



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

**LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INFLUENCIA EN LA  
GESTIÓN DE TESORERÍA DE LA UNIVERSIDAD  
PRIVADA DE CALIDAD, LIMA, 2021**



**PRESENTADO POR  
ANDREA MARIA FERNANDEZ ALVA  
ELIZABETH GLORIA CIERRALTA PALOMINO**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL  
PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADORA PÚBLICA**

**LIMA – PERÚ  
2023**



**CC BY-NC-ND**

**Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



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

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

**“LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN  
DE TESORERÍA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE CALIDAD, LIMA,  
2021”**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADORA PÚBLICA**

**PRESENTADO POR:**

**FERNANDEZ ALVA, ANDREA MARIA  
CIERRALTA PALOMINO, ELIZABETH GLORIA**

**LIMA, PERÚ**

**2023**

**“LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN  
DE TESORERÍA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE CALIDAD, LIMA,  
2021”**

## **DEDICATORIA**

A nuestros padres, por apoyarnos en todo este tiempo y que sin ellos no hubiésemos podido lograr los objetivos, porque han sido nuestra guía y soporte para alcanzar nuestras metas.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad de San Martín de Porres, siendo el pilar en nuestra formación profesional, brindándonos conocimiento y valores, para poder desarrollarnos en el campo laboral.

Así como también a todos los profesores que compartieron sus conocimientos con nosotros en el tiempo de vida estudiantil.

## ÍNDICE

<b>CARATULA</b> .....	i
<b>DEDICATORIA</b> .....	iii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iv
<b>ÍNDICE</b> .....	v
<b>RESUMEN</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	x
<b>CAPÍTULO I</b> .....	1
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	1
1.1- Descripción de la realidad problemática .....	1
1.2- Formulación del problema .....	3
1.2.1- Problema principal .....	3
1.2.2- Problemas específicos .....	3
1.3- Objetivos de la investigación .....	4
1.3.1- Objetivo general .....	4
1.3.2- Objetivos específicos .....	4
1.4- Justificación de la investigación .....	4
1.4.1- Importancia de la investigación .....	5
1.5- Limitaciones del estudio .....	6
1.6- Viabilidad de la investigación .....	6
<b>CAPÍTULO II</b> .....	7
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	7
2.1- Antecedentes de la investigación: .....	7
2.1.1- Tesis Nacionales .....	7
2.1.2- Tesis Internacionales .....	10
2.2- Bases Teóricas .....	14
2.3- Términos Técnicos .....	28
2.4- Formulación de hipótesis .....	30
2.4.1- Hipótesis principal .....	30
2.4.2- Hipótesis secundarios .....	30
2.5- Operacionalización de variables .....	31
<b>CAPÍTULO III</b> .....	32
<b>METODOLOGÍA</b> .....	32
3.1- Diseño metodológico .....	32
3.1.1- Tipo de investigación .....	32

3.2- Población y Muestra .....	33
3.2.1- Población (N).....	33
3.2.2- Muestra .....	33
3.3.- Técnicas de recolección de datos .....	35
3.3.1- Descripción de los métodos, técnicas e instrumentos .....	35
3.3.2- Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos .....	35
3.4- Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información .....	36
3.5- Aspectos éticos .....	36
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>37</b>
<b>RESULTADOS.....</b>	<b>37</b>
4.1.- Resultados de la encuesta .....	37
4.2.- Análisis de fiabilidad.....	49
<b>CAPÍTULO V .....</b>	<b>50</b>
<b>DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>50</b>
5.1.- Discusión .....	50
5.2.- Conclusiones.....	53
5.3.- Recomendaciones.....	55
<b>Fuentes de información .....</b>	<b>53</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>61</b>
Anexo N.º1. Matriz de Consistencia.....	61
Anexo Nº2 Encuesta .....	62



## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad determinar la manera en la que las cuentas por cobrar influyen en la gestión de tesorería de la Universidad Privada de Calidad, Lima, 2021. El marco metodológico es de tipo aplicado, diseño no experimental. Descriptivo – correlacional. La muestra está delimitada por 51 trabajadores entre jefes de contabilidad, tesorería, finanzas, logística, encargados de RRHH y demás personal administrativo que laboran en la Universidad Privada de Calidad. Los resultados demostraron que en un 74.5% no se realiza el envío de correos con recordatorios de vencimientos a los estudiantes y en 86.3% no envía SMS o efectúan llamadas para notificar deudas a los estudiantes. Es importante contar con los sistemas de información debido a que son una herramienta que apoya a la toma de decisiones de la organización; y de esa manera se ve afectada la automatización de los procesos de cobranza.

La tesorería requiere contar con niveles óptimos de efectivo, basado en una eficiente gestión de las cobranzas y de esta manera la entidad universitaria pueda cumplir adecuadamente sus obligaciones.

**Palabras clave:** cuentas por cobrar, gestión de tesorería, digitalización.

## ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the way in which accounts receivable influence the treasury management of the Universidad Privada de Calidad, Lima, 2021. The methodological framework is of an applied type, non-experimental design, descriptive – correlational. The sample is delimited by 51 employees like heads of accounting, treasury, finance, logistics, HR managers and other administrative personnel who work at the Private Quality University. The results showed that 74.5% do not send emails with due date reminders to students and 86.3% do not send SMS or make calls to notify students of debts. It is important to have information systems because they are a tool that supports the decision making of the organization; and thus, the automation of collection processes is affected.

The treasury requires having optimal levels of cash, based on efficient collection management and in this way the university entity can adequately meet its obligations.

**Keywords:** accounts receivable, treasury management, digitization.

PAPER NAME	AUTHOR
<b>ANDREA MARIA FERNANDEZ ALVA A.pdf</b>	<b>ANDREA MARIA FERNANDEZ ALVA</b>

---

WORD COUNT	CHARACTER COUNT
<b>12966 Words</b>	<b>72442 Characters</b>

PAGE COUNT	FILE SIZE
<b>74 Pages</b>	<b>488.1KB</b>

SUBMISSION DATE	REPORT DATE
<b>Mar 27, 2023 9:35 PM GMT-5</b>	<b>Mar 27, 2023 9:46 PM GMT-5</b>

---

● **19% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 18% Internet database
- 3% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 12% Submitted Works database

● **Excluded from Similarity Report**

- Bibliographic material
- Quoted material
- Cited material
- Small Matches (Less than 10 words)

## INTRODUCCIÓN

Actualmente, por la necesidad de incrementar las ventas y la demanda las empresas toman en cuenta la estrategia de brindar créditos para ampliar sus horizontes de ganancias y mantener relaciones comerciales largas con los clientes. En una organización educativa los otorgamientos de créditos se ven reflejados en la prestación de servicios educativos que son ofrecidos con pagos en cuotas y esto les genera un saldo en sus cuentas por cobrar de sus activos corrientes en su estado de situación financiera, cuenta que debe ser gestionada para no afectar la liquidez de la organización.

En la Universidad Privada de Calidad este es el panorama, donde para atraer la mayor cantidad posible de estudiantes ofrecen el pago al crédito de los servicios dando facilidad para la educación a las personas y generando relaciones a largo plazo con ellos; esto a su vez le genera a la universidad cuentas por cobrar, las cuales deben ser correctamente gestionadas en cooperación de todas las áreas involucradas como tesorería para que haya una buena administración de los recursos económicos. Conociendo la importancia de la correcta gestión de los fondos, es que el propósito principal de la investigación es determinar de qué manera las cuentas por cobrar influyen en la gestión de tesorería de la Universidad Privada de Calidad, Lima, 2021.

Este trabajo de suficiencia profesional se divide en cinco capítulos: En el primer capítulo, Planteamiento del Problema, consta de la realidad problemática de la investigación, la cual nos permitirá conocer los efectos en la gestión de tesorería; asimismo, se plantean los problemas de la investigación, los objetivos, la justificación, las limitaciones y la viabilidad de la investigación. En el segundo capítulo, se desarrolla

el Marco Teórico que considera los siguientes puntos: antecedentes de la investigación, bases teóricas, definiciones conceptuales y la formulación de las hipótesis principal y secundarias. En el tercer capítulo, se estableció la Metodología, el diseño metodológico, la población y la muestra, la operacionalización de las variables, las técnicas de recolección de datos, las técnicas para el procesamiento y el análisis de los datos y los aspectos éticos de la investigación. En el cuarto capítulo, se consideran los resultados de la encuesta y análisis de fiabilidad. Y, por último, tenemos el quinto capítulo, donde se consideran la discusión, las conclusiones y las recomendaciones.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Descripción de la realidad problemática

La educación juega un papel importante en la sociedad en el desarrollo de los países, y la educación superior en el Perú se brinda a través de universidades públicas y privadas. Una universidad pública es una universidad que, a diferencia de las universidades privadas, está financiada principalmente por el estado o el gobierno. En algunas regiones, las universidades públicas son importantes centros de investigación y muchas de ellas están en la lista de las mejores universidades.

Por otro lado, las universidades privadas tienen dos tipos de financiamiento: asociativo y corporativo; en ambos casos, el estado les otorga incentivos fiscales para que puedan reinvertirlos en la calidad de la enseñanza en la institución educativa.

Las universidades privadas sin fines de lucro son las Asociativas, llamadas así por ser Asociaciones Civiles sin fines de lucro como la Pontificia Universidad Católica del Perú, la Universidad de San Martín de Porres, la Escuela Superior de Administración y Negocios, la Universidad de Lima, la Universidad del Pacífico, la Universidad Cayetano Heredia, la Universidad Ricardo Palma, entre otras. No tienen dueños, es dueña de sí misma y, si tiene excedentes por ley, deben reinvertirlos en la misma Universidad.

Las universidades privadas con ánimo de lucro tienen dueño o accionistas que hacen una inversión para obtener utilidades, como en cualquier otra empresa, en nuestro país se rigió por el Decreto Legislativo 882 que ya fue derogado, tenemos por ejemplo la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas SAC, La Universidad Alas Peruanas SA, La Universidad peruana del Norte, La Universidad Cesar Vallejo.

En la actualidad, hemos podido observar que las universidades privadas (empresas con o sin fines de lucro) han venido en aumento, esto se debe a que, durante los últimos 20 años, estos han apostado por generar oportunidades para que los peruanos accedan a una mejor calidad de educación superior, logrando democratizarlo ampliando el alcance geográfico para que la mayor cantidad de estudiantes puedan tener acceso.

Este aumento de universidades genera cierta competitividad en aras de mejorar la calidad a nivel de infraestructura, educativa y económica, lo cual indica también que se ha vuelto un mercado muy competitivo; es por ello que frente a esta situación resulta conveniente tener la información a nivel de empresa, lo más ordenada y precisa para identificar, analizar, y prever las posibles soluciones a los cambios que se generen a nivel económico.

El alcance que tiene este trabajo es básicamente conocer la situación financiera de la Universidad Privada de Calidad, la cual fue elegida como materia de estudio para el análisis, teniendo como problemática principal el saber de qué manera influyen las cuentas por cobrar en la gestión de tesorería.

Paralelamente, este estudio nos permitió conocer los problemas que existen cuando la institución universitaria no está en capacidad de cumplir con sus

obligaciones por falta de liquidez, lo cual es generado en cierta medida por la gestión de cuentas por cobrar, de allí que resulta relevante esta investigación, que nos permite detectar los puntos críticos, analizarlos y buscar solución en los procedimientos operativos que se aplican en el área de créditos y cobranzas.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema principal**

¿De qué manera las cuentas por cobrar influyen en la gestión de tesorería de la Universidad Privada de Calidad, Lima, 2021?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿De qué manera los datos correctos de estudiantes influyen en la digitalización de la tesorería de la Universidad Privada de Calidad, Lima, 2021?
- ¿Cómo la evaluación de la estimación de cuentas incobrables incide en el estado de flujos de efectivo y el presupuesto de caja de la Universidad Privada de Calidad, Lima, 2021?
- ¿De qué forma el proceso de cobranza eficiente influye en la optimización del flujo de caja y los riesgos con garantía de la Universidad Privada de Calidad, Lima, 2021?



### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la manera en que las cuentas por cobrar influyen en la gestión de tesorería de la Universidad Privada de Calidad, Lima, 2021 .

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Determinar la manera en la que los datos correctos de estudiantes influyen en la digitalización de la tesorería de la Universidad Privada de Calidad, Lima, 2021.
- Verificar como la evaluación de la estimación de cuentas incobrables incide en el estado de flujos de efectivo y el presupuesto de caja de la Universidad Privada en Gestión de Calidad, Lima, 2021 .
- Demostrar la forma en la que el proceso de cobranza eficiente influye en la optimización del flujo de caja y los riesgos con garantía de la Universidad Privada de Calidad, Lima, 2021.

### **1.4 Justificación de la investigación**

Diferentes sectores económicos tienen empresas que manejan su operatividad bajo políticas o normas que sirven de orientación en aras de su consolidación teniendo en cuenta el control en la información. En este sentido, la Universidad Privada de Calidad, debe tener políticas y procedimientos que le permitan obtener la liquidez necesaria para poder seguir prestando el servicio educativo de excelencia a sus estudiantes.

Es por ello que este trabajo de investigación busca contribuir en la mejora de la obtención de liquidez, identificando los puntos críticos en la operatividad de la cobranza hasta el establecimiento de procedimientos y políticas adecuadas.

#### **1.4.1 Importancia de la investigación**

Debemos tener en cuenta que los retrasos en los pagos de matrículas y pensiones han generado un aumento en la tasa de morosidad, esto debido a diversos factores entre los cuales podemos mencionar la pandemia, la inestabilidad económica y política que atraviesa nuestro país, entre otros; es por ello que al realizar este trabajo buscamos orientar a las instituciones educativas de este sector a mejorar el manejo de la información, estableciendo un orden que les permita perfeccionar los procesos y procedimientos para disminuir los saldos pendientes por cobrar.

El presente trabajo permitirá a las instituciones privadas del sector educativo como colegios, institutos y universidades tanto de Lima como de provincia, identificar e implementar mejoras con respecto al manejo de la información, guardando un orden en relación a la cobranza de las matrículas y pensiones de los estudiantes para que dichas instituciones puedan obtener la liquidez necesaria y así cumplir con sus obligaciones como lo son, el pago de remuneraciones, proveedores, obligaciones financieras, entre otros; con lo cual podrán hacer frente a sus actividades del día a día.

### **1.5 Limitaciones del estudio**

No se ha tenido limitaciones en este estudio, por el contrario, con respecto a la información de las cuentas por cobrar, utilizando diferentes medios pudimos identificar que la Universidad Privada de Calidad no cuenta con una gestión adecuada de cobranza y por ese motivo no puede establecer, ni cumplir de manera adecuada con los cronogramas de pagos que tiene a corto plazo; asimismo se complementó dicha información con las encuestas realizada al personal de la institución educativa superior.

### **1.6 Viabilidad de la investigación**

Esta investigación resultó viable dado que se dispuso del recurso humano como investigador y asesores para su elaboración; asimismo se contó con materiales tales como los libros, tesis, publicaciones y otros tipos de documentos que nos permitió recabar la información necesaria para este trabajo de suficiencia profesional. También se dispuso con recursos financieros que permitieron el cumplimiento de la adquisición de diversos materiales para el desarrollo del trabajo.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes de la investigación

En esta sección se muestran las investigaciones precedentes relacionadas al tema, tanto a nivel nacional como internacional:

#### 2.1.1 Tesis Nacionales

Andrade y Camones (2022) en su tesis **“Las cuentas por cobrar y su relación con la liquidez en las MYPES del sector comercial farmacéutico, Lima Metropolitana 2020”** para obtener el título profesional de Contador Público en la Universidad Continental, Lima. El objetivo planteado fue encontrar la relación entre las cuentas por cobrar y la liquidez; para ello, emplearon el método cuantitativo, de tipo aplicada y alcance correlacional, además de tomar a 65 personas como muestra de la entidad en estudio, a los que se encuestó sobre el tema. Los resultados evidenciaron que existe asociación entre las variables estudiadas, al obtenerse un valor de  $p=.000$  y una correlación de Pearson de .619, además, una positiva asociación de la cartera morosa, las políticas de crédito y la estimación de la cobranza con la liquidez, con niveles de correlación de .455, .554 y .564 respectivamente. Concluyeron que:

- a) Las cuentas por cobrar tienen relación significativa y de nivel moderado con la liquidez, de manera que, a mejor gestión de las

cuentas por cobrar, mejorará también la liquidez de las organizaciones.

- b) La cartera morosa se asocia moderadamente con la liquidez en las mypes.
- c) Las políticas de créditos se vinculan significativamente con la liquidez de las organizaciones.
- d) La estimación de cobranza dudosa posee relación positiva con la liquidez, mostrando que a mayor eficiencia en la estimación de cobranza mejorará también la liquidez de las mypes.
- e) Por último, se mostró que existe uso habitual de los índices de actividad en las empresas.

Por su parte, Reyes y Soria (2021) investigaron sobre: “**Gestión de tesorería y la liquidez de la Empresa Cruz Verde S.A. 2021**”. Tesis de pregrado para obtener el título académico de Contador Público en la Universidad César Vallejo, Lima. Su objetivo fue encontrar cómo las variables se relacionan; para ello, el desarrollo fue bajo el enfoque cuantitativo, con un alcance descriptivo y correlacional, además de ser no experimental; la población estuvo conformada por 30 colaboradores a los que se encuestó. Los resultados reflejaron que se percibe como buena la gestión de tesorería (83.3 %) y el 50 % lo percibe como regular la liquidez (el otro 50 % lo valora como buena); además, se obtuvo un p valor de .935 y un factor de relación de Pearson de .015. Las conclusiones fueron :

- a) La correlación entre las variables es muy débil, la significancia fue de .935 y el nivel de relación fue de .015. Se evidenció la importancia de las políticas de cobranza y pagos relacionadas a la liquidez de la empresa.
- b) Se encontró asociación baja entre la ejecución de ingreso y la liquidez de la empresa, la significancia fue de .450 y el nivel de vinculo fue de .143. Asimismo, se demostró la importancia del uso de manuales de procedimiento, el control de lo recaudado, que el personal es competente y el desarrollo de los informes ayudaron en la liquidez de la empresa.
- c) Se demostró negativa correlación entre ejecución del giro y liquidez, con un p valor de .806 y un factor de relación de -.046. También, se encontró que es importante el uso de procedimientos de clasificación de gastos, control, procedimientos de pagos y giros para que mejore la liquidez de la empresa.

Por otro lado, Rodríguez (2020) en **“Gestión de cuentas por cobrar y afectación de liquidez y rentabilidad: Empresa Mepro SAC, 2019”**.

Tesis para obtener el título de Contador Público, en la Universidad San Pedro, Chimbote. En esta investigación se propuso establecer la administración de las cuentas por cobrar y la liquidez y rentabilidad, la metodología empleada fue cuantitativa y no experimental - transversal, además de un alcance descriptivo; asimismo, la muestra estuvo conformada por 6 trabajadores del área de contabilidad y logística a

quiénes se les aplicó un cuestionario. Los resultados indicaron como poco eficiente la gestión de cuentas por cobrar, debido a que no se recuperan de forma habitual los créditos ocasionando pérdidas en la empresa y falta de liquidez para las obligaciones de la compañía. Las conclusiones fueron:

- a) La empresa no emplea políticas de cobro, no realiza seguimiento a los clientes morosos, provocando demoras en el ingreso de efectivo en la empresa, por ende, no tiene una buena gestión de cuentas por cobrar.
- b) La rentabilidad de la empresa en el año 2019 se mostró afectada, esto por las morosidades y la gestión ineficiente en las cuentas por cobrar.
- c) No hay un control interno en las cuentas por cobrar, debido a que no se da una revisión constante, no se cuenta con un cronograma de créditos y de plazos.

### **2.1.2 Tesis internacionales**

Acurio (2022) presentó su investigación titulada “**Gestión de cuentas por cobrar y su rentabilidad en la empresa Tabex**”. Tesis para lograr el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. El propósito del estudio fue examinar a través de estados financieros las cuentas por cobrar de los créditos dados para conocer la rentabilidad y el crecimiento de la empresa. Se

empleó el enfoque mixto, con un alcance descriptivo-explicativo, mediante la aplicación de cuatro entrevistas, la revisión bibliográfica, la observación y el análisis de estados financieros e indicadores. Los resultados mostraron que al 2019 la empresa decreció en comparación con el año anterior. En cuanto a los indicadores: la empresa cumple con sus compromisos de corto plazo, existe rotación y recuperación lenta de cartera (cobranza), además de evidenciarse reducción de las ventas, mientras que los costos se han mantenido. Se concluyó que:

- a) Se muestra déficit en el pago de las cuentas por cobrar, lo cual ocasiona incertidumbre económica por lo que es necesario la aplicación de instrumentos contables para su mejora.
- b) El nivel de venta de deuda impacta directamente en el riesgo de liquidez de la empresa.
- c) La política crediticia afecta a la liquidez de la empresa, además que no emplea tecnología analítica perjudicando la gestión eficaz de la deuda.

De la misma manera, Pinto et al. (2020) en su artículo "**Gestión de tesorería en las pymes de Riohacha D.E.T.C.: caso gestión de cobros**", indexado en la revista *RenovaT*, Colombia. Tuvieron el objetivo de especificar la gestión de cobros. El método de estudio fue cuantitativo, positivista, descriptivo y diseño no experimental, transversal; la muestra fue de 15 reguladores de pymes a los que se encuestó. Se encontró que en la gestión de cobro casi siempre (27 %) emplean políticas de cobro, en



un alto grado emplean los instrumentos de cobro para la gestión financiera y de forma moderada emplean el descuento por pronto pago para mayor liquidez. Las conclusiones fueron que:

- a) Para la gestión de cobro, las Pymes emplean variedad de indicadores en sus políticas de cobro como elección de crédito e instrumentos de cobro para determinar las condiciones crediticias que tienen con sus clientes.
- b) Emplean políticas para fidelizar a sus clientes por medio de circunstancias de créditos favorables y de esa manera, las pymes puedan asegurar sus ventas.

Gavilanes (2019) en su estudio **“La gestión de tesorería y el rendimiento financiero de las cooperativas de ahorro y crédito”**. Tesis para alcanzar el grado de Magister en Dirección Financiera de Empresas en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. El objetivo fue examinar la gestión de tesorería y el rendimiento financiero para la mejora de la gestión del efectivo. El desarrollo fue bajo el enfoque mixto, de campo y de nivel exploratoria, descriptiva; la muestra, estuvo constituida por 20 personas de cooperativas de la ciudad de Tungurahua y la técnica fue la encuesta. Se encontró que las cooperativas llevan una buena gestión de tesorería (60 %), sin embargo, no disponen de un manual de políticas para el área, ni hay una definición clara de funciones y deberes; solo algunas veces brindan capacitaciones relacionadas a la gestión de tesorería. Sí se dispone de un presupuesto anual y se realiza un control del mismo de

forma trimestral; pero muy pocas veces se comparan los resultados finales con otros periodos; además que no hay control interno de la documentación poniendo en vulneración la información económica-financiera de la organización. Las conclusiones fueron:

- a) No se gestionan los cobros y los pagos bajo medidas sistemáticas, por lo cual limitan al flujo de efectivo y al saldo diario, perjudicando la eficiencia de la gestión de tesorería.
- b) No se lleva una metodología para la valoración de los excedentes de liquidez y la colocación de fondos, poniendo en peligro la gestión financiera de las cooperativas, que pueden llegar a tener pérdidas, falta de liquidez, solvencia y rentabilidad.
- c) El elemento importante en el rendimiento financiero es la atracción y colocación de fondos.
- d) Se concluyó que no hay un modelo de gestión de tesorería que potencie la liquidez, existiendo poca organización limitando el rendimiento financiero e imagen de las entidades.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Variable independiente – X: Cuentas por cobrar**

#### **Las cuentas por cobrar**

Las cuentas por cobrar surgen cuando una empresa vende al crédito a clientes habituales, y éstas forman parte de los activos circulantes de la empresa. Este indicador muestra el monto de las deudas en una determinada fecha. Además, es la obligación crediticia adquirida por la compra de bienes o servicios por un cliente, que puede ser a corto, mediano o largo plazo; por lo que afecta a la liquidez y rentabilidad de la empresa. Para Peralta (2021) son los créditos o compromisos brindados por las empresas para compensar bienes y servicios ofrecidos.

