



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SANCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y
FINANCIERAS

ESCUELA PROFESIONAL DE
CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

TESIS

LA GESTIÓN DE COBRANZAS Y LA ROTACIÓN DE ACTIVOS
EN TIEMPOS COVID EN LAS EMPRESAS COMERCIALES DEL
DISTRITO DE HUACHO

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTOR

BCH. JUAN ALFREDO NICHOSILVA

 UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y FINANCIERAS


Dr. CPCC. Angel Onzari Luna Santos
Código N° DNU 234

ASESOR

DR. CPCC ANGEL ONZARI LUNA SANTOS

HUACHO – PERÚ

2022

NOMBRE DEL AUTOR:

JUAN ALFREDO NICHOSILVA

ASESOR

.....

DR. CPCC. ANGEL ONZARILUNA SANTOS

TESIS
LA GESTIÓN DE COBRANZAS Y LA ROTACIÓN DE ACTIVOS
EN TIEMPOS COVID EN LAS EMPRESAS COMERCIALES
DEL DISTRITO DE HUACHO

JURADO EVALUADOR

Dr. CPCC. RAUL DANIEL RAMOS RAMIREZ
PRESIDENTE

Mg. CPCC. HECTOR ORLANDO ECHEGARAY ROMERO
SECRETARIO

Mg. CPCC. FREDY JAVIER HUACHUA HUARANCCA
VOCAL

DEDICATORIA

A mi madre Rosa Silva y hermana Rosalynn Nicho, por ser mi razón de superación y como forma de retribuir a todo el esfuerzo que hacen por mi cada día.

A mis abuelos, Juan Silva y Teófila Salas, quienes me han enseñado el valor de la responsabilidad y humildad que no debe perder el profesional, y a mi familia que son un soporte importante en mi formación personal, que me acompañan en cada logro y derrota

El Autor

AGRADECIMIENTO

Doy un gran agradecimiento a Dios, por darme una hermosa familia y buenos amigos.

Brindo un agradecimiento especial también a la escuela y facultad a la que pertenezco (Ciencias Económicas, Contables y Financieras) por tener unos excelentes docentes que contribuyen positivamente en la formación del estudiante

El Autor

ÍNDICE

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRAC	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema General	3
1.2.2. Problema Específico	3
1.3. Objetivos de la Investigación	3
1.3.1. Objetivo General.....	3
1.3.2. Objetivos Específicos.....	3
1.4. Justificación de la Investigación.....	3
1.5. Delimitación del Estudio	5
1.6. Viabilidad del Estudio.....	5
CAPITULO II	6
MARCO TEÓRICO	6
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	6
2.2. Investigaciones Internacionales	6
2.3. Investigaciones Nacionales	7
2.4. Bases Teóricas	7
2.5. Bases Filosóficas	15
2.6. Definición de términos básicos	15
2.7. Hipótesis.....	17
2.7.1. Hipótesis General.....	17
2.7.2. Hipótesis Específicas	17
2.8. Operacionalización de las variables.....	17

CAPÍTULO III.....	21
METODOLOGÍA	21
3.1. Diseño Metodológico.....	21
3.1.1. Tipo de Investigación.....	21
3.1.2. Nivel de Investigación	22
3.1.3. Método de Investigación	22
3.2. Población y Muestra	22
3.2.1. Población.....	22
3.2.2. Muestra.....	23
3.3. Técnicas de recolección de datos.....	25
3.4. Técnicas para el procesamiento de la información.....	26
CAPÍTULO IV.....	27
RESULTADOS.....	27
4.1. Análisis de resultados	27
4.2. Contrastación de la hipótesis	34
CAPÍTULO V	38
DISCUSION.....	38
5.1 Discusión de resultados.....	38
CAPÍTULO VI.....	41
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	41
6.1. Conclusiones.....	41
6.2. Recomendaciones	41
REFERENCIAS	43
7.1 Referencias Bibliográficas	43
ANEXOS	46
CUESTIONARIO	47
MATRIZ DE CONSISTENCIA	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de la variable gestión de cobranza.....	19
Tabla 2	Operacionalización de la variable rotación de activos	20
Tabla 3	Frecuencias y porcentajes de la variable gestión de cobranza	27
Tabla 4	Frecuencias y porcentajes de la dimensión etapa preventiva	28
Tabla 5	Frecuencias y porcentajes de la dimensión etapa administrativa.....	29
Tabla 6	Frecuencias y porcentajes de la dimensión etapa judicial	30
Tabla 7	Frecuencias y porcentajes de la variable rotación de activos	31
Tabla 8	Frecuencias y porcentajes de la dimensión ventas netas	32
Tabla 9	Frecuencias y porcentajes de la dimensión activo total	33
Tabla 10	Grado de correlación y nivel de significación entre la gestión de cobranza y en la rotación de activos en tiempos de COVID en las empresas comerciales del Distrito de Huacho.....	35
Tabla 11	Grado de correlación y nivel de significación entre la gestión de cobranza y las ventas netas en tiempos de COVID en las empresas comerciales del Distrito de Huacho	36
Tabla 12	Grado de correlación y nivel de significación entre la gestión de cobranza y el activo total en tiempos de COVID en las empresas comerciales del Distrito de Huacho	37

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Variable gestión de cobranza.....	28
Figura 2 Dimensión etapa preventiva	29
Figura 3 Dimensión etapa administrativa.....	30
Figura 4 Dimensión etapa judicial	31
Figura 5 Variable rotación de activos	32
Figura 6 Dimensión ventas netas	33
Figura 7 Dimensión activo total	34

RESUMEN

Objetivo: Determinar la manera en que la gestión de cobranzas influyó en la rotación de activos en tiempos de COVID en las empresas comerciales del Distrito de Huacho.

Métodos: La población estuvo comprendida por 189 empresas comerciales de los cuales se consultó a una muestra de 76, para la extracción de la información se utilizó un instrumento que permitió conocer las apreciaciones basadas en la escala de Likert.

Considerando las dimensiones: etapa preventiva, etapa administrativa, etapa judicial, ventas netas y activo total.

Resultados: con relación a nuestra primera variable el 89,5% de los encuestados respondieron que fue deficiente la gestión de cobranzas y de nuestra segunda variable el 77,6% respondieron que fue baja la rotación de sus activos.

Se empleó la Prueba de Spearman para realizar la contrastación de las hipótesis planteadas generando la **Conclusión** en tiempos COVID la gestión de cobranza tiene una moderada influencia en la rotación de los activos en las empresas comerciales del Distrito de Huacho, (sig. bilateral = 0,000 < 0,01; Rho = 0,635).

Palabras clave: gestión de cobranza, cuentas por cobrar, rotación de activos, inversión.

ABSTRAC

Objective: To determine the way in which collection management influenced asset turnover in times of COVID in commercial companies in the Huacho District. **Methods:** The population was comprised of 189 commercial companies, of which a sample of 76 was consulted. An instrument was used to extract the information that made it possible to know the assessments based on the Likert scale. Considering the dimensions: preventive stage, administrative stage, judicial stage, net sales and total assets. **Results:** in relation to our first variable, 89.5% of those surveyed answered that the collection management was deficient and of our second variable, 77.6% answered that the turnover of their assets was low. The Spearman Test was used to test the hypotheses raised, generating the **Conclusion** in COVID times, collection management has a moderate influence on the turnover of assets in commercial companies in the Huacho District, (bilateral sig. = 0.000 < 0.01; Rho = 0.635).

Keywords: collection management, accounts receivable, asset turnover, investment.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo fue desarrollado conforme al protocolo establecido para desarrollar las investigaciones que conduces al título profesional en la “Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión”; contiene la apreciación que tienen los entrevistados cuando le hemos consultado sobre la variable la gestión de cobranzas con sus dimensiones: etapa preventiva, etapa administrativa y etapa judicial; del mismo modo la segunda variable rotación de activos con sus dimensiones ventas netas y activo total; tópicos estudiados y analizados en base a las normas contables.

El trabajo se apoyó en el objetivo de determinar la manera en que la gestión de cobranzas influyó en la rotación de activos en tiempos de COVID en las empresas comerciales del Distrito de Huacho.

En el capítulo I denominado Planteamiento del Problema se refiere y se describe el problema y consiguientemente se establecieron los objetivos; adicionalmente se presenta el contexto de la investigación.

En el capítulo II titulado Marco Teórico citamos antecedentes tanto internacionales como nacionales, exponiéndose las bases teóricas referidas a nuestras variables con sus dimensiones, las bases filosóficas de las variables y las definiciones conceptuales; se formularon las hipótesis y finalmente se presenta la operacionalización de las variables.

En el capítulo III titulado Metodología se detalla el diseño, tipo, nivel, método de la investigación; la población y su muestra, la técnica de la recolección y procesamiento de los datos de la investigación.

En el capítulo IV denominado Resultados, se exponen los resultados obtenidos a través de la estadística descriptiva con frecuencias y porcentajes y se contrasta las hipótesis planteadas.

En el capítulo V denominado Discusión realizamos la contrastación de las conclusiones de investigaciones de otros autores frente a nuestros resultados.

En el capítulo VI titulado conclusiones y recomendaciones es donde detallamos las conclusiones de la investigación y agregamos las recomendaciones en función de cada conclusión y en cumplimiento de los objetivos de la investigación.

Finalmente detallamos las referencias bibliográficas tomadas en consideración para la formulación de la investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Conocemos que la economía a nivel mundial discurre ante una constante inversión de tal forma el dinero no permanece estático pues debe estar en constante circulación si se pretende obtener rentabilidad; ante ello como había sido natural la economía globalizada ha sido afectada por diversos hechos los cuales han sido superados en función de las gestiones particulares de los afectados. Sin embargo, nadie previó que en algún momento los mercados internacionales debieran de detenerse total o parcialmente y que las unidades de producción apaguen su maquinaria, ante una demanda que guarda cuarentena en su casa, ningún Estado Financiero mostró tal contingencia, el mundo se encontraba amenazado de muerte y los compradores solo consumían productos alimenticios, de salud y los requeridos movimientos financieros; los Estados, asumían la subvención de la falta de generación de recursos económicos colocando reducidas cantidades en los bolsillos de los más “necesitados”, ante la cuarentena obligatoria; sin embargo tal acción no podría mantenerse en el tiempo, la economía no puede continuar demasiado tiempo paralizada; sobre el particular citamos

Naciones Unidas, (2020). En muchos países, incluidos los países de ingresos bajos y medianos, se está haciendo evidente que, a menos que se les facilite un alivio considerable de la deuda, los acreedores públicos y privados podrían verse ante múltiples impagos unilaterales. (p.6)

Al detenerse la economía, todo el sistema comercial, de transformación y servicios se veían afectados pues el capital estaba comprometido pues no retornaba a los inversionistas, todo ello ligado a la necesidad de reconocer que las cuentas por cobrar debería de provisionarse como cuentas de cobranza dudosa, las pérdidas financieras eran inminentes; sin embargo no todo debiera verse como crisis económicas, aún se tenía como capital, la inversión en las existencias que no eran perecibles, más el rescate de aquellos deudores que resistieron al embate de la Pandemia y que mantenían fuerzas para relanzar sus inversiones; a través de la

búsqueda de periodos de gracias y de refinanciamiento de los compromisos, era el momento de reducir las exigencias de cobranzas en la medida de poder bifurcar entre perder totalmente la inversión o de ampliar el periodo de recuperación, como propuesta de organismos internacionales indicaban:

Banco Mundial (2020). Proteger las fuentes estratégicas de empleo, evitar una crisis financiera y gestionar los activos de manera profesional ayudará a impulsar la economía. (p.7)

En nuestro país el Gobierno de turno en la búsqueda de la reactivación económica y con la aceptación de la necesaria convivencia con la Pandemia COVID 19 implementó políticas de subvención de capitales como se cita a continuación:

Congreso de la República del Perú (2020). Créase el Programa de Garantías COVID-19 para la reprogramación de créditos de consumo, personales, hipotecarios para vivienda, vehiculares y MYPES; que tiene por objeto garantizar los créditos reprogramados de personas naturales y MYPES; a través de un mecanismo que otorgue la garantía del Gobierno Nacional a los créditos reprogramados en la moneda que originó el crédito.

Por necesidad de volver a los tiempos en que las Pandemias se amilanaban exitosamente; las personas empezaron a salir a las calles, en busca de generar ingresos para atender sus necesidades, pues los recursos del Estado no fueron eficientemente distribuidos, los inversionistas tuvieron que reinventarse e incluir nuevos recursos para comercializar, nuevos retos nuevas oportunidades para el comerciante formal e informal; fue necesario una reingeniería en la inversión de recursos; los activos debían de circular con nuevas condiciones y se tornaba necesario la recuperación de las deudas a través de innovadores mecanismos para la gestión de los créditos y cobranzas; ante el panorama descrito es nuestra preocupación conocer el comportamiento de la gestión de cobranzas como medio generador de recursos financieros para las inversiones en activos, que generen utilidades, en circunstancias totalmente adversas.

1.2. Formulación del problema

Para el desarrollo de la investigación se han planteado los siguientes problemas.

1.2.1. Problema General

¿De qué manera la gestión de cobranzas influyó en la rotación de activos en tiempos de COVID en las empresas comerciales del Distrito de Huacho?

1.2.2. Problema Específico

- ¿De qué manera la gestión de cobranzas influyó en las ventas netas en tiempos de COVID en las empresas comerciales del Distrito de Huacho?
- ¿De qué manera la gestión de cobranzas influyó en el activo total en tiempos de COVID en las empresas comerciales del Distrito de Huacho?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar la manera en que la gestión de cobranzas influyó en la rotación de activos en tiempos de COVID en las empresas comerciales del Distrito de Huacho.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar la manera en que la gestión de cobranzas influyó en las ventas netas en tiempos de COVID en las empresas comerciales del Distrito de Huacho.
- Determinar la manera en que la gestión de cobranzas influyó en el activo total en tiempos de COVID en las empresas comerciales del Distrito de Huacho.

1.4. Justificación de la Investigación

JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Se han estudiado diversas alternativas en cuanto a la gestión de las cobranzas de los

créditos, sin embargo como hemos anotado anteriormente, la Pandemia del COVID 19 ha motivado para que aquellos negocios con un crecimiento estructurado hayan podido soportar el escenario de suspender sus actividades comerciales sin llegar a la extinción, es por ello que nuestra investigación busca de conocer las diversas políticas implementadas para el tratamiento de los créditos y cobranzas en un ámbito altamente nocivo con lo que viene siendo la Pandemia COVID 19, con la información que se buscará obtener se valorarán las experiencias de las empresas y se propondrán lineamientos que optimicen la gestión de los créditos y cobranzas con la intención de garantizar el capital necesario para la reinversión.

JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Se tienen muchas propuestas para el manejo técnico de los créditos y cobranzas, así como de la rotación de los activos, sin embargo todas aquellas teorías nunca cuantificaron un devastadora suspensión de actividades comerciales, todo ello aunado a que ningún estado financiero incluyó un margen de contingencia que devese la amenaza de la Pandemia COVID 19; el nuevo escenario a propiciado que las empresas innoven sus procesos, en tal sentido con nuestra investigación buscamos develar aquellas estrategias que han permitido a algunas empresas soportar el embate de la Pandemia, con ello aportaremos con la implementación de políticas conservadoras en el manejo de las políticas de créditos y cobranzas.

JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

La pandemia aparte de avasallarnos al confinarnos en nuestros hogares nos ha permitido sacar a la luz, nuestra capacidad de reinventarnos con nuevas condiciones de convivencias, todo ello partiendo de procedimientos tradicionalmente funcionales para el manejo de los créditos y cobranzas y la rotación de los activos, en ambientes adversos pero ninguno con la magnitud de la pandemia COVID 19; en tal sentido con nuestra investigación acopiaremos de nuestros entrevistados, las metodologías empleadas en el tratamiento de los créditos y cobranzas, para la generación de una liquidez en la empresa, y lo que a su vez propiciará la inversión en nuevos activos, en busca de una alta rotación, para el logro de las utilidades esperadas por los inversionistas, con la información recogida a través de los instrumentos a emplear en la presente investigación, se nos permitirá proponer métodos para el manejo de los créditos y cobranzas que optimicen resultados.

1.5. Delimitación del Estudio

DELIMITACIÓN ESPACIAL

El trabajo está circunscrito al Distrito de Huacho, provincia de Huaura y Departamento de Lima.

DELIMITACIÓN TEMPORAL

Para la investigación se tomarán en consideración la información financiera del año 2020.

DELIMITACIÓN CONCEPTUAL

La investigación se basa de las variables: gestión de cobranzas y la rotación de activos.

1.6. Viabilidad del Estudio

Teniendo en consideración la justificación presentada en la investigación asimismo con las delimitaciones de la investigación consideramos que fue viable el desarrollo del presente trabajo de investigación, debido a que se buscó aportar con recomendaciones partiendo del análisis de las variables.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

Como referencia de nuestro trabajo se han consultado algunas investigaciones cuyas conclusiones tienen referencia con nuestras variables y/o dimensiones.

2.2. Investigaciones Internacionales

En la tesis: “*Optimización de la gestión de cobranza para aumentar la liquidez de Servimantecí*” sustentada en la Universidad de Guayaquil, tuvo como objetivo el optimizar la gestión de cobranza para aumentar la liquidez y entre sus conclusiones citamos:

Vargas y Zavala (2019). Se optimizará la gestión de cobranza apoyándose con la utilización de la matriz de riesgo, la misma que nos permitirá identificar los riesgos de otorgar un crédito y cuáles son los factores primordiales que debemos considerar para la evaluación. (p.113)

En la tesis: “*Factores Relevantes en la Gestión de Ventas: Análisis desde el punto de vista de la empresa y del consumidor*” sustentada en la Universidad de Llerida, tuvo como objetivo el determinar algunos de los factores relevantes en la gestión de ventas, tomando el punto de vista empresarial a nivel de expertos, directivos, gerentes, supervisores y vendedores, como también de sus clientes y consumidores, y entre sus conclusiones citamos:

Bullemore (2019). Es necesario desarrollar modelos de estructuras comerciales que busquen la creación de valor para clientes, vendedores y la propia compañía, de manera que se logre que las fuerzas de ventas lleguen a los clientes adecuados, con los productos y/o servicios correctos y en el tiempo preciso. (p.131)

2.3. Investigaciones Nacionales

En la tesis: “*Análisis de los Créditos y Cobranzas que mejoran la Liquidez en la Empresa Agencias Viajes Tours SAC en el Año 2017*” sustentada en la Universidad Peruana de las Américas, tuvo como objetivo el determinar en qué medida los créditos y cobranzas a través de sus políticas aplicadas mejoran la liquidez y entre sus conclusiones citamos:

Mariños, Culqui y Quispe (2019). No cuenta con un buen control respecto a la administración de la gestión de créditos que permita cumplir con los objetivos trazados en los créditos y cobranzas, ya que existe incumplimiento de las políticas aplicadas para otorgarlo. (p.101)

En la tesis: “*La liquidez y su relación con las inversiones de los activos en ALEMAT S.A.C, Comas 2018*” sustentada en la Universidad Privada del Norte, tuvo como objetivo el determinar de qué manera la administración de la liquidez se relaciona con las Inversiones de los Activos y entre sus conclusiones citamos:

Navarro y Olivera (2019). Puesto que en la Empresa Alemat S.A.C., uno de los grandes problemas que se tiene es la falta de liquidez, ya que esto conlleva a la falta de inversión de sus activos, si no se tiene suficiente liquidez e inyección de capital de trabajo para las inversiones de sus activos significaría que la empresa puede llegar a quiebre. (p.51)

2.4. Bases Teóricas

GESTIÓN DE COBRANZAS

En una empresa por la situación económica que hemos venido viviendo en nuestro país, era factible comercializar productos concediendo créditos, propiciando la necesidad de tener una óptima gestión de cobranza, las cuales comprenden las actividades que la empresa realiza ante el cliente con la finalidad de recuperar la inversión, y de esta manera reiniciar el proceso de comercialización con la compra de

nuevas existencias, preocupándose por aplicarle la mayor velocidad posible a la rotación de los inventarios, para que con ello se logre mantener una adecuada liquidez para el cumplimiento de las obligaciones. La gestión de cobranzas no solo está orientada a las personas morosas, sino que por el contrario corresponde a políticas que garanticen el retorno del capital de trabajo; en tal sentido podremos identificar diversas acciones como recordatorios a los clientes sobre el vencimiento de sus cuentas por pagar, hacer un seguimiento por el cual los clientes no cumplen con sus compromisos con la finalidad de brindarles alternativas para que regularicen sus deudas. En tal sentido ante el difícil momento que vive el mundo a consecuencia de la Pandemia COVID 19 existen propuestas para reducir la cartera de clientes morosos como por ejemplo: La implementación de motivaciones para el pago de las deudas como por ejemplo el ajuste de intereses por pagos adelantados, promociones de productos, servicios complementarios como mantenimiento preventivo, entre otros; otro aspecto a tener en consideración sería el agrupamiento de clientes teniendo en consideración determinadas características que permitan implementar propuesta de planes de saneamiento de sus deudas en la medida que los factores de atraso no son los mismos en todos los casos, ni tampoco la voluntad de pago que tienen. Otro aspecto a tomar en consideración es la renegociación de las deudas lo cual permitirá personalizar la situación financiera del cliente frente al compromiso que tiene con su proveedor, esta acción busca recuperar el capital de trabajo a través de la reducción de intereses, aplazamiento de pagos, períodos de gracias, etc. De todo lo dicho creemos que la mejor gestión es la comunicación permanente con el deudor, es decir trabajar en cobranzas preventivas para garantizar el cobro oportuno. Sobre el particular citamos a:

Brachfield, (2009), Cuando una empresa no cobra puntualmente, no podrá atender sus obligaciones de pago y su tesorería entra en crisis. Cuando se producen Incrementos de las necesidades de tesorería provocados por unos plazos de pago prolongados, las empresas recurren a terceros para obtener los medios financieros necesarios. (p.11)

ETAPA PREVENTIVA

Conforme a la economía de un mercado existe la opción de conceder flexibilidad en

el pago aunado a un interés que pueda compensar la desvalorización de la moneda, ante ello el comerciante debe articular los periodos de la recuperación de su capital, con la necesidad de cumplir con sus obligaciones por pagar; hasta ahí la gestión de otorgamiento de créditos mantenía un papel trascendente pues la rigurosidad de la calificación a un cliente garantizaba la liquidez necesaria de las empresas; de ahí la etapa de cobranza resultaba viable o muy viable, dependiendo de la calidad de la evaluación crediticia. Sin embargo pese a las políticas de créditos y cobranzas existen una permanente incertidumbre sobre el cumplimiento de las obligaciones de nuestros clientes, es por ello que resulta conveniente tener implementados procedimientos de cobranza preventiva a manera de recordatorio involucrando a todos los clientes sin distinguir el importe de la deuda ni el comportamiento de pago de los últimos meses de parte de los clientes; la acción preventiva busca recordar a los clientes el próximo vencimiento de su deuda para que la presupuesten. Asimismo, en esta etapa se debe hacer uso de los diversos medios informáticos que no resultan altamente onerosos, pero si se encuentran muy cerca de los clientes en forma rutinaria. Con la coyuntura en que nos encontramos, motivada por la Pandemia COVID 19, en la etapa preventiva cobra alta importancia la necesidad de dinamismo a practicar, en los procedimientos para inducir al cliente a cumplir con sus compromisos; la informática cobró mayor relevancia ante la necesidad de distanciamiento social, aunado a ello, se crearon muchas aplicaciones informáticas que facilitaban la comunicación e interacción con las personas, sin embargo no todas las empresas migraron a estas nuevas oportunidades sea por un aspecto económico o creyendo que la Pandemia COVID-19 se disiparía lográndose el control a través de las vacunas puestas en el mercado; tal pasividad viene generando una cartera de cobranzas con alto índice de morosidad. Aunado a lo expresado anteriormente sobre la etapa preventiva de la gestión de cobranzas cuya efectividad y oportunidad debe ser debidamente planificada dentro de las políticas de la empresa, nos permitimos citar a:

Mateo (2017). Preventiva (vencimiento de 1 a 8 días) La primera etapa consiste en notificar al cliente de una forma amistosa y comprensible, a través de un formulario habitual o recordatorio preimpreso. Antes de enviar esta notificación es conveniente cerciorarse que el pago aún no ha sido efectuado, con la finalidad de no crear malestar en el cliente. (p.258)

ETAPA ADMINISTRATIVA

Las ventas al crédito deben estar enmarcadas a en políticas dinámicas que se ajusten a los acontecimientos del mercado; de tal manera que los clientes cuando acceden al crédito conocen los pro y los contra de un pago impuntual, en tal sentido los vencimientos son exactos y tanto los clientes como proveedores deben de incorporar a sus presupuestos tales compromisos; sin embargo, en los negocios en el quehacer diario se presentan diversas circunstancias que al vincularse con la disponibilidad de los recursos financieros pueden enfrentarse a un atraso en el pago programado; en todo este contexto los concedentes de los créditos deben de realizar un permanente monitoreo del comportamiento de la economía, así como de sus clientes en tal sentido desde el primer día de atraso se tiene que poner en contacto con el deudor, para conocer el día en que se regularizará no sin antes conocer el motivo del atraso, con la finalidad de aplicar un tratamiento de cobranza acorde con las circunstancias que la originaron pues no será lo mismo una deuda impaga por un desastre natural del negocio que el tratamiento a un deudor que ha sufrido una sanción de cierre del local por una infracción tributaria; como notamos la situación financiera de ambos ejemplos tienen distinta reversión, en el primer caso, la recuperación de la operatividad del negocio podría representar la necesidad de un gran financiamiento, mientras que en el segundo caso la reapertura y reinicio de actividades es en tiempo más corto; entonces la regularización de los pagos tendrán periodos distintos. Es por ello que, para una buena práctica en la gestión de cobranzas, debe existir distintos protocolos ajustándose a la motivación del atraso en el pago por parte del cliente, actualmente consideramos que también se debe tener en consideración la valoración del tratamiento que le viene dando el Estado al COVID 19, con la intensión de la reactivación económica. En el mismo sentido sobre la gestión de cobranza en la etapa administrativa citamos a:

Morales y Morales (2014). Se debe efectuar la cobranza vía telefónica. La cartera de clientes debe ser segmentada y priorizada para distribuirla equitativamente entre los gestores de recuperación de crédito. Es necesario calendarizar y definir el seguimiento adecuado para el caso, así como la emisión y envío de cartas, oficios y reportes con la finalidad de obtener promesas de pago de cada uno de los clientes. (p.153)

ETAPA JUDICIAL

Como lo habíamos citado anteriormente es necesario evaluar las circunstancias que motivaron incumplir con el pago de las deudas; la manifestación de negación del cliente, al pago o al refinanciamiento de la deuda induce a buscar la intermediación de un tercero para poder cobrar la deuda; en tal sentido el iniciar un proceso de gestión de cobranzas a través de la vía judicial existe la posibilidad de recurrir a una última oportunidad de efectivizar la cobranza la acción conocida como conciliación donde es una etapa preventiva donde se oficializa a través de documentos formales; esta opción puede resultar mucho más económica porque cuando se llega al ámbito judicial es necesario invertir en tiempo, honorarios profesionales de un abogado, tasas judiciales, entre otros desembolsos, en tal sentido estaremos frente a la recuperación del capital de trabajo sacrificando el margen de utilidad esperada. Ante este sobre costo que reduce las ganancias es necesario que se implementen políticas bien exhaustivas y dinámicas ajustándose a los acontecimientos del mercado en que se desarrollan las actividades comerciales; y aún más en las circunstancias en que todos los negocios se encuentran limitados de acción por el necesario distanciamiento social en que nos encontramos, y sobre el cual tendremos que convivir por varios años más a propuesta de la OMS; por tanto la gestión de cobranza en todas las empresas deben ajustar sus protocolos para la concesión de créditos si el capital de trabajo lo permite. Hay que recordar que la etapa judicial es solo una opción para efectuar la cobranza mas no una garantía de conseguir el retorno de la inversión, pues podrá darse el caso de que el cliente se declare insolvente, que la empresa desaparezca, también que la empresa no cuente con suficientes activos que puedan embargarse, o teniendo activos ya se encuentran embargados, en los casos anteriores no hay oportunidad de recuperar la inversión esperada, es por ello que, antes de iniciar un proceso judicial es conveniente valorar si el monto de la deuda lo amerita, así como determinar qué tan alto es el porcentaje de conseguir la cobranza, en una acción donde solo se tiene una fecha probable de culminación del proceso. Sobre esta etapa citamos a:

Mateo (2017). Esta última carta debe tener un tono respetuoso, pero enérgico e imperativo para que produzca buenos resultados. Manifestarle que, de hacer caso omiso, será reportado a las centrales de riesgo y tendrá que cancelar más dinero del que adeuda. (p.265)

ROTACIÓN DE ACTIVOS

Para que las operaciones comerciales en una empresa tengan la rentabilidad esperada es necesario que sus activos roten a la mayor velocidad posible, dicho de otra manera, es tener un ciclo de comercialización altamente rotativo basado en la recuperación de la inversión en cortos periodos de tiempo, en tal sentido se puede evaluar el integro de los conformantes del activo como son: el activo circulante que permite la adquisición de las existencias; el activo diferido que son inversiones sobre las cuales se tiene derecho pero que aún no se encuentran a disposición de la empresa y finalmente tenemos a los activos fijos que representan las inversiones y que viabilizan la comercialización de los productos asimismo brindan una garantía sobre las cuentas por pagar que asuma la empresa; cada uno de los nombrados tuvieron su origen en las aportaciones de los socios y que con el tiempo también fueron el resultado de las reinversiones que la empresa alcanzó. Con los activos antes citados nos encontramos ante la necesidad de contar con estrategias de comercialización que tengan una visión de permanente innovación, pues los productos podrían tener buena calidad, pero, están orientados a atender la real demanda de su nicho de mercado, donde se requiere ser altamente competitivo. En ese sentido las inversiones en activos generarán rentabilidad en la medida de los factores internos sean los convenientes a ello debemos agregar los factores externos que como ya lo conocemos nos encontramos en un escenario jamás simulado nos referimos a los efectos que nos ha traído la Pandemia por el COVID 19, por la cuarentena que tuvimos y nos encontramos, los ciclos de comercialización se detuvieron y con él se redujo la capacidad de compra de las personas, agregándole medios de comercialización virtuales que era un mundo aun no explotado por muchos negocios, la distribución incluía protocolos adicionales para el manipuleo de los productos, con todo ello el costeo de los productos así como la determinación de los márgenes de utilidad se debieron ajustar. Estas nuevas reglas de comercialización virtual también traían consigo la manifestación de una alta competencia de parte de las personas que reinventaban su fuente de obtención de ingresos, en estas actividades se manifestó la informalidad que, como competencia, es desleal en la medida de que, al no estar controlada, no pagan tributos y obtienen mayor margen de ganancia que aquella empresa que cumple con sus tributos. Es por ello que la comercialización en estos tiempos se ha convertido en todo un reto donde se tienen que implementar innovadoras técnicas de comercialización de la mano con políticas de créditos y cobranzas acorde al contexto en que nos encontramos. Sobre el tema citamos a:

Apaza, (2005). Esta razón tiene por objeto medir la actividad en ventas de la empresa. O sea, cuántas veces puede colocar entre sus clientes un valor igual a la inversión que se ha realizado en la empresa. Se calcula dividiendo las ventas netas por el valor de los activos totales. (p.63)

VENTAS NETAS

La actividad empresarial tiene una única razón la de colocar sus inversiones para la obtención de ganancias, para ello es necesario que la actividad de comercialización se desarrolle de manera estructurada es decir en un mercado competitivo no se puede improvisar en la medida de que el cliente puede acceder a un producto o servicio a través de las múltiples propuestas que encuentra en el mercado, sin embargo, adicionalmente a la intención de atender una necesidad debe quedar satisfecho con la atención recibida, para es necesario reconocer que para efectos de una venta se pueden identificar mínimamente tres momentos: el antes, constituido por los preparativos que realiza el proveedor para ofrecer el producto, el durante, que representa el momento propiamente de la transacción comercial que concluye con la entrega del producto, y en última instancia, el después de la venta, que está compuesto por el valor agregado que ofrece el fabricante del producto o el proveedor por la compra de terminados artículos; cuando los tres momentos antes descritos están debidamente articulados a la necesidad del cliente la venta se ejecutará conforme a lo esperado. Sin embargo, la estrategia de ventas deberá contemplar iniciativas que busquen la fidelización del cliente, es por ello que cuando se entrega el producto no se debe cerrar la vinculación cliente – proveedor; puesto que en busca de lograr muchas operaciones de ventas también existe la posibilidad de realizar tratos diferenciados a los clientes que son fieles al negocio a quienes se les puede ofrecer determinadas promociones basados en descuentos. Asimismo, como decíamos es necesario atender alguna insatisfacción del cliente para con el producto adquirido para ello las devoluciones son formas de reconocer alguna deficiencia o incongruencia de lo pactado en la transacción comercial en ese sentido es necesaria una evaluación de las circunstancias que obligan al cliente a desistir de la compra. El proceso de venta a consecuencia de la Pandemia migrado hacia ambientes virtuales lo que hace más complicado, para el cliente, la adquisición de los productos en la medida de que solo se guiará de catálogos. Sobre el particular citamos a:

Apaza (2007). Incluye los ingresos por venta de bienes o prestación de servicios, u otros ingresos derivados del giro principal del negocio, deducidas las devoluciones, descuentos, rebajas y bonificaciones concedidas. Se mostrará el ingreso por ventas a terceros separadamente del ingreso por ventas a las empresas vinculadas. (p.166)

ACTIVO TOTAL

El activo total representa a las inversiones que realizan los socios o propietarios, la idea es adquirir productos en volumen para ofrecerlos en cantidades reducidas conforme al nivel de comercialización que tiene la empresa, en tal sentido el manejo de los activos será trascendente para el logro de los objetivos, la intención es lograr la mayor cantidad de rotación de los activos realizables cuyo origen fue a través del activo circulante apoyados por los activos fijos. Siendo el activo la inversión es necesario contar con una gestión que articule la generación de activos basados en la rotación del capital inicial. Sin embargo, por la pandemia muchas empresas se han visto obligadas a liquidar sus activos por el largo periodo de cuarentena que el Estado aplicó a los ciudadanos, y las existencias que tenían se encontraban desvalorizadas ante un consumidor carente de recursos económicos por no haber podido trabajar a ello sumadas las deudas por pagar que en muchos casos ya se encontraban vencidas. Sobre el particular citamos a:

Apaza, (2007). Cuando el activo está compuesto por un sinnúmero de componentes que son muy diferentes uno de otros y que hacen que tenga un considerable número de diferencias con los demás de su clase, valorar y dejar de ser una tarea laboriosa. El resultado debe reflejar no solo el valor de todos sus componentes (incluso los intangibles) sino también el valor de las sinergias entre éstos, e incluso las que se puedan generar con los compradores potenciales. Es decir, para activos con estas características su valor no puede ser determinado a partir de unas características intrínsecas homogéneas, pues no existen. (p.417)

2.5. Bases Filosóficas

EL CICLO ECONÓMICO

Ortega y Garijo (2021). Una de las principales características de la empresa, [...] es que su finalidad principal es obtener un beneficio que garantice su longevidad y estabilidad en el tiempo. Para obtener beneficio las empresas realizan una serie de acciones, coordinando sus actividades, gestionando sus recursos y asumiendo unos riesgos, con el objetivo de producir y comercializar sus bienes o servicios El ciclo económico de la actividad empresarial está constituido por las actuaciones que ha de realizar una empresa desde que concierne operaciones de aprovisionamiento hasta que comercializa sus mercancías o productos. (p.14)

INVERSIÓN

Tong (2007). Definimos inversión como un sacrificio económico hoy, generalmente expresado como un desembolso de efectivo, para obtener beneficios por muchos años en el futuro. Si construimos una fábrica es para que produzca muchos años. Por ello, la característica de las decisiones de inversión es que los costos y beneficios relacionados con ellas se presenten en espacios de tiempo distantes entre sí. Construyo la planta hoy para producir durante 10 ó 20 años en el futuro. (p.113)

2.6. Definición de términos básicos

Se incluyen algunos términos vinculados a las variables y dimensiones.

- Amortización
Pago parcial de una deuda

- **Capacidad de crédito**
Valuación de la situación financiera de un sujeto para afrontar una nueva deuda.
- **Capital de Trabajo**
Está representado por el activo circulante que dispone la empresa para atender sus inversiones.
- **Crédito**
Tiempo que se otorga al cliente para el cumplir con el pago de una compra.
- **COVID 19**
Enfermedad infecciosa que afecta a los humanos y que se propaga por la boca o la nariz desde la persona que ha contraído el virus.
- **Depreciación**
Representa la valoración del uso o desgaste de un bien en un periodo determinado.
- **Enajenación**
Transferencia de titularidad de un bien que no se encuentra enmarcado en el giro de negocio del vendedor.
- **Gestión**
Responsabilidad de articular las operaciones comerciales con los objetivos de la empresa.
- **Giro de negocio**
Comercialización de productos relacionados a la actividad principal de la empresa.
- **Interés**
Cantidad de dinero que paga el cliente por el uso de un capital.
- **Letra de cambio**
Titulo valor de acreencia que está sujeta a protesto al incumplir con su pago.
- **Liquidez**
Capacidad financiera para el cumplimiento de sus cuentas por pagar
- **Línea de crédito**
Cantidad máxima de endeudamiento de un sujeto.
- **Mora**
Periodo impago de una obligación contraída, computada desde el día siguiente al vencimiento del plazo convenido.
- **Negocios informales**
Son operaciones comerciales donde el vendedor carece de permisos y afectaciones tributarias, para realizar operaciones de compra – venta.

- **Pago diferido**
Prorroga de tiempo que se concede a la obligación de pago
- **Ratio rotación de cartera**
Permite determinar el promedio de tiempo en que la empresa logra recuperar su inversión.
- **Refinanciación**
Establecimiento de nuevas condiciones de crédito sobre una deuda pendiente de pago, el otorgamiento imputará primero a la deuda del capital impago.
- **Reinversión**
Operación que tiene como finalidad que las ganancias obtenidas generen más beneficios económicos
- **Solvencia**
Índice que valora la relación del activo con el pasivo de la empresa.

2.7. Hipótesis

Descrito el problema de la gestión de cobranzas con incidencia en la rotación de activos permitieron establecerse los objetivos de la presente investigación, para ello es necesario plantear hipótesis que se detallan a continuación.

2.7.1. Hipótesis General

La gestión de cobranzas influyó en la rotación de activos en tiempos de COVID en las empresas comerciales del Distrito de Huacho.

2.7.2. Hipótesis Específicas

- La gestión de cobranzas influyó en las ventas netas en tiempos de COVID en las empresas comerciales del Distrito de Huacho.
- La gestión de cobranzas influyó en el activo total en tiempos de COVID en las empresas comerciales del Distrito de Huacho.

2.8. Operacionalización de las variables

A continuación, se muestra la operación de las variables que son materia de nuestra

investigación.

Variable: Gestión de Cobranzas

Morales y Morales, (2014), De acuerdo con el objetivo que se establezca en la empresa, referente a la cobranza de los créditos otorgados a los clientes, será el marco de referencia para establecer las políticas de cobranza. Si, por ejemplo, el objetivo primordial es la prontitud en el cobro de las cuentas pendientes, se usarán métodos estrictos que pueden ser muy costosos y a su vez difundir una imagen de la empresa estricta para el cobro a los clientes. (p.164)

Variable: Rotación de Activos

Apaza, (2005). Cuando se relacionan rubros del activo (cuentas por cobrar, inventarios) con rubros del estado de ganancias y pérdidas (ventas, costo de ventas), se debe tener en cuenta la deficiencia de las cifras que provienen de un estado estático, como es el balance general, que muestra valores a una fecha dada y no el acumulado de un período de tiempo, como sí lo son las cifras del estado de ganancias y pérdidas (las ventas o el costo de ventas). Esta situación puede provocar distorsiones en los resultados obtenidos, ya que la cifra del balance general (sea una cuenta por cobrar o inventario) puede no reflejar el comportamiento de los saldos respectivos a lo largo del año. (p.64)

Tabla 1

Operacionalización de la variable gestión de cobranza

DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	NIVELES	RANGOS
Etapa preventiva	Seguimiento de cobranza	01 – 04			7 – 15 16 – 24 25 – 35
	Recordatorio de cobranza	05 – 07			
Etapa administrativa	Proceso de cobranza	08 – 11	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	Baja Moderada Alta	8 – 18 19 – 29 30 – 40
	Ejecución de garantía	12 – 15			
Etapa judicial	Cobro pre jurídico	16 – 18			6 – 13 14 – 21 22 – 30
	Cobro jurídico	19 – 21			

Fuente: elaboración propia

Tabla 2

Operacionalización de la variable rotación de activos

DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	NIVELES	RANGOS
	Ventas	22 – 25			
Ventas netas	Deducciones	26 – 28			10 – 22 23 – 35 36 – 50
	Devoluciones	29 – 31	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	Bajo Moderado Alto	
	Activo Circulante	32 – 35			
Activo total	Activo Diferido	36 – 38			10 – 22 23 – 35 36 – 50
	Activo Fijo	39 – 41			

Fuente: elaboración propia

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1. Diseño Metodológico

$$\begin{array}{c}
 \text{O}_x \text{ r } \text{O}_y \\
 \\
 \left. \begin{array}{l} \text{Pe}_1 \Rightarrow \text{Oe}_1 \Rightarrow \text{He}_1 \\ \text{Pe}_2 \Rightarrow \text{Oe}_2 \Rightarrow \text{He}_2 \end{array} \right\} \text{He} \Rightarrow \text{Hc} \Rightarrow \text{CH} \left\{ \begin{array}{l} \text{Cp}_1 \\ \text{Cp}_2 \end{array} \right. \Rightarrow \text{CF}
 \end{array}$$

Dónde:

- O = Observación
- x = Variable independiente (gestión de cobranzas)
- r = Conector de relación
- y = Variable dependiente (rotación de activos)
- Pe = Problema específico
- Oe = Observación específica
- He = Hipótesis específica
- Hc = Conclusión de Hipótesis
- CP = Conclusión del Problema
- CF = Conclusión Final

3.1.1. Tipo de Investigación

Según los problemas planteados; nuestra investigación es de tipo básica conforme el siguiente concepto:

Garza, (2007). La investigación se califica como teórica, fundamental, pura, básica o desinteresada cuando el investigador se propone enriquecer el conocimiento sin preocuparse por la aplicación directa o inmediata de los resultados. (p.14)

3.1.2. Nivel de Investigación

Para referirnos al nivel de investigación consideramos que debemos citar a:

Díaz, (2006). Los estudios descriptivos buscan especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden o evalúan diferentes aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. (p.127)

Bajo el concepto antes citado consideramos que la presente investigación se desarrollará a nivel descriptivo, porque buscará contextualizar la gestión de cobranzas frente a la rotación de los activos en un ámbito muy particular como es la afectación de la Pandemia del COVID 19.

3.1.3. Método de Investigación

Los métodos que consideramos pertinentes utilizados para desarrollar nuestra investigación se citan a continuación: método inductivo, método deductivo, método análisis – síntesis y observación

3.2. Población y Muestra

La investigación tiene como objetivo dar a conocer la percepción de tienen las personas sobre a variables en estudio, sin embargo, la población de donde se extraerá la información resulta grande, por ese motivo con la finalidad de viabilizar el trabajo debemos extraer una muestra que representará la percepción que tiene el contexto de la investigación

3.2.1. Población

La población que se debe tener en consideración deberá enmarcarse a lo citado por: (Vivanco, 2005, p.23) “Corresponde al agregado de elementos respecto del cual se recaba información. Los elementos son unidades elementales sometidas a medición”.

En tal contexto nuestra población estuvo constituida por las 189 empresas comerciales que durante el año 2020 tuvieron activo su RUC y que se encuentran instaladas en el Distrito de Huacho.

3.2.2. Muestra

La muestra es “la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio.” (Bernal, 2006, p.165)

El tamaño de la muestra se cuantifica aplicando la formula según Bernal (2006),

$$n = \frac{Z^2 P \cdot Q \cdot N}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Dónde:

Z (1,96) : Valor de la distribución normal, (nivel de confianza de 95%)

P (0,5) : Proporción de éxito.

Q (0,5) : Proporción de fracaso (Q = 1 – P)

ε (0,05) : Tolerancia al error

N (189) : Tamaño de la población.

n : Tamaño de la muestra. (p.171)

Reemplazando valores:

$$n = \frac{189(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(189 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{181.5156}{1.4304} = 126.8985$$

$$n = 127$$

Con la intención de optimizar el tamaño de la muestra procedemos a verificar si es necesaria la corrección:

$$\frac{n_0}{N} \times 100$$

Reemplazando

$$\frac{127}{189} \times 100 = 67.20\%$$

Habiéndose obtenido 67.20% y teniendo en consideración que el valor es mayor al 10% que se recomienda para las investigaciones; procederemos ejecutar el ajuste a través de la fórmula que se presenta a continuación:

$$n = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}}$$

Reemplazando:

$$n = \frac{127}{1 + \frac{127}{189}} = 75.9569$$

$$n = 76$$

Habiéndose determinado la necesidad de realizar una corrección finalmente se obtuvo como resultado el valor de 76 que representa la cantidad de empresas comerciales que tuvieron activo su RUC durante el 2020 y que se encuentran instaladas en el Distrito de Huacho las mismas que se consideraron como muestra para nuestra investigación.

3.3. Técnicas de recolección de datos

Técnica de muestreo

El muestreo se realizó en las empresas comerciales del Distrito de Huacho; constituyendo a su vez la muestra establecida para la investigación.

Técnica de recolección de información

Para la recolección de datos se empleó un cuestionario teniendo como parámetro la Escala de Likert; cuestionando los ítems referentes a: seguimiento de cobranza, recordatorio de cobranza, proceso de cobranza, ejecución de garantía, cobro pre jurídico, cobro jurídico, ventas, deducciones, devoluciones, activo circulante, activo diferido y activo fijo.

Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

Obtenidos los datos mediante las encuestas realizadas en el muestreo citado anteriormente, se procedió al análisis de los datos obtenidos y a evaluar la correlación entre las variables.

Instrumento

Como instrumento para la recolección de datos y como soporte de la investigación se utilizó una encuesta, a los representantes de las empresas comerciales que durante el 2020 mantuvieron su RUC activo.

Para la elaboración del instrumento, se tuvo en cuenta el cuadro de operacionalización de las variables, las fuentes y la matriz de consistencia.

Para la elaboración del cuestionario de recolección de datos utilizamos la Escala de Likert que es una escala ordinal en la cual se recoge una larga serie de ítems relacionados con la actitud que queríamos medir y se seleccionan, aquellos que expresan una posición claramente favorable o desfavorable. El puntaje asignado se relaciona con la cantidad de categorías presentes en la escala a mayor puntaje, mayor característica de la variable en estudio.

La escala valorativa de cada pregunta estuvo en función a las respuestas de las personas, las mismas que respondieron ubicándose en el siguiente continuo:

- 1 = Desaprobación Plena – Nunca
- 2 = Desaprobación Simple – Casi Nunca
- 3 = Indecisión o Indiferencia – A veces
- 4 = Aprobación Simple – Casi Siempre
- 5 = Aprobación Plena – Siempre

En busca de la optimización de los reactivos se ejecutó una Aplicación Piloto del cuestionario; con la finalidad de verificar si el instrumento era suficientemente claro; con lo cual se optimizaron los ítems del instrumento.

3.4. Técnicas para el procesamiento de la información

Obtenidos los resultados mediante las encuestas aplicadas, se procedió a la tabulación de los datos obtenidos y se elaboraron cuadros para su análisis.

Para el análisis se utilizó tablas, para que a través de la determinación de los indicadores estadísticos podamos determinar la correlación entre las variables: gestión de cobranzas y la rotación de activos, empleando el paquete estadístico SPSS

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados

Conforme a lo planteado en nuestro proyecto de tesis se aplicó el cuestionario a la muestra determinada que ascendió a 76 empresas comerciales ubicadas en el Distrito de Huacho, resultado de ello pudimos formular una matriz con las respuestas presentadas bajo la escala de Licker fueron valoradas numéricamente donde partiendo de una respuesta de “Nunca” se valoró como 1 y en forma ascendente hacia la respuesta “Siempre” a la cual se le consignó el valor de 5.

A continuación, mostramos los resultados obtenidos bajo el tratamiento estadístico de tipo descriptivo, a través de las frecuencias y su equivalencia porcentual, sobre la variable: gestión de cobranzas con sus dimensiones: etapa preventiva, etapa administrativa y etapa judicial, del mismo modo hemos evaluado la variable: rotación de activos con sus dimensiones: ventas netas y activo total.

Para el análisis de las dimensiones y consecuentemente las variables en el instrumento se ha recabado la percepción en función de los indicadores de cada una de las dimensiones antes citadas, ello nos permitió determinar las correlaciones formuladas en la presente investigación.

Frecuencias y porcentajes de variables y dimensiones

Tabla 3

Frecuencias y porcentajes de la variable gestión de cobranza

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	68	89,5
Moderadamente Eficiente	8	10,5
Eficiente	0	0,0
Total	76	100,0

Fuente: elaboración propia

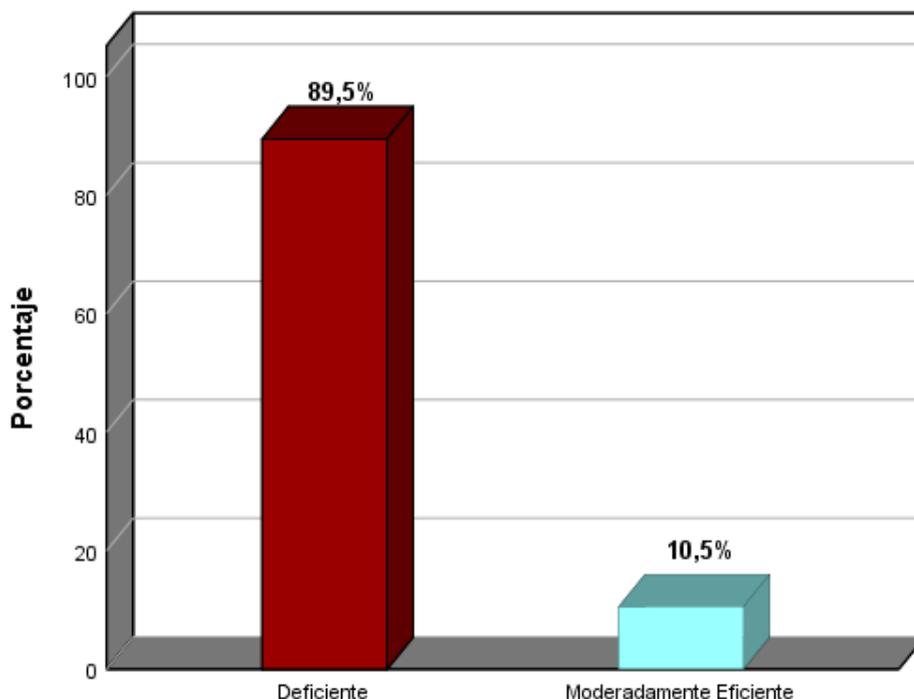


Figura 1 Variable gestión de cobranza

Fuente: elaboración propia

Con relación al contenido de la tabla 3 y la figura 1 que grafican la percepción de los encuestados cuando se les consultó sobre la gestión de cobranza en las empresas comerciales, el 89,5% respondieron que fue deficiente la gestión de cobranzas, y un reducido 10,5% indicaron que la gestión de cobranza fue moderadamente eficiente, también debemos hacer notar que ninguna de las personas consultadas calificó como eficiente la gestión de cobranza en las empresas comerciales en tiempos COVID.

Tabla 4

Frecuencias y porcentajes de la dimensión etapa preventiva

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	35	46,1
Moderadamente Eficiente	40	52,6
Eficiente	1	1,3
Total	76	100,0

Fuente: elaboración propia

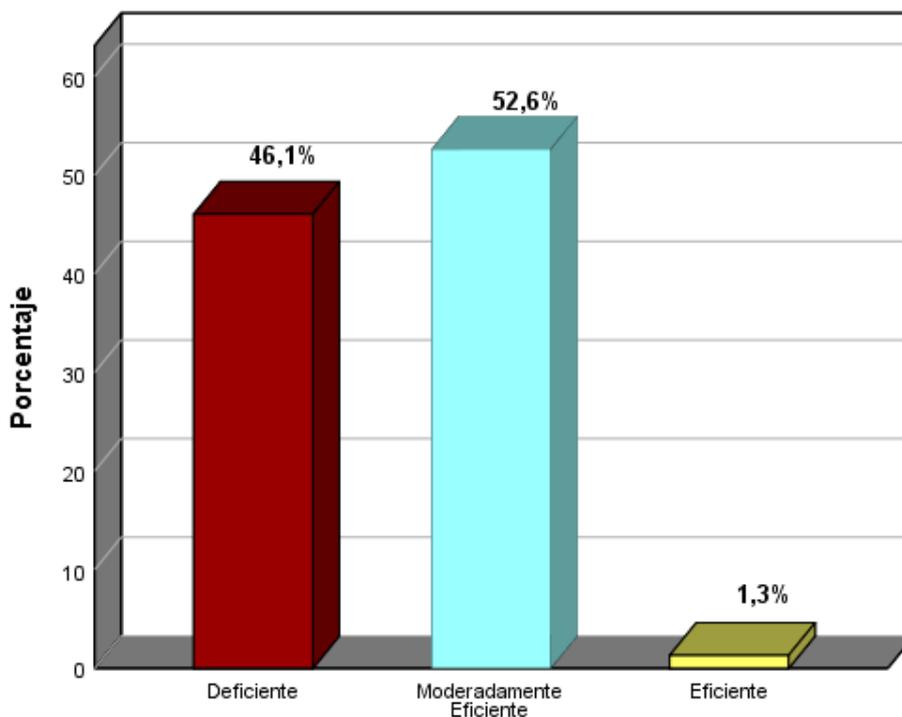


Figura 2 Dimensión etapa preventiva

Fuente: elaboración propia

Con relación al contenido de la tabla 4 y la figura 2 que grafican la percepción de los encuestados cuando se les consultó sobre la etapa preventiva de la gestión de cobranza en las empresas comerciales, el 52,6% respondieron que fue moderadamente eficiente la gestión de cobranzas en la etapa preventiva, y un 46,1% indicaron que la gestión de cobranza en la etapa preventiva fue deficiente, también debemos hacer notar que solo un 1,3% de los encuestados indicaron que la gestión de cobranza en etapa preventiva fue eficiente en tiempos COVID.

Tabla 5

Frecuencias y porcentajes de la dimensión etapa administrativa

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	73	96,1
Moderadamente Eficiente	2	2,6
Eficiente	1	1,3
Total	76	100,0

Fuente: elaboración propia

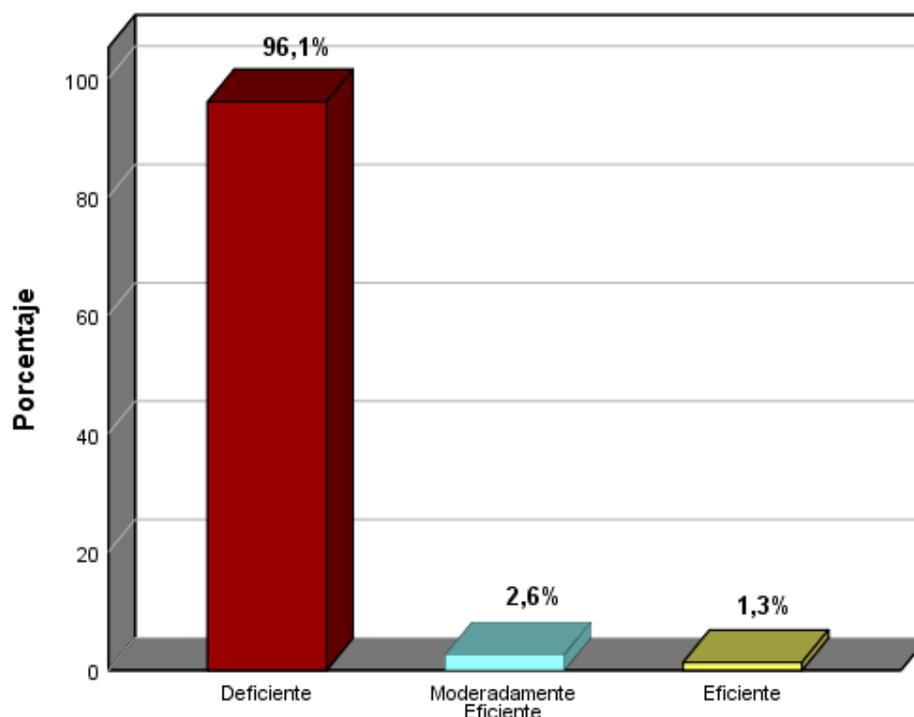


Figura 3 Dimensión etapa administrativa

Fuente: elaboración propia

Con relación al contenido de la tabla 5 y la figura 3 que grafican la percepción de los encuestados cuando se les consultó sobre la etapa administrativa de la gestión de cobranza en las empresas comerciales, el 96,1% respondieron que fue deficiente la gestión de cobranzas en la etapa administrativa, y solo un 2,6% indicaron que la gestión de cobranza en la etapa administrativa fue moderadamente eficiente, también debemos hacer notar que solo un 1,3% de los encuestados indicaron que la gestión de cobranza en etapa administrativa fue eficiente en tiempos COVID.

Tabla 6

Frecuencias y porcentajes de la dimensión etapa judicial

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	55	72,4
Moderadamente Eficiente	20	26,3
Eficiente	1	1,3
Total	76	100,0

Fuente: elaboración propia

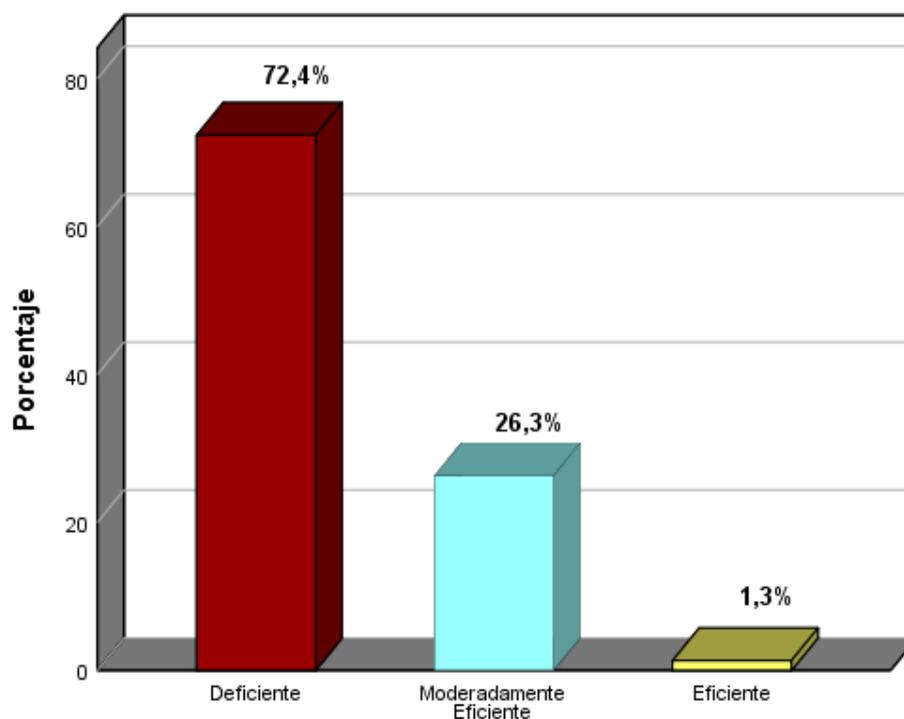


Figura 4 Dimensión etapa judicial

Fuente: elaboración propia

Con relación al contenido de la tabla 6 y la figura 4 que grafican la percepción de los encuestados cuando se les consultó sobre la etapa judicial de la gestión de cobranza en las empresas comerciales, el 72,4% respondieron que fue deficiente la gestión de cobranzas en la etapa judicial, y un 26,3% indicaron que la gestión de cobranza en la etapa judicial fue moderadamente eficiente, también debemos hacer notar que solo un 1,3% de los encuestados indicaron que la gestión de cobranza en etapa judicial fue eficiente en tiempos COVID.

Tabla 7

Frecuencias y porcentajes de la variable rotación de activos

	Frecuencia	Porcentaje
Baja	59	77,6
Moderada	17	22,4
Alta	0	0,0
Total	76	100,0

Fuente: elaboración propia

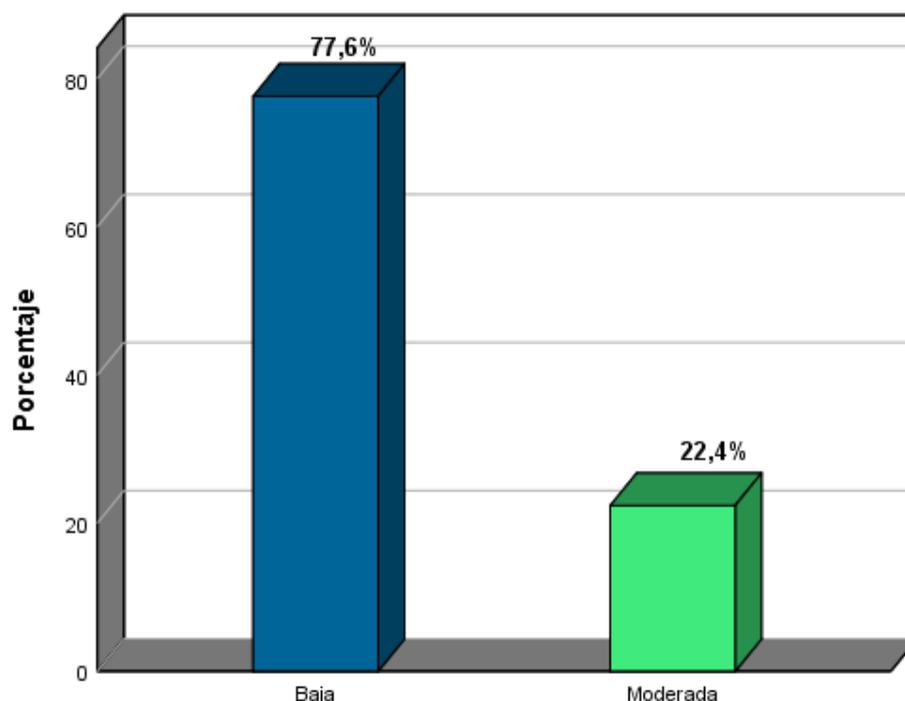


Figura 5 Variable rotación de activos

Fuente: elaboración propia

Con relación al contenido de la tabla 7 y la figura 5 que grafican la percepción de los encuestados cuando se les consultó sobre la rotación de sus activos en sus empresas comerciales, el 77,6% respondieron que fue baja la rotación de sus activos, y un 22,4% indicaron que la gestión de cobranza en la etapa judicial fue moderada, también debemos hacer notar que ninguno de los encuestados indicó que sus activos tuvieron una alta rotación en tiempos COVID.

Tabla 8

Frecuencias y porcentajes de la dimensión ventas netas

	Frecuencia	Porcentaje
Baja	52	68,4
Moderada	24	31,6
Alta	0	0,0
Total	76	100,0

Fuente: elaboración propia

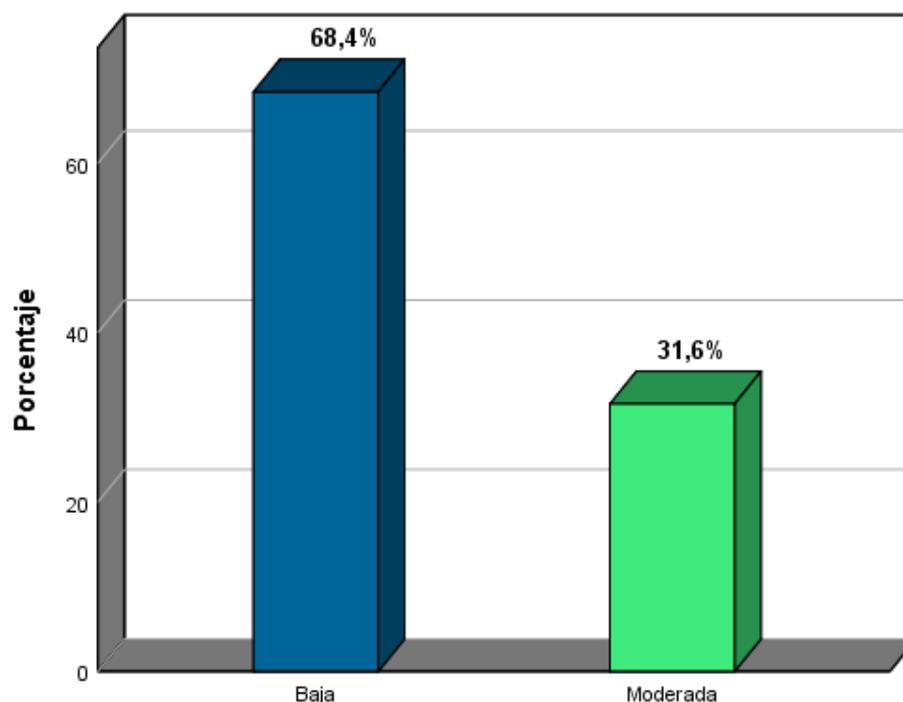


Figura 6 Dimensión ventas netas

Fuente: elaboración propia

Con relación al contenido de la tabla 8 y la figura 6 que grafican la percepción de los encuestados cuando se les consultó sobre sus ventas netas en sus empresas comerciales, el 68,4% respondieron que fueron bajas sus ventas netas, y un 31,6% indicaron que sus ventas netas alcanzaron un nivel moderado, también debemos hacer notar que ninguno de los encuestados indicó que tuvieron altas ventas netas en tiempos COVID.

Tabla 9

Frecuencias y porcentajes de la dimensión activo total

	Frecuencia	Porcentaje
Baja	49	64,5
Moderada	27	35,5
Alta	0	0,0
Total	76	100,0

Fuente: elaboración propia

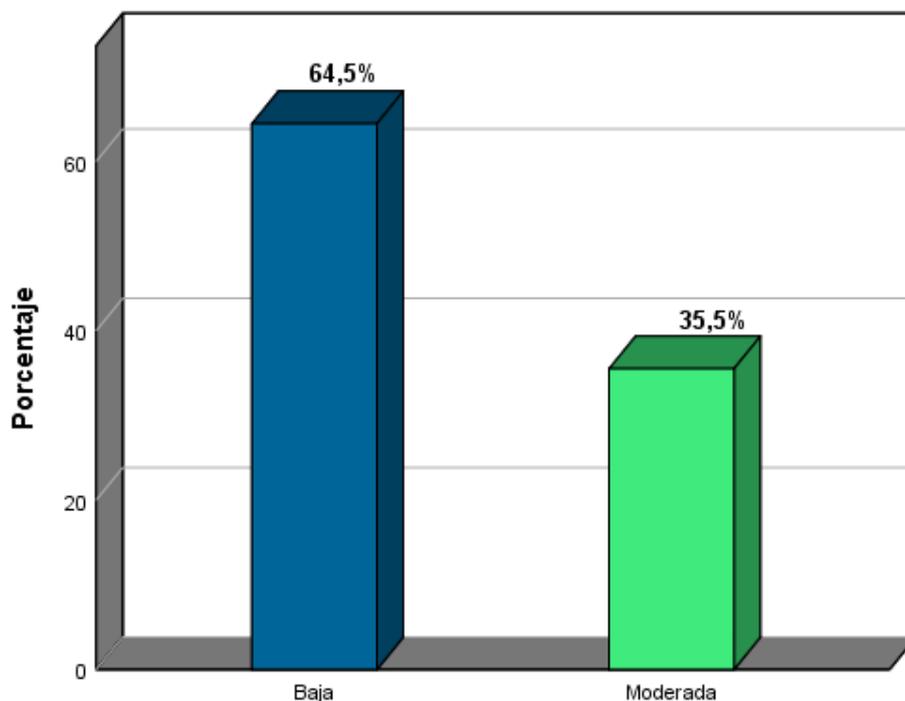


Figura 7 Dimensión activo total

Fuente: elaboración propia

Con relación al contenido de la tabla 9 y la figura 7 que grafican la percepción de los encuestados cuando se les consultó sobre la inversión de su activo total en sus empresas comerciales, el 64,5% respondieron que fue baja la inversión en sus activos totales, y un 35,5% indicaron que la generación de inversiones en activos alcanzó un nivel moderado, también debemos hacer notar que ninguno de los encuestados indicó que sus activos totales tuvieron una alta inversión en tiempos COVID.

4.2. Contrastación de la hipótesis

Con la intención de cumplir con los objetivos de la investigación debemos evaluar las hipótesis, para tal fin formulamos una hipótesis nula (H_0) para cada caso.

Hipótesis general de la investigación

H_0 : La gestión de cobranzas no influyó en la rotación de activos en tiempos de COVID en las empresas comerciales del Distrito de Huacho.

H_G : La gestión de cobranzas influyó en la rotación de activos en tiempos de COVID en las empresas comerciales del Distrito de Huacho.

Tabla 10

Grado de correlación y nivel de significación entre la gestión de cobranza y en la rotación de activos en tiempos de COVID en las empresas comerciales del Distrito de Huacho

			Gestión de cobranza	Rotación de activos
Rho de Spearman	Gestión de cobranza	Coefficiente de correlación	1,000	,635**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	76	76
	Rotación de activos	Coefficiente de correlación	,635**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	76	76

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración Propia

Con la información mostrada en la tabla 10, nos permite determinar que: se presenta una moderada relación entre la gestión de cobranza y la rotación de activos en las empresas comerciales del Distrito de Huacho, (sig. bilateral = 0,000 < 0,01; Rho = 0,635). Por lo cual rechazamos la hipótesis nula formulada y aceptamos nuestra hipótesis alterna; indicando que en tiempos COVID la gestión de cobranza tiene una moderada influencia en la rotación de los activos en las empresas comerciales del Distrito de Huacho.

Hipótesis específica de la investigación

Obtenido el resultado de la contrastación de nuestra hipótesis general analizaremos las hipótesis específicas formulando la hipótesis nula.

Primera hipótesis específica:

H₀: La gestión de cobranzas no influyó en las ventas netas en tiempos de COVID en las empresas comerciales del Distrito de Huacho.

H_{E1}: La gestión de cobranzas influyó en las ventas netas en tiempos de COVID en las empresas comerciales del Distrito de Huacho.

Tabla 11

Grado de correlación y nivel de significación entre la gestión de cobranza y las ventas netas en tiempos de COVID en las empresas comerciales del Distrito de Huacho

		Gestión de cobranza	Ventas netas
Rho de Spearman	Gestión de cobranza	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,557**
	Ventas netas	N	76
		Coeficiente de correlación	,000
	Gestión de cobranza	Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración Propia

Con la información mostrada en la tabla 11, nos permite determinar que: se presenta una moderada relación entre la gestión de cobranza y las ventas netas en las empresas comerciales del Distrito de Huacho, (sig. bilateral = 0,000 < 0,01; Rho = 0,557).

Conforme a los resultados obtenidos rechazamos la hipótesis nula formulada y aceptamos nuestra hipótesis alterna; indicando que en tiempos COVID la gestión de cobranza tiene una moderada influencia en las ventas netas en las empresas comerciales del Distrito de Huacho.

Segunda hipótesis específica:

H₀: La gestión de cobranzas no influyó en el activo total en tiempos de COVID en las empresas comerciales del Distrito de Huacho.

H_{E2}: La gestión de cobranzas influyó en el activo total en tiempos de COVID en las empresas comerciales del Distrito de Huacho.

Tabla 12

Grado de correlación y nivel de significación entre la gestión de cobranza y el activo total en tiempos de COVID en las empresas comerciales del Distrito de Huacho

			Gestión de cobranza	Activo Total
Rho de Spearman	Gestión de cobranza	Coeficiente de correlación	1,000	,540**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	76	76
	Activo Total	Coeficiente de correlación	,540**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	76	76

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración Propia

Con la información mostrada en la tabla 12, nos permite determinar que: se presenta una moderada relación entre la gestión de cobranza y la inversión en activos en las empresas comerciales del Distrito de Huacho, (sig. bilateral = 0,000 < 0,01; Rho = 0,540).

Conforme a los resultados obtenidos rechazamos la hipótesis nula formulada y aceptamos nuestra hipótesis alterna; indicando que en tiempos COVID la gestión de cobranza tiene una moderada influencia para la generación de los activos en las empresas comerciales del Distrito de Huacho.

CAPÍTULO V

DISCUSION

5.1 Discusión de resultados

El ciclo económico mundial fue paralizado a consecuencia del confinamiento generado por la Pandemia COVID-19, las inversiones por su almacenamiento intempestivo no garantizaban la mantención de las características aparentes para la comercialización en ese sentido los negocios se descapitalizaban, esta crisis se incrementaría si se tendría una cartera de crédito que en situaciones comunes siempre existe un margen de deudas morosas, sin embargo, esta última situación podría magnificarse si no se tiene una sólida política para el otorgamiento de créditos, con la incorporación de la informatización de los procesos en los negocios, los protocolos para calificar a un sujeto pasible de crédito, deben de actualizarse en forma constante porque un desface podría poner en riesgo el capital de trabajo del negocio. Con la problemática citada es trascendente enfocarnos en la gestión de cobranza quien tuvo que doblar sus esfuerzos para realizar la cobranza, e innovar los procesos para lograr recuperar la inversión, hechos que a través de nuestra investigación nos permitió conocer que en tiempos COVID la gestión de cobranza manifiesta una moderada influencia en las rotación de activos en las empresas comerciales del Distrito de Huacho; consideramos que ello sucede en la medida de que se ha disminuido el otorgamiento de créditos por la reducida liquidez que tienen los clientes a consecuencia de la Pandemia COVID-19; en tales circunstancias el otorgamiento de facilidades de pago representa alto riesgo si no se tienen políticas de otorgamiento de créditos bastante coherentes con la realidad en que nos encontramos, aunado a políticas de cobranzas bastante efectivas; sobre el particular citamos:

Vargas y Zavala (2019). Se optimizará la gestión de cobranza apoyándose con la utilización de la matriz de riesgo, la misma que nos permitirá identificar los riesgos de otorgar un crédito. (p.113)

Otro de los problemas que enfrentan los negocios, se puede presentar porque pueden tener políticas de créditos y cobranzas bastante estrictas, sin embargo, el trabajador puede no ceñirse a los protocolos establecidos para el otorgamiento de

crédito, ello traerá consecuencias porque las políticas de cobranzas tampoco van a ser efectivas y el riesgo de una pérdida será alto. Sobre el particular coincidimos con los autores:

Mariños, Culqui y Quispe (2019). No cuenta con un buen control respecto a la administración de la gestión de créditos que permita cumplir con los objetivos trazados en los créditos y cobranzas, ya que existe incumplimiento de las políticas aplicadas para otorgarlo. (p.101)

En tiempos COVID la gestión de cobranza tiene una moderada influencia en las ventas netas en las empresas comerciales y creemos que esto sucede porque se han reducido las ventas al crédito, también se han impuesto medidas más drásticas para calificar a los clientes como sujetos viables para el otorgamiento de créditos; porque hay que recordar que cada vez que se otorga un crédito se está dejando de generar rotación de capital de trabajo porque la utilidad se genera cuando es alta la rotación de la inversión y en sentido inverso ante una baja rotación del capital de trabajo representadas por los productos que comercializamos; la probabilidad de obtener rentabilidad será baja, por lo antes dicho los negocios deben desarrollar modelos de comercialización donde impostergablemente se articule las compras frente a las ventas con ello se garantizaría una rotación adecuada de las inversiones basadas en la liquidez del negocio; por lo expresado citamos a:

Navarro y Olivera (2019). Si no se tiene suficiente liquidez e inyección de capital de trabajo para las inversiones de sus activos significaría que la empresa puede llegar a quiebre. (p.51)

Finalmente, con relación de nuestro segundo objetivo específico se ha determinado que en tiempos COVID la gestión de cobranza tiene una moderada influencia para la generación de los activos en las empresas comerciales, y como es sabido las ganancias se obtienen por una adecuada gestión, para ello, los directivos deben ser capaces de leer los resultados financieros de su negocio y con ello buscar

que sus inversiones se adecuen a la realidad del mercado al que pertenecen; los modelos de negocios a emplear son parecidos pero no iguales aunque se trate del mismo giro de negocio, es por ello que consideramos prudente el desarrollar modelos de negocios personalizados que garanticen la adecuada comercialización basados en las particularidades de su mercado, la dimensión de su mercado, el nivel de ingresos de sus consumidores, la demanda, la competencia, entre otros, variables que le servirán para desarrollar y optimizar los créditos buscando garantizar la recuperación de la inversión; coincidente con lo expresado citamos a:

Bullemore (2019). Es necesario desarrollar modelos de estructuras comerciales que busquen la creación de valor para clientes, vendedores y la propia compañía. (p.131)

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

Primera conclusión

En tiempos COVID la gestión de cobranza tiene una moderada influencia en la rotación de los activos en las empresas comerciales del Distrito de Huacho. (sig. bilateral = 0,000 < 0,01; Rho = 0,635).

Segunda conclusión

En tiempos COVID la gestión de cobranza tiene una moderada influencia en las ventas netas en las empresas comerciales del Distrito de Huacho. (sig. bilateral = 0,000 < 0,01; Rho = 0,557).

Tercera Conclusión

En tiempos COVID la gestión de cobranza tiene una moderada influencia para la generación de los activos en las empresas comerciales del Distrito de Huacho (sig. bilateral = 0,000 < 0,01; Rho = 0,540).

6.2. Recomendaciones

Primera recomendación

Habiendo identificado la incidencia de la gestión de cobranzas ante la rotación de los activos recomendamos que los negocios realicen la evaluación y actualización de las políticas para las acciones de la gestión de cobranzas con ello se garantizaría el retorno de las inversiones que no necesariamente servirían en estos los tiempos COVID.

Segunda recomendación

Teniendo en consideración que existe una moderada influencia de la gestión de cobranza frente a las ventas netas podemos recomendar que las políticas para el otorgamiento de crédito sean actualizadas permanentemente aunado a la incorporación de herramientas de información virtual a las que se pueda tener acceso, con ello se garantizaría que el crédito otorgado se efectivice la cobranza, acciones que no necesariamente deberían de realizarse en tiempos COVID.

Tercera recomendación

Conociendo que la gestión de cobranza tiene influencia para la generación de los activos y teniendo en consideración que los activos representan las inversiones de los negocios, recomendamos que se formule un planeamiento de ventas pues el mercado influenciado por el COVID tiene características muy particulares que se deben tener en consideración, con el plan propuesto se estaría dosificando las inversiones y garantizando el retorno de las inversiones.

REFERENCIAS

7.1 Referencias Bibliográficas

Apaza, M. (2005). *Gestión Financiera Empresarial análisis, modelos y programas en Excel*. Perú: Editora y Distribuidora Real SRL.

Apaza, M. (2007). *Formulación, análisis e interpretación de los estados financieros concordado con la NIFFs y NICs*. Perú: Instituto Pacífico SAC.

Brachfield, P. (2009). *Gestión del crédito y cobro*. España: Profit Editorial.

Banco Mundial (2020). *Informe Semestral de la Región América Latina y el Caribe - La economía en los tiempos del COVID 19*. Estados Unidos de Norteamérica: Autor.

Bernal, A. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Pearson.

Bullemore, J. (2019). *Factores Relevantes en la Gestión de Ventas: Análisis desde el punto de vista de la empresa y del consumidor*. (Tesis Doctoral). España: Universidad de Llerida.

Congreso de la República del Perú. (2020, 5 de octubre). Ley 31050. Ley que establece disposiciones extraordinarias para la reprogramación y congelamiento de deudas a fin de aliviar la economía de las personas naturales y las MYPES como consecuencia del COVID-19. Diario Oficial El Peruano (p.4).

Díaz, V. (2006). *Metodología de la investigación científica y bioestadística*. Chile: RIL Editores.

Garza, A. (2007). *Manual de técnicas de investigación para estudiantes de ciencias sociales y humanidades*. (7ª Ed.). México: El colegio de México.

Mariños, R., Culqui, S. & Quispe, M. (2019). *Análisis de los Créditos y Cobranzas que mejoran la Liquidez en la Empresa Agencias Viajes Tours SAC en el Año 2017*. (Tesis para optar el Título Profesional). Perú: Universidad Peruana de las Américas.

Morales, A. & Morales, J. (2014). *Crédito y cobranza*. México: Grupo Editorial Patria SA de CV.

Mateo, M. (2017). *Redacción comercial creativa*. Colombia: Ediciones de la U.

Naciones Unidas, (2020). *La deuda y la COVID-19: Una respuesta global solidaria*. Estados Unidos de Norteamérica: Autor.

Ortega, M. & Garijo, S. (2021). *Proceso integral de la actividad comercial*. España: Editorial Editex SA

Tong, J. (2007). *Finanzas empresariales la decisión de inversión*. Perú: Universidad del Pacífico Centro de Investigación.

Vargas, D. & Zavala, T. (2019). *Optimización de la gestión de cobranza para aumentar la liquidez de Servimanteci*. (Tesis para obtener el Título Profesional). Ecuador: Universidad de Guayaquil.

Vivanco, M. (2005). *Muestreo estadístico, diseño y aplicaciones*. Chile: Editorial Universitaria SA.

ANEXOS



UNIVERSIDAD NACIONAL
“JOSÉ FAUSTINO SANCHEZ CARRIÓN”



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
CUESTIONARIO

Estimado señor:

La presente herramienta de investigación; tiene por objeto sustentar, concluir y presentar recomendaciones sobre “**LA GESTIÓN DE COBRANZAS Y LA ROTACIÓN DE ACTIVOS EN TIEMPOS COVID EN LAS EMPRESAS COMERCIALES DEL DISTRITO DE HUACHO**”; y teniendo en consideración que usted ha mantenido su RUC activo durante el año 2020; solicito su colaboración a través del desarrollo del presente cuestionario y sobre lo cual agradezco anticipadamente su atención.

Marca con una *X* el recuadro de la opción que consideres acorde con la realidad.

Seguimiento de cobranza		Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
01	En la empresa se realiza un seguimiento de las cobranzas					
02	Se actualiza la información financiera de los clientes					
03	Se consulta sobre la capacidad de endeudamiento de los clientes					
04	Por pandemia se vienen tercerizando la cobranza de los créditos					
Recordatorio de cobranza		Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
05	Se remite a los clientes una información actualizada del próximo vencimiento de sus deudas					
06	Se emplean medios informáticos para enviar recordatorios de cobranzas a los clientes					
07	Los recordatorios de las cobranzas han generado pagos antes del vencimiento de las deudas					

Proceso de cobranza		Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
08	Cuando el procedimiento de cobranza no contempla una situación especial se reúnen para tomar medidas					
09	Por pandemia el proceso de cobranza se aplica conforme al criterio del cobrador					
10	A los cobradores se les rota la cartera de cobranza					
11	El equipo de cobranzas se reúne para compartir experiencias y mejorar los procedimientos de cobranza					
Ejecución de garantía		Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
12	Por pandemia cuando una deuda esta vencida no se realiza la cobranza solo se ejecuta la garantía					
13	Se revisan los vencimientos de las garantías recibidas					
14	Se solicitan garantías por las compras al crédito					
15	En las compras al crédito solicitan garantía bancaria					
Cobro pre jurídico		Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
16	Realiza la cobranza vía conciliación pre judicial					
17	La conciliación pre judicial viabiliza la cobranza de las deudas					
18	Por la pandemia solo en la etapa de cobranza pre judicial se solicita garantía					
Cobro jurídico		Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
19	Evalúan la posibilidad el costo beneficio antes de iniciar la cobranza por vía judicial					
20	Las deudas impagas han sido cobradas a través de la vía judicial					
21	Por la pandemia tercerizan la cobranza por vía judicial					

Ventas		Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
22	Para recuperar el capital invertido en las existencias durante el 2020 ha reducido su margen de ganancia					
23	Por la pandemia sus ventas son solo al contado					
24	Utiliza medios virtuales para ofrecer sus productos					
25	Actualiza de manera virtual la promoción de sus productos					
Deducciones		Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
26	Valora la fidelidad de sus clientes y le ofrece descuentos					
27	Por la pandemia reevalúa a sus clientes para otorgarles descuentos.					
28	Por la pandemia los clientes compran productos en volumen y les otorgan descuentos					
Devoluciones		Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
29	Por pandemia los productos son devueltos con mayor frecuencia por tener vencimientos próximos					
30	Por pandemia ya no realizan la devolución del dinero y solo hacen cambio de productos					
31	Las devoluciones tienen un cobro de penalidad					
Activo Circulante		Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
32	El activo circulante alcanza para cubrir las deudas					
33	Por falta de activo circulante recurren a refinanciar deudas bancarias					
34	Por la pandemia la comercialización de las existencias se realiza como márgenes de ganancias variables					
35	Se rematan las existencias para recuperar el capital					

Activo Diferido		Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
36	Realizan adquisiciones con recepción de productos en fechas diferidas					
37	Por pandemia sus ventas las realizan con la cobranza de una cuota inicial que servirá como capital de trabajo					
38	Por pandemia solo realizan compras en función al pedido del cliente					
Activo Fijo		Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
39	Por pandemia el porcentaje de depreciación que aplican esta por debajo del límite permitido					
40	Por pandemia sus activos fijos han tenido que ser acondicionados					
41	Vienen enajenando sus activos en la medida en que necesitan capital de trabajo					

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: LA GESTIÓN DE COBRANZAS Y LA ROTACIÓN DE ACTIVOS EN TIEMPOS COVID EN LAS EMPRESAS COMERCIALES DEL DISTRITO DE HUACHO
 AUTOR: BCH. JUAN ALFREDO NICHOSILVA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES E INDICADORES			
¿De qué manera la gestión de cobranzas influyó en la rotación de activos en tiempos de COVID en las empresas comerciales del Distrito de Huacho?	Determinar la manera en que la gestión de cobranzas influyó en la rotación de activos en tiempos de COVID en las empresas comerciales del Distrito de Huacho	La gestión de cobranzas influyó en la rotación de activos en tiempos de COVID en las empresas comerciales del Distrito de Huacho.	Variable 1: GESTIÓN DE COBRANZAS			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
a) ¿De qué manera la gestión de cobranzas influyó en las ventas netas en tiempos de COVID en las empresas comerciales del Distrito de Huacho?	a) Determinar la manera en que la gestión de cobranzas influyó en las ventas netas en tiempos de COVID en las empresas comerciales del Distrito de Huacho.	a) La gestión de cobranzas influyó en las ventas netas en tiempos de COVID en las empresas comerciales del Distrito de Huacho	Etapa preventiva	Seguimiento de cobranza	01 – 04	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
			Etapa administrativa	Recordatorio de cobranza	05 – 07	
b) ¿De qué manera la gestión de cobranzas influyó en el activo total en tiempos de COVID en las empresas comerciales del Distrito de Huacho?	b) Determinar la manera en que la gestión de cobranzas influyó en el activo total en tiempos de COVID en las empresas comerciales del Distrito de Huacho.	b) La gestión de cobranzas influyó en el activo total en tiempos de COVID en las empresas comerciales del Distrito de Huacho	Etapa judicial	Proceso de cobranza	08 – 11	
			Etapa judicial	Ejecución de garantía	12 – 15	
				Cobro pre jurídico	16 – 18	
				Cobro jurídico	19 – 21	
			Variable 2: ROTACIÓN DE ACTIVOS			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
				Ventas	22 – 25	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
			Ventas netas	Deducciones	26 – 28	
				Devoluciones	29 – 31	
				Activo Circulante	32 – 35	
			Activo total	Activo Diferido	36 – 38	
				Activo Fijo	39 – 41	