



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**Efectos de Covid-19 en la Gestión de Cobranzas con Incidencia en los
Estados Financieros: Empresa Goodride del Perú SAC, Periodo 2020**

TESIS

Para Optar el Título Profesional de contadora pública.

AUTOR

**Ramirez Chávez, Ana Gricel
(ORCID: 0000-0002-0418-7349)**

ASESORA

**Haro Lizano, Teresa Consuelo
(ORCID: 0000-0003-3412-1428)**

**Lima, Perú
2022**

Metadatos Complementarios

Datos de autor

Ramirez Chávez, Ana Grisel.

Tipo de documento de identidad del AUTOR: DNI.

Número de documento de identidad del AUTOR: 48124716.

Datos de asesor

Haro Lizano, Teresa Consuelo.

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI.

Número de documento de identidad del ASESOR: 08541406

Datos del jurado

JURADO 1: Ferreyros Morón, Juan Augusto, DNI 07936111, Orcid 0000-0002-0065-4851.

JURADO 2: Nuevo Cañari, Fernando, DNI 06931577, Orcid 0000-0003-4838-3138.

JURADO 3: Cabrejos Choy, José Walter, DNI 10274328, Orcid 0000-0002-0778-2215.

JURADO 4: Bravo Quiroz, Antonio, DNI 10130035, Orcid 0000-0001-9051-2808.

Datos de la investigación

Campo del conocimiento OCDE: 5.02.00

Código del programa: 411156

DEDICATORIA

A Dios y mis padres, por su apoyo incondicional en cada momento de mi vida personal y profesional.

AGRADECIMIENTO

A la Escuela de Contabilidad y Finanzas de la Universidad Ricardo Palma por brindarme una formación de calidad, buscando la excelencia en sus alumnos.

INTRODUCCIÓN

El escenario provocado por la pandemia del COVID-19, jamás pudo haber sido pensado ni por los mejores expertos en el tema de riesgos en los últimos cien años, en especial para las empresas. Esta situación, ha creado un impacto mundial trayendo consigo dificultades financieras. Como consecuencia de esta problemática, la oferta de bienes y servicios se vea afectada considerablemente, mientras la demanda se redujo en forma sustancial.

Este panorama, ha provocado que entes gubernamentales y empresarios, desarrollen herramientas adecuadas a fin de minimizar el impacto financiero. Ante esta situación, resulta necesario pensar en medidas dirigidas a enfrentar los conflictos económicos que se puedan presentar en las organizaciones, ayudando así a mitigar el deterioro del sistema productivo de cada país.

Ante esta realidad, corresponde asumir una adecuada toma de decisiones para que los agentes económicos cuenten con suficiente liquidez y los deudores del sistema financiero continúen siendo sujetos de crédito, asegurando que las instituciones financieras sigan prestando servicios de calidad a fin de asegurar su continuidad en el tiempo.

La presente investigación se desarrollará con el propósito de determinar cuál es el efecto del covid-19 en la gestión de cobranzas con incidencia en los estados financieros de la empresa GOODRIDE DEL PERU, periodo 2020, ayudando con información y solución a la problemática. En ese sentido, la investigación radica en analizar los principales impactos de la política y procedimientos, el resultado operativo de gestión y

flujos de caja del área de cobranzas de tal manera que se obtenga información clara, que ayude a la empresa a tener una gestión que le permita llegar a sus metas.

En este sentido, la investigación se divide en seis capítulos:

CAPÍTULO I: Se expone brevemente la realidad problemática, además, se plantea el problema principal y problemas secundarios, los objetivos generales y específicos, seguidamente la justificación de la investigación y finalmente los alcances y limitaciones que se encontró para su desarrollo.

CAPÍTULO II: Se describe los antecedentes de la presente investigación, el marco teórico conceptual, las bases teóricas científicas y definición de términos.

CAPÍTULO III: Constituido por la hipótesis general e hipótesis específicas de la presente investigación, las variables y la matriz lógica de consistencia.

CAPÍTULO IV: Se demuestra el tipo y método de la investigación, diseño específico de la tesis, población, muestra o participantes, instrumentos de recopilación de datos, técnicas para el procesamiento de la información y análisis de datos y procedimientos para la ejecución del estudio.

CAPÍTULO V: Se presentarán los resultados obtenidos producto de la recolección, análisis de datos y discusión de los mismos, que permitirán describir las tablas y gráficos estadísticos. Se desarrolla el estudio de campo de la tesis.

CAPÍTULO VI: Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones. Asimismo, las referencias bibliográficas que se encuentra establecidas en Normas APA (sexta edición) y apéndice.

ÍNDICE

CARÁTULA	i
Metadatos Complementarios	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
INTRODUCCIÓN.....	v
ÍNDICE.....	vii
LISTA DE TABLAS	x
LISTA DE FIGURAS	xiii
RESUMEN	xvi
ABSTRACT	xvii
CAPÍTULO I.....	1
1. PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO.....	1
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	1
1.1.1 Problema general	3
1.1.2 Problemas específicos.....	3
1.2 Objetivos de la investigación.....	4
1.2.1 Objetivo General.....	4
1.2.2 Objetivos Específicos	4
1.3 Delimitación de la investigación	4
1.4 Justificación e implementación de la investigación.....	5
1.5 Limitaciones de la investigación	5
CAPÍTULO II.....	5
2. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL.....	5
2.1 Antecedentes de la investigación.....	5
2.1.1 En el Ámbito Nacional.....	5
2.1.2 En el Ámbito Internacional.....	8

2.2 Bases Teórico Científicas	10
2.2.1. Efectos del Covid-19.....	10
2.2.2. Cuentas por Cobrar	11
2.2.3 Estados Financieros	19
2.2.4 Estado de Situación Financiera.....	26
2.2.5 Estado de Resultados	28
2.2.6 Ratios financieros	29
2.2.7 Instrumentos Financieros	32
2.2.8 Activos Financieros.....	33
2.2.9 Medición de los Activos Financieros.....	33
2.2.10 Hechos ocurridos después del periodo sobre el que se informa que implican ajuste	34
CAPÍTULO III	35
3. HIPÓTESIS Y VARIABLES	35
3.1 Hipótesis	35
3.1.1. Hipótesis general	35
3.1.2. Hipótesis específicas.....	35
3.2 Identificación de variable o unidades de análisis.....	36
3.2 Matriz de Consistencia.....	37
CAPÍTULO IV	40
4. MÉTODO	40
4.1. Tipo y Método de investigación	40
4.2. Diseño específico de investigación.....	40
4.3. Población, Muestra o Participantes de la investigación.....	40
4.4. Instrumentos de recogida de datos	42
4.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	43
4.5.1. Técnicas.....	43
4.5.2. Procesamiento de análisis de datos	44
4.6 Procedimiento de ejecución del estudio.....	44
CAPÍTULO V.....	45

RESULTADOS Y DISCUSIÓN	45
5. Datos cuantitativos.....	45
5.1. Análisis de resultados.....	46
5.3. Discusión de resultados.....	80
CAPÍTULO VI	96
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	96
6.1 CONCLUSIONES	96
6.2 RECOMENDACIONES.....	97
REFERENCIAS	99
APENDICE	102
Apéndice I: Caso Práctico.....	102
Apéndice II: Cuestionario	116

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Pregunta N°1: ¿Considera usted que los plazos de crédito otorgados por Goodride del Perú SAC son los adecuados?.....	46
Tabla 2: Pregunta N°2: ¿Tiene usted conocimiento de las políticas de plazos de los créditos?	47
Tabla 3: Pregunta N°3: ¿Considera usted que continúen siendo las letras un título valor de garantiza para el cumplimiento de pago del cliente?.....	48
Tabla 4: Pregunta N°4: ¿Considera usted que continúen siendo el cheque un título valor de garantía para el cumplimiento de pago del cliente?.....	49
Tabla 5: Pregunta N°5: ¿Considera usted que las facturas al crédito sean un Título valor que garantice el pago de la obligación del cliente?.....	50
Tabla 6: Pregunta N°6: ¿Considera usted que la mejor alternativa de forma pago es la factura al crédito?.....	51
Tabla 7: Pregunta N°7: ¿Considera usted necesario definir las políticas de créditos y cobranza?.....	52
Tabla 8: Pregunta N°8: ¿Considera usted efectivo la programación de llamadas y correrros de cobranzas realizadas?	53
Tabla 9: Pregunta N°9: ¿Considera usted necesario definir opciones de beneficios por pago puntual a los clientes?	54
Tabla 10: Pregunta N°10: ¿Considera usted que una buena política de cobranza contribuirá a asegurar la recuperación de sus cuentas vencidas de la empresa?	55
Tabla 11: Pregunta N°11: ¿El personal de créditos y cobranzas recibe una capacitación continua para el mejoramiento de sus funciones que realizan?.....	56
Tabla 12: Pregunta N°12: ¿Considera usted que el proceso de recuperación de la cartera vencida se focaliza en usar distintos canales, para informar sobre el estado de sus facturas y ofrecer opciones de cobros y/o pagos?	57
Tabla 13: Pregunta N°13: ¿Considera usted que la empresa toma las provisiones anticipadas para contar con el disponible cobrado de sus clientes?.....	58
Tabla 14: Pregunta N°14: ¿La empresa ha hecho de sus conocimientos respecto a la forma o alternativas de recuperación de su cartera de créditos?	59
Tabla 15: Pregunta N°15: ¿Considera Usted que con un Plan estratifico de cobranza contribuirá a la mejor presentación de los Estados Financieros de la empresa?	60

Tabla 16: Pregunta N°16: ¿Considera usted que con los estados financieros proporcionan información de los recursos que tiene la empresa?.....	61
Tabla 17: Pregunta N°17: ¿Considera usted que el estado de Resultados es un estado financiero importante para la toma de decisiones?	62
Tabla 18: Pregunta N°18: ¿Considera importante el Estado de Resultados para conocer el resultado económico de la Empresa?.....	63
Tabla 19: Pregunta N°19: ¿Conoce usted acerca del flujo de caja operativo?.....	64
Tabla 20: Pregunta N°20: ¿Cree usted que el Flujo de Caja operativo es para valorar y cuantificar las entradas y salidas de dinero de la empresa?	65
Tabla 21: Pregunta N°21: ¿ Considera útil el indicador de prueba defensiva para demostrar la liquidez de la empresa?.....	66
Tabla 22: Pregunta N°22: ¿ Considera importante el indicador de prueba ácida para el análisis de la liquidez de la empresa?	67
Tabla 23: Pregunta N°23: ¿ Ha escuchado usted hablar del indicador financiero de periodo de cobranza?	68
Tabla 24: Pregunta N°24: ¿ Considera usted que el indicador de rotación de las cuentas por cobrar sea importante para el análisis financiero de la empresa?.....	69
Tabla 25: Pregunta N°25: ¿Considera usted que los plazos de crédito otorgados por GOODRIDE DEL PERU SAC son los adecuados?	70
Tabla 26: Pregunta N°26: ¿Considera usted que el endeudamiento de la empresa está de acuerdo al activo que posee?	71
Tabla 27: Pregunta N°27: ¿Considera usted que los estados financieros son una herramienta útil para la Gerencia en la toma de decisiones?.....	72
Tabla 28: Pregunta N°28: ¿Considera usted que los estados financieros son de utilidad para conocer la situación financiera y económica de la empresa en época de Covid-19?.....	73
Tabla 29: Pregunta N°29: ¿Considera usted que el estado financiero se debe utilizar para decidir sobre el uso de los fondos de la empresa?	74
Tabla 30: Pregunta N°30: ¿Considera usted que los estados financieros son informes que muestran el rendimiento de la empresa?	75
Tabla 31: Pregunta N°31: ¿Considera usted que el rendimiento económico se usa para medir porcentaje de beneficio que produce una empresa en base a los recursos empleados?.....	76
Tabla 32: Pregunta N°32: ¿Considera usted que una buena estrategia financiera contribuirá hacia los objetivos planteados respecto al manejo de las finanzas?77	

Tabla 33: Pregunta N°33: ¿Considera usted necesario añadir estrategias de acciones frente a la crisis del Covid-19 en el área de Créditos y Cobranzas?.....	78
Tabla 34: Estado de Situación Financiera	105
Tabla 35: Estado de Resultados	106
Tabla 36 Análisis Vertical del Estado de Situación Financiera.....	108
Tabla 37: Análisis Horizontal del Estado de Situación Financiera	109
Tabla 38: Análisis Horizontal del Estado de Resultados.....	110
Tabla 39: Análisis Vertical del Estado de Resultados	111

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Procedimientos de cobranza.....	17
Figura 2: Ejemplo de cuentas del balance	20
Figura 3: Ratios de liquidez	30
Figura 4: Trabajadores encuestados	42
Figura 5: Pregunta N°1: ¿Considera usted que los plazos de crédito otorgados por Goodride del Perú SAC son los adecuados?.....	46
Figura 6: Pregunta N°2: ¿Tiene usted conocimiento de las políticas de plazos de los créditos?	47
Figura 7: Pregunta N°3: ¿Considera usted que continúen siendo las letras un título valor de garantía para el cumplimiento de pago del cliente?.....	48
Figura 8: Pregunta N°4: ¿Considera usted que continúen siendo el cheque un título valor de garantía para el cumplimiento de pago del cliente?.....	49
Figura 9: Pregunta N°5: ¿Considera usted que las facturas al crédito sean un Título valor que garantice el pago de la obligación del cliente?.....	50
Figura 10: Pregunta N°6: ¿Considera usted que la mejor alternativa de forma pago es la factura al crédito?.....	51
Figura 11: Pregunta N°7: ¿Considera usted necesario definir las políticas de créditos y cobranza?.....	52
Figura 12: Pregunta N°8: ¿Considera usted efectivo la programación de llamadas y correos de cobranzas realizadas?	53
Figura 13: Pregunta N°9: ¿Considera usted necesario definir opciones de beneficios por pago puntual a los clientes?	54
Figura 14: Pregunta N°10: ¿Considera usted que una buena política de cobranza contribuirá a asegurar la recuperación de sus cuentas vencidas de la empresa?	55
Figura 15: Pregunta N°11: ¿El personal de créditos y cobranzas recibe una capacitación continua para el mejoramiento de sus funciones que realizan?.....	56
Figura 16: Pregunta N°12: ¿Considera usted que el proceso de recuperación de la cartera vencida se focaliza en usar distintos canales, para informar sobre el estado de sus facturas y ofrecer opciones de cobros y/o pagos?	57
Figura 17: Pregunta N°13: ¿Considera Usted que la empresa toma las provisiones anticipadas para contar con el disponible cobrado de sus clientes?.....	58

Figura 18: Pregunta N°14: ¿La empresa ha hecho de sus conocimientos respecto a la forma o alternativas de recuperación de su cartera de créditos?	59
Figura 19: Pregunta N°15: ¿Considera usted que con un Plan estratifico de cobranza contribuirá a la mejor presentación de los Estados Financieros de la empresa?	61
Figura 20: Pregunta N°16: ¿Considera usted que con los estados financieros proporcionan información de los recursos que tiene la empresa?.....	62
Figura 21: Pregunta N°17: ¿Considera usted que el estado de Resultados es un estado financiero importante para la toma de decisiones?	62
Figura 22: Pregunta N°18: ¿Considera importante el Estado de Resultados para conocer el resultado económico de la Empresa?.....	63
Figura 23: Pregunta N°19: ¿Conoce usted e acerca del flujo de caja operativo?	64
Figura 24: Pregunta N°20: ¿Cree Usted que el Flujo de Caja operativo es para valorar y cuantificar las entradas y salidas de dinero de la empresa?	65
Figura 25: Pregunta N°21: ¿ Considera útil el indicador de prueba defensiva para demostrar la liquidez de la empresa?.....	66
Figura 26: Pregunta N°22: ¿ Considera importante el indicador de prueba ácida trabajo para el análisis de la liquidez de la empresa?	67
Figura 27: Pregunta N°23: ¿ Ha escuchado usted hablar del indicador financiero de periodo de cobranza?	68
Figura 28: Pregunta N°24: ¿ Considera usted que el indicador de rotación de las cuentas por cobrar sea importante para el análisis financiero de la empresa?.....	69
Figura 29: Pregunta N°25: ¿Considera usted que los plazos de crédito otorgados por GOODRIDE DEL PERU SAC son los adecuados?	70
Figura 30: Pregunta N°26: ¿Considera usted que el endeudamiento de la empresa está de acuerdo al activo que posee?	71
Figura 31: Pregunta N°27: ¿Considera usted que los estados financieros son una herramienta útil para la Gerencia en la toma de decisiones?.....	72
Figura 32: Pregunta N°28: ¿Considera usted que los estados financieros son de utilidad para conocer la situación financiera y económica de la empresa en época de Covid-19?.....	74
Figura 33: Pregunta N°29: ¿Considera usted que el estado financiero se debe utilizar para decidir sobre el uso de los fondos de la empresa?	75
Figura 34: Pregunta N°30: ¿Considera usted que los estados financieros son informes que muestran el rendimiento de la empresa?	75

Figura 35: Pregunta N°31: ¿Considera usted que el rendimiento económico se usa para medir porcentaje de beneficio que produce una empresa en base a los recursos empleados?.....	76
Figura 36: Pregunta N°32: ¿Considera usted que una buena estrategia financiera contribuirá hacia los objetivos planteados respecto al manejo de las finanzas?78	
Figura 37: Pregunta N°33: ¿Considera usted necesario añadir estrategias de acciones frente a la crisis del Covid-19 en el área de Créditos y Cobranzas?.....	79
Figura 38: Logotipo de la Empresa	103
Figura 39: Descripción del Procedimiento de Otorgamiento de crédito	103
Figura 40: Porcentaje de Ventas	103
Figura 41: Costo de Ventas	103
Figura 42: Organigrama.....	104
Figura 43: Diagrama de Ishikawa.....	104
Figura 44: Indicadores de liquidez	112
Figura 45: Interpretación de los Indicadores de Liquidez	112
Figura 46: Indicadores de Gestión o Actividad	112
Figura 47: Interpretación de los Indicadores de Gestión o Actividad.....	113
Figura 48: Indicadores de Solvencia, Endeudamiento o Apalancamiento	113
Figura 49: Indicadores de Rentabilidad.....	113
Figura 50: Análisis de la Rotación de Cuentas por Cobrar y el Periodo Promedio de Cobro	114
Figura 51: Cuentas por cobrar al 31 de diciembre 2020.....	114
Figura 52: Cuentas por cobrar al 31 de diciembre 2019.....	115
Figura 53: Registro Contable de Cobranza Dudosa	115

RESUMEN

La presente investigación se desarrolló con el propósito de determinar cuál es el efecto del covid-19 en la gestión de cobranzas con incidencia en los Estados Financieros de la empresa DEL PERU periodo 2020. También la sustentan autores como: Gomar R. (2020), Acosta, JC (2013), Añez (2002), entre otros.

Se empleó el método de investigación aplicada y el método es inductivo deductivo que buscando explorar y describir. El diseño de la investigación es No experimental, de corte transversal, descriptivo y correlacional. La población con la que se trabajó fueron 22 trabajadores de la empresa GOODRIDE DEL PERU S.A.C. El instrumento de medición o recolección de datos fue el cuestionario de preguntas, con resultados de tipo Likert, que demuestran una “escala de valoración ordinal”, realizadas en base a la relación de indicadores, variables, y dimensiones.

La recolección de información se llevó a cabo mediante la técnica de investigación de campo. La técnica de desarrollo del análisis de información fue realizada mediante el software estadístico informático “Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), versión 22.00”.

Se concluyó que en el periodo 2020, el Covid-19 afectó los Estados Financieros de la empresa GOODRIDE DEL PERU SAC, reduciendo el valor de las ventas y aumentando las cuentas por cobrar. Por otro lado, el Covid-19 ha contribuido desfavorablemente a incrementar el riesgo de gestión de cobranzas de la empresa GOODRIDE DEL PERU SAC en el periodo 2020. Así mismo, la empresa GOODRIDE DEL PERU SAC no cuenta con el control constante de una política de cobranzas para

poder disminuir el saldo de las cuentas por cobrar por efectos del covid-19 durante el periodo 2020.

Palabras claves: Estados Financieros, Cobranzas, Covid-19.

ABSTRACT

This research will be developed with the purpose of determining what is the effect of covid-19 in the management of collections with an impact on the Financial Statements of the company DEL PERU period 2020. It is supported by authors such as: Gomar R. (2020), Acosta, JC (2013), Añez (2002), among others.

The present research uses the applied research method and the method is inductive deductive seeking to explore and describe. The research design is non-experimental, cross-sectional, descriptive and correlational. The population with which we worked consisted of 22 workers from the company GOODRIDE DEL PERU S.A.C. The instrument for measuring or collecting data is given by the questionnaire of questions, with Likert-type results, which shows an "ordinal assessment scale", based on the relationship of indicators, variables, and dimensions.

Information gathering was carried out using the field research technique. The information analysis development technique was performed using the statistical software "Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), version 22.00".

It was concluded that in the 2020 period, Covid-19 affected the Financial Statements of the company GOODRIDE DEL PERU SAC, reducing the value of sales and increasing accounts receivable. On the other hand, Covid-19 has contributed unfavorably to increasing the risk of collection management of the company GOODRIDE DEL PERU SAC in the 2020 period. Likewise, the company GOODRIDE

DEL Peru does not have constant control of a collection policy for be able to reduce the balance of accounts receivable due to the effects of covid-19 during the 2020 period.

Keywords: Financial Statements, Collections, Covib-19.

CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. Descripción de la realidad problemática

La pandemia del nuevo coronavirus ha sacudido la economía a nivel mundial a un ritmo nunca antes visto en la economía global, la fuerza laboral y la propagación del virus.

A nivel mundial no habíamos pensado estar en un escenario como el provocado por la pandemia del Covid-19, el impacto económico podría afectar la economía mundial, afectando directamente a la producción, creando trastornos en la cadena de suministro y en el mercado, y por su impacto financiero en las empresas y los mercados financieros. Sin embargo, mucho depende de la reacción del público a la enfermedad.

Los precios de los insumos y/o la producción podrían poner en tensión a algunas empresas, en especial las que tienen una liquidez insuficiente. Los comerciantes de los mercados financieros pueden o no prever o comprender correctamente qué empresas pueden ser vulnerables. El incremento del riesgo podría revelar que uno o más agentes clave del mercado financiero ha adoptado posiciones de inversión que no son rentables en la situación actual, disminuyendo así la confianza en los instrumentos y mercados financieros.

En el Perú el Covid-19 viene ocasionando un grave impacto en la economía de nuestro país y del mundo, con un futuro incierto, pero de carácter catastrófico al haber sido inesperado, algunos indicios de esto sería el declive real de la economía, No es necesario irnos tan lejos para analizar este aspecto. En Perú, como en los 184 países afectados, los trabajadores deben laborar desde casa o no

pueden asistir a su centro de labores. Quienes realizan trabajo remoto, o son trabajadores autónomos, no tienen la misma productividad, y los que no pueden trabajar, algunos reciben su salario (o un porcentaje) o nada. Por ende, es evidente que se está poniendo en peligro la seguridad económica de las personas. Dicho esto, se tiene que considerar el efecto global de la crisis. Finalmente, es indudable que no solo la economía del Perú está y estará afectada por el Covid-19. Por otro lado, los más afectados son los trabajadores y migrantes del sector informal, una gran parte de la población económicamente activa (PEA) debido a la cuarentena, aún que no todos lo cumplan a cabalidad.

Las autoridades de cada país trabajan en aplanar la curva de la pandemia y el deterioro de la actividad económica. La pandemia afecta a diferentes segmentos de la empresa, la recuperación de créditos repercute directamente en la disponibilidad económica, tras la cuarentena obligatoria que inicio el 16 de marzo del 2020 sólo las empresas del sector salud y la venta de productos alimentarios podría laborar dejando de lado las otras actividades.

El trabajo remoto ha traído consigo limitaciones al trabajo teniendo que adaptarnos a que la información sea en su mayoría virtual, debiendo escanear todos los documentos físicos, de modo que cuando necesitemos una información podremos acceder a ella remotamente, lo que con lleva un trabajo extra escaneando los documentos y teniendo que ir una vez por semana al centro de trabajo.

Ante esta pandemia las empresas se verán inevitablemente afectadas, con efectos a corto plazo y consecuencias a largo plazo menos esperadas. No escapa de esta realidad la EMPRESA GOODRIDE DEL PERU SAC, porque independientemente de la falta de implementación de una política de cobranza que

sirva como herramienta en sus procesos de recuperación de cartera de morosidad contribuiría a mejorar su liquidez, para minimizar riesgos que podrían tener consecuencias en la gestión y marcha de la empresa; así como para la presentación de sus estados financieros y la toma de decisiones ¿Cuál es el efecto del Covid-19 en la gestión de cobranzas con incidencia en los Estados Financieros de la empresa DEL PERU periodo 2020?

1.1.1 Problema general

¿Cuál es el efecto del Covid-19 en la gestión de cobranzas con incidencia en los Estados Financieros: ¿Empresa GOODRIDE DEL PERU SAC periodo 2020?

1.1.2 Problemas específicos

- ¿En qué medida el Covid-19 ha contribuido a incrementar el riesgo de la Gestión de cobranzas de la empresa GOODRIDE DEL PERU SAC periodo 2020?
- ¿De qué manera la implementación de una política de cobranza contribuirá a mejorar la recuperación de los créditos en época de covid-19 de la empresa GOODRIDE DEL PERU SAC periodo 2020?
- ¿En qué medida el Covid-19 afecta la disponibilidad de efectivo por gestión del área de cobranzas de la empresa GOODRIDE DEL PERU SAC periodo 2020?
- ¿De qué manera las políticas y procedimientos de cobranzas sobre el flujo de caja influyen en la toma de decisiones de la empresa GOODRIDE DEL PERU S.A.C. periodo 2020?

1.2 Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivo General

Determinar cuál es el efecto del covid-19 en la gestión de cobranzas con incidencia en los Estados Financieros: Empresa GOODRIDE DEL PERU periodo 2020.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Analizar en qué medida el Covid-19 ha contribuido a incrementar el riesgo de la Gestión de cobranzas GOODRIDE DEL PERU SAC periodo 2020.
- Determinar de qué manera la implementación de una política de cobranza contribuirá a mejorar la recuperación de los créditos en época de covid-19 de la empresa GOODRIDE DEL PERU SAC periodo 2020.
- Evaluar en qué medida el Covid-19 afecta la disponibilidad de efectivo por gestión del área de cobranzas de la empresa GOODRIDE DEL PERU SAC periodo 2020.
- Analizar cómo las políticas y procedimientos de cobranzas sobre flujos de caja influyen en la toma de decisiones de la empresa GOODRIDE DEL PERU SAC periodo 2020.

1.3 Delimitación de la investigación

El proyecto de investigación tendrá una duración de un año comenzando desde Julio 2020. El lugar donde se realizará la investigación es en la empresa “Goodride del Perú S.A.C” – Lurín.

El objeto del estudio estará conformado por los trabajadores de la empresa “Goodride del Perú SAC” que se ven afectados por el problema y se beneficiarán con su solución.

1.4 Justificación e implementación de la investigación

La presente investigación beneficiará la problemática de la empresa Goodride del Perú S.A.C. y a las demás empresas afectadas por esta pandemia, sirviendo además como antecedente para futuras investigaciones, relacionadas al área de cobranzas.

Asimismo, con este proyecto se contribuye académicamente a la generación de conocimientos y el desarrollo de una investigación sistematizada, generando conocimientos complementarios al perfil de la futura Contadora pública.

1.5 Limitaciones de la investigación

No se poseen los recursos financieros para poder hacer la investigación a diversas empresas en Lurín, sin embargo, no me limita a continuar con el desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 En el Ámbito Nacional

GONZALES (2017). En su tesis de investigación “*Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa de análisis clínicos Bermanlab SAC*”. Señala lo siguiente:

Su objetivo es determinar la incidencia de la gestión de créditos y cobranzas en la liquidez. El diseño de la investigación es transversal correlacional. Su muestra son todos los rubros contables de los estados financieros año 2016 de la empresa de análisis y su población el rubro contable cuentas por cobrar de la empresa.

Se concluyó en que hubo una inadecuada gestión de créditos y cobranzas e incumplimiento de las políticas de crédito y cobro, ocasionando que el índice de morosidad sea alto, incrementándose de 48.75% en el 2015 a 88.19% en el 2016, convirtiéndose en capital de trabajo de S/149,119.13 en el 2015 a -S/ 69,474.35, lo que generó que la empresa tenga que recurrir a financiamiento externo para poder afrontar sus obligaciones.

Se recomienda que la empresa perfeccione y aplique una adecuada política de créditos y cobranzas, dar a conocer a los trabajadores las políticas de créditos y cobranzas involucrando a los demás trabajadores para el mejoramiento del área, y se debe hacer un continuo seguimiento a los clientes que no realicen el pago a tiempo para con el objetivo que no se convierta en incobrable y se pierda el vínculo laboral.

VIZCARRA (2017). En su tesis de investigación. *“Relación de la gestión de créditos y cobranzas con la liquidez en la empresa Tailoy S.A. Lima”*. Señala lo siguiente:

Esta investigación posee como objetivo determinar la relación de la Gestión de Créditos y cobranzas con la Liquidez de la empresa Tailoy S.A. Lima, 2017.

El tipo de la investigación es correlacional en nivel cuantitativo ya que se adquirirá resultados estadísticos. La investigación se elaboró de manera no experimental ya que se coleccionó las encuestas tal como se demuestran sin

maniobrar ninguna de las variables con una población de 380 colaboradores la muestra está compuesta por 30 colaboradores conocedores de la gestión de créditos y cobranza se realizó técnica de la encuesta y el instrumento utilizado es la escala de Likert y los resultados fueron procesados por pruebas del programa SPSS.

Durante la investigación se obtuvo la conclusión que la gestión de créditos y cobranzas tiene relación con la liquidez con 0.883 lo cual afirma que el instrumento tiene una alta confiabilidad con un nivel de significancia: $\alpha = 0.05$ lo cual nos permitió aceptar la hipótesis planteada en la investigación.

MARIÑOS R. (2019), En su tesis de investigación. *Análisis de los Créditos y Cobranzas que mejoran la Liquidez en la Empresa Agencias Viajes Tours SAC en el Año 2017*, Señala lo siguiente:

El objetivo de la presente investigación es determinar de qué manera el análisis de los créditos y cobranzas a través de sus políticas aplicadas mejoran la liquidez de la empresa. El tipo de investigación es descriptiva.

La muestra con los 20 trabajadores que conforman el departamento de créditos y cobranzas, distribuidos entre el jefe de créditos y cobranzas y los 19 agentes de cobranza.

Se concluyó que la empresa no cuenta con un buen control respecto a la administración de la gestión de créditos que permita cumplir con los objetivos trazados en los créditos y cobranzas, ya que existe incumplimiento de las políticas aplicadas para otorgarlo, y facilitando a los deudores a adquirir crédito constante, pero atrasándose en los pagos.

DAVILA K. (2018), En su tesis de investigación “*Los Estados Financieros como Herramienta y su Influencia en la Toma de Decisiones de la empresa Nexos Operador Logístico S.A.C. 2018 – Lima-Lurín*”. Señala lo siguiente:

El objetivo general de la investigación fue analizar como los estados financieros influyen en la toma de decisiones. La metodología fue nivel descriptivo – correlacional. La muestra que el autor seleccionó fueron 100 instituciones públicas. Los resultados logrados evidenciaron que los estados financieros influyen en la toma de decisiones porque su análisis optimiza la toma decisiones de la empresa.

2.1.2 En el Ámbito Internacional

VILLEGAS F., TORRES K., URIBE M. (2020), En su tesis de investigación “*Efectos financieros y tributarios del COVID-19 en los contribuyentes personas naturales de Villavicencio, Comuna 7*”. Señala lo siguiente:

El objetivo general de la investigación fue analizar los efectos del COVID-19 en la información tributaria de las personas naturales, los objetivos específicos son detallar los cambios normativos que el Estado Colombiano ha contemplado a los contribuyentes del impuesto de renta personas naturales generados por el COVID-19, explicar las afectaciones que ha generado el COVID-19 en las personas naturales que podría incidir en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, establecer los efectos financieros del COVID-19 en determinación del impuesto de renta para el año gravable 2020 en las personas naturales.

La metodología de investigación descriptiva-explicativa. La muestra corresponde a 80 empresarios de la comuna 7.

Se concluyó en la creación de un simulador a partir de la información suministrada por las encuestas aplicadas a esta población para estimar precisamente las consecuencias generados por la pandemia, diferenciando los efectos en las personas declarantes y las no declarantes del impuesto renta. Sería difícil continuar en el sector económico por esta razón algunos negocios tomaron durante la pandemia y recurren a cierres temporales como medida de solución.

Al finalizar el ejercicio contable no obtendrían beneficio o rentabilidad alguna, pero podría sostenerse en el sector y recuperar ganancia para los próximos años esta hipótesis se crea desde un punto de vista donde las personas se acojan a los beneficios establecidos por el Estado Colombiano, sería difícil continuar en el sector económico por esta razón algunos negocios tomaron durante la pandemia y recurren a cierres temporales como medida de solución.

LARRETAPE G., (2018), En su tesis de investigación. *“Herramientas sencillas de análisis financiero, Ideas para su implementación en Pymes de San Miguel, Provincia de Buenos Aires*. Señala lo siguiente:

Analizar Herramientas Financieras (HF) sencillas que puedan ayudar a un mejor desenvolvimiento organizacional y proponer ideas para su implementación en Pymes de San Miguel, Provincia de Buenos Aires. La presente investigación es exploratoria descriptiva, con metodología cuali-cuantitativa, con predominio cualitativo. Su diseño es no experimental (ya que no se pretende manipular variables) y, dentro de ellos, transversal y de caso.

Se ha realizado una encuesta a dueños y ejecutivos de Pymes de la zona estudiada, donde el tamaño de la muestra fue de 31 empresas, en las cuales sus responsables han respondido el formulario sobre un total de 70 circulados. Al

tratarse de una investigación cuali-cuantitativa el tamaño de la muestra no limita su alcance.

En función de la hipótesis planteada donde señalaba que la utilización de HF sencillas podía aportar, a las Pyme de San Miguel, Provincia de Buenos Aires, información relevante con el objeto de mejorar la toma de decisiones y maximizar la creación de valor se analizaron HF que pudieran ayudar a un mejor desenvolvimiento económico-financiero de las Pyme bajo estudio.

QUIMI G., (2019), En su tesis de investigación. *“Optimización en la Gestión de Cobranzas de la compañía Delcor”*. Señala lo siguiente:

El objetivo general es Optimizar la gestión de cobranzas que la compañía Delcorp S.A., ejecuta para la recuperación de los créditos otorgados durante el año 2017. El tipo de investigación es “No experimental”, ya que es un tipo de investigación sistemática en la que el investigador no tiene control sobre las variables independientes, por cuanto ya ocurrieron los hechos. La muestra son 150 clientes.

Con el fin de optimizar la gestión de cobranzas en la compañía Delcorp S.A, la implementación de una unidad de cobranzas, a través de la promoción de 2 empleados a esta nueva área, promueve la consecución de los objetivos planteados. La rotación de dos empleados bajo las mismas condiciones de su contrato vigente; con su mismo sueldo y horario para atender esta actividad, se establece como la solución ideal para abarcar el problema de la irrecuperabilidad de la cartera.

2.2 Bases Teórico Científicas

2.2.1. Efectos del Covid-19

GOMAR R. (2020). A lo largo de la historia de la humanidad, las pandemias además de los daños en la salud que provocan con la propagación de diversos virus en la población, generan como daño colateral un severo impacto económico adverso tanto en las personas en lo individual como a las empresas, ya sean pequeñas o medianas, así como a las grandes corporaciones, salvándose únicamente por lo que estamos apreciando las farmacéuticas, las productoras de insumos médicos y algunas como el transporte de personas que tienen que castigar sus utilidades en favor de mantener sus costos operativos y que forma parte del grupo constituido por las empresas que brindan servicios considerados como esenciales.

Según expone KPMG (2020), el COVID-19 ha traído cambios radicales en la economía en general, por lo que los gobiernos y las empresas se han visto obligados a buscar y poner en marcha diferentes estrategias que les ayuden a prevenir no sólo la propagación del virus, sino, además, que les permita disminuir las consecuencias económicas y el ambiente en general que está alterando a las empresas, desde que surgió el primer caso de contagio.

Así pues, se hace necesario poner en marcha planes que permitan la continuidad de las organizaciones, contemplando factores operativos, regulatorios y financieros. En este sentido, tomar en cuenta la importancia de mantener los procesos centrales en los diferentes escenarios potenciales, así como también la gestión de recursos humanos cobran relevancia en el quehacer de la empresa y su subsistencia en el mercado laboral.

2.2.2. Cuentas por Cobrar

a) Definición

Las cuentas por cobrar abarcan las garantías a corto plazo (corrientes) a favor de la empresa y ésta es dada por la venta de bienes o servicios, en razón de la explotación del giro principal del negocio que realiza la empresa. En tal sentido, se hace mención de los tipos de acreencias, entre los cuales destacan: Facturas a clientes, del país y/o del exterior; letras o efectos extendidos a favor de la empresa a cargo de los clientes.

La cobranza es el acto o procedimiento por el cual se consigue la contraprestación por un bien o servicio o la cancelación de una deuda. Es decir, la cobranza es la obtención de un pago pactado. Ettinger y Goliet (2020).

b) Objetivos de las Cuentas por Cobrar

El mayor objetivo de las cuentas por cobrar se centra en provocar las ventas, así como también ganar clientes, buscando la manera conseguir ventas y supera a la competencia, ofreciendo para ello facilidades crediticias como parte del sistema de la empresa para favorecer así a sus clientes.

Según Acosta, JC (2013) el objetivo principal es el de registrar todas las transacciones originados por además de clientes, de terceros de funcionarios y empleados. Así pues, las cuentas por cobrar se convierten en herramientas de planificación que impulsen las ventas.

El mismo autor arriba señalado, expone que es importante entender que el director de finanzas debe cuidar que su empleo ayude a maximizar las utilidades y el rendimiento de la inversión y que no se aproveche del procedimiento hasta el grado en que el otorgamiento de créditos deje de ser rentable y atractivo en términos de rendimiento sobre inversión (p.15)

c) Control de las cuentas por cobrar

- Analizar el otorgamiento descuentos por pronto pago y/o ampliar términos y condiciones.
- Realizar cobranza de intereses moratorios.
- No descuidar la oportunidad de facturación y entrega.
- Utilizar sistemas automáticos de administración de cartera.

d) Importancia de las cuentas por cobrar

La importancia de las cuentas por cobrar radica en que, traen a la empresa la oportunidad de inversión convirtiéndose en una oportunidad para mantenerse y superar a la competencia.

De acuerdo con Cepeda (1997), las cuentas por cobrar representan por lo general una de las partidas del activo más importante en la empresa. Las cuentas por cobrar a clientes vencidas correspondientes a productos vendidos o servicios prestados constituyen las más significativo.

Así pues, al contar con el proceso de cuentas por cobrar, apertura la oportunidad de dar un crédito flexible, tanto para cubrir una satisfacción de venta por parte del comerciante, como la necesidad de comprar por parte del consumidor.

e) Naturaleza de las cuentas por cobrar

Para Whittington y Pany (2000), las cuentas por cobrar no sola incluyen el reclamo de derechos a los clientes que surgen de la venta de bienes o servicios, también de una diversidad de derechos mixtos, como préstamos a ejecutivos o

empleados, subsidiarios, derechos frente a diversas firmas, derechos por reembolsos de impuesto y avances a proveedores.

Los documentos comerciales y las cuentas por cobrar son por lo general, relativamente grandes en cantidades y deben aparecer como renglones separados en la sección de activos corrientes del balance general por su valor neto realizable.

f) Análisis de las cuentas por cobrar

Según Añez (2002) para el análisis de las cuentas comerciales por cobrar se necesitan:

- Formas de documentación de las cuentas por Cobrar por venta, que porcentaje y cuál es el respaldo de cada una de ellas en caso de no cobrarlas.
- Ventas totales: es un acuerdo mediante el cual una parte se compromete a transferir la propiedad de una cosa o de un derecho a otra persona que ha de pagar el precio ajustado.
- Ventas a Créditos: se refiere a poner una cantidad de dinero a disposición de una persona siento el compromiso mediano a corto mediado largo plazo.
- Principales deudores.
- Comportamiento pasado de las cuentas.
- Evolución de las cuentas por cobrar.
- Grado de concentración que existe en cada una ellas.

g). Políticas de Cobranza

Ecured (2018). “Cobranza es el proceso mediante el cual se hace efectiva la percepción de un pago en concepto de una compra, de la prestación de un servicio, de la cancelación de una deuda, etc. Esta puede ser emprendida por la misma empresa que debe recibir el pago, a partir de un área dedicada

especialmente a este menester, o puede encomendarse a otra institución...”
(párra.1)

Noriega (2011) menciona que las políticas de cobranza son las técnicas que la empresa usa para cobrar las cuentas vencidas y no pagadas. Dicho proceso comprende el envío de notificaciones de cobro, llamadas, facturación, cobros a través de una agencia externa o incluso demandas. El mismo abarca la detección del cobro de un crédito, así como también los valores resultantes de la cobranza son ingresados y contabilizados en la empresa.

La dificultad para cobrar un crédito, ponen de manifiesto que el proceso puesto en marcha para el otorgamiento de crédito, no ha sido el indicado, lo que dificultaría la cobranza. Este hecho traería como consecuencias a la empresa la falta de cumplimiento con sus proveedores y por tanto se vería afectado cubrir sus necesidades de operación y puede representar el cierre de operaciones, derivado de la deficiencia en la administración de las cuentas por cobrar.

Para Álvarez (2001) “una política es una guía clara hacia donde deben encaminarse todas las actividades de una misma clase, también es un lineamiento que permite tomar decisiones con respecto a situaciones rutinarias” (p. 28).

Del mismo modo, Reyes (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)

Las políticas de cobranza son técnicas que se emplean para mantener un adecuado control de la cartera, en cuanto al vencimiento de los pagos.

Para Gitman (2003) "son los procedimientos que la empresa emplea para realizar el cobro de las deudas pendientes cuando llegan a su vencimiento". Estos procedimientos se explican como:

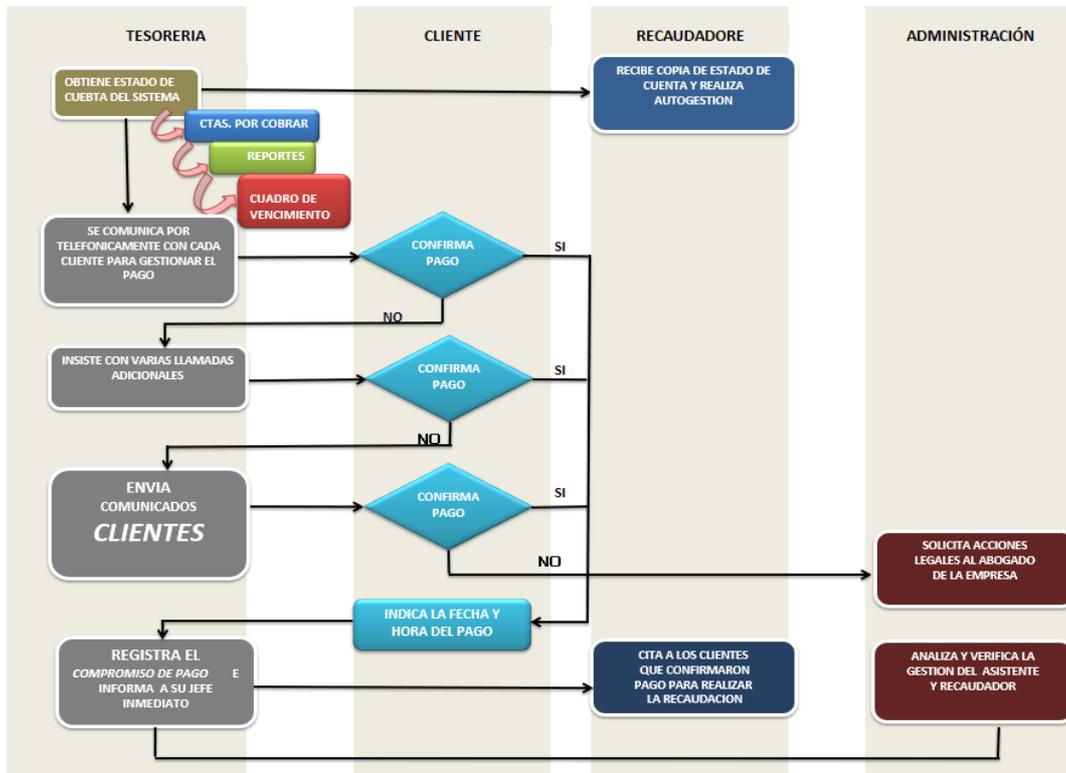
- **Notificación por escrito:** Generalmente considerada como primera opción cuando la cuenta por cobrar se encuentra vencida. Se realiza en los días posteriores al vencimiento, mediante el envío de una carta a la persona morosa. En el supuesto que la persona morosa no se dé cuenta de este escrito, finalmente, se realizará el envío de la última carta manifestando la condición de moroso.
- **Llamadas telefónicas:** Como segunda opción, el Gerente de la empresa debe hacer una llamada de exigencia del pago, en caso no brinden un motivo entendible se podrá extender el tiempo de pago, de lo contrario se tendrá que ir a algo mucho más allá, el ámbito judicial.
- **Recurso legal:** Como última alternativa extrema de no cumplirse las anteriores mencionadas, se puede recurrir a la vía legal para exigir el pago de la deuda. (p. 242)

Políticas de crédito, según Córdova (2012) las condiciones económicas y las políticas de crédito de la organización influyen principalmente en el nivel de cuentas por cobrar de la organización. Las políticas de crédito y cobranza están interrelacionadas con la fijación de precios de un producto o servicio y deben contemplarse, como parte del proceso global de competencia." pág. 205.

Ante la investigación de Córdova (2012), las políticas que la institución elija se relacionan con el producto o el servicio, en su fijación de precio. En esa base opinamos que las políticas de crédito serán las bases para mantener un adecuado nivel de pago de parte de los clientes.

Figura 1: Procedimientos de cobranza

PROCEDIMIENTO DE COBRANZA



FUENTE: TESIS U.R.P. FRANK RICHARD VIDAL LOPEZ.

Tipos de cobranza:

- Cobranza formal: La entidad acreedora gestiona con su propio equipo y recursos, la recuperación de la deuda. Economipedia (2021).
- Cobranza judicial: Se recurre al Poder Judicial exigiendo la cancelación de la deuda mediante un juicio. El acreedor debe contratar un abogado o equipo legal y debe además pagar los gastos propios del proceso. Economipedia (2021).
- Cobranza extrajudicial: Cuando sin necesidad de iniciar un juicio; se obtiene la cobranza. Por ejemplo, a que puede contratarse a una empresa de cobranzas. Economipedia (2021).

- Etapas del proceso de Cobranza; según DUEMINT (2018) Se compone de:
 - Gestión y seguimiento de los pagos desde antes de su fecha de vencimiento.
 - Recaudo e identificación del pago.
 - Recuperación, actualización y monitoreo de la cartera vencida.
 - Contactos de negociación para recuperar créditos vencidos.
 - Generación de informes de resultados.

2.2.3 Estados Financieros

Como resultado de la pandemia, se ha generado un impacto en el mercado financiero global, y las industrias enfrentan retos relacionados a las medidas para afrontarla y sus efectos en la información financiera. Uno de los principales objetivos y atributos de la información financiera es contar con ella de manera oportuna para tomar decisiones. Por ello, su cumplimiento implica una mayor responsabilidad para la administración y demanda mayores desafíos, considerando los siguientes impactos en los estados financieros.

2.2.3.1 Definición

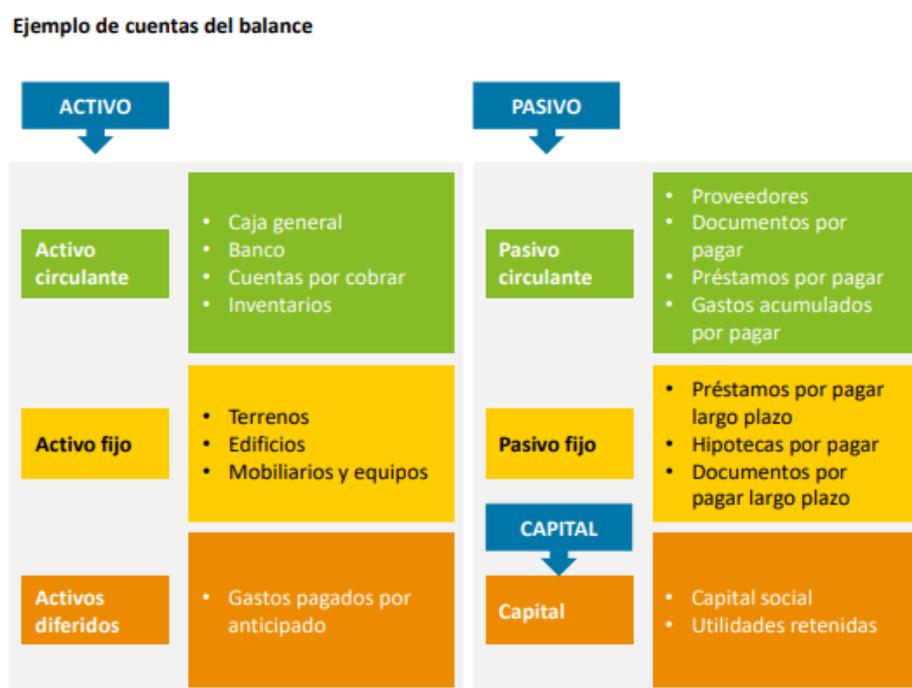
Prieto (2014). Los estados financieros son la expresión fundamental de la información financiera. Su propósito general respecto de la entidad es proveer información acerca de su posición financiera, del resultado de sus operaciones y del cambio de su capital contable y en sus recursos o fuentes. Son útiles al usuario para la toma de decisiones.

Según NIFF A -3, los Estados financieros son la expresión primordial de la información financiera; son la representación estructurada de la situación y

desarrollo financiero de una entidad a una fecha o período definido. El concepto sugiere que su propósito es administrar información no sólo acerca de posición, operación y resultado financiero, sino también muestra los resultados del manejo de los recursos encomendados a la administración de la entidad.

Según NIFF A -1; La información financiera que brinda de la contabilidad, integrada por información cuantitativa expresada en unidades monetarias y descriptiva (información cualitativa), que muestra la posición y desempeño financiero de una entidad, siendo su objetivo esencial ser de utilidad al usuario general en la toma de sus decisiones económicas. Su manifestación fundamental son los estados financieros. Se enfoca esencialmente a proveer información que permita evaluar el desenvolvimiento de la entidad, así como, en proporcionar elementos de juicio para estimar el comportamiento futuro de los flujos de efectivo, entre otros aspectos.

Figura 2: Ejemplo de cuentas del balance



Fuente: Elaboración Propia

2.2.3.2. Clases de Estados Financieros:

Para clasificar los estados financieros se consideran diversos puntos de vista, por ejemplo:

- En función de su importancia: principales y secundarios.
- En función de la información que presentan: normales y especiales.
- En función de la fecha: dinámicos y estáticos.
- En función del grado de información que proporcionan: sintéticos y detallados.
- En función de la forma de presentación: simples y comparativos.
- En función de la naturaleza de las cifras: históricos, proyectados o pro forma

2.2.3.3 Importancia de los Estados Financieros

Los estados financieros, de propósito general y específico, son la base de la gestión financiera de una empresa ya que su análisis determina el camino que tomará la junta directiva para garantizar el crecimiento económico de la organización. De allí que los estados financieros sean importantes para:

- La toma de decisiones financieras, conocer el rendimiento, desarrollo y crecimiento de la empresa, así como la comparación los estados financieros de períodos diferentes.
- La presentación de resultados a los usuarios de los Estados Financieros.
- Demostrar solvencia ante los acreedores.

2.2.3.1 Características de los estados financieros

Entre las principales características de los estados financieros se ubican las siguientes:

- **La información obtenida para calcular un estado financiero** varía en base a la situación patrimonial, los resultados, la evolución del patrimonio neto, el flujo de efectivo, además de otros.
- Los estados financieros además de buscar información en el presente de la empresa, además obtiene información sobre el pasado y el futuro de la empresa.
- **La información y análisis del estado financiero debe ser claro**, para el analista experto en contabilidad y para los encargados de la empresa.
- La información que figure en el estado financiero debe ser verdadera y confiable.
- Aunque la información del estado financiero se base en el pasado y futuro de la empresa, este es de mucha importancia por la información que contiene.
- A la hora de rendirle cuentas al Estado, los estados financieros de la empresa deben ser 100% legales y figurar registrados por diferentes instituciones de fiscalización reconocidas.

2.2.3.2 Objetivos de los Estados Financieros

Según la NIIF A-3, la contabilidad se estableció para proporcionar información indispensable para la administración y el desarrollo de las entidades y, por tanto, es procesada y agrupada para el uso de la administración y de las personas que trabajan en la entidad. Con esta finalidad se preparan estados financieros básicos para dar a conocer un resumen de los aspectos relevantes y primordiales a la

propia administración, el cual se hace extensivo a terceros interesados en el desarrollo de la entidad.

Según la NIIF A-1, las características cualitativas primarias de los estados financieros son:

- a) **La confiabilidad**, a la que se encuentran asociadas como características secundarias: la representatividad, la objetividad, la veracidad, la verificabilidad y la información suficiente;
- b) **La relevancia**, a la que se encuentran asociadas como características secundarias: la posibilidad de predicción y confirmación, así como la importancia relativa.
- c) **La comprensibilidad**
- d) **La comparabilidad.**

2.2.3.3 Usuarios de los estados financieros

El Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (2006) según el marco conceptual para la preparación y presentación de los estados financieros considera lo siguiente: Los usuarios de la información financiera son los prestamistas, empleados, acreedores comerciales, clientes, inversionistas, los proveedores, el gobierno. Usan los estados financieros para satisfacer necesidades de información. Dichas necesidades por lo general son:

- Los inversionistas: Información para decidir si deben comprar, mantener o vender las participaciones o acciones. La empresa debe brindar información que les permita determinar su capacidad para pagar dividendos.

- Los empleados: Información relacionado sobre la estabilidad y rendimiento de la empresa que les permita determinar la capacidad de la empresa en hacer frente a las remuneraciones, y los beneficios de liquidación tras su retiro si fuera el caso.
- Los Bancos: para determinar si sus préstamos serán pagados al vencimiento a tiempo.
- Los proveedores y otros acreedores comerciales: Información que les permita saber si las cantidades que se adeudan serán pagadas cuando llegue su vencimiento pactado. Tener conocimiento sobre la continuidad del negocio por ser está un cliente frecuente.
- Los clientes: Para tener conocimientos de la continuidad de la entidad, especialmente cuando tienen un contrato a largo plazo.
- El gobierno y sus organismos públicos: Por el pago de impuestos al estado de acuerdo al cronograma establecido.

2.2.3.4 Estados Financieros: Clasificación y Tipos

Los estados financieros se clasifican en: Estados Financieros de propósito general y Estados Financieros de propósito especial, como se muestra a continuación:

a). Estados Financieros: De Propósito General

Los **estados financieros de propósito general** se describen a continuación:

- **Balance General:** Se relacionan los activos, pasivos y el patrimonio, para que determinen de forma razonable la situación financiera de la empresa durante un periodo económico.

- **Estado de Resultados:** Son la sumatoria de ingresos, costos, gastos y que debidamente relacionados brindan el resultado del ejercicio.
- **Estado de Cambios en el Patrimonio:** donde se muestra el aporte de los socios y la distribución de las utilidades resultante del periodo, así como las ganancias retenidas en periodos anteriores.
- **Estado de Cambios en la situación financiera:** Para pronosticar situaciones de riesgo que tenga la empresa, su objetivo primordial es centrarse en la utilidad que tiene para evaluar la procedencia y utilización de fondos de largo plazo, teniendo conocimiento de ello se podrá planear de mejor forma los requerimientos de fondos futuros a mediano y largo plazo.
- **Estado de Flujos de Efectivo:** También se le conoce como Estado de cambios de la posición financiera, es una herramienta para la planeación y en la generación de presupuestos, sin que se dejar a un lado el cumplimiento de los compromisos adquiridos. Se relaciona con el balance general y su comparación entre distintos periodos.
- **Estados financieros consolidados:** Son aquellos que presentan la situación financiera, los resultados de las operaciones, los cambios de patrimonio y de la situación financiera, al igual que los flujos de efectivo, de un ente matriz y sus subordinados, o un ente dominante y los dominados, como si fuesen los de una sola empresa.

b) **Estados Financieros: De Propósito Especial**

- **Balance Inicial:** Es un Balance general que debe ser elaborado al comenzar sus actividades, para que pueda conocer la situación inicial de su patrimonio.

- **Estados Financieros de Períodos Intermedios:** Son los estados financieros que se preparan basados en un período con el cual se busca satisfacer las necesidades de los administradores puede ser mensual bimestral, trimestral etc. y de las autoridades que se encargan de realizar la vigilancia o control como se presenta a manera de control tributario y contable con un periodo anual.
- **Estados de costos:** Se elaboran para tener conocimiento de forma detallada las erogaciones y cargos que se incurrieron para producir los bienes o prestar servicios de los cuales un ente económico ha derivado sus ingresos.
- **Estados Financieros Extraordinarios:** Se preparan durante el transcurso de un período como base para realizar ciertas actividades. Su fecha no puede ser anterior a un mes a la actividad o a la situación para la cual fue preparado.
- **Estados de Liquidación:** Lo presentan las empresas que ha cerrado sus operaciones, buscando de esta forma informar el grado de avance del proceso de realización de sus activos y cancelación de sus pasivos.

2.2.4 Estado de Situación Financiera

Rodríguez Morales (2012) afirma que la situación financiera proporciona información de los recursos que tiene la empresa para operar (activos) y las deudas y compromisos por cumplir (pasivos); por otro lado, maneja la inversión que tienen los accionistas en la empresa, y el capital contable. La información recolectada es preparada en una fecha determinada, lo que permite diagnosticar la estructura financiera y la liquidez de la empresa.

Por otro lado, Bosón E., Cortijo V.; & Flores F. (2009) establece que el balance de situación brinda información para conocer la situación económica y financiera de la empresa, lo que significa que declara su patrimonio en un momento dado, tanto de manera cuantitativa como cualitativamente, desde una doble visión de la inversión y la financiación, manifestando la composición y cuantía del capital en funcionamiento y, al mismo tiempo, las fuentes que lo han financiado. De ahí que, el balance de situación se establece como una valiosa herramienta para la gestión y el control de la entidad, así como una de las fuentes fundamentales de análisis.

Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (2001), los estados financieros constituyen una representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero de una entidad. El objetivo de los estados financieros es suministrar información acerca de la situación financiera, del rendimiento financiero y de los flujos de efectivo de una entidad, que sea útil a una amplia variedad de usuarios a la hora de tomar sus decisiones económicas.

En cuando a los Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar, Bosón E., Cortijo V.; & Flores F. (2009). En este epígrafe se recogen los derechos de cobro que posee la empresa como consecuencia del desarrollo de sus actividades de explotación. Estos se clasifican en distintos grupos y así, se distinguen los clientes externos a la organización de aquellos otros que forman parte de las empresas del grupo y asociadas. También existen apartados que muestran, de forma separada, los adelantos de remuneraciones y los créditos concedidos al personal que trabaja en la empresa, así como los créditos con las administraciones públicas, distinguiendo de forma específica los activos por impuesto corriente. El último

apartado recoge el capital social escriturado, pendiente de desembolso y cuyo importe ya ha sido exigido a los accionistas o partícipes de la organización.

Según NIFF A -3, balance general o estado de situación o posición financiera, que muestra información relativa a una fecha determinada sobre los recursos y obligaciones financieros de la entidad, por consiguiente, los activos en orden de su disponibilidad, revelando sus restricciones; los pasivos atendiendo a su exigibilidad; revelando sus riesgos financieros; así como, del patrimonio o capital contable a dicha fecha.

2.2.5 Estado de Resultados

Rodríguez Morales (2012) expone que el estado de resultado muestra información sobre los resultados de una empresa durante periodo determinado, es decir: los ingresos, los costos y gastos en que se incurrieron para poder obtenerlos y calcular una utilidad o pérdida, del periodo, expresa el resumen de los resultados de las operaciones de la empresa, si ganó o perdió en el periodo en cuestión. La estructura del estado de resultados permite saber de dónde vinieron los ingresos y donde se gastó para con ello saber si se llegó a los resultados obtenidos.

Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (2001). Un juego completo de estados financieros comprende:

- (a) Un estado de situación financiera al final del periodo;
- (b) Un estado del resultado integral del periodo;
- (c) Un estado de cambios en el patrimonio del periodo;
- (d) Un estado de flujos de efectivo del periodo;

(e) Las Notas, que incluyan un resumen de las políticas contables más significativas y otra información explicativa.

2.2.6 Ratios financieros

Flores (2014) sostiene que los ratios expresan el valor de una magnitud en función de otra, obtenidos de la división de un valor por otro, así pues, los ratios financieros son los indicadores que guían a los directores de una empresa hacia una buena dirección de la entidad, orientarlos hacia las estrategias a largo del plazo más beneficiosas, además de la toma de decisiones efectivas a corto plazo. (pp. 579 - 580)

Se puede mencionar las 4 ratios financieras claves para la empresa:

- Ratio de Liquidez
- Ratio de Solvencia
- Ratio de Rentabilidad
- Ratio de Apalancamiento Financiero

a). Las ratios de liquidez son un conjunto de indicadores y medidas cuyo objetivo es diagnosticar si una empresa es capaz de generar tesorería, es decir, si tiene capacidad de convertir sus activos en liquidez a corto plazo.

Todas las empresas tienen como finalidad obtener beneficios a largo plazo, es decir, que los ingresos sean superiores a los gastos, consiguiendo además que la rentabilidad generada por las inversiones sea superior al coste que supone su financiación. A corto plazo, el objetivo empresarial es generar liquidez suficiente para poder hacer frente a las obligaciones de pago contraídas.

Figura 3: Ratios de liquidez

	RATIO	FÓRMULA	ÓPTIMO
LIQUIDEZ	LIQUIDEZ (solvencia a C/P)	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	1'5 - 2
	TESORERÍA	$\frac{\text{Realizable} + \text{Disponible}}{\text{Pasivo Corriente}}$	0'8 - 1'2
	DISPONIBILIDAD (liquidez inmediata)	$\frac{\text{Disponible}}{\text{Pasivo Corriente}}$	0'2 - 0'4
SOLV.	GARANTÍA (solvencia)	$\frac{\text{Activo Total}}{\text{Pasivo Total}}$	1'5 - 2
ENDEUDAMIENTO	ENDEUDAMIENTO	$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{P. Neto} + \text{Pasivo Total}}$	0 - 0'5
	CALIDAD DE LA DEUDA	$\frac{\text{Pasivo Corriente}}{\text{Pasivo Total}}$	0 - 0'5

- b) Las **ratios de solvencia** y endeudamiento son fórmulas que permiten a una empresa medir su capacidad para hacer frente a las deudas. Cada una de ellas es una arista diferente que ayuda a contar con un análisis más profundo y completo de la situación financiera del negocio.

c) Ratios de Rentabilidad

Según Bosón E., Cortijo V.; & Flores F. (2009) la rentabilidad es primordial en el análisis financiero. Mientras que en los capítulos de solvencia y liquidez se ha medido el conflicto que simboliza invertir en la empresa y su viabilidad en el tiempo, ahora se trata de medir la manera en la que la empresa, después de haber realizado su actividad fundamental de ventas o prestaciones de servicios y haber remunerado a todos los factores productivos implicados, es idónea para generar un sobrante para ser repartido a los accionistas, que puede compararse con los recursos totales invertidos en la actividad, como medida de la eficiencia lograda.

Lizarzaburu E, Gómes G, & Bertrán R. (2016). Las utilidades son de importancia para la empresa, porque se toma en cuenta para atraer capital externo. Se analizan según el nivel de ventas, cierto nivel de activos o inversión de propietarios la ganancia que obtiene la compañía.

d) Margen de utilidad Bruta

Lizarzaburu E; Gómes G, & Beltrán R. (2016). Indica el porcentaje de la unidad monetaria de dinero de ventas luego que la empresa paga los costos de producción. Mientras mayor sea este margen, mejor el indicador para la empresa, esto es, menor el costo relativo de la mercancía que se vendió. Su fórmula es la que sigue a continuación:

e) Margen de utilidad Operativa

Lizarzaburu E, Gómes G, & Beltran R. (2016). Similar a la ratio anterior, solo que en este caso no se considera los intereses, impuestos y dividendos de acciones preferentes en el numerador, representando la utilidad operativa obtenida sobre

cada unidad de dinero de las ventas. Un valor alto es preferible en el caso de esta ratio. La fórmula es:

f) Margen de utilidad Neta

Lizarzaburu E; Gómez G, & Beltran R. (2016). En este caso, se mide el porcentaje de cada unidad monetaria de dinero que se tiene luego de deducir los costos, gastos, además de incluir los intereses, impuestos y dividendos (a diferencia que la ratio anterior se excluye a éstos). Este valor se suele expresar en porcentajes, y el considerar su valor como adecuado depende de la industria en que se encuentra. Su fórmula es:

g) ROA (Return Over Assets – Retorno sobre Activos Totales)

Lizarzaburu E, Gómez G, & Beltrán R. (2016). El rendimiento sobre activos totales, también denominado ROI (retorno sobre la inversión), mide la eficacia de la empresa para generar utilidades con los activos que dispone. Cuanto mayor sea el valor de dicho índice, mejor, ya que representa mayor rendimiento. Su fórmula es:

h) ROE (Return Over Equity – Retorno sobre Patrimonio)

Lizarzaburu E, Gómez G, & Beltran R (2016). El retorno sobre el patrimonio indica el retorno que se obtiene sobre la inversión de los accionistas comunes. Mientras mayor el valor del índice, mejor, implica más ganancia para los propietarios y mayor rendimiento. Su fórmula es:

2.2.7 Instrumentos Financieros

Un instrumento financiero es un contrato que se da simultáneamente lugar a un activo financiero por un lado y a un pasivo financiero por el otro.

La NIC 32 en el GA7, indica que un derecho o una obligación contractual de recibir, entregar o intercambiar instrumentos financieros es, en sí mismo, un instrumento financiero. Una cadena de derechos u obligaciones contractuales cumple la definición de instrumento financiero, siempre que lleve en último término a la recepción o pago de efectivo, o bien a la adquisición o emisión de un instrumento de patrimonio.

2.2.8 Activos Financieros

Según la NIC 32, GA 4 indica ejemplos comunes de activos financieros que representan un derecho contractual a recibir efectivo en el futuro, y de los correspondientes pasivos financieros que representan una obligación contractual de entregar efectivo en el futuro, los siguientes:

- (a) cuentas por cobrar y por pagar de origen comercial;
- (b) pagarés por cobrar y por pagar;
- (c) préstamos por cobrar y por pagar; y
- (d) obligaciones o bonos por cobrar y por pagar.

En cada caso, el derecho contractual a recibir (o la obligación de pagar) efectivo que una de las partes tiene, se corresponde con la obligación de pago (o el derecho de cobro) de la otra parte.

2.2.9 Medición de los Activos Financieros

Según la NIIF 9, un activo financiero deberá medirse al costo amortizado si se cumplen las dos condiciones siguientes:

- (a) El activo financiero se conserva dentro de un modelo de negocio cuyo objetivo es mantener los activos financieros para obtener los flujos de efectivo contractuales y
- (b) las condiciones contractuales del activo financiero dan lugar, en fechas especificadas, a flujos de efectivo que son únicamente pagos del principal e intereses sobre el importe del principal pendiente.

2.2.10 Hechos ocurridos después del periodo sobre el que se informa que implican ajuste

Según la NIC 10, la recepción de información, después del periodo sobre el que se informa, que indique el deterioro del valor de un activo al final del periodo sobre el que se informa, o que el importe de un deterioro de valor anteriormente reconocido para ese activo necesita ajustarse. Por ejemplo:

- (i) la situación de quiebra de un cliente, ocurrida después del periodo sobre el que se informa, generalmente confirma que al final del periodo sobre el que se informa existía una pérdida sobre la cuenta comercial por cobrar, y que la entidad necesita ajustar el importe en libros de dicha cuenta.

CAPÍTULO III

3. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

El efecto del Covid-19 en la gestión de cobranzas incide negativamente en los Estados Financieros de la empresa GOODRIDE DEL PERU periodo 2020.

3.1.2. Hipótesis específicas

- El Covid-19 ha contribuido desfavorablemente a incrementar el riesgo de gestión de cobranzas de la empresa GOODRIDE DEL PERU SAC en el periodo 2020.
- La Implementación de una política de cobranza contribuirá a mejorar la recuperación de créditos en época de covid-19 de la empresa GOODRIDE DEL PERU SAC periodo 2020.
- El Covid-19 afecta negativamente la disponibilidad de efectivo por gestión de cobranza trayendo como consecuencia la disminución de la liquidez de la empresa GOODRIDE DEL PERU SAC periodo 2020.

- Las políticas y procedimientos de cobranza sobre el flujo de caja contribuyen favorablemente a mejorar la toma de decisiones de la empresa GOODRIDE DEL PERU SAC periodo 2020.

3.2 Identificación de variable o unidades de análisis

UNIDADES DE ANÁLISIS

Variable independiente:

Gestión de cobranza

Variable dependiente:

Estados financieros.

Variable independiente(X):	
Gestión de Cobranza	
DIMENSIONES	INDICADORES
Forma de pago	Plazo de crédito.
	Cheques y/o letras al crédito.
	Facturas al crédito.
Estrategia de cobranza	Definir una política de crédito y cobranza.
	Llamadas telefónicas.
	Opciones de crédito.
	Política de cobranza.
Políticas de crédito y cobranza	Acciones de recuperación de cobranza.
	Rotación de cartera.
Variable dependiente(Y):	
Estados financieros	
DIMENSIONES	INDICADORES
Estados Financieros	Estado de Situación Financiera.
	Estado de Resultados.
	Nota de las Cuentas por cobrar comerciales terceros.
	Indicadores Financieros y Operativos

	Ratios de Gestión.
	Ratios de apalancamiento.
	Financiamiento.
Toma de decisiones	Rendimiento.
	Estrategias.

3.2 Matriz de Consistencia

AUTOR: ANA GRICEL RAMIREZ CHAVEZ

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS PRINCIPAL	VARIABLE INDEPENDIENTE		
¿Cuál es el efecto del Covid-19 en la gestión de cobranzas con incidencia en los Estados Financieros: EMPRESA GOODRIDE DEL PERU SAC periodo 2020?	Determinar cuál es el efecto del covid-19 en la gestión de cobranzas con incidencia en los Estados Financieros: Empresa GOODRIDE DEL PERU SAC periodo 2020.	El efecto del Covid-19 en la gestión de cobranzas incide negativamente en los Estados Financieros: Empresa GOODRIDE DEL PERU SAC periodo 2020.	X: GESTION DE COBRANZA	X1: FORMA DE PAGO	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Plazo de crédito. ❖ Cheques y/o Letras al crédito ❖ Facturas al crédito
				X2: ESTRATEGIAS DE COBRANZA	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Definir una política de crédito y cobranza. ❖ Llamadas telefónicas, correos ❖ Opciones de Créditos
				X3: POLITICAS DE CREDITOS Y COBRANZAS	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Políticas de cobranza. ❖ Acciones de recuperación de cobranza. ❖ Rotación de cartera
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS SECUNDARIAS	VARIABLE DEPENDIENTE		
a) ¿En qué medida el Covid-19 ha contribuido a incrementar el riesgo de la Gestión de cobranzas de GOODRIDE DEL PERU SAC periodo 2020? b) ¿De qué manera la implementación de una política cobranza contribuirá a mejorar la recuperación de los créditos en época de covid-19 de la	a) Analizar en qué medida el Covid-19 ha contribuido a incrementar el riesgo de la Gestión de cobranzas GOODRIDE DEL PERU SAC periodo 2020 b) Determinar de qué manera la implementación de una política de cobranza contribuirá a mejorar la recuperación de los créditos en época de covid-19	a) El Covid-19 ha contribuido desfavorablemente a incrementar el riesgo de gestión de cobranzas de la empresa GOODRIDE DEL PERU SAC en el periodo 2020. b) La Implementación de una política de cobranza contribuirá a mejorar la recuperación de créditos en		X1. ESTADOS FINANCIEROS	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Estado de Situación Financiera ❖ Estado de Resultados ❖ Nota de la 12.
				X2. INDICADORES FINANCIEROS	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Ratios de liquidez. ❖ Ratios de Gestión. ❖ Ratios de apalancamiento

<p>empresa GOODRIDE DEL PERU SAC periodo 2020?</p> <p>c) ¿En qué medida el Covid-19 afecta la disponibilidad de efectivo por gestión del área de cobranza de la empresa GOODRIDE DEL PERU SAC periodo 2020?</p> <p>d) ¿De qué manera las políticas y procedimientos de cobranzas sobre el flujo de caja influyen en la toma de decisiones de la empresa GOODRIDE DEL PERU SAC periodo 2020?</p>	<p>de la empresa GOODRIDE DEL PERU SAC periodo 2020.</p> <p>c) Evaluar en qué medida el Covid-19 afecta la disponibilidad de efectivo por gestión del área de cobranzas de la empresa GOODRIDE DEL PERU SAC periodo 2020.</p> <p>d) Analizar cómo las políticas y procedimientos de cobranzas sobre flujos de caja influyen en la toma de decisiones de la empresa GOODRIDE DEL PERU SAC periodo 2020.</p>	<p>época de covid-19 de la empresa GOODRIDE DEL PERU SAC periodo 2020.</p> <p>c) El Covid-19 afecta negativamente la disponibilidad de efectivo por gestión de cobranza trayendo como consecuencia la disminución de la liquidez de la empresa GOODRIDE DEL PERU SAC periodo 2020.</p> <p>d) Las políticas y procedimientos de cobranza sobre el flujo de caja contribuyen favorablemente a mejorar la toma de decisiones de la empresa GOODRIDE DEL PERU SAC periodo 2020.</p>	<p>Y: ESTADOS FINANCIEROS</p>	<p>Y4. TOMA DE DECISIONES</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Financiamiento ❖ Rendimiento ❖ Estrategias
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

CAPÍTULO IV

4. MÉTODO

4.1. Tipo y Método de investigación

La presente investigación usa el método de investigación aplicada, buscando describir y predecir la aplicación de efectos de la investigación para dar una solución al problema planteado, y el método es inductivo deductivo que buscando explorar y describir.

4.2. Diseño específico de investigación

El diseño de la investigación es No experimental, de corte transversal, caracterizándose por describir las variables y analizar su influencia, sin manipular deliberadamente las variables y se recopila la información en un periodo determinado.

Descriptivo y correlacional, porque se describen los eventos o hechos como observados y éste último porque mostrará el grado de correlación entre variable independiente “Gestión de cobranza” y dependiente “Estados Financieros.”

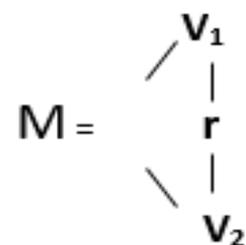
Interpretando el diagrama tenemos:

M: Muestra de la población

V1: Variable: “Gestión de cobranza”

V2: Variable: “Estados financieros”

r: Coeficiente de correlación entre variables



4.3. Población, Muestra o Participantes de la investigación.

❖ Población de la investigación

Se empleará como población la empresa “GOODRIDE DEL PERU S.A.C, conformada por 22 trabajadores.

❖ Muestra o Participantes de la investigación

La muestra no probabilística es la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra. Aquí el procedimiento no es mecánico ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación. (Hernández y Fernández 2014: 176).

Una investigación no siempre tiene muestra, pero generalmente sí realizamos el estudio en una muestra. Sólo cuando queremos efectuar un censo debemos incluir todos los casos (personas, animales, plantas, objetos) del universo o la población. Por ejemplo, los estudios motivacionales en empresas suelen abarcar a todos sus empleados evitando que los excluidos piensen que su opinión no se toma en cuenta. Las muestras se utilizan por economía de tiempo y recursos. (Hernández y Fernández 2014: 174).

Tomando ambos criterios se eligieron los 22 trabajadores como muestra.

Figura 4: Trabajadores encuestados

ITEM	CARGO
1	GERENTE GENERAL
2	GERENTE DE VENTAS
3	ADMINISTRADOR
4	ANALISTA DE COMPRAS
5	ASISTENTE DE COMPRAS
6	CREDITOS Y COBRANZAS
7	CREDITOS Y COBRANZAS
8	CREDITOS Y COBRANZAS
9	ANALISTA DE CONTABILIDAD
10	ASISTENTE CONTABILIDAD
11	ASESOR COMERCIAL
12	ASESOR COMERCIAL
13	ASESOR COMERCIAL
14	ASESOR COMERCIAL
15	ASESOR COMERCIAL
16	ASESOR COMERCIAL
17	ASESOR COMERCIAL
18	ASESOR COMERCIAL
19	JEFE DE ALMACEN
20	ASISTENTE DE ALMACEN
21	ASISTENTE DE ALMACEN
22	ASISTENTE DE ALMACEN

4.4. Instrumentos de recogida de datos

El instrumento de medición o recogida de datos, está dado por el cuestionario de preguntas, con resultados de tipo Likert, que demuestran una “escala de valoración ordinal”, realizadas en base a la relación de indicadores, variables, y dimensiones.

Se aplicará el instrumento a 22 sujetos y estos responderán 33 ítems. En primer lugar, con relación a la variable independiente “Gestión de cobranza”, se presentan 14 preguntas, de las cuales 6 preguntas están relacionadas a la dimensión Forma de pago, 3 preguntas están relacionadas a la dimensión estrategias de cobranza, y 5 preguntas están relacionadas a la dimensión políticas de crédito y cobranza. En el caso de la variable dependiente Estados financieros se presentan 19 preguntas, de las cuales 6 preguntas están relacionadas a la

dimensión Estados Financieros, 6 preguntas están relacionadas a la dimensión de Indicadores financieros y operativos, y 7 preguntas relacionadas a la dimensión Toma de decisiones. El presente instrumento de medición debe desarrollarse con cualidades esenciales como la confiabilidad y la validez de la recolección de datos, puesto que ellos resultan de mayor exactitud aplicar el instrumento a toda la población.

4.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

4.5.1. Técnicas

La recolección de información se llevó a cabo mediante la técnica de investigación de campo, el cual, se desarrolla donde existe la figura de estudio. La recolección de información aplicó técnicas como:

a) La encuesta

Es la técnica de investigación donde se recopila la información por preguntas concretas (abiertas o cerradas) aplicadas a una población o muestra específica, con la finalidad de conocer su opinión. El instrumento de esta técnica es el cuestionario.

b) La Observación

La observación directa de un fenómeno o figura mejora la exposición acerca de la problemática de la investigación, su comportamiento y características.

c) Análisis documental

El análisis documental viene hacer toda la información histórica, como las fuentes secundarias. (Normas, Leyes, Tesis, revistas, etc.). Asimismo, la recolección y revisión de documentos de la empresa.

4.5.2. Procesamiento de análisis de datos

La técnica de desarrollo del análisis de información fue realizada mediante el software estadístico informático “Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), versión 22.00”, el cual, proporciona herramientas para el análisis estadístico, acerca de la relación entre variables, tablas de distribución de frecuencia, gráficos de barras, tabla bidimensional y prueba chi-cuadrado, Además, se utilizó como técnica, Excel, aplicación del Microsoft Office, que ofrece diversos gráficos y funcionalidades para la organización de datos. Estos fueron expuestos en tablas detallando porcentajes y frecuencias por cada respuesta.

4.6 Procedimiento de ejecución del estudio

Por último, desarrollaremos el procedimiento de la presente investigación:

1. En primer lugar, se desarrolló la técnica de observación de documentación, la cual permitió tener información y acceso directo, en lo referente al tema de estudio.
2. En segundo lugar, se elaboró el cuestionario y la recolección de datos.
3. En tercer lugar, mediante Excel se digitó la información de las encuestas, representándola en de forma gráfica mediante el SPSS, y,
4. Finalmente, luego de la observación y análisis de los datos obtenidos y de la comparación con la hipótesis se llegará a las conclusiones y a determinar su validez.

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5. Datos cuantitativos

Al aplicar el instrumento del cuestionario a los n=22 sujetos, se generaron resultados por cada variable, a su vez, las dimensiones de cada una de ellas con una escala que va de “Muy de acuerdo, de acuerdo, Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, en desacuerdo y muy en desacuerdo.”

La muestra consta de 31 preguntas que fueron procesadas en Word e impresas, y la escala de Likert lo cual nos permite conocer el grado de conformidad del encuestado a través de las tablas de frecuencia y procesamiento de datos a través de la técnica del programa estadístico SPSS.

1. Muy de acuerdo.

2. De acuerdo.

3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

4. En desacuerdo.

5. Muy en desacuerdo.

Figura 7. Escala de Likert.

5.1. Análisis de resultados

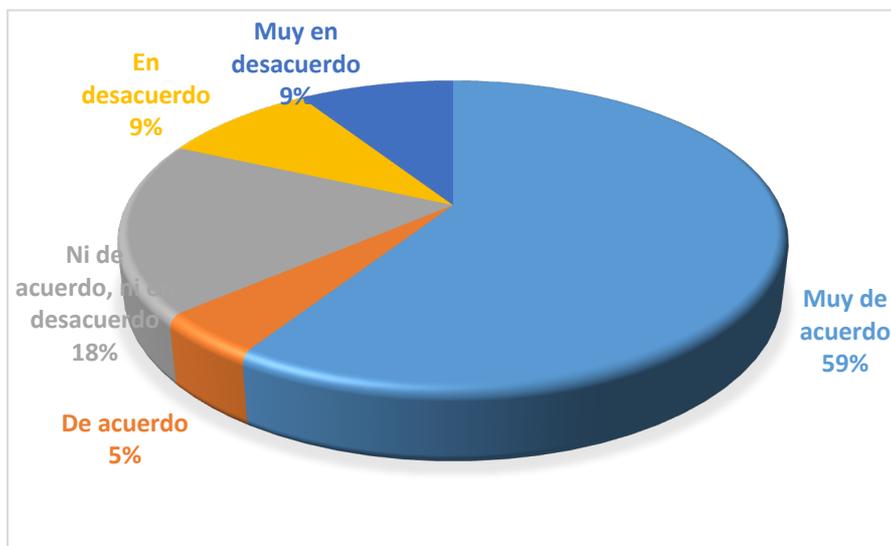
Variable Independiente: Gestión de cobranza

Tabla 1: Pregunta N°1: ¿Considera usted que los plazos de crédito otorgados por Goodride del Perú SAC son los adecuados?

	Cról j s n f Ą	t o n i s n Ą k	t o n i s n Ą k Ā j j Ą Ą Ą Ą Ą Ą
a j Ą r s Ą Ą j s n Ą	و	وآي	وآي
5 s Ą Ą j s n Ą	و	يآي	يآي
b Ą Ą r s Ą Ą j s n Ą Ą Ą s n Ą r s l Ą Ą j s n Ą	و	وآيو	يوآو
9 Ą r s l Ą Ą j s n Ą	و	وآلا	لاآلا
a j Ą s n r s l Ą Ą j s n Ą	و	وآلا	وو
Ą Ą Ą	وو	وو	

Fuente: Elaboración Propia. Resultados SPSS

Figura 5: Pregunta N°1: ¿Considera usted que los plazos de crédito otorgados por Goodride del Perú SAC son los adecuados?



Fuente: Elaboración Propia.

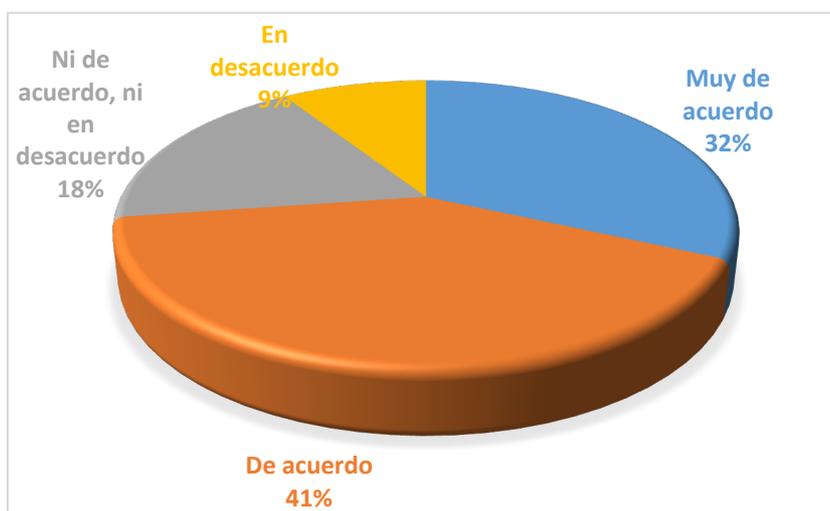
Interpretación N°1: De los 22 encuestados pertenecientes a la muestra, equivalente al 100%, 13 contestaron Muy de acuerdo, lo que equivale a un 59.1%, 1 contestaron De acuerdo lo que equivale a un 4.5%, 4 contestaron Ni de acuerdo, ni en desacuerdo que equivale a 18.2%, 2 contestaron en Desacuerdo lo que equivale a un 9.1% y 2 contestaron Muy en desacuerdo lo que equivale a 9.1%.

Tabla 2: Pregunta N°2: ¿Tiene usted conocimiento de las políticas de plazos de los créditos?

	Cant. de respuestas	%	% Acumulado
Muy de acuerdo	7	31.8	31.8
De acuerdo	9	40.9	72.7
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	18.2	90.9
En desacuerdo	2	9.1	100
Total	22	100	

Fuente: Elaboración Propia.

Figura 6: Pregunta N°2: ¿Tiene usted conocimiento de las políticas de plazos de los créditos?



Fuente: Elaboración Propia.

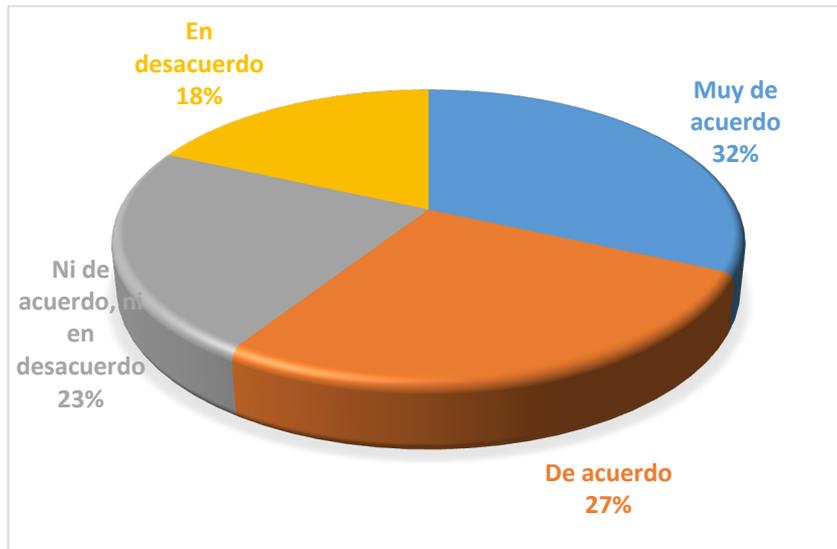
Interpretación N°2: De los 22 encuestados pertenecientes a la muestra, equivalente al 100%, 7 contestaron Muy de acuerdo, lo que equivale a un 31.8%, 9 contestaron De acuerdo lo que equivale a un 40.9%, 4 contestaron Ni de acuerdo, ni en desacuerdo que equivale a un 18.2%, 2 contestaron en Desacuerdo lo que equivale a un 9.1% y 0 contestaron Muy en desacuerdo lo que equivale a 0%.

Tabla 3: Pregunta N°3: ¿Considera usted que continúen siendo las letras un título valor de garantía para el cumplimiento de pago del cliente?

	Crisis	total	total
Muy de acuerdo	7	31.8	31.8
De acuerdo	6	27.3	59.1
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	22.7	81.8
En desacuerdo	4	18.2	100
Total	22	100	

Fuente: Elaboración Propia.

Figura 7: Pregunta N°3: ¿Considera usted que continúen siendo las letras un título valor de garantía para el cumplimiento de pago del cliente?



Fuente: Elaboración Propia.

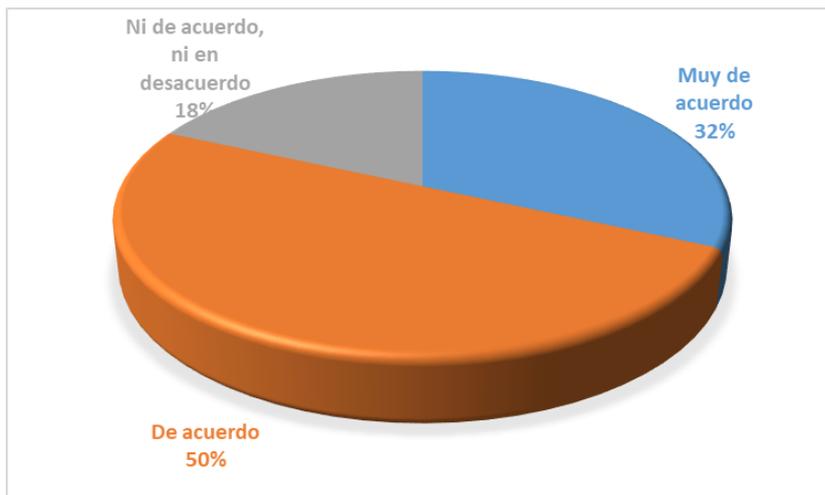
Interpretación N°3: De los 22 encuestados pertenecientes a la muestra, equivalente al 100%, 7 contestaron Muy de acuerdo, lo que equivale a un 31.8%, 6 contestaron De acuerdo lo que equivale a un 27.3%, 5 contestaron Ni de acuerdo, ni en desacuerdo que equivale a un 22.7%, 4 contestaron en Desacuerdo lo que equivale a un 18.2% y 0 contestaron Muy en desacuerdo lo que equivale a 0%.

Tabla 4: Pregunta N°4: ¿Considera usted que continúen siendo el cheque un título valor de garantía para el cumplimiento de pago del cliente?

	Cant. de respuestas	%	Total
Muy de acuerdo	7	31.8	31.8
De acuerdo	11	50	81.8
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	18.2	100
Total	22	100	

Fuente: Elaboración Propia.

Figura 8: Pregunta N°4: ¿Considera usted que continúen siendo el cheque un título valor de garantía para el cumplimiento de pago del cliente?



Fuente: Elaboración Propia.

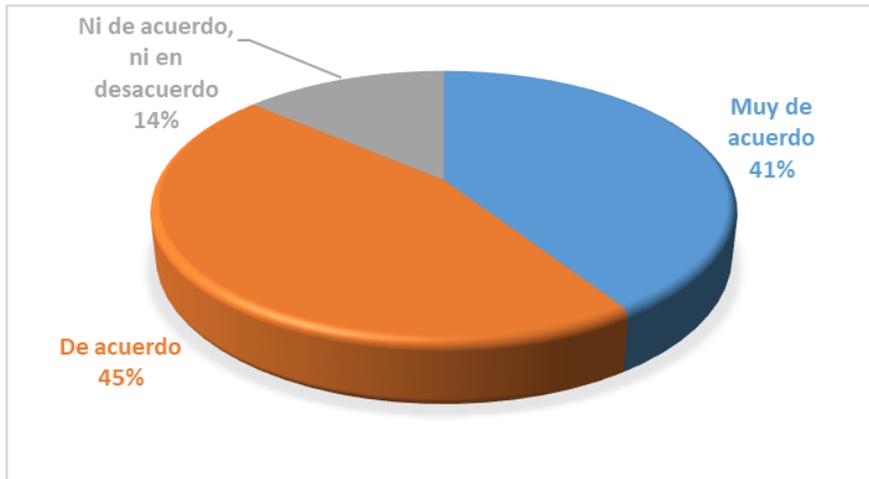
Interpretación N°4: De los 22 encuestados pertenecientes a la muestra, equivalente al 100%, 7 contestaron Muy de acuerdo, lo que equivale a un 31.8%, 11 contestaron De acuerdo lo que equivale a un 50%, 4 contestaron Ni de acuerdo, ni en desacuerdo que equivale a 18.2%, 0 contestaron en Desacuerdo lo que equivale a un 0% y 0 contestaron Muy en desacuerdo lo que equivale a 0%.

Tabla 5: Pregunta N°5: ¿Considera usted que las facturas al crédito sean un Título valor que garantice el pago de la obligación del cliente?

	Crisis	titulos	titulos
Muy de acuerdo	9	40.9	40.9
De acuerdo	10	45.5	86.4
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	13.6	100
Total	22	100	

Fuente: Elaboración Propia. Resultados SPSS.

Figura 9: Pregunta N°5: ¿Considera usted que las facturas al crédito sean un Título valor que garantice el pago de la obligación del cliente?



Fuente: Elaboración Propia. Resultados SPSS.

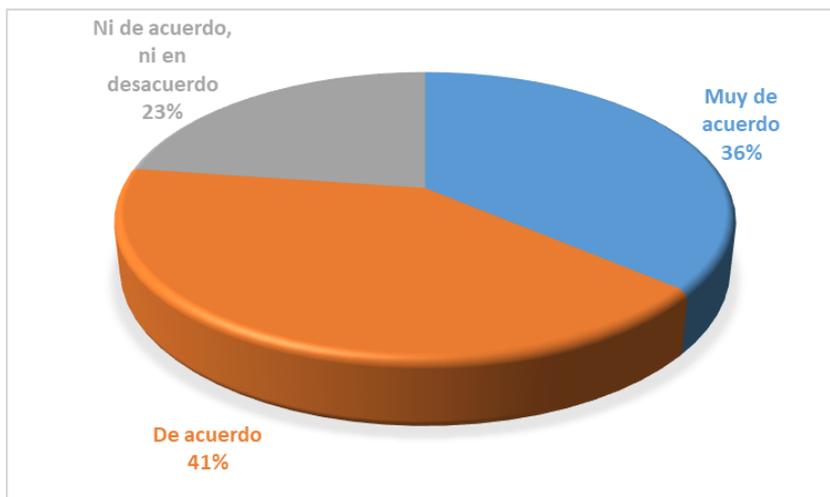
Interpretación N°5: De los 22 encuestados pertenecientes a la muestra, equivalente al 100%, 9 contestaron Muy de acuerdo, lo que equivale a un 40.9%, 10 contestaron De acuerdo lo que equivale a un 45.5%, 3 contestaron Ni de acuerdo, ni en desacuerdo que equivale a un 13.6%, 0 contestaron en Desacuerdo lo que equivale a un 0% y 0 contestaron Muy en desacuerdo lo que equivale a 0%.

Tabla 6: Pregunta N°6: ¿Considera usted que la mejor alternativa de forma pago es la factura al crédito?

	Crédito	Total	Porcentaje
Muy de acuerdo	8	36.4	36.4
De acuerdo	9	40.9	77.3
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	22.7	100
Total	22	100	

Fuente: Elaboración Propia. Resultados SPSS.

Figura 10: Pregunta N°6: ¿Considera usted que la mejor alternativa de forma pago es la factura al crédito?



Fuente: Elaboración Propia. Resultados SPSS.

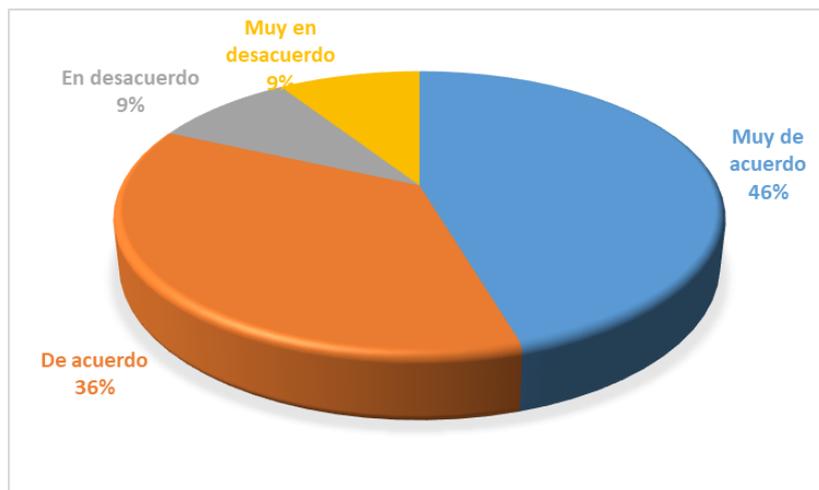
Interpretación N°6: De los 22 encuestados pertenecientes a la muestra, equivalente al 100%, 8 contestaron Muy de acuerdo, lo que equivale a un 36.4%, 9 contestaron De acuerdo lo que equivale a un 40.9%, 5 contestaron Ni de acuerdo, ni en desacuerdo que equivale a un 22.7%, 0 contestaron en Desacuerdo lo que equivale a un 0% y 0 contestaron Muy en desacuerdo lo que equivale a 0%.

Tabla 7: Pregunta N°7: ¿Considera usted necesario definir las políticas de créditos y cobranza?

	Créditos	Cobranza	Total
Muy de acuerdo	10	45.5	45.5
De acuerdo	8	36.4	81.8
En desacuerdo	2	9.1	90.9
Muy en desacuerdo	2	9.1	100
Total	22	100	

Fuente: Elaboración Propia.

Figura 11: Pregunta N°7: ¿Considera usted necesario definir las políticas de créditos y cobranza?



Fuente:

Elaboración Propia. Resultados SPSS.

Interpretación N°7: De los 22 encuestados pertenecientes a la muestra, equivalente al 100%, 10 contestaron Muy de acuerdo, lo que equivale a un 45.5%, 8 contestaron De acuerdo lo que equivale a un 36.4%, 0 contestaron Ni de acuerdo, ni en desacuerdo que equivale a 0%, 2 contestaron en Desacuerdo lo que equivale a un 9.1% y 2 contestaron Muy en desacuerdo lo que equivale a un 9.1%.

Tabla 8: Pregunta N°8: ¿Considera usted efectivo la programación de llamadas y correos de cobranzas realizadas?

	Crisj s r A	t n s A	t n s A
Muy de acuerdo	13	59.1	59.1
De acuerdo	6	27.3	86.4
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	13.6	100
Total	22	100	

Fuente: Elaboración Propia.

Figura 12: Pregunta N°8: ¿Considera usted efectivo la programación de llamadas y correos de cobranzas realizadas?



Fuente: Elaboración Propia.

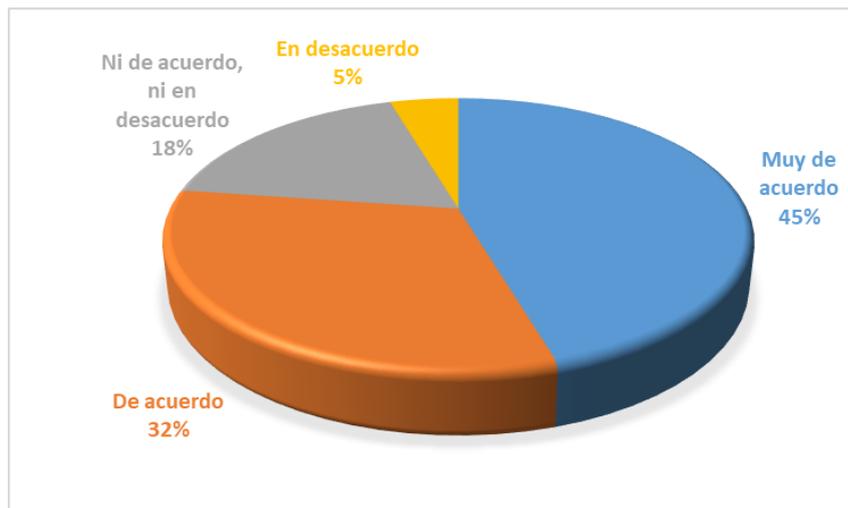
Interpretación N°8: De los 22 encuestados pertenecientes a la muestra, equivalente al 100%, 13 contestaron Muy de acuerdo, lo que equivale a un 59.1%, 6 contestaron De acuerdo lo que equivale a un 27.3%, 3 contestaron Ni de acuerdo, ni en desacuerdo que equivale a un 13.6%, 0 contestaron en Desacuerdo lo que equivale a un 0% y 0 contestaron Muy en desacuerdo lo que equivale a 0%.

Tabla 9: Pregunta N°9: ¿Considera usted necesario definir opciones de beneficios por pago puntual a los clientes?

	Cantidad	Porcentaje	Cumulado
Muy de acuerdo	10	45.5	45.5
De acuerdo	7	31.8	77.3
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	18.2	95.5
En desacuerdo	1	4.5	100
Total	22	100	

Fuente: Elaboración Propia.

Figura 13: Pregunta N°9: ¿Considera usted necesario definir opciones de beneficios por pago puntual a los clientes?



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación N°9: De los 22 encuestados pertenecientes a la muestra, equivalente al 100%, 10 contestaron Muy de acuerdo, lo que equivale a un 45.5%, 7 contestaron De acuerdo lo que equivale a un 31.8%, 4 contestaron Ni de acuerdo, ni en desacuerdo que equivale a 18.2%, 1 contestaron en Desacuerdo lo que equivale a un 4.5% y 0 contestaron Muy en desacuerdo lo que equivale a 0%.

Tabla 10: Pregunta N°10: ¿Considera usted que una buena política de cobranza contribuirá a asegurar la recuperación de sus cuentas vencidas de la empresa?

	Crisóló	total	porcentaje
Muy de acuerdo	13	59.1	59.1
De acuerdo	6	27.3	86.4
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	13.6	100
Total	22	100	

Fuente: Elaboración Propia.

Figura 14: Pregunta N°10: ¿Considera usted que una buena política de cobranza contribuirá a asegurar la recuperación de sus cuentas vencidas de la empresa?



Fuente: Elaboración Propia.

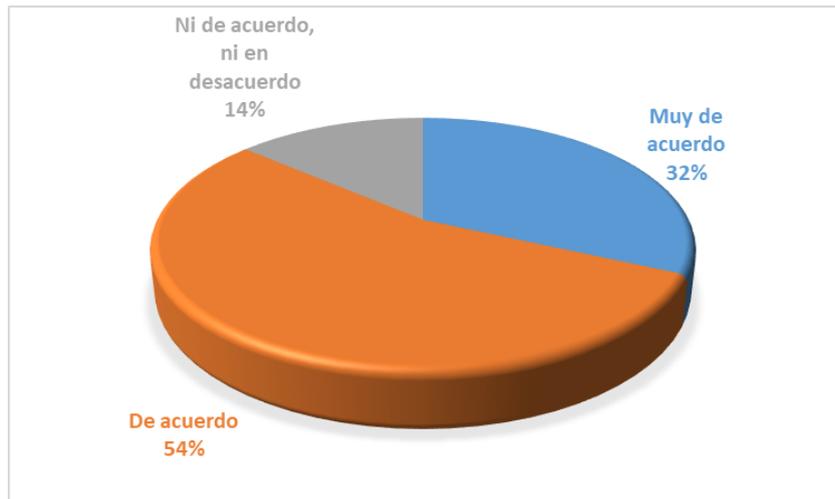
Interpretación N°10: De los 22 encuestados pertenecientes a la muestra, equivalente al 100%, 13 contestaron Muy de acuerdo, lo que equivale a un 59.1%, 6 contestaron De acuerdo lo que equivale a un 27.3%, 3 contestaron Ni de acuerdo, ni en desacuerdo que equivale a un 13.6%, 0 contestaron en Desacuerdo lo que equivale a un 0% y 0 contestaron Muy en desacuerdo lo que equivale a 0%.

Tabla 11: Pregunta N°11: ¿El personal de créditos y cobranzas recibe una capacitación continua para el mejoramiento de sus funciones que realizan?

	Crisl j s r A	t o n s a k	t o n s a k
Muy de acuerdo	7	31.8	31.8
De acuerdo	12	54.5	86.4
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	13.6	100
Total	22	100	

Fuente: Elaboración Propia. Resultados SPSS.

Figura 15: Pregunta N°11: ¿El personal de créditos y cobranzas recibe una capacitación continua para el mejoramiento de sus funciones que realizan?



Fuente: Elaboración Propia. Resultados SPSS.

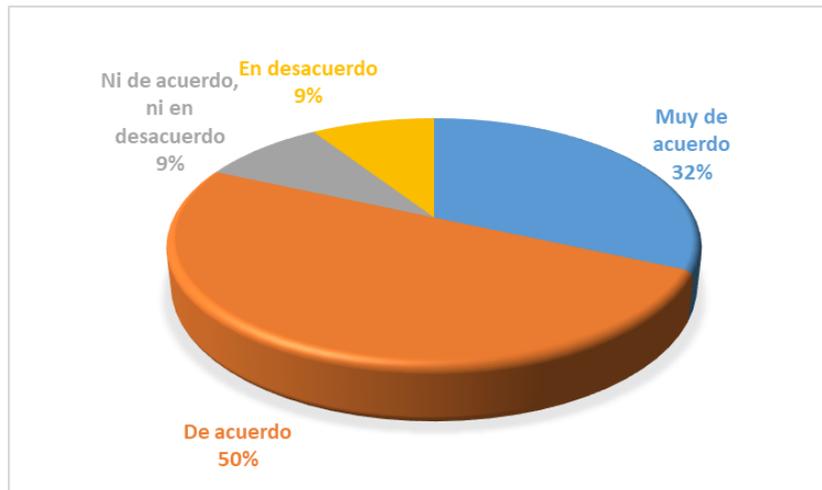
Interpretación N°11: De los 22 encuestados pertenecientes a la muestra, equivalente al 100%, 7 contestaron Muy de acuerdo, lo que equivale a un 31.8%, 12 contestaron De acuerdo lo que equivale a un 54.5%, 3 contestaron Ni de acuerdo, ni en desacuerdo que equivale a 13.6%, 0 contestaron en Desacuerdo lo que equivale a un 0% y 0 contestaron Muy en desacuerdo lo que equivale a 0%.

Tabla 12: Pregunta N°12: ¿Considera usted que el proceso de recuperación de la cartera vencida se focaliza en usar distintos canales, para informar sobre el estado de sus facturas y ofrecer opciones de cobros y/o pagos?

	Cant. Respuestas	%	% Acumulado
Muy de acuerdo	7	31.8	31.8
De acuerdo	11	50	81.8
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	9.1	90.9
En desacuerdo	2	9.1	100
Total	22	100	

Fuente: Elaboración Propia.

Figura 16: Pregunta N°12: ¿Considera usted que el proceso de recuperación de la cartera vencida se focaliza en usar distintos canales, para informar sobre el estado de sus facturas y ofrecer opciones de cobros y/o pagos?



Fuente: Elaboración Propia. Resultados SPSS.

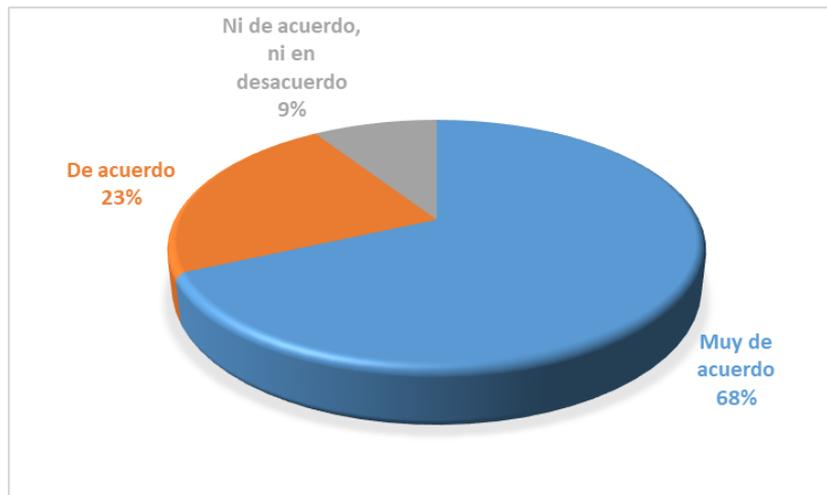
Interpretación N°12: De los 22 encuestados pertenecientes a la muestra, equivalente al 100%, 7 contestaron Muy de acuerdo, lo que equivale a un 31.8%, 11 contestaron De acuerdo lo que equivale a un 50%, 2 contestaron Ni de acuerdo, ni en desacuerdo que equivale a 9.1%, 2 contestaron en Desacuerdo lo que equivale a un 9.1% y 0 contestaron Muy en desacuerdo lo que equivale a 0%.

Tabla 13: Pregunta N°13: ¿Considera usted que la empresa toma las previsiones anticipadas para contar con el disponible cobrado de sus clientes?

	Crisis	Previsiones	Total
Muy de acuerdo	15	68.2	68.2
De acuerdo	5	22.7	90.9
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	9.1	100
Total	22	100	

Fuente: Elaboración Propia.

Figura 17: Pregunta N°13: ¿Considera Usted que la empresa toma las previsiones anticipadas para contar con el disponible cobrado de sus clientes?



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación N°13: De los 22 encuestados pertenecientes a la muestra, equivalente al 100%, 15 contestaron Muy de acuerdo, lo que equivale a un 68.2%, 5 contestaron De acuerdo lo que equivale a un 22.7%, 2 contestaron Ni de acuerdo, ni en desacuerdo que equivale a 9.1%, 0 contestaron en Desacuerdo lo que equivale a un 0 % y 0 contestaron Muy en desacuerdo lo que equivale a 0%.

Tabla 14: Pregunta N°14: ¿La empresa ha hecho de sus conocimientos respecto a la forma o alternativas de recuperación de su cartera de créditos?

	Crisis	Pre-Crisis	Post-Crisis
Muy de acuerdo	14	63.6	63.6
De acuerdo	5	22.7	86.4
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	4.5	90.9
En desacuerdo	2	9.1	100
Total	22	100	

Fuente: Elaboración Propia.

Figura 18: Pregunta N°14: ¿La empresa ha hecho de sus conocimientos respecto a la forma o alternativas de recuperación de su cartera de créditos?



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación N°14: De los 22 encuestados pertenecientes a la muestra, equivalente al 100%, 14 contestaron Muy de acuerdo, lo que equivale a un 63.6%, 5 contestaron De acuerdo lo que equivale a un 22.7%, 1 contestaron Ni de acuerdo, ni en desacuerdo que equivale a 4.5%, 2 contestaron en Desacuerdo lo que equivale a un 9.1% y 0 contestaron Muy en desacuerdo lo que equivale a 0%.

Tabla 15: Pregunta N°15: ¿Considera Usted que con un Plan estratifico de cobranza contribuirá a la mejor presentación de los Estados Financieros de la empresa?

	Crisj s-1-Ä	t □ n s □ Ä	t □ n s □ Ä
Muy de acuerdo	10	45.5	45.5
De acuerdo	7	31.8	77.3
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	18.2	95.5
En desacuerdo	1	4.5	100
Total	22	100	

Fuente: Elaboración Propia.

Figura 19: Pregunta N°15: ¿Considera usted que con un Plan estratifico de cobranza contribuirá a la mejor presentación de los Estados Financieros de la empresa?



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación N°15: De los 22 encuestados pertenecientes a la muestra, equivalente al 100%, 10 contestaron Muy de acuerdo, lo que equivale a un 45.5%, 7 contestaron De acuerdo lo que equivale a un 31.8%, 4 contestaron Ni de acuerdo, ni en desacuerdo que equivale a un 18.2%, 1 contestaron en Desacuerdo lo que equivale a un 4.5% y 0 contestaron Muy en desacuerdo lo que equivale a 0%.

Tabla 16: Pregunta N°16: ¿Considera usted que con los estados financieros proporcionan información de los recursos que tiene la empresa?

	Cant. Respuestas	%	Cum. %
Muy de acuerdo	13	59.1	59.1
De acuerdo	6	27.3	86.4
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	13.6	100
Total	22	100	

Fuente: Elaboración Propia. Resultados SPSS.

Figura 20: Pregunta N°16: ¿Considera usted que con los estados financieros proporcionan información de los recursos que tiene la empresa?



Fuente: Elaboración Propia. Resultados SPSS.

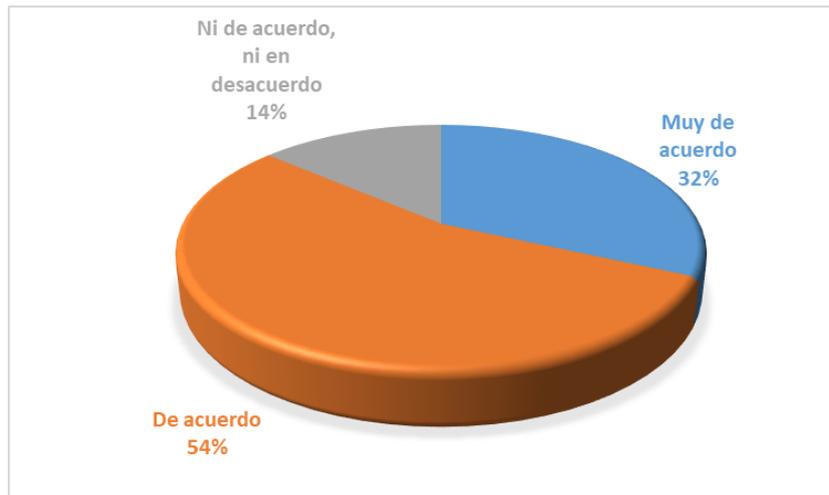
Interpretación N°16: De los 22 encuestados pertenecientes a la muestra, equivalente al 100%, 13 contestaron Muy de acuerdo, lo que equivale a un 59.1%, 6 contestaron De acuerdo lo que equivale a un 27.3%, 3 contestaron Ni de acuerdo, ni en desacuerdo que equivale a 13.6%, 0 contestaron en Desacuerdo lo que equivale a un 0% y 0 contestaron Muy en desacuerdo lo que equivale a 0%.

Tabla 17: Pregunta N°17: ¿Considera usted que el estado de Resultados es un estado financiero importante para la toma de decisiones?

	Crisl j s r -A	t n s -k	t n s -k Aj j -r
Muy de acuerdo	7	31.8	31.8
De acuerdo	12	54.5	86.4
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	13.6	100
Total	22	100	

Fuente: Elaboración Propia. Resultados SPSS.

Figura 21: Pregunta N°17: ¿Considera usted que el estado de Resultados es un estado financiero importante para la toma de decisiones?



Fuente: Elaboración Propia. Resultados SPSS.

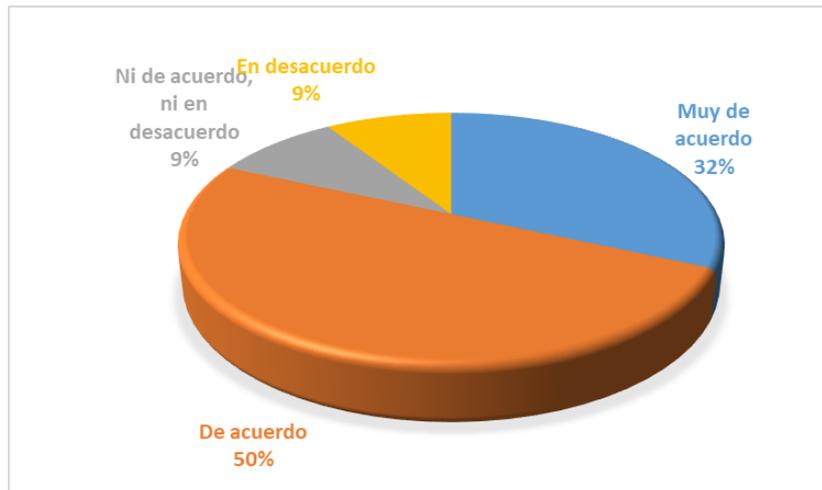
Interpretación N°17: De los 22 encuestados pertenecientes a la muestra, equivalente al 100%, 7 contestaron Muy de acuerdo, lo que equivale a un 31.8%, 12 contestaron De acuerdo lo que equivale a un 54.5%, 3 contestaron Ni de acuerdo, ni en desacuerdo que equivale a 13.6%, 0 contestaron en Desacuerdo lo que equivale a un 0% y 0 contestaron Muy en desacuerdo lo que equivale a 0%.

Tabla 18: Pregunta N°18: ¿Considera importante el Estado de Resultados para conocer el resultado económico de la Empresa?

	Crisis	total	total
Muy de acuerdo	7	31.8	31.8
De acuerdo	11	50	81.8
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	9.1	90.9
En desacuerdo	2	9.1	100
Total	22	100	

Fuente: Elaboración Propia. Resultados SPSS.

Figura 22: Pregunta N°18: ¿Considera importante el Estado de Resultados para conocer el resultado económico de la Empresa?



Fuente: Elaboración Propia. Resultados SPSS.

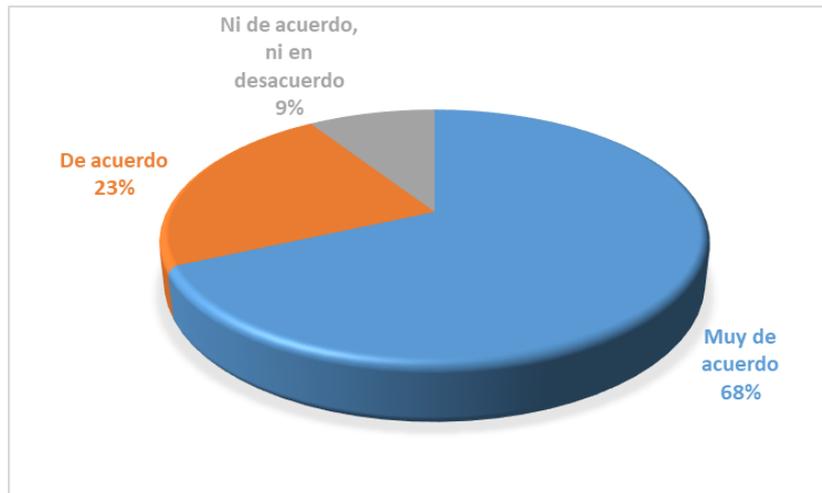
Interpretación N°18: De los 22 encuestados pertenecientes a la muestra, equivalente al 100%, 7 contestaron Muy de acuerdo, lo que equivale a un 31.8%, 11 contestaron De acuerdo lo que equivale a un 50%, 2 contestaron Ni de acuerdo, ni en desacuerdo que equivale a 9.1%, 2 contestaron en Desacuerdo lo que equivale a un 9.1% y 0 contestaron Muy en desacuerdo lo que equivale a 0%.

Tabla 19: Pregunta N°19: ¿Conoce usted acerca del flujo de caja operativo?

	Crisis	Total	Porcentaje
Muy de acuerdo	15	68.2	68.2
De acuerdo	5	22.7	90.9
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	9.1	100
Total	22	100	

Fuente: Elaboración Propia. Resultados SPSS.

Figura 23: Pregunta N°19: ¿Conoce usted e acerca del flujo de caja operativo?



Fuente: Elaboración Propia. Resultados SPSS.

Interpretación N°19: De los 22 encuestados pertenecientes a la muestra, equivalente al 100%, 15 contestaron Muy de acuerdo, lo que equivale a un 68.2%, 5 contestaron De acuerdo lo que equivale a un 22.7%, 2 contestaron Ni de acuerdo, ni en desacuerdo que equivale a un 9.1%, 0 contestaron en Desacuerdo lo que equivale a un 0% y 0 contestaron Muy en desacuerdo lo que equivale a 0%.

Tabla 20: Pregunta N°20: ¿Cree usted que el Flujo de Caja operativo es para valorar y cuantificar las entradas y salidas de dinero de la empresa?

	Crisis	Operativo	Total
Muy de acuerdo	14	63.6	63.6
De acuerdo	5	22.7	86.4
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	4.5	90.9
En desacuerdo	2	9.1	100
Total	22	100	

Fuente: Elaboración Propia. Resultados SPSS.

Figura 24: Pregunta N°20: ¿Cree Usted que el Flujo de Caja operativo es para valorar y cuantificar las entradas y salidas de dinero de la empresa?



Fuente: Elaboración Propia. Resultados SPSS.

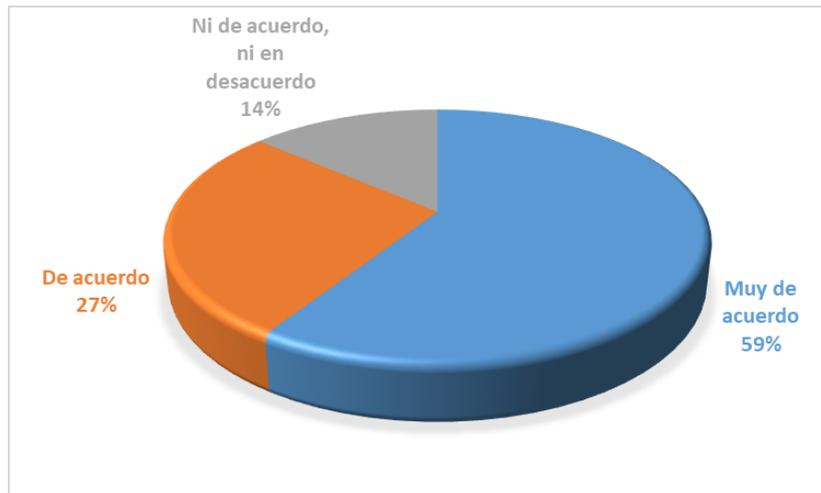
Interpretación N°20: De los 22 encuestados pertenecientes a la muestra, equivalente al 100%, 14 contestaron Muy de acuerdo, lo que equivale a un 63.6%, 5 contestaron De acuerdo lo que equivale a un 22.7%, 1 contestaron Ni de acuerdo, ni en desacuerdo que equivale a 4.5%, 2 contestaron en Desacuerdo lo que equivale a un 9.1% y 0 contestaron Muy en desacuerdo lo que equivale a 0%.

Tabla 21: Pregunta N°21: ¿ Considera útil el indicador de prueba defensiva para demostrar la liquidez de la empresa?

	Crisis	Total	Porcentaje
Muy de acuerdo	13	59.1	59.1
De acuerdo	6	27.3	86.4
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	13.6	100
Total	22	100	

Fuente: Elaboración Propia. Resultados SPSS.

Figura 25: Pregunta N°21: ¿ Considera útil el indicador de prueba defensiva para demostrar la liquidez de la empresa?



Fuente: Elaboración Propia. Resultados SPSS.

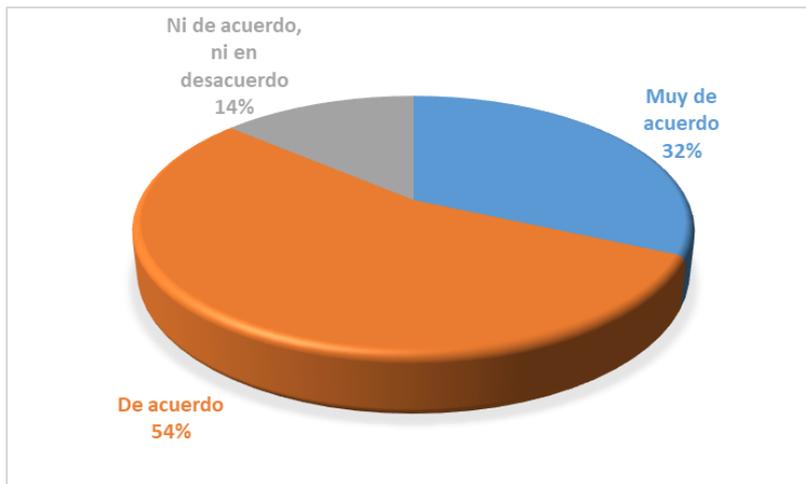
Interpretación N°21: De los 22 encuestados pertenecientes a la muestra, equivalente al 100%, 13 contestaron Muy de acuerdo, lo que equivale a un 59.1%, 6 contestaron De acuerdo lo que equivale a un 27.3%, 3 contestaron Ni de acuerdo, ni en desacuerdo que equivale a un 13.6%, 0 contestaron en Desacuerdo lo que equivale a un 0% y 0 contestaron Muy en desacuerdo lo que equivale a 0%.

Tabla 22: Pregunta N°22: ¿ Considera importante el indicador de prueba ácida para el análisis de la liquidez de la empresa?

	Crisis	Trabajo	Total
Muy de acuerdo	7	31.8	31.8
De acuerdo	12	54.5	86.4
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	13.6	100
Total	22	100	

Fuente: Elaboración Propia. Resultados SPSS.

Figura 26: Pregunta N°22: ¿ Considera importante el indicador de prueba ácida trabajo para el análisis de la liquidez de la empresa?



Fuente: Elaboración Propia. Resultados SPSS.

Interpretación N°22: De los 22 encuestados pertenecientes a la muestra, equivalente al 100%, 7 contestaron Muy de acuerdo, lo que equivale a un 31.8%, 12 contestaron De acuerdo lo que equivale a un 54.5%, 3 contestaron Ni de acuerdo, ni en desacuerdo que equivale a 13.6%, 0 contestaron en Desacuerdo lo que equivale a un 0% y 0 contestaron Muy en desacuerdo lo que equivale a 0%.

Tabla 23: Pregunta N°23: ¿ Ha escuchado usted hablar del indicador financiero de periodo de cobranza?

	Cant. Respuestas	%	% Acumulado
Muy de acuerdo	7	31.8	31.8
De acuerdo	11	50	81.8
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	9.1	90.9
En desacuerdo	2	9.1	100
Total	22	100	

Fuente: Elaboración Propia. Resultados SPSS.

Figura 27: Pregunta N°23: ¿ Ha escuchado usted hablar del indicador financiero de periodo de cobranza?



Fuente: Elaboración Propia. Resultados SPSS.

Interpretación N°23: De los 22 encuestados pertenecientes a la muestra, equivalente al 100%, 7 contestaron Muy de acuerdo, lo que equivale a un 31.8%, 11 contestaron De acuerdo lo que equivale a un 50%, 2 contestaron Ni de acuerdo, ni en desacuerdo que equivale a 9.1%, 2 contestaron en Desacuerdo lo que equivale a un 9.1% y 0 contestaron Muy en desacuerdo lo que equivale a 0%.

Tabla 24: Pregunta N°24: ¿ Considera usted que el indicador de rotación de las cuentas por cobrar sea importante para el análisis financiero de la empresa?

	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	15	68.2	68.2
De acuerdo	5	22.7	90.9
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	9.1	100
Total	22	100	

Fuente: Elaboración Propia. Resultados SPSS.

Figura 28: Pregunta N°24: ¿ Considera usted que el indicador de rotación de las cuentas por cobrar sea importante para el análisis financiero de la empresa?



Fuente: Elaboración Propia. Resultados SPSS.

Interpretación N°24: De los 22 encuestados pertenecientes a la muestra, equivalente al 100%, 15 contestaron Muy de acuerdo, lo que equivale a un 68.2%, 5 contestaron De acuerdo lo que equivale a un 22.7%, 2 contestaron Ni de acuerdo, ni en desacuerdo que equivale a 9.1%, 0 contestaron en Desacuerdo lo que equivale a un 0% y 0 contestaron Muy en desacuerdo lo que equivale a 0%.

Tabla 25: Pregunta N°25: ¿Considera usted que los plazos de crédito otorgados por GOODRIDE DEL PERU SAC son los adecuados?

	Cantidad	Porcentaje	Cumulado
Muy de acuerdo	14	63.6	63.6
De acuerdo	5	22.7	86.4
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	4.5	90.9
En desacuerdo	2	9.1	100
Total	22	100	

Fuente: Elaboración Propia. Resultados SPSS.

Figura 29: Pregunta N°25: ¿Considera usted que los plazos de crédito otorgados por GOODRIDE DEL PERU SAC son los adecuados?



Fuente: Elaboración Propia. Resultados SPSS.

Interpretación N°25: De los 22 encuestados pertenecientes a la muestra, equivalente al 100%, 14 contestaron Muy de acuerdo, lo que equivale a un 63.6%, 5 contestaron De acuerdo lo que equivale a un 22.7%, 1 contestaron Ni de acuerdo, ni en desacuerdo que equivale a 4.5%, 2 contestaron en Desacuerdo lo que equivale a un 9.1% y 0 contestaron Muy en desacuerdo lo que equivale a 0%.

Tabla 26: Pregunta N°26: ¿Considera usted que el endeudamiento de la empresa está de acuerdo al activo que posee?

	Crisis	Total	Porcentaje
Muy de acuerdo	17	77.3	77.3
De acuerdo	3	13.6	90.9
Muy en desacuerdo	2	9.1	100
Total	22	100	

Fuente: Elaboración Propia. Resultados SPSS.

Figura 30: Pregunta N°26: ¿Considera usted que el endeudamiento de la empresa está de acuerdo al activo que posee?



Fuente: Elaboración Propia. Resultados SPSS.

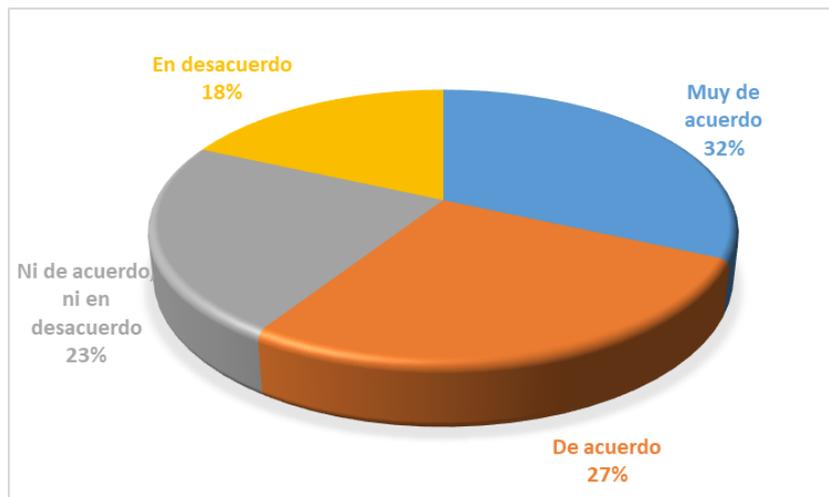
Interpretación N°26: De los 22 encuestados pertenecientes a la muestra, equivalente al 100%, 17 contestaron Muy de acuerdo, lo que equivale a un 77.3%, 3 contestaron De acuerdo lo que equivale a un 13.6%, 0 contestaron Ni de acuerdo, ni en desacuerdo que equivale a 0%, 0 contestaron en Desacuerdo lo que equivale a un 0% y 2 contestaron Muy en desacuerdo lo que equivale a 9.1%.

Tabla 27: Pregunta N°27: ¿Considera usted que los estados financieros son una herramienta útil para la Gerencia en la toma de decisiones?

	Cantidad	Porcentaje	Cumulado
Muy de acuerdo	7	31.8	31.8
De acuerdo	6	27.3	59.1
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	22.7	81.8
En desacuerdo	4	18.2	100
Total	22	100	

Fuente: Elaboración Propia. Resultados SPSS.

Figura 31: Pregunta N°27: ¿Considera usted que los estados financieros son una herramienta útil para la Gerencia en la toma de decisiones?



Fuente: Elaboración Propia. Resultados SPSS.

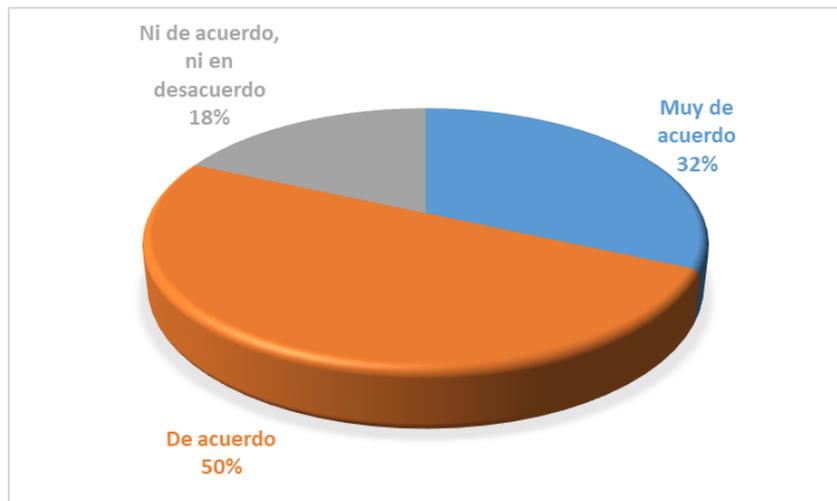
Interpretación N°27: De los 22 encuestados pertenecientes a la muestra, equivalente al 100%, 7 contestaron Muy de acuerdo, lo que equivale a un 31.8%, 6 contestaron De acuerdo lo que equivale a un 27.3%, 5 contestaron Ni de acuerdo, ni en desacuerdo que equivale a un 22.7%, 4 contestaron en Desacuerdo lo que equivale a un 18.2% y 0 contestaron Muy en desacuerdo lo que equivale a un 0%.

Tabla 28: Pregunta N°28: ¿Considera usted que los estados financieros son de utilidad para conocer la situación financiera y económica de la empresa en época de Covid-19?

	Cant. Respuestas	%	Total
Muy de acuerdo	7	31.8	31.8
De acuerdo	11	50	81.8
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	18.2	100
Total	22	100	

Fuente: Elaboración Propia. Resultados SPSS.

Figura 32: Pregunta N°28: ¿Considera usted que los estados financieros son de utilidad para conocer la situación financiera y económica de la empresa en época de Covid-19?



Fuente: Elaboración Propia. Resultados SPSS.

Interpretación N°28: De los 22 encuestados pertenecientes a la muestra, equivalente al 100%, 7 contestaron Muy de acuerdo, lo que equivale a un 31.8%, 11 contestaron De acuerdo lo que equivale a un 50%, 4 contestaron Ni de acuerdo, ni en desacuerdo que equivale a 18.2%, 0 contestaron en Desacuerdo lo que equivale a un 0% y 0 contestaron Muy en desacuerdo lo que equivale a 0%.

Tabla 29: Pregunta N°29: ¿Considera usted que el estado financiero se debe utilizar para decidir sobre el uso de los fondos de la empresa?

	Cant. Respuestas	%	Total
Muy de acuerdo	9	40.9	40.9
De acuerdo	10	45.5	86.4
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	13.6	100
Total	22	100	

Fuente: Elaboración Propia. Resultados SPSS.

Figura 33: Pregunta N°29: ¿Considera usted que el estado financiero se debe utilizar para decidir sobre el uso de los fondos de la empresa?



Fuente: Elaboración Propia. Resultados SPSS.

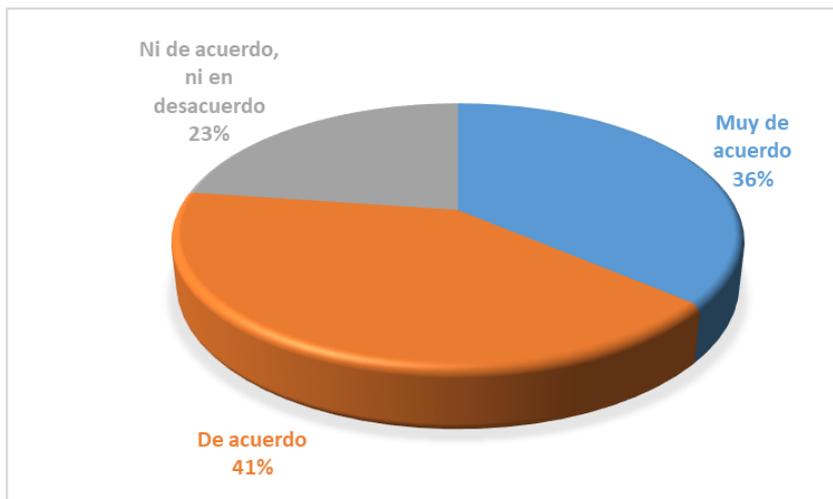
Interpretación N°29: De los 22 encuestados pertenecientes a la muestra, equivalente al 100%, 9 contestaron Muy de acuerdo, lo que equivale a un 40.9%, 10 contestaron De acuerdo lo que equivale a un 45.5%, 3 contestaron Ni de acuerdo, ni en desacuerdo que equivale a 13.6%, 0 contestaron en Desacuerdo lo que equivale a un 0% y 0 contestaron Muy en desacuerdo lo que equivale a 0%.

Tabla 30: Pregunta N°30: ¿Considera usted que los estados financieros son informes que muestran el rendimiento de la empresa?

	Crisis	Total	Porcentaje
Muy de acuerdo	8	36.4	36.4
De acuerdo	9	40.9	77.3
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	22.7	100
Total	22	100	

Fuente: Elaboración Propia. Resultados SPSS.

Figura 34: Pregunta N°30: ¿Considera usted que los estados financieros son informes que muestran el rendimiento de la empresa?



Fuente: Elaboración Propia. Resultados SPSS.

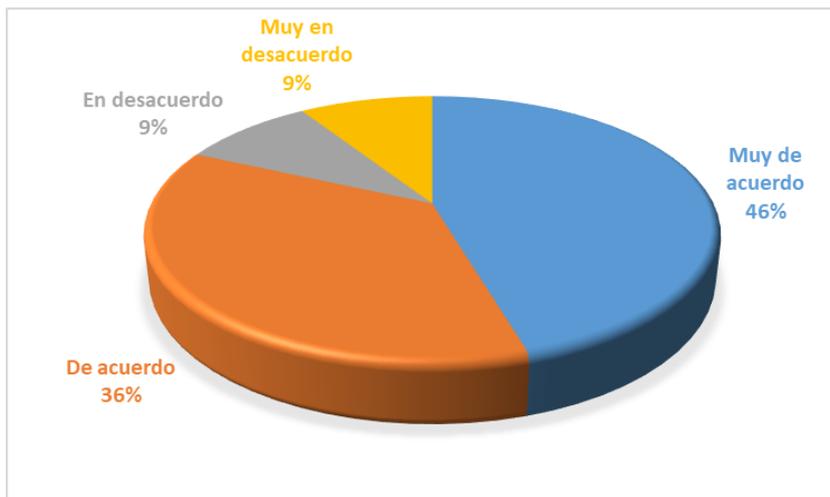
Interpretación N°30: De los 22 encuestados pertenecientes a la muestra, equivalente al 100%, 8 contestaron Muy de acuerdo, lo que equivale a un 36.4%, 9 contestaron De acuerdo lo que equivale a un 40.9%, 5 contestaron Ni de acuerdo, ni en desacuerdo que equivale a 22.7%, 0 contestaron en Desacuerdo lo que equivale a un 0% y 0 contestaron Muy en desacuerdo lo que equivale a 0%.

Tabla 31: Pregunta N°31: ¿Considera usted que el rendimiento económico se usa para medir porcentaje de beneficio que produce una empresa en base a los recursos empleados?

	Crisis	Total	Porcentaje
Muy de acuerdo	10	45.5	45.5
De acuerdo	8	36.4	81.8
En desacuerdo	2	9.1	90.9
Muy en desacuerdo	2	9.1	100
Total	22	100	

Fuente: Elaboración Propia. Resultados SPSS.

Figura 35: Pregunta N°31: ¿Considera usted que el rendimiento económico se usa para medir porcentaje de beneficio que produce una empresa en base a los recursos empleados?



Fuente: Elaboración Propia. Resultados SPSS.

Interpretación N°31: De los 22 encuestados pertenecientes a la muestra, equivalente al 100%, 10 contestaron Muy de acuerdo, lo que equivale a un 45.5%, 8 contestaron De acuerdo lo que equivale a un 36.4%, 0 contestaron Ni de acuerdo, ni en desacuerdo que equivale a 0%, 2 contestaron en Desacuerdo lo que equivale a un 9.1% y 2 contestaron Muy en desacuerdo lo que equivale a 9.1%.

Tabla 32: Pregunta N°32: ¿Considera usted que una buena estrategia financiera contribuirá hacia los objetivos planteados respecto al manejo de las finanzas?

	Crisis	objetivos	objetivos
Muy de acuerdo	13	59.1	59.1
De acuerdo	6	27.3	86.4
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	13.6	100
Total	22	100	

Fuente: Elaboración Propia. Resultados SPSS.

Figura 36: Pregunta N°32: ¿Considera usted que una buena estrategia financiera contribuirá hacia los objetivos planteados respecto al manejo de las finanzas?



Fuente: Elaboración Propia. Resultados SPSS.

Interpretación N°32: De los 22 encuestados pertenecientes a la muestra, equivalente al 100%, 13 contestaron Muy de acuerdo, lo que equivale a un 59.1%, 6 contestaron De acuerdo lo que equivale a un 27.3%, 3 contestaron Ni de acuerdo, ni en desacuerdo que equivale a 13.6%, 0 contestaron en Desacuerdo lo que equivale a un 0% y 0 contestaron Muy en desacuerdo lo que equivale a 0%.

Tabla 33: Pregunta N°33: ¿Considera usted necesario añadir estrategias de acciones frente a la crisis del Covid-19 en el área de Créditos y Cobranzas?

	Crisis	Total	Porcentaje
Muy de acuerdo	10	45.5	45.5
De acuerdo	7	31.8	77.3
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	18.2	95.5
En desacuerdo	1	4.5	100
Total	22	100	

Fuente: Elaboración Propia. Resultados SPSS.

Figura 37: Pregunta N°33: ¿Considera usted necesario añadir estrategias de acciones frente a la crisis del Covid-19 en el área de Créditos y Cobranzas?



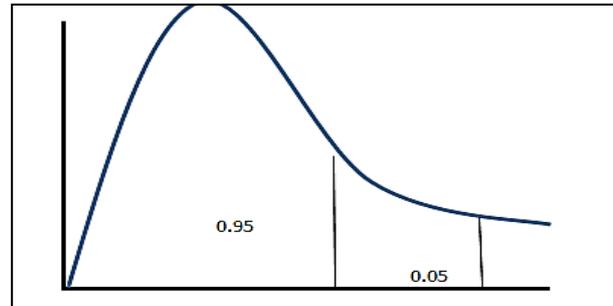
Fuente: Elaboración Propia. Resultados SPSS.

Interpretación N°33: De los 22 encuestados pertenecientes a la muestra, equivalente al 100%, 10 contestaron Muy de acuerdo, lo que equivale a un 45.5%, 7 contestaron De acuerdo lo que equivale a un 31.8%, 4 contestaron Ni de acuerdo, ni en desacuerdo que equivale a 18.2%, 1 contestaron en Desacuerdo lo que equivale a un 4.5% y 0 contestaron Muy en desacuerdo lo que equivale a 0%.

Para verificar el contraste de la validez de la hipótesis nula de la independencia y la hipótesis alternativa de la asociación debemos calcular el valor de la estadística del test de la chi-cuadrada de Pearson, cuyo valor, nos proporcionó el SPSS:

$$\chi_0^2 = \sum_{i=1}^S \sum_{j=1}^S \frac{n(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi_{(r-1)(s-1).16}^2$$

Que tiene la distribución Chi-cuadrada con un nivel de significación asintótica del 5% o -un p-valor 0.05 (RR) y se tiene las regiones de aceptación H_1 y de rechazo H_0 , que se muestra en el siguiente gráfico:



5.3. Discusión de resultados

Para calcular el chi cuadrado y validar nuestras hipótesis de investigación se utilizaron las siguientes variables:

- ✓ Variable Independiente: “Gestión de cobranza”.
- ✓ Variable Dependiente: “Estados Financieros”.

Prueba de hipótesis específicas:

❖ Formulación de Hipótesis específica N°1:

- **Hipótesis Planteada (HE 1):** “Los efectos del Covid-19 y La forma de pago influyen en los indicadores financieros”.
- **Hipótesis Nula (HO 1):** “Los efectos del Covid-19 y la forma de pago no influye en Los indicadores financieros”.

		ESTADOS FINANCIEROS		
		Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
FORMA DE PAGO	Muy de acuerdo	3	0	0
	De acuerdo	7	5	1
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	2	4
Total		10	7	5

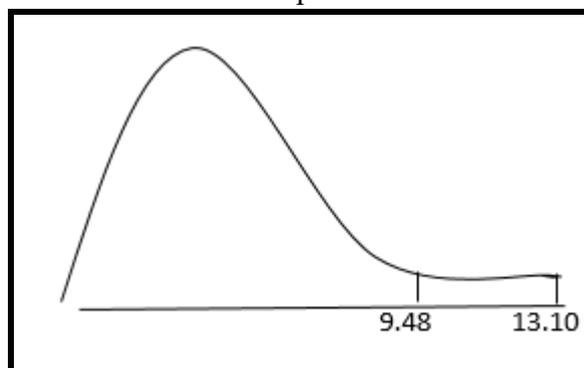
Fuente: Elaboración Propia.

		Total
FORMA DE PAGO	Muy de acuerdo	3
	De acuerdo	13
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6
Total		22

Fuente: Elaboración Propia.

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13.103 ^a	4	0.011
Razón de verosimilitud	15.627	4	0.004
Asociación lineal por lineal	10.405	1	0.001
N de casos válidos	22		

Fuente: Elaboración Propia.



Fuente: Elaboración Propia. Resultados SPSS.

Inferencia:

Como el valor expresado es $0,011 < 0,05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, Por lo tanto, los efectos del Covib-19 y La Forma de pago influye en Los Indicadores Financieros y Operativos.

Prueba de hipótesis específicas:**❖ Formulación de Hipótesis específica N°2:**

- **Hipótesis Planteada (HE 1):** “Los efectos del Covib-19 y la forma de pago influyen en Los estados financieros”.
- **Hipótesis Nula (HO 1):** “Los efectos del Covib-19 y la forma de pago no influyen en los estados financieros”.

		Tabla cruzada		
		Recuento		
		ESTADOS FINANCIEROS		
		Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
FORMA DE PAGO	Muy de acuerdo	3	0	0
	De acuerdo	7	5	1
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	2	4
Total		10	7	5

Fuente: Elaboración Propia.

		Tabla cruzada		
		Recuento		
		INDICADORES FINANCIEROS Y OPERATIVOS		
		Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
FORMA DE PAGO	Muy de acuerdo	3	0	0
	De acuerdo	7	6	0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	4	2
Total		10	10	2

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla cruzada		
Recuento		
		Total
FORMA DE PAGO	Muy de acuerdo	3
	De acuerdo	13
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6
Total		22

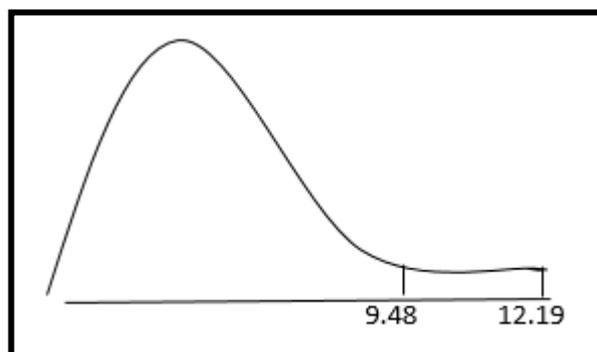
Fuente: Elaboración Propia.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12.185 ^a	4	0.016
Razón de verosimilitud	15.547	4	0.004
Asociación lineal por lineal	9.976	1	0.002
N de casos válidos	22		

Fuente: Elaboración Propia.

Inferencia:

Como el valor expresado es $0,016 < 0,05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, Por lo tanto, Los efectos del Covid-19 y La Forma de pago influye en Los Estados financieros.



Fuente: Elaboración Propia.

Prueba de hipótesis específicas:

❖ **Formulación de Hipótesis específica N°3:**

- **Hipótesis Planteada (HE 1):** “Los efectos del Covid-19 y la forma de pago influyen en la toma de decisiones”.
- **Hipótesis Nula (HO 1):** “Los efectos del Covid-19 y la forma de pago no influyen sobre la toma de decisiones”.

Tabla cruzada				
Recuento				
		TOMA DE DECISIONES		
		Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
FORMA DE PAGO	Muy de acuerdo	3	0	0
	De acuerdo	4	8	1
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	2	4
Total		7	10	5

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla cruzada		
Recuento		
		Total
FORMA DE PAGO	Muy de acuerdo	3
	De acuerdo	13
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6
Total		22

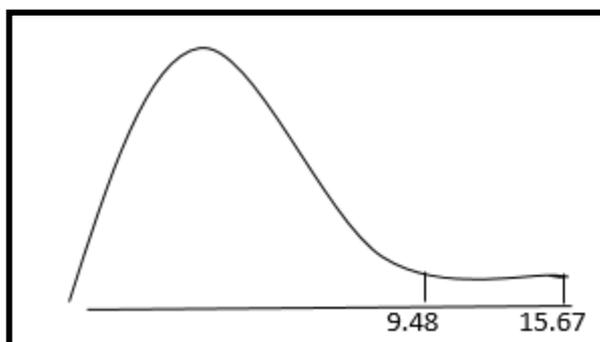
Fuente: Elaboración Propia.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15.666 ^a	4	0.004
Razón de verosimilitud	16.652	4	0.002
Asociación lineal por lineal	10.94	1	<.001
N de casos válidos	22		

Fuente: Elaboración Propia.

Inferencia:

Como el valor expresado es $0,004 < 0,05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, por lo tanto, los efectos del Covid-19 y La Forma de pago influyen sobre la Toma de Decisiones.



Fuente: Elaboración Propia.

Prueba de hipótesis específicas:

❖ Formulación de Hipótesis específica N°4:

- **Hipótesis Planteada (HE 1):** “Los efectos del Covid-19 y Las Estrategias de cobranza influyen en los estados financieros”.
- **Hipótesis Nula (HO 1):** “Los efectos del Covid-19 y Las Estrategias de cobranza no influyen en los estados financieros”.

		Tabla cruzada		
		Recuento		
		ESTADOS FINANCIEROS		
		Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
ESTRATEGIAS DE COBRANZA	Muy de acuerdo	9	1	0
	De acuerdo	1	6	0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0	5
Total		10	7	5

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla cruzada		Total
Recuento		
ESTRATEGIAS DE COBRANZA	Muy de acuerdo	10
	De acuerdo	7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5
Total		22

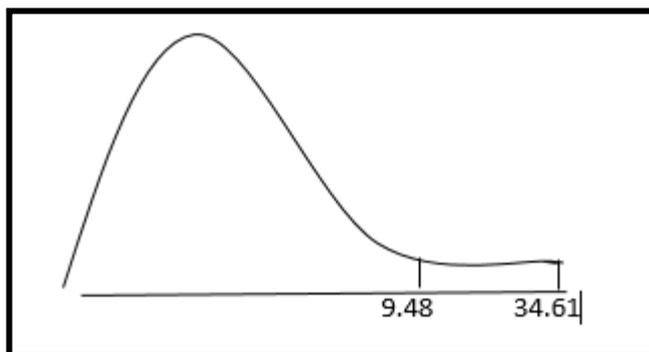
Fuente: Elaboración Propia.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	34.612 ^a	4	<.001
Razón de verosimilitud	34.374	4	<.001
Asociación lineal por lineal	18.08	1	<.001
N de casos válidos	22		

Fuente: Elaboración Propia.

Inferencia:

Como el valor expresado es $0,001 < 0,05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, por lo tanto, los efectos del Covid-19 y Las Estrategias de cobranza influyen en los Estados Financieros.



Fuente: Elaboración Propia.

Prueba de hipótesis específicas:

❖ Formulación de Hipótesis específica N°5:

- **Hipótesis Planteada (HE 1):** “Los efectos del Covid-19 y las estrategias de cobranza influyen en los indicadores financieros”.
- **Hipótesis Nula (HO 1):** “Los efectos del Covid-19 y Las estrategias de cobranza no influyen en los Indicadores Financieros”.

		INDICADORES FINANCIEROS Y OPERATIVOS	
		Muy de acuerdo	De acuerdo
ESTRATEGIAS DE COBRANZA	Muy de acuerdo	9	1
	De acuerdo	1	6
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	3
Total		10	10

Fuente: Elaboración Propia.

		INDICADORES FINANCIEROS Y OPERATIVOS		Total
		Muy de acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	
ESTRATEGIAS DE COBRANZA	Muy de acuerdo	0	10	
	De acuerdo	0	7	
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	5	
Total		2	22	

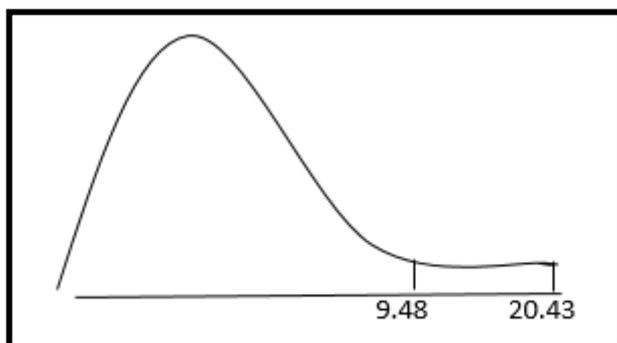
Fuente: Elaboración Propia.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	20.429 ^a	4	<.001
Razón de verosimilitud	22.156	4	<.001
Asociación lineal por lineal	14.047	1	<.001
N de casos válidos	22		

Fuente: Elaboración Propia. Resultados SPSS.

Inferencia:

Como el valor expresado es $0,001 < 0,05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, por lo tanto, Los efectos del Covid-19 y Las Estrategias de cobranza influyen en los Indicadores Financieros y Operativos.



Fuente: Elaboración Propia.

Prueba de hipótesis específicas:

❖ **Formulación de Hipótesis específica N°6:**

- **Hipótesis Planteada (HE 1):** “Los efectos del Covid-19 y las estrategias de cobranza influyen en la toma de decisiones”.
- **Hipótesis Nula (HO 1):** “Los efectos del Covid-19 y las estrategias de cobranza no influyen en la toma de decisiones”.

		Tabla cruzada		
		Recuento		
		TOMA DE DECISIONES		
		Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
ESTRATEGIAS DE COBRANZA	Muy de acuerdo	7	3	0
	De acuerdo	0	7	0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0	5
Total		7	10	5

Fuente: Elaboración Propia.

		Tabla cruzada	
		Recuento	
		Total	
ESTRATEGIAS DE COBRANZA	Muy de acuerdo	10	
	De acuerdo	7	
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	
Total		22	

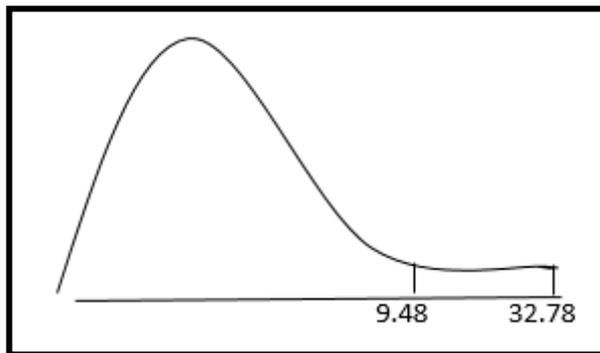
Fuente: Elaboración Propia.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	32.780 ^a	4	<.001
Razón de verosimilitud	34.4	4	<.001
Asociación lineal por lineal	17.085	1	<.001
N de casos válidos	22		

Fuente: Elaboración Propia.

Inferencia:

Como el valor expresado es $0,001 < 0,05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, por lo tanto, los efectos del Covid-19 y Las Estrategias de cobranza influyen en la Toma de decisiones.



Fuente: Elaboración Propia.

Prueba de hipótesis específicas:

❖ Formulación de Hipótesis específica N°7:

- **Hipótesis Planteada (HE 1):** “Los efectos del Covid-19 y Las políticas de créditos y cobranzas influyen en los estados financieros”.
- **Hipótesis Nula (HO 1):** “Los efectos del Covid-19 y políticas de créditos y cobranza no influyen en los estados financieros”.

		Tabla cruzada		
		Recuento		
		ESTADOS FINANCIEROS		
		Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
POLITICAS DE CREDITOS Y COBRANZAS	Muy de acuerdo	10	1	0
	De acuerdo	0	6	1
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0	4
Total		10	7	5

Fuente: Elaboración Propia.

		Tabla cruzada	
		Recuento	
		Total	
POLITICAS DE CREDITOS Y COBRANZAS	Muy de acuerdo	11	
	De acuerdo	7	
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	
Total		22	

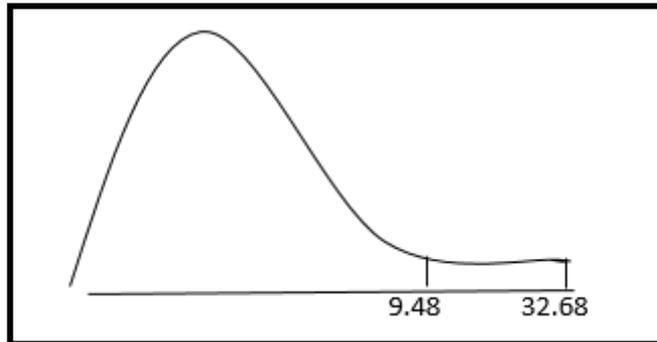
Fuente: Elaboración Propia.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	32.678 ^a	4	<.001
Razón de verosimilitud	34.173	4	<.001
Asociación lineal por lineal	18.262	1	<.001
N de casos válidos	22		

Fuente: Elaboración Propia. Resultados SPSS.

Inferencia:

Como el valor expresado es $0,001 < 0,05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, por lo tanto, los efectos del Covid-19 y Políticas de créditos y cobranza influyen en los Estados financieros.



Fuente: Elaboración Propia. Resultados SPSS.

Prueba de hipótesis específicas:**❖ Formulación de Hipótesis específica N°8:**

- **Hipótesis Planteada (HE 1):** “Los efectos del Covid-19 y las políticas de créditos y cobranzas influyen en los indicadores financieros”.
- **Hipótesis Nula (HO 1):** “Los efectos del Covid-19 y políticas de créditos y cobranza no influyen en los Indicadores financieros”.

		INDICADORES FINANCIEROS Y OPERATIVOS	
		Muy de acuerdo	De acuerdo
POLITICAS DE CREDITOS Y COBRANZAS	Muy de acuerdo	10	1
	De acuerdo	0	7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	2
Total		10	10

Fuente: Elaboración Propia. Resultados SPSS.

Tabla cruzada			
Recuento			
		INDICADORES FINANCIEROS Y OPERATIVOS	Total
		Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	
POLITICAS DE CREDITOS Y COBRANZAS	Muy de acuerdo	0	11
	De acuerdo	0	7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	4
Total		2	22

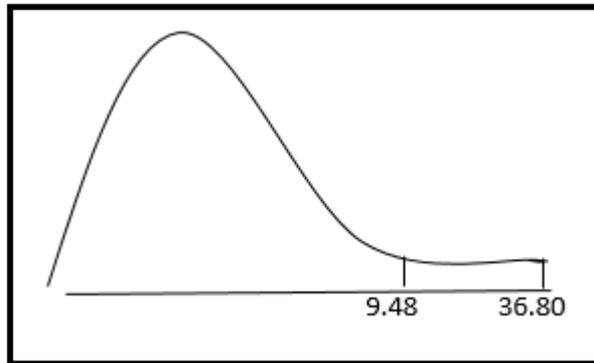
Fuente: Elaboración Propia. Resultados SPSS.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	26.800 ^a	4	<.001
Razón de verosimilitud	28.883	4	<.001
Asociación lineal por lineal	16.166	1	<.001
N de casos válidos	22		

Fuente: Elaboración Propia. Resultados SPSS.

Inferencia:

Como el valor expresado es $0,001 < 0,05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, por lo tanto, los efectos del Covid-19 y Políticas de créditos y cobranza influyen en los Indicadores Financieros y Operativos.



Fuente: Elaboración Propia. Resultados SPSS.

Prueba de hipótesis específicas:

❖ Formulación de Hipótesis específica N°9:

- **Hipótesis Planteada (HE 1):** “Los efectos del Covid-19 y Las políticas de créditos y cobranzas influyen en la toma de decisiones”.
- **Hipótesis Nula (HO 1):** “Los efectos del Covid-19 y políticas de créditos y cobranza no influyen en la toma de decisiones”.

		Tabla cruzada		
		Recuento		
		TOMA DE DECISIONES		
		Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
POLITICAS DE CREDITOS Y COBRANZAS	Muy de acuerdo	6	5	0
	De acuerdo	1	5	1
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0	4
Total		7	10	5

Fuente: Elaboración Propia. Resultados SPSS.

		Tabla cruzada	
		Recuento	
		Total	
POLITICAS DE CREDITOS Y COBRANZAS	Muy de acuerdo	11	
	De acuerdo	7	
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	
Total		22	

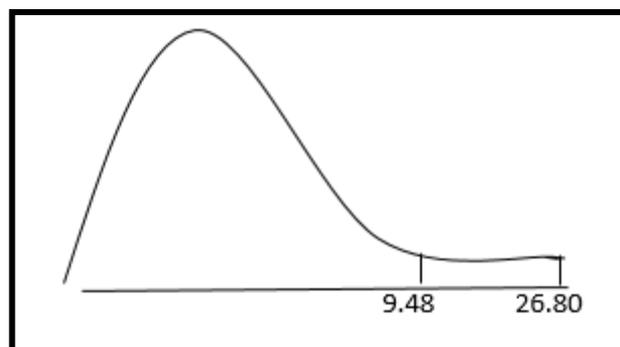
Fuente: Elaboración Propia. Resultados SPSS.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	26.800 ^a	4	<.001
Razón de verosimilitud	28.883	4	<.001
Asociación lineal por lineal	16.166	1	<.001
N de casos válidos	22		

Fuente: Elaboración Propia. Resultados SPSS.

Inferencia:

Como el valor expresado es $0,001 < 0,05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, por lo tanto, Los efectos del Covid-19 y Políticas de créditos y cobranza influyen en la Toma de decisiones.



Fuente: Elaboración Propia. Resultados SPSS.

Nuestras hipótesis nula y alternativa no necesariamente tiene que ser igual a la hipótesis general y específica.

Cantidad mínima de muestra.

CAPÍTULO VI

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

- 1) El Covid-19 afectó los Estados Financieros de la empresa GOODRIDE DEL PERU SAC del periodo 2020, reduciendo el valor de las ventas y aumentando las cuentas por cobrar, se realizó el análisis vertical y horizontal a los estados financieros. Esto se debe a las medidas dispuestas por el estado peruano, que prohibió la operación de actividades económicas distintas al rubro de salud y alimentación. La empresa no estaba preparada para el trabajo remoto, careciendo de computadoras portátiles (laptops), instalación de ERP, programas de acceso remoto, entre otros, que permitan la continuidad del trabajo administrativo y operativo del negocio.
- 2) El Covid-19 ha contribuido desfavorablemente a incrementar el riesgo de gestión de cobranzas de la empresa GOODRIDE DEL PERU SAC en el periodo 2020, tras la cuarentena total dispuesta el 16 de marzo 2020 por el presidente Vizcarra, no laboró ningún área de la empresa hasta Julio 2020, situación que dio lugar al descuido de las funciones en el área de cobranzas aumentando las cuentas por cobrar vencidas, por otro lado, algunos clientes tras esta crisis no tenían capacidad de pago. Se realizaron los ratios de gestión como el periodo promedio de cobranza y rotación de cuentas por cobrar habiendo mayor eficacia en el año 2019 que en el 2020, sin embargo, el resultado de estos indicadores del 2019 no fueron los más adecuados tras ser un escenario sin pandemia. Por lo que se recomienda la implementación de políticas de cobranza.

- 3) La empresa GOODRIDE DEL Perú no cuenta con políticas de cobranza que contribuya a incrementar el saldo del efectivo y equivalente, por lo que en el año de inicio del Covid-19 disminuyó el saldo de dicha cuenta, se realizó la verificación con análisis horizontal y vertical a los estados financieros, además de las ratios de prueba defensiva y la rotación de caja y bancos.
- 4) El área de créditos carece de políticas y procedimientos que beneficien los flujos de caja, aumentando el riesgo y falta de credibilidad ante sus obligaciones frente a la crisis del Covid-19.

6.2 RECOMENDACIONES

- 1) Ante esta coyuntura se recomienda a la Gerencia General en Coordinación con las áreas operativas tomar las medidas necesarias como las compras de computadoras portátiles (laptops), la instalación de ERP, programas de acceso remoto, para facilitar el trabajo desde casa, y no se descuide la operatividad de las áreas de la empresa.
- 2) Ante el riesgo de recuperación de los créditos, se recomienda la implementación de política de cobranza que involucre el otorgamiento de crédito, plazos de crédito, hasta el seguimiento de la cobranza, considerando el nuevo comportamiento de pago de los clientes, además de la actualización de línea de crédito por cliente. Esto contribuirá a fortalecer los procesos actuales y el logro de objetivos de la entidad.
- 3) Se recomienda el constante control y seguimiento permanente a las cobranzas de modo que la empresa recupere los créditos en los plazos establecidos, apoyo del área de ventas, evitar el otorgamiento de créditos a plazos de sesenta y

noventa, utilizar factoring, de este modo mejorará la recuperación de los créditos y por consecuencia la disponibilidad de efectivo de la empresa.

4) Se recomienda a la empresa emplear la Flujo de Caja, para tener conocimiento de los ingresos, gastos, el saldo disponible y el acumulado, en consecuencia, poder tomar decisiones sobre: cuándo comprar mercadería, la forma de pago de las compras (serán contado o crédito), la posibilidad de otorgar crédito, si debemos pagar las deudas en su vencimiento o solicitar crédito, o la inversión del excedente de dinero.

REFERENCIAS

- Acosta Benites, JC (2013) Elementos de Administración Financiera. México Trillas.
- Añez Manfredo (2002). Aspectos Básicos del Análisis de Crédito.
- Boson, E., Cortijo, V., & Flores, F. (2009). Análisis de Estados Financieros. Fundamentos Teóricos y Casos Prácticos. España. Pearson Educación.
- Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (2001). NIC 1 Presentación de los Estados financieros.
- Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (2001). NIC 10 Hechos Ocurridos Después del Periodo sobre el que se Informa.
- Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (2001). NIC 32 Instrumentos Financieros Presentación.
- Córdova, P.M. (2012). Gestión Financiera. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Dávila Gomez, Keisy Rosario (2018). Los Estados Financieros como Herramienta y su Influencia en la Toma de Decisiones de la empresa NEXOS OPERADOR LOGÍSTICO S.A.C. 2018 – Lima-Lurín. Universidad Peruana de las Américas. Lima, Perú.
- DUEMINT. (2018). Obtenido de <http://blog.duemint.com/estrategias-de-gestion-de-cobranza>
- Ecured (2018). Cobranza. Cuba. Recuperado de <https://www.ecured.cu/Cobranza>
- Ettinger y Goliet (2020). La cobranza y sus estrategias. Primera Edición, España: Ediciones Gestión 1998.
- Flores, J. (2014). Manual Práctico de los Estados Financieros. Lima, Perú: Pacíficos Editores.

- Gomar, R. (2020). Efectos del covid-19 en la empresa. Universidad La Salle. Reactivación económica en el sector artesanal de la pequeña industria en la ciudad de Cuenca-Ecuador por la emergencia sanitaria
- Gonzalez, P., & Norabuena, P. M. (2017). Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa de análisis clínicos Bermanlab S.A.C., Trujillo, Tesis de licenciatura. Repositorio de la Universidad Privada del Norte.
- Gitman, L. (2003). Principios de administración financiera. México. Pearson educación.
- Hernández, R., Baptista, C., & Fernández, P. (2014). Metodología de la investigación (2da ed.). Mexico, DF, Mexico: Mc Graw Hill.
- KPMG, (2021) Caipo y Asociados S. Civil de R. L. y KPMG Asesores S. Civil de R. L., sociedades civiles de responsabilidad limitada. <https://home.kpmg/pe/es/home/insights/2020/03/gestionar-el-impacto-del-covid19.html>
- Larretape, Gabriel A (2019). Herramientas sencillas de análisis financiero. Ideas para su implementación en Pymes de San Miguel, Provincia de Buenos Aires. Universidad Nacional de Luján. Luján, Prov. de Buenos Aires.
- Lizarzaburu, E, Gómez, G, & Beltrán, R, (2016), Ratios financieros, Guía de uso, Editorial Beltrán López.
- Mariños Izquierdo, Ricardo; Culqui Llaja, Silia Marlith; Quispe, Mardy Valery (2019). Análisis de los Créditos y Cobranzas que mejoran la Liquidez en la Empresa Agencias Viajes Tours SAC en el Año 2017. Universidad Peruana de las Américas. Lima, Perú.
- Noriega Castro, J. V. (2011) “Administración de cuentas por cobrar, un enfoque para la toma de decisiones en la industria maquiladora de prendas de vestir en Guatemala” Riesgo Financiero.
- Prieto, C. (2014). Análisis Financiero. Colombia: Fundación para la Educación Superior San Mateo.
- Quimi Mite, Gabriela Lissette (2019). Optimización en la gestión de cobranzas de la compañía DELCORP. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Guayaquil.

Reyes, A. (2002). Administración de Empresas. México. Limusa.

Rodríguez, L. (2012). Análisis de estados financieros: un enfoque en la toma de decisiones. México: McGraw- Hill.

Villegas Sabogal, F. S., Torres Perea, K. L. y Uribe Pineda, M. F. (2020). Efectos financieros y tributarios del Covid-19 en los contribuyentes personas naturales de Villavicencio, comuna 7 [Trabajo de pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio Institucional UCC.

Whittington Ray; Pany Kurt; Arango Gladys (2000). Auditoria: un enfoque integral. Santafé de Bogotá, Col.: Irwin: McGraw-Hill.

APENDICE

Apéndice I: Caso Práctico

GOODRIDE DEL PERU S.A.C. es una empresa dedicada a la importación y comercialización a nivel nacional de neumáticos de las marcas Goodride, Nipon, Delinte y Royal Black, ubicada en el distrito de Lurín.

Inicia sus operaciones en noviembre 2017, dedicándose a la venta por mayor abasteciendo a distribuidores a nivel nacional de neumáticos y flotas de dedicadas al transporte de carga.

Se ha observado que la empresa no cuenta con una adecuada gestión de créditos y cobranzas.

Para fines de la presente investigación se realizó el análisis a través de indicadores financieros y análisis horizontal y vertical de los estados financieros; la cual muestra una deficiencia en las cuentas por cobrar, reflejado en números para hacer saber que no hay una adecuada gestión de los créditos otorgados y las cobranzas realizadas dentro de la empresa.

DATOS DE LA EMPRESA

Razón social: GOODRIDE DEL PERU SAC.

RUC: 20602119531.

Dirección Legal: Panamericana Sur km 29.50 (Megacentro Lurín G-7) – Lurín.

Visión: Ser una empresa líder a nivel nacional en distribución de neumáticos.

Misión: Ofrece precios competitivos, calidad, y entrega a tiempo.

Figura 38: Logotipo de la Empresa



Figura 39: Descripción del Procedimiento de Otorgamiento de crédito

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO		
N°	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO
1	CLIENTE	Se contacta con el ejecutivo comercial y solicita un crédito.
2	ASISTENTE DE CRÉDITOS	Solicita al clientes la siguiente información: Formato de solicitud de crédito, ficha RUC, DNI del representante legal, Vigencia Poder, etc.
3	ASISTENTE DE CRÉDITOS	Verifica la carpeta de información del cliente que esté completa y la ordena, e imprime el reporte de Sentinel (historial de créditos).
4	COMITÉ DE CRÉDITOS	El gerente general y el gerente de ventas, revisan el informe y analizan la carpeta.
5	COMITÉ DE CRÉDITOS	Aprueban o rechazan la solicitud de crédito.
6	ANALISTA DE CREDITOS	Habilita el crédito en el sistema y crea el perfil del cliente.

Elaboración: Fuente propia.

Figura 40: Porcentaje de Ventas

VENTAS 2020		
Ventas	Porción	Importe
Contado	35.73%	S/ 1,337,613
Crédito	64.27%	S/ 2,406,057
Total		S/ 3,743,670

VENTAS 2019		
Ventas	Porción	Importe
Contado	67.90%	S/ 2,761,445
Crédito	32.10%	S/ 1,305,485
Total		S/ 4,066,930

Elaboración: Fuente propia.

Figura 41: Costo de Ventas

COSTO DE VENTAS 2020	
Inventario inicial	532,716
Compras	2,440,185
Inventario final	663,614
Total	2,309,287

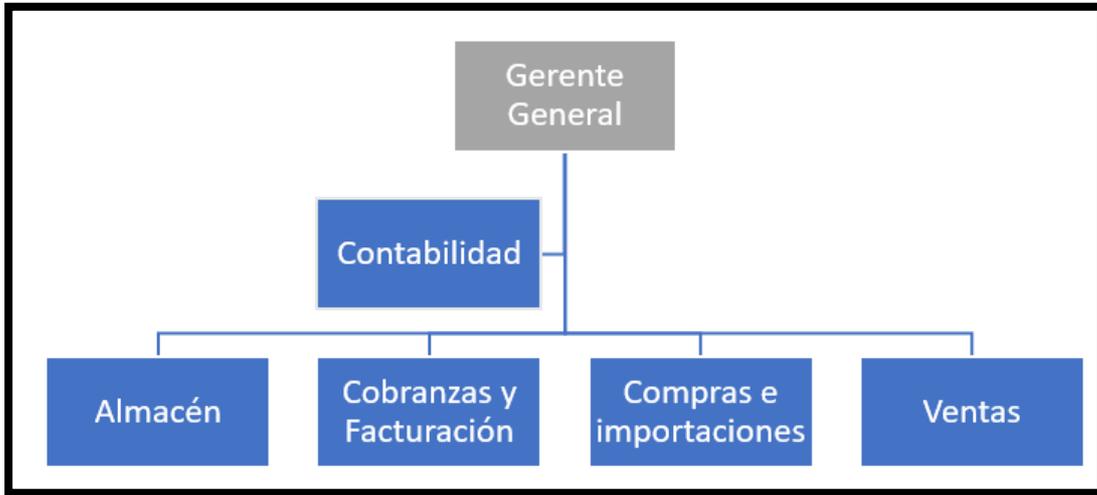
COSTO DE VENTAS 2019	
Inventario inicial	92,677
Compras	3,172,241
Inventario final	532,716
Total	2,732,202

Elaboración:

Fuente

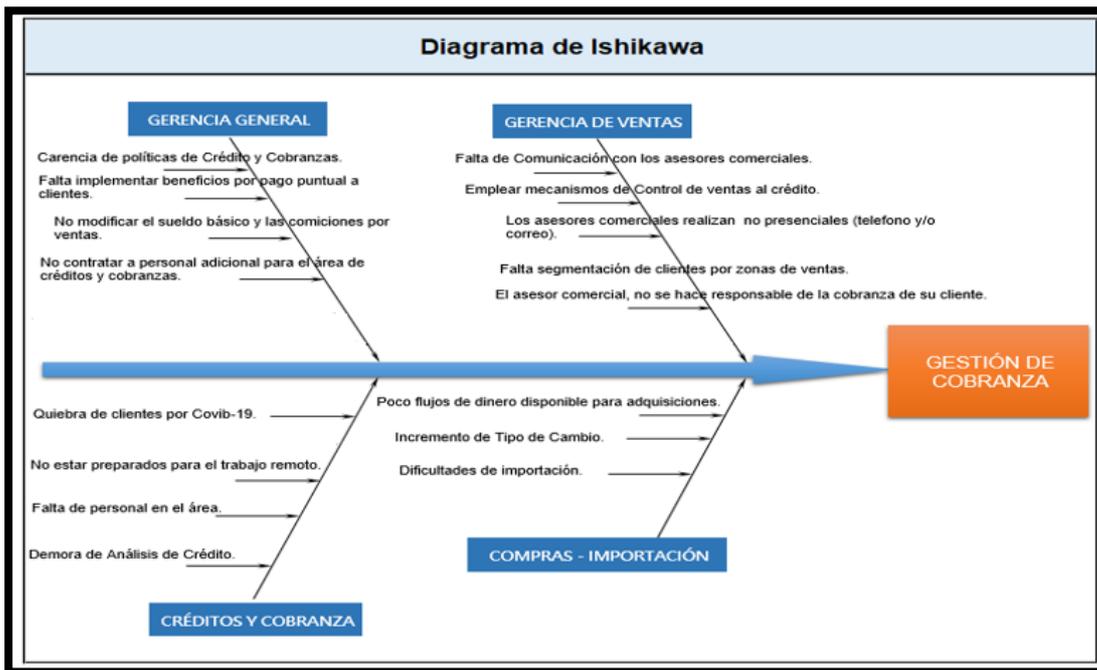
propia.