Las cuentas por cobrar permiten que las organizaciones estimulen la demanda y amplíen la participación de mercado a través de la concesión de períodos de créditos prolongados y el aumento de los descuentos en efectivo; además que mejoran el desempeño de la empresa por medio de mayores ventas y participación de mercado. Así, a medida que el tamaño de una empresa aumenta, invierte más en cuentas por cobrar para indicar su salud financiera.

## Elementos del crédito

Aziz y Adam (2021) mencionan que los elementos del crédito son:

- **Acreeedores:** son la persona u organización (empresa) que posee dinero, bienes o servicios que está dispuesta a prestar a otras partes.
- **Deudor:** es la persona u organización que necesitan/piden dinero, bienes o servicios
- **Confianza de pago:** confianza de los acreedores hacia los deudores, existiendo una promesa y capacidad de pago del deudor al acreedor.
- **Diferencia de tiempo:** es decir, la diferencia entre el momento de la entrega del dinero, bien o servicio por parte del acreedor, y el momento de la devolución por parte del deudor.
- **Existencia de riesgo:** la incertidumbre de pago, el crédito posee riesgos incluyendo una reducción del valor del dinero debido a la inflación.
- **Interés:** el monto adicional que debe pagar el deudor al acreedor por el crédito concedido (aunque existe el crédito sin intereses).

El principal objetivo del análisis de las cuentas por cobrar es la introducción y justificación de la política crediticia del deudor (cliente), que debe estar enfocada en la aceleración de los pagos y la disminución de los riesgos de impago; además, las políticas de créditos deben facilitar la estimulación de las ventas.

Al analizar las actividades de la empresa, se debe contar con la información de los siguientes elementos:

- El importe de las cuentas por cobrar y su estructura por fecha de inicio.
- Volumen de las cuentas por cobrar atrasadas, así como la identificación de los deudores cuyo retraso en los pagos generan problemas en la solvencia actual de la empresa.
- Riesgos de demoras en los pagos, así como posibles pérdidas.

### **Etapas de la gestión de cuentas por cobrar**

Para Ilyash et al. (2018) la gestión de las cuentas por cobrar comprende las siguientes seis etapas:

- Etapa 1. Formación de una base de información: etapa básica en la que los gerentes analizan y estructuran las cuentas por cobrar, lo que hace posible organizar la devolución de los fondos de la empresa.
- Etapa 2. Formulación de condiciones para otorgar préstamos comerciales y procedimientos de cobro para las cuentas por cobrar: es probable el desarrollo de condiciones individuales para otorgar préstamos comerciales para cada comprador.
- Etapa 3. Determinación del volumen admisible de la cartera de cuentas por cobrar sobre la base del volumen de ventas previsto: en esta etapa se establece el volumen permitido de la cartera de créditos.

- Etapa 4. Seguimiento de los componentes de la cartera de cuentas por cobrar y su estructuración por plazo de repago: se monitorea a todos los deudores y se desarrollan medidas para administrar la deuda.
- Etapa 5. Desarrollo de cambios en las condiciones crediticias de diversos deudores con el propósito de aumentar los volúmenes de venta: se fundamenta la necesidad de cambios en la política crediticia de la empresa.
- Etapa 6. Estimación de posibilidades de refinanciamiento de la cartera de cuentas por cobrar: se estiman las posibilidades de refinanciación de las cuentas por cobrar.

### **Factores que impactan en las cuentas por cobrar**

- El volumen de ventas en condiciones de pago diferido, que a su vez aumentará el monto de deuda.
- Condiciones de pago entre el acreedor y el deudor
- Políticas de sanciones por penalización: mientras la empresa aplica activamente penalización por las cuentas por cobrar, menor será el saldo y mayor el grado de las cuentas por cobrar.

- Disciplina de pago de los deudores: las razones objetivas que determinan la disciplina de pago de los clientes pueden incluir la situación económica general de los sectores a los que pertenecen; mientras que los motivos subjetivos serían los términos de los créditos bancarios y las medidas tomadas por la empresa para cubrir las cuentas por cobrar.
- La calidad del análisis de las cuentas por cobrar y una aplicación consistente de los resultados del mismo.

La eficacia de la gestión de las cuentas por cobrar dependerá de la disponibilidad de estrategias de desarrollo de la empresa, una política de créditos equilibrada y parámetros óptimos para la gestión de las cuentas por cobrar. Por consiguiente, las cuentas por cobrar requieren una atención constante de la administración de la empresa, puesto que es una de las maneras más eficaces para optimizar los costos de la empresa. Además, al recuperar la cartera de cuentas por cobrar permitirá que los activos exigibles se vuelvan activos líquidos, a la vez que se busca mantener relaciones comerciales productivas con los clientes.

## **Dimensiones de las cuentas por cobrar**

### **Datos correctos de estudiantes**

Los sistemas de información son una herramienta que apoya a la toma de decisiones de la organización; es por ello la importancia de cuidar el contenido de los sistemas de información para preservar la información de calidad y disponer de ella de forma oportuna, confiable y exacta. En las instituciones de educación superior, en estos sistemas se guardan información de los estudiantes, finanzas, entre otra información de interés (Sánchez & Zúñiga, 2011).

En una universidad, el registro de datos correctos implica una serie de códigos sobre información del estudiante, información recogida de manera confiable, precisa y consistente, además de ser fácil de interpretar y pertinente para ser empleada en el momento necesario (Sánchez & Zúñiga, 2011).

### **Evaluación de la estimación de cuentas incobrables**

Las cuentas incobrables son aquellos montos que la empresa ya no puede recuperar; es decir, son los montos de dinero que el deudor o cliente no llega a pagar, y esto forma parte del riesgo de crédito de la empresa. Por ello, es importante que la empresa tome medidas para evitar que estas cuentas se incrementen.

Al final de cada periodo deben estimarse las cuentas incobrables para conseguir una cantidad prudente de las pérdidas en dichas cuentas que



se reflejarán en el Estado de Resultados de la organización. Aunque es difícil determinar los clientes que no cancelarán sus deudas; se debe hacer lo posible por estimar el monto de las cuentas que con el paso del tiempo se convertirán en incobrables. Esta estimación no se acredita directamente a clientes, ya que el monto no es más que una evaluación de las cuentas de deudores que pueden llegar a ser incobrables, por lo que no hace referencia a clientes o deudores específico.

Para hacer una evaluación prudente de las cuentas incobrables es necesario que se dé una supervisión continúa a las actividades recurrentes para detectar irregularidades y realizar correcciones o modificaciones necesarias (Vega & Nieves, 2016). Estas evaluaciones habituales y frecuentes permiten realizar un seguimiento del cumplimiento de lo planificado.

### **Proceso de cobranza eficiente**

Las cobranzas deben realizarse de forma oportuna y eficaz para informar oportunamente a los clientes sobre los saldos pendientes de cobro y definir la cobranza con diversas estrategias (Peralta, 2021). Dichas estrategias que se usen para las cobranzas serán estipuladas de acuerdo al nivel de cumplimiento de cada cliente, respecto a su capacidad de pago económico e historial crediticio (Nolazco et al., 2018).

Para optimizar la gestión de cobranzas es necesario la aplicación clara de políticas, procedimientos y plazos de créditos adecuados al rubro del negocio que estime beneficios económicos a la organización; además, deben aplicarse medidas de seguimiento y control a las políticas de acuerdo a las necesidades y progreso del negocio (Gonzales & Sanabria, 2020).

### **2.2.2 Variable dependiente – Y: Gestión de tesorería**

#### **Gestión de tesorería**

La tesorería se encarga del manejo eficiente y efectivo de los recursos financieros de la organización, por lo tanto, su gestión determina la primera disposición de control de las inversiones en activo circulante. Conlleva un control de los flujos de dinero y su relación con los flujos comerciales; es decir, vigilar el dinero que ingresa y sale, el costo y beneficio que genera los movimientos de efectivo. El propósito general de la gestión de tesorería es garantizar la liquidez de la organización para poder atender los compromisos económicos, a través de una disminución de financiamiento externo y sus costos; a la vez que busca maximizar la liquidez de los recursos del activo corriente (Parra & Ferrer, 2020).

Es aquella actividad de gestión que es frecuente en todas las organizaciones y tiene el propósito de mejorar la cuenta de resultados. Comprende la gestión de liquidez rápida y la gestión del activo circulante, debido a que la misma integra la gestión de compras, ventas, cobros y pagos (Sánchez E. , 2013).

Valls (2003) menciona que es la gestión de liquidez de una empresa cuyo propósito es asegurar que los fondos necesarios estén y puedan ser aprovechados en el lugar y momento adecuado (disponibilidad de fondos) teniendo buenas relaciones con entidades aliadas, esmerándose en reducir los montos retenidos en corriente a través del control de proveedores, clientes y giros de cobros y pagos (atracción de fondos internos) buscando rentabilizar los fondos y reducir el costo de fondos del exterior (aspectos de gestión de liquidez); todo esto manteniendo niveles de riesgo aceptables (gestión del riesgo).

### **Funciones de la gestión de tesorería**

- Analizar detalladamente los flujos monetarios de la empresa, gestionando la disposición de liquidez para hacer frente a los pagos a corto plazo.
- Priorizar la existencia de suficiente liquidez en cada momento, por medio de la planificación y control de ésta a través de un plan de tesorería.
- Optimizar y elegir los adecuados medios de cobro y pago.
- Adecuada gestión de los saldos sea déficit o superávit, buscando la mejor alternativa de inversión de sobreabundantes y una adecuada financiación de los faltantes.
- Examinar y dar seguimiento constante a los escenarios del mercado financiero, tanto activos y pasivos.

- Optimizar los resultados financieros asociados a la manera de gestionar la tesorería (Sánchez E. , 2013).

### **Objetivos de la gestión de tesorería**

Valls (2003) refiere que esta actividad posee cuatro objetivos esenciales, como son:

- Promover y establecer las políticas financieras de la empresa de acuerdo a sus estrategias a largo plazo, asegurando la relación entre los objetivos a corto plazo y el control presupuestario de la gestión de tesorería.
- Cuidar que haya un uso óptimo de los fondos financieros destinados a las actividades productivas de la empresa.
- Lograr garantizar los flujos de ingreso y salida de recursos necesarios para el desarrollo de las operaciones de la empresa en el tiempo preciso manteniendo controlados los riesgos.
- Reducir las necesidades de financiamiento y sus costos que conllevan.
- Minimizar el costo de las operaciones, transacciones, riesgos monetarios y aquellos costos inherentes al crédito en las transacciones de ventas.
- Automatizar los movimientos de tesorería.
- En la gestión financiera optimizar los resultados económicos, de costos y gastos; mediante una conveniente gestión en la adquisición de recursos y en la distribución de los excedentes.

- Desarrollar el trabajo en el área de manera que se puedan alcanzar los objetivos estipulados con eficiencia y uso prudente de los recursos, minimizando gastos.

### **Control del área de tesorería**

El propósito del control es garantizar el logro de los objetivos de la empresa y sus áreas de gestión, además que los recursos se consigan y usen de manera eficaz y eficiente. La manera conveniente de controlar la tesorería es comparando lo real con lo planificado para identificar las variaciones ocasionadas para evaluar el nivel de logro de los objetivos y desarrollar medidas para la mejora.

### **Dimensiones de la gestión de tesorería**

#### **Digitalización de la tesorería**

Las funciones de finanzas y tesorería en las organizaciones se están convirtiendo en un socio comercial estratégico para la administración. Los gerentes de finanzas y tesorería apuntan a elevados niveles de racionalización, automatización y digitalización en sus operaciones. Agregando la automatización permitirá la facilidad de las operaciones en efectivo. Los recursos informáticos y los dispositivos conectados a internet permiten que grandes cantidades de datos existan y fluyan en la organización con una velocidad cada vez mayor. Esto permite automatizar

operaciones intensivas y repetitivas como los pagos en físico u otras operaciones que son posibles hacerlas desde cualquier dispositivo electrónico.

### **Estado de flujos de efectivo y presupuesto de caja**

Los estados de efectivo de una empresa deben demostrar una adecuada liquidez para cumplir con sus obligaciones con terceros. Tanto el flujo de efectivo como el presupuesto de caja permite una apropiada y formal gestión financiera de la empresa, información que debe ser cotejada de forma periódica para analizar las variaciones y conseguir una apropiada toma de decisiones, lo cual permite obtener información para el manejo del efectivo y el logro de destinar recursos y efectivo de acuerdo a la liquidez y solvencia de la empresa y así poder cumplir oportunamente con los compromisos y responsabilidades de la empresa, si es que la liquidez lo hace posible.

El propósito del Estado de flujos de efectivo es poder determinar la capacidad de la empresa de producir efectivo con el que pueda cumplir sus compromisos y planes de inversión y desarrollo (Andrade & Parrales, 2019). Además de explicar detalladamente las variaciones de ingresos y salidas de efectivo en un determinado periodo contable de manera sintetizada, clara y precisa.

Un factor que incide en la toma de decisiones es el control adecuado de la situación financiera de la organización, debido a que su adecuado análisis provoca que los encargados tomen decisiones favorables en la disminución de costos y gastos, permitiendo a la empresa mantenerse competitiva y sostenible.

### **Presupuesto de caja**

A través de la elaboración del presupuesto los planes a corto, mediano y largo plazo se convierten en pronósticos que permiten comparar la validez de dichos planes o el beneficio de reorientarlos y adaptarlos a las circunstancias cambiantes con el propósito de lograr los objetivos que en un inicio se propusieron (Valls, 2003). La elaboración del presupuesto se realiza en coordinación con todas las áreas de manera que se esté preparado para afrontar compromisos y evitar la carencia de liquidez y por otra parte poner a trabajar el efectivo evitando que se mantenga estático (Pacheco, 2020).

### **Optimización del flujo de caja y los riesgos con garantía**

La optimización de los flujos de caja busca un adecuado manejo profesional del efectivo y una ágil recuperación de cartera. Los flujos de caja implican conocer la verdadera situación monetaria de la empresa por medio de reportes y de acuerdo a las políticas y necesidades de la organización con el propósito de resguardar sus recursos económicos.

Estos flujos de caja muestran la información de manera clara, confiable y precisa de los ingresos y egresos del día a día de la empresa; además que permite conocer la disponibilidad de la empresa respecto a su futuro y la toma de decisiones.

Un inadecuado manejo del flujo de caja puede conllevar a una falta de liquidez para solucionar pagos pendientes, cumplir con servicios básicos, remuneraciones, impuestos y otros gastos. Por otra parte, se pueden hacer estimaciones, controles íntegros de cobros, de existencias, revisar detalladamente los pagos e inspeccionar todo lo relacionado a las cuentas de la empresa para ayudar a gestionar la liquidez del flujo de caja.

### **Riesgos con garantía**

La expresión riesgo está relacionado a la posibilidad de sobrevenir un suceso negativo que obstaculice el correcto desarrollo de las operaciones de la organización, además de dificultar el cumplimiento completo de las metas; por lo tanto, la organización tiene que estar preparada para afrontar cualquier evento con una apropiada gestión, de manera que las repercusiones en las metas sean mínimas (Ojeda et al., 2020).

La empresa debe gestionar de forma proactiva los riesgos involucrados mediante el desarrollo de planes de amortiguamiento de riesgos para un mínimo impacto en la empresa. La empresa debe priorizar sus energías



en disponer de planes que le permita identificar los riesgos, evaluarlos y hacer una apropiada gestión de atenuación de los mismos.

Se puede considerar como la aplicación de políticas y estrategias a seguir para reducir los resultados desfavorables que puedan ocasionar los riesgos, lo cual permite añadir valor a los servicios que se prestan.

Esto será posible si hay una identificación oportuna del riesgo y sus factores relacionados, lo cual permitirá tomar acciones para prevenir o aminorar su efecto (Guerrero et al., 2020).

### 2.3 Términos técnicos

**Acreedor:** es el sujeto (persona natural o jurídica) que entrega, presta o invierte el primer capital. Todos los fondos que da son denominados prestaciones.

**Activo corriente o circulante:** son los activos que permanecen en la empresa por menos de doce meses, como el dinero en caja y cuentas corrientes bancarias, cuentas por cobrar, anticipos dados.

**Cuentas por cobrar:** son obligaciones exigibles causados por la venta de un producto, prestación de un servicio, el otorgamiento de préstamos u otra forma similar.

**Deudor:** es el sujeto (persona natural o jurídica) que recibe el dinero del acreedor, por lo tanto, llega a ser la persona que está obligada a realizar el pago en una fecha determinada.

**Gestión de efectivo:** es el adecuado manejo del efectivo de la empresa para el adecuado desarrollo de las actividades económicas de la organización, basándose en cuatro principios como son el aumento de ingreso de dinero, acelerar el ingreso de efectivo, disminuir las salidas de dinero y ralentizar la salida de dinero por medio de acuerdos de circunstancias de pago.

**Liquidez:** se entiende como la situación financiera de la organización y la facilidad de transformar en efectivo ciertos activos corrientes; esto permite determinar la facilidad de pagar sus compromisos circulantes al convertir sus activos corrientes en efectivo.

**Préstamo:** es un compromiso o contrato en donde una de las partes (prestamista) otorga dinero a la otra (denominado prestatario), con la obligación de devolverlo adicionados intereses estipulados en el contrato en la forma y plazo convenidos.

**Rentabilidad:** es el rendimiento generado en un determinado periodo a causa de los fondos o capitales empleados en sí mismos. Esto implica la diferencia entre las utilidades generadas y los fondos empleados para obtenerlas, esto permite saber si hubo rentabilidad.

**Solvencia:** permite evaluar la posibilidad de endeudamiento de la empresa en relación con los riesgos asumidos. Así, una empresa posee solvencia cuando sus activos son superiores a sus pasivos, demostrando disponibilidad de fondos que posee la empresa para cumplir con sus obligaciones.

**Tesorería:** registra los cobros y pagos de acuerdo al ingreso y salida de fondos garantizando la liquidez con rentabilidad.

**Toma de decisiones:** comprende las acciones o actividades orientadas a favorecer la mejora de problemas a nivel financiero que toma en cuenta los objetivos asociados a disminuir riesgos financieros como el cumplimiento de los pagos.

## **2.4 Formulación de hipótesis**

### **2.4.1 Hipótesis principal**

Las cuentas por cobrar influyen significativamente en la gestión de tesorería de la Universidad Privada de Calidad, Lima, 2021.

### **2.4.2 Hipótesis secundarias**

- Los datos correctos de estudiantes influyen considerablemente en la digitalización de la tesorería de la Universidad Privada de Calidad, Lima, 2021.
- La evaluación de la estimación de cuentas incobrables incide notablemente en el estado de flujos de efectivo y el presupuesto de caja de la Universidad Privada de Calidad, Lima, 2021.
- El proceso de cobranza eficiente influye significativamente en la optimización del flujo de caja y los riesgos con garantía de la Universidad Privada de Calidad, Lima, 2021.

## 2.5 Operacionalización de variables

<b>Definiciones Conceptuales</b>	<b>Cuentas por cobrar</b>	
	Las cuentas por cobrar surgen cuando una empresa vende al crédito a clientes habituales; y estas forman parte de los activos circulantes de la empresa. Este indicador muestra el monto de las deudas en una determinada fecha (Ilyash et al., 2018).	
<b>Definición operacional</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Índices</b>
	<b>Datos correctos de estudiantes</b>	- Envío de correos con recordatorios de vencimientos.
		- Envío de SMS o llamadas para notificar deudas.
	<b>Evaluación de la estimación de cuentas incobrables</b>	- Supervisión periódica.
- Estimación de deudores incobrables.		
<b>Proceso de cobranza eficiente</b>	- Políticas claras de cobranza.	
	- Cuenta con software para administrar la cobranza.	
<b>Escala Valorativa</b>	<b>Nominal</b>	

<b>Definiciones Conceptuales</b>	<b>Gestión de tesorería</b>	
	Es aquella actividad de gestión que es frecuente en todas las organizaciones y tiene el propósito de mejorar la cuenta de resultados. Comprende la gestión de liquidez rápida y la gestión del activo circulante, debido a que la misma integra la gestión de compras, ventas, cobros y pagos (Sánchez E., 2013).	
<b>Definición operacional</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Índices</b>
	<b>Digitalización de la tesorería</b>	- Automatización de procesos de cobros y pagos.
		- Optimización del capital de trabajo
	<b>Estado de flujos de efectivo y presupuesto de caja</b>	- Toma de decisiones
- Planeación financiera		
<b>Optimización del flujo de caja y los riesgos con garantía.</b>	- Política de pago con los proveedores.	
	- Obligaciones financieras	
<b>Escala Valorativa</b>	<b>Nominal</b>	

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1 Diseño metodológico**

#### **3.1.1 Tipo de investigación**

La investigación es de tipo aplicada, puesto que se logró identificar como las cuentas por cobrar llegan a influir en la gestión del área de tesorería dentro de la organización objeto de la investigación, buscando en nuestro caso mejorar la forma en que se realiza la cobranza a los estudiantes. De la misma manera, podemos indicar que el diseño es no experimental, ya que no se han manipulado las variables de cuentas por cobrar y gestión de tesorería, sino que se observó en la forma natural en la que se da para realizar un análisis de tipo transversal, porque los datos fueron obtenidos en un solo momento y utilizado por única vez.

En cuanto al alcance del estudio, es correlacional-causal, debido a que se buscó una posible relación estadística entre variables cuantificables en términos correlacionales o en función de la relación causa-efecto (Hernández y Mendoza, 2018); en este caso, se buscó la relación o influencia existente entre las cuentas por cobrar y la gestión de tesorería.

## **3.2 Población y Muestra**

### **3.2.1 Población (N)**

La población comprende el total de actores (organizaciones, individuos, datos, países, etc.) que comparten particularidades en común que son la unidad de análisis que permitió responder las preguntas de investigación. En la investigación la población estuvo conformada por el personal de las áreas de Contabilidad, Finanzas, Logística, Tesorería, Recursos Humanos y demás encargados de los sistemas pertenecientes a la Universidad Privada de Calidad en Lima, 2021, que son un total de 204 colaboradores.

### **3.2.2 Muestra**

La muestra es la parte que representa a la población de la cual obtuvimos la información necesaria para el desarrollo del análisis. En este caso, la muestra se obtuvo mediante el muestreo aleatorio simple, donde todos los participantes tuvieron las mismas posibilidades de ser parte de la muestra.

Para calcular la muestra se empleó la fórmula de poblaciones finitas, ya que se conoce el total de individuos.

**Tamaño de muestra para estimar p:**

$$n = \frac{N * Z^2 p q}{(N - 1)e^2 + Z^2 p q} = 50.95$$

CONFIANZA		90%	
N=	204	N-1=	203
p=	0.5	q=	0.5
z=	1.64	z^2=	2.6896
e=	0.1	e^2=	0.0100

Donde:

N= Población que consta de profesionales que laboran en la Universidad Privada de Calidad de Lima.

p= Proporción que pertenece a la categoría de interés, como se desconoce (0.5)

q= Proporción que no pertenece a la categoría de interés, como se desconoce (0.5)

Z= Valor asociado al nivel de confianza ubicado en la tabla normal  
La confianza en toda investigación tiene el siguiente rango 90% ≤ confianza ≤ 99%, para uno de confianza del 90%, le corresponde el valor de Z = 1.645

e= Es el margen de error máximo permisible existente; en una investigación el rango de variación es de 1% ≤ confianza ≤ 10%, para el presente estudio el rango es de ε = 0.1

n= Tamaño óptimo de muestra.

