Recuperación de créditos							
<b>9</b>	¿Considera que los errores en la facturación retrasan el proceso de cobranza?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
	Indicador: Mecanismos de cobranza							
<b>10</b>	¿Se realizan conciliaciones financieras respecto a la situación de deuda de los reales importes adeudados por los clientes?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
	<b>DIMENSIÓN 4: Liquidez</b>							
	Indicador: Rotación de cuentas por cobrar							
<b>11</b>	¿Cuál fue la situación de las cuentas por cobrar en el periodo 2020, la empresa logro recuperar el dinero en los plazos previstos según la condición de pago acordada?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
	Indicador: Razón corriente							

<b>12</b>	¿A raíz del fenómeno global generado por la pandemia COVID 19, la empresa logro cumplir con sus obligaciones en el corto plazo en el periodo 2020?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
	Indicador: Prueba acida							
<b>13</b>	¿La empresa en el periodo 2020 logro generar flujos de efectivo constante en el corto plazo?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		

**Observaciones:** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dra. CPC Victoria Haydeé Vejarano García DNI:17860294

**Especialidad del validador.** Contadora Pública, Auditora Pública e Independiente.

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

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

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

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



**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad**