

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

**LA GESTIÓN DE COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA
ADMINISTRACIÓN DE TESORERÍA EN LAS EMPRESAS
DEL SECTOR CONSTRUCCIÓN EN LIMA
METROPOLITANA, 2019-2021**

PRESENTADA POR
**MELANIE ALEXANDRA ATAUJE SALDARRIAGA
JHOGAN GERSON ESPINOZA BENDEZU**

ASESOR
VIRGILIO WILFREDO RODAS SERRANO

TESIS

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
INFORMACIÓN FINANCIERA Y TOMA DE DECISIONES

LIMA – PERÚ

2022



CC BY

Reconocimiento

El autor permite a otros distribuir y transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra, incluso con fines comerciales, siempre que sea reconocida la autoría de la creación original

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**LA GESTIÓN DE COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN DE
TESORERÍA EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR CONSTRUCCIÓN EN LIMA
METROPOLITANA, 2019-2021**

PRESENTADO POR:

**MELANIE ALEXANDRA ATAUJE SALDARRIAGA
JHOGAN GERSON ESPINOZA BENDEZU**

ASESOR:

DR. VIRGILIO WILFREDO RODAS SERRANO

TESIS

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

INFORMACIÓN FINANCIERA Y TOMA DE DESICIONES

LIMA - PERÚ

2022

**LA GESTIÓN DE COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN DE
TESORERÍA EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR CONSTRUCCIÓN EN LIMA
METROPOLITANA, 2019-2021**

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

DR. VIRGILIO WILFREDO RODAS SERRANO

MIEMBROS DEL JURADO:

PRESIDENTE:

DR. JUAN AMADEO ALVA GÓMEZ

SECRETARIO:

DRA. MARIA EUGENIA VASQUEZ GIL

MIEMBRO DE JURADO:

DR. SABINO TALLA RAMOS

DEDICATORIA

A nuestros padres, por su apoyo incondicional en todo lo que nos proponemos; y a Dios, por ser nuestro guía para seguir por el buen camino y habernos iluminado en cada paso que dimos para la culminación de nuestra tesis.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a nuestros profesores que sin su ayuda no hubiéramos podido culminar este proyecto, que nos ayudará a seguir superándonos en nuestra vida profesional para alcanzar nuestras metas propuestas.

ÍNDICE

PORTADA.....	i
TÍTULO.....	ii
ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO.....	III
DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
ÍNDICE.....	VI
ÍNDICE DE TABLAS.....	VIII
RESUMEN.....	X
ABSTRACT.....	XI
INTRODUCCIÓN.....	XII
CAPITULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	6
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	6
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	7
1.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	7
1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
1.4.1. JUSTIFICACIÓN.....	7
1.4.2. IMPORTANCIA.....	8
1.5. LIMITACIONES DEL ESTUDIO.....	8
1.6. VIABILIDAD DEL ESTUDIO.....	8
CAPITULO II.....	10
MARCO TEÓRICO.....	10
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	10
2.1.1. ANTECEDENTES NACIONALES.....	10
2.1.2. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	13
2.2. BASES TEÓRICAS.....	16
2.2.1. GESTIÓN DE COBRANZAS.....	16
2.2.1.1. POLÍTICAS DE COBRANZA.....	17
2.2.1.2. PRESUPUESTO DE COBRANZA.....	21
2.2.1.3. NIVEL DE CARTERA VENCIDA.....	23
2.2.2. TESORERÍA.....	26
2.2.2.1. DISPONIBILIDAD DE LIQUIDEZ:.....	29
2.2.2.2. PROYECCION DE FLUJO DE CAJA.....	33
2.2.2.3. AUMENTO DEL FINANCIAMIENTO BANCARIO.....	39
2.3. TÉRMINOS TÉCNICOS.....	43
CAPITULO III.....	46
HIPOTESIS Y VARIABLES.....	46
3.1. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	46

3.1.1.	HIPÓTESIS GENERAL	46
3.1.2.	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	46
3.2.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	47
3.2.1.	VARIABLE INDEPENDIENTE	47
3.2.2.	VARIABLE DEPENDIENTE	48
CAPÍTULO IV		49
METODOLOGÍA.....		49
4.1.	DISEÑO METODOLÓGICO	49
4.1.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	49
4.1.2.	NIVEL DE INVESTIGACIÓN	49
4.1.3.	MÉTODO	49
4.1.4.	DISEÑO	49
4.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA	50
4.2.1.	POBLACIÓN	50
4.2.2.	MUESTRA	51
4.3.	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	52
4.3.1.	TÉCNICAS	52
4.3.2.	INSTRUMENTOS.....	53
4.4.	TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	53
4.5.	ASPECTOS ÉTICOS.....	53
CAPÍTULO V		54
RESULTADOS		54
5.1.	PRESENTACION.....	54
5.2.	INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	55
5.3.	CONTRASTACION DE HIPOTESIS	74
CAPITULO VI		87
DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		87
6.1.	DISCUSIÓN	87
6.2.	CONCLUSIONES	89
6.3.	RECOMENDACIONES	90
BIBLIOGRAFÍA		91
ANEXOS.....		99
MATRIZ DE CONSISTENCIA.....		100
ENCUESTA		101
TABLAS DE POBLACIONES.....		106
FICHA DE VALIDACIÓN		108

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: RIESGOS POR UNA INADECUADA GESTIÓN FINANCIERA.....	4
TABLA 2: ESTRATEGIAS PARA UNA CRISIS FINANCIERA.....	4
TABLA 3: DIFERENCIAS DE REFINANCIAMIENTO Y REPROGRAMACIÓN.....	21
TABLA 4: VARIABLE DEPENDIENTE E INDICADORES.....	47
TABLA 5: VARIABLE INDEPENDIENTE E INDICADORES	48
TABLA 6: POBLACIÓN.....	50
TABLA 7: ¿EN SU OPINIÓN EL PLAZO DE VENTAS A LOS CLIENTES DEBE TOMAR COMO REFERENCIA EL ENTORNO DEL MERCADO DONDE LA EMPRESA DESARROLLA SUS ACTIVIDADES?.....	55
TABLA 8: ¿CREE USTED QUE LA SOLICITUD DE REFINANCIAMIENTO DE CLIENTES DEBE SER ATENDIDA SIGUIENDO LA POLÍTICA DE COBRANZAS?.....	56
TABLA 9: ¿CONSIDERA USTED QUE TODAS LAS EMPRESAS DEBEN CONTAR CON UN PRESUPUESTO DE COBRANZAS MENSUALES DE SUS CLIENTES ESTRATÉGICOS?.....	57
TABLA 10: ¿EN SU OPINIÓN LAS EMPRESAS DEBEN FINANCIAR SUS VENTAS UTILIZANDO EL SISTEMA DEL FACTORING ELECTRÓNICO?	59
TABLA 11: ¿CREE USTED QUE LAS EMPRESAS DEBEN CONTAR CON REPORTES DE ANTIGÜEDAD DE LA DEUDA PARA MONITOREAR LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA MAYOR A 120 DÍAS?	60
TABLA 12: EN SU OPINIÓN LAS EMPRESAS DEBEN EVALUAR LA CONVENIENCIA DE MANTENER EN FORMA INDEFINIDA LA CARTERA VENCIDA EN EL ÁREA LEGAL.....	61
TABLA 13: ¿EN SU OPINIÓN LAS EMPRESAS DEBEN EVALUAR MENSUALMENTE LA EFICIENCIA DE SU GESTIÓN DE COBRANZAS EN LAS METAS EMPRESARIALES?	63
TABLA 14: ¿CREE USTED QUE LA PERSONA RESPONSABLE DE LA TESORERÍA DEBE ELABORAR SU PLAN DE PAGOS TOMANDO EN CUENTA SOLO SU SALDO LÍQUIDO EN BANCOS?.....	64
TABLA 15: ¿EN SU OPINIÓN UNO DE LOS OBJETIVOS IMPORTANTES DE LAS EMPRESAS ES MANTENER SIEMPRE SALDOS POSITIVOS EN SU BALANCE DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN EN EL FLUJO DE CAJA?	65
TABLA 16: ¿CREE USTED QUE LAS EMPRESAS DEBEN PROYECTAR MENSUALMENTE SUS INGRESOS POR VENTAS AL CONTADO?	67
TABLA 17: EN SU OPINIÓN LAS EMPRESAS DEBEN HACER SU MEJOR ESFUERZO EN SU PROYECCIÓN MENSUAL DE COBRANZAS POR VENTAS AL CRÉDITO?	68
TABLA 18: ¿CONSIDERA USTED QUE LAS EMPRESAS DEBEN CONTAR CON LÍNEAS DE CRÉDITO PARA PODER ACCEDER A FINANCIAMIENTOS MEDIANTE PAGARES?.....	69
TABLA 19: CONSIDERA USTED QUE LAS EMPRESAS DEBEN NEGOCIAR LOS LÍMITES DE CRÉDITOS ADECUADOS EN RELACIÓN CON FINANCIAMIENTO CON SUS PROVEEDORES.....	71
TABLA 20: EN SU OPINIÓN LAS EMPRESAS DEBEN IMPLEMENTAR POLÍTICAS PARA MEJORAR LAS EFICIENCIAS EN SU ADMINISTRACIÓN DE TESORERÍA?	72
TABLA 21: LA GESTIÓN DE COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN DE LA TESORERÍA EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR CONSTRUCCIÓN EN LIMA METROPOLITANA, 2019-2020.....	75
TABLA 22: PRUEBA JI CUADRADO.....	77
TABLA 23: CREE USTED QUE LA SOLICITUD DE REFINANCIAMIENTO DE CLIENTES DEBE SER ATENDIDA SIGUIENDO LA POLÍTICA DE COBRANZAS? * ¿CREE USTED QUE LA PERSONA RESPONSABLE DE LA TESORERÍA DEBE ELABORAR SU PLAN DE PAGOS TOMANDO EN CUENTA SOLO SU SALDO LÍQUIDO.....	79
TABLA 24: PRUEBA JI CUADRADO HIPÓTESIS (A)	80
TABLA 25: ¿CONSIDERA USTED QUE TODAS LAS EMPRESAS DEBEN CONTAR CON UN PRESUPUESTO DE COBRANZAS MENSUALES DE SUS CLIENTES ESTRATÉGICOS? * ¿EN SU OPINIÓN LAS EMPRESAS DEBEN HACER SU MEJOR ESFUERZO EN SU PROYECCIÓN MENSUAL DE COBRANZAS POR VENTAS AL CRÉDITO?.....	82
TABLA 26: PRUEBAS JI CUADRADO (B).....	83
TABLA 27: CREE USTED QUE LAS EMPRESAS DEBEN CONTAR CON REPORTES DE ANTIGÜEDAD DE LA DEUDA PARA MONITOREAR LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA MAYOR A 120 DÍAS * ¿CONSIDERA USTED QUE LAS EMPRESAS DEBEN CONTAR CON LÍNEAS DE CRÉDITO PARA PODER ACCEDER A PAGARES.....	85
TABLA 28: PRUEBA DE CHI CUADRADO (C).....	86
TABLA 29: TABLA DE POBLACIÓN (N).....	106
TABLA 30: CUADRO DE DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA.....	107

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: LOS STAKEHOLDER	3
FIGURA 2: PROCESO DE LA GESTIÓN DE COBRANZA	16
FIGURA 3: PROCESO DE VENTAS.....	17
FIGURA 4: POLÍTICAS DE COBRANZA	18
FIGURA 5: EL FACTORING.....	23
FIGURA 6: FLUJOS DE INFORMACIÓN EN EL MODELO CLÁSICO	27
FIGURA 7: ¿EN SU OPINIÓN EL PLAZO DE VENTAS A LOS CLIENTES DEBE TOMAR COMO REFERENCIA EL ENTORNO DEL MERCADO DONDE LA EMPRESA DESARROLLA SUS ACTIVIDADES?.....	55
FIGURA 8: ¿CREE USTED QUE LA SOLICITUD DE REFINANCIAMIENTO DE CLIENTES DEBE SER ATENDIDA SIGUIENDO LA POLÍTICA DE COBRANZAS?	56
FIGURA 9: ¿CONSIDERA USTED QUE TODAS LAS EMPRESAS DEBEN CONTAR CON UN PRESUPUESTO DE COBRANZAS MENSUALES DE SUS CLIENTES ESTRATÉGICOS?	58
FIGURA 10: ¿EN SU OPINIÓN LAS EMPRESAS DEBEN FINANCIAR SUS VENTAS UTILIZANDO EL SISTEMA DEL FACTORING ELECTRÓNICO?	59
FIGURA 11: ¿CREE USTED QUE LAS EMPRESAS DEBEN CONTAR CON REPORTES DE ANTIGÜEDAD DE LA DEUDA PARA MONITOREAR LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA MAYOR A 120 DÍAS?	60
FIGURA 12: EN SU OPINIÓN LAS EMPRESAS DEBEN EVALUAR LA CONVENIENCIA DE MANTENER EN FORMA INDEFINIDA LA CARTERA VENCIDA EN EL ÁREA LEGAL.....	62
FIGURA 13: ¿EN SU OPINIÓN LAS EMPRESAS DEBEN EVALUAR MENSUALMENTE LA EFICIENCIA DE SU GESTIÓN DE COBRANZAS EN LAS METAS EMPRESARIALES?.....	63
FIGURA 14: ¿CREE USTED QUE LA PERSONA RESPONSABLE DE LA TESORERÍA DEBE ELABORAR SU PLAN DE PAGOS TOMANDO EN CUENTA SOLO SU SALDO LÍQUIDO EN BANCOS?.....	64
FIGURA 15: ¿EN SU OPINIÓN UNO DE LOS OBJETIVOS IMPORTANTES DE LAS EMPRESAS ES MANTENER SIEMPRE SALDOS POSITIVOS EN SU BALANCE DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN EN EL FLUJO DE CAJA?	66
FIGURA 16: ¿CREE USTED QUE LAS EMPRESAS DEBEN PROYECTAR MENSUALMENTE SUS INGRESOS POR VENTAS AL CONTADO?	67
FIGURA 17: EN SU OPINIÓN LAS EMPRESAS DEBEN HACER SU MEJOR ESFUERZO EN SU PROYECCIÓN MENSUAL DE COBRANZAS POR VENTAS AL CRÉDITO?	68
FIGURA 18: ¿CONSIDERA USTED QUE LAS EMPRESAS DEBEN CONTAR CON LÍNEAS DE CRÉDITO PARA PODER ACCEDER A FINANCIAMIENTOS MEDIANTE PAGARES?.....	70
FIGURA 19: CONSIDERA USTED QUE LAS EMPRESAS DEBEN NEGOCIAR LOS LÍMITES DE CRÉDITOS ADECUADOS EN RELACIÓN CON FINANCIAMIENTO CON SUS PROVEEDORES.....	71
FIGURA 20: ¿EN SU OPINIÓN LAS EMPRESAS DEBEN IMPLEMENTAR POLÍTICAS PARA MEJORAR LAS EFICIENCIAS EN SU ADMINISTRACIÓN DE TESORERÍA?	73
FIGURA 21: FUNCIÓN DE DISTRIBUCIÓN DE TOMA DE DECISIONES DE HIPÓTESIS GENERAL.....	76
FIGURA 22: FUNCIÓN DE DISTRIBUCIÓN DE TOMA DE DECISIONES DE HIPÓTESIS SECUNDARIA (A)	79
FIGURA 23: FUNCIÓN DE DISTRIBUCIÓN DE TOMA DE DECISIONES DE HIPÓTESIS SECUNDARIA (B)	82
FIGURA 24: FUNCIÓN DE DISTRIBUCIÓN DE TOMA DE DECISIONES DE HIPÓTESIS SECUNDARIA (C)	85

RESUMEN

La situación problemática del presente estudio se centrará en como incide una correcta administración de las cobranzas en el área de Tesorería, en las empresas del sector construcción en Lima. Por tal motivo se formuló el siguiente problema: ¿De qué manera la Gestión de Cobranzas incide en la Administración de la Tesorería en las empresas del sector construcción en Lima Metropolitana, 2019-2020?

El objetivo de esta investigación es determinar si la gestión de cobranzas influye en la administración del área de Tesorería de las empresas del sector construcción.

El presente estudio se justificó debido a que las empresas del rubro constructor están más propensas a riesgos de liquidez por el alto crédito que manejan al cobrar a los concesionarios por su trabajo. Esto podría generar que afecte al área de Tesorería en sus funciones principales como son las de cumplir las obligaciones financieras que se obtienen por operaciones mismas de la empresa, problemas con el pago de nóminas del personal y accionistas, falta de inversión en maquinaria y materiales para la mano de obra, entre otros.

La hipótesis que se consideró en el presente estudio de investigación fue que la Gestión de Cobranzas incide positivamente en el Área de Tesorería de las empresas del sector construcción en Lima.

La población consta de 100 personas que se dividen en 50 personas del área de cobranzas y 50 personas del Área de Tesorería, quienes han tenido que pasar por una encuesta que nos permitió evaluar la información que tienen dichas personas y llegar a las respectivas conclusiones.

PALABRAS CLAVES: Gestión de cobranzas, Tesorería, Liquidez.

ABSTRACT

The problematic situation of this study will focus on how correct collection management affects the Treasury area, in companies in the construction sector in Lima - Peru. For this reason, the following problem was formulated: How does Collection Management affect the Treasury Administration in companies in the Construction sector in Metropolitan Lima, 2019-2020?

The objective of this research is to determine if collection management influences the administration of the Treasury area of companies in the Construction sector.

The present study is justified because it was shown that companies in the construction sector are more prone to liquidity risks due to the high credit they handle when charging concessionaires for their work. This could cause it to affect the Treasury area in its main functions, such as meeting the financial obligations that are obtained from the company's operations, problems with the payment of payroll for personnel and shareholders, lack of investment in machinery and materials for labor, among others.

The hypothesis that was considered in this research study was that Collection Management has a positive impact on the Treasury area of companies in the construction sector in Lima.

The population consists of 100 people who are divided into 50 people from the collections area and 50 people from the Treasury area, who have had to go through a survey that allowed us to evaluate the information that these people have and reach the respective conclusions.

KEYWORDS: Collection management, Treasury, Liquidity.

INTRODUCCIÓN

La presente tesis titulada "LA GESTIÓN DE COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN DE LA TESORERÍA EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR CONSTRUCCIÓN EN LIMA METROPOLITANA, 2019-2020", tiene como objetivo de determinar si la Gestión de Cobranzas incide en la Administración de la Tesorería en las empresas del sector construcción en Lima Metropolitana, 2019-2020.

El sector construcción, es uno de los sectores más afectados con el acontecimiento del COVID -19 que hizo que las actividades se paralicen, en cuestión de inversión privada. Por tal motivo, se vio afectado el flujo de caja de las empresas de este sector, que se manejan con periodos de pagos extremadamente prolongados siendo el principal problema en un futuro la falta de liquidez

En consecuencia, el sector construcción debe priorizar el capital de los inversionistas o accionistas y considerar sus tácticas para garantizar una sostenibilidad en la liquidez, de esta forma, determinar un plan de contingencia mediante la gestión de cobranzas para evitar que las cuentas por cobrar sean incobrables, siendo la principal fuente de ingreso del negocio que incide en la administración adecuada del área de tesorería ya que, al realizar dicha área el flujo caja se evidencia todas las entradas y salidas de dinero (pago a los empleados, pago a proveedores, pago de impuesto y otras salidas). En todo caso la gestión de cobranza sea inadecuada se anticipa un financiamiento interno o externo para reducir el riesgo de falta de liquidez en los indicadores financieros. El objetivo es mantener en movimiento en el rubro.

Se detalla la estructura de la investigación de la siguiente manera:

En la presente investigación, se aborda sobre la gestión de cobranzas y su incidencia en la administración de la tesorería en las empresas del sector construcción en Lima metropolitana 2019-

2020, en el cual está desarrollado por seis capítulos en donde se detalla adecuadamente el desarrollo del trabajo.

El Capítulo I, se detalla el planteamiento del problema que comprende la descripción de la realidad problemática, en donde las empresas en la actualidad implementan nuevas estrategias por la coyuntura del covid-19 que produjo cambios en el mercado. El sector construcción fue uno de los más afectados en su liquidez, por lo que se maneja con periodos de pagos extremadamente prolongados, para resolver el problema se plantea crear un plan de contingencia teniendo una adecuada gestión de cobranzas y de tesorería. Así mismo, por la problemática se estableció la delimitación de la investigación, la formulación del problema en consecuencia se implantó el objetivo general y específico. Además, la justificación, importancia, viabilidad y limitaciones de la investigación.

El Capítulo II, se establece el marco teórico, donde se analiza los antecedentes de la investigación que han sido publicadas en los últimos años tanto en universidades nacionales e internacionales, las bases teóricas y definiciones conceptuales.

El Capítulo III, se detalla la hipótesis y variables, dando a conocer la hipótesis principal y secundaria, así como la operacionalización de variables.

Capítulo IV, define la metodología de la investigación, especificando el diseño metodológico, estableciendo la información de la población y muestra. Asimismo, las técnicas de recolección de datos, las técnicas para el procesamiento de la información y finalmente los aspectos éticos.

El capítulo V, se encuentra los resultados, donde se presenta y se procede a analizar la información proporcionada por la encuesta en tablas y gráficos con sus respectivas interpretaciones.

El capítulo VI, se desarrolla la discusión, conclusiones y recomendaciones, se considera la discusión de los resultados mediante la comprobación de la hipótesis, las conclusiones y recomendaciones se realizan en base a los resultados obtenidos en la investigación.

Finalmente se presentan las fuentes bibliográficas y anexos.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

Las empresas en la actualidad se están desarrollando en un mercado de continuos cambios en los que se exponen a variedades tipos de riesgos por el alto nivel de competencia que existe. Por esto, las empresas se ven en la necesidad de implementar nuevas estrategias que respalden su intervención dentro sector económico donde se manejan. Estos tipos de estrategias involucran a las diferentes áreas de trabajo que ayudaran a incrementar la productividad, mejorar la calidad de productos, reducción de costos y aumentar la eficacia de sus procesos en general, con el fin de llegar a las metas propuestas por la Gerencia General.

Para un pensamiento empresarial amplio hay que tener en cuenta dos tipos de filosofías totalmente distintas que ayudará a tener un propósito a la empresa. La primera es la Shareholder Theory o Teoría del Valor Accionario de Milton Friedman, en la que indica que las empresas deben tener como único propósito generar mayores utilidades sin responsabilidad social hacia la sociedad, con la única regla que sea una competencia libre sin engaño o fraude. La segunda teoría es la Stakeholder Theory o Teoría de las Partes Interesadas promovida por Edward Freeman, en la que defiende la idea de que el propósito de la empresa no solo es generar ganancia para sus accionarios si no, debe servir a todas las partes que generan valor como los clientes, empleados, proveedores, etc.

Por los problemas que salieron a la luz por aplicar la primera teoría de Friedman como, el caso Enron, Volkswagen y violaciones de derechos humanos de las diferentes empresas, se vio en la necesidad de criticar esta teoría ya que por satisfacer las ganancias de sus accionistas son propensos a realizar actos

illegales dañando su reputación junto con todos los involucrados como los empleados, accionistas, clientes y proveedores; ocasionándoles significativas pérdidas económicas.

Entendiendo que es mejor aplicar la segunda teoría, se debe organizar a todas las áreas de la empresa en general para que mantengan sus objetivos y propósitos claros para el crecimiento de todos. Así mismo, esta teoría ayudará al enfoque de la investigación en dos áreas específicas, Créditos y Cobranzas y Tesorería, para así poder llegar a una adecuada administración de dichas áreas y a su vez, cumplir con las obligaciones financieras que se obtienen y con el correcto cumplimiento de la política empresarial.

Los stakeholders ayudan a mejorar los procesos de venta, esto hace que satisfaga las necesidades de los clientes y cree una ventaja competitiva en el mercado donde se está desarrollando. Los Stakeholders se pueden dividir en los siguientes grupos:

- Clientes: En este grupo de stakeholders podemos encontrar a los clientes actuales y potenciales. Son aquellas personas que van a consumir tu producto o servicio, por lo que son tu principal fuente de ingresos. Es por eso por lo que debes conocer a tus clientes a la perfección y elaborar un plan de negocios que atienda sus necesidades.
- Inversionistas: Los inversionistas son un grupo de interés que juega un rol importante para el desarrollo de un negocio, ya que son quienes aportan una cantidad de dinero significativa en tu proyecto, confiando en tu gestión para generar utilidades.
- Proveedores: La importancia de los stakeholders que pertenecen al grupo de los proveedores, se basa en que son ellos quienes te proporcionan los recursos necesarios para brindar un buen producto o servicio. Las ganancias que obtendrás en tu negocio dependerán en gran parte de las tarifas que te ofrecen los proveedores.
- Trabajadores: El equipo de trabajo dentro de una empresa también forma parte de los stakeholders de la misma. Muchos de estos empleados son quienes tienen un contacto directo

con tus clientes, por lo que debes tener una buena comunicación con ellos y ofrecerles lo necesario para hacer que se sientan motivados en el desarrollo de sus labores.

- Entidades gubernamentales: Estos stakeholders pueden consistir en organismos reguladores o autoridades tributarias, cuyas decisiones pueden repercutir significativamente en el desarrollo de la empresa.
- Comunidades: Las comunidades son grupos de interés que pueden ejercer gran influencia sobre las empresas. En ciertos rubros, como la minería, algunas comunidades pueden verse notablemente afectadas por el impacto que causan en su calidad de vida y en el medio ambiente. Para evitar conflictos, se deben fortalecer los diferentes canales de diálogo y negociación.

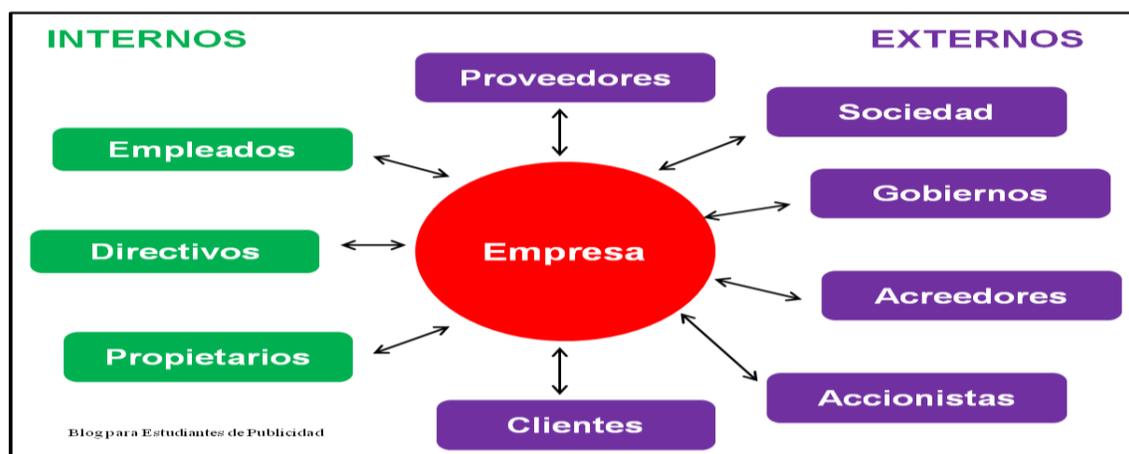


FIGURA 1: LOS STAKEHOLDER

Con la coyuntura del COVID-19 muchas empresas tuvieron que reconsiderar sus estrategias para poder garantizar el bienestar de sus empleados y mantener su negocio. Siguiendo con la teoría de Freeman se consideraría que por los tiempos difíciles que se está pasando las empresas prioricen el capital de los inversionistas o accionistas, pero por suerte estudios han demostrado que fortalecer el compromiso con la empresa brindará sostenibilidad, evaluando las consecuencias externas de las acciones cometidas.

Pero a pesar de algunos esfuerzos de sostenibilidad, el COVID-19 hizo que las actividades se paralicen en el sector constructor, ya sea en inversión privada como en infraestructura, en lo que afecta a la liquidez de las empresas ya que se manejan con periodos de pagos extremadamente prolongados, siendo el principal reto para enfrentar. Además, los posibles efectos negativos para este sector por no tener un plan de respaldo o realizar una mala gestión de finanzas son los siguientes:

TABLA 1: RIESGOS POR UNA INADECUADA GESTIÓN FINANCIERA

Fuente: Elaboración propia, aplicada en la empresa El Manantial Sac

ACTIVO	PASIVO	NEGOCIO
<ul style="list-style-type: none"> ● Riesgo de liquidez ● Deterioro de valor de cuentas por cobrar, activos no financieros o activos intangibles 	<ul style="list-style-type: none"> ● Incumplimiento de pagos a proveedores. ● Incumplimiento de contrato de obras, préstamos y financiamientos 	<ul style="list-style-type: none"> ● Riesgo de entidad en funcionamiento ● Reducción de ingresos ● Recorte de personal o política salarial

Para permanecer en el mercado se deberá implementar algunas estrategias internas y externas, según la teoría, como:

TABLA 2: ESTRATEGIAS PARA UNA CRISIS FINANCIERA

INTERNAS	EXTERNAS
<ul style="list-style-type: none"> ● Aplazar nuevas inversiones y gastos ● Flujos de caja ajustados ● Información financiera y no financiera actualizada ● Teletrabajo ● Renegociar escala salarial ● Análisis de punto de equilibrio y ajuste en presupuesto de mano de obra 	<ul style="list-style-type: none"> ● Diferir pagos de créditos bancarios. ● Consenso con las comunidades para evitar bloqueos. ● Beneficios del gobierno hacia el sector ● Créditos para enfrentar pago de salarios ● Negociación de nuevos plazos de pago a proveedores.

Por las estrategias planteadas en el cuadro anterior, se puede observar que el mayor problema será con respecto a la liquidez en la empresa, tanto en ingresos como en salidas de dinero, por lo que ayudaría como un plan de contingencia tener de una adecuada gestión de cobranzas y el apropiado manejo en el área de Tesorería.

La gestión de cobranzas buscará tácticas atractivas para que los clientes se animen a concretar las ventas y evitar que las cuentas por cobrar se conviertan en incobrables y lleguen a generar pérdidas en los reportes financieros. Además, buscará otras tácticas que hagan que sea eficaz el trabajo de los empleados y al compromiso de los clientes para que se sientan parte importante de la empresa.

Con respecto al área de Tesorería, es importante porque aquí se realizarán todas las acciones a corto plazo que estén relacionadas con el flujo monetario como el pago a los empleados, proveedores, impuestos, etc. El área se encargará de maximizar el patrimonio de la empresa, de reducir el riesgo de falta de liquidez y del manejo eficiente de efectivo para que siga el movimiento financiero en la empresa y pueda cumplir con sus obligaciones. Además, la correcta gestión de esta área ayudará a obtener una mejor oportunidad de negocios financieros como adquisición de materias primas a precios preferenciales.

a) Delimitación espacial:

El ámbito donde se desarrollo es en las empresas del sector construcción de Lima Metropolitana

b) Delimitación temporal:

El periodo que comprendió el estudio de investigación corresponde a los años 2019 y 2020.

c) Delimitación social:

Las técnicas de recojo de información se aplicaron a las empresas privadas del sector construcción de Lima Metropolitana

d) Delimitación conceptual:

● **Gestión de cobranzas**

Morales, J. (2014). Crédito y cobranza. (1ra ed.). México: Grupo editorial patria.

“Gestionar y hacer el cobro de los créditos otorgados a favor de la entidad, administrar y controlar la cartera de cliente que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos”

● **Tesorería**

UNADE (2019) Funciones de la Tesorería en las Organizaciones, necesidades y finanzas.

“Las funciones de la tesorería ocupan un papel central dentro de las finanzas de nuestra organización.

Figurando como el área responsable de organizar y gestionar el flujo monetario. Incluye el pago a proveedores, cobros a clientes y el encargo de las operaciones bancarias.

El departamento de tesorería se relaciona con la garantía de liquidez en el corto y largo plazo.

Permitiendo que nuestra organización funcione en el tiempo.”

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿De qué manera la Gestión de Cobranzas incide en la Administración de la Tesorería en las empresas del sector construcción en Lima Metropolitana, 2019-2020?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- a) ¿En qué medida la Política de Cobranzas inciden en la disponibilidad de liquidez en las empresas del sector construcción en Lima Metropolitana?
- b) ¿De qué forma el presupuesto de Cobranzas por Cliente incide en las proyecciones del Flujo de Caja en las empresas del sector construcción en Lima Metropolitana?

- c) ¿De qué manera el nivel de cartera vencida incide en el aumento del financiamiento bancario en las empresas del sector construcción en Lima Metropolitana?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar si la Gestión de Cobranzas incide en la Administración de la Tesorería en las empresas del sector construcción en Lima Metropolitana, 2019-2020

1.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- a) Analizar si la Política de Cobranzas inciden en la disponibilidad de liquidez en las empresas del sector construcción en Lima Metropolitana
- b) Evaluar si el presupuesto de Cobranzas por Cliente incide en las proyecciones del Flujo de Caja en las empresas del sector construcción en Lima Metropolitana
- c) Validar si el nivel de cartera vencida incide en el aumento del financiamiento bancario en las empresas del sector construcción en Lima Metropolitana

1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN

El tema por investigar se eligió porque se observó que por eventos fortuitos las empresas del sector construcción pueden sufrir pérdidas extraordinarias si no tienen una adecuada administración de sus finanzas, en los que podría afectarlos a tal punto de llevarlos a la quiebra, generando pérdidas a sus accionistas, empleados, clientes y proveedores.

1.4.2. IMPORTANCIA

La presente investigación es importante para que las empresas constructoras peruanas que están atravesando por el problema de liquidez por falta de políticas y una buena administración en los ingresos por los servicios prestados o créditos brindados a clientes necesitan darle solución, a través del estudio de la influencia sobre su gestión de cobranzas en la administración del área de Tesorería

Esta problemática que se pretende resolver es reconociendo el riesgo de impagos de los clientes, la cobertura de los costos de las cuentas por cobrar manteniendo el equilibrio entre los beneficios de aumentar las ventas y los costos de dar crédito, estableciendo políticas y procedimientos para obtener la eficiencia y efectividad y proporcionar información fidedigna para la toma de decisiones de la Gerencia de finanzas.

1.5. LIMITACIONES DEL ESTUDIO

Dentro de las limitaciones que se han encontrado es la recolección de información como por ejemplo obtener la entrevista a la Gerente de Administración y Finanzas, a la coordinadora del área de Contabilidad, a la jefa del área de Créditos y sus asistentes, por temas de cierre de mes, o sus propios tiempos y actividades del día a día propias de sus puestos y responsabilidades.

La accesibilidad a la información también por ser muy confidencial se tenía que obtener de manera reservada y siempre con la aprobación de la Gerencia de Administración y Finanzas.

Por último, el tiempo es otra limitación para obtener y brindar la mayor cantidad de información.

1.6. VIABILIDAD DEL ESTUDIO

Para realizar el trabajo de investigación se contó con los recursos suficientes; tales como los recursos económicos que se encuentran para elaborar la investigación. Por otro lado, se contó con los recursos

materiales suficientes ya que es factible lograr la participación de los sujetos u objetos necesarios para la investigación para realizar el estudio en un tiempo previsto.

Así mismo, se dispone de los recursos humanos que son los medios necesarios y la disponibilidad de tiempo requerido para investigar. Por lo tanto, se estableció que la ejecución de la presente tesis cuenta con los argumentos técnicos pertinentes, recursos económicos y la información disponible para su ejecución

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES NACIONALES

Según Arce, L. (2017), en su tesis denominada “Implicancia en la gestión de cobranza de las letras de cambio y su efecto en la liquidez de la empresa PROVENSER SAC”, para obtener el título de contador público, de la universidad autónoma del Perú

Su objetivo es determinar el efecto de la gestión de cobranza de las letras de cambio en la liquidez de la empresa. Esta es una investigación no experimental por lo que no se manipulan las variables del objeto de estudio, se muestra una encuesta a los trabajadores de la empresa PROVENSER en donde se encontró deficiencias en la gestión de las cuentas por cobrar indicando que la recuperación de la cartera de cuentas por cobrar es lenta.

Además, indica que la importancia para obtener una liquidez dentro de una empresa es priorizar la capacitación de los encargados del área de cobranzas con técnicas modernas donde debe tener un trato cordial con los clientes brindándole empatía, además deben proyectarse en realizar un análisis económico para saber la liquidez que cuenta la empresa de esta manera poder elaborar políticas de crédito y cobranzas, que ayudará a satisfacer las necesidades a corto también a largo plazo que se obtienen.

La presente tesis es fundamental como antecedentes porque se encuentra deficiencias en la gestión de cuentas por cobrar con letras de cambio en la empresa PROVENSER SAC en consecuencia un efecto negativo en la rentabilidad de la empresa, siendo una lenta recuperación de cartera de las cuentas por

cobrar con falta de liquidez, no existe una adecuada evaluación de los clientes porque la administración considera que es suficiente con la firma de las letras de cambio por el respaldo legal, de esta manera la gestión de cobranzas incide dentro de la administración de la tesorería realizando un cambio con una elaboración de políticas de crédito y cobranzas dando un presupuesto de cobranza a cada cliente.

Según Montoya, K. (2020). Tesis “Control Interno en el área de tesorería y su influencia en la rentabilidad de la empresa corporación empresarial C&Z S.A.C. distrito de San Isidro 2018”, para obtener el título profesional de contador público, de La Universidad Privada del Norte.

Su objetivo es evaluar si el control interno en el área de tesorería influye en la rentabilidad de la empresa C&Z S.A.C. Es una investigación no experimental que nos demuestra que existe buen clima laboral por otro lado el gerente tiene capacidad empresarial que generaría incremento de las inversiones.

Se comprueba que la información y comunicación, el monitoreo y supervisión, la evaluación de riesgos del área de tesorería influye en la rentabilidad de la empresa corporación empresarial C&Z S.A.C.

Además, se demuestra que la capacitación al personal para prevenir riesgos en el control interno del área de tesorería es necesaria para no afectar la misión de la empresa y a su vez ayudaría a que tengan clara sus funciones a realizar para tener un mayor control

La presente tesis se establece como antecedentes por el motivo que la administración de la tesorería influye en la rentabilidad de la empresa corporación empresarial C&Z SAC mediante un excelente manejo de control interno, el gerente demuestra capacidad profesional a consecuencia se incrementa las inversiones. Existen auditores internos que fortalecen el control interno evaluando a los trabajadores que realicen sus actividades de manera responsable dando confianza a los stakeholders.

Según Vargas, Y. (2018). Tesis “Gestión de Cobranza y su incidencia en la liquidez de la cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda.- Agencia Trujillo durante el periodo 2015-2017”, para obtener el título profesional de contador público, Universidad Cesar Vallejo.

Es una investigación diseño no experimental, su objetivo es determinar la incidencia de la gestión de cobranza en la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra señora del Rosario Ltda.

La cooperativa de ahorro es una empresa proveedora de servicios financieros a socios emprendedores de la micro y pequeña empresa, en el resultado del estudio concluyeron que no tienen una estrategia para que la cobranza no se atrase lo que genera que no puedan obtener mayores ingresos y la imposibilidad de reducir la cartera de cobranza, la cual va creciendo año a año, esto puede ser porque no hay un área dedicada netamente a las cobranzas de los clientes que aplique las políticas de cobranzas de manera correcta

Según su análisis de ratios indica que la liquidez fue disminuyendo, aunque están dentro de las alineaciones de FENACREP, por lo que se deben de enfocar en recuperar el monto de las carteras vencidas.

La presente tesis se implementó como antecedentes por la razón que la gestión de cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda es de nivel deficiente porque el área de cobranzas hace funciones de otorgamiento de crédito, de esta manera incide en la administración de la tesorería disminuyendo la liquidez de la empresa. Se propone alternativas que es de mucha de solución para incrementar el margen actual de los ratios de liquidez de la empresa cumpliendo los objetivos que el deudor vuelva a pagar con regularidad y sienta el trato exclusivo, dando oportunidad a los analistas de crédito enfocándose solo en eso aplicando una proyección de ingresos por ventas al contado y crédito.

2.1.2. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Según Tumbaco. L (2017). Tesis “Plan estratégico para la gestión de cobranza en DISAN ECUADOR S.A”, para optar por el título de contador público autorizado, Universidad de Guayaquil.

El objetivo es desarrollar un modelo de plan estratégico para la gestión de cobranza en la empresa DISAN ECUADOR S.A, que establece objetivos departamentales, funciones específicas y el establecimiento de políticas para los principales procedimientos con la finalidad de asegurar la liquidez en la empresa.

Esta planeación estratégica servirá para que la directiva pueda analizar los créditos que se deben otorgar a cada uno de los clientes y hacerles el seguimiento respectivo incrementando las ganancias y ayudando a la rentabilidad gracias a las inversiones que se podrían realizar.

La compañía DISAN tiene un 90% de las ventas totales a crédito, por lo que se observó que para mantener un adecuado nivel de clientes se otorgan con facilidades los créditos y los descuentos en los pagos de estos, por lo que influye negativamente en la rentabilidad. Esto demuestra que no se han establecido políticas de crédito y cobranza.

La presente tesis es importante como antecedentes porque la gestión de cobranzas de la empresa DISAN ECUADOR SA tiene un 90% de las ventas al crédito esto es un riesgo que afecta a la tesorería el motivo es por las ventas al crédito que paralizan las operaciones sin producir rentabilidad de esta manera se busca una implementación de un plan estratégico con presupuesto de cobranzas por cliente.

Según Rendón, K. (2018) Tesis “Modelo de Gestión de Cobranzas para recuperación de cartera vencida en TABLICON S.A.”, para optar por el título de contador público autorizado, Universidad de Guayaquil.

El objetivo es diseñar un Modelo de Gestión de Cobranzas para la recuperación de cartera vencida. El problema de la empresa TABLICON S.A. es su cartera de cobranza vencida que se desea ser recuperado. Por lo que dicha investigación ayudara a mantener finanzas saludables que fortalecerán las cuentas por cobrar

La inconsistencia se encontró en su política de cobranza y crédito por lo que genera problemas a la liquidez, esto se debe por la falta de una gestión correcta, ya que no hay responsables de las cobranzas a los clientes y puedan ser recuperadas. La mala gestión de una cartera cobranza trae como consecuencia inestabilidad laboral, retiro de inversionistas, deudas financieras, reducción de ventas, falta de competitividad.

Diseñando un modelo de gestión de cobranzas ayudaría a cobrar a los clientes y así establecer fechas de pago a proveedores. Este modelo propuesto se basa en estrategias de pronto pago y evaluación de clientes, por lo que podrá permitir recuperar la cartera vencida y fortalecerá la liquidez para beneficio de todos.

La presente tesis se implementó como antecedentes por el motivo que se propone establecer un exitoso modelo de gestión de cobranzas que recuperara la cartera vencida en la empresa Tablicon S.A. ya que desde un principio no existe área de cobranzas es decir no cuenta con responsables, en general solo se tiene políticas de cobranzas. Hay un punto ineficiente que se cobra en mayor tiempo y el pago a sus proveedores es de menor tiempo siendo visible que se generara un problema de liquidez.

Según Gómez, M. (2015). Tesis “Implementación del Balanced Scorecard para el proceso administrativo del departamento de tesorería de la empresa GLOBAL TRADE C&C, S.A. en el año 2015”, Para optar por el título licenciado de administración, Universidad Nueva Esparta.

El objetivo de investigación es Implementar la aplicación del Balanced Scorecard en el departamento de tesorería de la empresa GLOBAL TRADE C&C S.A. La implementación del Balanced Scorecard en un sistema de gestión estratégica es más que un instrumento que comunica e informa la estrategia gerencial hacia todos los niveles de la organización, permitiendo la aplicación de varios indicadores financieros y no financieros en función de formular objetivos. Los indicadores financieros nos dicen algo sobre la historia de las acciones pasadas, pero no las acciones que hay que realizar en el presente o en el futuro.

El crecimiento de esta empresa ha obligado a reformular su gestión de trabajo, porque no existe un proceso de información que permita dar cuenta de las necesidades administrativas del área de tesorería. El personal del departamento de tesorería no cuenta con los conocimientos adecuados que permita la elaboración de la programación que se requiere para planificar las acciones relativas a las auditorias.

Entonces ante la implementación del Balanced Scorecard se pudo observar que el área de tesorería no cuenta con metas para cumplir objetivos ya que no trabaja conforme a la misión y visión de la empresa. La mala gestión del área de tesorería en el proceso administrativo está afectando el flujo de caja.

La implementación del Balanced Scorecard es viable para la empresa porque se puede adaptar al presupuesto la adquisición del software y la capacitación al talento humano en el manejo del Balanced Scorecard. Esto traerá beneficios administrativos y financieros a futuro según el cálculo Ebitda en la investigación que determino la rentabilidad del 30% en los ingresos operacionales.

La presente tesis es fundamental como antecedentes nos muestra una aplicación viable de la herramienta balanced scorecard que tiene como principal función el seguimiento de la toma de decisiones estratégicas , en la empresa Global Trade C&C SA el área de tesorería no contaba con objetivos concretos y falta de acuerdos con los proveedores, la falta de normas y procedimiento genera

incertidumbre en el talento humano en sus respectivas actividades, al margen del entorno exterior el país de Venezuela tiene una devaluación de moneda generando un riesgo adicional a la empresa. De este modo en la tesis se muestra que el área de tesorería disminuye los gastos operacionales con sus proveedores con la implementación de la herramienta balanced scorecard

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. GESTIÓN DE COBRANZAS

- Credifinanciera (2017)** “La gestión de cobranza se inicia a desde el primer (1°) día siguiente al incumplimiento del pago y consiste en contactar al cliente dentro de horarios razonables en días hábiles y fines de semana, para informarle directamente el estado de su obligación y brindarle opciones de normalización. Preventivamente, también se podrá contactar a los clientes para recordarles el pago aun cuando la obligación se encuentre al día. Esta actividad de cobranza no genera costos adicionales al cliente. La gestión se realiza utilizando diferentes mecanismos dentro de los cuales se encuentran: Contacto telefónico, Extractos, Cartas, Mensajes de texto, Mensajes de voz, Correos electrónicos, Visita al domicilio registrado”

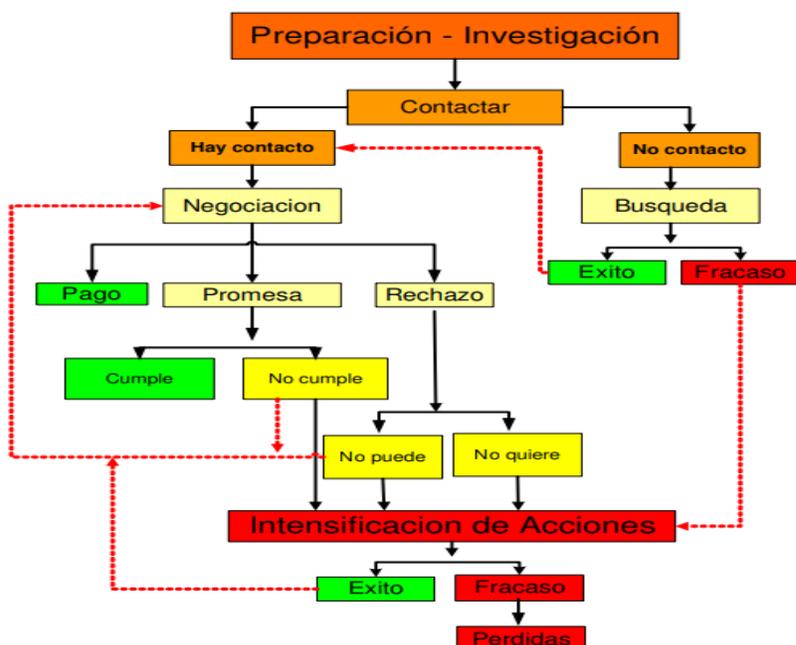


FIGURA 2: PROCESO DE LA GESTIÓN DE COBRANZA

- **(Molina Aznar, 2005)** “El objetivo de la cobranza es cerrar el círculo de la venta, el cual se expresa como el gráfico. Cerrar el ciclo solo por cerrarlo no es el objetivo único de la cobranza ya que es posible siendo lograrlo siendo agresivo con el cliente, pero la consecuencia sería que pague y que no vuelva a comprar. La cobranza debe estar hecha para que el cliente se sienta estimulado y satisfecho por todo el personal de la empresa”



FIGURA 3: PROCESO DE VENTAS

La gestión de las cobranzas define como los procedimientos para la cobranza son de gran importancia, ya que ayuda a mantener el volumen de las ventas y desarrollar hábitos de pago puntual en los clientes.

2.2.1.1. POLÍTICAS DE COBRANZA

- **(Brachfield P., 2012)** “Las políticas de crédito y cobro son normas de actuación dictadas por la dirección de la empresa y derivan directamente de la estrategia de riesgos establecida. Por consiguiente, la política de créditos debe definir plazos de pago propuestos para todos los clientes. Estos plazos deben de estar adaptados a cada categoría de la clientela; por ejemplo, cuando más elevado sea el riesgo en un determinado segmento, más corto deberá ser el plazo de pago.”

