

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO

Políticas de cobranza en época de la pandemia del COVID-19 y su influencia en la gestión de cuentas por cobrar del Instituto de Capacitadores Nuevo Mundo S. A. C., Región La Libertad, año 2020.

Línea de Investigación:

Contabilidad

Autor (es):

Br. Loyaga Ibañez, Lisbeth Medali

Br. Vásquez Espinola, Jasmira Brigitte

Jurado Evaluador:

Presidente: Mg. Miguel León Mantilla

Secretario: Dra. Elena Jesús Alvarado Cáceres

Vocal: Mg. Karina Mantilla Príncipe

Asesor:

Ms. Luis Berrospi Espinoza

Código Orcid: <https://orcid.org/00002-7973-4124>

TRUJILLO – PERÚ
2021

Fecha de Sustentación: 2021/12/27

PRESENTACIÓN

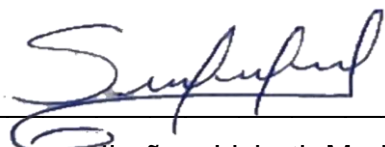
Sres. Miembros del Jurado:

Cumpliendo con los requerimientos expuestos en el reglamento de grados y títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Escuela de Contabilidad de la Universidad Privada Antenor Orrego, ponemos a vuestra disposición nuestro presente trabajo de investigación que lleva por título:

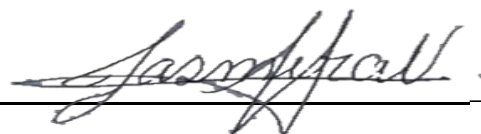
“POLÍTICAS DE COBRANZA EN ÉPOCA DE LA PANDEMIA DEL COVID-19 Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DEL INSTITUTO DE CAPACITADORES NUEVO MUNDO S. A. C., REGIÓN LA LIBERTAD, AÑO 2020”

Nuestro trabajo fue desarrollado con el propósito de obtener el Título de Contador Público, siendo el objetivo principal determinar la influencia de las políticas de cobranza en época de la pandemia de la covid-19 en las cuentas por cobrar en el Instituto de Capacitadores Nuevo Mundo S.A.C., Región La Libertad, año 2020, partiendo de la recolección y el análisis de la información brindada por la entidad.

Dejamos a vuestro criterio profesional, la evaluación del presente trabajo de investigación, con la finalidad de que se le otorgue una calificación justa.



Br. Loyaga Ibañez, Lisbeth Medali



Br. Vásquez Espinola, Jasmira Brigette

DEDICATORIA

A Dios, que siempre nos está guiando, dando su fortaleza de ser perseverantes en logro de nuestras metas alcanzadas.

A nuestro docente Ms. Luis Berrospi Espinoza por brindarnos su asesoramiento, enseñanza y orientación académica, siendo parte emotivo de guía de la elaboración y culminación de nuestro trabajo de investigación.

A nuestros padres por su apoyo incondicional, que nos brindan diariamente, siendo ellos el motor y guía para cumplir nuestras metas futuras como profesionales.

Las autoras.

AGRADECIMIENTO

Nuestro trabajo está hecho con un agradecimiento a la Universidad Privada Antenor Orrego por ser nuestro lugar de estudios y formarnos como profesionales y nuestros docentes por la calidad de enseñanza que nos brindan diariamente y la paciencia que nos tienen académicamente, a nuestros padres por ser la motivación diariamente en el logro de nuestros objetivos, teniendo una formación universitaria para el cumplimiento de nuestra carrera profesional, a nuestros familiares que con moral nos apoyan diariamente para mantenernos con pie firme logrando alcanzar nuestras metas propuestas, al Señor Gerente de la Empresa Instituto de Capacitadores Nuevo Mundo S.A.C. por la su disponibilidad y apoyo de permitirnos realizar la investigación de una manera eficiente, ya que sin su autorización no hubiera sido posible realizar dicha investigación.

Las autoras.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo por objetivo determinar la influencia de las políticas de cobranza en época de la pandemia del covid-19 en las cuentas por cobrar del Instituto de Capacitadores Nuevo Mundo S.A.C., Región La Libertad, año 2020. Para lo cual se aplicó un tipo de investigación explicativa, la cual tuvo un diseño pre-experimental. Como técnicas se utilizaron la entrevista y el análisis documental; como instrumentos, la guía de entrevistas y la hoja de registro de datos. Se realizó una comparación en la totalidad de las cuentas por cobrar antes y después de la aplicación de las nuevas políticas de cobranza mediante un análisis del estado de situación financiera y estado de resultados, se utilizaron ratios financieros de cuentas por cobrar y el análisis vertical y horizontal. Los resultados obtenidos evidenciaron que el Instituto de Capacitadores Nuevo Mundo S.A.C. se centraba en la recuperación de cuentas por cobrar, determinando una variación en cuanto a su disminución de 29.5%, lo que demostró que, al aplicar nuevas políticas de cobranza, la empresa logró recuperar de manera significativa un porcentaje de sus cobranzas. Ante esta problemática, se presentó una propuesta al área de cobranzas para implementar nuevas políticas, que permitieron alcanzar una óptima recuperación. Como resultado de la investigación se confirmó la hipótesis propuesta, que la aplicación de las nuevas políticas de cobranza sí contribuyó a la recuperación de sus cuentas por cobrar del Instituto de Capacitadores Nuevo Mundo S.A.C.

Palabras claves: Políticas de cobranza, cuentas por cobrar, pandemia de la covid-19.

ABSTRACT

The objective of this research work was to determine the influence of collection policies at the time of the covid-19 pandemic on the accounts receivable of the Instituto de Capacitadores Nuevo Mundo SAC, La Libertad Region, year 2020. For which applied a type of explanatory research, which had a linear design. As techniques the interview and documentary analysis were used; as instruments, the interview guide and the data record sheet. A comparison was made in all accounts receivable before and after the application of the new collection policies through an analysis of the statement of financial position and income statement, financial ratios of accounts receivable and the analysis were used. vertical and horizontal. The results obtained showed that the Instituto de Capacitadores Nuevo Mundo SAC, focused on the recovery of accounts receivable, a variation was determined in terms of its decrease of 29.5%, which showed that, by applying new collection policies, the company managed to significantly recover a percentage of its collections. Faced with this problem, a proposal was presented to the collection area to implement new policies, which allowed an optimal recovery to be achieved. As a result of the investigation, the proposed hypothesis is confirmed, that the application of the new collection policies does contribute to the recovery of its accounts receivable from Instituto de Capacitadores Nuevo Mundo S.A.C.

Keywords: Collection policies, accounts receivable, covid-19 pandemic.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PRESENTACIÓN	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE DE TABLAS	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Formulación del problema	1
1.1.1. Realidad problemática.....	1
1.2. Enunciado del problema o interrogante	3
1.3. Justificación.....	3
1.3.1. Teórica	3
1.3.2. Práctica	4
1.3.3. Metodológica.....	4
1.3.4. Social	4
1.4. Objetivos	5
1.4.1. Objetivo general	5
1.4.2. Objetivos específicos.....	5
II. MARCO DE REFERENCIAS	5
2.1. Antecedentes	5
2.1.1. A nivel internacional	5
2.1.2. A nivel nacional	7
2.1.3. A nivel local	8
2.2. Marco Teórico	10
2.2.1. Políticas de Cobranza.....	10
2.2.2. Cobranza	10
2.2.2.1. Objetivo de cobranza	11
2.2.2.2. Tipos de políticas de Cobranza	11
2.2.2.3. Requisitos de Cobranza	12
2.2.2.4. La pandemia del Covid-19 a nivel mundial	13
2.2.2.5. La pandemia del COVID-19 en el Perú	14

2.2.2.6.	Influencia de La Pandemia del covid-19 en las empresas	15
2.2.2.7.	Origen de las Cuentas por cobrar.....	16
2.2.2.8.	La Gestión de cuentas por cobrar	16
2.2.2.9.	Objetivo de las Cuentas por cobrar	17
2.2.2.10.	Clasificación de cuentas por cobrar.....	18
2.2.2.11.	Políticas de cuentas por cobrar	18
2.2.2.12.	Registro de Cuentas por Cobrar.....	19
2.2.2.13.	Morosidad	20
2.2.2.14.	Determinantes de morosidad	21
2.2.2.15.	Indicadores de Morosidad	22
2.3.	Marco conceptual.....	23
2.3.1.	Interrupción Comercial.....	23
2.3.2.	Pérdida de Ingresos.....	23
2.3.3.	Riesgo Crediticio	24
2.3.4.	Nivel de Morosidad	24
2.3.5.	Cartera de crédito.....	24
2.4.	Hipótesis	25
2.5.	Variables	26
2.5.1.	Operacionalización de Variables.....	26
III.	MATERIAL Y MÉTODOS	28
3.1.	Material	28
3.2.	Métodos	29
IV.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	32
4.1.	Resultados Logrados	32
4.2.	Prueba estadística.....	56
4.3.	Discusión de resultados	56
	CONCLUSIONES	61
	RECOMENDACIONES	62
	REFERENCIAS	63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables	26
Tabla 2. Saldo inicial del primer trimestre de las cuentas por cobrar - Periodo 2020	33
Tabla 3. Rotación del activo total	33
Tabla 4. Plazo promedio de cobranza antes del inicio de la pandemia de la covid-19.	34
Tabla 5. Periodo promedio de cuentas por cobrar	34
Tabla 6: Rotación por promedio de cobro.	35
Tabla 7. Políticas de cobranza antes de la pandemia del covid-19.	36
Tabla 8: Políticas de cobranza después de la pandemia del Covid-19.	37
Tabla 9. Estado de Situación Financiera del ICNM periodo 2020	39
Tabla 10. Estado de Resultados del ICNM S.A.C periodo 2020	41
Tabla 11. Estado de situación financiera del ICNM S.A.C.	44
Tabla 12. Estado de Situación Financiera del ICNM S.A.C.	46
Tabla 13. Estado de Resultados del ICNM S.A.C.	50
Tabla 14. Rotación del activo total antes y después de la Pandemia de la Covid-19	54
Tabla 15. Plazo promedio de cobranza antes y después de la Pandemia de la covid-19	54
Tabla 16. Periodo promedio de cuentas por cobrar antes y después de la Pandemia de la Covid-19	55
Tabla 17. Rotación promedio de cobro antes y después de la pandemia de la covid-19	55

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Formulación del problema

1.1.1. Realidad problemática

Al culminar el año 2019 en la Republica China, específicamente en la ciudad de Wuhan, las autoridades sanitarias detectaron por primera vez a personas con síntomas de neumonía producto de la covid-19, enfermedad que posteriormente se expandió a países vecinos y a otros continentes, teniendo mayor impacto en Italia, España, Francia, Inglaterra, Alemania, etc. (OMS,2019).

Actualmente, en los países de América Latina se muestran diferentes casos de covid-19, y específicamente en el Perú se detectó el primer caso el 6 de marzo del 2020 en la ciudad de Lima, por lo que se declaró el Estado de Emergencia Nacional, que disponía el aislamiento social obligatorio en todo el país a partir del día 16 de marzo, mediante el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM.

Producto de la pandemia mundial de la covid-19, las actividades industriales y económicas de los países desarrollados han sufrido fuertes impactos en los mercados internacionales y locales, afectando su economía interna y externa ya que no han tenido políticas de prevención de riesgos frente a un suceso mundial con la finalidad de mitigar su impacto. En el Perú, afectó económicamente a todas las organizaciones del sector empresarial y comercial, provocando que sus ingresos se vean reducidos, ya que las empresas paralizaron sus actividades empresariales afectando el nivel financiero.

Los diferentes giros de negocios han sufrido bajas en sus actividades financieras, generando cambios en la gestión de sus operaciones, tal es el caso en las empresas de prestación de servicios que realizan sus actividades con el propósito de compensar las necesidades de los consumidores o usuarios ya sea al contado o mediante la autorización de créditos a corto plazo (Brachfield, 2009).

Considerando que la declaratoria de la emergencia se viene ampliando y muchas empresas están paralizando sus actividades motivando el despido de personal que se ve afectado en obtener ingresos económicos para satisfacer la canasta familiar y mucho menos las obligaciones crediticias asumidas mediante pago de cuotas, por tal motivo las empresas tienen que tomar ciertas medidas de reactivación de deudas para poder sobresalir ante dicho problema que se está viviendo actualmente.

Las cuentas por cobrar simbolizan la obligación de recaudar a terceras personas, por el comercio de bienes y la prestación de servicios, por consecuencia de las actividades económicas realizadas y para el cobro requieren políticas de gestión que permita hacer una buena recuperación en situaciones normales, pero debido a la situación actual que se viene suscitando, requiere que las empresas adopten nuevas políticas e estrategias de gestión de sus cuentas por cobrar mediante nuevos acuerdos con sus clientes.

“Las cuentas por cobrar componen el endeudamiento que la organización asigna a su clientela mediante una cuenta accesible en el desempeño normal de una actividad empresarial, como resultado de la adquisición de bienes o servicios. El propósito de acoger clientes y atraer nuevos interesados, en su totalidad casi todas las asociaciones empresariales recurren al ofrecimiento de crédito. Las operaciones realizadas a crédito, obtienen como producto, que las cuentas por cobrar habitualmente contienen propuestas de crédito en donde se negocia la cancelación entre un plazo establecido de días. Se menciona que todas las cuentas por cobrar no se recaudan dentro del plazo establecido, es cierto que la totalidad de las obligaciones por cobrar se transforman en efectivo en una prescripción mínima anual; debido a ello, las cuentas por cobrar se establecen como parte del activo circulante de la organización,

por lo que se da grandísima atención a la dirección eficiente de las mismas (Lizárraga, 2010)

La empresa de servicios del Instituto de Capacitadores Nuevo Mundo S.A.C es una organización que se dedica a ofrecer servicios de capacitación en el ámbito profesional, basándose en una política de cobranza y crédito, es por ello que esta entidad cuenta con una cartera de clientes producto de sus operaciones que realiza a manera crediticia, la cual debido a la actual coyuntura presenta un atraso en el pago por parte de sus usuarios; lo que genera que la entidad haya sufrido una disminución de sus ingresos y en consecuencia haya paralizado temporalmente sus actividades; a raíz de ello se adoptó nuevas políticas y estrategias con la finalidad de realizar una eficiente gestión de recuperación de cuentas por cobrar y mejorar así su rentabilidad económica dando inicio a la reactivación de su flujo de efectivo.