Figura 42: Organigrama



Elaboración: Fuente propia.

Figura 43: Diagrama de Ishikawa



Elaboración: Fuente propia.

GOODRIDE DEL PERU S.A.C.
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020 Y 2019
 (SOLES)

	31 DIC. 2020	31 DIC. 2019
ACTIVO		
ACTIVO CORRIENTES		
Efectivo y equivalentes de efectivo	194,196	691,303
Cuentas por cobrar comerciales – terceros	741,289	309,514
Inventarios	663,614	532,716
Gastos pagados por adelantado	2,684	18,795
Otros activos corrientes	38,472	31,874
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	1,640,255	1,584,202
ACTIVOS NO CORRIENTES		
Inmuebles, maquinaria y equipo	1,484,562	1,633,420
Inversiones de largo plazo	202,312	
Otros activos	224,215	224,726
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	1,911,089	1,858,146
TOTAL DE ACTIVO	3,551,344	3,442,348
PASIVO Y PATRIMONIO		
PASIVO CORRIENTE		
Tributos por pagar	39,567	139,295
Cuentas por pagar comerciales – terceros	162,215	149,501
Obligaciones Financieras	490,173	389,630
Otros pasivos	208,675	179,546
TOTAL PASIVO CORRIENTE	900,630	857,972
PASIVO NO CORRIENTE		
Deudas a largo plazo	689,380	684,656
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	689,380	684,656
TOTAL PASIVO	1,590,010	1,542,628
TOTAL PASIVO		
PATRIMONIO		
Capital	1,324,475	1,265,833
Capital adicional pagado	394,708	394,600
Resultado del ejercicio	242,151	239,287
	1,961,334	1,899,720
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	3,551,344	3,442,348

Tabla 34: Estado de Situación Financier

GOODRIDE DEL PERU S.A.C.**ESTADO DE RESULTADOS**

POR EL PERIODO DEL
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL
2020 Y 2019
(SOLES)

	31 DIC. 2020	31 DIC. 2019
Ventas netas	3,743,670	4,066,930
Costos de ventas (-)	2,309,287	2,732,202
UTILIDAD BRUTA	1,434,383	1,334,728
Gastos de venta (-)	813,301	744,723
Gastos de administración (-)	110,905	101,553
Depreciación (-)	73,504	72,792
Total gastos de operación	997,710	919,069
UTILIDAD DE OPERACIÓN	436,673	415,659
Gatos financieros	93,196	76,245
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	343,477	339,414
Impuesto de renta (-)	101,326	100,127
UTILIDAD NETA	242,151	239,287

Tabla 35: Estado de Resultados

GOODRIDE DEL PERU S.A.C.
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020 Y 2019
(EXPRESADO EN SOLES)

	31 DIC. 2020		31 DIC. 2019	
ACTIVO				
ACTIVO CORRIENTES				
		A. VERTICAL		A. VERTICAL
Efectivo y equivalentes de efectivo	194,196	5%	691,303	20%
Cuentas por cobrar comerciales – terceros	741,289	21%	309,514	9%
Inventarios	663,614	19%	532,716	15%
Gastos pagados por adelantado	2,684	0%	18,795	1%
Otros activos corrientes	38,472	1%	31,874	1%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	1,640,255	46%	1,584,202	46%
ACTIVOS NO CORRIENTES				
Inmuebles, maquinaria y equipo, neto	1,484,562	42%	1,633,420	47%
Inversiones de largo plazo	202,312	6%		0%
Otros activos	224,215	6%	224,726	7%
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	1,911,089	54%	1,858,146	54%
	TOTAL DE ACTIVO		3,551,344	100%
			3,442,348	100%
PASIVO Y PATRIMONIO				
PASIVO CORRIENTE				
Tributos por pagar	39,567	1%	139,295	4%
Cuentas por pagar comerciales – terceros	162,215	5%	149,501	4%
Obligaciones Financieras	490,173	14%	389,630	11%
Otros pasivos	208,675	6%	179,546	5%
TOTAL PASIVO CORRIENTE	900,630	25%	857,972	25%
PASIVO NO CORRIENTE				
Deudas a largo plazo	689,380	19%	684,656	20%
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	689,380	19%	684,656	20%
TOTAL PASIVO	1,590,010	45%	1,542,628	45%
TOTAL PASIVO				
PATRIMONIO				
Capital	1,324,475	37%	1,265,833	37%
Capital adicional pagado	394,708	11%	394,600	11%
Resultado del ejercicio	242,151	7%	239,287	7%
	1,961,334	55%	1,899,720	55%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	3,551,344	100%	3,442,348	100%

**Tabla
Análisis
del
de**

GOODRIDE DEL PERU S.A.C.

**36
Vertical
Estado**

Situación Financiera

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020 Y 2019
(EXPRESADO EN SOLES)

	31 DIC. 2020	31 DIC. 2019	
ACTIVO			
ACTIVO CORRIENTES			
			A. HORIZONTAL
Efectivo y equivalentes de efectivo	194,196	691,303	-71.91%
Cuentas por cobrar comerciales – terceros	741,289	309,514	139.50%
Inventarios	663,614	532,716	24.57%
Gastos pagados por adelantado	2,684	18,795	-85.72%
Otros activos corrientes	38,472	31,874	20.70%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	1,640,255	1,584,202	3.54%
ACTIVOS NO CORRIENTES			
Inmuebles, maquinaria y equipo, neto	1,484,562	1,633,420	-9.11%
Inversiones de largo plazo	202,312		
Otros activos	224,215	224,726	-0.23%
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	1,911,089	1,858,146	2.85%
TOTAL DE ACTIVO	3,551,344	3,442,348	
PASIVO Y PATRIMONIO			
PASIVO CORRIENTE			
Tributos por pagar	39,567	139,295	-71.59%
Cuentas por pagar comerciales – terceros	162,215	149,501	8.50%
Obligaciones Financieras	490,173	389,630	25.80%
Otros pasivos	208,675	179,546	16.22%
TOTAL PASIVO CORRIENTE	900,630	857,972	4.97%
PASIVO NO CORRIENTE			
Deudas a largo plazo	689,380	684,656	0.69%
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	689,380	684,656	0.69%
TOTAL PASIVO	1,590,010	1,542,628	3.07%
PATRIMONIO			
Capital	1,324,475	1,265,833	4.63%
Capital adicional pagado	394,708	394,600	0.03%
Resultado del ejercicio	242,151	239,287	1.20%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	3,551,344	3,442,348	3.17%

Tabla 37: Análisis Horizontal del Estado de Situación Financiera

GODRIDE DEL PERU S.A.C.

POR EL PERIODO DEL
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020 Y
2019

(EXPRESADO EN SOLES)

	31 DIC. 2020	31 DIC. 2019	A. HORIZONTAL
Ventas netas	3,743,670	4,066,930	-8%
Costos de ventas (-)	2,309,287	2,732,202	-15%
UTILIDAD BRUTA	1,434,383	1,334,728	7%
Gastos de venta (-)	813,301	744,723	9%
Gastos de administración (-)	110,905	101,553	9%
Depreciación (-)	73,504	72,792	1%
Total gastos de operación	997,710	919,069	9%
UTILIDAD DE OPERACIÓN	436,673	415,659	5%
Gastos financieros	93,196	76,245	22%
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	343,477	339,414	1%
Impuesto de renta (-)	101,326	100,127	1%
UTILIDAD NETA	242,151	239,287	1%

Tabla 38: Análisis Horizontal del Estado de Resultados

GODRIDE DEL PERU S.A.C.

ESTADO DE RESULTADOS

POR EL PERIODO DEL

01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020 Y 2019

(EXPRESADO EN SOLES)

	31 DIC. 2020	A. VERTICAL	31 DIC. 2019	A. VERTICAL
Ventas netas	3,743,670	100%	4,066,930	100%
Costos de ventas (-)	2,309,287	62%	2,732,202	67%
UTILIDAD BRUTA	1,434,383	38%	1,334,728	33%
Gastos de venta (-)	813,301	22%	744,723	18%
Gastos de administración (-)	110,905	3%	101,553	2%
Depreciación (-)	73,504	2%	72,792	2%
Total gastos de operación	997,710	27%	919,069	23%
UTILIDAD DE OPERACIÓN	436,673	12%	415,659	10%
Gastos financieros	93,196	2%	76,245	2%
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	343,477	9%	339,414	8%
Impuesto de renta (-)	101,326	3%	100,127	2%
UTILIDAD NETA	242,151	6%	239,287	6%

Tabla 39: Análisis Vertical del Estado de Resultados

Figura 44: Indicadores de liquidez

<u>INDICADORES DE LIQUIDEZ</u>		2020	2019		
1	Liquidez General o Razón Social Corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$	1.82	1.85	Veces.
2	Ratio de prueba ácida	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$	1.08	1.23	Veces.
3	Ratio de prueba defensiva	$\frac{\text{Caja Bancos} * 100}{\text{Pasivo Corriente}}$	21.56	80.57	Veces.
4	Ratio de Capital de Trabajo	Activo Corriente - Pasivo Corriente	739,625	726,230	UM.

Elaboración: Fuente propia.

Figura 45: Interpretación de los Indicadores de Liquidez

<u>INDICADORES DE LIQUIDEZ</u>		
1	Ratio de prueba ácida	Por cada UM de deuda cuenta con 0.08 para hacer frente a la deuda; durante el año 2020.
2	Ratio de prueba defensiva	Es decir, contamos con el 21.56% de liquidez para operar sin recurrir a los flujos de venta, durante el año 2020.

Elaboración: Fuente propia.

Figura 46: Indicadores de Gestión o Actividad

<u>INDICADORES DE GESTION O ACTIVIDAD</u>		2020	2019		
1	Periodo promedio de inventarios	$\frac{\text{Inventario} * 365}{\text{Costo de ventas}}$	105	71	Días.
2	Período promedio de pago a proveedores	$\frac{\text{Cuentas por pagar} * 365}{\text{Compras}}$	24	17	Días.
3	Rotación de Caja y Bancos	$\frac{\text{Caja y Bancos} * 365}{\text{Ventas}}$	19	62	Días.
4	Periodo Promedio de Cobranza	$\frac{\text{Cuentas por Cobrar} * 365}{\text{Ventas Anuales al Crédito}}$	112	87	Días.
5	Rotación de las Cuentas por Cobrar	$\frac{\text{Ventas Anuales a Crédito}}{\text{Cuentas por Cobrar}}$	3.25	4.22	Veces.

Elaboración: Fuente propia.

Figura 47: Interpretación de los Indicadores de Gestión o Actividad

INDICADORES DE GESTION	
1 Rotación de Caja y Bancos	Contamos con liquidez para cubrir 19 días de venta, durante el año 2020.
2 Periodo Promedio de Cobranza	Las cuentas por cobrar están circulando 112 días, es decir, nos indica el tiempo promedio que tardan en convertirse en efectivo, durante el año 2020.
3 Rotación de las Cuentas por Cobrar	La empresa convierte en efectivo sus cuentas por cobrar 3 veces al año, durante el año 2020.

Elaboración: Fuente propia.

Figura 48: Indicadores de Solvencia, Endeudamiento o Apalancamiento

INDICADORES DE SOLVENCIA, ENDUEUDAMIENTO O APALANCAMIENTO		2020	2019	
1 Rotación de Activos Totales	$\frac{\text{Ventas}}{\text{Activos Totales}}$	1.05	1.18	Veces.
2 Rotación del Activo Fijo	$\frac{\text{Ventas}}{\text{Activo Fijo}}$	2.52	2.49	Veces.
3 Estructura de Capital (deuda de patrimonio)	$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Patrimonio}}$	0.81	0.81	UM
4 Endeudamiento	$\frac{\text{Pasivo Total} * 100}{\text{Activo Total}}$	44.7721	44.8132	%

Elaboración: Fuente propia.

Figura 49: Indicadores de Rentabilidad

INDICADORES DE RENTABILIDAD		2020	2019	
1 Rendimiento sobre el Patrimonio (ROE)	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$	12.35	12.60	%
2 Rendimiento sobre la inversión (ROA)	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total}}$	6.8186	6.9513	%
3 Utilidad activo	$\frac{\text{Utilidad antes de Intereses e Impuestos}}{\text{Activo}}$	12.2960	12.0749	%
4 Utilidad ventas	$\frac{\text{Utilidad antes de Intereses e Impuestos}}{\text{Ventas}}$	11.6643	10.2205	%
5 Utilidad por acción	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Número de acciones comunes}}$	18.28	18.90	UM
6 Margen de Utilidad Bruta	$\frac{\text{Ventas} - \text{Costo de ventas}}{\text{Ventas}}$	38.3149	32.8191	%
7 Margen Neto	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Neta}}$	6.4683	5.8837	%

Elaboración: Fuente propia.

Figura 50: Análisis de la Rotación de Cuentas por Cobrar y el Periodo Promedio de Cobro

ANÁLISIS DE LOS RATIOS ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y PERIODO PROMEDIO DE COBRANZA		
	2020	2019
Cuentas por cobrar	741,289	309,514
Ventas anuales al crédito	2,406,057	1,305,485
Rotación de cuentas por cobrar (veces)	3.25	4.22
Periodo promedio de cobro (días)	112	87
Comentario:		
* Las cuentas por cobrar y las ventas al crédito incrementaron en el 2020.		
* La gestión de cobranza no mejoró en el año 2020.		
*Las cuentas por cobrar se recuperaban en 87 días en el 2019 y en el 2020 en 112 días.		

Elaboración: Fuente propia.

Figura 51: Cuentas por cobrar al 31 de diciembre 2020

Cuentas por cobrar al 31 de diciembre Diciembre 2020					
Razón Social	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento	Crédito	Vencimiento	Importe
Zona llantas S.A.C	10/07/2020	10/09/2020	60	112	S/ 32,589
Neumáticos Y Asfaltos del Perú S.A.C	28/07/2020	28/10/2020	90	64	S/ 64,321
Llantas Trujillo S.A.C.	14/06/2020	14/08/2020	60	139	S/ 84,321
CSI Group S.A.C.	21/01/2020	21/04/2020	90	254	S/ 9,534
Erco Tires S.A.C.	4/05/2019	4/07/2019	60	546	S/ 8,764
Rencauchadora Arequipa S.A.	5/05/2020	5/07/2020	60	179	S/ 54,321
Autorex Peruana S.A.	11/07/2020	11/10/2020	90	81	S/ 45,321
Casdel Hnos S.A.	6/08/2019	6/11/2019	90	421	S/ 10,564
Operaciones y Servicios Logísticos JR S.A.C.	17/08/2020	17/10/2020	60	75	S/ 26,543
Gestión Peruana de neumáticos S.A.C.	20/05/2020	20/08/2020	90	133	S/ 35,000
Aros del Pacífico S.A.C.	13/01/2020	13/03/2020	60	293	S/ 6,543
Neumáticos Vayme E.I.R.L	30/05/2020	30/07/2020	60	154	S/ 69,521
Neumáticos Andes S.A.C.	26/06/2020	26/08/2020	60	127	S/ 123,876
Llantas y Ruedas Perez S.C.R.L.	28/09/2020	13/11/2020	45	48	S/ 24,529
Siempre llantas del Perú S.A.C.	1/01/2020	1/02/2020	30	334	S/ 30,654
Neumáticos Roldon S.R.L.	20/07/2020	3/09/2020	45	119	S/ 44,210
Otros					S/ 70,678
Total					S/ 741,289

Elaboración: Fuente propia.

Figura 52: Cuentas por cobrar al 31 de diciembre 2019

Cuentas por cobrar al 31 de diciembre Diciembre 2019					
Razón Social	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento	Crédito	Vencimiento	Importe
Zona llantas S.A.C.	1/08/2019	1/10/2019	60	91	S/ 10,567
Neumáticos Y Asfaltos del Perú S.A.C	30/04/2019	30/07/2019	90	154	S/ 25,432
Llantas Trujillo S.A.C.	10/07/2019	10/09/2019	60	112	S/ 32,156
CSI Group S.A.C.	10/08/2019	10/11/2019	90	51	S/ 5,643
Erco Tires S.A.C.	4/05/2019	4/07/2019	60	180	S/ 8,764
Rencauchadora Arequipa S.A.	29/06/2019	29/08/2019	60	124	S/ 65,432
Autorex Peruana S.A.	10/08/2019	10/10/2019	60	82	S/ 35,098
Casdel Hnos S.A.	6/08/2019	6/11/2019	90	55	S/ 10,564
Operaciones y Servicios Logísticos J.R. S.A.C	24/08/2019	8/10/2019	45	84	S/ 7,654
Gestión Peruana de neumáticos S.A.C	19/11/2018	19/02/2019	90	315	S/ 9,654
Aros del Pacífico S.A.C.	30/01/2019	30/04/2019	90	245	S/ 12,658
Neumáticos Vayme E.I.R.L.	5/10/2019	21/11/2019	45	40	S/ 7,654
Neumáticos Andes S.A.C.	3/02/2019	5/03/2019	30	301	S/ 5,432
Llantas y Ruedas Perez S.C.R.L.	1/11/2019	15/12/2019	45	16	S/ 8,797
Siempre llantas del Perú S.A.C	25/09/2019	25/10/2019	30	67	S/ 13,352
Neumáticos Roldon S.R.L.	27/08/2019	27/09/2019	30	95	S/ 24,827
Otros					S/ 25,830
Total					S/ 309,514

Elaboración: Fuente propia.

Figura 53: Registro Contable de Cobranza Dudosa

.....X.....		
68 VALUACION Y DETERIORO DE LOS ACTIVOS Y PROVISIONES		S/ 19,328.00
684 Valuación de los activos		
6841 Estimación de Cobranza Dudosa		
68411 Cuentas por cobrar Comerciales Terceros		
19 ESTIMACION DE CUENTAS COBRANZA DUDOSA		S/ 19,328.00
191 Cuentas por cobrar Comerciales Terceros		
1911 Facturas, boletas y otros comprobantes por cobrar		
XXX Por la estimación de la cuenta de cobranza dudosa.		
.....X.....		
94 GASTOS ADMINISTRATIVOS		S/ 19,328.00
78 CARGAS CUBIERTAS POR PROVISIONES		S/ 19,328.00
XXX Por el asiento de destino de la estimación de la cuenta de cobranza dudosa.		
.....X.....		
12 CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES - TERCEROS		
129 Cobranza dudosa		
1291 Facturas, boletas y otros comprobantes por cobrar		S/ 19,328.00
12 CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES - TERCEROS		
121 Facturas, boletas y otros comprobantes por cobrar		
1212 Emitidas en Cartera		S/ 19,328.00
XXX Por el asiento del traslado de la cuenta por cobrar a la divisionaria de cobranza dudosa correspondiente.		
.....X.....		
19 ESTIMACION DE CUENTAS COBRANZA DUDOSA		
191 Cuentas por cobrar Comerciales Terceros		S/ 19,328.00
1911 Facturas, boletas y otros comprobantes por cobrar		
12 CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES - TERCEROS		
129 Cobranza dudosa		
1291 Facturas, boletas y otros comprobantes por cobrar		S/ 19,328.00
XXX Por el castigo del monto irrecuperable.		

Elaboración: Fuente propia.

Apéndice II: Cuestionario



FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES
 ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS
UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

Estimado colaborador (a), Me es grato saludarlo y a la vez solicitarle evaluar el presente cuestionario que busca conocer su opinión acerca del “Sistema de detracciones del IGV en las empresas”. Los datos que nos proporcione serán utilizados para fines académicos. Agradezco de antemano su gentil participación.

I.DATOS GENERALES:

EDAD SEXO OCUPACIÓN EN LA EMPRESA

- 1) Muy de acuerdo 2) De acuerdo 3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 4) En Desacuerdo 5) Muy en desacuerdo

Nº	CUESTIONARIO	1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que los plazos de crédito otorgados por GOODRIDE DEL PERU SAC son los adecuados?					
2	¿Tiene usted conocimiento de las políticas de plazos de los créditos?					
3	¿Considera usted que continúen siendo las letra un título valor de garantía para el cumplimiento de pago del cliente?					
4	¿Considera usted que continúen siendo el cheque un título valor de garantía para el cumplimiento de pago del cliente?					
5	¿ Considera usted que las facturas al crédito sean un Título valor que garantice el pago de la obligación del cliente?					
6	¿Considera usted que la mejor alternativa de forma pago es la factura al crédito?					
7	¿Considera usted necesario definir las políticas de créditos y cobranza?					
8	¿Considera usted efectivo la programación de llamadas y correos de cobranzas realizadas?					
9	¿Considera usted necesario definir opciones de beneficios por pago puntual a los clientes?					
10	¿Considera usted que una buena política de cobranza contribuirá a asegurar la recuperación de sus cuentas vencidas de la empresa?					
11	¿El personal de créditos y cobranzas recibe una capacitación continua para el mejoramiento de sus funciones que realizan?					
12	¿Considera usted que el proceso de recuperación de la cartera vencida se focaliza en usar distintos canales, para informar sobre el estado de sus facturas y ofrecer opciones de cobros y/o pagos?					
13	¿Considera usted que la empresa toma las provisiones anticipadas para contar con el disponible cobrado de sus clientes?					
14	¿La empresa ha hecho de su conocimientos respecto a la forma o alternativas de recuperación de su cartera de créditos?					
15	¿Considera usted que con un Plan estratifico de cobranza contribuirá a					

	la mejor presentación de los Estados Financieros de la empresa?					
16	¿Considera usted que con los estados financieros proporcionan información de los recursos que tiene la empresa?					
17	¿Considera usted que el estado de Resultados es un estado financiero importante para la toma de decisiones?					
18	¿Considera importante el Estado de Resultados para conocer el resultado económico de la Empresa?					
19	¿Conoce usted acerca del flujo de caja operativo?					
20	¿Cree usted que el Flujo de Caja operativo es para valorar y cuantificar las entradas y salidas de dinero de la empresa?					
21	¿ Considera útil el indicador de prueba defensiva para demostrar la liquidez de la empresa?					
22	¿ Considera importante el indicador de prueba ácida para el análisis de la liquidez de la empresa?					
23	¿ Ha escuchado usted hablar del indicador financiero periodo de cobranza?					
24	¿Considera usted que el indicador de rotación de cuentas por cobrar sea importante para el a análisis financiero de la empresa?					
25	¿Considera usted que los plazos de crédito otorgados por GOODRIDE DEL PERU SAC son los adecuados?					
26	¿Considera usted que el endeudamiento de la empresa está de acuerdo al activo que posee?					
27	¿Considera usted que los estados financieros son una herramienta útil para la Gerencia en la toma de decisiones?					
28	¿Considera usted que los estados financieros son de utilidad para conocer la situación financiera y económica de la empresa en época de Covid-19?					
29	¿ Considera usted que los estados financieros se debe utilizar para decidir sobre el uso de los fondos de la empresa?					
30	¿ Considera usted que los estados financieros son informes que muestran el rendimiento de la empresa?					
31	¿ Considera usted que el rendimiento económico se usa para medir porcentaje de beneficio que produce una empresa en base a los recursos empleados?					
32	¿ Considera usted que una buena estrategia financiera contribuirá hacia los objetivos planteados respecto al manejo de las finanzas?					
33	¿Considera usted necesario añadir estrategias de acciones frente a la crisis del Covid-19 en el área de Créditos y Cobranzas?					

Efectos de Covid-19 en la Gestión de Cobranzas con Incidencia en los Estados Financieros: Empresa Goodride del Perú SAC, Periodo 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	7%
2	www.coursehero.com Fuente de Internet	2%
3	docplayer.es Fuente de Internet	2%
4	qdoc.tips Fuente de Internet	1%
5	www.researchgate.net Fuente de Internet	1%
6	core.ac.uk Fuente de Internet	1%
7	issuu.com Fuente de Internet	1%
8	www.urp.edu.pe Fuente de Internet	1%



9	legal.legis.com.co Fuente de Internet	1 %
10	upc.aws.openrepository.com Fuente de Internet	1 %
11	1library.co Fuente de Internet	1 %
12	Submitted to Universidad Autonoma del Peru Trabajo del estudiante	1 %
13	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	1 %
14	García Rodríguez Janet Andrea. "Significados que dan los alumnos con sobrepeso u obesidad infantil que cursan el primer grado en la Escuela Secundaria Diurna Leona Vicario a las clases de educación física", TESIUNAM, 2019 Publicación	1 %
15	Silva Sánchez Rubén Alberto. "Ventajas de utilizar un sistema de información contable para una toma de decisiones oportuna en agencias aduanales", TESIUNAM, 2012 Publicación	1 %
16	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	1 %
17	Submitted to Universidad de Ciencias y Humanidades	1 %

Trabajo del estudiante

18	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	1 %
19	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	1 %
20	repositorio.utesup.edu.pe Fuente de Internet	1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado

