

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

**LA PLANEACIÓN FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN  
LA GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS EN  
AGENCIAS ADUANERAS DE LA PROVINCIA  
CONSTITUCIONAL DEL CALLAO 2020-2021**

PRESENTADA POR  
FABIO ENRIQUE QUINTANA GARCIA  
CINTHYA LIZBETH VIDAL SUAREZ

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 PLANEACIÓN FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE  
CRÉDITOS Y COBRANZAS EN AGENCIAS ADUANERAS DE LA  
PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO 2020-2021**

**PRESENTADO POR:**

**FABIO ENRIQUE QUINTANA GARCIA  
CINTHYA LIZBETH VIDAL SUAREZ**

**ASESOR:**

**Dr. 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**

**“LA PLANEACIÓN FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE  
CRÉDITOS Y COBRANZAS EN AGENCIAS ADUANERAS EN LA PROVINCIA  
CONSTITUCIONAL DEL CALLAO 2020-2021”**

## **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:**

Dr. SABINO TALLA RAMOS

## **DEDICATORIA**

Este trabajo que hemos realizado con mucho esfuerzo se lo dedicamos a Dios, a nuestros padres por el apoyo incondicional, el sacrificio que realizaron para que podamos llegar a este punto en nuestra carrera. En memoria de Telesforo Vidal y Francisco Quintana, dos hombres ejemplares que influyeron mucho en nosotros.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer a Dios por la vida y fuerza necesaria para culminar este trabajo, también por el apoyo incondicional a nuestros padres para lograr seguir adelante y brindarnos la oportunidad de estudiar en esta prestigiosa universidad.

También a nuestros profesores con mucho respeto, consideración por brindarnos su apoyo frecuente, darnos ánimo para culminar este trabajo y con esto dar aporte a la sociedad para ver los líderes que se forman para el futuro del país.

## ÍNDICE

PORTADA.....	i
TÍTULO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE .....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	x
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	xiv
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2 Formulación del problema.....	4
1.2.1 Problema Principal .....	4
1.2.2 Problemas específicos.....	5
1.3 Objetivos de la investigación .....	5
1.3.1 Objetivo Principal .....	5
1.3.2 Objetivos específicos.....	5
1.4 Justificación de la investigación.....	5
1.4.1 Justificación.....	5
1.4.2 Importancia .....	6

1.4.3 Viabilidad del estudio .....	6
1.5 Limitaciones.....	6
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEORICO .....</b>	<b>7</b>
2.1 Antecedentes de la Investigación .....	7
2.1.1 Antecedentes Nacionales.....	7
2.1.2 Antecedentes Internacionales .....	11
2.2 Bases Teóricas .....	14
2.2.1 Planeación Financiera .....	14
2.2.2 Gestión de créditos y cobranzas .....	21
2.3 Definición de términos .....	27
<b>CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES .....</b>	<b>30</b>
3.1 Hipótesis General .....	30
3.2 Hipótesis Secundarias .....	30
3.3 Operacionalización de variables .....	30
3.3.1 Variable Independiente (X): Planeación Financiera .....	30
3.3.2 Variable Dependiente (Y): Gestión de créditos y cobranzas.....	31
<b>CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA.....</b>	<b>33</b>
4.1 Diseño Metodológico .....	33
4.1.1 Tipo de investigación.....	33
4.1.2 Nivel de investigación .....	33
4.1.3 Método.....	33
4.1.4 Diseño.....	33
4.2 Población Y Muestra .....	34