El propósito de nuestra investigación es evaluar de qué manera las nuevas políticas de cobranza influyen en la gestión de cuentas por cobrar del Instituto de Capacitadores Nuevo Mundo S.A.C.

1.2. Enunciado del problema o interrogante

¿De qué manera las políticas de cobranza en época de la pandemia del COVID-19 influyen en la gestión de cuentas por cobrar del Instituto de Capacitadores Nuevo Mundo S.A.C., Región La Libertad, año 2020?

1.3. Justificación

1.3.1. Teórica

La presente investigación lograra demostrar como las políticas de cobranza en época de la pandemia del Covid-19 influye en la gestión de cuentas por cobrar en las entidades que han paralizado temporalmente sus actividades empresariales. Estas políticas se basan en estrategias aplicadas por entidades financieras de otros países que han contado con asesores de reconocida trayectoria en el campo

económico; así nuestro trabajo pondrá a disposición de futuros tesisistas y profesionales interesados en el tema, nuevos conocimientos generados por reconocidos especialistas en época de pandemia.

1.3.2. Practica

La justificación práctica de este proyecto de investigación se determinará a través de la eficacia de la recaudación de las cuentas por cobrar de la entidad y la manera como se pueden mejorar dichas cobranzas dada la aplicación de las nuevas políticas de cobranza en situación de emergencia del COVID-19. Así mismo, dicho trabajo de investigación es de interés tanto para los investigadores; así como para los estudiantes de la carrera de Contabilidad y afines, que contribuirá como antecedentes para investigaciones futuras o similares.

1.3.3. Metodológica

La presente investigación encuentra justificación metodológica en la necesidad de implementar nuevas políticas de cobranza para lograr una recuperación de sus cuentas por cobrar.

Para la investigación se aplicará el diseño pre experimental y para la recolección de datos se utilizará el cuestionario, entrevista y análisis documental.

Dichos resultados estarán basados en las técnicas de investigación de acorde al método científico, por ello serán de utilidad para futuras investigaciones.

1.3.4. Social

En el presente trabajo de investigación se beneficiarán las empresas de servicios con respecto a la gestión de las cuentas por cobrar. Al aplicar la metodología desarrollada contribuirá a disminuir su carga excesiva de cobranza de empresas del rubro y con ello les permitirá adoptar medidas de prevención ante una situación adversa.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la influencia de las políticas de cobranza en época de la pandemia del COVID-19 en la gestión de cuentas por cobrar en el Instituto de Capacitadores Nuevo Mundo S.A.C., Región La Libertad, año 2020.

1.4.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar la gestión de cuentas por cobrar del Instituto de Capacitadores Nuevo Mundo S.A.C, año 2020.
- Identificar las políticas de cobranza en base al estado de emergencia del covid-19 en el Instituto de Capacitadores Nuevo Mundo S.A.C, año 2020.
- Diseñar y aplicar las nuevas políticas de cobranza para el Instituto de Capacitadores Nuevo Mundo S.A.C, año 2020.
- Evaluar comparativamente la gestión de las cuentas por cobrar del Instituto de Capacitadores Nuevo Mundo S.A.C, antes y después de la aplicación de las nuevas políticas de cobranza en época de la pandemia del covid-19.

II. MARCO DE REFERENCIAS

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel internacional

Molina (2005), en su libro denominado "*Estrategias de cobranza en época de crisis*" menciona que: Para efectuar la correcta cobranza de cuentas por cobrar en épocas de crisis presenta numerosos problemas cuando las empresas ingresan a un trance económico. Esto se hace más difícil ante la incertidumbre predominante, afectando los recursos financieros en perspectiva de algo inesperado que pudiera dar influencia en la situación económica de un país. El atraso en la cobranza cada vez se hace más notable porque requiere un uso de otras

herramientas y elementos que conlleven a tener una cartera al día, por lo cual, esto genera un atraso notable en la cobranza afectando a las empresas o entidades y con ello generando un déficit financiero de sus ingresos económicos. El origen del retardo en la cobranza de las cuentas por cobrar está dentro de las propias compañías, aunque en algunas situaciones tienen origen en factores externos, sin embargo, se buscará solucionar aquello que lo impida, para conseguir a corto plazo que el flujo de los recursos financieros se agilice. Actualmente las empresas dan un giro de 180° para poder sobrevivir, conllevando a tomar medidas de urgencia para mantener su condición financiera en tiempos de riesgos.

Tirado (2015), en su tesis titulada *“Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado Fadicalza”* para obtener el título profesional de economista en la Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador propuso como objetivo contribuir y establecer nuevos instrumentos de gestión solvente, estrategias para tomar mejores decisiones, así mismo menciona que su investigación posee una perspectiva primordial en comprobar como las estrategias de crédito y cobranza perjudican no solamente a una organización de manera económica sino también financieramente. Utilizo un estudio descriptivo con enfoque mixto cuantitativo – cualitativo, tomando como población y muestra a los 36 empleados que lo conformaba, ya que no contaba con los requerimientos necesarios para determinar la muestra; como instrumento de investigación se empleó el cuestionario. Su principal hallazgo fue que la empresa no basa sus operaciones en políticas de crédito y cobranza, sino lo hace mediante procedimientos empíricos por el manejo administrativo, ocasionando un error dentro de las cuentas por cobrar, lo cual conlleva a adoptar nuevos mecanismos de cobranza haciendo uso de la aplicación de políticas de cobranza. Es por eso que al aportar herramientas de gestión crediticia dentro de una empresa,

conlleva a tomar mejores decisiones en la gestión administrativa permitiendo así lograr un buen desempeño con las metas y objetivos trazados.

2.1.2. A nivel nacional

Velásquez (2018), en su tesis denominada “*Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Velzu E.I.R.L - año 2018.*” para conseguir el título profesional de contador público en la Universidad de San Pedro, Chimbote, Perú en su investigación planteo como objetivo primordial implantar una eficiente gestión de cuentas por cobrar que intervenga de carácter favorable en la dirección de su recuperación de capital dentro de la empresa. Utilizó un estudio descriptivo y básico con un diseño no experimental de corte transversal, teniendo como población al personal de trabajo de la empresa; mostrando una técnica de muestreo de 3 trabajadores, teniendo en cuenta que su muestra es no probabilística por conveniencia. Utilizo como método de investigación la entrevista y la encuesta; obteniendo como principal hallazgo que si una empresa no cuenta con una buena política de cobranza no es posible que alcance buenos niveles de recuperación de sus cuentas por cobrar y que con ello no favorezca razonablemente la rotación de las mismas. Si se logra una correcta recuperación de sus cuentas por cobrar se obtendrá una buena gestión eficiente. Es importante mencionar que si no tenemos una buena política de cobranza no podrá ser permitido que una entidad logre el nivel de cuentas por cobrar moderados dentro de su recuperación que beneficien el movimiento de sus cuentas y la concesión apropiada del crédito, que para llevar una tarea eficiente de cuentas por cobrar, esta representa de igual forma estar afiliada a un programa especializado bancario, para lograr suscribir al financiamiento de la enajenación y optimar la recuperación del efectivo, precisando que es bueno utilizar métodos que influyan en el procedimiento crediticio, hasta el logro de

su pago apoyando así a los progresos que tenga la entidad, conservando los flujos contables para el mejoramiento de sus procedimientos y expectantes inversiones que tenga futuro.

Aguilar (2013), en su tesis denominada "*Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C. - año 2012.*" para obtener el título profesional de contador público en la Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú, en su trabajo de investigación tiene por objetivo demostrar los efectos de las cuentas por cobrar a través de una herramienta de gestión que permita mejorar la recuperación de su cartera de cuentas por cobrar y generar altos niveles de rentabilidad mediante la recuperación efectiva de su liquidez. Utilizo un método de investigación aplicada con un diseño no experimental - transaccional; contando con una unidad de análisis de 63 trabajadores, obteniendo así una muestra 50 trabajadores en donde se aplicará como técnica e instrumento de recolección de datos la encuesta. Su principal hallazgo fue que la empresa cuenta con un nivel bajo de recuperación de sus cuentas por cobrar debido a que no cuenta con políticas de cobranza que incidan en una correcta operatividad y recuperación de su liquidez. Es por eso que si queremos mejorar la gestión de cuentas por cobrar de una empresa debemos implementar políticas de cobranza que nos permitan optimizar las obligaciones financieras.

2.1.3. A nivel local

Chávez (2017), en su tesis denominada "*Gestión de cuentas por cobrar y morosidad de clientes en la empresa Planet Cable en la ciudad de Huamachuco, año 2017*" para obtener el título profesional de Administración en la Universidad Nacional de Trujillo; Huamachuco - Perú Propuso como objetivo general establecer qué relación existe entre las cuentas por cobrar y la morosidad de los clientes de la

Empresa Planet cable, utilizo un método de investigación no experimental de diseño descriptivo transversal de tipo correlacional, teniendo en cuenta en la recolección de datos dos poblaciones dentro de ellos 5 trabajadores y 2536 clientes contando con una muestra de 66 clientes; utilizando como técnicas de investigación: (entrevista y análisis documental); obteniendo como resultado que si hay una relación inversa entre la gestión de cuentas por cobrar y la morosidad; llegando a demostrar la hipótesis propuesta por el investigador; concluyendo así que, si una empresa cuenta con deficientes políticas de crédito esto conlleva a un débil seguimiento del estado actual de los clientes con deuda y esto produce que se vean afectados la recuperación de cuentas por cobrar, por lo cual debemos tomar decisiones oportunas ante dicha situación.

Delgado,C. y Lezama, N. (2017), en su tesis realizada mediante *“Políticas de cobranza para reducir el índice de morosidad de los usuarios del proyecto especial Jequetepeque - Zaña, año 2017”* para obtener su título profesional de contador público en la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú propuso como objetivo general demostrar que la aplicación de políticas de cobranza mejora la gestión de cuentas por cobrar y reduce el nivel de morosidad del número de Usuarios del Proyecto Especial Jequetepeque - Zaña. En el desarrollo de su investigación se utilizó el diseño cuasi experimental, aplicándose como técnica e instrumentos de recolección de datos la entrevista y el análisis documental; dentro de su unidad de análisis tomo en cuenta una muestra de 136 usuarios morosos del Proyecto Especial de Jequetepeque. De los resultados obtenidos en su investigación concluye que tener políticas de cobranza si es determinante para reducir el índice de morosidad debido a que las políticas intervinieron positivamente en la recuperación de las cuentas por cobrar, logrando recuperar la morosidad del Proyecto Especial Jequetepeque. Concluyendo que establecer políticas regulatorias de cobranzas dentro

de las empresas permite que legalicen la ejecución de las responsabilidades contraídas para avanzar y minorizar la morosidad.

2.2. Marco Teórico

2.2.1. Políticas de Cobranza

Según América (2016) menciona que son producto del crédito establecido bajo un sujeto de condiciones que este quebranta.

Las políticas de cobranza son consideradas como los lineamientos se sigue para realizar la cobranza de las cuentas atrasadas.

La correcta política de recaudación de una organización se debe calcular fundamentalmente inspeccionando el nivel de valoración de cuentas pendientes de cobro. La correcta gestión de cobranza está vinculada con el efectivo uso de las políticas de crédito, lo cual restringe los gastos de cobro por deudas de dudosa reparación de cobro.

La política de cobranza se debe basar en la salvación sin afectar el vínculo con el cliente. La entidad debe mucha atención en la gestión de cobros.

Las operaciones de cobro deben estar determinados por las políticas de cobranza. Cuando se ejecuta una venta del servicio o crédito, existe una prórroga prudente para realizar su cancelación, es con la finalidad de que el usuario contribuya con el pago de sus cuentas en relación a los métodos establecidos para dar fe que la operación se realice con éxito.

2.2.2. Cobranza

Molina (2005) menciona que la cobranza es un proceso que se cumple mediante trámite a realizar por el cobro de deuda por conocimiento de la realización de una adquisición de un bien o el pago por un servicio.

Esto incluye pagos como:

- Facturas

- Pagarés
- Letras de Cambio
- Préstamos, etc.

La venta se realiza por el cobro a las empresas comerciales o de servicios para que mantengan un correcto capital de trabajo; al generarse un seguro ingreso por parte del cobro a los clientes; la cobranza se considera como una parte sustancial dentro de la entidad.

2.2.2.1. Objetivo de cobranza

Según Molina (2005) especifica que la cobranza está creada de tal modo que el usuario se considere motivado y dichoso, adecuado a la calidad de vigilancia que le brinde la entidad o la empresa. En la cobranza igualmente se hace una labor en base a la venta de servicios pues si un cliente está finalizando de cubrir su cuenta, este puede volver a solicitar nuevamente el servicio.

2.2.2.2. Tipos de políticas de Cobranza

Según América (2016) menciona que hay tres ejemplares de políticas de crédito:

Políticas restrictivas

Se caracterizan mediante la asignación de créditos por cursos de tiempo cortos, las reglas de crédito son exactas y una estrategia de cobranza ofensiva. Estas políticas ayudan a reducir las pérdidas de recaudación dudosa y la alteración de reclutamiento de las cuentas por cobrar. De la misma forma las políticas pueden provocar la disminución de las ventas perjudicando la utilidad de la entidad.

Políticas Liberales

Son consideradas como políticas liberales; estas son beneficiosas, conceden créditos en consideración a la

competitividad, nos obligan vigorosamente a ver el proceso de cobro y son poco estrictos en contextos de cobro y en establecer los tiempos para el cobro de las deudas. Estas políticas traen un aumento de las cuentas, así como también el objeto de cobrar las cuentas pendientes de cobro. En resultado, al aplicar las estrategias nos incita a aumentar compensatoriamente en las ventas y utilidades.

Políticas Racionales

Deben emplearse cuando se consiga el flujo de crédito y cobranza; están implementadas con el objetivo de que se cumpla con el fin de la gestión de cuentas por cobrar y lo que establece la dirección financiera general. Esta finalidad, está compuesta por aumentar la utilidad de la entidad.

Se asignan los créditos a prórrogas moderadas según a la particularidad de los clientes, aplicándose en consideración a los cobros para obtener un beneficio razonable.

Es muy significativo mencionar que las estipulaciones para el crédito impulsan a la organización a generar mayor cantidad de clientes, se debe poseer sumo cuidado, ya que se logran dar rebajas en ocasiones y podrían resultar perjudiciales para la entidad. La variación en cualquier circunstancia de las situaciones crediticias dentro de la entidad puede causar consecuencias en la renta general, lo que podría simbolizar que la estadía de la entidad puede estar dentro del mercado.

2.2.2.3. Requisitos de Cobranza

Según Molina (2005) dice que hay 3 requisitos:

- Adecuada: Señala que, para conseguir una buena cobranza, debe ser precisa, considerando al deudor de acuerdo a como realice el cumplimiento en sus pagos. No todos los clientes en la entidad reaccionan de la misma

forma, por cual el trato a ellos no puede estar sujeto a una igualdad normal. Si un cliente periódicamente se retrasa, en sus pagos, habría un peligroso error, ya que puede presentar diferentes situaciones para hacerlo dentro ellas sería por relevancia social, económica o política. Es por ello que la firmeza de la cobranza debe ser la misma, pero adoptando medidas de reactivación de deudas a fin de reactivar la cartera.

- Oportuna: Se relaciona a la actividad moral que tenga el cliente al pagar su deuda contraída con la empresa, asumiendo sus compromisos financieros, haciendo uso de su capacidad de pago.
- Completa: Se refiere a la responsabilidad que el Departamento de crédito y cobranzas tiene mediante sus requerimientos a comparación de sus disponibilidades, buscando que se centre en las partidas de las deudas incobrables o se conviertan en deudas antiguas.

2.2.2.4. La pandemia del Covid-19 a nivel mundial

Organización Mundial de la Salud, menciona que la COVID- 19 es una pandemia patógena que está causada por un virus que se ha descubierto recientemente a nivel mundial. Este virus es considerado como una enfermedad que causa grandiosos síntomas en el ser humano y este se ha ido expandiendo por Wuhan (China) en diciembre de 2019. En este momento el COVID- 19 es considerado como una pandemia infecciosa que ha ido afectando a numerosos países a nivel mundial (OMS, 2019)

La pandemia del COVID-19 fue pronunciada por la Organización Mundial de Salud, declarando emergencia de

salud pública generando inquietud a las personas a nivel mundial; el 30 de enero de 2020. El director general de la OMS, el doctor Tedros Adhanom Ghebreyesus, el 11 de marzo de 2020 anuncio que este nuevo mal del COVID-19 se caracteriza como una enfermedad grave en el mundo. La conformación de esta pandemia simboliza se ha ido extendiendo a varios países de todo el mundo, afectando a un gran número de individuos.

2.2.2.5. La pandemia del COVID-19 en el Perú

Según Delgado (2020), menciona que el Perú es considerado uno de los iniciales países de América Latina en declararse el estado de Emergencia, tomando la disposición obstruir las fronteras, e efectuar un aislamiento social obligatorio y una cuarentena para evitar el esparcimiento de este virus. Desde el 15 de marzo, la economía nacional se ha percibido afectada en ciertas actividades primarias. El gran decaimiento y desintegración del gobierno de salud peruano fue primordial motivo por lo que se tomó anticipadas labores de urgencia. Estas medidas han conseguido tiempo único para ordenar y abastecer mejor el sistema de salud y paralizar un incremento exhausto de la tasa de contagios, al instante de la divulgación de este informe, prevé el aumento en el número de afectados. Poniendo esto al sistema de salud en un serio riesgo de colapso en varios puntos del país.

La sociedad peruana viendo desde el panorama actual, comienza por describir el entorno actual que se vive en nuestro país día a día por esta enfermedad. Luego investiga las dimensiones, cual es la causa que provocada la evolución que está generando esta pandemia frente al COVID- 19, lo cual no conlleva tomar medidas y perspectivas a mediano plazo sobre recuperación de la situación en el Perú.

2.2.2.6. Influencia de La Pandemia del covid-19 en las empresas.

La Cámara de Comercio de Lima menciona que a la llegada de la pandemia Covid-19, el aislamiento nacional y el estado de emergencia ha provocado que el país entre en una recesión, ya que las medidas adoptadas pusieron a las empresas en paralización de sus actividades entrando declive en sus ingresos económicos. Para que las empresas no entren a un quiebre se deben implementar medidas de carácter urgente para evitar que las entidades dejen de funcionar de manera permanente. (CCL, 2020).

Entre las medidas tomadas se consigna que se tiene que reimpulsar las actividades económicas en sectores productivos, siempre basándonos en la prioridad de proteger el nivel económico de las entidades, y así no salir de una crisis y entrar a otra.

Al suspender las actividades económicas y operativas de las empresas, la cadena de pagos se ha suspendido e interrumpido para las empresas como sus compromisos de asistencia bancaria, el pago de sus planillas, el pago de sus impuestos y servicios a sus proveedores, no solo eso sino también de sus ingresos para aquellas empresas que se dedican a brindar servicios o actividades a créditos.

Precisando que, al tomar medidas sanitarias y económicas correctas, todos los peruanos no solo vamos a salir victoriosos de esta lucha por la salud pública; sino también haremos una batalla de sobresalir a los problemas económicos empresariales que se presenten, todo por salvar y prevenir una crisis económica.

2.2.2.7. Origen de las Cuentas por cobrar

Dentro del origen hay dos dimensiones de cuentas por cobrar; una es por parte de los clientes, y la otra está a cargo de terceros deudores. Los clientes: deben entregar sus documentos y balances de su obligación a la entidad. (Colegio de Contadores Público de México, 2016, p.29)

La gestión de las cuentas por cobrar inicia con las concesiones de créditos. Al establecer una estrategia relevante de crédito tenemos que basarnos en las prioridades de la entidad, los administradores deben analizar sus variables que van a manejar para perturbar el nivel de las cuentas por cobrar y las operaciones de crédito y cobranza. Las operaciones se describen en base a los principios que maneja la empresa para establecer a sus acreedores el crédito.

2.2.2.8. La Gestión de cuentas por cobrar

Según Lizárraga (2010) en su libro *“Introducción a las Finanzas”*, menciona a la gestión de cuentas por cobrar como “Figuras de rígiditas y exigibles, causadas por ventas, actividades comerciales prestadas a terceros, asignaciones de prestaciones o cualquier otro hecho similar; simbolizan los estudios de patrimonios de la entidad que se cambiarán en efectivo dentro de un período de financiamiento a mediano plazo”.

Asimismo, Lizárraga (2010) precisa a las cuentas por cobrar como, “incremento de solvencia comercial a los clientes por un lapso moderado; de acuerdo a su totalidad de casos en base a un mecanismo de mercadotecnia para comenzar las ventas, generando así ganancias, con el objetivo de resguardar sus

clientes concurrentes y captar a nuevos. De aquí su valor en el esfuerzo que se maximiza dentro de la entidad, logrando generar una buena gestión de las cuentas por cobrar”.

Lizárraga (2010), menciona que para tener una buena gestión de cuentas por cobrar “hay que desarrollar nuevas estrategias para establecer si se debe dar la oportunidad de dar crédito a un usuario y por cuánto tiempo se le debe autorizar. La entidad no sólo debe encargarse de implantar las normas de crediticias, sino debe emplear cabalmente las políticas para establecer decisiones. Asimismo, la entidad debe de originar el desarrollo de su crecimiento de su origen de información del crédito y las metodologías de observación de dicha investigación. Cada uno de los enfoques a aplicar es significativo para la administración de realizar una efectiva cobranza de las cuentas por cobrar”.

2.2.2.9. Objetivo de las Cuentas por cobrar

Gonzales (2013), tiene por objetivo principal alude que las cuentas por cobrar son consideradas como un registro en donde las operaciones están registradas por parte de los clientes, terceras personas o de servidores y trabajadores de la asociación. Las cuentas por cobrar primordialmente son consideradas como un instrumento de planificación para originar las ventas.

Consiste en reconocer que todos los procedimientos originados por obligación a pagar que tienen los clientes, mediante facturas, letras, pagarés y otros instrumentos considerados como comprobantes de pago, para poder realizar el cobro resultante de las negociaciones productivas de venta de productos y servicios, por otro punto, la entidad debe

examinar de forma correcta todos los ejercicios referentes a las documentaciones, que componen parte del activo, y fijar que estos no desperdicien su formalidad para transformarse en efectivo.

2.2.2.10. Clasificación de cuentas por cobrar

Aguilar (2013), menciona que las cuentas por cobrar se clasifican como ingresos circulantes y están revelados en el estado de situación financiera. Constituyendo que las cuentas por cobrar logran catalogarse de la sucesiva forma:

- Cuentas por cobrar comerciales: son aquella que están representadas por las retribuciones que se realiza a terceros y tienen como principio derivase de la venta de productos y servicios que tiene como objetivo de su negocio.
- Cuentas por cobrar diversas. Está compuestas por diferentes tipos de morosos, estas proceden de otros orígenes relacionados a las ventas. Estas están originadas por negociaciones distintas que se establecen por la organización, como prestaciones a empleados o accionistas.

2.2.2.11. Políticas de cuentas por cobrar

Cooper, L. y Lybrand, C. (1997) “Las políticas son juicios por parte de la administración y son la plataforma fundamental para establecer un control”, se establecen como manejos, los razonamientos habituales que tienen por ente conducir las instrucciones que se llevarán a cabo durante el ejercicio de acuerdo al fin determinado. Por lo cual, las estrategias de cuentas por cobrar, son las muestras que están establecidas dentro de la empresa, estas están conducidas a examinar aspectos concernientes al crédito concedido a los usuarios en

la venta de insumos y en la contribución del servicio, con un plan de documentar el cobro en el periodo determinado. Hay muchas políticas que se han de usar para la conducción efectiva de las cuentas por cobrar, así como las políticas de crédito, las políticas de administración y las políticas de cobranzas.

Las Políticas de cuentas por cobrar también se consideran como normas, lineamientos, procedimientos que nos permiten obtener información confiable. Las cuentas por cobrar están constituidas por las retribuciones de cobro o deudas en método de cobranza que se producen por fallo de recaudación. También están consideradas la administración del capital de trabajo, ya que tiene como objetivo sistematizar sus principios de la organización, inspeccionando el patrimonio y la reducción del riesgo que puede estar causada por la dificultad de liquidez y ventas, para la conducción óptima de las variables de las políticas de crédito que establezca la entidad.

2.2.2.12. Registro de Cuentas por Cobrar

Quintana (2007), menciona que la mayoría de las empresas tienen la obligación de asignar comprobantes para realizar el cobro de determinadas secciones de introducción efectiva. Dentro de ellos se localizan:

- El cobro a consumidores de bienes inmuebles o muebles.
- El cobro por servicios proporcionados: son considerados los suministros de servicios luz, suministros de servicio telefónico, servicios de cable televisivo, cobro de fletes y pasajes, informes de publicitarios, etc.

- Cobro reiterado de ganancias sobre la inversión de cuentas por cobrar.
- La necesidad ha propiciado que las cuentas por cobrar son consideradas como un documento justo que el cuyas características y ventajas son:
 - a) Concede contabilizar los ingresos devengados, creándose que un activo influyente a beneficio de liquidez.
 - b) Se toma control a la entrada de capital de trabajo a través de un documento como mandato de cobro de caja.
 - c) En la mayoría de los casos no se debe llevar la cuenta propia de los deudores.
 - d) La Cuenta por Cobrar forman parte de la manera personal de los usuarios morosos.
 - e) Los procedimientos que generan las Cuentas por Cobrar se utilizan de manera general y excluye las cuentas personales de los clientes principalmente en aquellos clientes no regulares.

2.2.2.13. Morosidad

Brachfield (2009), menciona a la Morosidad como un fenómeno dificultoso de erradicar puesto que ha estado enraizado, convirtiéndose en un suceso frecuente, tradicional y arraigado.

La morosidad es una falta que produce desaceleración de la actividad económica. En periodos difíciles, como el que puedes atravesar puede agravar el encarecimiento paulatino, las organizaciones utilizan una extensión de los plazos de pago para obtener los créditos. Esta circunstancia genera un problema de liquidez en las empresas, provocando un brusco cierre de obtener ingresos de liquidez para la entidad, donde la

morosidad ofrece una medida de recuperar los cobros incobrables; para ello se tiene que tomar en cuenta el recobro de dudas mediante correspondencia de comunicación con el deudor.

La morosidad se constituye como una informalidad contractual que origina onerosas obligaciones administrativas y financieras a las entidades.

2.2.2.14. Determinantes de morosidad

Bateman (2011), sostiene que es viable definir los causantes de la morosidad en base a las distintas clases: social económica, social familiar, formativa educativa y anímica.

- La clase social económica tiene que ver con hechos del ambiente macroeconómico, como por ejemplo el empleo, el incremento económico del país, pudiendo afectar la conducta de las personas respecto a la cancelación de los servicios.
- La clase pedagógica educativa establece las conductas de rutinas de consumo, asumiendo el compromiso de liquidar sus obligaciones y diferente compostura de formación, conducta y moral que tienen importancia dentro de la morosidad.
- La condición anímica se basa en diferentes circunstancias que se viven dentro de los hogares y que se desentienden en cuestión al pago.

Según Brachfield (2003), nos hace mención a los siguientes determinantes:

- El mercado y la competencia: son aquellos que miden la elevación de la morosidad, debido a que si hay ocurrencia amplia de la oferta provocara poca demanda, los distribuidores se encargan de vender y no son exigentes al momento de pedir el pago, de lo contrario, si hay un aumento en la demanda más que oferta se puede requerir incluso un abono anticipado. De igual manera la competencia actúa con legalidad con el fin de controlar a los clientes morosos con archivos de pendientes de pago, por contrario la competencia está dispuesta a aumentar sus ventas vender para subsanar la morosidad.
- El sector económico: las formas de cancelación en el sector económico intervienen en el aumento de morosidad, debido a que hay fuertes intervenciones para malos pagadores.
- La ausencia de cobranza y la permisividad ante los atrasos de pago: La práctica de métodos de recaudación en diferentes países son exorbitantemente permisivos y no se ha efectuado una buena cultura de pago; produciendo perdida debido a la morosidad de clientes.

2.2.2.15. Indicadores de Morosidad

Aguilar (2004), precisa que no existe relación con el indicador que se encarga de evaluar las elevaciones de morosidad que presenta la cartera de una entidad crediticia. Los más usados son:

La cartera morosa, se considera a las distribuciones vencidas dadas en la cobranza legal acerca de las comercializaciones totales.

La cartera de excesivo riesgo, es aquel tipo de cartera más estricta, que contiene las distribuciones vencidas, en cobranza judicial; sin embargo, el encargado es el que hace las distribuciones totales.

La cartera pesada, tiene características diferentes, se considera como el resultado obtenido entre las ocupaciones y créditos otorgados, están catalogados como defectuosos, inciertos e inseguros de pérdidas contingentes.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Interrupción Comercial

Se genera por incertidumbre que van entorno a cambios políticos del negocio o empresa, esta se produce por ciertas interrupciones que causan contingencias significativas como: pandemias y epidemias, interrupciones por cadena de suministro por parte de proveedores, huelgas laborales, etc. (CCL, 2020).

Las entidades también se ven afectadas por acciones regulatorias de diferentes factores, donde existe la posibilidad de que vaya afectar indirectamente causando daños a las entidades de actividad empresarial.

2.3.2. Pérdida de Ingresos

La pérdida de ingresos se genera por terceras personas que no cumplen con las obligaciones de pago, al momento de adquirir un bien o un servicio. Estas pueden darse al momento en que el cliente no realiza el pago establecido durante el tiempo estipulado por el

documento establecido provocando una disminución de ingresos para toda entidad (IMCP, 2010).

Al obtener una pérdida en nuestros ingresos va a provocar una disminución en el activo de toda organización, existiendo una minimización del capital de trabajo.

2.3.3. Riesgo Crediticio

Es un ambiente financiero es posible que a veces se presente el riesgo crediticio y este se puede originar por ciertos problemas, como por ejemplo la falta de pago al adquirir un servicio. Es posible que producto de ello el prestador del servicio no reciba el pago de la inversión en el tiempo acordado en el contrato firmado. También existe la posibilidad de que el deudor no cancele su deuda, producto de ello puede provocar pérdidas financieras y causar un riesgo de crédito (Brachfield, 2003).

La violación de un contrato puede causar reducción de la solvencia financiera. Eso podría provocar problemas de liquidez, pérdidas, quiebra, disminución de ingresos, etc. También podría deberse a falta de pago, generando un riesgo con las entidades financieras e instituciones.

2.3.4. Nivel de Morosidad

El nivel de morosidad actúa el deudor como persona física que incumple el pago de su obligación, estas se pueden medir por el tiempo que demora en realizar el pago de su deuda y los posibles riesgos que puede causar al no cumplir con el pago (Pugley, 2020).

2.3.5. Cartera de crédito

Es el documento que abala las operaciones o financiamiento a una tercera persona en este caso puede ser cuando el deudor tiene obligaciones pendientes de pago con la empresa y esta mantiene un

reporte que acredite los hechos de cobrabilidad otorgados a sus clientes (Terry y Franklin, 2005).

2.4. Hipótesis

Formulación de Hipótesis

Las políticas de cobranza en época de la pandemia del Covid-19 influyen positivamente en la gestión de cuentas por cobrar del Instituto de Capacitadores Nuevo Mundo S.A.C, Región La Libertad, año 2020.

2.5. Variables

2.5.1. Operacionalización de Variables

Tabla 1. Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Índice	Escala de Medición
Políticas de cobranza	<p>Terry & Franklin (2005), menciona que una política de cobranza es un manual general, escrito que establece los lineamientos que son proporcionados por la dirección dentro del cual participa la acción administrativa.</p> <p>También las políticas se consideran como procedimientos que se tienen que adaptar para realizar el cobro de las cuentas por cobrar durante el proceso de recuperación del efectivo.</p>	<p>Las políticas de cobranza se reflejan en la función al efecto que causa en la recuperación de la operatividad de las empresas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de cobranza. - Análisis de políticas de cobranza. - Pautas para fijar políticas de cobranza - Riesgo crediticio 	<p>Factores que disminuyen la labor efectiva de cobranza.</p> <p>Aumento de clientes morosos a raíz de las dificultades de pago.</p> <p>Modalidades de procedimiento de cobro.</p>	<p>Porcentaje de cobranza.</p> <p>Porcentaje de aumento de morosidad.</p> <p>Porcentaje de la deuda vencida.</p>	Tasa o razón
Las cuentas por cobrar	Lizárraga (2010), relata que las cuentas por cobrar establecen las estrategias que se deben	Las cuentas por cobrar se derivan de la	- Cartera de clientes.	Procedimientos de cobranza.	Periodo promedio de cobranza.	

<p>seguir para establecer si se debe otorgar un crédito a un cliente y por cuánto tiempo se le debe asignar. Una entidad también debe de ocuparse de establecer normas o políticas de crédito, para poder aplicarlos correctamente.</p>	<p>aplicación de las operaciones para realizar un proceso dentro de la entidad.</p>	<p>- Nivel de morosidad. - control de las cuentas por cobrar. - Ratios de gestión.</p>	<p>Relación detallada de clientes y deudas incobrables. Comparación del incremento de la morosidad en el periodo 2020. Rotación de cuentas por cobrar.</p>	<p>Rotación de cuentas por cobrar. Promedio de cuentas por cobrar.</p>	<p>Tasa o razón</p>
---	---	--	--	---	---------------------

Fuente: *Elaboración propia de las autoras.*

III. MATERIAL Y MÉTODOS

3.1. Material

3.1.1. Población

Estuvo conformado por el reporte general de la cartera de clientes que percibieron un servicio a nombre del Instituto de Capacitadores Nuevo mundo S.A.C, durante el periodo 2020.

3.1.2. Marco Muestral

Estuvo conformado por el reporte de la cartera de clientes que recibieron un servicio por parte del Instituto de Capacitadores Nuevo Mundo S.A.C. nivel de la Región La Libertad.

Empresa	Nº de Clientes Región La Libertad	% del total de 2,225 clientes
Instituto de Capacitadores Nuevo mundo S.A.C	186	8.36%

Fuente: Área de Cobranza de Instituto de Capacitadores Nuevo Mundo S.A.C

3.1.3. Unidad de Análisis

Estuvo conformado por los clientes que percibieron el servicio en el periodo 2020 que mantienen deudas pendientes de cobro del Instituto de Capacitadores Nuevo Mundo S.A.C. a nivel de Región La Libertad.

3.1.4. Muestra

La muestra estuvo conformada por la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n= muestra

Z= Nivel de Confianza= 95%=1.95

N=población= 186

q=probabilidad en contra= 0.2 muestra piloto o criterio de experto

p=probabilidad a favor= 0.8 muestra piloto o criterio de experto

e=error de muestra= 5%=0.05

$$n = \frac{(1.95)^2(0.8)(0.2)(186)}{(0.05)^2(186 - 1) + (1.95)^2(0.8)(0.2)} = 106$$

Luego de aplicar la formula nos dio como resultado 106 clientes morosos durante el periodo (Enero – Diciembre) 2020.

Criterio de Inclusión:

Se utilizó la información del saldo inicial del 2020 para hacer la comparación con el periodo final del 2020 y así comprobar la recuperación de sus cuentas por cobrar.

3.2. Métodos

3.2.1. Diseño de Contrastación

En la presente investigación se aplicó el diseño de un solo grupo con observación antes y después de la implementación de las nuevas políticas de cobranza por pandemia de la COVID-19. Se trata de un diseño pre - experimental.

Esquema:

$$M= O_1 \text{ — } X \text{ — } O_2$$

Donde:

M: Muestra estimada

O₁: La cuentas por cobrar antes de la implementación de las nuevas políticas de cobranza.

X: Nuevas políticas de cobranza por pandemia COVID-19

O₂: Las cuentas por cobrar después de la implementación de las nuevas políticas de cobranza.

3.2.2. Técnicas e Instrumentos de Colecta de datos

Técnicas

a) Entrevista

Se entrevistó al jefe de cobranzas, encargado de las cobranzas de la empresa con la finalidad de conocer su opinión y aceptación sobre las nuevas políticas de cobranza que serán aplicadas.

b) Revisión Documental

Se analizó la base de datos de la cartera de clientes proporcionada por la entidad con la finalidad de obtener la cantidad exacta de los deudores afectos dentro de la Región La Libertad.

Instrumentos

a) Hoja de registro de datos: Elaborada por las autoras de la investigación en base a los objetivos y la hipótesis propuesta.

b) Guía de Entrevista: Es un listado de preguntas que se aplicara al jefe de cobranzas del Instituto de Capacitadores Nuevo Mundo S.A.C. para obtener su opinión verbal sobre el proceso de recaudación de las cuentas por cobrar y la aceptación de las nuevas políticas de cobranza que serán aplicadas.

3.2.3. Procesamiento y análisis de datos

3.2.3.1. Procedimiento

Se siguió los siguientes procedimientos:

- Se solicitó la autorización al gerente general del Instituto de Capacitadores Nuevo Mundo S.A.C, para tener acceso a la información financiera del periodo 2020.

- Se realizó una hoja de registro de datos que contenía la información financiera de la empresa y el detalle de las cuentas por cobrar del periodo 2020 de la Región La Libertad.
- Con los datos obtenidos se realizó la aplicación ratios a la información financiera del Instituto de Capacitadores Nuevo Mundo S.A.C.

3.2.3.2. Procesamiento y análisis de datos

El procesamiento de datos se realizó empleando el programa SPSS V.25 previa migración de la base de datos del programa EXCEL.

Estadística Descriptiva:

Los resultados fueron presentados en cuadros de doble entrada con los resultados de las variables propuestas antes y después de la aplicación de las nuevas políticas de cobranza por el COVID-19. Se adjuntarán gráficos de barras para visualizar los resultados obtenidos.

Estadística Inferencial

Para determinar la influencia de las nuevas políticas de cobranza por COVID-19 se aplicará la prueba Wilcoxon para diferencia de proporción de montos cobrados antes y después de la cobranza por pandemia. Si $P < 0,05$ existirá diferencias significativas entre los montos cobrados, esperando se acepta la hipótesis propuesta.

IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Resultados Logrados

4.1.1. Diagnosticar la gestión de cuentas por cobrar del Instituto de Capacitadores Nuevo Mundo S.A.C, año 2020.

Esta información fue alcanzada hacia nuestros correos personales por medio del gerente general de la empresa, quien nos brindó la base de datos de la cartera de clientes y la información financiera, en donde se refleja la totalidad de cuentas por cobrar.

Diagnóstico

Este análisis se realizó al Instituto de Capacitadores nuevo Mundo S.A.C, donde tuvo como objetivo conocer el diagnóstico de las cuentas por cobrar, referente a la cantidad de deudas que mantiene en su proceso de créditos y cobranzas como saldo inicial en el periodo 2020 antes de la pandemia de la covid-19. Para la empresa sus cuentas por cobrar, tienen mayor relevancia en su totalidad de efectivo, lo cual está descuidando su compromiso con la recuperación de sus cuentas por cobrar a través de sus cobranzas. Concretando que las cuentas por cobrar tienen un impacto en la liquidez y rentabilidad de la empresa causando que la recuperación sea menos optima y con ella requiera un cambio en su nivel de recuperación.

Una empresa al iniciar sus actividades en cada periodo, se puede observar la situación real que mantiene antes de iniciar sus actividades dentro de su ejercicio económico. Dentro del análisis del periodo inicial se puede decir que se toma en cuenta aquellos totales que van a dar inicio a la continuidad del periodo requerido, en donde tomaremos datos referentes al cierre del periodo anterior.

Tabla 2. Saldo inicial del primer trimestre de las cuentas por cobrar - Periodo 2020

SALDO INICIAL DEL PRIMER TRIMESTRE DE LAS CUENTAS POR COBRAR PERIODO 2020		
12	Cuentas por cobrar comerciales – terceros	80,152.59

Elaborado por Loyaga y Vásquez (2020).

De acuerdo al saldo inicial de cuentas por cobrar, para el periodo 2020 la empresa mantenía una totalidad de S/ 80,152.59 soles, la cual refleja que al cierre del periodo del año anterior mantuvo un nivel elevado de adeudos por cobrar, dando a conocer que para el inicio de su apertura económica tenía una cantidad elevada de cuentas por cobrar, lo que quiere decir que del total de sus ventas mantenía un alto nivel de morosidad.

INDICES DE GESTIÓN

Tabla 3. Rotación del activo total

RATIO	FÓRMULA	TOTAL
Rotación del activo total	$\frac{\text{Ventas Netas}}{\text{Activo Total}}$	= $\frac{737,234.00}{428,098.59}$
Resultado		= 1.72

Elaborado por Loyaga y Vásquez (2020).

Según los datos recuperados para el inicio del periodo 2020, podemos observar que la rotación del activo total está generando 1.72 veces a nivel de sus ventas. Concluyendo que por cada sol invertido que ha tenido la

empresa en sus activos, ha venido generando una ganancia de 0.72 soles a nivel de sus ventas.

Tabla 4. Plazo promedio de cobranza antes del inicio de la pandemia de la covid-19.

<i>RATIO</i>	<i>FÓRMULA</i>	<i>TOTAL</i>
Plazo promedio de cobranza	$\frac{\text{Cuentas por Cobrar Comerciales} \times 360 \text{ días}}{\text{Ventas Netas}}$	$\frac{80,192.59 \times 360}{737,234.00}$
Resultado		= 39.16

Elaborado por Loyaga y Vásquez (2020).

Según los datos obtenidos podemos decir que para inicios del 2020 dentro del plazo promedio de cobranza la empresa venia recuperando su cartera cada 39.16 días, lo cual quiere decir que el número de días que está recuperando sus cuentas por cobrar no vienen siendo eficientes para la entidad.

Tabla 5. Periodo promedio de cuentas por cobrar

<i>RATIO</i>	<i>FÓRMULA</i>	<i>TOTAL</i>
Periodo promedio de cuentas por cobrar	$V = \frac{\text{Total de ventas realizadas a crédito}}{\text{Prom. de cuentas por cobrar a clientes}}$	$\frac{737,234.00}{80,192.59}$
Resultado		= 9.19

Elaborado por Loyaga y Vásquez (2020).

Según el ratio aplicado podemos decir que a inicios del 2020 dentro de su periodo promedio de cuentas por cobrar recupera a una velocidad de 9.19 sus cobranzas, lo que quiere decir que sus cuentas por cobrar se convierten en efectivo en 9.19 días, lo cual genera significativamente una óptima liquidez para la empresa.

Tabla 6: Rotación por promedio de cobro.

RATIO	FORMULA	TOTAL
Rotación por promedio de cobro	$\frac{\text{Cuentas por cobrar promedio} \times 360}{\text{Ventas}}$	$\frac{80,192.59 \times 360}{737,234}$
Resultado		= 39.16

Elaborado por Loyaga y Vásquez (2020).

Según el ratio aplicado para inicios del 2020 la empresa obtuvo dentro de su rotación por promedio de cobro una totalidad de 39.16 días que representa el número de veces que las cuentas por cobrar rotan en su entorno durante su periodo comercial, lo cual se convertirá en efectivo, en la cantidad de días mencionados.

4.1.2. Identificar las políticas de cobranza en base al estado de emergencia del covid-19 en el Instituto de Capacitadores Nuevo Mundo S.A.C, año 2020.

Esta información se obtuvo mediante la aplicación de una entrevista al Jefe de Cobranzas, donde se obtuvo su punto de vista referente a las preguntas elaboradas, lo cual nos respondió de la siguiente manera: La empresa antes de la pandemia ha venido utilizando las siguientes políticas de cobranza, las cuales son:

Tabla 7. Políticas de cobranza antes de la pandemia del covid-19.

N°	POLITICAS DE COBRANZA ANTES DE LA PANDEMIA DEL COVID-19
1.-	Descuento de planilla a través de la unidad de gestión educativa local donde pertenece el docente.
2.-	Mediante un acuerdo con el cliente, la cobranza se realiza a través de descuento de tarjeta visa (debito-crédito)
3.-	Si un cliente no paga 2 cuotas vencidas, la cobranza se realiza a través de descuento de tarjeta visa (debito-crédito)
4.-	Seguimiento para la cobranza se hace mediante llamada telefónica, correo electrónico, mensaje WhatsApp.

Elaborado por Loyaga y Vásquez (2020).

Se puede observar que las políticas de cobranza que la empresa había venido aplicando antes de la pandemia para realizar el cobro de sus cuentas por cobrar, no habían tenido el éxito que se esperaba, puesto que no obtuvieron la recuperación que deseaban alcanzar, siendo una de las más relevantes la política N° 2, donde nos hace mención que la cobranza se realiza de manera automática a través de su tarjeta visa (Debito-Crédito), siempre con la autorización del cliente; lo cual dicha política para

realizar una cobranza durante una pandemia no es efectiva ya que, el cliente puede presentar diferentes dificultades de pago o no pueda apersonarse presencialmente para realizar dicha transacción, generando que las deudas incrementen.

4.1.3. Diseñar y aplicar las nuevas políticas de cobranza para el Instituto de Capacitadores Nuevo Mundo S.A.C, año 2020.

Con el inicio de la pandemia del covid-19, en base a nuestro aporte crítico producto de las determinaciones que se requieren a causa de existir ineficientes políticas de cobranza que maneja la empresa; de manera oportuna se desea diseñar nuevas políticas de cobranza que mejoren la recaudación de las cuentas por cobrar, en donde se hace mención que las políticas que se venían aplicando no estaban dando los resultados que se esperaba para la entidad.

Tabla 8: Políticas de cobranza después de la pandemia del Covid-19.

N°	POLITICAS DE COBRANZA DESPUES DE LA PANDEMIA DEL COVID-19
1.-	Implementar un sistema de cobro mediante transferencia bancaria, en donde la cuenta sea a nombre de la empresa y específicamente para las cuentas por cobrar.
2.-	Implementar que las cobranzas vía planilla se realicen de manera remota o virtual enviando las cobranzas mediante correos o páginas web implementadas por los gobiernos regionales o por las diferentes ugeles del ministerio de educación.
3.-	Realizar un seguimiento a los clientes morosos ofreciéndoles diferentes estrategias para que puedan ponerse al día con sus pagos y cancelar la totalidad de su deuda, obteniendo beneficios satisfactorios para el cliente y la empresa.

- 4.- Exoneración de los intereses de las deudas pendientes de cobro.
- 5.- Descuento 15% si el cliente paga la totalidad de la deuda.

Elaborado por Loyaga y Vásquez (2020).

Con el inicio de la aplicación de las nuevas políticas implementadas, la empresa va a poder agilizar su proceso de cobranza y reducir su déficit de cartera morosa; así mismo va a poder determinar que al empezar a llevar un buen manejo de sus procedimientos de cobro, de una manera apropiada y establecida va a lograr que su cartera empiece a reducir de manera eficiente, contrarrestando y viendo resultados positivos y óptimos. Una excelente gestión de cobranzas se basa en la actitud y criterio que la empresa quiera lograr con una capacidad de trabajo organizada, respetando las políticas de crédito establecidas, haciendo efectiva la posibilidad de empezar a hacer una correcta recuperación de sus cuentas por cobrar.

Tabla 9. Estado de Situación Financiera del ICNM periodo 2020

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
INSTITUTO DE CAPACITADORES NUEVO MUNDO S.A.C.

RUC: 20570522010

Al 31 de Diciembre del 2020

(en soles)

ACTIVO		PASIVO Y PATRIMONIO	
ACTIVO CORRIENTE	Período 2020	PASIVO CORRIENTE	Período 2020
efectivo y equivalente de efectivo	68,620.50	Sobregiros y pagarés bancarios	0.00
Otros activos financieros	0.00	Tributos, contraprestaciones y aportes al sistema de pensiones	4,451.00
Cuentas por cobrar comerciales	56,538.97	Remuneraciones y Participaciones por pagar	2,518.00
Cuentas por cobrar a relacionadas	0.00	Cuentas por pagar comerciales	0.00
Otras cuentas por cobrar	0.00	Cuentas por pagar a relacionadas	0.00
Inventarios	12,668.73	Otras cuentas por pagar	280,851.90
Gastos pagados por anticipado	0.00	Parte corriente de las deudas a largo plazo	0.00
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	137,828.20	TOTAL PASIVO CORRIENTE	287,820.90
ACTIVO NO CORRIENTE		PASIVO NO CORRIENTE	
cuentas por cobrar a largo plazo	0.00	Deudas a largo plazo	0.00
Cuentas por cobrar vinculadas a largo plazo	0.00	Cuentas por pagar a relacionadas	0.00
Otras cuentas por cobrar a largo plazo	0.00	Ingresos diferidos	0.00
Propiedades de Inversión	0.00	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	0.00
Propiedad planta y equipo - Neto	200,794.15		
Activos Intangibles - Neto	0.00		

Activos en arrendamiento Financiero	64,676.73
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	265,470.88

TOTAL ACTIVO	403,299.08
---------------------	-------------------

Fuente: Estado de situación financiera del ICNM S.A.C.

Elaborado por: Loyaga y Vásquez (2020)

TOTAL PASIVO	287,820.90
PATRIMONIO NETO	
Capital	42,528.02
Capital Adicional	0.00
Reservas Legales	0.00
Resultados Acumulados	15,479.45
utilidad del ejercicio	57,470.71
TOTAL PATRIMONIO NETO	115,478.18
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	403,299.08

Interpretación del análisis de las cuentas por cobrar del Estado de Situación Financiera 2020:

Cuentas por Cobrar comerciales

De acuerdo al estado de Situación Financiera se observa que en las cuentas por cobrar para el año 2020 después de la pandemia de la covid-19, hay la existencia de S/ 56,538.97 soles, las cuales refleja que el nivel de ventas ha disminuido a nivel de su cartera de clientes, lo que ha provocado una reducción de su cartera de cobranza de manera dinámica, debido a que su respectivo cobro, se realiza mediante el otorgamiento de un crédito apropiado. Así mismo se refleja que habido una reducción de importes por cobrar para el año 2020 según su cartera de clientes reflejándose en su Estado de Situación Financiera.

Tabla 10. Estado de Resultados del ICNM S.A.C periodo 2020

ESTADO DE RESULTADOS
INSTITUTO DE CAPACITADORES NUEVO MUNDO S.A.C.
RUC: 20570522010
 Al 31 de Diciembre del 2020
 (en soles)

DESCRIPCIÓN	Período 2020
ventas netas o ingresos por servicios	660,737.00
descuentos, rebajas y bonif	0.00
TOTAL DE INGRESOS BRUTOS	660,737.00
Costo de ventas	-157,519.70
UTILIDAD BRUTA	503,217.30
Gastos Operacionales	
Gastos Administrativos	-103,964.69
Gastos de ventas	-313,504.38
UTILIDAD OPERATIVA	85,748.23
Otros ingresos (gastos)	
Ingresos financieros	0.00
Gastos Financieros	-21,891.52
Otros Ingresos	0.00
Otros gastos	0.00

Resultados antes de Participaciones, Impuesto a la Renta y Partidas Extraordinarias	63,856.71
Participaciones	0.00
Impuesto a la renta	-6,386.00
Resultados antes de Partidas extraordinarias	57,470.71
Ingresos extraordinarios	0.00
Gatos extraordinarios	0.00
Resultado antes de Interés Minoritario	57,470.71
Interés minoritario	0.00
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	57,470.71

Fuente: Estado de situación financiera del ICNM S.A.C.

Elaborado por: Loyaga y Vásquez (2020)

Interpretación del Estado de Resultados

Ventas netas

De acuerdo al Estado de Resultados se observa que para el año 2020 la totalidad de ventas netas es de S/ 660,737.00 nuevos soles, que representa generalmente la totalidad de ventas realizadas por la empresa durante ese periodo, lo cual refleja que ese año ha obtenido un nivel reducido de ventas.

Costo de ventas

El costo de ventas para el año 2020 es de S/ 157,519.70 lo cual representa el valor que ha incurrido directamente para poder ofrecer su servicio.

Utilidad Bruta

La utilidad bruta obtenida en el año 2020 es de S/ 503,217.30 soles en donde se refleja que ha obtenido un reducido nivel de ganancia a través de sus ventas.

Gastos de ventas

De acuerdo al periodo 2020 en sus gastos de ventas tiene la suma de S/ 313,504.38 soles, lo que representa la totalidad de gastos que se realizaron en la promoción, realización y desarrollo del volumen de ventas de la empresa

Gastos de Administración

Para el año 2020 la empresa tuvo S/ 103,964.69 soles, en donde refleja que la empresa ha tenido una disminución de sus gastos administrativos a nivel de su personal, materiales de oficina, servicios públicos, entre otros.

Utilidad Operativa

La utilidad operativa para el año 2020 fue de S/ 85,748.23 soles como ganancia, indicándonos así una utilidad positiva luego de haber efectuado los gastos del periodo.

Utilidad neta

Para el año 2020 tiene S/ 57,470.71 soles de utilidad neta, lo cual representa que ha tenido durante ese periodo un óptimo beneficio económico para los dueños de la empresa, lo cual se verá reflejado en su liquidez.

4.1.4. Evaluar comparativamente la gestión de las cuentas por cobrar del Instituto de Capacitadores Nuevo Mundo S.A.C, antes y después de la aplicación de las nuevas políticas de cobranza en época de la pandemia del covid-19.

Al evaluar comparativamente la gestión de las cuentas por cobrar podemos determinar que luego de la aplicación de las nuevas políticas, se obtuvo una variación positiva en la cobranza y con ello permite conseguir una disminución de las cuentas por cobrar; llegando a comprobar que dichas políticas si están influyendo en su recuperación.

Tabla 11. Estado de situación financiera del ICNM S.A.C.

ACTIVO	ANTES	DESPUES
ACTIVO CORRIENTE	2020	2020
efectivo y equivalente de efectivo	72,652.00	68,620.50
Otros activos financieros	0.00	0.00
Cuentas por cobrar comerciales	80,192.59	56,538.97
Cuentas por cobrar a relacionadas	0.00	0.00
Otras cuentas por cobrar	0.00	0.00
Inventarios	18,247.00	12,668.73
Gastos pagados por anticipado	0.00	0.00
materiales, auxiliares suministros y repuestos	1,862.00	0.00
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	172,953.59	137,828.20
ACTIVO NO CORRIENTE		
cuentas por cobrar a largo plazo	0.00	0.00
Cuentas por cobrar vinculadas a largo plazo	0.00	0.00
Otras cuentas por cobrar a largo plazo	0.00	0.00
Propiedades de Inversión	0.00	0.00
Propiedad planta y equipo - Neto	245,195.00	200,794.15
Activos Intangibles - Neto	0.00	0.00
Otros activos	0.00	0.00
Activos en arrendamiento financiero	98,333.00	64,676.73
Activo Diferido	32,754.00	0.00
Depreciación acumulada	-121,137.00	0.00
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	255,145.00	265,470.88
TOTAL ACTIVO	428,098.59	403,299.08

PASIVO Y PATRIMONIO	ANTES	DESPUES
PASIVO CORRIENTE	2020	2020
Sobregiros y pagarés bancarios	0.00	0.00
Tributos, contraprestaciones y aportes al sistema de pensiones	5,196.88	4,451.00
Remuneraciones y Participaciones por pagar	2,618.22	2,518.00
Cuentas por pagar comerciales	0.00	0.00
Cuentas por pagar a relacionadas	0.00	0.00
Otras cuentas por pagar	160,805.22	280,851.90

Parte corriente de las deudas a largo plazo	0.00	0.00
obligaciones financieras	120,469.59	0.00
TOTAL PASIVO CORRIENTE	289,089.91	287,820.90
PASIVO NO CORRIENTE		
Deudas a largo plazo	0.00	0.00
Cuentas por pagar a relacionadas	0.00	0.00
Ingresos diferidos	0.00	0.00
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	0.00	0.00
TOTAL PASIVO	289,089.91	287,820.90
PATRIMONIO NETO		
Capital	50,742.00	42,528.02
Capital Adicional	0.00	0.00
Reservas Legales	0.00	0.00
Resultados Acumulados	25,789.00	15,479.45
utilidad del ejercicio	62,477.68	57,470.71
TOTAL PATRIMONIO NETO	139,008.68	115,478.18
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	428,098.59	403,299.08

Fuente: Estado de situación financiera del ICNM S.A.C.