Reemplazando los valores, se obtuvo como resultado una muestra de 51 personas que formaron parte del estudio.

### **3.3 Técnicas de recolección de datos**

#### **3.3.1 Descripción de los métodos, técnicas e instrumentos**

Para la recolección de datos utilizamos la técnica de la encuesta, el cual consistió en aplicar una serie de preguntas ya estructuradas con múltiples opciones que nos permitieran conseguir datos cuantitativos. El instrumento que utilizamos fue el cuestionario, el cual viene a ser la cédula que contiene las interrogantes y alternativas múltiples.

En el presente estudio la encuesta tiene respuestas con escalamiento Likert del 1 al 5 que permitió evaluar la reacción del encuestado.

#### **3.3.2 Procedimientos de comprobación de validez y confiabilidad de los instrumentos**

La validez que tiene el cuestionario nos permite conocer si el indicador emite las respuestas necesarias para nuestra investigación y mide lo que debe medir, para ello aplicamos la validez de expertos, el cual nos ayudó a medir el grado en el que se encuentra nuestro indicador de acuerdo al criterio y evaluación de expertos en el tema en cuestión; es decir con este tipo de validez se evaluó el grado de manejo que tiene el contenido del cuestionario según las variables asignadas.

En cuanto a la confiabilidad, un instrumento muestra fiabilidad cuando las mediciones realizadas no varían considerablemente en el tiempo ni por la aplicación a diferentes individuos (Ñaupas et al., 2018). Para ello se aplicó el coeficiente del Alfa de Cronbach, el cual genera valores que



fluctúan entre cero, que significa nula confiabilidad; y uno, que es alta o perfecta fiabilidad (Hernández y Mendoza, 2018).

### **3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información**

Para el tratamiento de los datos se empleó el programa estadístico SPSS y las técnicas estadísticas aplicadas fue la estadística descriptiva, donde se tabularon los datos agrupándolos por dimensiones y variables que se muestran en tablas y figuras. Además, se empleó la estadística inferencial, donde se aplicó la prueba de normalidad para conocer el tipo de distribución que tienen los datos y con base en ello, saber qué tipo de coeficiente de correlación emplear para comprobar las hipótesis planteadas.

### **3.5 Aspectos éticos**

Para el desarrollo del presente estudio se tomó en consideración los principios éticos profesionales como el respeto a las personas, la equidad y justicia, la protección y confidencialidad de los participantes y su información, así como su bienestar minimizando al máximo los riesgos que afecten su participación. De la misma manera, se respetó los valores éticos esenciales estipulados en el Código de Ética de los miembros de los Colegios de Contadores Públicos del Perú, como la integridad, responsabilidad, independencia, objetividad, confidencialidad, cumplimiento a la normativa vigente, difusión y colaboración y respeto entre colegas. Por otra parte, se siguió la ética profesional de respetar a los autores citados y referenciados debidamente, además de respetar la originalidad del estudio no incurriendo en plagio o falsedad alguna.

# CAPÍTULO IV

## RESULTADOS

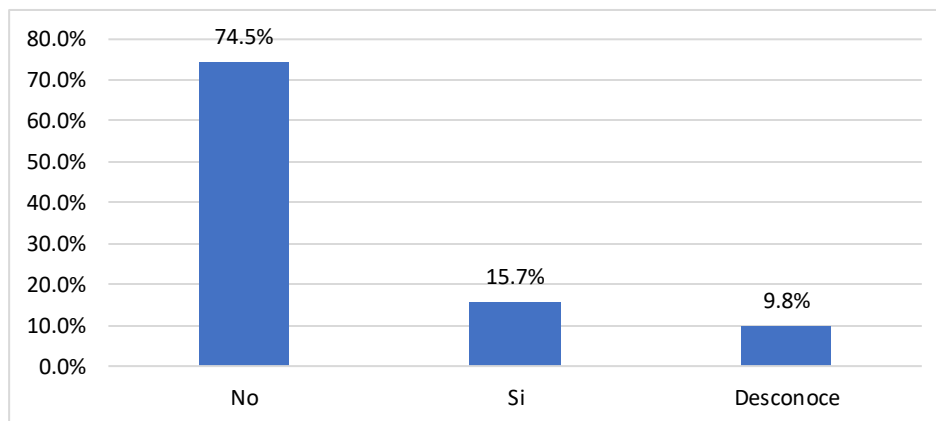
### 4.1 Resultados de la encuesta

#### 1. ¿La institución universitaria realiza el envío de correos con recordatorios de vencimientos a los estudiantes?

Tabla 1. Resultados correspondientes a la pregunta N° 1

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
No	38	74.5%
Si	8	15.7%
Desconoce	5	9.8%
Total	51	100.0%

Figura 1. Resultados correspondientes a la pregunta N° 1



#### INTERPRETACIÓN:

El 74.5% de los encuestados señaló que, en la institución universitaria, no se realiza el envío de correos con recordatorios de vencimientos a los estudiantes.

El 15.7% de los encuestados consideró que, en su institución, se realiza el envío

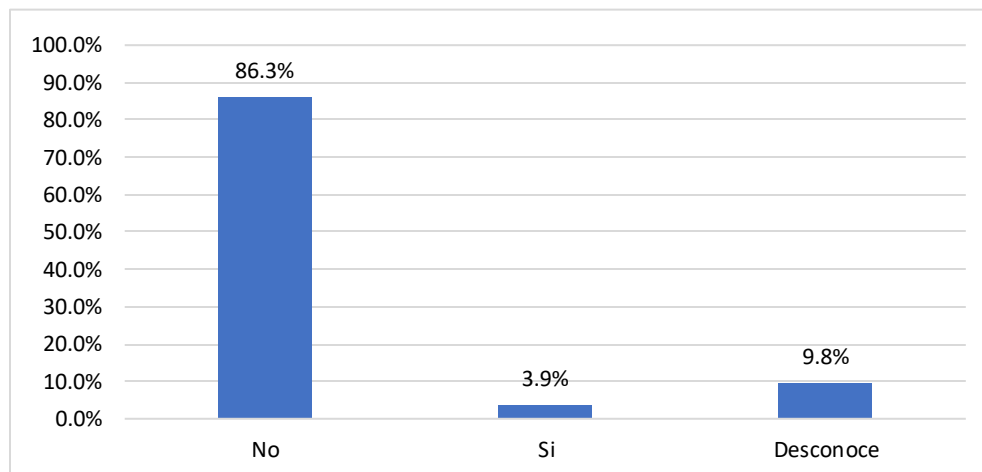
de correos con recordatorios de vencimientos a los estudiantes, y el 9.8% desconoce si se realiza el envío de correos con recordatorios de vencimientos a los estudiantes.

**2. ¿La institución universitaria envía SMS o efectúan llamadas para notificar deudas a los estudiantes?**

Tabla 2. Resultados correspondientes a la pregunta N° 2

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
No	44	86.3%
Si	2	3.9%
Desconoce	5	9.8%
Total	51	100.0%

Figura 2. Resultados correspondientes a la pregunta N° 2



**INTERPRETACIÓN:**

El 86.3% de los encuestados señaló que, en la institución universitaria, no envía SMS o efectúan llamadas para notificar deudas a los estudiantes. El 3.9% de

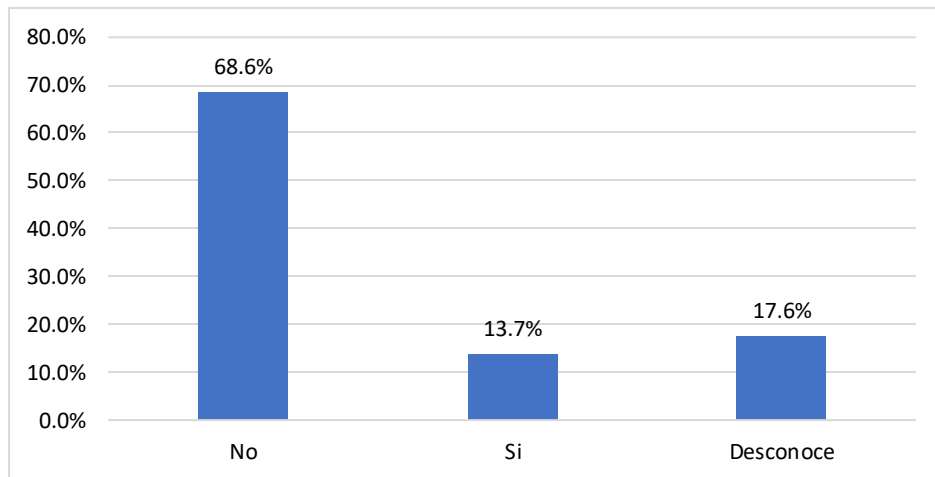
los encuestados consideró que, en su institución, se envía SMS o efectúan llamadas para notificar deudas a los estudiantes, y el 9.8% desconoce si envía SMS o efectúan llamadas para notificar deudas a los estudiantes.

**3. ¿Cree usted que el centro universitario realiza una supervisión periódica de sus cuentas incobrables?**

Tabla 3. Resultados correspondientes a la pregunta N° 3

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
No	35	68.6%
Si	7	13.7%
Desconoce	9	17.6%
Total	51	100.0%

Figura 3. Resultados correspondientes a la pregunta N° 3



**INTERPRETACIÓN:**

El 68.6% de los encuestados señaló que, el centro universitario no realiza una supervisión periódica de sus cuentas incobrables. El 13.7% de los encuestados consideró que, en el centro universitario realiza una supervisión periódica de

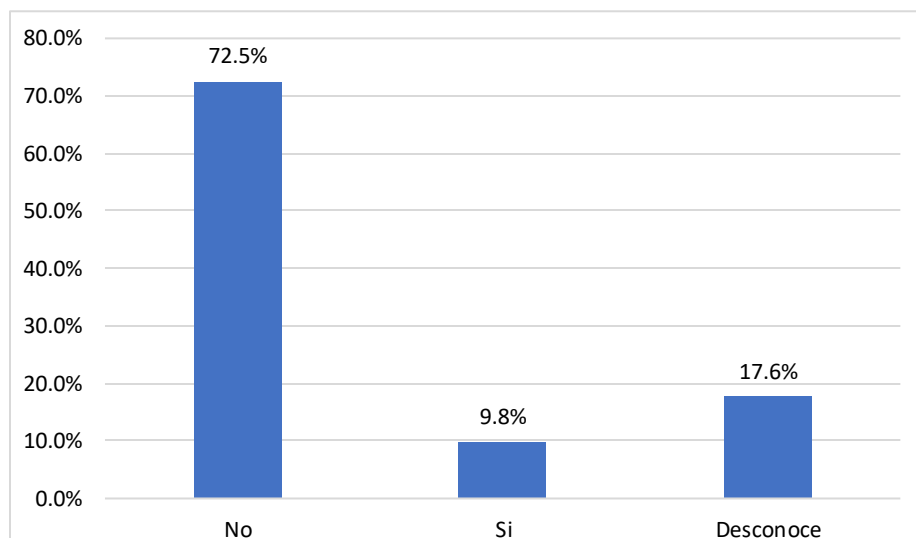
sus cuentas incobrables, y el 17.6% desconoce si el centro universitario realiza una supervisión periódica de sus cuentas incobrables.

#### 4. ¿La institución universitaria efectúa una correcta estimación de sus cuentas incobrables para el recupero de sus ingresos?

Tabla 4. Resultados correspondientes a la pregunta N° 4

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
No	37	72.5%
Si	5	9.8%
Desconoce	9	17.6%
Total	51	100.0%

Figura 4. Resultados correspondientes a la pregunta N° 4



#### INTERPRETACIÓN:

El 72.5% de los encuestados señaló que, la institución universitaria no efectúa una correcta estimación de sus cuentas incobrables para el recupero de sus ingresos. El 9.8% de los encuestados consideró que, en la institución universitaria efectúa una correcta estimación de sus cuentas incobrables para

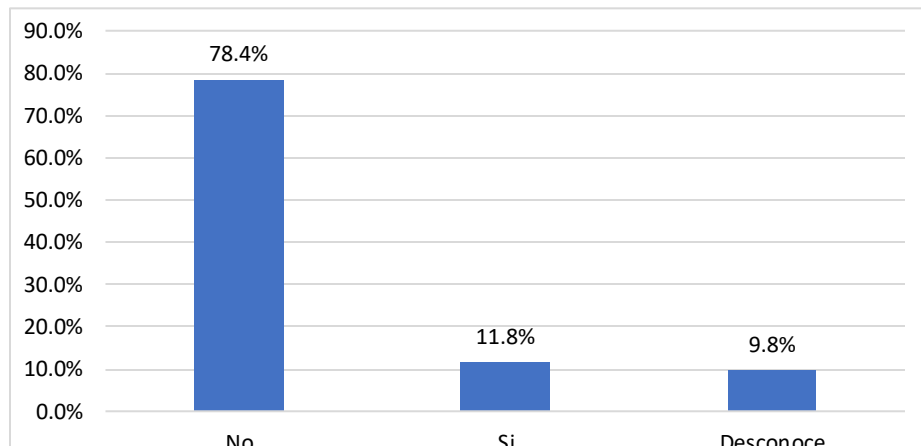
el recupero de sus ingresos, y el 17.6% desconoce si la institución universitaria efectúa una correcta estimación de sus cuentas incobrables para el recupero de sus ingresos.

**5. ¿Considera usted que la entidad universitaria cuenta con políticas claras de cobranza para asegurar la recuperación de sus cuentas vencidas?**

Tabla 5. Resultados correspondientes a la pregunta N° 5

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
No	40	78.4%
Si	6	11.8%
Desconoce	5	9.8%
Total	51	100.0%

Figura 5. Resultados correspondientes a la pregunta N° 5



**INTERPRETACIÓN:**

El 78.4% de los encuestados señaló que, la entidad universitaria no cuenta con políticas claras de cobranza para asegurar la recuperación de sus cuentas vencidas. El 11.8% de los encuestados consideró que, en la entidad universitaria cuenta con políticas claras de cobranza para asegurar la

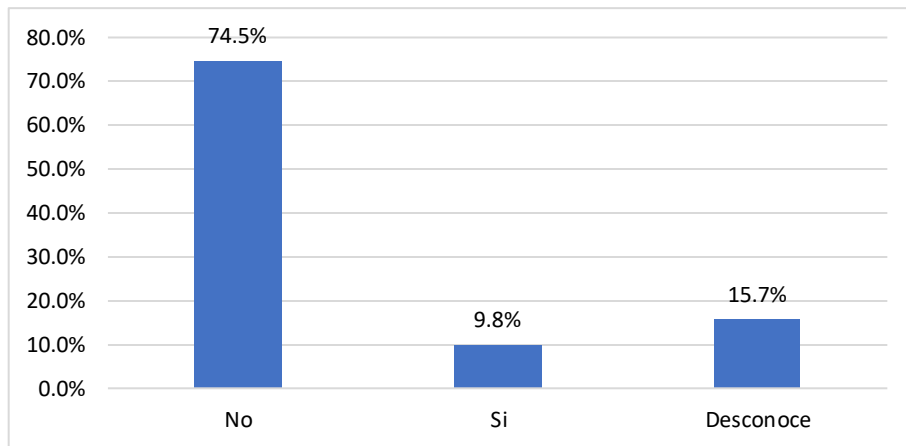
recuperación de sus cuentas vencidas, y el 9.8% desconoce si la entidad universitaria cuenta con políticas claras de cobranza para asegurar la recuperación de sus cuentas vencidas.

**6. ¿La institución universitaria posee un software para administrar la cobranza buscando reducir la morosidad?**

Tabla 6. Resultados correspondientes a la pregunta N° 6

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
No	38	74.5%
Si	5	9.8%
Desconoce	8	15.7%
Total	51	100.0%

Figura 6. Resultados correspondientes a la pregunta N° 6



**INTERPRETACIÓN:**

El 74.5% de los encuestados señaló que, la institución universitaria no posee un software para administrar la cobranza buscando reducir la morosidad. El 9.8% de los encuestados consideró que, en la institución universitaria posee un software para administrar la cobranza buscando reducir la morosidad, y el

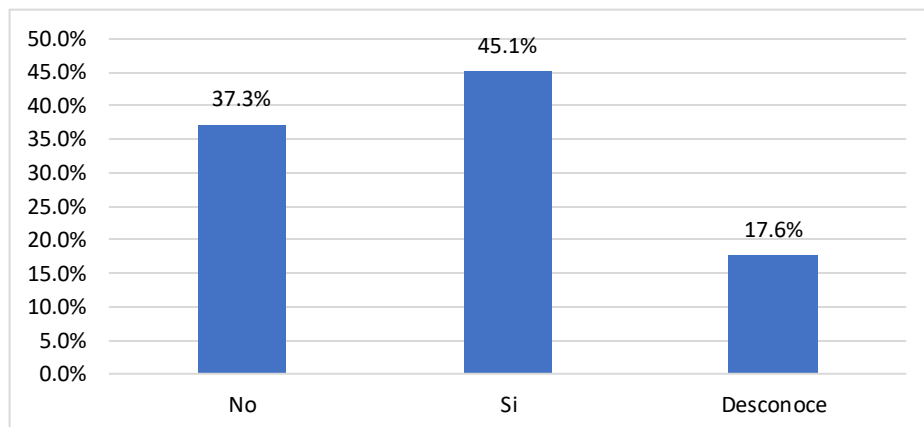
15.7% desconoce si la institución universitaria posee un software para administrar la cobranza buscando reducir la morosidad.

**7. ¿En la entidad universitaria se ha automatizado los procesos de cobros y pagos digitalizando la tesorería?**

Tabla 7. Resultados correspondientes a la pregunta N° 7

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
No	19	37.3%
Si	23	45.1%
Desconoce	9	17.6%
Total	51	100.0%

Figura 7. Resultados correspondientes a la pregunta N° 7



**INTERPRETACIÓN:**

El 37.3% de los encuestados señaló que, la entidad universitaria no ha automatizado los procesos de cobros y pagos digitalizando la tesorería. El 45.1% de los encuestados consideró que, en la entidad universitaria se ha automatizado los procesos de cobros y pagos digitalizando la tesorería, y el 17.6% desconoce si la entidad universitaria se ha automatizado los procesos de cobros y pagos digitalizando la tesorería.

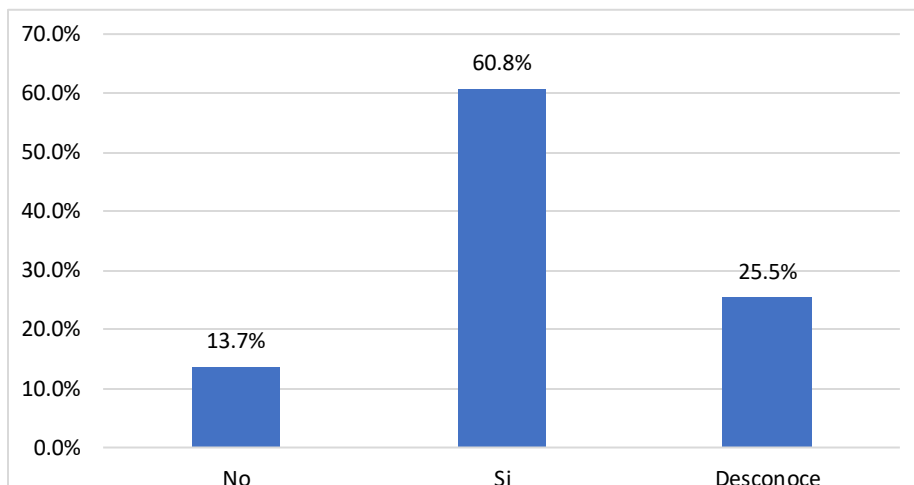


**8. ¿Cree usted que la institución universitaria optimiza su capital de trabajo permanentemente?**

Tabla 8. Resultados correspondientes a la pregunta N° 8

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
No	7	13.7%
Si	31	60.8%
Desconoce	13	25.5%
Total	51	100.0%

Figura 8. Resultados correspondientes a la pregunta N° 8



**INTERPRETACIÓN:**

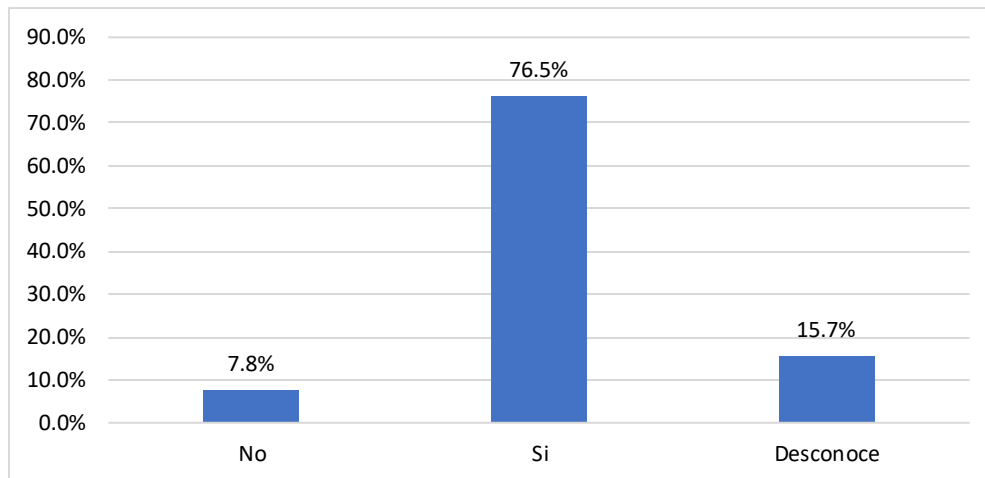
El 13.7% de los encuestados señaló que, la institución universitaria no optimiza su capital de trabajo permanentemente. El 60.8% de los encuestados consideró que, la institución universitaria optimiza su capital de trabajo permanentemente, y el 25.5% desconoce si la institución universitaria optimiza su capital de trabajo permanentemente.

**9. ¿Cree usted que el Estado de flujos de efectivo ayuda en la toma de decisiones adecuadas en el Centro Universitario?**

Tabla 9. Resultados correspondientes a la pregunta N° 9

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
No	4	7.8%
Si	39	76.5%
Desconoce	8	15.7%
Total	51	100.0%

Figura 9. Resultados correspondientes a la pregunta N° 9



**INTERPRETACIÓN:**

El 7.8% de los encuestados señaló que, no cree que el estado de flujos de efectivo ayuda en la toma de decisiones adecuadas en el Centro Universitario.

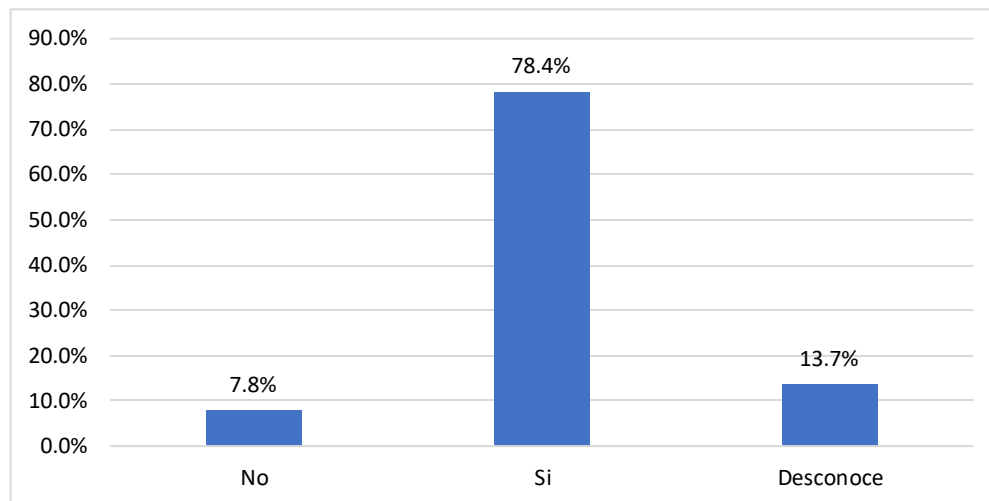
El 76.5% de los encuestados cree que el estado de flujos de efectivo ayuda en la toma de decisiones adecuadas en el Centro Universitario, y el 15.7% desconoce si el estado da flujos de efectivo ayuda en la toma de decisiones adecuadas en el Centro Universitario.

**10. ¿Considera usted que el presupuesto de caja permite una eficiente planeación financiera en el Centro Universitario?**

Tabla 10. Resultados correspondientes a la pregunta N° 10

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
No	4	7.8%
Si	40	78.4%
Desconoce	7	13.7%
Total	51	100.0%

Figura 10. Resultados correspondientes a la pregunta N° 10



**INTERPRETACIÓN:**

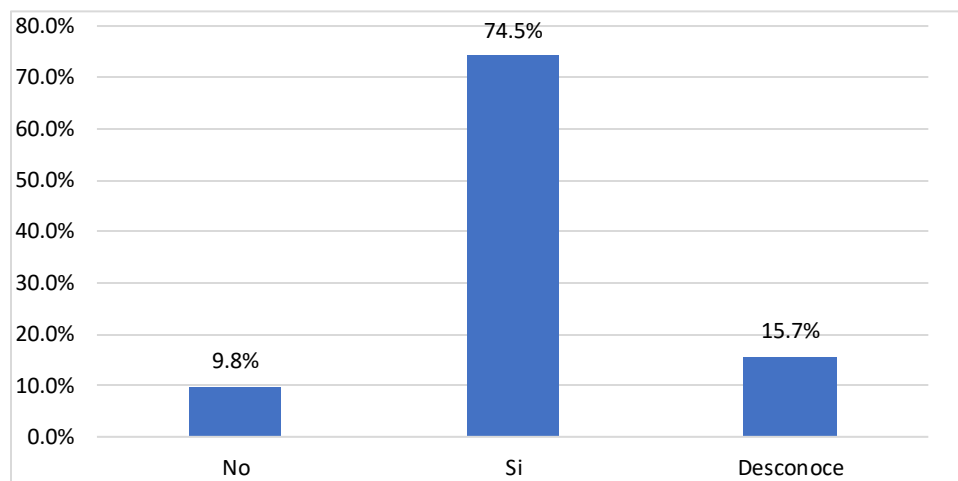
El 7.8% de los encuestados no considera que el presupuesto de caja permite una eficiente planeación financiera en el Centro Universitario. El 78.4% de los encuestados considera que el presupuesto de caja permite una eficiente planeación financiera en el Centro Universitario, y el 13.7% desconoce que el presupuesto de caja permite una eficiente planeación financiera en el Centro Universitario.

**11. ¿Considera usted que la política de pago con los proveedores optimiza el flujo de caja en la entidad universitaria?**

Tabla 11. Resultados correspondientes a la pregunta N° 11

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
No	5	9.8%
Si	38	74.5%
Desconoce	8	15.7%
Total	51	100.0%

Figura 11. Resultados correspondientes a la pregunta N° 11



**INTERPRETACIÓN:**

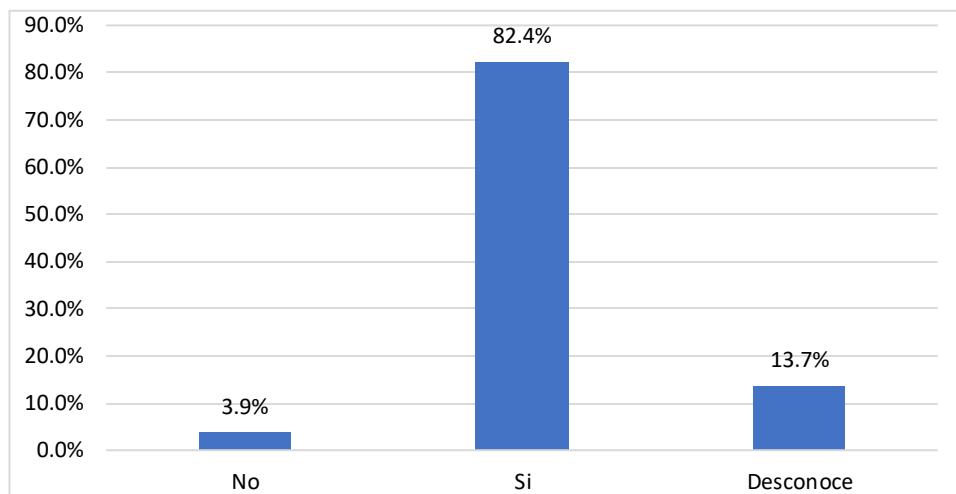
El 9.8% de los encuestados no considera que la política de pago con los proveedores optimiza el flujo de caja en la entidad universitaria. El 74.5% de los encuestados considera que la política de pago con los proveedores optimiza el flujo de caja en la entidad universitaria, y el 15.7% desconoce que la política de pago con los proveedores optimiza el flujo de caja en la entidad universitaria.

**12. ¿Cree usted que la institución universitaria al cumplir con sus obligaciones financieras reduce los riesgos con garantía?**

Tabla 12. Resultados correspondientes a la pregunta N° 12

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
No	2	3.9%
Si	42	82.4%
Desconoce	7	13.7%
Total	51	100.0%

Figura 12. Resultados correspondientes a la pregunta N° 12



**INTERPRETACIÓN:**

El 3.9% de los encuestados no cree que la institución universitaria al cumplir con sus obligaciones financieras reduce los riesgos con garantía. El 82.4% de los encuestados cree que la institución universitaria al cumplir con sus obligaciones financieras reduce los riesgos con garantía, y el 13.7% desconoce que la institución universitaria al cumplir con sus obligaciones financieras reduce los riesgos con garantía.

## 4.2 Análisis de fiabilidad

Para el caso del presente estudio se calculó mediante el método de varianzas cuya fórmula de cálculo es la siguiente, usando el software estadístico SPSS

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Siendo: i

K = número de ítems

$S_i^2$  = Varianza del número de ítems

$S_t^2$  = Varianza total de los valores observados.

Tabla 13. Análisis de fiabilidad del instrumento utilizado para la recolección de datos

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.894	12

En la tabla 13 se muestra el análisis de fiabilidad a través de alfa de Cronbach, el cual arroja un coeficiente igual a 0.894, por lo tanto, se afirma que el instrumento es fiable.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 Discusión

Los resultados del estudio demostraron que respecto a los datos correctos de estudiantes en un 74.5% no se realiza el envío de correos con recordatorios de vencimientos a los estudiantes y en 86.3% no se envía SMS o efectúan llamadas para notificar deudas a los estudiantes, lo cual se presenta como un aspecto negativo en la gestión de cobranza al cliente ya que las herramientas tecnológicas deben ser mejor aprovechadas dentro de la organización; sin embargo se tiene que tener en cuenta que la universidad no dispone actualmente de un manual de políticas para el área, ni hay una definición clara de funciones y deberes, y tampoco se gestionan los cobros y los pagos bajo medidas sistemáticas, por lo cual limitan al flujo de efectivo y al saldo diario, perjudicando la eficiencia de la gestión de tesorería.

Respecto a la estimación de cuentas incobrables, en el estado de flujos de efectivo se encontró que el centro universitario no realiza una supervisión periódica de sus cuentas incobrables (68.6%) lo que genera que no se pueda efectuar una correcta estimación para el recupero de sus ingresos (72.5%), teniendo en cuenta que las cuentas incobrables guardan relación con la liquidez de la empresa, de manera que, si hay un correcto manejo en la gestión del recupero de las cuentas por cobrar, mejorará también la liquidez de la organización.

De la misma forma, la cartera morosa se asocia significativamente con la liquidez en las instituciones o empresas; por lo que analizando, las cuentas por cobrar requieren de una atención constante y revisiones periódicas con el adecuado establecimiento de procesos y políticas que ayuden de manera eficaz con la optimización de la recaudación.

Respecto a la planeación financiera, deducimos que las cuentas por cobrar juegan un papel importante dentro de la toma de decisiones, tal como se indicó líneas arriba, se deben establecer los procedimientos necesarios para el cobro a los estudiantes y tener un control adecuado de lo recaudado, con una constante capacitación al personal, y de esa manera, conseguir el objetivo trazado, generando informes que ayudarán en el control de la liquidez de la institución universitaria; caso contrario, no se podrá obtener los resultados esperados en la mejora de la gestión de cuentas por cobrar a nivel organizacional, poniendo en peligro la gestión financiera de la universidad, lo cual conducirá a que pueden llegar a tener pérdidas, falta de liquidez, de solvencia y de rentabilidad.

En cuanto al proceso de cobranza eficiente y el flujo de caja, la entidad universitaria no cuenta con políticas claras de cobranza para asegurar la recuperación de sus cuentas vencidas (78.4%) y no posee un software para administrar la cobranza buscando reducir la morosidad (74.5%), ante ello, Reyes y Soria (2021) evidencian la importancia de las políticas de cobranza y pagos relacionadas a la liquidez de la empresa y Andrade y Camones (2022) explican que las políticas de créditos se vinculan significativamente con la



liquidez de las organizaciones; por lo tanto es esencial que las estrategias que se usen para las cobranzas sean estipuladas de acuerdo al nivel de cumplimiento de cada estudiante, respecto a su capacidad de pago económico e historial crediticio.

## 5.2 Conclusiones

- La Universidad Privada de Calidad no tiene un área de cobranzas, por lo que no identifican a los estudiantes morosos y los que están al día en sus pagos, poniendo en riesgos la liquidez, por lo que las cuentas por cobrar influyen significativamente en la gestión de tesorería.
- No se cuenta con los datos correctos y actualizados de los estudiantes, dificultando la digitalización de la tesorería de la Universidad Privada de Calidad, por lo que no se llama por teléfono, no se envía correos o mensajes de texto con recordatorios para el pago de las deudas a los estudiantes o apoderados, incrementándose los índices de morosidad.
- La evaluación de las cuentas incobrables incide notablemente en el estado de flujo de efectivo y el presupuesto de caja de la Universidad Privada de Calidad, detectándose que en los meses de febrero y julio, los estudiantes pagan sus deudas, porque son meses de matrícula, por ese motivo hay un mayor ingreso en las cuentas bancarias de la institución, permitiendo al jefe de tesorería tomar las mejores decisiones para poder cumplir con las obligaciones contraídas por la universidad y ejecutar acciones previstas.
- Con frecuencia la Universidad Privada de Calidad solicita préstamos a las entidades financieras para cumplir con sus obligaciones corrientes, como pago a proveedores, pago de planillas, de tributos y otros, debido a que carece de

disponibilidad por no llevar un control eficiente de cobranzas y no hacer seguimiento de las cuotas vencidas de los estudiantes morosos, influyendo significativamente el proceso de cobranza eficiente en la optimización del flujo de caja y los riesgos con garantía.

### 5.3 Recomendaciones

- La Universidad Privada de Calidad debe implementar el área de cobranzas a fin de que viabilice la gestión de la tesorería con la mayor liquidez posible y con un saldo de efectivo adecuado para poder cumplir con sus obligaciones a corto plazo, contratando profesionales capacitados en cobranzas que les permita realizar una gestión financiera eficiente.
- La Universidad Privada de Calidad necesita información adecuada con datos correctos y actualizados de los estudiantes, digitalizar la tesorería, contar con número telefónico, correo electrónico, domicilio y otros que se debe registrar en el proceso de admisión y mantenerse vigente en cada matrícula, que permita a la institución enviar recordatorio de las deudas pendientes mediante email, mensajes de texto, cartas, oficios y otros documentos de cobranza.
- El área de cobranzas de la Universidad Privada de Calidad debe realizar periódicamente la estimación de cuentas incobrables, utilizar estrategias orientadas a establecer, actualizar y reprogramar cronogramas de pago de las pensiones, de manera permanente a fin de promover el pago mensual oportuno, como costumbre o cultura, y que los estudiantes no esperen la fecha de matrícula para que regularicen sus deudas, evitando la morosidad a largo plazo, lo cual permitirá al jefe de tesorería contar con los recursos financieros y llevar una planificación mensual adecuada reflejando los cobros en el estado de flujos de efectivo y en el presupuesto de caja.

- Se sugiere que la Universidad Privada de Calidad cuente con un eficiente proceso de cobranza a fin de optimizar el flujo de caja y los riesgos con garantía, basado en el nivel de efectivo adecuado, producto del cobro oportuno de las pensiones y buena negociación con los acreedores estableciendo políticas de descuento por pronto pago, beneficios como, el de tener algún integrante más de la familia dentro de la institución, descuentos corporativos, afiliaciones entre empresas; y en especial con los proveedores a través del área de logística logrando financiamiento de 60-120 días.

## Fuentes de información

- Andrade, K. y. (2022). *Las cuentas por cobrar y su relación con la liquidez en las MYPES del sector comercial farmacéutico, Lima Metropolitana 2020*. Tesis de pregrado, Universidad Continental, Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/11487>
- Andrade, P., & Parrales, M. (2019). El estado de flujo de efectivo, herramienta de gestión para evaluar la capacidad de los administradores. *Revista Pertinencia Académica*, 3(2), 1-10. <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/rpa/article/view/2479>
- Aziz, M., & Adam, H. (2021). An analysis of accounts receivable management (a study on cv arjuna creative, service industry). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 9(1). <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/7222>
- Gavilanes, W. (2019). *La gestión de tesorería y el rendimiento financiero de las cooperativas de ahorro y crédito*. Tesis de posgrado, Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/29135>
- Gonzales, E., & Sanabria, S. (2020). Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, periodo 2010-2015. *Revista de Investigación Valor Contable*, 3(1), 57-72. <https://doi.org/10.17162/rivc.v3i1.1232>

- Guerrero, M., Medina, A., & Nogueira, D. (2020). Procedimiento de gestión de riesgos como apoyo a la toma de decisiones. *Ingeniería Industrial*, 41(1), 1-14. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362020000100002](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362020000100002)
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Ilyash, O., Trofymenko, O., & Dmytrenko, V. (2018). Methods for management of the enterprise's accounts receivable. *Emprendimiento e Innovación. Revista científica de economía y empresa*.(5), 40-46. <http://iuf.edu.ua/wp-content/uploads/images/stories/journal/journal052018.pdf#page=42>
- Kharabadze, E., & Jikia, M. (2018). Certain Aspects of Accounts Receivable and Payable Analysis. *Archives of Business Research*, 6(6), 237-242. <https://doi.org/10.14738/abr.66.4749>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Hugo, R. (2018). *Metodología de la investigación* (5 ed.). Bogotá: Ediciones de la U. [https://www.academia.edu/59660793/METODOLOG%C3%8DA\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACI%C3%93N\\_5TA\\_EDICI%C3%93N](https://www.academia.edu/59660793/METODOLOG%C3%8DA_DE_LA_INVESTIGACI%C3%93N_5TA_EDICI%C3%93N)
- Ojeda, F., Moreno, V., & Torres, M. (2020). Gestión del riesgo y la ciberseguridad en el sector financiero popular y solidario del Ecuador. *CIENCIAMATRIA*, 6(2), 192-219. <https://doi.org/10.35381/cm.v6i2.366>
- Pacheco, C. (2020). *Presupuesto un enfoque gerencial* (2 ed.). Instituto Mexicano de Contadores Públicos.

- Parra, M., & Ferrer, M. (2020). Gestión de Tesorería en Hospitales privados del estado Zulia, Venezuela. *Telos*, 22(2), 281-294. <https://doi.org/10.36390/telos222.03>
- Peralta, D. (2021). Incidencia de las cuentas por cobrar sobre la liquidez, en el Colegio Adventista del Atlántico Max Trummer, Colombia, durante el período 2017-2018. *Revista Hechos Contables*, 1(1), 17-35. <https://doi.org/10.52936/rhc.v1i1.57>
- Pinto, K., Mendoza, E. (2020). Gestión de tesorería en las pymes de Riohacha D.E.T.C.: caso gestión de cobros. *Renovat: Revista De Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales, Tecnología E Innovación*, 5(2), 85-96. <https://186.113.6.49/index.php/rnt/article/view/3532>
- Reyes, C., & Soria, J. (2021). *Gestión de tesorería y la liquidez de la Empresa Cruz Verde S.A. 2021*. Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/73679>
- Rodríguez, S. (2020). *Gestión de cuentas por cobrar y afectación de liquidez y rentabilidad: Empresa Mepro SAC, 2019 (Tesis de pregrado)*. Chimbote: Repositorio Institucional Universidad San Pedro. Obtenido de <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/20.500.129076/19534>
- Sánchez, E. (2013). *Gestión de Tesorería* (1 ed.). Madrid: CEP S.L.
- Sánchez, E., & Zúñiga, L. (2011). La importancia de contar con información precisa, confiable y oportuna en las bases de datos. *Revista Nacional de Administración*, 2(2), 145-154. <https://doi.org/10.22458/rna.v2i2.377>



- Valls, J. (2003). *Fundamentos de la nueva gestión de tesorería* (3 ed.). FC Editorial.<https://books.google.com.pe/books?id=hdZvRE8MGoC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Vega, L., & Nieves, A. (2016). Procedimiento para la Gestión de la Supervisión y Monitoreo del Control Interno. *Ciencias Holguín*, 22(1), 1-19. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181543577007>

## Anexos

### Anexo N.º 1. Matriz de Consistencia

#### TÍTULO: LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE TESORERÍA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE CALIDAD, LIMA, 2021.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E ÍNDICES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema Principal</b> ¿De qué manera las cuentas por cobrar influyen en la gestión de tesorería de la Universidad Privada de Calidad, Lima, 2021?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>1- ¿De qué manera los datos correctos de estudiantes influyen en la digitalización de la tesorería de la Universidad Privada de Calidad, Lima, 2021?</p> <p>2- ¿Cómo la evaluación de la estimación de cuentas incobrables incide en el estado de flujos de efectivo y el presupuesto de caja de la Universidad Privada de Calidad, Lima, 2021?</p> <p>3- ¿De qué forma el proceso de cobranza eficiente influye en la optimización del flujo de caja y los riesgos con garantía de la Universidad Privada de Calidad, Lima, 2021?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la manera en las que las cuentas por cobrar influyen en la gestión de tesorería de la Universidad Privada de Calidad, Lima, 2021</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>1- Determinar la manera en la que los datos correctos de estudiantes influyen en la digitalización de la tesorería de la Universidad Privada de Calidad, Lima, 2021.</p> <p>2- Verificar como la evaluación de la estimación de cuentas incobrables incide en el estado de flujos de efectivo y el presupuesto de caja de la Universidad Privada de Calidad, Lima, 2021.</p> <p>3- Demostrar la forma en la que el proceso de cobranza eficiente influye en la optimización del flujo de caja y los riesgos con garantía de la Universidad Privada de Calidad, Lima, 2021.</p>	<p><b>Hipótesis Principal</b> Las cuentas por cobrar influyen significativamente en la gestión de tesorería de la Universidad Privada de Calidad, Lima, 2021</p> <p><b>Hipótesis Secundarias</b></p> <p>1. Los datos correctos de estudiantes influyen considerablemente en la digitalización de la tesorería de la Universidad Privada de Calidad, Lima, 2021.</p> <p>2. La evaluación de la estimación de cuentas incobrables incide notablemente en el estado de flujos de efectivo y el presupuesto de caja de la Universidad Privada de Calidad, Lima, 2021.</p> <p>3. El proceso de cobranza eficiente influye significativamente en la optimización del flujo de caja y los riesgos con garantía de la Universidad Privada de Calidad, Lima, 2021.</p>	<p><b>a. Variable Independiente</b> <b>X: Cuentas por cobrar</b></p> <p><b>Indicadores</b> X1: Datos correctos de estudiantes. X2: Evaluación de la estimación de cuentas incobrables. X3: Proceso de cobranza eficiente.</p> <p><b>b. Variable Dependiente</b> <b>Y: Gestión de tesorería</b></p> <p><b>Indicadores</b> Y1: Digitalización de la tesorería. Y2: Estado de flujos de efectivo y el Presupuesto de caja. Y3: Optimización del flujo de caja y los riesgos con garantía.</p>	<p><b>Tipo de Investigación.</b> - Aplicada.</p> <p><b>Diseño de Investigación.</b> - No experimental. Descriptivo – Correlacional.</p> <p><b>Población.</b> - Está delimitada por 204 jefes de contabilidad, tesorería, finanzas, logística, encargados de RRHH y demás personal administrativo que laboran en la Universidad Privada de Calidad.</p> <p><b>Muestra.</b> - Según muestreo aleatorio simple, se determinó en 51 jefes y encargados.</p> <p><b>Técnicas de Investigación:</b> Encuesta.</p> <p><b>Instrumentos de Investigación:</b> Cuestionario.</p>

## Anexo N°2 Encuesta

INSTRUCCIONES: La presente técnica de encuesta, tiene por finalidad Obtener información relacionada con el tema **“LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE TESORERÍA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE CALIDAD, LIMA, 2021”**; por lo que solicitamos por favor responder las preguntas que a continuación se presentan eligiendo la alternativa que considere correcta marcando con un aspa (X). Esta encuesta es anónima, se le agradece su participación.

VARIABLE: CUENTAS POR COBRAR

1. ¿La institución universitaria realiza el envío de correos con recordatorios de vencimientos a los estudiantes?
  - a. No
  - b. Si
  - c. Desconoce
  
2. ¿La institución universitaria envía SMS o efectúan llamadas para notificar deudas a los estudiantes?
  - a. No
  - b. Si
  - c. Desconoce

3. ¿Cree usted que el centro universitario realiza una supervisión periódica de sus cuentas incobrables?
- a. No
  - b. Si
  - c. Desconoce
4. ¿La institución universitaria efectúa una correcta estimación de sus cuentas incobrables para el recupero de sus ingresos?
- a. No
  - b. Si
  - c. Desconoce
5. ¿Considera usted que la entidad universitaria cuenta con políticas claras de cobranza para asegurar la recuperación de sus cuentas vencidas?
- a. No
  - b. Si
  - c. Desconoce
6. ¿La institución universitaria posee un software para administrar la cobranza buscando reducir la morosidad?
- a. No
  - b. Si
  - c. Desconoce

VARIABLE: GESTIÓN DE TESORERÍA

7. ¿En la entidad universitaria se ha automatizado los procesos de cobros y pagos digitalizando la tesorería?
- a.- No
  - b.- Si
  - c.- Desconoce
8. ¿Cree usted que la institución universitaria optimiza su capital de trabajo permanentemente?
- a.- No
  - b.- Si
  - c.- Desconoce
9. ¿Cree usted que el Estado de flujos de efectivo ayuda en la toma de decisiones adecuadas en el Centro Universitario?
- a.- No
  - b.- Si
  - c.- Desconoce

- 10.** ¿Considera usted que el presupuesto de caja permite una eficiente planeación financiera en el Centro Universitario?
- a.- No
  - b.- Si
  - c.- Desconoce
- 11.** ¿Considera usted que la política de pago con los proveedores optimiza el flujo de caja en la entidad universitaria?
- a.- No
  - b.- Si
  - c.- Desconoce
- 12.** ¿Cree usted que la institución universitaria al cumplir con sus obligaciones financieras reduce los riesgos con garantía?
- a.- No
  - b.- Si
  - c.- Desconoce