- **(Molina Aznar, 2005)** “Las políticas de cobranza deberán tomar en cuenta lo siguiente:
 - Deberán fijarse las bases para el otorgamiento de los descuentos, rebajas y bonificaciones, así como el nivel de puesto autorizado para ello.
 - Si los clientes deberán o no pagar sus abonos en la oficina de la empresa, o si la recuperación de la cartera se hará a través de cobradores. Se deberán precisar en ellas que beneficios recibirán los clientes cumplidos y que sanción tendrán si se atrasan en sus pagos.
 - Deberá establecerse horarios para pagos
 - Deberá fijarse la tasa normal y moratoria de los intereses
 - Si se aceptan pagos parciales para abono en cuenta o solo pagos completos de facturas
 - Deberá establecer si la cobranza y el resultado de esta tendrá que ser rendida por los cobradores diariamente o cual será la periodicidad”

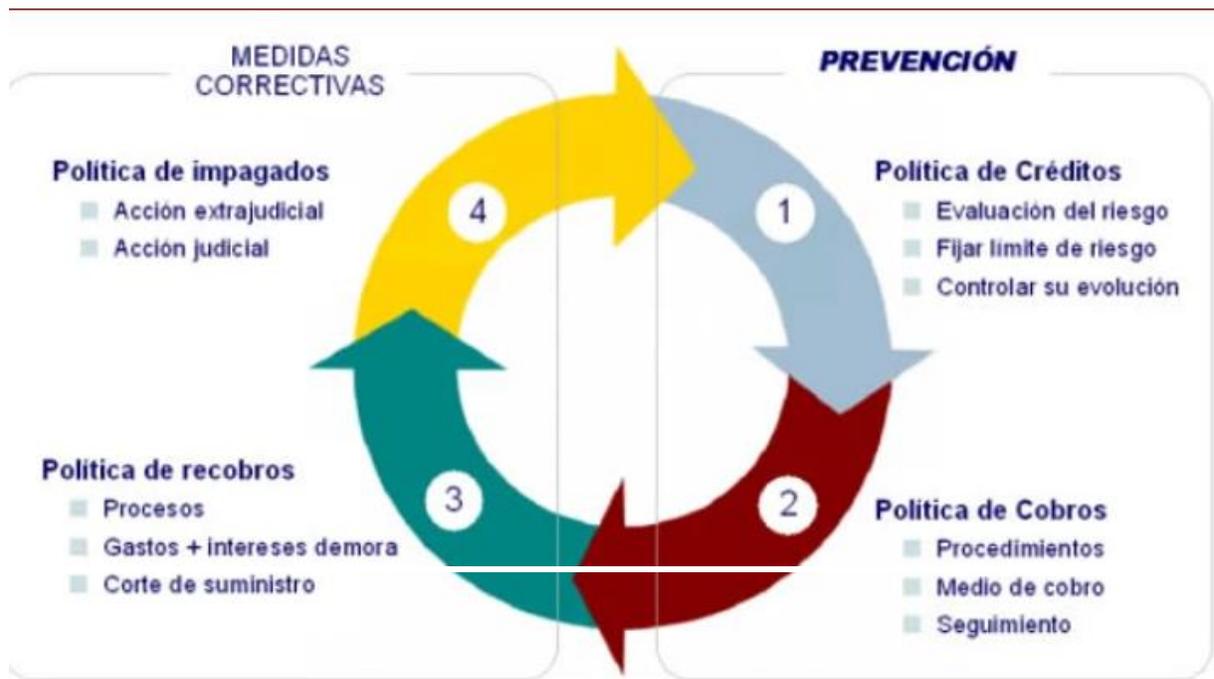


FIGURA 4: POLÍTICAS DE COBRANZA

Es necesario contar con unas políticas de cobranza en toda empresa que se quiera ofrecer algún tipo de crédito al cliente, ya que de esta forma se tendrá el control necesario para realizar todos los procesos necesarios y reducir el riesgo del incremento o la creación de una cartera vencida y de esta forma que afecte a la liquidez de la empresa con la que maneja sus operaciones el área de tesorería.

I. PLAZOS DE VENTAS A CLIENTES

- **(Westreicher, 2020)** “Cuando la empresa hace sus ventas a crédito, se establecen las condiciones de venta en cuanto al crédito otorgado, que comprende: plazo, los porcentajes de descuento, fechas de pago, tasas de interés, etc.,

— VENTAJAS

- El bien o servicio se hace más accesible
- Permite que el cliente adquiera más productos o servicios con mayor facilidad
- Se pueden utilizar herramientas para disminuir el riesgo, como las garantías

— DESVENTAJAS

- Riesgo crediticio por morosidad
- El negocio podría volverse insostenible y no rentable por la morosidad de los clientes con sus pagos
- Se generan otros costos financieros para el cliente, por intereses debido a la morosidad o si el pago es en cuotas
- Al principio puede generar satisfacción al cliente, pero luego puede generar estrés y conflicto con el acreedor, generando una mala relación y pérdidas de clientes”

Para definir los plazos, se tendrá que evaluar muchos aspectos independientes de cada cliente que desee dicho crédito, estos plazos deben ir de acuerdo a las políticas de cobranzas y créditos que están definidos en la empresa, el beneficio más evidente que se puede obtener al ofrecer esta

modalidad, es hacer que el cliente tenga más accesibilidad a los productos o servicios ofrecidos por la empresa y el beneficio para la empresa es generar más ingresos siempre y cuando se haya evaluado correctamente dicho crédito.

II. SOLICITUD DE REFINANCIAMIENTO DE CLIENTES

- **(Hebell, 2015)** “Nos dice que es la operación que se aplica respecto al préstamo, mediante el cual se producen variaciones de plazo y/o monto del contrato original que obedecen a problemas en la capacidad de pago del deudor. Es así como se genera nuevas condiciones de crédito, el cual puede tener diferente tasa y/o plazo que el anterior. La coordinación de ambas partes, llegan a establecer nuevos lineamientos o acuerdos, los cuales podrían reducir los intereses o un pago parcial por estos, asimismo el monto a refinanciar sería el saldo pendiente de pago del crédito más los intereses.

Toda operación refinanciada deberá ser sustentada en un reporte de crédito, debidamente documentado, y analizada individualmente teniendo en cuenta esencialmente la capacidad de pago del deudor, estableciéndose que el nuevo crédito que se otorgue será recuperado en las condiciones de interés y plazo pactados. “

- **(Ramírez, 2020)** “La reprogramación de deuda es una operación a la que recurre un cliente cuando cuenta con calificación “Normal” en la central de riesgo -y el crédito se encuentra vigente- pero presenta problemas para pagar su cuota del mes. Dicho cambio en su capacidad de pago se debe generalmente a problemas externos lo que le impide continuar cumpliendo con su obligación como lo venía haciendo. La reprogramación de deuda implica generalmente un cambio en la fecha de pago, lo que a su vez afecta el plazo del préstamo, suele estar acompañada de períodos de gracia en que no se cobra la cuota pactada, aunque continúa acumulando intereses, los que serán cancelados en las cuotas posteriores.”

TABLA 3: DIFERENCIAS DE REFINANCIAMIENTO Y REPROGRAMACIÓN

REFINANCIAMIENTO	REPROGRAMACIÓN
<ul style="list-style-type: none">● Deuda vencida● Calificación negativa● Cambio de condiciones● Mal perfil creditico	<ul style="list-style-type: none">● Deuda aun sin vencer● Antes de la mala calificación● Conserva condiciones● No altera el perfil crediticio

El método de refinanciamiento es utilizado cuando los clientes tienen una deuda vencida y ya cambiaron su condición a clientes morosos. Esta condición disminuye el riesgo de que el crédito se vuelva impagable y genere más costos a la empresa.

Aunque el pago sea menor que lo pactado en un principio es mejor que la empresa opte por recibir esto, a que no reciba nada. Para utilizar este método se debe hacer un correcto análisis de la deuda y del cliente y clasificarlos para futuros créditos.

Para una mayor facilidad al cliente y que no cambien sus condiciones, se le puede ofrecer la reprogramación de la deuda, de esta forma la empresa no perderá los intereses pactados desde un principio, solo se reprogramaran los pagos.

2.2.1.2. PRESUPUESTO DE COBRANZA

I. PRESUPUESTO DE COBRANZAS CLIENTES ESTRATÉGICOS

El presupuesto de cobranza es un método para la planeación de cobros ya sea de ventas al crédito o aportaciones al capital. Por tal motivo, es necesario tener claras las políticas de cobranzas que maneja la empresa ya que luego este reporte se verá reflejado en el presupuesto del área de tesorería.

Lo recomendable es realizar un presupuesto para cada cliente teniendo en cuenta su comportamiento histórico crediticio. Si es un cliente recién captado o nuevo se deberá realizar una investigación de su riesgo y entorno económico

II. FINANCIAMIENTO DE VENTAS VIA FACTORING ELECTRÓNICO

(Igual, 2008) “Es un producto que permite la financiación del activo de las empresas al facilitar la transformación de sus créditos por cobrar en liquidez. El cedente traspasa su cartera de clientes al factor para que este realice la gestión completa y convirtiendo al factor en el titular del crédito de los cedentes.”

- *Factoring* sin recurso: la entidad financiera es quien asume el riesgo de impago de las facturas por parte del deudor. Es la modalidad más extendida.
- *Factoring* con recurso: la empresa cedente responderá del riesgo de insolvencia del deudor.
- *Factoring* con notificación: la entidad financiera notifica al deudor que se hará cargo del crédito. A partir de ese momento, este queda obligado a pagar a la entidad según los términos acordados.
- *Factoring* sin notificación: el deudor, al no ser notificado seguirá pagando a la empresa.
- *Factoring* de Agencia: la empresa cedente puede ser nombrada agente de cobro por parte de la entidad. De esta forma, la propia empresa realiza el cobro de los créditos cedidos y está obligada a remitir a la entidad financiera.

El beneficio principal para la empresa que contrate el factoring, es que obtendrá liquidez al instante, ya que transformará sus ventas al crédito en ventas al contado, aunque también este afecta a intereses y comisiones por parte de la entidad contratada.

Lo recomendado es contratar un factoring sin recursos, así se librará del cargo de la deuda y no será un problema en su cartera de clientes. De esta forma, el factoring brindará un respiro a su caja pudiendo cumplir con sus obligaciones o pasivos

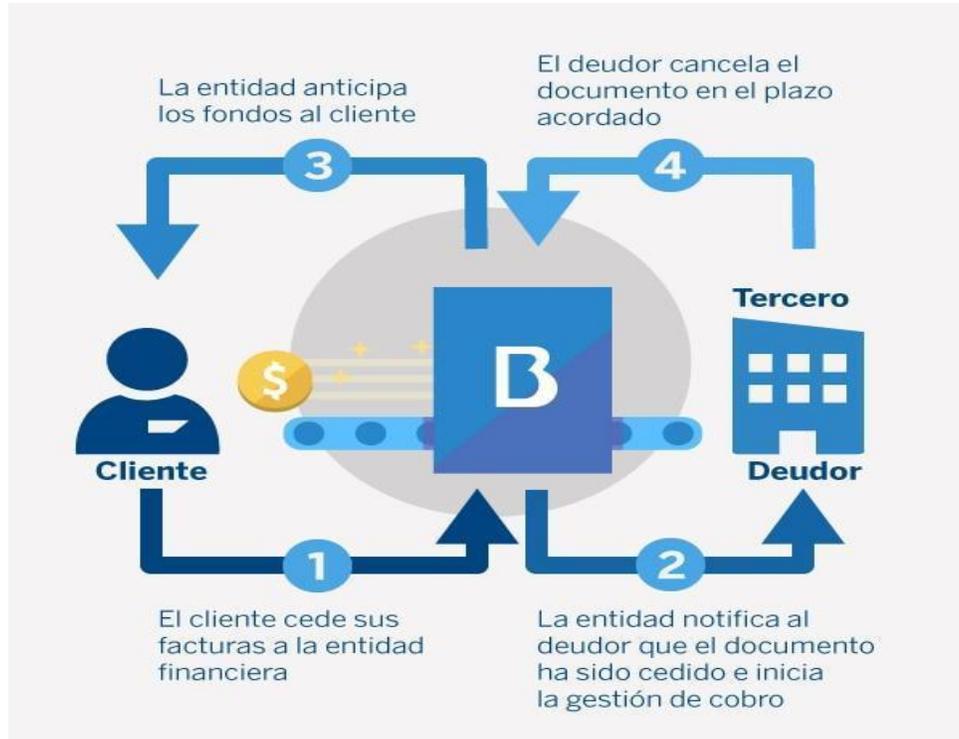


FIGURA 5: EL FACTORING

2.2.1.3. NIVEL DE CARTERA VENCIDA

El nivel de la cartera vencida que tiene una empresa representa un riesgo potencial para la planeación financiera y demuestra la falta de estrategias de las áreas encargadas.

Una cartera vencida son las cuentas por cobrar que tiene una empresa y cuyo crédito ya se encuentra vencido y no fue cobrado, considerando a estos clientes como morosos y generando peligro a la empresa por la posible falta de liquidez para afrontar sus obligaciones.

Las carteras por cobrar se segmentan dependiendo de las edades del crédito vencido

- Entre cero a treinta días: Cartera Vigente
- Entre treinta y uno a noventa días: Cartera vencida

- Entre noventa y uno a ciento veinte días: Cartera morosa
- Entre ciento veintiunos a más: Cartera jurídica

I. CARTERA VENCIDA MAYOR A 120 DIAS.

Según **Brachfield, P. (2013)** nos dice que “Cartera Perdida es la impuntualidad de pagos de cada prestatario a todos créditos de manera directa e indirectamente con calificaciones crediticias con incumplimiento en sus pagos desde 60 días hasta más de 120 días”

Asimismo, **Paredes (2019)** sostiene que “ El reglamento para la evaluación y clasificación del deudor los clasifica con la siguientes categoría computados en días calendarios: normal son deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus créditos o con un atraso de hasta 8 días, con problemas potenciales registran atraso en el pago de 9 a 30 días, deficiente registra atraso de 31 a 60 días, dudoso registra atraso de 61 a 120 días y perdida, aquellos deudores que muestran atraso en el pago de sus créditos de más de ciento 120 días”

Por otro lado, **León (2019)** nos menciona “el informe aprobado por el Congreso de la República, justamente fue para fomentar el desarrollo productivo, crecimiento económico de la micro, pequeñas y medianas empresas que muchas veces se ha visto afectados por la falta liquidez, por esta misma carencia, estas empresas persisten en la informalidad ya que siendo formales hay obligaciones que cumplir con la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria , son estas las preocupaciones por las que se ha dado la ley en cuanto el pago en 30 días, porque el periodo al que han estado otorgando créditos eran muy extendido a 60,90,120 días y con justa razón se han perjudicado. Con la ley otorgada se debe cumplir en la totalidad en dicho día, caso contrario se ve incurrido en moras y pérdida de ejercer el crédito fiscal de la factura y acciones judiciales”

Se determina como “categoría pérdida” a los deudores que registran atrasos en el pago de sus cuotas de más de ciento veinte (120) días calendario denota el mayor riesgo posible. En estos casos es complicado establecer una estimación de las cuentas por cobrar por lo que algunos créditos mayores a 120 días pueden ser incobrables o con vencimientos diferentes; al existir un exceso en cuentas por cobrar da entender que no se cuenta con personal adecuado en gestión de cobranzas y crédito. La categoría perdida se debe recuperar a través de cobranza judicial.

CATEGORIA DE RIESGO	CREDITO CORPORATIVO GRANDES EMPRESAS Y MEDIANAS EMPRESAS	CREDITO A PEQUEÑAS EMPRESAS, MICROEMPRESAS, CONSUMO RESOLVENTE Y CONSUMO NO RESOLVENTE
NORMAL	PUNTUAL EN EL PAGO	0-8 DIAS
CLIENTE PTENCIALEMENTE EN PERDIDA	1-60 DIAS	9-30 DIAS
DEFICIENTE	61-120 DIAS	31-60 DIAS
DUDOSO	121-365 DIAS	61-120 DIAS
PERDIDA	MAS DE 365 DIAS	MAS DE 120 DIAS

II. CARTERA VENCIDA EN SITUACION LEGAL

La cobranza judicial comienza cuando la entidad realiza una demanda hacia el deudor y se puede realizar a partir de los 90 días de morosidad.

Esta cobranza pasará por un juzgado en donde se podrá evaluar la situación de la deuda. El juez evaluará si los procedimientos de cobranza y los plazos establecidos por el demandante son correctos e indicará el plan de pago, de no realizar los pagos debidamente indicados por el juez se podrá proceder con el embargo de bienes y garantías.

2.2.2. TESORERÍA

Analizando la información relacionada al tema, se considera que los especialistas que han escrito al respecto tienen diferente punto de vista, a pesar de ello los aportes que nos brinda son de importancia para el estudio.

López (2010) nos menciona que “la tesorería es el conjunto de activos líquidos con los que cuenta la empresa y que está combinado por el dinero disponible en caja y bancos y los activos del mercado monetario siempre que cuenten con liquidez inmediata aseguradas en los mercados secundarios. El objetivo de la gestión de tesorería es garantizar la liquidez de la empresa, de manera que pueda cumplir con los compromisos adquiridos en cada momento, efectuando los pagos a su fecha de caducidad y estableciendo una tesorería que disminuya los costos y aumente los ingresos financieros. (p.284).

Por su parte, según **Ortiz, J. (2012)** indica que la gestión de tesorería es sobre la gestión de liquidez inmediata, o en cobrar, pagar y pactar con las entidades financieras. En la actualidad comprende la gestión de tesorería tradicional en la que incluye la gestión del activo corriente, por lo cual se refiere sobre la gestión de ventas y cobranza a los clientes que se vincula con la gestión de compras y los pagos. En conclusión, la gestión de tesorería se enfoca en los flujos monetarios.

De acuerdo con lo expresado según **Ortiz, J. (2012)** “la gestión de tesorería existe dos modelos uno de ellos el modelo clásico y el otro el modelo financiero

- **Modelo clásico**

Realiza funciones operativas de cobro y pago. No se incluye en la definición de la política de cobranza y pagos, se centra únicamente en la gestión del dinero.

Prácticamente no contribuye con nada al rendimiento de la empresa porque las decisiones financieras se apoyan en los criterios contables, que resulta estático y con Procedencia de información centrada en el pasado.



FIGURA 6: FLUJOS DE INFORMACIÓN EN EL MODELO CLÁSICO

- **Modelo Financiero**

El flujo de información en este modelo se concentra en la tesorería. Para la toma de decisiones se nutre de los datos de las previsiones de tesorería (anticipación al futuro) y de los estados bancarios (no desajustes cobros/pagos) mediante conexión automática con las entidades financieras, lo que autoriza al mismo momento, con las entidades financieras, lo que permite al mismo tiempo, hacer la conciliación automática de las cuentas bancarias.

Por otro lado, **UNADE (2019)** nos indica que las funciones de la tesorería ocupan un papel importante dentro de las finanzas de una organización. Siendo el área responsable de organizar y

gestionar el flujo monetario. Incluye el pago a proveedores, cobros a clientes y el encargo de las operaciones bancarias. El departamento de tesorería se relaciona con la garantía de liquidez en el corto y largo plazo. Permitiendo que la organización funcione en el tiempo. Por lo cual, es importante conocer las responsabilidades que tiene y valorar su funcionamiento según las políticas que se persiguen.

A continuación, se detalla las importantes funciones de la tesorería:

- Planificar las necesidades de efectivo y liquidez
- Cumplir con las obligaciones fiscales
- Gestión de la liquidez inmediata
- Gestión de capital
- Gestión de riesgos
- Establecer relación con los bancos

La tesorería dentro de una organización es el área que se encarga de realizar las operaciones monetarias, es decir, aquellas que tengan que ver con el flujo de los cobros y pagos. Muchas veces es confundida con el departamento de contabilidad. Por ello, es fundamental determinar las diferencias de cada área así, aunque ambos trabajen con el dinero de un negocio, las funciones que realizan son diferentes.

2.2.2.1. DISPONIBILIDAD DE LIQUIDEZ:

Rodríguez (2015) define la liquidez: “Es la capacidad de cumplir con los compromisos de pago de la empresa con el monto y en el tiempo pactado”. (p. 204).

De acuerdo con lo expresado Así **Córdoba (2012)** nos indica que “La liquidez de una empresa se mide por su capacidad para satisfacer sus obligaciones a corto plazo, conforme estas se vencen. Se refiere a la solvencia de la posición financiera global de la empresa; es decir, a la facilidad con la cual se le puede cumplir a quien se le adeuda”. (p.17)

Asimismo, (**Barajas Nova, 2008**) menciona que, ampliando un poco el concepto, “el flujo de caja determina el estado de liquidez del negocio; es decir, el dinero que se espera tener en un momento determinado registrando los ingresos en el momento en el que se esperan recibir y los egresos en el momento en que se espera se paguen. El flujo de caja tiene como propósito medir la disponibilidad de efectivo para cancelar las deudas contraídas con terceros y remunerar la inversión de los accionistas de la compañía”, (pág. 155).

Por otro lado, la función de liquidez Según **Nunes, P. (2015)** nos indica “que mide la capacidad de una entidad en cumplir sus compromisos financieros de corto plazo es decir pagar a sus acreedores en los plazos establecidos. Para eso, será necesario que sus deudas con vencimiento de corto plazo estén adecuadamente resguardadas por activos convertibles en medio de pagamiento en un plazo semejante, es decir, por activos de liquidez elevada”

De este modo se deduce que el gestionar un control de la liquidez de la empresa es importante porque nos ayudará a contar con disponibilidad de efectivo a fin de afrontar las obligaciones.

De acuerdo con la disponibilidad de liquidez se determina mediante ratios de liquidez corriente; **Escribano & Jiménez (2014)** nos comenta que “el, ratio de liquidez corriente se basa en determinar

el grado de disponibilidad que tiene la empresa para ser capaz de cubrir sus obligaciones en un reducido plazo con los activos convertidos en tesorería realizados en el mismo periodo de tiempo.”

Por otro lado, **Funding Circle (2019)** nos menciona que “los, ratios de liquidez muestran el nivel de disponibilidad de efectivo de corto plazo de la empresa, en función a la capacidad que tiene para hacer frente a sus obligaciones de corto plazo que se deriva de sus actividades operativas, financiamiento o de inversión”. (parr.1)

El valor apropiado que debe contar la empresa relativamente con el cálculo de ratio de liquidez tendrá que estar entre 1 y 1.5, en realidad no se cumple siempre con este promedio.

Se determina que la disponibilidad de liquidez es un concepto referido a un determinado plazo, exige solucionar si hay disponibilidad o no para pagar las obligaciones de corto plazo. Existen suficientes ratios que miden la liquidez de la empresa, dependiendo al resultado la gerencia o distintos stakeholders externos de la empresa podrán tomar decisiones importantes.

I. SALDO LIQUIDO EN LOS BANCOS

Vieites (2012) para definir el saldo líquido en los bancos nos menciona que “la gestión de tesorería lo define como el dinero líquido que la empresa posee, bien sea en caja o en bancos”

- De acuerdo con lo expresado **Vieites (2012)** nos menciona que cuando se implanta un sistema de gestión de tesorería, debemos tener presente lo siguiente:
- Debe reflejar la situación real y actualizada de la actividad.
- Debe partir del conocimiento de la empresa y adaptarse a las necesidades de esta.
- Debe recoger tanto los cobros como los pagos de un modo ordenado indicando para cada uno de ellos la información más relevante.
- Debe detallar las posibles fuentes de financiación a las que podemos optar.
- Debe servir para anticiparse a los pagos que tenemos pendientes.

- Debe estar actualizada con asiduidad, por ejemplo, semanalmente, para permitir una correcta toma de decisiones. (p. 29)

Ochoa y Saldivar (2012) define que “el activo circulante más líquido es el efectivo y los bancos. Otros activos circulantes muy líquidos son las inversiones temporales, consideradas como equivalentes de efectivo. Esta razón representa la proporción que constituye el efectivo y sus equivalentes del total de los activos circulantes. (p. 276)”

Por otro lado, como realizar conversión de efectivo, **José A. (2018)** nos menciona que “las empresas tienen como objetivo acortar lo más posible su ciclo de conversión de efectivo sin dañar las operaciones normales. Si esto se logra de alguna forma se mejoraría la capacidad de obtener liquidez, debido a que se reduce también la necesidad de requerir financiamiento externo.

Conforme a lo expresado los saldos en los bancos, deudas a cobrar a clientes, inventario, bienes son nuestro activo circulante que se puede transformar en dinero para obtener liquidez. Es fundamental una buena gestión de tesorería para obtener saldo líquido en nuestros bancos.

II. SALDO POSITIVO EN ACTIVIDADES DE OPERACIÓN EN EL FLUJO DE CAJA

Aguilar, E.H (2015) define que “ Las actividades de operación son las actividades que constituyen la principal fuente de ingreso de la entidad [...]; el importe de los flujos de efectivo procedentes de actividades de operación es un indicador clave de la medida en la cual estas actividades han generado fondos líquidos suficientes para reembolsar los préstamos, mantener la capacidad de operación de la entidad, pagar dividendos y realizar nuevas inversiones sin recurrir a fuentes externas de financiamiento”

Asimismo, **(MEF 2015)** no dice que “son aquellas originadas por la fuente principal del ingreso de la empresa, según la NIC 7:

“Los flujos de efectivo procedentes de las actividades de operación se derivan fundamentalmente de las transacciones que constituyen la principal fuente de ingresos de actividades ordinarias de la entidad.” **(MEF 2015)**.

Tal es así que **Aguilar, E.H (2015)** nos menciona que la entidad debe informar acerca de los flujos de efectivo de las operaciones usando uno de los dos métodos:

a) Método Directo, según el cual se presenta por separado las principales categorías de cobros y pagos de términos brutos; o

b) Método Indirecto, según el cual se comienza presentando la ganancia o pérdida en términos netos, cifra que se corrige luego por los efectos de las transacciones no monetarias, por todo tipo de partidas de pago diferidos y acumulados o (devengo) que son la causa de cobros y pagos en el pasado o en el futuro, así como de las partidas de pérdida o ganancia asociadas con flujos de efectivo de operaciones clasificadas como inversión o financiamiento. (Aguilar, 2015, pp. 151, 152)

Por otro lado un saldo positivo en el flujo de caja es fundamental, **Pupuche J. (2017)** nos indica que “el efectivo es muy primordial para realizar todas las actividades operativas concernientes al giro del negocio, así mismo es esencial tener conocimiento y llevar un control de las obligaciones a corto plazo, lo que permitirá evitar que la compañía se quede sin fondos, por otro lado, también menciona que llevar un control de los ingresos de dinero permitirá que la compañía no sufra déficit ni insolvencia. De esta forma se controlará el flujo de caja y se obtendrá mayor liquidez en favor de la empresa”

Conforme a lo expresado por los autores se entiende que los flujos de efectivo de las actividades de operación son aquellos que provienen de las transacciones que afectan la utilidad neta de la empresa; es decir todas las transacciones por actividades de operación se muestra en el resultado que obtiene la empresa en el periodo determinado. Una gestión adecuada en el flujo de caja es fundamental así tomar decisiones como por ejemplo la venta de activos que no son utilizables esto puede generar un ingreso cubriendo las obligaciones a corto plazo de esta manera se obtiene mayor liquidez.

2.2.2.2. PROYECCION DE FLUJO DE CAJA

Effio Pereda, F. (2008) define el flujo de caja nos dice que “El flujo de caja (también denominado cash Flow), es una proyección que una empresa espera obtener en un periodo determinado en otras palabras, el cash Flow es el dinero que genera la empresa a través de su actividad ordinaria o mejor dicho es un instrumento contable que mejor refleja el flujo de recursos líquidos que se generan internamente por la empresa, también puede ser definido como un cuadro que da a conocer el flujo de “ingresos menos egresos” aportados por las operaciones durante un periodo determinado.”

Asimismo, **Buitrago y Sánchez (2012)** nos menciona que “por medio de un flujo de caja se podrá verificar una planeación financiera, esto es de mucha ayuda para el empresario dado que el efectuará las decisiones que tenga que ver con el giro normal de la empresa; desde el inicio de la planeación, es así que esta herramienta ayuda establecer proyecciones, evaluaciones y así tomar decisiones con bases teóricas y apreciaciones certeras para la racionalización de los recursos financieros disponibles en un periodo determinado (p.14).

De acuerdo con la proyección de flujo de caja, **Cesar. M. (2013)** nos menciona que “Es una proyección de los flujos de una empresa durante un período determinado. Es decir, liquidez que genera la empresa a través de su actividad habitual o es una herramienta contable que mejor reflejo el flujo de recursos líquidos que se genera dentro de la empresa. También se puede definir como una tabla que muestra el flujo de ingresos menos los gastos aportados por las operaciones durante un periodo determinado”

Según **Cesar. M. (2013)** de acuerdo con su importancia nos señala que “el flujo de Caja es un instrumento financiero muy importante para la empresa, pues permite visualizar las necesidades de efectivo que tendrá la empresa en el corto plazo. Así también permite a la gerencia, estar preparada para los excesos de liquidez que pudiera tener en el período de análisis.

Asimismo, para su elaboración, **Cesar M. (2013)** nos indica A efectos de elaborar un Flujo de Caja, se debe observar la siguiente estructura:

- Saldo inicial: Como todo presupuesto, debemos partir de un saldo inicial de caja, el cual es el punto de inicio para elaborar el Flujo de Caja.
- Ingresos: El rubro Ingresos del Flujo de Caja, contiene las proyecciones de efectivo que ingresarán a la empresa fruto de sus actividades ordinarias, así como de aquellas extraordinarias. Entre estas tenemos: El ingreso obtenido por las ventas al contado, Las cobranzas realizadas por las ventas al crédito, Los ingresos efectivamente obtenidos por la venta de activos fijos, o por actividades distintas al objetivo social de la empresa, es significativo mencionar que la proyección de los ingresos se basa normalmente en el Presupuesto de Ventas.
- Egresos: El rubro Egresos del Flujo de Caja, contiene las proyecciones de efectivo que saldrán de la empresa fruto de sus actividades. Entre éstas tenemos: Las salidas de dinero por las compras al contado, Los pagos por las compras al crédito, Los pagos por los gastos

administrativos y de ventas, Los pagos al personal de la empresa y los pagos de los tributos. La proyección de los egresos se basa normalmente en el presupuesto de compras, la política de créditos por parte de los proveedores, entre otros elementos.

En conformidad con los autores la proyección de flujo de caja es un instrumento financiero de corto plazo que la gestión se realiza para anticipar siendo importante para toda empresa. Con una buena gestión de proyección se puede tener conocimiento si será necesario fijar una política de financiamiento. En la proyección de flujo de caja es necesario incorporar toda la información obtenida siendo estrictos con la proyección de ingresos y flexibles con los egresos. Una inadecuada proyección de flujo de caja genera una posibilidad de riesgo de liquidez.

I. PROYECCION DE INGRESOS POR VENTAS AL CONTADO

Torres (2011) define la proyección de ingresos por ventas nos menciona que “La Proyección de ventas constituye la base de cualquier sistema presupuestario, ya que representa el punto de partida de las operaciones de la empresa, además determina los ingresos esperados” (p.418)

Tal así que **Gitman y Zutter (2012)** mencionan que “la proyección de ventas son predicciones que se diseña durante un periodo que permite identificar el nivel necesario de activos fijos y montos de financiamiento para respaldar el volumen de ventas proyectadas y sus desembolsos.

De esta manera **Flores Soria (2015)** considera que “el presupuesto de ventas y cobranzas comprende la proyección de los ingresos que espera obtener la empresa en el período de estudio. Comprende básicamente la proyección de las ventas a efectuar, tanto aquellas que corresponden a operaciones al contado como al crédito.”

Así mismo, Torres (2011) nos indica que para la elaboración de proyección de ventas es recomendable lo siguiente:

- Determinar el objetivo que tiene la empresa en cuando al logro del pronóstico de sus ventas en un periodo determinado, así mismo las estrategias que se llevaran a cabo para lograrlo.
- Investigar la futura demanda que puede tener el país, como la economía, análisis de regresión, correlación, entre otros.
- Elaborar la Proyección de ventas con uno de los factores anteriormente mencionados.

Por otro lado, las ventas al contado, **Carhutanta, Z. (2014)** nos dice que “El ingreso obtenido por las ventas al contado Las cobranzas realizadas por las ventas al crédito. Los ingresos efectivamente obtenidos por la venta de activos fijos, o por actividades distintas al objetivo social de la empresa,”

La proyección de ventas es importante realizarlo reduce la incertidumbre y el riesgo preparando a la empresa para enfrentar posibles contingencias que se presenten en un futuro, es importante mencionar que la proyección de ingresos se basa normalmente en un presupuesto de ventas. El flujo de caja proyectado incluye la proyección de ventas calculada con la estimación de la demanda del mercado. De acuerdo con la actualidad todas las proyecciones realizadas en años anteriores fueron afectadas por el factor causado por el COVID-19 el cual produjo una recesión en consecuencia las proyecciones para los próximos años serán sumamente inciertas con un grado de incertidumbre.

II. PROYECCION DE INGRESOS POR VENTAS AL CREDITO

Moyer (2005) define que “Las cuentas por cobrar consisten en el crédito que una compañía otorga a sus clientes en la venta de bienes o servicios. Estas cuentas pueden tomar la forma de crédito comercial, el cual se refiere al crédito que la compañía extiende a los consumidores finales. La eficacia de las políticas de crédito de una compañía puede ejercer impacto significativo en su desempeño general. Para que una compañía esté en condiciones de otorgar crédito a sus clientes debe establecer políticas de cobranza y Evaluar a cada solicitante de crédito en particular”

Van H & Wachowicz (2010) nos menciona sobre las ventas al crédito, nos dice que “Las políticas de ventas que una empresa debe tener hay muchas definiciones como la que nos plantea, las políticas de crédito son el principal elemento que influye sobre el nivel de los términos de créditos y cobranzas de una corporación de manera que las condiciones económicas están en gran parte más allá del control del administrador financiero”

De acuerdo con lo expresado por el autor cuando una empresa decide ampliar el crédito a sus clientes, lo que realiza es una inversión en cuentas por cobrar.

Por otro lado el objetivo de las políticas de crédito, **Román (2012)** nos indica que “el objetivo de las políticas de crédito son elevar al máximo el rendimiento sobre la inversión que otorgan de crédito, “las normas crediticias estrictas y una administración que otorgan el crédito con lentitud, restringen las ventas, la utilidad, de tal manera que a pesar de la reducción, la tasa de rendimiento sobre la inversión de los accionistas será más baja de la que se puede obtener con niveles más altos de venta y cuentas por cobrar”.. (pág. 61)

Tal así que la importancia de un control interno es ventas al crédito es fundamental para una eficiente gestión, **Whittington y Kurt (2000)** nos indica que “Los controles ineficaces sobre las ventas al crédito y las cuentas por cobrar pueden ser costoso para un negocio. Cuando los controles sobre las ventas al crédito son inadecuados, son casi inevitables las grandes pérdidas por créditos. Por error, puede enviarse mercancía a clientes cuyo crédito vigente no ha sido aprobado. Pueden hacerse despachos a clientes sin haber avisado al departamento de facturación, por tanto, no se prepara una factura de ventas. Para evitar esas dificultades, son necesarios controles adecuados y confiables sobre las ventas al crédito.”

Por otro lado, los ingresos por ventas al crédito ocasionan un costo; **Córdoba, M. (2012)** nos dice que “Usualmente en las empresas se mide el costo de las ventas al crédito, al cual le incluyen el costo de la gestión de cuentas por cobrar, esta praxis puede ser mejorada debido a que la gestión de créditos se puede diferenciar de la gestión de cuentas por cobrar. Para conocer los costos que ocasiona las ventas al crédito se tiene que considerar los gastos administrativos como la seguridad de pago de los clientes”

Con respecto a lo indicado por los autores, la proyección de ventas al crédito su objetivo es obtener una rentabilidad con el aumento de las ventas; aumentando los clientes. Se debe establecer una adecuada política de crédito en una empresa quien determinara si se debe concederse crédito a un cliente y el monto razonable del crédito. Además, las políticas de crédito y la gestión de cobranza están interrelacionadas con la fijación de precios del producto vendido.

2.2.2.3. AUMENTO DEL FINANCIAMIENTO BANCARIO

Ortiz (2000) define financiamiento nos menciona que “Es el medio de obtención de fondos, dinero, capital para crecer como empresa o invertir en otros activos y así obtener utilidades, financiamiento es el conocimiento necesario para realizar buenas decisiones financieras. Aunque mientras que la teoría financiera no sea perfecta o no esté totalmente completada, podemos utilizar sus predicciones para desarrollar mejores técnicas de decisión, al menos con relación a los resultados que pueda predecir.” (pág. 208)

De acuerdo con **Apaza (2015)** que “El financiamiento es un conjunto de medios monetarios con la finalidad de generar una capital de trabajo eficiente, asimismo, las estrategias de financiamiento son muy importante en la gestión y el desarrollo económico de la entidad” (p.55).

Apaza (2012) nos dice “los mercados financieros existen para incrementar sus capacidades monetarias a través de varios instrumentos financieros” (p, 22). Los financiamientos formales a través de los bancos, cajas municipales, y otras entidades financieras son algunas opciones que pueden solicitar las empresas para aumentar su capital.

Montserrat Casanovas (2013) nos dicen que “sugiere para evaluar un financiamiento bancario tener en cuenta el costo del préstamo y los riesgos que ello traería a la empresa”

Por otro lado, la rentabilidad en una empresa,

Belleo (2021) nos indica que: “Aquellas que combinan en el Balance las fuentes del dinero ajenas con las inversiones en activos. Las fuentes de financiamiento a menores costos y que los proveedores otorguen créditos a mayor tiempo sin recargos en el precio, Bancos y Financieras que otorguen créditos a mayores plazo y menores tasas de interés, todo esto

generaría un ahorro en las fuentes de financiamiento, disminuyendo los gastos financieros y aumentando las utilidades lo que se traducirá en beneficios favorables para la empresa”

De acuerdo con lo expresado por los autores, las empresas en crecimiento necesitan financiamiento para realizar operaciones o algún proyecto para mejorar el proceso productivo siendo más competitivos en el mercado. El objetivo de obtener un financiamiento bancario es aumentar los recursos financieros con mínimo costo de interés y asegurar que las relaciones con las entidades bancarias sean sostenibles. Medirse de alguna manera con el monto de los prestamos no pedir más de lo necesario, un financiamiento a corto plazo que se aplica constantemente en las empresas el factoring; para tomar una decisión para financiamiento se basa en la estructura de capital.

I. FINANCIAMIENTO MEDIANTE PAGARES

Flores (2012) nos define que “el pagare documento mercantil que sostiene una promesa de pago de un crédito teniendo un tomador y un beneficiario que puede ser nominativo, o al portador. Este documento es el más común utilizado para registrar la operación de crédito aplicado por la banca (p.249)”

Así mismo, **Brealey, Myers, y Marcus (2004)** nos dice que “la financiación a corto plazo son las siguientes: Los pagarés financieros o pagarés de empresa. Cuando los bancos prestan dinero, proporcionan dos servicios. Ponen en contacto a los prestamistas y a los prestatarios y aseguran la capacidad del prestatario de devolver el préstamo. Los bancos recuperan los costos de la provisión de esos servicios cobrando a los prestatarios un tipo de interés medio superior que el que pagan a los prestamistas. Los pagarés financieros son pagares no asegurados a corto plazo emitidos por las empresas”. (pp. 420-421)

El pagare sube el costo del producto, **Mendoza (2016)** menciona que “Obtener compras a crédito a corto y largo plazo, de esta manera la entidad cuenta con liquidez hasta la fecha de

su vencimiento. Los medios de pago pueden ser mediante cheques, letras, pagares o efectivo. Asimismo, los proveedores pueden subir los precios y costo de sus productos. Aunque este último puede, al mismo tiempo, buscar una mejor opción de compra cambiando al proveedor (Mendoza, 2016).

De acuerdo con los autores, el pagare es un documento con una promesa escrita, existe el compromiso de pagar el día señalado el plazo de pago. Este documento es considerado un título. Existen créditos cedidos que pueden estar documentados en pagare, por ello hay bancos que se dedican a comprar facturas, otros títulos crediticios como (letra, pagares, garantía). Los pagarés no todas las empresas pueden acceder a ello.

II. FINANCIAMIENTO DE PROVEEDORES

Laseter, T. (2004) define el financiamiento de proveedores nos indica que “La empresa trata de buscar, a proveedores que le convenga, por ejemplo, en la compra de un producto, que se bueno y de calidad, el precio que sea conveniente para ello, los proveedores son muy importantes en una empresa, ya que ellos son los que dan créditos para poder pagar en un determinado tiempo, eso ayuda a la empresa, para que en ese tiempo puede comprar o invertir en otras cosas, para que la empresa pueda crecer, esta necesita que le den crédito a largo plazo (30, 60 días), y tener una buenas administración de sus recursos de esta manera pueda crecer y posicionarse en el mercado”

El financiamiento de proveedores como externo, **Arellano (2015)** nos dice que “El financiamiento son los recursos económicos obtenidos para destinarlos a cumplir un propósito. Esta puede clasificarse según su origen en interno y externo. Dentro de las internas se encuentra por ejemplos los recursos individuales, por su parte las externas, las empresas cuentan con los bancos, proveedores, casas comerciales, entre otros (Arellano y Peralta, 2015, p.2).”

Al financiamiento de proveedores se le considera crédito informal, Según **ASBANC. (2013)** nos indica que “crédito informal es el crédito otorgado fuera del sistema financiero. Y establece la siguiente clasificación: Prestamos a Familiares, Sistema de Padero o Juntas, Crédito de Proveedores, Crédito al Minorista (fiado), Casas de Empeño (prestamos pignoraticios), ONG (Con fin social, sin lucro), Prestamos Individuales.

Por otro lado, las empresas pequeñas son las más frecuentes del uso de financiamiento de proveedores. **Mendiola y Chuica (2014)** nos menciona que “las nuevas empresas pequeñas hacen uso con más frecuencia el crédito comercial que son otorgados por sus proveedores, puesto que estos créditos tienen una duración de 30 días, el comprador lo considera como una fuente de financiamiento, destinada como una cuenta abierta y sin intereses. Da entender que el crédito comercial otorgado por nuestro proveedor nos beneficia, visto que es una fuente de financiamiento que accede aplazar los pagos sin intereses”

De acuerdo con el autor expreso que las fuentes de financiamiento tanto a largo y corto plazo son diversas y deben ser atractivas para la rentabilidad, tanto financiamiento interno y externo que es donde se encuentra el financiamiento de proveedores. Una buena negociación de financiamiento con los proveedores no necesita medidas de clasificación si estamos actos para el crédito, con un financiamiento de proveedor se asegura liquidez aplazando los pagos sin intereses, evitar el incumplimiento de la fecha de pagos para no generar una mala reputación con nuestro proveedor. Actualmente el uso de financiamiento de proveedores lo hacen las pequeñas empresas por lo que no piden una evaluación de riesgo crediticio como las entidades bancarias.

2.3. TÉRMINOS TÉCNICOS

- **Cartera de Créditos:** Es el conjunto de créditos que ha sido otorgado o colocado por una entidad financiera al público, ya sea que se trate de personas naturales o jurídicas (empresas).
- **Recuperabilidad:** Condición de una cartera de créditos que permite prever que el importe o monto que representa será recuperado en una proporción determinada.
- **Irrecuperabilidad:** Condición de una cartera de créditos que permite prever que el importe o monto que representa NO será recuperado en una proporción determinada.
- **Nivel de Recuperabilidad / irrecuperabilidad:** Nivel o proporción de la cartera que será o no recuperable.
- **Cartera Morosa:** Es el conjunto de créditos o de cuotas de créditos que se encuentra en situación de morosidad, es decir, que no ha sido pagado a su vencimiento.
- **Cartera Al Día:** Es el conjunto de créditos o cuotas de crédito que ha sido pagada puntualmente, es decir, cuyo importe ha sido cancelado totalmente, máximo, al día de vencimiento del pago.
- **Administración de Cartera:** Conjunto de actividades y gestiones que se realizan con el objeto de hacer funcionar el mecanismo de otorgamiento de créditos
- **Recuperación de créditos:** Tiene como objeto la eficiencia de dicha gestión y la salud de la cartera.
- **Cartera sana:** Es el concepto más importante de la salud de la cartera en cuanto a su administración. Se estima que una cartera es sana, si los niveles de morosidad no superan los máximos permitidos por determinados parámetros preestablecidos.
- **Cartera Castigada:** Se le da esta definición a la cartera que presenta y demuestra deudas que no son recuperables por ningún medio (imposibles de pagar y/o recuperar), y se va a utilizar en el

sistema bancario para sacar estas carteras de las deudas de los libros de contabilidad de la empresa y reconocerlos como deudas perdidas en un sentido contable.

- **Gestión de Cobranza:** Actividades que se realizan ante el cliente para notificarle del futuro vencimiento de una cuota o del vencimiento de una o más cuotas que no han sido pagadas oportunamente.
- **Recaudación:** Nivel, volumen o total de ingresos percibidos por concepto de pago de cuotas de préstamos o créditos concedidos.
- **Recuperación:** Término comúnmente usado en sentido similar al de Recaudación.
- **Cobranza:** Término comúnmente usado en sentido similar al de Recaudación y al de Recuperación. Adicionalmente se refiere también a la acción de cobrar o de recibir efectivamente pagos.
- **Efectividad de Cobranza:** Relación entre la Gestión de Cobranza Realizada y la recuperación efectiva de pagos.
- **Efectividad de Cartera:** Relación entre las cuotas vencidas a una determinada fecha y la recuperación de esas cuotas hasta esa misma fecha.
- **Gestión de Cobranza Preventiva:** Gestión Previa, aviso o comunicación informal sencilla, por la cual se le recuerda a un cliente que tiene una cuota de su crédito, próxima a vencer. Puede ser por escrito, telefónica o cualquier otro medio.
- **Gestión de Cobranza Telefónica:** Actividad de informar o recordar al cliente que tiene una o más cuotas vencidas, pendientes de pago, usando la vía telefónica. Puede ser a través de un Gestor de Cobranza Telefónico o mediante mensajes pregrabados.

- **Notificaciones de Cobranza Electrónicas:** Aviso o comunicación que se remite al cliente por vía electrónica (email, SMS, WhatsApp, Inbox), por la cual se le informa o recuerda que tiene una o más cuotas vencidas, pendientes de pago.
- **Notificaciones de Cobranza Físicas:** Aviso o comunicación que se remite al cliente por vía documentaria, en su domicilio o dirección de cobranza, por la cual se le informa o recuerda que tiene una o más cuotas vencidas, pendientes de pago. Puede remitirse a través de un Courier o mediante un Gestor de Cobranza de Campo.

CAPITULO III

HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS

3.1.1. HIPÓTESIS GENERAL

La Gestión de Cobranzas incide en la Administración de la Tesorería en las empresas del sector construcción en Lima Metropolitana, 2019-2020

3.1.2. HIPÓTESIS ESPECIFICAS

- a) La Política de Cobranzas inciden en la disponibilidad de liquidez en las empresas del sector construcción en Lima Metropolitana
- b) El presupuesto de Cobranzas por Cliente incide en las proyecciones del Flujo de Caja en las empresas del sector construcción en Lima Metropolitana
- c) El nivel de cartera vencida incide en el aumento del financiamiento bancario en las empresas del sector construcción en Lima Metropolitana

3.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.2.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

GESTIÓN DE COBRANZAS

X1. - Política de cobranzas

X2. – Presupuesto de cobranzas por cliente

X3. – Nivel de cartera vencida

TABLA 4: VARIABLE DEPENDIENTE E INDICADORES

Fuente: Elaboración Propia

Variable Independiente	GESTION DE COBRANZAS	
DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	INDICES
	X1: POLITICA DE COBRANZAS X2: PRESUPUESTO DE COBRANZAS POR CLIENTE X3: NIVEL DE CARTERA VENCIDA	X.1.1 PLAZO DE VENTAS A CLIENTES X.1.2 SOLICITUD DE REFINANCIAMIENTO DE CLIENTES X.2.1. PRESUPUESTO DE COBRANZAS CLIENTES ESTRATEGICOS X.2.2. FINANCIAMIENTO DE VENTAS VIA EL FACTORING ELECTRONICO X.3.1. CARTERA VENCIDA MAYOR A 120 DIAS X.3.2. CARTERA VENCIDA EN SITUACION LEGAL

3.2.2. VARIABLE DEPENDIENTE

TESORERÍA

Y1. – Disponibilidad de liquidez

Y2. – Proyección de flujo de caja

Y3. – Aumento del financiamiento bancario

TABLA 5: VARIABLE INDEPENDIENTE E INDICADORES

Variable Dependiente	TESORERIA	
DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	INDICES
	X1: DISPONIBILIDAD DE LIQUIDEZ	X.1.1. SALDO LIQUIDO EN BANCOS X.1.2. SALDO POSITIVO EN ACTIVIDADES DE OPERACION EN EL FLUJO DE CAJA
	X2: PROYECCION DE FLUJO DE CAJA X3: AUMENTO DEL FINANCIAMIENTO BANCARIO	X.2.1. PROYECCION DE INGRESOS POR VENTAS AL CONTADO X.2.1. PROYECCION DE INGRESOS POR VENTAS AL CREDITO X.3.1. FINANCIAMIENTO MEDIANTE PAGARES X.3.2. FINANCIAMIENTO DE PROVEEDORES

Fuente: Elaboración Propia

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. DISEÑO METODOLÓGICO

4.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El estudio reunió las condiciones necesarias para ser denominado como: “Investigación Aplicada”. Este tipo de investigación tiene por objetivo “resolver problemas prácticos; estudia hechos o fenómenos; utiliza conocimientos obtenidos en las investigaciones básicas, pero no se limita a utilizar estos conocimientos, sino busca nuevos conocimientos especiales de posibles aplicaciones prácticas. Conforme a los propósitos y objetivos del trabajo de investigación se utilizó conocimientos referidos a la gestión de cobranzas y su incidencia en la administración de la tesorería en las empresas del sector construcción en Lima Metropolitana.

4.1.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Conforme a los propósitos del estudio “la investigación se centró en el nivel descriptivo, analítico y estadístico”.

4.1.3. MÉTODO

Para la realización de la investigación “se utilizó el método descriptivo, estadístico y de análisis – síntesis, entre otros que conforme se desarrolle el trabajo se darán indistintamente en la tesis”.

4.1.4. DISEÑO

Según la naturaleza de la investigación, ésta tuvo un diseño no experimental. Por tanto, se tomará una muestra en la cual:

$$M = O_x r O_y$$

Dónde:

M = Muestra.

O = Observación.

x = Gestión de cobranzas

y = Tesorería

r = Relación de variables.

4.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

4.2.1. POBLACIÓN

La población, con la cual compatibiliza la investigación acerca de la gestión de cobranzas y la tesorería, considera que estará conformado por 100 personas entre ellos Ejecutivos del área cobranzas y Tesoreros de 25 empresas sector construcción de Lima Metropolitana.

TABLA 6: POBLACIÓN

Funcionarios	Unidades de Análisis
Ejecutivos del área cobranzas	50
Tesoreros	50
Total	100

4.2.2. MUESTRA

La muestra óptima se obtendrá mediante la fórmula para estimar proporciones para una población conocida:

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

Donde:

- Z : Valor en el eje de la abscisa, de la curva normal, para una probabilidad del 95% de confianza.
- P : Proporción de personas conformadas por Ejecutivos del área de cobranzas y tesoreros de empresas del sector construcción en Lima Metropolitana que manifestaron que existe una adecuada administración de tesorería debido a la mejora de la gestión de cobranzas. **(Se asume P=0.5).**
- Q : Proporción de personas conformadas por Ejecutivos del área de cobranzas y tesoreros de empresas del sector construcción en Lima Metropolitana que manifestaron que no existe una adecuada administración de tesorería debido a la mejora de la gestión de cobranzas. **(Q = 0.5** valor asumido debido al desconocimiento de Q)
- e : Margen de error 5%
- N : Población
- n : Tamaño óptimo de muestra

Para efectos de la muestra óptima se tomará como referencia al número de empresas del sector construcción Lima Metropolitana, el resultado se duplicará debido a la inclusión de ejecutivos del área cobranzas y Tesoreros.

Entonces a un nivel de significancia de 95% y 5% como margen de error la muestra optima es:

$$n = \frac{(1.95)^2 (0.5) (0.5) (90)}{(0.05)^2 (90-1) + (1.95)^2 (0.5) (0.5)}$$

n = 85

Se seleccionará a 25 empresas del sector construcción, en cada una de ellas se tomará como muestra entre Ejecutivos del área de cobranzas y tesoreros en Lima Metropolitana. Haciendo un total de 100 entrevistados.

4.3. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

4.3.1. TÉCNICAS

La encuesta por ser una técnica importante para este tipo de investigación.

4.3.2. INSTRUMENTOS

Para la recolección se utilizó el cuestionario que por intermedio de una encuesta compuesta por diferentes preguntas en la modalidad de cerradas se tomó a la muestra que se encuentra en párrafos anteriores.

4.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

El procesamiento de los datos se realizó con apoyo del Microsoft Excel: técnicas estadísticas y gráficos. Las hipótesis de la investigación fueron probadas y contrastadas a través del modelo estadístico Chi Cuadrado y otras que resulten aplicables, utilizando el software SPSS.

4.5. ASPECTOS ÉTICOS

La investigación se llevó a cabo, teniendo presente el Marco del Código de Ética de la Universidad San Martín de Porres y de la Comunidad Científica Internacional, que han sido tomadas en cuenta para el recojo de información de manera general.

Asimismo, se hizo de conocimiento a los participantes sobre los objetivos que se querían lograr, por otro lado, se respetó la confidencialidad de quienes ayudaron en el desarrollo del estudio brindando información importante y debidamente documentada.

También se tuvo en cuenta el respeto, honestidad, etc., así como la autenticidad de los derechos de los diferentes autores, especialistas que han sido considerados en el desarrollo de las conceptualizaciones, permitiendo conocer su realidad, así como su importancia y, por tanto, no afectan los aspectos éticos y morales.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. PRESENTACION

En este capítulo se presenta el proceso de la demostración del cumplimiento de la hipótesis presentada en la investigación “LA GESTIÓN DE COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN DE LA TESORERÍA EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR CONSTRUCCION EN LIMA METROPOLITANA, 2019-2020”

Comprende ejecutar el cumplimiento de los objetivos secundarios de la investigación:

- a) Analizar si la Política de Cobranzas inciden en la disponibilidad de liquidez en las empresas del sector construcción en Lima Metropolitana
- b) Evaluar si el presupuesto de Cobranzas por Cliente incide en las proyecciones del Flujo de Caja en las empresas del sector construcción en Lima Metropolitana
- c) Validar si el nivel de cartera vencida incide en el aumento del financiamiento bancario en las empresas del sector construcción en Lima Metropolitana

5.2. INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

1.- ¿En su opinión el plazo de ventas a los clientes debe tomar como referencia el entorno del mercado donde la empresa desarrolla sus actividades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	20	20,0	20,0	20,0
	De acuerdo	32	32,0	32,0	52,0
	Totalmente de acuerdo	48	48,0	48,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

TABLA 7: ¿EN SU OPINIÓN EL PLAZO DE VENTAS A LOS CLIENTES DEBE TOMAR COMO REFERENCIA EL ENTORNO DEL MERCADO DONDE LA EMPRESA DESARROLLA SUS ACTIVIDADES?

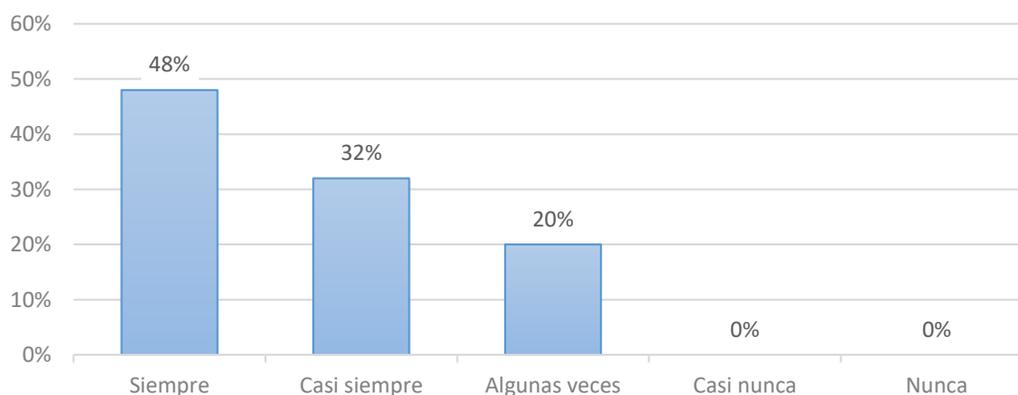


FIGURA 7: ¿EN SU OPINIÓN EL PLAZO DE VENTAS A LOS CLIENTES DEBE TOMAR COMO REFERENCIA EL ENTORNO DEL MERCADO DONDE LA EMPRESA DESARROLLA SUS ACTIVIDADES?

INTERPRETACION:

Considerando la pregunta 1 acerca del plazo de ventas a los clientes como referencia al entorno del mercado donde se desarrolla las actividades, se puede interpretar una distribución del 48% de los encuestados que considera que siempre el plazo de venta de los clientes debe tomar como referencia el entorno del mercado siendo este el mayor porcentaje, mientras que el menor resultado del 20% considera que algunas veces se usa como referencia el entorno del mercado.

Por lo tanto, se puede concluir que, si se debe usar como referencia el entorno del mercado de la empresa para definir los plazos de ventas a los clientes, ya que cada cliente es independiente y se debe tener una visión de análisis por cada uno de ellos y de esta forma no solo se cumplirá con el objetivo de vender, si no también se tendrá resultados óptimos en los ingresos.

2.- ¿Cree usted que la solicitud de refinanciamiento de clientes debe ser atendida siguiendo la política de cobranzas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	14	14,0	14,0	14,0
	De acuerdo	24	24,0	24,0	38,0
	Totalmente de acuerdo	62	62,0	62,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

TABLA 8: ¿CREE USTED QUE LA SOLICITUD DE REFINANCIAMIENTO DE CLIENTES DEBE SER ATENDIDA SIGUIENDO LA POLÍTICA DE COBRANZAS?

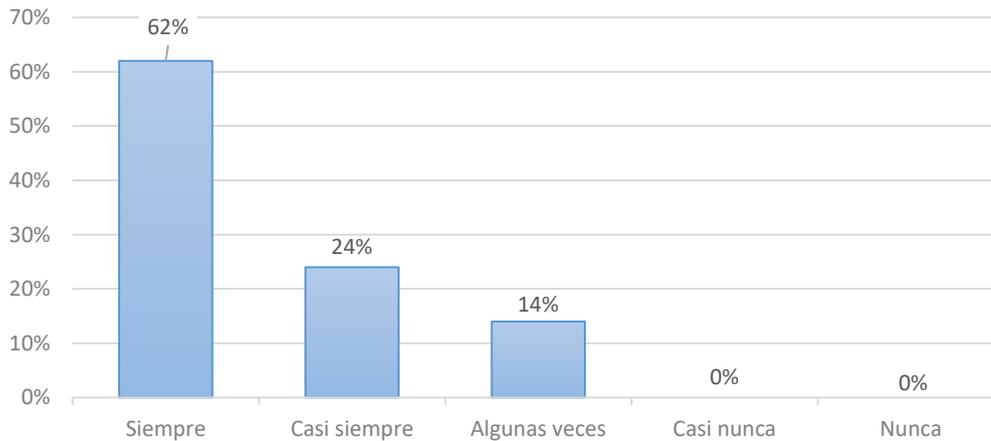


FIGURA 8: ¿CREE USTED QUE LA SOLICITUD DE REFINANCIAMIENTO DE CLIENTES DEBE SER ATENDIDA SIGUIENDO LA POLÍTICA DE COBRANZAS?

INTERPRETACION:

La pregunta 2 considera la siguiente distribución porcentual, el 62% de encuestados opina que siempre la solicitud de refinanciamiento de clientes debe ser atendida siguiendo la política de cobranzas, siendo el mayor porcentaje, por otro lado, la respuesta con menos porcentaje es de 14% de los encuestados y opina que algunas veces la solicitud de refinanciamiento debe seguir la política de cobranzas.

Se puede deducir que, si es necesario aplicar la política de cobranza para atender una solicitud de refinanciamiento, por ejemplo, en las entidades financieras de nuestro país toda solicitud de refinanciamiento se encuentra sujeta a una evaluación de acuerdo con el sustento presentado por el cliente a la entidad financiera, dando alternativas a clientes en caso de dificultades en capacidad de pago.

3. ¿Considera usted que todas las empresas deben contar con un presupuesto de cobranzas mensuales de sus clientes estratégicos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	8	8,0	8,0	8,0
	De acuerdo	28	28,0	28,0	36,0
	Totalmente de acuerdo	64	64,0	64,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

TABLA 9: ¿CONSIDERA USTED QUE TODAS LAS EMPRESAS DEBEN CONTAR CON UN PRESUPUESTO DE COBRANZAS MENSUALES DE SUS CLIENTES ESTRATÉGICOS?

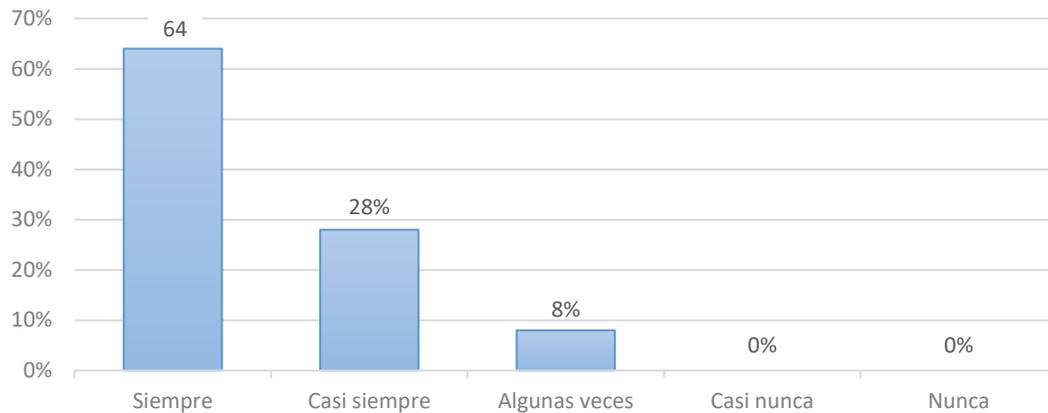


FIGURA 9: ¿CONSIDERA USTED QUE TODAS LAS EMPRESAS DEBEN CONTAR CON UN PRESUPUESTO DE COBRANZAS MENSUALES DE SUS CLIENTES ESTRATÉGICOS?

INTERPRETACION:

Considerando la pregunta 3 se muestra que el 64% de encuestados considera que siempre todas las empresas deben contar con un presupuesto de cobranzas mensuales de sus clientes estratégicos, mientras el 8% de encuestados menciona que algunas veces es necesario que todas las empresas deben contar con un presupuesto de cobranzas.

Se concluye que es importante que todas empresas deben contar con un presupuesto de cobranzas mensuales de sus clientes, esto ayudará de manera potencial al área de tesorería para saber cuánto capital va a disponer en un cierto periodo y de esta forma podrá obtener la empresa un flujo correcto del efectivo sin sobregirarse o tener una falta de liquidez.

4.- ¿En su opinión las empresas deben financiar sus ventas utilizando el sistema del factoring electrónico?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	36	36,0	36,0	36,0
	De acuerdo	24	24,0	24,0	60,0
	Totalmente de acuerdo	40	40,0	40,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

TABLA 10: ¿EN SU OPINIÓN LAS EMPRESAS DEBEN FINANCIAR SUS VENTAS UTILIZANDO EL SISTEMA DEL FACTORING ELECTRÓNICO?

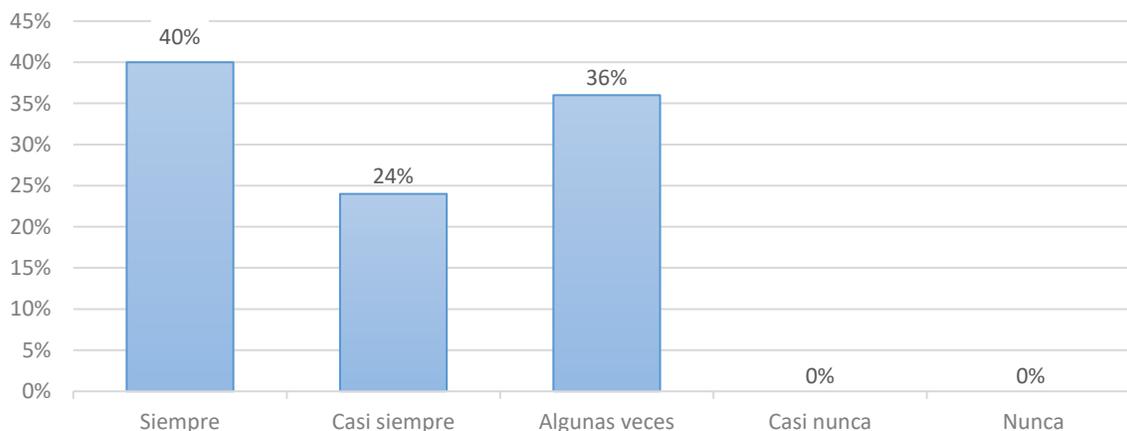


FIGURA 10: ¿EN SU OPINIÓN LAS EMPRESAS DEBEN FINANCIAR SUS VENTAS UTILIZANDO EL SISTEMA DEL FACTORING ELECTRÓNICO?

INTERPRETACION:

La pregunta 4 presenta la siguiente distribución porcentual, el 40% de los encuestados considera que siempre las empresas deben financiar sus ventas utilizando el sistema del factoring electrónico, por otro lado, el 36% de los encuestados opinan que algunas veces es necesario que las empresas financien sus ventas utilizando el sistema del factoring electrónico.

En la actualidad el factoring electrónico es practicado constantemente, favorece al área de cobranzas que como proveedor te permite recibir de manera efectiva y adelantada el pago de las facturas de los clientes, otro beneficio es la reducción de gastos operativos y administrativos de cobranza obteniendo liquidez para realizar pagos.

5.- ¿Cree usted que las empresas deben contar con reportes de antigüedad de la deuda para monitorear la recuperación de la cartera vencida mayor a 120 días?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	48	48,0	48,0	48,0
	Totalmente de acuerdo	52	52,0	52,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

TABLA 11: ¿CREE USTED QUE LAS EMPRESAS DEBEN CONTAR CON REPORTES DE ANTIGÜEDAD DE LA DEUDA PARA MONITOREAR LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA MAYOR A 120 DÍAS?

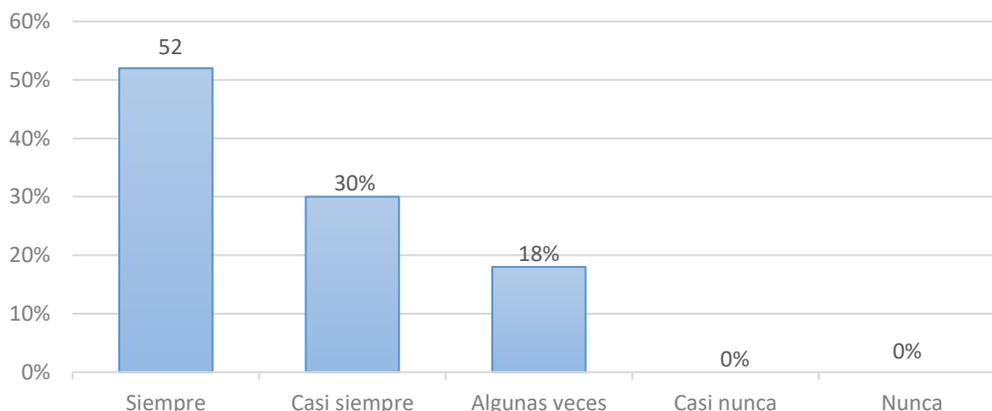


FIGURA 11: ¿CREE USTED QUE LAS EMPRESAS DEBEN CONTAR CON REPORTES DE ANTIGÜEDAD DE LA DEUDA PARA MONITOREAR LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA MAYOR A 120 DÍAS?

INTERPRETACION:

Considerando la pregunta 5, la distribución porcentual muestra que un 52% de encuestados opina que siempre las empresas deben contar con reportes de antigüedad de la deuda para monitorear la recuperación de la cartera vencida mayor a 120 días, mientras que solo un 18% de encuestados considera algunas veces las empresas deben contar con reportes de antigüedad.

Según la encuesta se concluye que es fundamental contar con reportes de antigüedad de la deuda con la finalidad de recuperar la cartera vencida mayor a 120 días cabe mencionar que un análisis constante se convierte en una ventaja que muestra actividades que se pueden omitir en el proceso regular de cobranza, disponer de un total acumulado nos funciona para gestionar de manera interna las cobranzas.

6.- ¿En su opinión las empresas deben evaluar la conveniencia de mantener en forma indefinida la cartera vencida en el área legal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	4,0	4,0	4,0
	Desacuerdo	2	2,0	2,0	6,0
	Indeciso	34	34,0	34,0	40,0
	De acuerdo	22	22,0	22,0	62,0
	Totalmente de acuerdo	38	38,0	38,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

TABLA 12: EN SU OPINIÓN LAS EMPRESAS DEBEN EVALUAR LA CONVENIENCIA DE MANTENER EN FORMA INDEFINIDA LA CARTERA VENCIDA EN EL ÁREA LEGAL

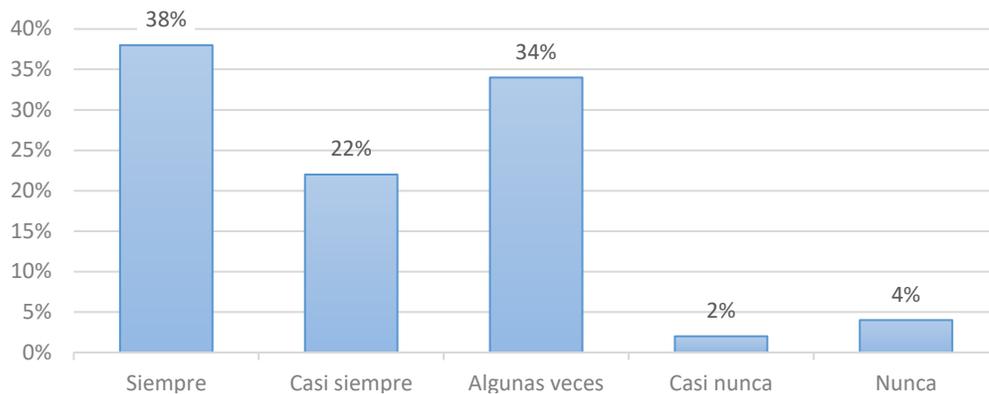


FIGURA 12: EN SU OPINIÓN LAS EMPRESAS DEBEN EVALUAR LA CONVENIENCIA DE MANTENER EN FORMA INDEFINIDA LA CARTERA VENCIDA EN EL ÁREA LEGAL

INTERPRETACION:

En la pregunta 6 se considera porcentualmente el 38% de los encuestados opina que siempre las empresas deben evaluar la conveniencia de mantener en forma indefinida la cartera vencida en el área legal mientras que un 4% todo lo contrario sostiene que nunca se debe analizar esa probabilidad.

Finalmente se deduce que si deben considerar las empresas evaluar la conveniencia de mantener en forma indefinida la cartera vencida en el área legal porque la cobranza por vía legal se emplea como una herramienta final de presión para que el cliente regularice su pago adeudado o llegar a una sanción.

7.- ¿En su opinión las empresas deben evaluar mensualmente la eficiencia de su Gestión de Cobranzas en las metas empresariales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	16	16,0	16,0	16,0
	De acuerdo	28	28,0	28,0	44,0
	Totalmente en desacuerdo	56	56,0	56,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

TABLA 13: ¿EN SU OPINIÓN LAS EMPRESAS DEBEN EVALUAR MENSUALMENTE LA EFICIENCIA DE SU GESTIÓN DE COBRANZAS EN LAS METAS EMPRESARIALES?

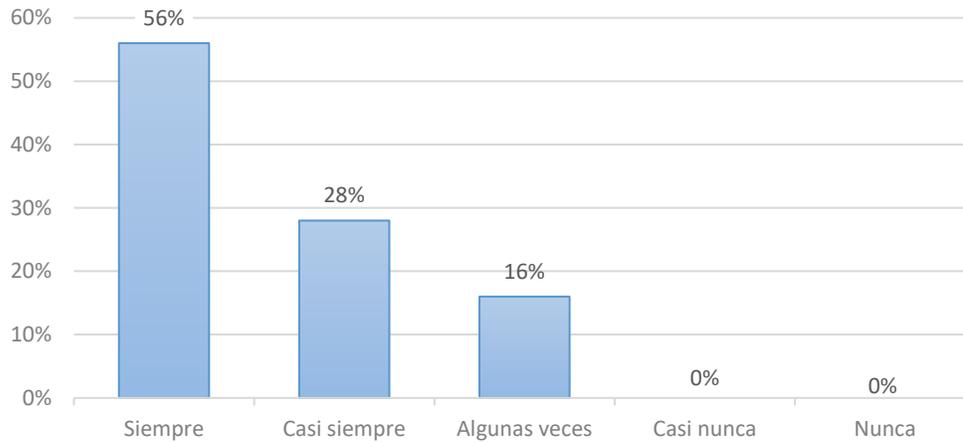


FIGURA 13: ¿EN SU OPINIÓN LAS EMPRESAS DEBEN EVALUAR MENSUALMENTE LA EFICIENCIA DE SU GESTIÓN DE COBRANZAS EN LAS METAS EMPRESARIALES?

INTERPRETACION:

Considerando la pregunta 7, se puede apreciar una distribución porcentual el 56% de las personas encuestadas manifestaron que siempre las empresas deben evaluar mensualmente la eficiencia de su gestión de cobranzas en las metas empresariales mientras que un 16% opinan que algunas veces las empresas deben evaluar mensualmente la eficiencia de su gestión de cobranzas en las metas empresariales.

Consecuentemente con los resultados, en conclusión, las empresas deben evaluar mensualmente la eficiencia de su gestión de cobranzas en las metas empresariales. Para medir la eficiencia es necesario contar con sistemas de información que permitan generar reportes en tiempo real con la finalidad de ayudar a tomar decisiones en la recuperación de las cuentas por cobrar mejorando la liquidez de la empresa para poder cumplir con sus obligaciones.

8.- ¿Cree usted que la persona responsable de la Tesorería debe elaborar su plan de pagos tomando en cuenta solo su saldo líquido en Bancos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,0	2,0	2,0
	Desacuerdo	6	6,0	6,0	8,0
	De acuerdo	50	50,0	50,0	58,0
	Totalmente de acuerdo	42	42,0	42,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

TABLA 14: ¿CREE USTED QUE LA PERSONA RESPONSABLE DE LA TESORERÍA DEBE ELABORAR SU PLAN DE PAGOS TOMANDO EN CUENTA SOLO SU SALDO LÍQUIDO EN BANCOS?

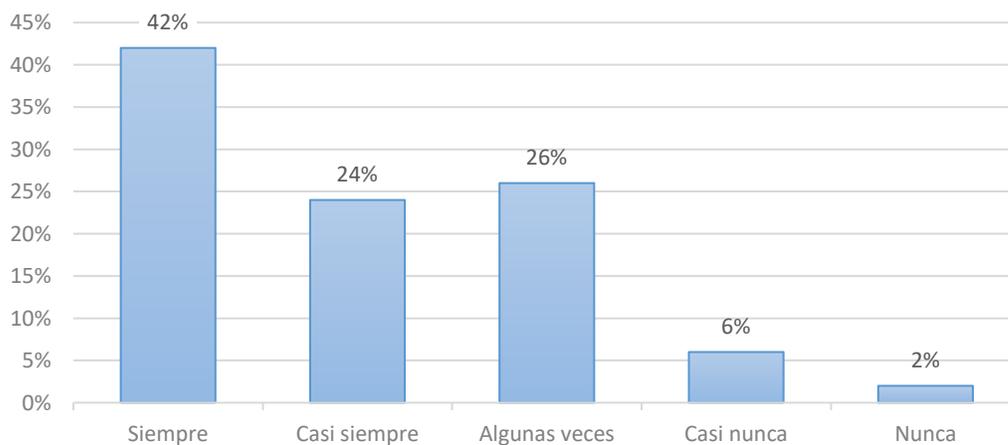


FIGURA 14: ¿CREE USTED QUE LA PERSONA RESPONSABLE DE LA TESORERÍA DEBE ELABORAR SU PLAN DE PAGOS TOMANDO EN CUENTA SOLO SU SALDO LÍQUIDO EN BANCOS?

INTEPRETACION:

En la pregunta 8, los resultados muestran que el 42% de los encuestados opinan que siempre la persona responsable de la tesorería debe elaborar su plan de pagos tomando en cuenta solo su saldo líquido en bancos mientras que el 26% considera que algunas veces, Finalmente el 2% del porcentaje de los encuestados hace referencia que nunca la persona responsable de tesorería debe elaborar su plan de pagos tomando en cuenta su saldo líquido en bancos.

La conclusión de la encuesta es que la persona responsable del área de tesorería preparare su plan de pagos con solo su saldo líquido en bancos, el principio básico del tesorero es que no falte efectivo en sus bancos de la empresa y para proyectarse con las cuentas por cobrar debe una eficaz gestión de cobros. Se puede calcular ratio de liquidez que muestra la capacidad que tiene la empresa de hacer frente a las obligaciones a corto plazo. Para elaborar el plan de pagos la empresa no debe quedarse sin recursos, genera inseguridad en el pago de las deudas. Un retraso no justificado por pequeño que sea daña la imagen y la confianza con nuestros proveedores, por ello se recomienda un crédito que prolongue más tiempo de pago con el proveedor así genera buena salud empresarial.

9.- ¿En su opinión uno de los objetivos importantes de las empresas es mantener siempre saldos positivos en su balance de actividades de operación en el flujo de caja?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	2	2,0	2,0	2,0
	Indeciso	18	18,0	18,0	20,0
	De acuerdo	26	26,0	26,0	46,0
	Totalmente de acuerdo	54	54,0	54,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

TABLA 15: ¿EN SU OPINIÓN UNO DE LOS OBJETIVOS IMPORTANTES DE LAS EMPRESAS ES MANTENER SIEMPRE SALDOS POSITIVOS EN SU BALANCE DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN EN EL FLUJO DE CAJA?

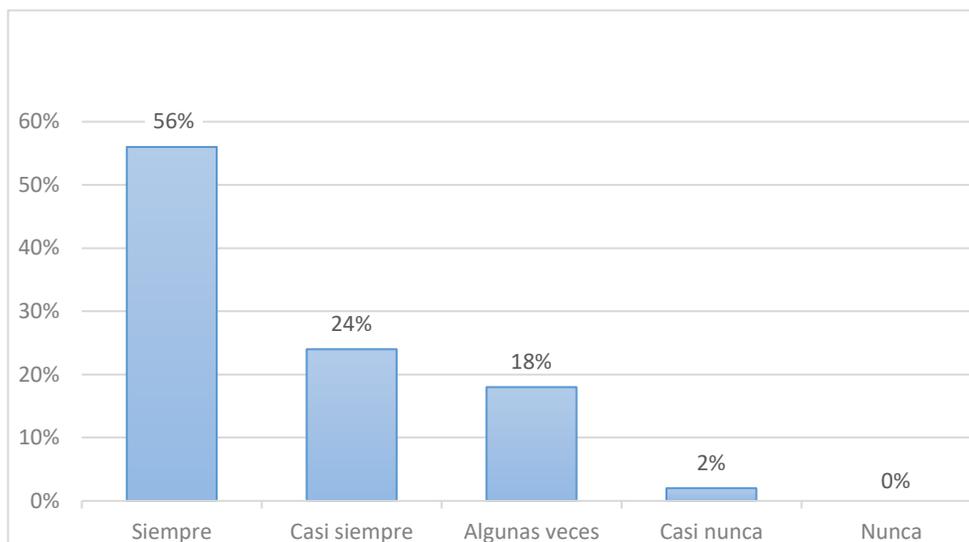


FIGURA 15: ¿EN SU OPINIÓN UNO DE LOS OBJETIVOS IMPORTANTES DE LAS EMPRESAS ES MANTENER SIEMPRE SALDOS POSITIVOS EN SU BALANCE DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN EN EL FLUJO DE CAJA?

INTERPRETACION:

En la pregunta 9 se puede estimar una distribución porcentual que el 56% de los encuestados opina que siempre uno de los objetivos importantes de las empresas es mantener siempre los saldos positivos en su balance de actividades de operación en el flujo de caja, un 2% lo considera que casi nunca uno de los objetivos importantes de las empresas es mantener siempre saldos positivos.

En conclusión, uno de los objetivos importantes de las empresas es conservar siempre saldos positivos en su balance de actividades de operación en el flujo de caja por lo que tenemos saldos positivos en algunos periodos, una parte de estos saldos podemos invertir en el mercado de capitales y crear una fuente de ingresos adicional a la propia actividad del negocio. De esta manera poder invertirlo en tecnología o equipamientos para mejorar la gestión de su empresa. Los saldos positivos en su balance de actividades de operación en el flujo hacen evitar un déficit de efectivo y no tomar la decisión de un financiamiento.

10.- ¿Cree usted que las empresas deben proyectar mensualmente sus ingresos por ventas al contado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,0	2,0	2,0
	Desacuerdo	4	4,0	4,0	6,0
	Indeciso	14	14,0	14,0	20,0
	De acuerdo	30	30,0	30,0	50,0
	Totalmente de acuerdo	50	50,0	50,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

TABLA 16: ¿CREE USTED QUE LAS EMPRESAS DEBEN PROYECTAR MENSUALMENTE SUS INGRESOS POR VENTAS AL CONTADO?

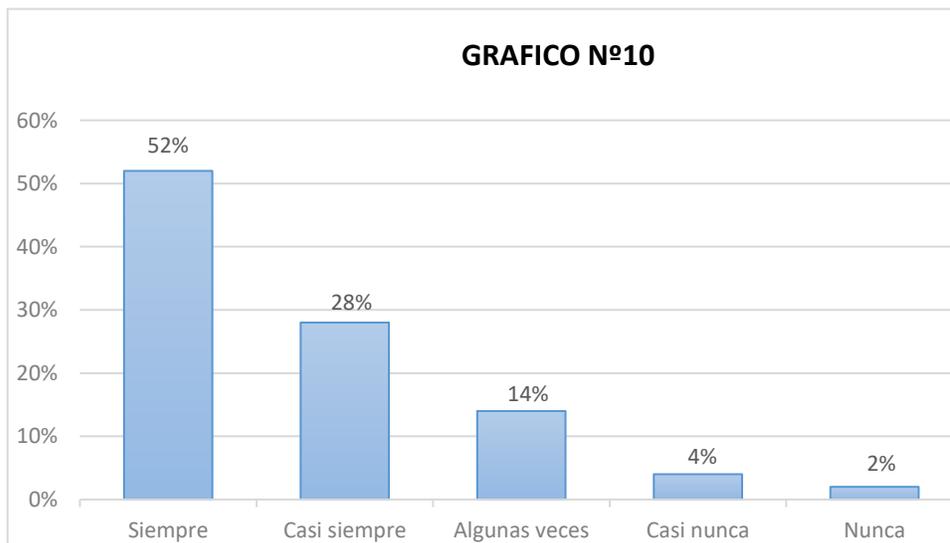


FIGURA 16: ¿CREE USTED QUE LAS EMPRESAS DEBEN PROYECTAR MENSUALMENTE SUS INGRESOS POR VENTAS AL CONTADO?

INTERPRETACION:

Considerando la pregunta 10, se puede observar una distribución porcentual de la siguiente manera el 52% de los encuestados opina que siempre las empresas deben proyectar mensualmente sus ingresos por ventas al contado, se precisa que un 14% algunas veces las empresas deben proyectar

mensualmente sus ingresos. Mientras que un 4% casi siempre revela un desacuerdo que las empresas deben proyectar mensualmente sus ingresos por ventas. Sin embargo, para la mayoría de los encuestados es importante que las empresas deben proyectar mensualmente sus ingresos por ventas al contado es recomendable para cumplir con las metas, se debe poner en práctica la provisión es cuando tenemos la certeza de cuanto gastaremos para ir preparando un fondo para este gasto de anticipación. Los ingresos por ventas al contado son los más usuales por lo cual se tienen ingresos esperados en el periodo efectuado.

11.- ¿En su opinión las empresas deben hacer su mejor esfuerzo en su proyección mensual de cobranzas por ventas al crédito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,0	2,0	2,0
	De acuerdo	40	40,0	40,0	42,0
	Totalmente de acuerdo	58	58,0	58,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

TABLA 17: EN SU OPINIÓN LAS EMPRESAS DEBEN HACER SU MEJOR ESFUERZO EN SU PROYECCIÓN MENSUAL DE COBRANZAS POR VENTAS AL CRÉDITO?

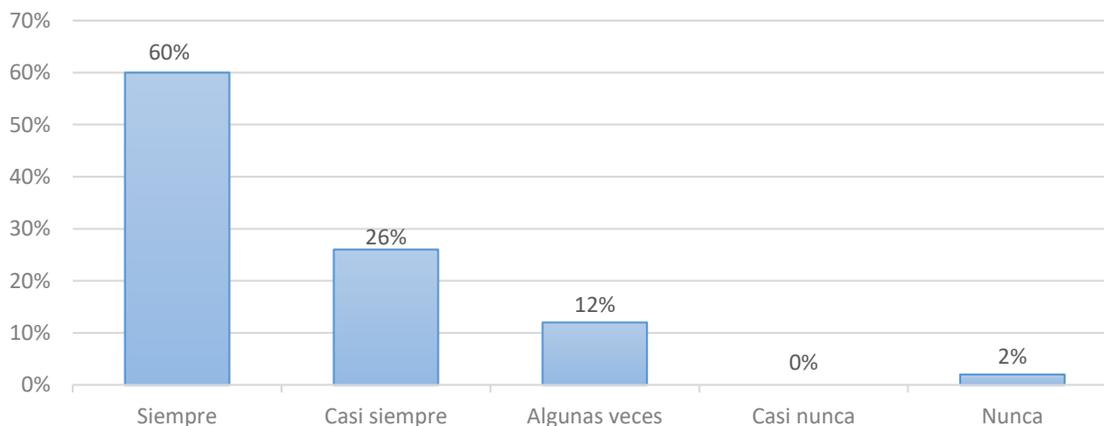


FIGURA 17: EN SU OPINIÓN LAS EMPRESAS DEBEN HACER SU MEJOR ESFUERZO EN SU PROYECCIÓN MENSUAL DE COBRANZAS POR VENTAS AL CRÉDITO?

INTERPRETACION:

De acuerdo a la pregunta 11, consideramos que la distribución porcentual el 60% opina que siempre las empresas deben hacer su mejor esfuerzo en su proyección mensual de cobranzas por ventas al crédito mientras que el 2% considera que nunca las empresas deben hacer su mejor esfuerzo en su proyección mensual de cobranzas por ventas al crédito, como resultado se concluye que las empresas si deben hacer su mejor esfuerzo en su proyección mensual de cobranzas por ventas al crédito este reporte generado debe estar actualizado y preciso para que gerencia ejecuto una toma de decisión en caso de financiamiento teniendo en cuenta que el crecimiento o disminución de la cartera de créditos debe estar relacionado con el crecimiento de ventas de lo contrario existe una mala gestión de cobranza. Para disminuir la morosidad, el periodo de crédito debe aumentar en base a regularidad en su volumen de compra y récord de pagos. Por otro lado, un reporte acumulado mensual de las cuentas por cobrar pendientes nos sirve en caso de una mayor demora mandar cartas notariales.

12.- ¿Considera usted que las empresas deben contar con líneas de crédito para poder acceder a financiamientos mediante pagares?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	24	24,0	24,0	24,0
	De acuerdo	28	28,0	28,0	52,0
	Totalmente de acuerdo	48	48,0	48,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

TABLA 18: ¿CONSIDERA USTED QUE LAS EMPRESAS DEBEN CONTAR CON LÍNEAS DE CRÉDITO PARA PODER ACCEDER A FINANCIAMIENTOS MEDIANTE PAGARES?

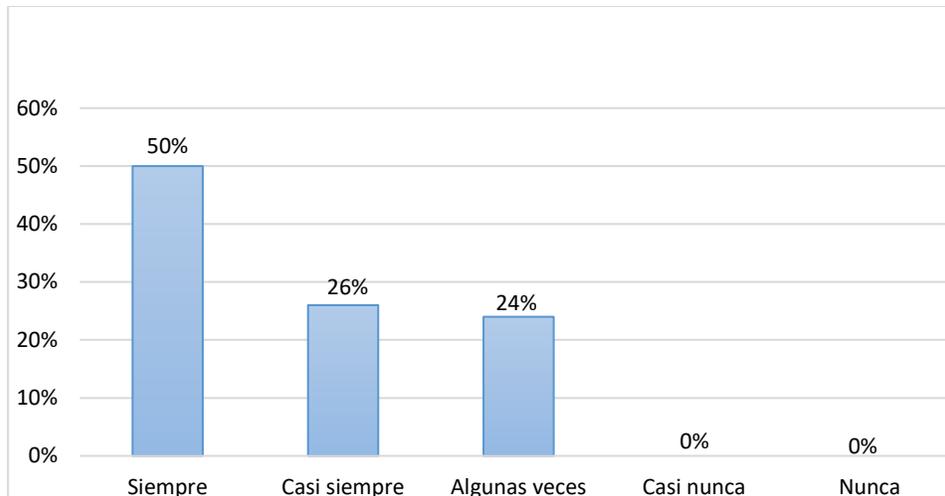


FIGURA 18: ¿CONSIDERA USTED QUE LAS EMPRESAS DEBEN CONTAR CON LÍNEAS DE CRÉDITO PARA PODER ACCEDER A FINANCIAMIENTOS MEDIANTE PAGARES?

INTERPRETACION:

Considerando la pregunta 12 encontramos la siguiente distribución porcentual en nuestros encuestados el 50% considera que siempre las empresas deben contar con líneas de crédito para poder acceder a financiamientos mediante pagares. Mientras que el 24% opinan que algunas veces se deben contar con líneas de crédito para poder acceder a financiamiento mediante pagares. Finalmente, en conclusión, si es importante que las empresas deban contar con líneas de crédito porque el pagare es un producto orientado al financiamiento de capital de trabajo o adquisición de activo fijo y es crucial analizar la situación financiera del cliente, exigir información debidamente con un abogado y exigir firma ante notaria. Es importante el financiamiento de pagarés porque es rápido y de fácil acceso, beneficia a la rentabilidad de la empresa, permite contar en el presente con un cobro cediendo el título a una compañía financiera ganando liquidez y no esperar a un futuro que el cliente nos pague.

13.- ¿Considera usted que las empresas deben negociar los límites de créditos adecuados en relación con financiamiento con sus proveedores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,0	2,0	2,0
	De acuerdo	46	46,0	46,0	48,0
	Totalmente de acuerdo	52	52,0	52,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

TABLA 19: CONSIDERA USTED QUE LAS EMPRESAS DEBEN NEGOCIAR LOS LÍMITES DE CRÉDITOS ADECUADOS EN RELACIÓN CON FINANCIAMIENTO CON SUS PROVEEDORES

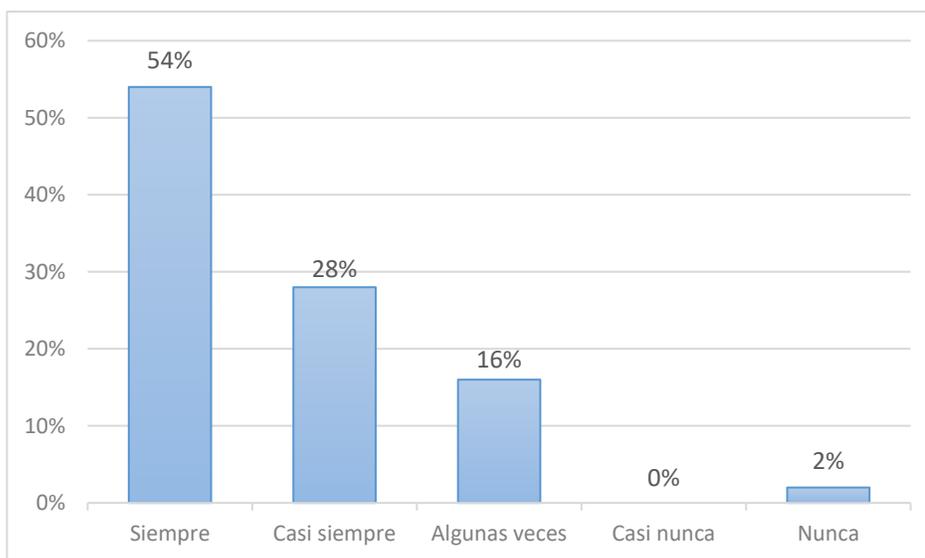


FIGURA 19: CONSIDERA USTED QUE LAS EMPRESAS DEBEN NEGOCIAR LOS LÍMITES DE CRÉDITOS ADECUADOS EN RELACIÓN CON FINANCIAMIENTO CON SUS PROVEEDORES

INTERPRETACION:

Considerando la pregunta 13 se muestra una distribución porcentual de la siguiente manera, el 54% de los encuestados manifiesta que siempre considera que las empresas deben negociar los límites de créditos adecuados en relación con el financiamiento con sus proveedores mientras que un 2% de los encuestados preciso que nunca considera que las empresas deben negociar los límites de créditos adecuados en relación con financiamiento con sus proveedores. Según la

encuesta considera fundamental que las empresas deban negociar los límites de créditos adecuados con relación al financiamiento con sus proveedores por lo general todos los clientes deben contar con un monto máximo o límite de crédito el cual debe ser evaluado constantemente, no debe ser estático por los cambios del rubro del negocio o el que demuestre en su historial de pagos. Se recomienda llevar una calificación de riesgo crediticio que permite garantizar si es aceptable por parte de las entidades financieras.

14.- ¿En su opinión las empresas deben implementar políticas para mejorar las eficiencias en su Administración de Tesorería?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	2	2,0	2,0	2,0
	De acuerdo	34	34,0	34,0	36,0
	Totalmente De acuerdo	64	64,0	64,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

TABLA 20: EN SU OPINIÓN LAS EMPRESAS DEBEN IMPLEMENTAR POLÍTICAS PARA MEJORAR LAS EFICIENCIAS EN SU ADMINISTRACIÓN DE TESORERÍA?

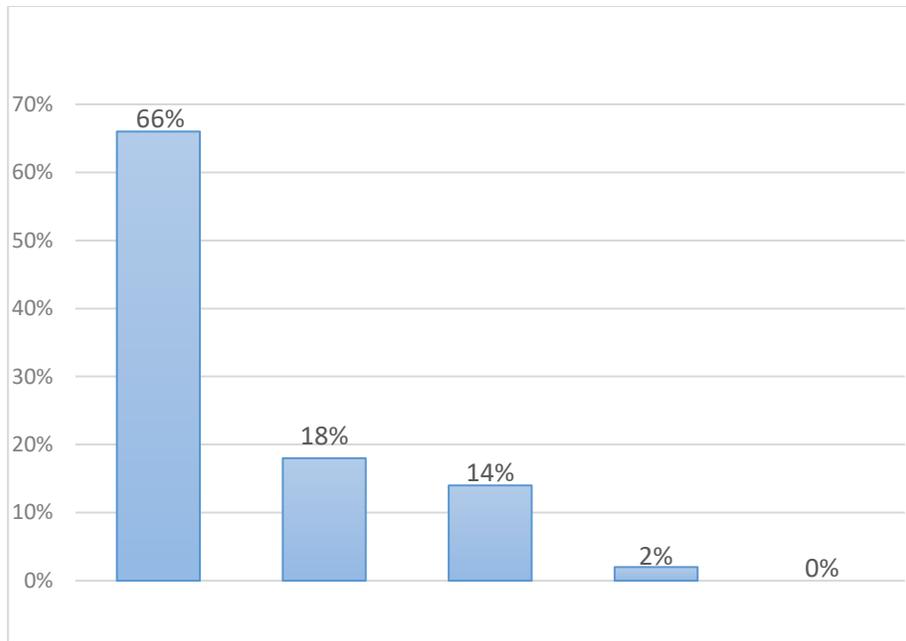


FIGURA 20: ¿EN SU OPINIÓN LAS EMPRESAS DEBEN IMPLEMENTAR POLÍTICAS PARA MEJORAR LAS EFICIENCIAS EN SU ADMINISTRACIÓN DE TESORERÍA?

INTERPRETACION:

Considerando la pregunta 14, se puede apreciar que de acuerdo con la distribución porcentual el 66% de los encuestados opina que siempre las empresas deben implementar políticas para mejorar las eficiencias en su administración de tesorería, mientras que un mínimo 2% de los encuestados consideran que las empresas casi nunca deben implementar políticas para una correcta eficiencia en su administración de tesorería.

En conclusión, si se debe implementar políticas por lo que disminuye la posibilidad de una crisis, para que una administración de tesorería sea eficiente es tener un exhaustivo control de los cobros y pagos, en la actualidad la tesorería realiza su función entorno a la gestión de riesgos financieros y de liquidez incorporando políticas estratégicas de la empresa para prevenir ante cualquier riesgo por falta de liquidez.

5.3. CONTRASTACION DE HIPOTESIS

Para contrastar las hipótesis se ha usado la prueba Ji Cuadrado y los datos han sido procesados en el software SPSS versión 25, teniendo en cuenta los pasos o procedimientos siguientes:

5.3.1. HIPOTESIS GENERAL

PASO 1: Planteamos la hipótesis Nula y su Alternativa

La Gestión de Cobranzas incide en la Administración de la Tesorería en las empresas del sector construcción en Lima Metropolitana, 2019-2020.

a. Hipótesis nula (Ho).

La Gestión de Cobranzas incide en la Administración de la Tesorería en las empresas del sector construcción en Lima Metropolitana, 2019-2020.

b. Hipótesis alternante (Ha).

La Gestión de Cobranzas incide en la Administración de la Tesorería en las empresas del sector construcción en Lima Metropolitana, 2019-2020.

PASO 2: Elegimos el nivel de significancia y el estadístico de prueba Ji cuadrado

Nivel de significación (α)

Es la probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo verdadera, su rango de variación es de $1\% \leq (\alpha) \leq 10\%$, para el caso del problema se ha considerado un nivel de significación de: $\alpha = 5\%$, cuyo valor paramétrico es

$$X^2_t = 12.59$$

Se calculó con la fórmula siguiente:

$$X_c^2 = \sum \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i} = 45.037$$

Donde:

o_i = Valor observado, producto de las encuestas.

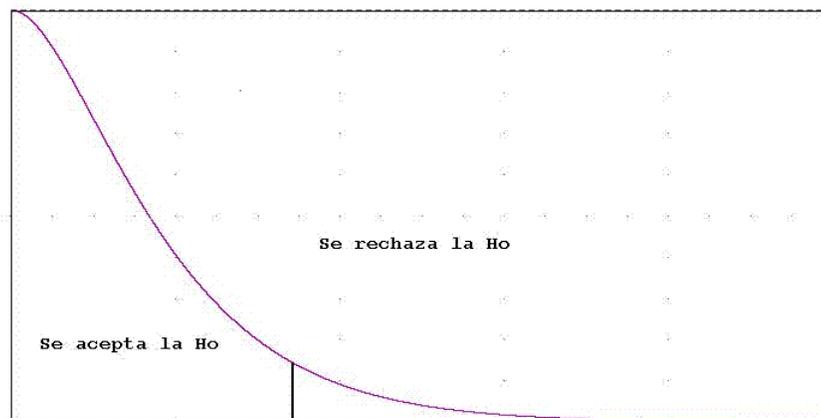
e_i = Valor esperado o valor teórico que se obtiene en base a los valores observados.

X_c^2 = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas y han sido procesados mediante el Software Estadístico SPSS, y se debe comparar con los valores asociados al nivel de significación que se indica en la Tabla cruzada.

TABLA 21: LA GESTIÓN DE COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN DE LA TESORERÍA EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR CONSTRUCCIÓN EN LIMA METROPOLITANA, 2019-2020

Variables		Tesorería				Total
		Desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente en desacuerdo	
Gestión de Cobranza	Indeciso	0	2	8	0	10
	De acuerdo	2	0	34	20	56
	Totalmente en desacuerdo	0	0	6	28	34
Total		2	2	48	48	100

PASO 3: Toma de decisiones



$$X_t^2 = 12.59$$

$$X_c^2 = 45.037$$

FIGURA 21: FUNCIÓN DE DISTRIBUCIÓN DE TOMA DE DECISIONES DE HIPÓTESIS GENERAL

PASO 4: Interpretación

Con un nivel de significación del 5% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que: "La Gestión de Cobranzas incide en la Administración de la Tesorería en las empresas del sector construcción en Lima Metropolitana, 2019-2020", lo cual ha sido probado mediante la Prueba No Paramétrica Chi Cuadrado, usando el software SPSS versión 25, para lo cual se adjunta las evidencias, consistente en la Tabla cruzada y el resultado de la prueba estadística Chi Cuadrado.

TABLA 22: PRUEBA JI CUADRADO

Pruebas de chi-cuadrado

Estadístico	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	45.037	6	0.000
Razón de verosimilitud	42.077	6	0.000
Asociación lineal por lineal	25.453	1	0.000
N de casos válidos	100		

5.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

5.3.2.1. PRIMERA HIPÓTESIS (A)

La Política de Cobranzas inciden en la disponibilidad de liquidez en las empresas del sector construcción en Lima Metropolitana.

PASO 1: Planteamos la hipótesis Nula y su Alternativa

a. Hipótesis nula (Ho)

La Política de Cobranzas inciden en la disponibilidad de liquidez en las empresas del sector construcción en Lima Metropolitana.

b. Hipótesis alternante (Ha).

La Política de Cobranzas inciden en la disponibilidad de liquidez en las empresas del sector construcción en Lima Metropolitana.

PASO 2: Elegimos el nivel de significancia y el estadístico de prueba Ji cuadrado

a. Nivel de significación (α)

Para el caso del problema se ha considerado un nivel de significación de: $\alpha = 5\%$, cuyo valor paramétrico es $X^2_{\alpha} = 12.59$

b. Prueba Estadística

Se calculó la prueba estadística con la fórmula siguiente:

$$X^2_c = \sum \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i} = 20.284$$

Donde:

o_i = Valor observado, producto de las encuestas.

e_i = Valor esperado o valor teórico que se obtiene en base a los valores observados.

X^2_c = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas y han sido procesados mediante el Software Estadístico SPSS, y se debe comparar con los valores asociados al nivel de significación que se indica en la Tabla cruzada.

TABLA 23: CREE USTED QUE LA SOLICITUD DE REFINANCIAMIENTO DE CLIENTES DEBE SER ATENDIDA SIGUIENDO LA POLÍTICA DE COBRANZAS? * ¿CREE USTED QUE LA PERSONA RESPONSABLE DE LA TESORERÍA DEBE ELABORAR SU PLAN DE PAGOS TOMANDO EN CUENTA SOLO SU SALDO LÍQUIDO

Variables		8.- ¿Cree usted que la persona responsable de la Tesorería debe elaborar su plan de pagos tomando en cuenta solo su saldo líquido en Bancos?				Total
		Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
2.- ¿Cree usted que la solicitud de refinanciamiento de clientes debe ser atendida siguiendo la política de cobranzas?	Indeciso	2	2	6	4	14
	De acuerdo	0	2	16	6	24
	Totalmente de acuerdo	0	2	28	32	62
Total		2	6	50	42	100

PASO 3: Toma de decisiones

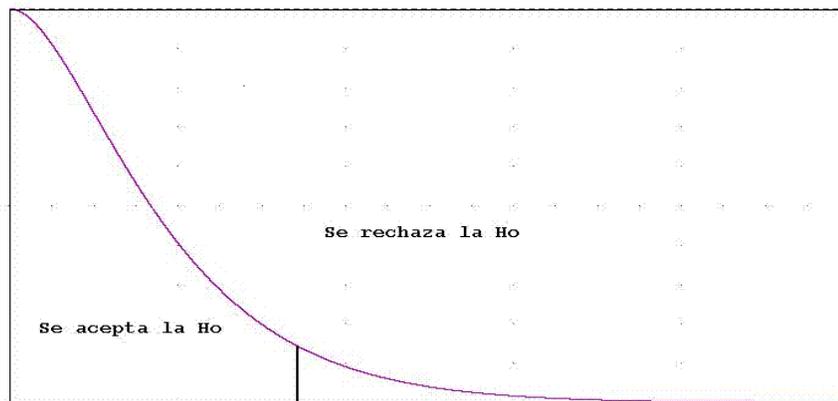


FIGURA 22: FUNCIÓN DE DISTRIBUCIÓN DE TOMA DE DECISIONES DE HIPÓTESIS SECUNDARIA (A)

$$X^2_t = 12.59$$

$$X^2_c = 20.284$$

PASO 4: Interpretación

Con un nivel de significación del 5% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternante, concluyendo que: La Política de Cobranzas inciden en la disponibilidad de liquidez en las empresas del sector construcción en Lima Metropolitana, lo cual ha sido probado mediante la Prueba No Paramétrica Chi Cuadrado, usando el software SPSS versión 25, para lo cual se adjunta las evidencias, consistente en la Tabla cruzada y el resultado de la prueba estadística Chi Cuadrado

TABLA 24: PRUEBA JI CUADRADO HIPÓTESIS (A)

Pruebas de chi-cuadrado			
Estadístico	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	20.284	6	0.002
Razón de verosimilitud	15.705	6	0.015
Asociación lineal por lineal	12.074	1	0.001
N de casos válidos	100		

5.3.2.2. SEGUNDA HIPÓTESIS (B)

El presupuesto de Cobranzas por Cliente incide en las proyecciones del Flujo de Caja en las empresas del Sector Construcción en Lima Metropolitana.

PASO 1: Planteamos la hipótesis Nula y su Alternativa

a. Hipótesis nula (Ho)

El presupuesto de Cobranzas por Cliente incide en las proyecciones del Flujo de Caja en las empresas del Sector Construcción en Lima Metropolitana.

b. Hipótesis alternante (Ha).

El presupuesto de Cobranzas por Cliente incide en las proyecciones del Flujo de Caja en las empresas del Sector Construcción en Lima Metropolitana.

PASO 2: Elegimos el nivel de significancia y el estadístico de prueba Ji cuadrado

a. Nivel de significación (α)

Para el caso del problema se ha considerado un nivel de significación de: $\alpha = 5\%$, cuyo valor paramétrico es $X^2_{\alpha} = 9.49$

b. Prueba Estadística

Se calculó la prueba estadística con la fórmula siguiente:

$$X^2_c = \sum \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i} = 32.191$$

Donde:

- o_i = Valor observado, producto de las encuestas.
- e_i = Valor esperado o valor teórico que se obtiene en base a los valores observados.
- X^2_c = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas y han sido procesados mediante el Software Estadístico SPSS, y se debe comparar con los valores asociados al nivel de significación que se indica en la Tabla de Cruzada N.º 03.

TABLA 25: ¿CONSIDERA USTED QUE TODAS LAS EMPRESAS DEBEN CONTAR CON UN PRESUPUESTO DE COBRANZAS MENSUALES DE SUS CLIENTES ESTRATÉGICOS? * ¿EN SU OPINIÓN LAS EMPRESAS DEBEN HACER SU MEJOR ESFUERZO EN SU PROYECCIÓN MENSUAL DE COBRANZAS POR VENTAS AL CRÉDITO?

Variable		11. ¿En su opinión las empresas deben hacer su mejor esfuerzo en su proyección mensual de cobranzas por ventas al crédito?			Total
		Totalmente en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
3.- ¿Considera usted que todas las empresas deben contar con un presupuesto de cobranzas mensuales de sus clientes estratégicos?	Indeciso	0	6	2	8
	De acuerdo	2	20	6	28
	Totalmente de acuerdo	0	14	50	64
Total		2	40	58	100

PASO 3: Toma de decisiones

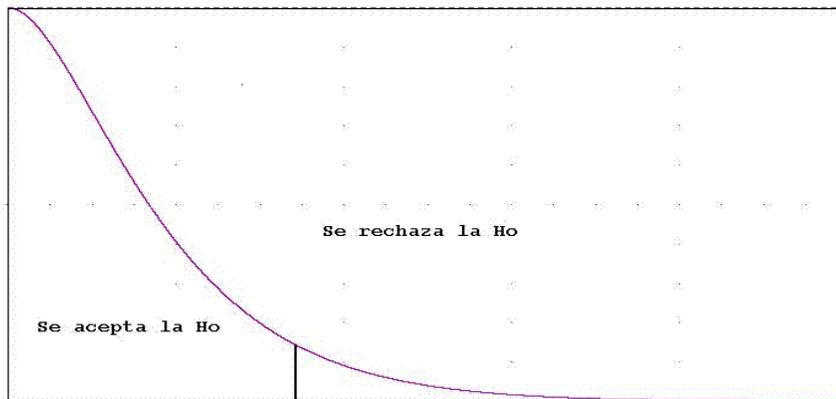


FIGURA 23: FUNCIÓN DE DISTRIBUCIÓN DE TOMA DE DECISIONES DE HIPÓTESIS SECUNDARIA (B)

$$X^2_t = 9.49$$

$$X^2_c = 32.191$$

PASO 4: Interpretación

Con un nivel de significación del 5% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que: “El presupuesto de Cobranzas por Cliente incide en las proyecciones del Flujo de Caja en las empresas del Sector Construcción en Lima Metropolitana”, lo cual ha sido probado mediante la Prueba No Paramétrica Chi Cuadrado, usando el software SPSS versión 25, para lo cual se adjunta las evidencias, consistente en la Tabla cruzadas y el resultado de la prueba estadística Chi Cuadrado.

TABLA 26: PRUEBAS JI CUADRADO (B)

Pruebas de chi-cuadrado			
Estadístico	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	32.191	4	0.000
Razón de verosimilitud	33.401	4	0.000
Asociación lineal por lineal	17.736	1	0.000
N de casos válidos	100		

5.3.2.3. TERCERA HIPÓTESIS (C)

El nivel de cartera vencida incide en el aumento del financiamiento bancario en las empresas del sector Construcción en Lima Metropolitana.

PASO 1: Planteamos la hipótesis Nula y su Alternativa

a. Hipótesis nula (H₀)

El nivel de cartera vencida incide en el aumento del financiamiento bancario en las empresas del sector Construcción en Lima Metropolitana.

b. Hipótesis alternante (Ha).

El nivel de cartera vencida incide en el aumento del financiamiento bancario en las empresas del sector Construcción en Lima Metropolitana.

PASO 2: Elegimos el nivel de significancia y el estadístico de prueba Ji cuadrado

a. Nivel de significación (α)

Para el caso del problema se ha considerado un nivel de significación de: $\alpha = 5\%$, cuyo valor paramétrico es $X^2_c = 5.99$

b. Prueba Estadística

Se calculó la prueba estadística con la fórmula siguiente:

$$X^2_c = \sum \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i} = 14.005$$

Donde:

o_i = Valor observado, producto de las encuestas.

e_i = Valor esperado o valor teórico que se obtiene en base a los valores observados.

X^2_c = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas y han sido procesados mediante el Software Estadístico SPSS, y se debe comparar con los valores asociados al nivel de significación que se indica en la Tabla de Contingencia N.º 04.

TABLA 27: CREE USTED QUE LAS EMPRESAS DEBEN CONTAR CON REPORTE DE ANTIGÜEDAD DE LA DEUDA PARA MONITOREAR LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA MAYOR A 120 DÍAS * ¿CONSIDERA USTED QUE LAS EMPRESAS DEBEN CONTAR CON LÍNEAS DE CRÉDITO PARA PODER ACCEDER A PAGARES

Variable		12. ¿Considera usted que las empresas deben contar con líneas de crédito para poder acceder a financiamientos mediante pagares?			Total
		Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
5.- ¿Cree usted que las empresas deben contar con reportes de antigüedad de la deuda para monitorear la recuperación de la cartera vencida mayor a 120 días?	De acuerdo	14	20	14	48
	Totalmente de acuerdo	10	8	34	52
Total		24	28	48	100

PASO 3: Toma de decisiones

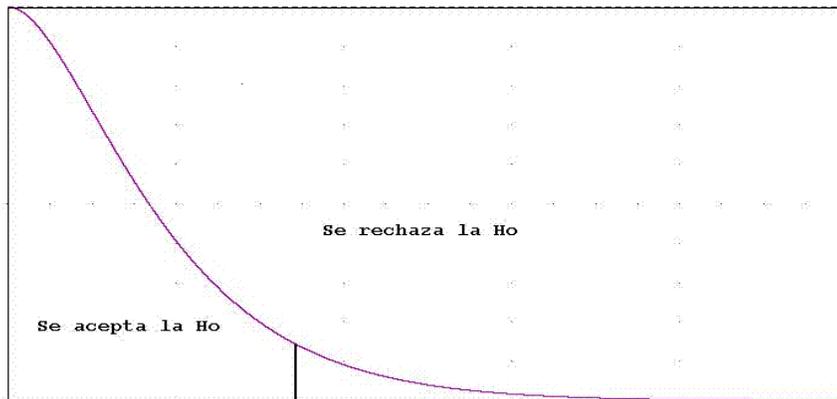


FIGURA 24: FUNCIÓN DE DISTRIBUCIÓN DE TOMA DE DECISIONES DE HIPÓTESIS SECUNDARIA (C)

$$X_t^2 = 5.99$$

$$X_c^2 = 14.005$$

PASO 4: Interpretación

Con un nivel de significación del 5% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternante, concluyendo que: El nivel de cartera vencida incide en el aumento del financiamiento bancario en las empresas del sector Construcción en Lima Metropolitana”, lo cual ha sido probado mediante la Prueba No Paramétrica Chi Cuadrado, usando el software SPSS versión 25, para lo cual se adjunta las evidencias, consistente en la Tabla cruzada y el resultado de la prueba estadística Chi Cuadrado.

TABLA 28: PRUEBA DE CHI CUADRADO (C)

Pruebas de chi-cuadrado

Estadístico	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14.005	2	0.001
Razón de verosimilitud	14.416	2	0.001
Asociación lineal por lineal	7.946	1	0.005
N de casos válidos	100		

CAPITULO VI

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. DISCUSIÓN

Uno de los objetivos de la gestión de cobranzas es lograr que las empresas eviten que sus clientes, por la falta de pagos de los créditos que se les han otorgado, cambien su condición a moroso. Por tal motivo, al implementar un proceso planificado y controlado, como es una gestión de cobranzas, la empresa logrará recaudar los créditos concedidos en las ventas, obteniendo los ingresos esperados del mes, que les servirá para seguir operando o invertir en proyectos a futuro gestionando adecuadamente la liquidez; porque, sin una correcta administración de liquidez en la empresa traería consecuencias muy graves, ya que, no tendría solvencia para resolver problemas como: retraso de pago de planillas, retraso de pagos de impuestos o multas al Estado, falta de competitividad y retrasos en el pago de los proveedores, dejando sin materias para fabricar sus productos u otorgar su servicios.

Cuando existen problemas de liquidez en la empresa, los empresarios suelen pensar que solo existe una forma de solucionar este problema, inyectando más capital, esto se debe a que muchos empresarios relacionan el concepto de liquidez con el aumento de capital en la empresa por parte de los accionistas. Aunque esta técnica pueda ayudar a corto plazo, se observará que a largo plazo no funcionará, porque seguiría con los mismos procesos que están dejando sin solvencia económica a la empresa. En realidad, la empresa puede obtener mayor liquidez mejorando sus procesos de cobranzas y administrando las otras áreas, liberando a los accionistas de invertir más dinero. Una buena alternativa es implementar una conveniente gestión de cobranzas, debido a que se basa en el flujo de ventas y la rotación de cuentas por cobrar que tiene la empresa, haciendo que ingrese dinero de las ventas realizadas y buscando soluciones para recuperar carteras vencidas.

La misma situación sucede sobre el uso de las evaluaciones crediticias a los clientes. La mayoría considera que es un gasto innecesario porque no aportará beneficios y solo generará salidas de dinero, esto se debe a la falta de información sobre este proceso de vital importancia al momento de generar nuevos créditos o darles una solución a créditos vencidos, debido a que no lo relacionan con la ayuda que generaría en la utilización de instrumentos financieros como son: los refinanciamientos de las deudas, las reprogramaciones y las coberturas de crédito. Al no relacionarlo las empresas no tienen la información necesaria del cliente y suelen brindar los beneficios a cualquiera generando aún mayores gastos y deudas incobrables

Por otro lado, la mayoría de los empresarios tienen definida la importancia de mostrar la situación real de la empresa utilizando indicadores financieros que permite el análisis desde diferentes puntos de vista. Así mismo, queda claro que el costo de gestión de cobranza es una inversión necesaria que las empresas realizan para tener un mayor control de los procesos de esta área y con el análisis de los resultados de ratios financieros se podrá demostrar el efecto que ha tenido dicha inversión en la empresa, revelando oportunidades o mejoras para su crecimiento.

Por tal motivo, los empresarios utilizan uno u otro instrumento financiero para mejorar el análisis de la empresa, permitiendo reducir los riesgos de las inversiones que se realizan. A estos se le suma el análisis de la morosidad, que se genera por otorgar créditos a clientes que no pagan sus cuotas por diversos factores. Este instrumento de medición es crucial para que muchas de las cuentas se puedan mantener con las deudas activas y evitar que se vuelvan morosas. Teniendo las cuentas de créditos activas permite al empresario tener una percepción diferente en cómo cobrar al cliente y obtener la liquidez necesaria, que con una adecuada proyección le permite contar con un capital de trabajo suficiente para cubrir los gastos operativos, sin dejar de lado la inversión para continuar con el flujo de ventas y así mantener un punto de equilibrio.

6.2. CONCLUSIONES

De la tabulación de la data procesada presentamos las siguientes conclusiones:

- a) La Política de Cobranzas incide en la disponibilidad de liquidez de las empresas del sector construcción en Lima Metropolitana, debido a que indica los procesos para poder cerrar una venta y se pueda tener un flujo sano de ingreso de efectivo para continuar con las operaciones de la empresa.
- b) El presupuesto de Cobranzas por cliente incide en las proyecciones del Flujo de Caja en las empresas del Sector construcción en Lima Metropolitana, debido a que se segmenta la proyección del flujo de caja por tipo de cliente y esto permite un mejor seguimiento de las metas de cobranzas por cada mes.
- c) El nivel de cartera vencida incide en el aumento del financiamiento bancario en las empresas del sector construcción en Lima Metropolitana, debido a que una baja morosidad de la cartera permite cubrir las obligaciones del mes con los recursos propios del negocio, caso contrario se tendrá que recurrir al financiamiento bancario.

Por último, se concluye que la Gestión de Cobranzas incide en la Administración de la Tesorería en las empresas del sector de Construcción en Lima Metropolitana, 2019-2020, debido a que las cobranzas es la principal línea de ingresos del flujo de caja.

6.3. RECOMENDACIONES

Después del desarrollo correspondiente del presente trabajo de investigación presentamos a continuación las siguientes recomendaciones:

- a) Revisar al menos una vez al año la política de cobranzas para actualizarla de acuerdo con las necesidades del mercado, así como incorporar instrumentos financieros como el factoring, cartas fianzas entre otros para asegurar el nivel de cobranzas esperado para el financiamiento de los egresos del negocio.
- b) Implementar un sistema de cobranzas de las valoraciones de cada proyecto de construcción en los respectivos contratos, con las respectivas penalidades; así mismo buscar las eficiencias internamente para contar las aprobaciones de las liquidaciones semanales de cada obra, para asegurar el nivel de cobranzas del negocio.
- c) Se recomienda implementar un sistema de provisiones de cobranza dudosa que se han establecido en diferentes empresas, que se sitúa en el artículo 21 del reglamento del impuesto a la renta para los créditos vencidos de más de 90 días que permitan estimar potenciales problemas de incobrabilidad, y de esta forma estimar las necesidades de financiamiento bancario para garantizar los niveles de capital de trabajo.

Por último, se recomienda que el Área de Créditos debe ejecutar un sistema adecuado de gestión de riesgos de incobrabilidad a través de un sistema similar al de las instituciones financieras sobre la base de herramientas digitales, para optimizar la Gestión de Tesorería ya sea en situaciones de estabilidad o de volatilidad.

BIBLIOGRAFÍA

Aguilar, E.H (2015) Normas Internacionales de Información Financiera (2da.ed). Perú: Editorial Entrelíneas SRL.

Almirón Mellado, P., Barzola Hilario, J. I., & Bermúdez López, L. J. (s.f.). *Las políticas del área de créditos y cobranzas y la incidencia de liquidez de la empresa Sedna Sac*. Universidad Peruana de las Américas, Lima.

Apaza, H. (Ed.). (2015). *Financiamiento de sectores aplicando normas de información financiera*. Lima- Perú: Entrelíneas S. Rlta.

Arellano, P., & Peralta, S. (2015). *Informe de resultados: análisis de financiamiento en las empresas*. Santiago, Chile: Ministerio de Economía y Fomento Y Turismo

ASBANC. (2013). *Costo del Crédito Bancario Vs. Crédito Informal*. Obtenido de Departamento de Estudios Económicos. Recuperado el 2017, de http://www.asbanc.com.pe/Publicaciones/ESTUDIO%20CREDITO%20FORMAL%20VS%20%20INFORMAL_20131022090301349.pdf

Barajas Nova, A. (2008). *Finanzas para no financistas*. Bogotá: Editorial Pontificia Universidad Javeriana

Belleso, L., Fernández, N., Álvarez, D. (2021). Rentabilidad en las empresas de construcción y montaje. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 6(1), 81-99

Brachfield, J. (2008). *Como vender a crédito y cobrar sin contratiempos*. España: Ediciones Gestión.

Brachfield, P. (2012). *Políticas de créditos normales, restrictivos o flexibles*. Obtenido de <https://perebrachfield.com/blog/riesgos-de-credito/politicas-de-credito-normales-restrictivas-o-flexibles/>

Brachfield, P. J. (2000). *Cobro de impagados*. España: Gestión

Brachfield, P. J. (2003). *Recobrar impagados y negociar con morosos*. Barcelona - España: Gestión.

Brachfield, P. (2013). El estudio de la morosidad deja al desnudo al moroso mediante un estudio crítico que hace la desconstrucción de la psicología del deudor impenitente, 143.

Brealey, R., Myers, S., & Marcus, A. (2004). *Fundamentos de Finanzas Corporativas*. Madrid: Mc Graw Hill

Buitrago, J. y Sánchez, A. (2012). Flujo de caja. Planeación financiera de corto plazo. <https://www.librosyeditores.com/administracion/580-flujo-de-cajaplaneacion-financiera-de-corto-plazo--9789588642154.html>

Bustios Terres, J., & Chacón Valer, M. (s.f.). *El impacto de la gestión del área de créditos y cobranzas en la rentabilidad de una empresa del sector combustible en Lima, caso GLG Inversiones SAC*. UPC, Lima.

Carhutanta, Zoila (2014) El cash Flow y la gestión comercial en la empresa de transportes y servicios C&G S.A.C. (tesis de titulación de Contador Público). Lima: Universidad Privada Antenor Orrego.

Cesar, M. (2013). *Cómo elaborar un flujo de caja*. Asesoría empresarial, Perú.

Córdoba, M (2012) *Gestión financiera*. Bogotá: Colombia

Córdoba, M. (2012). *Gestión Financiera*. Recuperado de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/12/Gestion-financiera2da-Edici%C3%B3n.pdf> (Consultado el 5 de octubre 2017)

Córdoba, P. (2012). *Gestión Financiera*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Credifinanciera. (18 de 10 de 2017). *Gestión de cobranza*. Obtenido de <https://www.credifinanciera.com.co/Content/docs/politica-de-cobranza.pdf>

De Jaime Eslava, J. (2003). *Análisis económico-financiero de las decisiones de gestión empresarial*. Madrid: Esic.

Del Valle Córdova, E. (2005). *Crédito y Cobranzas*.

Díaz Llanes, M. (2012). *Análisis contables con un enfoque empresarial*. Fundación universitaria Andaluza Inca Garcilaso.

Díaz, M. (2012). *Análisis contable con un enfoque empresarial*. España: FUMED.

Effio Pereda, F. (2008). *Finanzas para contadores*. Lima - Perú: Entrelíneas SRL

Enrique G. Apaza C., V. H., & M., E. L. (2012). *El mercado, formas de financiamiento*. Juliaca: Biblioteca Nacional del Perú

Escribano, M. & Jiménez, A. (2014). *Análisis contable y Financiero*. Bogotá, Colombia: IC Editorial.

Estefanía. M (2018). "Modelo de gestión de cobranza para recuperación de cartera vencida en tablicon s.a". Guayaquil, Ecuador.

Flores Soria, J. (2015). *Análisis Financiero para contadores y su incidencia en la NIIF*. Lima: Instituto Pacífico.

Flores, J. (2012). *Análisis e interpretación de estados financieros*. (3ª. Ed.). Perú: Centro de especialización en contabilidad y Finanzas

Flores, J. (2012). *Flujo de Caja y el Estado de flujo de Efectivo*. (1era ed.). Perú: Editor Entrelíneas

Funding Circle. (07 de 12 de 2019). Obtenido de Diccionario Financiero: <https://www.fundingcircle.com/es/diccionario-financiero/ratio-liquidez>

Gestión de cobranzas. (2009). *Principios de la Gestión de Cobranzas*. Obtenido de <http://gestiondecobranzas.com/costo-de-las-cobranzas.aspx>

Gitman, L. (2003). *Principios de administración financiera*. México: Pearson Educación.

Gitman, L., & Zutter, C. (2012). *Principios de administración financiera* (10.ª ed.). México: Pearson Educación.

Goliet, E. y. (2000). *La cobranza y sus estrategias*. España: Ediciones Gestión.

Hebell, M. (2015). *Financiamiento y refinanciamiento en la actualidad*. Bolivia: Pacífico.

Huamani, L.A. (2017). "Implicancia en la gestión de cobranza de las letras de cambio y su efecto en la liquidez de la empresa provender Lima, Perú.

IFRS Foundation. (1992). *Estado de flujos de efectivo*.

INDECOPI. (2010). *CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR*. LIMA.

INFORMA D&B. (16 de mayo de 2016). *Empresa Actual*. Obtenido de <https://www.empresaactual.com/escuela-financiera-ratio-de-endeudamiento/>

J., L. (2005). *Diccionario contable, administrativo y Fiscal*. México: Thomson.

José Alejandro rm. (29 de 07 de 2018). el ciclo de conversión en efectivo. (e. & economía, editor) recuperado el 2018, de <http://empresayeconomia.republica.com/general/elciclo-de-conversion-de-efectivo.html>

Laseter, T. (2004). *Alianzas estratégicas con proveedores*. Bogotá: Grupo editorial norma.

Longenecker, J., Petty, W., Palich, L., & Hoy, F. (2012). *Administración de pequeñas empresas: Lanzamiento y crecimiento de iniciativas de emprendimiento*. México: Cengage Learning

León, L. (2019). *Ley que garantiza el pago en 30 días de las facturas emitidas micro, pequeñas y medianas empresas*. Lima: El Congreso de la Republica.

López P. (2010) *Gestión Financiera*. España: Editorial centro de Estudios Ramón Aceres.

Martin, L. (11 de enero de 2010). *Mundo de las cobranzas*. Obtenido de mundodelascobranzas.blogspot.com/2010/01/el-primer-objetivo-en-la-cobranza.html

Mendoza, O. (2016). *Contabilidad financiera para contaduría y administración*. Colombia: Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://www.worldcat.org/title/contabilidad-financiera-para-contaduria-y-administracion/oclc/951844698/viewport>

Microfinanzas. (2017). *Microfinanza global*. Obtenido de <https://microfinanzasglobal.com/analisis-de-credito/>

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS (MEF) (2015) (http://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/con_nor_co/no_oficializ/ES_GVT_IAS07_2015.pdf) Sitio web oficial del MEF contiene las normas internacionales de contabilidad (consulta: 18 de agosto).

Molina Aznar, V. E. (2005). *Estrategias de cobranza en época de crisis*. México: ISEF empresa Líder.

Montserrat Casanovas Josep Bertrán (2013). *La financiación de la empresa*. Profit editorial

Monzón Gaupera, J. A. (2010). *Análisis de la liquidez, el endeudamiento y el valor*. Barcelona: Universidad Oberta de Catalunya.

Morales, J. (2014). *Crédito y cobranza (1era ed.)*. México: Grupo editorial patria.

Moreno, j., & Rivas, S. (2002). *La administración financiera del capital de trabajo*. México: Instituto mexicano de contadores públicos.

Moyer, C., Macguigan, J., & Kretlow, W. (2005). *Administración Financiera Contemporánea*. México: Thomson.

Nava, R., & Marbelis, A. (2009). *Análisis financiero: una herramienta clave para la gestión financiera eficiente*.

Núñez, P (2015) *Liquidez*. Lima Perú. Extraído de:
<http://www.old.knoow.net/es/cieeconcom/economia/liquidez.htm>

Ochoa, G. & Saldívar del Ángel, R. (2012). *Administración Financiera*. México: McGraw-hill/Interamericana Editores, S.A de C.V.

Ordovas Vidal, J., & knop, R. (2013). *Medición de riesgos de mercado y crédito*. México: Delta.

Ortigosa Mencos, J. R. (s.f.). *Implementación de una metodología de cobranza sistematizada en una empresa de financiamiento*. Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.

Ortiz Gómez, A. (2000). *Gerencia Financiera un Enfoque Estratégico*. Bogotá: McGraw-Hill
Ortiz J. (2012). *Operaciones auxiliares de gestión de tesorería*. España. Editora: Editex S.A.

Ortiz, H. (2011). *Análisis financiero Aplicado y principios de administración financiera*. Colombia.

Paredes, E. (2019). *Calificación crediticia y otorgamiento de créditos en la banca comercial de Lima Metropolitana, 2011 - 2018 (Tesis de maestría)*. Recuperado de:
<http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3844/PAREDES%20PAREDES%20ELIZABETH%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1>

Pérez Carballo, J. (2014). *Los flujos de caja de la empresa: un instrumento para el diagnóstico y la valoración*.

Pérez Dávila, A. S. (s.f.). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la corporación Universitaria Americana*. Universidad Tecnológica de Antioquia, Medellín - Colombia.

Pupuche, J. (2017). *Flujo de caja y su relación con la liquidez en las empresas de telecomunicaciones en el distrito de la victoria. (Tesis para obtener el título profesional de contador público)*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12389/Pupuche_EJS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramírez Móntese, V. C. (s.f.). *Modelo de crédito - cobranza y gestión financiera en la empresa comercial Facilito de la parroquia Patricia Aguilar, provincia de los Ríos*. Universidad Regional autónoma de los Andes, Ecuador.

Ramírez, Z. (26 de marzo de 2020). Reprogramación de deuda o refinanciación, ¿cuál es más ventajosa? *GESTION*.

Rincón Soto, C. A. (2015). *Presupuestos empresariales*. Ecoe ediciones. Obtenido de <https://www.factufacil.es/presupuesto-de-cobros.html>

Rodríguez L. (2015). *Análisis de los estados financieros*. México: MC GRAW HILL.

Román, (2012). *Contabilidad financiera*. Chicago: Universidad de Chica

Ruiz, D. (2013). *Finanzas aplicadas al marketing*. Madrid: Ediciones Pirámide (Grupo Anaya, S.A.)

Saavedra, K. E. (2020). *CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE TESORERIA Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA CORPORACION EMPRESARIAL C&Z S.A.C. DISTRITO DE SAN ISIDRO, 2018*". Lima, Perú.

Sebastián Pérez, M. d. (2016). *Propuesta de un plan de gestión de cobranza para generar liquidez*. Trujillo.

Summon Press S.L. (s.f.). *FACTUFÁCIL*. Obtenido de <https://www.factufacil.es/presupuesto-de-cobros.html>

Torres, M. (febrero 2011). Ratios Financieros. *Actualidad Empresarial* N. 224. Lima, p. II-1

Universidad Americana de Europa UNADE. (1 de agosto de 2019). Obtenido de: <https://unade.edu.mx/funcionestesoreria/#:~:text=Las%20funciones%20de%20la%20tesorer%C3%ADa,encargo%20de%20las%20operaciones%20bancarias.>

Van H, J. C., & Wachowicz, J. (2010). *Fundamentos de Administración Financiera*. México DF: Pearson. Recuperado el 10 de 11 de 2018

Vargas Pérez, Y. L. (2018). *Gestión de cobranza y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa*

de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. – Agencia Trujillo durante el periodo 2015 - 2017. Trujillo, Perú.

Vargas Sánchez, A., & Mostajo Castelú, S. (2014). *MEDICIÓN DEL RIESGO CREDITICIO MEDIANTE LA APLICACIÓN DE MÉTODOS BASADOS EN CALIFICACIONES INTERNAS*. Cochabamba. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2518-443120140002000

Velat, T. T., Paül, R. R., & Arias, A. O. (s.f.). *Gestión de liquidez*.

Vieites Rodríguez, R. (2012). Conceptos Básicos de Tesorería “Cuadernos Prácticos. Gestión empresarial” (5ª Edición) Santiago de Compostela. C.E.E.I Galicia.

Westreicher, G. (25 de julio de 2020). *economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/venta-a-plazos.html#:~:text=La%20venta%20a%20plazos%20es,puede%20durar%20meses%20o%20a%C3%B1os>.

Whittington, R., & Kurt, P. (2000). Auditoria - Un enfoque integral. (L. SOLANO AREVALO, Ed.) Colombia, COLOMBIA: McGraw-Hill.

Zorrilla, L. S. (2017). PLAN ESTRATÉGICO PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA EN DISAN ECUADOR S.A. Guayaquil, Ecuador.

Zully, M. E. (s.f.). *Modelo de gestión comercial para la reducción de morosidad de cuentas por cobrar en una empresa del sector eléctrico*. Norbert Wiener, Lima

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: LA GESTIÓN DE COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN DE LA TESORERÍA EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR CONSTRUCCIÓN EN LIMA METROPOLITANA, 2019-2020

AUTORES: MELANIE ALEXANDA ATAUJE SALDARRIAGA
JHOGAN GERSON ESPINOZA BENDEZÚ

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable independiente	Variable independiente	
¿De qué manera la Gestión de Cobranzas incide en la Administración de la Tesorería en las empresas del sector construcción en Lima Metropolitana, 2019-2020	Determinar si la Gestión de Cobranzas incide en la Administración de la Tesorería en las empresas del sector construcción en Lima Metropolitana, 2019-2020	La Gestión de Cobranzas incide en la Administración de la Tesorería en las empresas del sector construcción en Lima Metropolitana, 2019-2020	GESTIÓN DE COBRANZA	1. Política de cobranzas de 2. Presupuesto de cobranza por cliente 3. Nivel de cartera vencida	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tipo: Aplicada 2. Nivel - Descriptivo. 3. Método - Descriptivo, Estadístico y de Análisis-Síntesis. 4. Diseño - La investigación es de carácter "descriptiva". Causa: Gestión de cobranzas Efecto: Tesorería 5. Población: La población está conformada por 2 empleados de las áreas de 86 organizaciones 6. Muestra: Se utilizó la fórmula del muestreo aleatorio simple propuesto por R.B. Ávila Acosta 7. Técnicas de recolección de datos: Encuesta.
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		Variable dependiente	
a) ¿En qué medida la Política de Cobranzas inciden en la disponibilidad de liquidez en las empresas del sector construcción en Lima Metropolitana?	a) Analizar si la Política de Cobranzas inciden en la disponibilidad de liquidez en las empresas del sector construcción en Lima Metropolitana	a) La Política de Cobranzas inciden en la disponibilidad de liquidez en las empresas del sector construcción en Lima Metropolitana	TESORERÍA	1. Disponibilidad de liquidez 2. Proyección de flujo de caja 3. Aumento de financiamiento bancario	
b) ¿De qué forma el presupuesto de Cobranzas por Cliente incide en las proyecciones del Flujo de Caja en las empresas del Sector Construcción en Lima Metropolitana?	b) Evaluar si el presupuesto de Cobranzas por Cliente incide en las proyecciones del Flujo de Caja en las empresas del Sector Construcción en Lima Metropolitana	b) El presupuesto de Cobranzas por Cliente incide en las proyecciones del Flujo de Caja en las empresas del Sector Construcción en Lima Metropolitana			
c) ¿De qué manera el nivel de cartera vencida incide en el aumento del financiamiento bancario en las empresas del sector Construcción en Lima Metropolitana?	c) Validar si el nivel de cartera vencida incide en el aumento del financiamiento bancario en las empresas del sector Construcción en Lima Metropolitana	c) El nivel de cartera vencida incide en el aumento del financiamiento bancario en las empresas del sector Construcción en Lima Metropolitana			

ANEXO 2 ENCUESTA

Instrucciones

La presente técnica tiene por finalidad recoger información de interés relacionado con el tema de **“LA GESTIÓN DE COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN DE LA TESORERÍA EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR CONSTRUCCIÓN EN LIMA METROPOLITANA, 2019-2020”**.

Se le recuerda que sus alternativas marquen con una equis (x). Además, es necesario tener presente que esta técnica es anónima, se agradece su colaboración.

- **Variable dependiente: Gestión de cobranza**

1. ¿En su opinión el plazo de ventas a los clientes debe tomar como referencia el entorno del mercado donde la empresa desarrolla sus actividades?

- a. Siempre ()
- b. Casi siempre ()
- c. Algunas veces ()
- d. Casi nunca ()
- e. Nunca ()

2. ¿Cree usted que la solicitud de refinanciamiento de clientes debe ser atendida siguiendo la política de cobranzas?

- a. Siempre ()
- b. Casi siempre ()
- c. Algunas veces ()
- d. Casi nunca ()
- e. Nunca ()

3. ¿Considera usted que todas las empresas deben contar con un presupuesto de cobranzas mensuales de sus clientes estratégicos?

- a. Siempre ()
- b. Casi siempre ()
- c. Algunas veces ()
- d. Casi nunca ()
- e. Nunca ()

4. ¿En su opinión las empresas deben financiar sus ventas utilizando el sistema del factoring electrónico?

- a. Siempre ()
- b. Casi siempre ()
- c. Algunas veces ()
- d. Casi nunca ()
- e. Nunca ()

5. ¿Cree usted que las empresas deben contar con reportes de antigüedad de la deuda para monitorear la recuperación de la cartera vencida mayor a 120 días?

- a. Siempre ()
- b. Casi siempre ()
- c. Algunas veces ()
- d. Casi nunca ()
- e. Nunca ()

6. ¿En su opinión las empresas deben evaluar la conveniencia de mantener en forma indefinida la cartera vencida en el área legal?

- a. Siempre ()
- b. Casi siempre ()
- c. Algunas veces ()
- d. Casi nunca ()
- e. Nunca ()

7. ¿En su opinión las empresas deben evaluar mensualmente la eficiencia de su Gestión de Cobranzas en las metas empresariales?

- a. Siempre ()
- b. Casi siempre ()
- c. Algunas veces ()
- d. Casi nunca ()
- e. Nunca ()

● **Variable independiente: Tesorería**

8. ¿Cree usted que la persona responsable de la Tesorería debe elaborar su plan de pagos tomando en cuenta solo su saldo líquido en Bancos?

- a. Siempre ()
- b. Casi siempre ()
- c. Algunas veces ()
- d. Casi nunca ()
- e. Nunca ()

9. ¿En su opinión uno de los objetivos importantes de las empresas es mantener siempre saldos positivos en su balance de actividades de operación en el flujo de caja?

- a. Siempre ()
- b. Casi siempre ()
- c. Algunas veces ()
- d. Casi nunca ()
- e. Nunca ()

10. ¿Cree usted que las empresas deben proyectar mensualmente sus ingresos por ventas al contado?

- a. Siempre ()
- b. Casi siempre ()
- c. Algunas veces ()
- d. Casi nunca ()
- e. Nunca ()

11. ¿En su opinión las empresas deben hacer su mejor esfuerzo en su proyección mensual de cobranzas por ventas al crédito?

- a. Siempre ()
- b. Casi siempre ()
- c. Algunas veces ()
- d. Casi nunca ()
- e. Nunca ()

12. ¿Considera usted que las empresas deben contar con líneas de crédito para poder acceder a financiamientos mediante pagares?

- a. Siempre ()
- b. Casi siempre ()
- c. Algunas veces ()
- d. Casi nunca ()
- e. Nunca ()

13. ¿Considera usted que las empresas deben negociar los límites de créditos adecuados en relación con el financiamiento con sus proveedores?

- a. Siempre ()
- b. Casi siempre ()
- c. Algunas veces ()
- d. Casi nunca ()
- e. Nunca ()

14. ¿En su opinión las empresas deben implementar políticas para mejorar las eficiencias en su Administración de Tesorería?

- a. Siempre ()
- b. Casi siempre ()
- c. Algunas veces ()
- d. Casi nunca ()
- e. Nunca ()

ANEXO 3 TABLAS DE POBLACIONES

TABLA 29: TABLA DE POBLACIÓN (N)

RUC	EMPRESAS DEL SECTOR CONSTRUCCION	POBLACION (N)
20602488102	CONTRATISTA & ASOCIADOS SAN MARTIN S.A.C.	4
20339460231	CONSTRUCTORA MENESES S.R.L.	4
20416162299	BESCO S.A.C.	4
20607222461	CONSTRUCTORA M.P.M. S.A.	4
20563050684	CONSTRUCTORA NANI S.A.C.	4
20203071702	GRAPCO S.A.C.	4
20600672305	RENDEL CONSTRUCCION S.A.C.	4
20510707631	CONSTRUCTORA CORDILLERA S.A.C.	4
20100995108	CONSTRUCCIONES DEL TITICACA S.A.C.	4
20608493736	CONSTRUCTORA NIYARO S.A.C.	4
20565667671	G & M ARQUITECTOS INGENIEROS CONSULTORES Y CONSTRUCTORES S.A.C.	4
20519219922	CONSTRUCTORA INARCO PERU S.A.C.	4
20381246842	MOTA-ENGIL ENGENHARIA E CONSTRUCAO S.A.	4
20603856482	CONSTRUCTORA OBMA S.A.C.	4
20460185832	CONSTRUCTORA AVIACION E.I.R.L.	4
20600187504	CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA ICASA S.A.C.	4
20109565017	CONSTRUCCION Y ADMINISTRACION S.A.	4
20458457884	RCC CONTRATISTAS GENERALES S.A.C.	4
20600944810	GMD CONTRATISTAS GENERALES E.I.R.L.	4
20352428648	J.P.C. INGENIEROS S.A.C.	4
20600663560	JPE INGENIERIA Y CONSTRUCCION E.I.R.L.	4
20602507450	CONTRATISTAS GENERALES MARCA S.A.C.	4
20552893876	RRC SERVICIOS GENERALES E.I.R.L.	4
20608376934	SOLUCIONES TOTALES CON DRYWALL E.I.R.L.	4
20447707099	SERVICIOS GENERALES, CONSULTORIA Y LABORATORIO E.I.R.L.	4
TOTAL		100

TABLA 30: CUADRO DE DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA

N.	EMPRESAS DEL SECTOR CONSTRUCCION	Població n(N)	Muestra (n)
1	CONTRATISTA & ASOCIADOS SAN MARTIN S.A.C.	4	3
2	CONSTRUCTORA MENESES S.R.L.	4	3
3	BESCO S.A.C.	4	3
4	CONSTRUCTORA M.P.M. S.A.	4	3
5	CONSTRUCTORA NANI S.A.C.	4	3
6	GRAPCO S.A.C.	4	3
7	RENDEL CONSTRUCCION S.A.C.	4	3
8	CONSTRUCTORA CORDILLERA S.A.C.	4	3
9	CONSTRUCCIONES DEL TITICACA S.A.C.	4	3
10	CONSTRUCTORA NIYARO S.A.C.	4	3
11	G & M ARQUITECTOS INGENIEROS CONSULTORES Y CONSTRUCTORES S.A.C.	4	3
12	CONSTRUCTORA INARCO PERU S.A.C.	4	3
13	MOTA-ENGIL ENGENHARIA E CONSTRUCAO S.A.	4	3
14	CONSTRUCTORA OBMA S.A.C.	4	3
15	CONSTRUCTORA AVIACION E.I.R.L.	4	3
16	CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA ICASA S.A.C.	4	3
17	CONSTRUCCION Y ADMINISTRACION S.A.	4	3
18	RCC CONTRATISTAS GENERALES S.A.C.	4	3
19	GMD CONTRATISTAS GENERALES E.I.R.L.	4	3
20	J.P.C. INGENIEROS S.A.C.	4	3
21	JPE INGENIERIA Y CONSTRUCCION E.I.R.L.	4	3
22	CONTRATISTAS GENERALES MARCA S.A.C.	4	3
23	RRC SERVICIOS GENERALES E.I.R.L.	4	3
24	SOLUCIONES TOTALES CON DRYWALL E.I.R.L.	4	3
25	SERVICIOS GENERALES, CONSULTORIA Y LABORATORIO E.I.R.L.	4	3
TOTAL		100	79

ANEXO 3 FICHA DE VALIDACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1 APELLIDOS Y NOMBRES : VIRGILIO WILFREDO RODAS SERRANO.
 1.2 GRADO ACADÉMICO : DOCTOR EN CONTABILIDAD Y FINANZAS.
 1.3 INSTITUCIÓN QUE LABORA : UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA.
 1.4 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : La gestión de cobranzas y su incidencia en la administración de la tesorería en las empresas del sector construcción en lima metropolitana, 2019-2020.
 1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO : ... MELANIE ALEXANDRA ATAUJE SILDARRIAGA
 ... JHOGAN GERSON ESPINOZA BENDEZU
 1.6 MAESTRÍA : ... CONTADOR PÚBLICO.
 1.7 CRITERIO DE APLICABILIDAD :

a) De 01 a 09: (No válido, reformular) b) De 10 a 12: (No válido, modificar)
 b) De 12 a 15: (Válido, mejorar) d) De 15 a 18: Válido, precisar
 c) De 18 a 20: (Válido, aplicar)

II. ASPECTOS POR EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(01 - 09)	(10 - 12)	(12 - 15)	(15 - 18)	(18 - 20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Esta formulado con conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización y lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio.				X	
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.				X	
SUB TOTAL					10	
TOTAL						

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4) :

VALORACIÓN CUALITATIVA :10.....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD :

Lugar y fecha: 04 DE MARZO DEL 2022



.....

Firma y Post Firma del experto

DNI N ...10313619.....