Elaborado por: Loyaga y Vásquez (2020)

Tabla 12. Estado de Situación Financiera del ICNM S.A.C.

ACTIVO	ANTES	DESPUES	Análisis Vertical		Análisis Horizontal	
	2020	2020	ANTES 2020	DESPUES 2020	ANTES 2020	DESPUES 2020
ACTIVO CORRIENTE						
efectivo y equivalente de efectivo	72,652.00	68,620.50	16.97%	17.01%	4,031.50	5.88
Otros activos financieros	0.00	0.00	0.00%	0.00%	0.00	0.00
Cuentas por cobrar comerciales	80,192.59	56,538.97	18.73%	14.02%	23,653.62	41.84
Cuentas por cobrar a relacionadas	0.00	0.00	0.00%	0.00%	0.00	0.00
Otras cuentas por cobrar	0.00	0.00	0.00%	0.00%	0.00	0.00
Inventarios	18,247.00	12,668.73	4.26%	3.14%	5,578.27	44.03
Gastos pagados por anticipado	0.00	0.00	0.00%	0.00%	0.00	0.00
materiales, auxiliares, suministros y repuestos	1,862.00	0.00	0.43%	0.00%	1,862.00	0.00
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	172,953.59	137,828.20				
ACTIVO NO CORRIENTE						
cuentas por cobrar a largo plazo	0.00	0.00	0.00%	0.00%	0.00	0.00
Cuentas por cobrar vinculadas a largo plazo	0.00	0.00	0.00%	0.00%	0.00	0.00
Otras cuentas por cobrar a largo plazo	0.00	0.00	0.00%	0.00%	0.00	0.00
Propiedades de Inversión	0.00	0.00	0.00%	0.00%	0.00	0.00
Propiedad planta y equipo - Neto	245,195.00	200,794.15	57.28%	49.79%	44,400.85	22.11
Activos en arrendamiento financiero	98,333.00	0.00	22.97%	0.00%	98,333.00	0.00
Activos Intangibles - Neto	0.00	0.00	0.00%	0.00%	0.00	0.00
Activo diferido	32,754.00	0.00	7.65%	0.00%	32,754.00	0.00
Otros activos	0.00	64,676.73	0.00%	16.04%	-64,676.73	-100.00
Depreciación acumulada	-121,137.00	0.00	-28.30%	0.00%	-121,137.00	0.00
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	255,145.00	265,470.88				

PASIVO Y PATRIMONIO	ANTES	DESPUES	Análisis Vertical		Análisis Horizontal	
			ANTES	DESPUES	ANTES	DESPUES
	2020	2020	2020	2020	2020	2020
PASIVO CORRIENTE						
Sobregiros y pagarés bancarios	0.00	0.00	0.00%	0.00%	0.00	0
Tributos, contraprestaciones y aportes al sistema de pensiones	5,196.88	4,451.00	1.21%	1.10%	745.88	16.76
Remuneraciones y Participaciones por pagar	2,618.22	2,518.00	0.61%	0.62%	100.22	3.98
Cuentas por pagar comerciales	0.00	0.00	0.00%	0.00%	0.00	0
Cuentas por pagar a relacionadas	0.00	0.00	0.00%	0.00%	0.00	0
Otras cuentas por pagar	160,805.22	280,851.90	37.56%	69.64%	120,046.68	-42.74
Parte corriente de las deudas a largo plazo	0.00	0.00	0.00%	0.00%	0.00	0
obligaciones financieras	120,469.59	0.00	28.14%	0.00%	120,469.59	0
TOTAL PASIVO CORRIENTE	289,089.91	287,820.90				
PASIVO NO CORRIENTE						
Deudas a largo plazo	0.00	0.00				
Cuentas por pagar a relacionadas	0.00	0.00				
Ingresos diferidos	0.00	0.00				
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	0.00	0.00				
TOTAL PASIVO	289,089.91	287,820.90				
PATRIMONIO NETO						
Capital	50,742.00	42,528.02	11.85%	10.55%	8,213.98	19.31
Capital Adicional	0.00	0.00	0.00%	0.00%	0.00	0
Reservas Legales	0.00	0.00	0.00%	0.00%	0.00	0
Resultados Acumulados	25,789.00	15,479.45	6.02%	3.84%	10,309.55	66.60
utilidad del ejercicio	62,477.68	57,470.71	14.59%	14.25%	5,006.97	8.71

TOTAL PATRIMONIO NETO	139,008.68	115,478.18		
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	428,098.59	403,299.08	100.00%	100.00%

Fuente: Estado de situación financiera del ICNM S.A.C.

Elaborado por: Loyaga y Vásquez (2020)

Interpretación de análisis vertical y horizontal de las cuentas por cobrar del Estado de Situación Financiera:

Cuentas por cobrar comerciales

Según el análisis vertical se observa que las cuentas por cobrar comerciales antes de la pandemia de la covid-19, durante el primer trimestre del 2020 fue el 18.73%, mientras que luego de su reactivación económica debido a la pandemia de la covid-19 con la aplicación de las políticas de cobranza ha obtenido una reducción de sus cuentas por cobrar a 14.02%, demostrando que ha habido una reducción significativa de su cartera de cobranzas debido a la dinámica aplicada a través de sus políticas implementadas. Así mismo, según el análisis horizontal aplicado presenta una disminución eficiente de 41.84% comprobando que si se logró obtener un resultado óptimo esperado para el final del periodo 2020.

Tabla 13. Estado de Resultados del ICNM S.A.C.

DESCRIPCIÓN	ANTES	DESPUES	Análisis Vertical		Análisis Horizontal	
	2020	2020	ANTES 2020	DESPUES 2020	ANTES 2020	DESPUES 2020
ventas netas o ingresos por servicios	737,234.00	660,737.00	100.00%	100.00%	76,497.00	11.58
descuentos, rebajas y bonif	0.00	0.00	0.00%	0.00%	0.00	0.00
TOTAL DE INGRESOS BRUTOS	737,234.00	660,737.00	100.00%	100.00%	76,497.00	11.58
	-	-			-	
Costo de ventas	175,761.96	157,519.70	-23.84%	-24.00%	18,242.26	11.58
UTILIDAD BRUTA	561,472.04	503,217.3	76.16%	76.00%	94,739.26	11.58
Gastos Operacionales						
	-	-			-	
Gastos Administrativos	116,000.00	103,964.69	-15.73%	-14.10%	12,035.31	11.58
	-	-			-	
Gastos de ventas	349,873.09	313,504.38	-47.46%	-42.52%	36,368.71	11.60
UTILIDAD OPERATIVA	95,598.95	85,748.23	19.53%	12.97%	9,850.72	11.49
Otros ingresos (gastos)						
Ingresos financieros	0.00	0.00	0.00%	0.00%	0.00	
Gastos Financieros	-24,403.27	-21,891.52	-2.97%	-3.31%	-2,511.75	11.47
Otros Ingresos	0.00	0.00	0.00%	0.00%	0.00	0.00
Otros gastos	0.00	0.00	0.00%	0.00%	0.00	0.00
Resultados antes de Participaciones, Impuesto a la Renta y Partidas Extraordinarias	71,195.68	63,856.71	16.56%	9.66%	7,338.97	11.49
Participaciones	0.00	0.00	0.00%	0.00%	0.00	0.00
Impuesto a la renta	-8,718.00	-6,386.00	-1.18%	-0.87%	-2,332.00	36.52
Resultados antes de Partidas extraordinarias	62,477.68	57,470.71	15.70%	8.47%	5,006.97	8.71
Ingresos extraordinarios	0.00	0.00	0.00%	0.00%	0.00	0.00
Gatos extraordinarios	0.00	0.00	0.00%	0.00%	0.00	0.00

Resultado antes de Interés Minoritario	62,477.68	57,470.71	15.70%	8.47%	5,006.97	8.71
Interés minoritario	0.00	0.00	0.00%	0.00%	0.00	0.00
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	62,477.68	57,470.71	15.70%	8.47%	5,006.97	8.71

Fuente: Estado de situación financiera del ICNM S.A.C.

Elaborado por: Loyaga y Vásquez (2020)

Interpretación del análisis vertical y horizontal del Estado de Resultados

Costo de Ventas

De acuerdo al análisis vertical realizado el costo de ventas antes de la pandemia de la covid-19 representaba un 23.84% de todo lo que se vendió hasta el primer trimestre del 2020 a comparación que después de empezar sus actividades, luego de una reactivación económica al final del periodo 2020 presento una disminución de 21.37%, lo que quiere decir que con la aplicación de las políticas de cobranza logro tener una reducción de un 4% referente a sus cuentas por cobrar a nivel de su cartera de clientes.

Ganancia Bruta

De acuerdo al análisis vertical realizado la utilidad bruta hasta inicios de la pandemia de la covid-19 era 76.16% a comparación que para el final del periodo 2020 se observa un decremento de 76.00%, lo cual quiere decir que hay una disminución de 0.16% a causa de la paralización de sus actividades realizadas por la pandemia de la covid-19. Así mismo, según el análisis horizontal antes de la pandemia de la covid-19 presenta un 11.58% respecto al periodo 2020.

Los resultados obtenidos con la aplicación del cálculo anterior se puede inferir que para antes y después de la pandemia de la covid -19 durante el periodo 2020 sus utilidades brutas obtenidas después de descontar el costo de ventas fueron de S/ 561,472.04 y S/ 503,217.30 respectivamente por lo cual podemos observar que existe una disminución de S/ 58,254.74 para el final del periodo 2020, así como también podemos afirmar que a pesar que sus costos de ventas bajaron su impacto sobre su utilidad bruta fue significativa por una reducción 0.16%.

Gastos de ventas

De acuerdo al análisis vertical realizado los gastos de ventas para inicios del año 2020 antes de la pandemia de la covid-19 estuvo representada por un porcentaje de 47.46% del total de sus ingresos a comparación para finales del periodo 2020, hubo una disminución de 4.94%. Así mismo, según el análisis horizontal presenta una disminución de 11.58% para el final del periodo 2020.

La disminución del costo de ventas se debe a la disminución de gastos que ha tenido la empresa debido a la paralización de sus actividades durante la pandemia de la covid-19.

Gastos de Administración

De acuerdo al análisis vertical realizado los gastos de administración a inicios del año 2020 antes de la pandemia de la covid-19 era de 15.73% del total de sus ingresos, a comparación del final del periodo 2020 tenía 14.10%, demostrando una disminución de 1.63% en sus gastos administrativos. Así mismo según el análisis horizontal presenta una disminución de 15.73% para el final del periodo 2020.

La empresa tuvo que hacer una disminución de sus gastos administrativos de personal, materiales de oficina, servicios públicos, entre otros debido a que ese año presento una paralización de sus actividades a causa de la covid-19.

Ganancia Operativa

Las ganancias operativas antes de la pandemia de la covid- 19 fueron de 19.53% y al final del periodo 2020 tuvo una disminución de su utilidad a 12.97%, lo que quiere decir que existe una diferencia de 6.56% en la utilidad, esto se debe a la disminución de los gastos de ventas y gastos administrativos. Así mismo, según el análisis horizontal presenta una disminución de 11.49% para el final del periodo 2020.

Ganancia del Año

De acuerdo al análisis vertical realizado dentro de su utilidad neta del ejercicio antes de la pandemia de la covid-19 representaron el 15.70% y al final del 2020 tuvo 8.47% de utilidad, generando una disminución de 7.23% en la ganancia del año 2020, esto se debe a la disminución de ventas, disminución del costo de ventas, gastos administrativos, gastos financieros debido a la paralización de actividades que tuvo la empresa; según el análisis horizontal presenta una disminución de 8.71% en relación a antes de la pandemia de la covid-19.

INDICES DE GESTIÓN

Tabla 14. Rotación del activo total antes y después de la Pandemia de la Covid-19

			ANTES 2020	2020 DESPUÉS
Rotación del activo total	<i>Ventas Netas</i>	=	737,234.00	660,737.00
	<i>Activo Total</i>		428,098.59	403,299.08
Resultados		=	1.72	1.64

Elaborado por Loyaga y Vásquez (2020).

La rotación de activos en el año 2020 antes de la pandemia de la covid-19 y la implementación de las nuevas políticas de cobranza era eficiente ya que por cada sol invertido generaba 1.72 y después por cada sol invertido genero 1.64 debido a que, al retomar sus actividades empresariales, luego de una paralización a causa de la pandemia de la covid-19, sus ventas se vieron afectadas y disminuyeron generando así una baja notoria en la totalidad de ventas de la empresa.

Tabla 15. Plazo promedio de cobranza antes y después de la Pandemia de la covid-19

			2020 ANTES	2020 DESPUÉS
Plazo promedio de cobranza	<i>Cuentas por Cobrar Comerciales X 360 días</i>	=	80,192.59 x 360	56,620.50 x 360
	<i>Ventas Netas</i>		737,234.00	660,737.00
Resultado		=	39.16	30.81

Elaborado por Loyaga y Vásquez (2020).

En el año 2020 antes de la pandemia de la covid-19, la situación de las cuentas por cobrar dentro de su plazo promedio de cobranza lo realizaban en 39.16 días y después al retomar sus actividades empresariales, luego de una paralización a causa de la pandemia de la covid-19 su plazo promedio de cobranza lo realiza en

30.81 días, lo cual ese resultado demuestra que al aplicar las nuevas políticas de cobranza el número de días disminuye y se logra un resultado eficiente.

Tabla 16. Periodo promedio de cuentas por cobrar antes y después de la Pandemia de la Covid-19

		2020 ANTES	2020 DESPUÉS
Periodo promedio de cuentas por cobrar	$v = \frac{\text{Total de ventas realizadas a crédito}}{\text{Prom. de cuentas por cobrar a clientes}}$	= 737,234.00	660,737.00
		80,192.59	660,737.00
Resultado		= 9.19	11.69

Elaborado por Loyaga y Vásquez (2020).

En el año 2020 antes de la pandemia de la covid-19, su periodo promedio de cuentas por cobrar se realiza a una velocidad de 9.19 días a nivel de sus cobranzas, dando a conocer que el promedio de esos días se obtiene una óptima liquidez para la empresa. Al retomar sus actividades empresariales, luego de una paralización a causa de la pandemia de la covid-19, su periodo promedio de cuentas por cobrar lo realiza a una velocidad de 11.69 días, lo cual podemos interpretar que la velocidad de días promedio de cuentas por cobrar ha tenido una mejora, la cual generará un mayor beneficio para la empresa y su recuperación de las cuentas por cobrar.

Tabla 17. Rotación promedio de cobro antes y después de la pandemia de la covid-19

		2020 ANTES	2020 DESPUÉS
Rotación Promedio de Cobro	$= \frac{\text{Cuentas por cobrar promedio} \times 360}{\text{Ventas}}$	= $\frac{80,192.59 \times 360}{737,234.00}$	$\frac{56,620.50 \times 360}{660,737.00}$
Resultado		= 39.16	30.81

Elaborado por Loyaga y Vásquez (2020).

La rotación promedio de cobro para inicios del 2020 antes de la pandemia de la covid-19, la empresa tenía una rotación de promedio de cobro cada 39.16 días que representan el número de veces que las cuentas por cobrar estaban rotando en su entorno, convirtiéndose en efectivo; después de retomar sus actividades luego de una paralización a causa de la pandemia de la covid-19, su rotación promedio de cobro empezó a mejorar debido a que sus cuentas por cobrar estaban rotando en 30.81 días, en donde la empresa empezó a tener un beneficio eficiente de recuperación de cuentas por cobrar.

4.2. Prueba estadística

H₁: Las políticas de cobranza en época de la pandemia de la Covid-19 influyen positivamente en la gestión de cuentas por cobrar del Instituto de Capacitadores Nuevo Mundo S.A.C, Región La Libertad, año 2020.

Al aplicar la prueba no paramétrica de Wilcoxon para comparar el rango de las dos muestras de los ratios del año 2020 antes y después de implementar las políticas de cobranza, nos da como resultado el valor de $Z=1,633$ y el valor de $P= 0.012$, es decir es $<$ que 0.05 nos permite afirmar estadísticamente que si existe diferencia significativa. Esto se debe a que las políticas de cobranza si influyeron positivamente en la recuperación de las cuentas por cobrar. Así mismo podemos afirmar que a nivel del porcentaje de variación a través de nuestros ratios aplicados se logra observar que si hay una diferencia significativa en el antes y después de la pandemia de la covid-19, dado que al aplicar las nuevas políticas de cobranza la empresa empezó a obtener un mejor equilibrio económico.

4.3. Discusión de resultados

En esta investigación se planteó como objetivo principal demostrar como determinar la influencia de las políticas de cobranza en época de la pandemia de la COVID-19 en la gestión de cuentas por cobrar en el Instituto de Capacitadores Nuevo Mundo S.A.C., Región La Libertad, año 2020. Los resultados obtenidos se determinaron después de aplicar nuestros instrumentos de investigación, tales como: la entrevista y el análisis documental, así mismo se realizó la implementación de nuevas políticas

de cobranza y un análisis financiero. Los instrumentos aplicados ayudaron a recolectar la información necesaria para poder comparar la situación económica que la empresa presentaba antes y después de la aplicación de las nuevas políticas de cobranza durante el periodo 2020.

En el análisis de la situación financiera de las cuentas por cobrar antes y después de la pandemia de la covid-19, se encontró que las políticas que venían aplicando no eran las apropiadas para lograr una buena recuperación de sus cuentas por cobrar, demostrando que tenían una cobranza deficiente; viéndose en la necesidad de implementar nuevas políticas de cobranza como solución a la dificultad que tenía la empresa, producto de la situación que estaba atravesando el país, debido a que las empresas no estaban preparadas para afrontar situaciones adversas y mucho menos estaban listas económicamente para dejar de operar.

Realizado el diagnóstico de las cuentas por cobrar se encontró que la empresa antes de la pandemia de la covid-19 no daba mucha prioridad a la recuperación de sus cuentas por cobrar, contando con un total de cuentas por cobrar de S/ 80,192.59, lo que demuestra que la empresa ha generado un descuido en cuanto a la situación financiera. A raíz del inicio de la Pandemia de la covid-19, las empresas atravesaron un cambio en sus actividades, provocando la paralización comercial. Así mismo, ha ido causando un aumento en la morosidad de sus cuentas por cobrar y afectando directamente su recuperación, concordando con lo que expresado por (Molina, 2005), en donde nos señala que para efectuar una correcta cobranza en épocas de crisis o cuando las empresas ingresan a un trance económico que genera una incertidumbre predominante, lo cual afecta a los recursos financieros ya que se desarrolla como algo inesperado, y al generar un atraso en las cobranzas cada vez se hace más notable porque requiere un uso de otras herramientas como el implemento de nuevas políticas de cobranza que conlleven a tener una cartera de clientes al día.

Al realizar la identificación de las políticas de cobranza en base al estado de emergencia de la covid-19, la empresa manejaba ciertos parámetros de cobranza que se regían a través de políticas, las cuales fueron diseñadas por el jefe de

cobranza. Esta información lo obtuvimos luego de aplicar nuestra entrevista, dándonos a conocer las políticas que la empresa venía manejando antes de la pandemia de la covid-19; las cuales no han tenido el éxito correspondiente que querían alcanzar, ya que al aplicar dichas políticas no se presentaba el resultado adecuado en su situación financiera. Este resultado concuerda con lo que menciona (Tirado, 2015), su presente investigación posee una perspectiva primordial en comprobar como las estrategias crédito y cobranza, perjudican o favorecen a una empresa no solo organizacionalmente sino financieramente. En base a los resultados obtenidos, podemos afirmar que dichas políticas no eran lo suficientemente efectivas para lograr los objetivos esperados para la empresa y los cuales no estaban generando la recuperación adecuada de las cuentas por cobrar.

Realizada la implementación y el diseño de las nuevas políticas luego de observar la situación que la empresa afrontaba y la poca efectividad que tenía las políticas que ya tenía utilizando; la empresa llegó a tener la necesidad de diseñar nuevas políticas de cobranza, buscando aplicarlas después de la reactivación económica de la empresa; con la aplicación de dichas políticas se ha ido logrando una recuperación favorable de las cuentas por cobrar, reflejando que para el final del 2020 la empresa ha obtenido una reducción de S/ 56,538.97. Este resultado coincidimos con lo que expresan (Delgado, C. y Lezama, N. 2018), porque ellos establecen que las políticas de cobranzas facilitan la ejecución de las responsabilidades y permite avanzar con los proyectados que tiene la empresa, además establecen que las estrategias de cobranza son importantes para minorizar la morosidad ya que estas intervienen efectivamente en la restauración y reparación de las deudas pendientes de pago.

Al realizar la comparación del antes y después de las cuentas por cobrar del periodo 2020, al analizar su situación financiera se encontró que sus cuentas por cobrar antes de la pandemia de la covid- 19 eran de S/ 80,192.59 y al final del periodo 2020 fueron de S/ 56,538.97, verificando que dicha cuenta tuvo una disminución de S/ 23,653.62 en dicho periodo, obteniendo como variación una diferencia de 29.5%, lo que representa una disminución significativa luego de aplicar las nuevas políticas

de cobranza. A nivel de sus ventas, en base al estado de resultados, antes de la pandemia de la covid-19 tenía un total de S/ 737,234.00 y para el final del periodo tuvo un total de S/ 660,737.00 demostrando una reducción en cuanto a la totalidad de sus ventas de S/ 76,497.00, lo cual representa una variación de 10.38% del total de sus ventas que ha sido generado a causa de la paralización de sus actividades producto de la pandemia de la covid-19. El análisis vertical y horizontal que se realizó a los estados financieros para evaluar comparativamente el antes y después de la pandemia de la covid-19 en el periodo 2020, nos dio como resultado que en el análisis vertical antes de la aplicación de las nuevas políticas tenía un 18.73% y a comparación del después que tenía un 14.02% demostrando una variación de 4.71% en sus cuentas por cobrar; en cuanto al análisis horizontal nos generó un resultado de 41.84% para el final del periodo 2020 comprobando que si se logró obtener un resultado óptimo con las políticas implementadas; así mismo coincidimos con lo expresado por (Velásquez,2018), el cual menciona que implantar una eficiente gestión de cuentas por cobrar interviene de manera favorable en la dirección de capital de trabajo, es por ello que si una empresa no cuenta con una buena política de crédito no es posible que alcance buenos niveles de recuperación de sus cuentas por cobrar y que con ello no favorezca razonablemente la rotación de las mismas.

Luego de la implementación de las nuevas políticas de cobranza se realizó un análisis financiero para verificar si dichas políticas beneficiaban en la recuperación de sus cuentas por cobrar; los índices financieros de la gestión de cuentas por cobrar dieron los siguientes resultados: en rotación del activo total antes de la pandemia de la covid-19 tuvo 1.72 y después disminuye a 1.64 generando un impacto positivo en su recuperación con las aplicación de las nuevas políticas; en el índice de plazo promedio de cobranza antes de la pandemia de la covid-19 obtuvo 39.16 días y después 30.81 días demostrando que al aplicar las nuevas políticas mejora su plazo de cobranza; en el índice del periodo promedio de cuentas por cobrar obtuvimos que antes de la pandemia de la covid-19 tuvo 9.19 y después 11.69 interpretando que hubo una mejora en la velocidad de días de cobro; en el índice de rotación promedio de cobro, antes de la pandemia de la covid-19 era de

39.16 y después de 30.81 demostrando que hubo una variación eficiente en sus cuentas por cobrar.

Al aplicar la prueba de Wilcoxon a ambas muestras antes y después de la implementación de las políticas de cobranzas, se encontró que, si hay una influencia significativa estadísticamente en la recuperación de las cuentas por cobrar, ya que obtuvimos el valor de $Z=1,633$ y el valor de $P= 0.012$, es decir que el resultado es < 0.05 , existiendo una diferencia de 0.038 . Esto debiéndose a que al aplicar las nuevas políticas se empezó a tener un mejor equilibrio en la recuperación de las cuentas por cobrar, siendo ahí donde empezaron a reducir para el final del periodo 2020 en un porcentaje de 29.5% a nivel de sus cuentas por cobrar, lo que demuestra que durante ese periodo la empresa si empezó a recuperar de manera significativa.

Estas mejoras que se muestran, se reflejan con el inicio de la aplicación de las nuevas políticas de cobranza dentro de la empresa, esto se ve reflejado en la información financiera proyectada con precisión como el estado de situación financiera y los índices de rotación aplicados antes y después de la pandemia de la covid-19, además queda evidenciado en las cuentas por cobrar comerciales y en el nivel de sus ventas; demostrando así que el logro obtenido es el inicio para poder lograr una buena recuperación, sin embargo, la mejora se verá reflejada a lo largo del tiempo, por estas razones afirmamos que la hipótesis propuesta se ha cumplido según lo expresado.

CONCLUSIONES

1. El diagnóstico de las cuentas por cobrar comerciales del Instituto de Capacitadores Nuevo Mundo SAC permitió conocer la situación real, económica y financiera de la empresa, y con ello mejorar la totalidad de las cuentas por cobrar, las cuales presentaban un déficit en su recuperación y rentabilidad de la empresa.
2. La identificación de las políticas de cobranza del Instituto de Capacitadores Nuevo Mundo S.A.C sirvió para determinar el alcance que tenían dichas políticas dentro de la recuperación de las cuentas por cobrar y permitió que el área de cobranza tome decisiones acertadas luego del análisis de las políticas.
3. El diseño de nuevas políticas de cobranza para el Instituto de Capacitadores Nuevo Mundo S.A.C fue de suma importancia y relevancia, ya que luego de verse afectada por una pandemia, le permitió mejorar el procedimiento de restauración de sus cuentas por cobrar y con ello lograr una significativa mejora en su liquidez.
4. Concluimos que al evaluar comparativamente el antes y después de la aplicación de las nuevas políticas de cobranza, se obtuvo un resultado positivo, debido a que se logró una disminución en la totalidad de las cuentas por cobrar del 29.5% demostrando así una reducción significativa para el final del período 2020.

RECOMENDACIONES

1. La empresa debe hacer un diagnóstico periódicamente de sus cuentas por cobrar para conocer a detalle su situación económica por la que está atravesando y poder dar solución ante cualquier eventualidad.
2. Una empresa debe mantener una correcta aplicación de políticas, ya que al contar con ello le permitirá tener un óptimo funcionamiento y una pronta recuperación de sus cuentas por cobrar.
3. Toda empresa al verse afectada por una crisis o una pandemia, debe tener la capacidad de poder implementar nuevas políticas de cobranza que le permitan recuperar su estabilidad económica.
4. En una empresa es de suma importancia aplicar índices de gestión de cuentas por cobrar a su información económica, ya que de esta manera se permitirá evaluar si deben ocurrir cambios en su cobranza para lograr una mejora.

REFERENCIAS

Revistas

- Brachfield, P. (2003). *Recobrar impagados y negocia con morosos*. Barcelona: Gestión 2000. Obtenido de: https://books.google.com.pe/books?id=zYU-3TMm5kEC&printsec=frontcover&dq=Recobrar+impagados+y+negocia+con+morosos&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Recobrar%20impagados%20y%20negocia%20con%20morosos&f=false
- Brachfield, P. (2009). *Cobro de impagados*. Barcelona: Gestión 2000. Obtenido de: https://books.google.com.pe/books?id=pnxvVOQ1XicC&printsec=frontcover&dq=cobro+de+impagados&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=cobro%20de%20impagados&f=false
- Cooper, L. y Lybrand, C. (1997). *Los nuevos conceptos de control interno*. Madrid: Ediciones Días de Santos S.A. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=335uGf3nusoC&printsec=frontcover&dq=los+nuevos+conceptos+de+control+interno&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=los%20nuevos%20conceptos%20de%20control%20interno&f=false
- Delgado, D. (2020). *El covid-19 en el Perú: una pequeña tecnocracia enfrentándose a las consecuencias de la desigualdad*. Obtenido de: <https://www.fundacioncarolina.es/wp-content/uploads/2020/05/ac-26.-2020.pdf>
- Molina, V. (2005). *Gestión de cobranza*. México: ISEF Ediciones Fiscales. Obtenido de: https://books.google.com.pe/books?id=ld37mei83AIC&printsec=frontcover&dq=gesti%C3%B3n+de+cobranzas+molina&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi_-nHqtf0AhX-aDABHQ9nDm0Q6AF6BAgCEAI#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20de%20cobranzas%20molina&f=false
- Terry, P. y Franklin, T. (2005). *Políticas y procedimientos de créditos y cobros, causas y efectos que afectan la liquidez*. Obtenido

de:file:///c:/users/user/downloads/332.7-m385p-capitulo%20ii.pdf

Tesis

- Aguilar, V. (2013). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C. Lima-Perú*. Obtenido de: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/653>.
- Chávez, D. (2017). *Gestión de cuentas por cobrar y morosidad de clientes en la empresa Planet Cable S.A.C. Huamachuco – Perú*. Obtenido de: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11284>.
- Delgado, C. y Lezama, N. (2017). *“Políticas de cobranza para reducir el índice de morosidad de los usuarios del proyecto especial Jequetepeque- zaña*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego. Obtenido de: <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/4320>
- Gonzáles, A. (2013). *“Incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa hierros San Félix S.A.C”*. Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela. Obtenido de: https://www.usfx.bo/nueva/vicerrectorado/citas/ECONOMICAS_6/Contaduria_Publica/87%20a%20gonzalez.pdf
- Lizárraga, K. (2010). *Gestión de las cuentas por cobrar en la administración del capital de trabajo de las empresas de fabricación de plástico del Distrito de Ate*. Lima - Perú: Sistema de bibliotecas. Obtenido de: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/360>.
- Tirado, M. (2015). *Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado Fadicalza*. Ambato - Ecuador. Obtenido de: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/18293>.
- Velásquez, A. (2018). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de Importaciones Velzu S.A.C. Chimbote – Perú*. Obtenido de: <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/9422>

Linkografías

- América, L. (2016). *Universidad virtual de América*. Recuperado de <http://univia.info/politicas-de-cobranza/>
- CCL, (2020). *Cámara de Comercio de Lima*. Recuperado de: cámara de Comercio de Lima: file:///d:/usuario/downloads/la_camara%20922_final.pdf.
- CCPM, (2016). *Informe de los auditores independientes*. Recuperado de: <https://documentos.contadoresmexico.org.mx/historia/Informe-Anual-2020/img/documentos/EF-Colegio-2020.pdf>.
- ESAN, (2017). *Tipos de clientes morosos*. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/03/cinco-tipos-de-clientes-morosos/>
- Gómez, J. (2020). *Nuevas oportunidades después del Covid -19*. Estados Unidos: Independently Published, 2020. Recuperado de: <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019>.
- Instituto Mexicano de Contadores Públicos, (2010). *Revisión de estados financieros. México: Comisión de Normas y Procedimientos de Auditoría*. Recuperado de: <https://documentos.contadoresmexico.org.mx/historia/Informe-Anual-2020/img/documentos/EF-Colegio-2020.pdf>
- OMS, (2019). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de preguntas y respuestas sobre la enfermedad por coronavirus (covid-19). Recuperado de: https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses?gclid=eaiaiqobchmixbeqxf3m6givkorich2crakmeaayasacegk6wvd_bwe.
- SUNAT, (2020). *Medios de pago – bancarización*. Recuperado de: <https://orientacion.sunat.gob.pe/index.php/personas-menu/impuesto-a-las-transacciones-financieras-itf-bancarizacion-y-medios-de-pago-personas/3045-medios-de-pago-bancarizacion>.

Anexos

Anexo N° 1

Entrevista aplicada al Jefe de cobranzas

Sr: EMMER RODRIGUEZ ZAVALITA

CARGO: RESPONSABLE DEL AREA DE CREDITOS Y COBRANZAS

<p>1. Con la emergencia sanitaria por el COVID-19, la cartera de cuentas por cobrar de la empresa ha sufrido un incremento o se ha mantenido en comparación al primer trimestre del 2020.</p>	<p>Las cuentas por cobrar en relación al primer trimestre, antes de la pandemia de la covid-19 se ha incrementado debido a que muchos de los clientes no fueron contratados por el estado y también por sobre endeudamiento de muchos docentes ocasionando el incremento de la cartera de cuentas por cobrar ya que nuestra cartera de clientes está formada por docentes nombrados y contratados por el ministerio de educación.</p>
<p>2. Qué medidas ha adoptado la empresa para efectuar el cobro de las cuentas por cobrar durante la emergencia sanitaria por la COVID – 19 con respecto a lo que se venía gestionando en años anteriores.</p>	<p>Las medidas adoptadas por la empresa para la gestión de cobranzas durante el estado de emergencia en relación al año anterior es la gestión de cobranza remota o virtual mediante. Correos, Facebook, páginas web y mediante comunicación telefónica con los diferentes representantes de las ugeles del ministerio de educación a nivel nacional</p>
<p>3. Ha adoptado la empresa alguna política relacionada a la nueva modalidad de venta de sus servicios, que brinda durante la emergencia sanitaria por la COVID-19.</p>	<p>La empresa ha tomado nuevas políticas de ventas de acuerdo a la nueva modalidad de ventas, entre ellas es la venta remota o virtual a través de su página web, mediante las redes sociales y mediante llamadas telefónicas. Cambiando su política de ventas de manera presencial en sus centros de labores (instituciones educativas) a una venta vía remota a través del internet y telefonía.</p>

<p>4. La empresa antes de la pandemia de la covid-19 ha contado con políticas de cuentas por cobrar que aplicaban al cobrar las deudas a sus clientes. ¿Cuáles son?</p>	<p>Dentro de las políticas de cobranzas, es que las deudas contraídas con la empresa o deudas por cobrar se efectúan mediante.</p> <ul style="list-style-type: none"> - cobranzas vía planilla - cobranzas vía tarjeta visa - reportar a la central de riesgos a los 60 días de atraso - cobranza telefónica
<p>5. Cuales han sido los mecanismos de cobranza que venía utilizando la empresa de las cuentas por cobrar antes de la pandemia de la Covid-19?</p>	<p>Los mecanismos de cobranzas utilizados el año anterior fueron las cobranzas vía planilla ingresando los documentos de forma presencial o vía currier por mesa de partes a las diferentes ugeles del ministerio de educación a nivel nacional.</p>
<p>6. Qué estrategia plantearía la empresa para recuperar las cuentas por cobrar durante y después de la pandemia por la covid-19.</p>	<p>Una de las estrategias para recuperar las cuentas por cobrar es ofrecerles algunos beneficios o promociones como exoneración de penalidades, intereses, exoneración de un porcentaje del capital y/o becas por la cancelación total de su crédito.</p>

Anexo N° 2

Guía para el análisis documental.

Objetivo General:

Determinar como la pandemia de la covid-19 influye en las Cuentas por Cobrar en el Instituto de Capacitadores Nuevo Mundo S.A.C., Región La Libertad, año 2020

Objetivos Específicos:

- Diagnosticar la gestión de cuentas por cobrar del Instituto de Capacitadores Nuevo Mundo S.A.C, año 2020.
- Identificar las políticas de cobranza en base al estado de emergencia de la covid-19
- en el Instituto de Capacitadores Nuevo Mundo S.A.C, año 2020
- Diseñar y aplicar las nuevas políticas de cobranza para el Instituto de Capacitadores Nuevo Mundo S.A.C, año 2020.
- Evaluar comparativamente la gestión de las cuentas por cobrar del Instituto de Capacitadores Nuevo Mundo S.A.C, antes y después de la aplicación de las políticas de cobranza en época de la pandemia de la covid-19.

Criterios de análisis:

- Análisis de la cartera de clientes con deudas pendientes de cobro.
- Identificación de las dificultades que se presenten en la cobranza de las cuentas por cobrar.
- Evaluar el nivel de recuperación de las cuentas por cobrar.
- Identificar el grado de efectividad de las políticas de cobranza actuales.
- Analizar el comportamiento de las cobranzas a los clientes antes y después de la aplicación de las nuevas políticas de cobranza.

Fuentes de información primarias utilizadas:

- Información financiera del año 2020.
- Las políticas de crédito para ver el sistema de cobranza que aplicaban.
- Políticas de cuentas por cobrar.
- Directivas internas del área de cobranzas.

Anexo N° 3

Constancia del Instituto de Capacitadores Nuevo Mundo S.A.C.



"Año de la Universalización de la salud"

El Gerente General del Instituto de Capacitadores Nuevo Mundo SAC.

Otorga la presente:

CONSTANCIA

Que autorizo utilizar la información de mi empresa correspondiente al área de cobranzas y contabilidad, a las alumnas, **Lisbeth Medali, LOYAGA IBAÑEZ; Jasmira Brigette, VÁSQUEZ ESPINOLA**, para que realicen su investigación para su proyecto de tesis: Políticas de cobranza en época de la pandemia del COVID-19 y su influencia en la gestión de cuentas por cobrar del Instituto de Capacitadores Nuevo Mundo S. A. C., Región la Libertad, que será presentado a la Universidad Privada Antenor Orrego.

Se expide la presente a petición del interesado para los fines que estime conveniente.

Trujillo, 18 de diciembre de 2020



CEMENTE GENERAL
INSTITUTO DE CAPACITADORES NUEVO MUNDO SAC

Of. Principal Trujillo: Calle Jesús Martínez Mza. V3 Lote 24 Urb. El Cortijo / (044) - 277596 (044) - 599144 Cel: 943695647
OF. Cajamarca: Jr. Amalia Puga 111 - Barrio San José / Telf.: (076) - 314138 Cel.: 920 242 476
atencionalusuario@icnm.edu.pe WWW.ICNM.EDU.PE

Anexo N° 4

FORMATO: CARTA DE ACEPTACIÓN DEL ASESOR

Señor Decano
Facultad de Ciencias Económicas
Presente.

Cordialmente me permito comunicarle mi aceptación para asesorar el proyecto de tesis titulado **“Políticas de cobranza en época de la pandemia del COVID-19 y su influencia en la gestión de cuentas por cobrar del Instituto de Capacitadores Nuevo Mundo S. A. C., Región La Libertad, año 2020”** que será desarrollada por los participantes del PROGRAMA DE APOYO AL DESARROLLO DE LA TESIS – PADT XVIII. Bachiller: Loyaga Ibáñez, Lisbeth Medali, ID: 000145385 y Bachiller: Vásquez Espinola, Jasmira Brigette, ID: 000151782

Declaro que conozco mis obligaciones como asesor(a) del Proyecto Tesis, las cuales son:

- a) Asesorar al estudiante en la elaboración del Proyecto de Tesis
- b) Dirigir y asesorar al estudiante en el desarrollo del trabajo de Tesis.
- c) Asesorar la recolección y el análisis de la información.
- d) Revisar y corregir el contenido, la metodología, la redacción, el estilo y la presentación del Proyecto y el informe final de Tesis.
- e) Velar para que el estudiante en su desempeño se ajuste a los principios de la ética profesional, la calidad y la eficiencia.
- f) Emitir informes periódicos a la Coordinación del PADT sobre los avances de la tesis.
- g) Asistir a la sustentación pública del informe final de Tesis.

Cordialmente,



.....
Ms. LUIS ERNESTO BERROSPI ESPINOZA

Asesor - PADT

ID:000017555

Trujillo, 03 del mes de octubre del 2021.

Políticas de cobranza en época de la pandemia del COVID-19 y su influencia en la gestión de cuentas por cobrar del Instituto de Capacitadores Nuevo Mundo S. A. C., Región La Libertad, año 2020.

por Jasmira Brigette Vásquez Espinola

Fecha de entrega: 21-dic-2021 09:57p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1713389305

Nombre del archivo: tadores_Nuevo_Mundo_S._A._C.,_Regi_n_La_Libertad,_a_o_2020..docx (1.85M)

Total de palabras: 16520

Total de caracteres: 90750



UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO

Políticas de cobranza en época de la pandemia del COVID-19 y su influencia en la gestión de cuentas por cobrar del Instituto de Capacitadores Nuevo Mundo S. A. C., Región La Libertad, año 2020.

Línea de Investigación:

Contabilidad

Autor (es):

Br. Loyaga Ibañez, Lisbeth Medali

Br. Vásquez Espinola, Jasmira Brigitte

Jurado Evaluador:

Presidente: Mg. Miguel León Mantilla

Secretario: Dra. Elena Jesús Alvarado Cáceres

Vocal: Mg. Karina Mantilla Príncipe

Asesor:

Ms. Luis Berrospi Espinoza

Código Orcid: <https://orcid.org/00002-7973-4124>

TRUJILLO – PERÚ
2021

Fecha de Sustentación: 27/12/2021

LOYAGA IBAÑEZ LISBETH MEDALI

Bachiller en Ciencias Económicas

ID: 000145385

VÁSQUEZ ESPINOLA JASMIRA BRIGETTE

Bachiller en Ciencias Económicas

ID: 000151782

Ms. LUIS BERROSPI ESPINOZA

Aesor - PADT

ID: 000145385

Políticas de cobranza en época de la pandemia del COVID-19 y su influencia en la gestión de cuentas por cobrar del Instituto de Capacitadores Nuevo Mundo S. A. C., Región La Libertad, año 2020.

INFORME DE ORIGINALIDAD

4%

INDICE DE SIMILITUD

4%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.upao.edu.pe

Fuente de Internet

4%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 2%

Excluir bibliografía

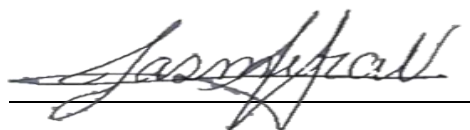
Activo



LOYAGA IBAÑEZ LISBETH MEDALI

Bachiller en Ciencias Económicas

ID: 000145385



VÁSQUEZ ESPINOLA JASMIRA BRIGETTE

Bachiller en Ciencias Económicas

ID: 000151782



Ms. LUIS BERROSPI ESPINOZA

Ase sor - PADT

ID: 000145385