4.2.1	Población .....	34
4.2.2	Muestra.....	34
4.3	Técnicas de recolección de datos .....	36
4.3.1	Descripción de métodos, técnicas e instrumentos.....	36
4.3.2	Validez y Confiabilidad de los instrumentos .....	36
4.4	Técnicas para el procesamiento de la información .....	39
4.5	Aspectos Éticos.....	39
<b>CAPÍTULO V. RESULTADOS .....</b>		<b>40</b>
5.1	Presentación .....	40
5.2	Interpretación de resultados.....	40
5.3	Contrastación de hipótesis.....	61
<b>CAPITULO VI: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>		<b>85</b>
6.1	Discusión.....	85
6.2	Conclusiones .....	87
6.3	Recomendaciones .....	88
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN .....</b>		<b>89</b>
<b>ANEXOS .....</b>		<b>92</b>
<b>ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA .....</b>		<b>93</b>
<b>ANEXO 2: ENCUESTA .....</b>		<b>94</b>
<b>ANEXO 3: FICHA DE VALIDACIÓN.....</b>		<b>98</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1: Exportaciones e importaciones del 2019-2020 .....</b>	<b>1</b>
<b>Tabla 2: Operacionalización de la variable independiente.....</b>	<b>31</b>
<b>Tabla 3: Operacionalización de la variable dependiente.....</b>	<b>32</b>
<b>Tabla 4: Población para calcular la muestra significativa.....</b>	<b>34</b>
<b>Tabla 5. Cálculo del Alfa de Cronbach con SPSS 25 .....</b>	<b>37</b>
<b>Tabla 6: Rangos de nivel de confiabilidad.....</b>	<b>37</b>
<b>Tabla 7: Cálculo de Alfa de Cronbach mediante Excel.....</b>	<b>38</b>
<b>Tabla 8: Agencias Aduaneras proyectadas por categoría de servicio.....</b>	<b>41</b>
<b>Tabla 9 : Crecimiento del porcentaje de cobranzas .....</b>	<b>42</b>
<b>Tabla 10 : El estado de situación financiera.....</b>	<b>43</b>
<b>Tabla 11: Los estados de resultados proyectados.....</b>	<b>45</b>
<b>Tabla 12: Uso de herramientas digitales de pagos.....</b>	<b>46</b>
<b>Tabla 13: La inversión en el desarrollo de aplicaciones .....</b>	<b>48</b>
<b>Tabla 14: Participación de equipos multidisciplinarios .....</b>	<b>49</b>
<b>Tabla 15: Metas de cobranzas por clientes .....</b>	<b>51</b>
<b>Tabla 16: Incentivos por pagos anticipados a sus clientes .....</b>	<b>52</b>
<b>Tabla 17: Clasificación de riesgo de sus clientes.....</b>	<b>54</b>
<b>Tabla 18: Aumento de las líneas de créditos .....</b>	<b>55</b>
<b>Tabla 19: Incentivos por el cumplimiento del plan mensual de cobranzas .....</b>	<b>57</b>
<b>Tabla 20: Mejora del periodo de cobro de las Agencias Aduaneras .....</b>	<b>58</b>

<b>Tabla 21: Política de Créditos acorde a las tendencias del mercado.....</b>	<b>60</b>
<b>Tabla 22: Resumen del procesamiento de los casos .....</b>	<b>62</b>
<b>Tabla 23: Tabla cruzada N°1 .....</b>	<b>63</b>
<b>Tabla 24. Cálculo Chi cuadrado Hipotesis general.....</b>	<b>64</b>
<b>Tabla 25: Valores esperados calculados a partir de los datos observados de la Tabla 24 .....</b>	<b>65</b>
<b>Tabla 26. Contrastación de Hipótesis principal mediante SPSS .....</b>	<b>66</b>
<b>Tabla 27: Resumen del procesamiento de los casos .....</b>	<b>68</b>
<b>Tabla 28: Tabla Cruzada N°2.....</b>	<b>69</b>
<b>Tabla 29. Calculo Chi cuadrado Hipótesis secundaria (a) .....</b>	<b>70</b>
<b>Tabla 30: Valores esperados calculados a partir de los datos observados de la Tabla 29 .....</b>	<b>71</b>
<b>Tabla 31. Contrastación de la Hipótesis secundaria (a) mediante el SPSS .....</b>	<b>72</b>
<b>Tabla 32: Resumen del procesamiento de los casos .....</b>	<b>74</b>
<b>Tabla 33: Tabla cruzada N°3 .....</b>	<b>75</b>
<b>Tabla 34. Cálculo Chi cuadrado Hipótesis secundaria (b) .....</b>	<b>76</b>
<b>Tabla 35: Valores esperados calculados a partir de los datos observados de la Tabla 34 .....</b>	<b>77</b>
<b>Tabla 36. Contrastación de Hipótesis secundaria (b) mediante SPSS.....</b>	<b>78</b>
<b>Tabla 37. Resumen del procesamiento de los casos .....</b>	<b>80</b>
<b>Tabla 38: Tabla cruzada N°4 .....</b>	<b>80</b>
<b>Tabla 39. Cálculo de Chi cuadrado Hipótesis secundaria (c) .....</b>	<b>81</b>
<b>Tabla 40: Valores esperados calculados a partir de los datos observados de la Tabla 39 .....</b>	<b>82</b>
<b>Tabla 41. Contrastación de Hipótesis secundaria (c).....</b>	<b>84</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1: Principales destinos de importaciones 2019-2020 .....</b>	<b>1</b>
<b>Figura 2 : Agencias Aduaneras proyectadas por categoría de servicio .....</b>	<b>4141</b>
<b>Figura 3: Crecimiento del porcentaje de cobranzas .....</b>	<b>42</b>
<b>Figura 4: Proyección del Estado de situación financiera.....</b>	<b>44</b>
<b>Figura 5: Estimación de la provisión financiera para incobrables .....</b>	<b>4545</b>
<b>Figura 6: El uso de herramientas digitales de pagos .....</b>	<b>47</b>
<b>Figura 7: La inversión en el desarrollo de aplicaciones.....</b>	<b>48</b>
<b>Figura 8: La participación de equipos multidisciplinarios.....</b>	<b>50</b>
<b>Figura 9: Metas de cobranzas por clientes.....</b>	<b>51</b>
<b>Figura 10 : Incentivos por pagos anticipados de sus clientes .....</b>	<b>53</b>
<b>Figura 11: La clasificación de riesgo de sus clientes .....</b>	<b>54</b>
<b>Figura 12: El aumento de las líneas de créditos a clientes.....</b>	<b>56</b>
<b>Figura 13: Incentivos por el cumplimiento del plan mensual de cobranzas .....</b>	<b>57</b>
<b>Figura 14: La mejora del periodo de cobro .....</b>	<b>59</b>
<b>Figura 15: Política de Créditos acorde a las tendencias del mercado .....</b>	<b>60</b>
<b>Figura 16. Contrastación de la Hipótesis general.....</b>	<b>66</b>
<b>Figura 17. Recuento Prueba Chi cuadrado Hipotesis general.....</b>	<b>67</b>
<b>Figura 18. Contrastación de la Hipótesis secundaria (a) .....</b>	<b>72</b>
<b>Figura 19. Recuento Prueba Chi cuadrado hipótesis secundaria (a).....</b>	<b>73</b>
<b>Figura 20. Contrastación de Hipótesis secundaria (b).....</b>	<b>77</b>

<b>Figura 21. Recuento Prueba Chi cuadrado Hipótesis secundaria (b) .....</b>	<b>79</b>
<b>Figura 22. Contrastación de la Hipótesis secundaria (c) .....</b>	<b>83</b>
<b>Figura 23. Recuento Prueba Chi cuadrado Hipótesis secundaria (c) .....</b>	<b>84</b>

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad recomendar a las empresas que realicen proyecciones para obtener información objetiva y así tomar decisiones acertadas que mejoren el funcionamiento de estas. Debido a estas consideraciones y una vez concluida la investigación, se llega a la conclusión que a las agencias aduaneras de la provincia del Callao les será de mucha ayuda implementar una correcta planeación financiera, para poder mejorar la gestión de créditos y cobranzas y así generar un mayor grado de liquidez y solvencia.

En ese sentido, la investigación buscó determinar la incidencia de una planeación financiera implementada en las agencias aduaneras del Callao para sacarle el mayor provecho al manejo del dinero y tener un amplio horizonte financiero. Una de las herramientas que reúne las mejores características adecuadas es el plan de inversiones; contar con uno facilitaría la obtención de los objetivos o metas en el transcurso del ejercicio.

Cabe señalar que, a través del objetivo general se logró determinar que la planeación financiera incide en la gestión de créditos y cobranzas, de las agencias aduaneras de la provincia del Callao; en tanto, los objetivos específicos permitieron determinar si las proyecciones de flujo de caja y de estados financieros garantizan una mejor gestión de cobranzas mensual y la reducción de la morosidad.

Es importante señalar finalmente que la investigación fue del Descriptivo, Propositivo, en tanto tuvo un diseño No experimental, y cuyos resultados nos indican con total exactitud que la propuesta es totalmente viable de aplicarse y que la posibilidad de expandir las actividades del negocio cumple los requisitos mínimos para llevarse a cabo.

**Palabras claves:** Planeación financiera, Plan de inversiones, Gestión de cobranzas y créditos.

## ABSTRACT

The purpose of this research work is to recommend that companies carry out projections to obtain objective information and thus make correct decisions that improve their operation. Due to these considerations and once the investigation is concluded, the conclusion is reached that the customs agencies of the province of Callao will find it very helpful to implement proper financial planning, in order to improve the management of credits and collections and thus generate a higher degree of liquidity and solvency.

In this sense, the investigation sought to determine the incidence of financial planning implemented in the Callao customs agencies to get the most out of money management and have a broad financial horizon. One of the tools that gathers the best suitable characteristics is the investment plan; having one would facilitate the achievement of objectives or goals during the exercise.

It should be noted that, through the general objective, it was possible to determine that financial planning affects the management of credits and collections, of the customs agencies of the province of Callao; Meanwhile, the specific objectives made it possible to determine whether the projections of cash flow and financial statements guarantee better management of monthly collections and the reduction of delinquencies.

It is important to finally point out that the research was Descriptive, Prepositive, inasmuch as it had a Non-experimental design, and whose results indicate with complete accuracy that the proposal is fully feasible to apply, and that the possibility of expanding business activities meets the requirements minimum to be carried out.

**Keywords:** Financial planning, Investment plan, Collection and credit management.

## PAPER NAME

Fabio Enrique Quintana Garcia-Cinthya Lizbeth Vidal Suarez.docx

## AUTHOR

FABIO ENRIQUE QUINTANA GARCIA

## WORD COUNT

21137 Words

## CHARACTER COUNT

112044 Characters

PAGE  
COUNT

113 Pages

## FILE SIZE

977.6KB

## SUBMISSION DATE

Apr 12, 2022 3:00 PM GMT-5

## REPORT DATE

Apr 12, 2022 3:17 PM GMT-5

● 19% Overall Similarity

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

- 19% Internet database
- 1% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database 9%
- Submitted Works database

● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Quoted material
- Cited material
- Small Matches (Less than 10 words)
- Manually excluded text blocks

## INTRODUCCIÓN

La elaboración de la presente tesis surgió con el interés de conocer y profundizar sobre cómo las empresas del sector aduanero tuvieron que enfrentarse a la pandemia, el proceso de adaptación al cambio de las normativas y cómo implementaron procedimientos simplificados y ágiles durante la crisis.

Es de gran importancia resaltar como las empresas del sector aduanero aprovecharon la adopción de nuevas tecnologías para transformar y agilizar su gestión, contribuyendo de esta manera a la reactivación económica de los países a través del comercio exterior. Por lo que el presente trabajo consta de 06 capítulos:

Capítulo I - Planteamiento del Problema, donde se explica la realidad problemática como soporte de la investigación y que se sirvieron de base para formular las hipótesis correspondientes.

Capítulo II – Marco Teórico, trata sobre los antecedentes relacionados a la investigación, el marco teórico de las variables y sus indicadores; como última parte se desarrolló las definiciones conceptuales.

Capítulo III – Hipótesis y Variable, trata sobre la hipótesis general, la hipótesis secundaria, operacionalización de variables, variable independiente que es la planeación financiera, así como la variable dependiente gestión de créditos y cobranzas.

Capítulo IV - Metodología, especificando tipo de investigación, se describe aspectos generales relacionados al diagnóstico situacional de las empresas del sector aduanero en la provincia constitucional del Callao 2020-2021, tomado como muestra.

Capítulo V – Análisis de los Resultados mostrando los hallazgos más relevantes en base al cuestionario planteado a las empresas del sector aduanero en la provincia constitucional del Callao 2020-2021.

Capítulo VI – Discusión Conclusiones y Recomendaciones y, por último, presentamos las fuentes bibliográficas y anexos correspondientes.

## CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Descripción de la realidad problemática

A fines de diciembre del año 2019, China informó a la organización mundial de salud (OMS) la detección de una enfermedad desconocida que afecta al sistema respiratorio y debido a la propagación rápida de este mortal virus los gobiernos tomaron medidas drásticas que conllevaron a graves consecuencias en las principales economías de los países, por tal motivo el sector aduanero se vio completamente perjudicado.

Es así como las empresas de estos sectores tuvieron que darle frente a la pandemia replanteando una adecuada planeación financiera como respuesta al retraso que hubo en las operaciones de comercio exterior. La rápida propagación del COVID-19 y las medidas adoptadas por los gobiernos tuvieron graves consecuencias en las principales economías mundiales. Los cierres generalizados de fronteras dieron lugar a un marcado aumento del desempleo, y a la par, una reducción de la demanda de bienes y servicios.

**Tabla 1: Exportaciones e importaciones del 2019-2020**

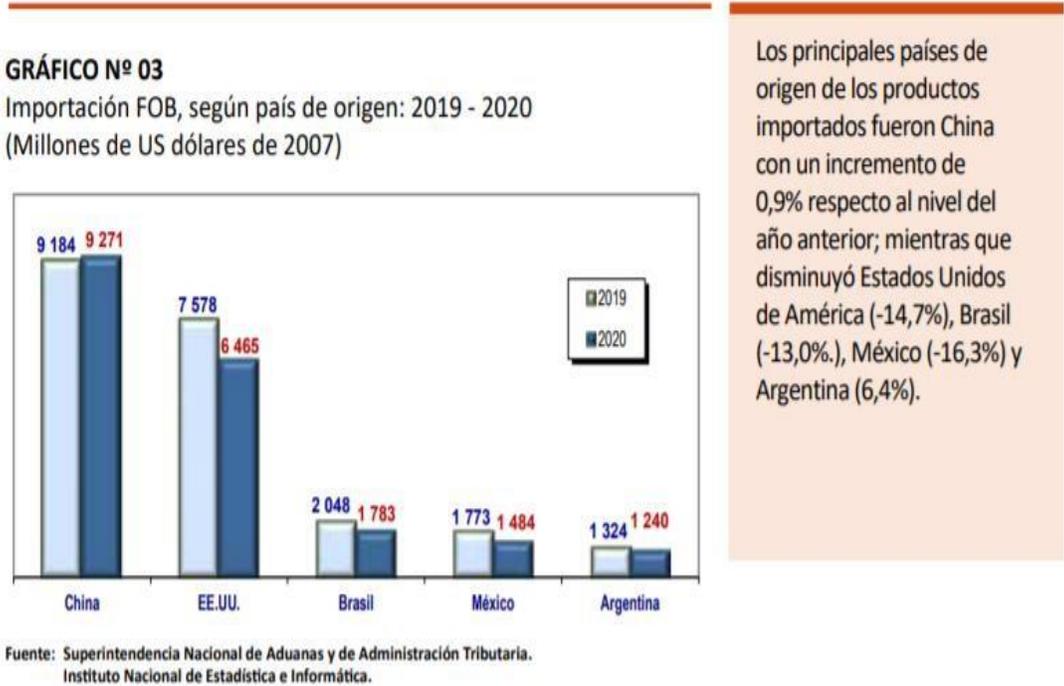
Exportación e Importación: 2019-2020  
(Variación porcentual)

Variables FOB	Millones de US dólares de 2007			Millones de US dólares			Índice de precios promedio FOB		
	2019	2020	Var. %	2019	2020	Var. %	2019	2020	Var. %
<b>Exportación</b>	<b>43 292</b>	<b>35 882</b>	<b>-17,1</b>	<b>46 132</b>	<b>39 311</b>	<b>-14,8</b>	<b>106,6</b>	<b>109,6</b>	<b>2,8</b>
I Productos tradicionales	31 750	24 967	-21,4	32 178	26 310	-18,2	101,3	105,4	4,0
II Productos no tradicionales	11 458	10 839	-5,4	13 811	12 891	-6,7	120,5	118,9	-1,3
<b>Importación (Uso y destino)</b>	<b>36 975</b>	<b>32 627</b>	<b>-11,8</b>	<b>40 191</b>	<b>33 800</b>	<b>-15,9</b>	<b>108,7</b>	<b>103,6</b>	<b>-4,7</b>
I Bienes de Consumo	8 529	7 884	-7,6	9 217	8 389	-9,0	108,1	106,4	-1,5
II Materias Primas y Productos Intermedios	17 084	14 984	-12,3	18 708	14 995	-19,8	109,5	100,1	-8,6
III Bienes de Capital y Materiales de Construcción	11 338	9 738	-14,1	12 239	10 394	-15,1	107,9	106,7	-1,1
Diversos	24,5	20,2	-17,5	27,0	21,3	-21,3	110,4	105,4	-4,5
<b>Saldo comercial</b>	<b>6 317</b>	<b>3 255</b>		<b>5 940</b>	<b>5 511</b>				

Fuente: Instituto. Nacional de estadística e informática

En este contexto, en 2020 el producto mundial registraría su mayor contracción desde la Segunda Guerra Mundial, la caída en los primeros cinco meses del año fue generalizada, afectó especialmente a las exportaciones de países catalogados como potencias, sea el caso de Estados Unidos, Japón y la Unión Europea. Por otro lado, China experimentó una contracción menor que el promedio mundial, ya que controló el brote y reabrió su economía relativamente rápido. Lamentablemente, América Latina y el Caribe son las regiones que se vieron más afectadas ya que dependen mucho de las operaciones que se realizan con los mencionados países.

**Figura N°1: Principales países de productos importados en 2019-2020**



Pese a ello, las aduanas de América Latina y el Caribe (ALC) tienen la posibilidad de aprovechar nuevas tecnologías e innovaciones para impulsar su transformación digital y agilizar los procesos de logística del comercio exterior, lo que puede contribuir a mejorar la competitividad y al crecimiento de las economías de sus países.

La pandemia realzó la importancia del comercio y de la logística del comercio exterior. Si bien el COVID-19 suspendió a nivel global la cotidianidad de la vida desde marzo de 2020, la actividad comercial, aun con las interrupciones por las restricciones del transporte internacional y de las políticas de aislamiento social, dio lugar a considerables incrementos en el comercio electrónico y digital. Según un reporte de Amazon, sus ventas netas internacionales aumentaron en un 28,3% entre el primer semestre de 2020 y ese mismo período en 2019.

Durante la investigación realizada se ha determinado que todo lo anterior impacta en la gestión de créditos y cobranzas ya que en este tipo de empresas no se cuenta con una proyección de cobranzas mensual y tampoco se determina el nivel de cuentas por cobrar. Las agencias aduaneras no aprovechan las ventajas de una Planeación financiera generándose los siguientes problemas:

- No se cuenta con una proyección de flujo de caja.
- Ausencia de proyección de estados financieros.
- Falta de un plan de inversiones para asegurar su crecimiento.
- No se controla el crecimiento de la morosidad.

En este sentido, las organizaciones deben tener un adecuado manejo de liquidez que garantice el éxito y posicionamiento en el mercado; no obstante, cuando se presentan crisis económicas esos dos conceptos se contraponen, convirtiéndose en un dilema para el responsable de las finanzas quien deberá direccionar las políticas financieras con el fin de superar las dificultades presentadas.

La proyección de estados financieros le permite a la empresa planificar el futuro de ingresos, gastos e inversiones y obtener un rápido rendimiento sobre estas últimas, también nos ayuda a evaluar indicadores como el nivel de cuentas por cobrar y como mejorar esta gestión.

Como sabemos, el Callao es el puerto más importante del Perú, es donde residen la mayoría de las agencias aduaneras, las cuales han sido golpeadas por los efectos económicos de esta pandemia, la única manera de seguir subsistiendo es realizando cuidadosamente sus operaciones, evitando gastos o costos innecesarios, sobre todo, acoplarse al trabajo remoto y uso de plataformas digitales para el desarrollo de sus actividades.

Para poder lograr todo esto, debemos contar con el capital necesario, es allí donde entra la gestión de créditos y cobranzas, para que la empresa logre la liquidez y solvencia necesaria al momento de afrontar las obligaciones en el corto y mediano plazo, mejorar una gestión de cobranzas mensual nos ayuda mucho en el flujo de efectivo de la empresa.

Uno de los objetivos de la gestión de créditos y cobranzas sería la reducción de la morosidad en los clientes, para eso es necesario realizar una segmentación, evaluar la capacidad de pago de los clientes y el riesgo crediticio de los mismos. Muchas veces obviamos estos pasos debido a la confianza o al nivel de consumo que los clientes tienen con la empresa, pero es necesario aplicarlos para cumplir con las metas propuestas del área.

La finalidad de este trabajo de investigación es informar y llamar la atención de los gerentes de las agencias aduaneras, sobre la relevancia de implementar una planeación financiera y los beneficios que trae esta herramienta para mejorar la gestión de créditos y cobranzas, contribuyendo a mejorar la liquidez e inversión de este sector de la población.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema Principal**

Luego de reconocer los aspectos que generan la situación problemática, planteamos el problema de la siguiente pregunta, ¿De qué manera la planeación financiera incide en la gestión de créditos y cobranzas de las agencias aduaneras de la provincia constitucional del callao, 2020-2021?

## **1.2.2 Problemas específicos**

- a) ¿En qué medida la proyección de flujo de caja incide en la gestión de cobranzas mensual de las agencias aduaneras de la provincia constitucional del callao, 2020-2021?
- b) ¿En qué forma la proyección de estados financieros incide en el nivel de cuentas por cobrar de las agencias aduaneras de la provincia constitucional del callao, 2020-2021?
- c) ¿De qué manera el plan de inversiones incide en la reducción de la morosidad de las agencias aduaneras de la provincia constitucional del callao, 2020-2021?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo Principal**

Determinar si la planeación financiera incide en la gestión de créditos y cobranzas de las agencias aduaneras de la provincia constitucional del callao, 2020-2021.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- a) Analizar si la proyección de flujo de caja incide en la gestión de cobranzas mensual de las agencias aduaneras de la provincia constitucional del callao, 2020-2021.
- b) Evaluar si la proyección de estados financieros incide sobre el nivel de cuentas por cobrar de las agencias aduaneras de la provincia constitucional del callao, 2020-2021.
- c) Validar si el plan de inversiones incide en la reducción de la morosidad de las agencias aduaneras de la provincia constitucional del callao, 2020-2021.

## **1.4 Justificación de la investigación**

### **1.4.1 Justificación**

La falta de una planeación financiera conlleva a que las agencias aduaneras no cuenten con información objetiva para la toma de decisiones.

Complicaciones en la gestión de créditos y cobranzas generan falta de liquidez y solvencia en las agencias aduaneras.

#### **1.4.2 Importancia**

Es importante conocer la influencia de la planeación financiera en las agencias aduaneras en la gestión de créditos y cobranzas, ya que es de gran ayuda al momento de tomar decisiones e implementar medidas que permitan obtener una mejor liquidez no solo a un corto plazo sino la sustentabilidad de mediano y largo plazo.

#### **1.4.3 Viabilidad del estudio**

El desarrollo de la investigación nos enseña con total claridad que es totalmente viable de llevarse a cabo. Los factores que se han considerado son; la disponibilidad de los recursos humanos, la disponibilidad de los recursos financieros, y, por último; la disponibilidad de los recursos materiales necesarios para realizar la investigación.

#### **1.5 Limitaciones**

La presente investigación presentó dificultades significativas para su realización ya que cuenta con el material bibliográfico especializado para una investigación científica, con soporte profesional y técnico al respecto.

## CAPÍTULO II: MARCO TEORICO

### 2.1 Antecedentes de la Investigación

#### 2.1.1 Antecedentes Nacionales

**Arana G.; Denis, K** en su tesis titulada. **“Planeación Financiera para mejorar la rentabilidad en una empresa de servicios, Lima 2018”**. - para optar el grado de Contador Público, Universidad Católica.

#### RESUMEN:

El presente trabajo de investigación está enfocado en una empresa de servicios, del sector de restaurantes. Consiste en la elaboración de un plan financiero que permita que la empresa obtenga la rentabilidad que necesita. El problema radica en que no existe un adecuado planeamiento que permita alcanzar los objetivos planteados por la empresa y no se ha realizado un diagnóstico real de la situación de la empresa. La investigación tiene un nivel comprensivo, de tipo proyectivo de un enfoque mixto que son el cualitativo y cuantitativo, desarrollados mediante el análisis de los estados financieros y las entrevistas realizadas a tres trabajadores de la empresa, las cuales constaron de tres preguntas. De esta manera, se verifico que la empresa no tiene una planeación ideal de las actividades de la empresa lo que conlleva a la falta de rentabilidad que presenta. Una planeación es una herramienta ideal para toda organización, ya que permite plantearse estrategias o rutas que lleven al cumplimiento de los objetivos, aprovechando las oportunidades que se puedan presentar dentro de los recursos de la empresa. Los objetivos deben establecerse luego de una correcta evaluación de los problemas de entidad.

## COMENTARIO:

Nos damos cuenta de que realizar una planeación financiera es importante para poder medir y alcanzar los objetivos que una empresa desea al finalizar el año o plazo que se estableció. Sabemos que la planeación es una herramienta de gestión que nos ayuda a mejorar los procesos, llevar un control, supervisión de los planes y medir resultados o detectar ineficacia.

Todo esto se logra a partir de la recolección de información cuantitativa y cualitativa en base a estados financieros, encuestas, entrevistas, la cual nos ayudará a realizar esta planeación de manera correcta y efectiva ya que será información transparente y veraz con la que contaremos.

Destacamos también que la función del director financiero ya no es solamente obtener fondos, sino la concreta aplicación de los mismos, por otro lado, los departamentos técnicos tienen en proporción menos influencia que antes a la hora de seleccionar las inversiones. Se da ahora menos importancia al balance que a la cuenta de pérdidas y ganancias, y se da más importancia al flujo de caja que al beneficio por acción”.

**Gutiérrez, C.; Kelly, N (2016)** en su tesis titulada **“Gestión de créditos y cobranza y su relación con la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, agencia Tarapoto, año 2016”** Tesis para optar el grado de Contador Público, Universidad Cesar Vallejo.

## RESUMEN:

La presente investigación titulada “Gestión de créditos y cobranza y su relación con la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, agencia Tarapoto, año 2016”, tuvo por objetivo general Establecer la relación que existe entre la Gestión de créditos y cobranzas y la Liquidez de la Cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Porres, agencia Tarapoto año 2016, cuya hipótesis fue: Existe una relación directa y significativa entre la Gestión de créditos y cobranzas y la liquidez de la de la Cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Porres, Agencia

Tarapoto, año 2016. La investigación presentó un tipo de investigación no experimental, con un diseño correlacional, presentó como muestra a la gerencia de créditos y cobranzas, administración. Personal de créditos y cobranzas haciendo un total de 7 trabajadores del área de crédito y cobranzas y su acervo documentario. Como conclusiones principales: Se evidenció que el incumplimiento de las actividades en la gestión de créditos y cobranzas, las mismas que generaron pérdidas, afectando considerablemente a la liquidez de la organización. En ese sentido que acepta la hipótesis alterna, la misma que señala que “Existe una relación directa y significativa entre la Gestión de créditos y cobranzas y la liquidez de la de la Cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Porres, agencia Tarapoto, año 2016”.

#### COMENTARIO:

Lo que podemos resaltar es la relación que existe entre la gestión de cobranzas y créditos y la liquidez que tiene una empresa. Se debe contar con una política de cobranza efectiva para que se logre la liquidez de los activos corrientes. De esta manera, se cuenta con dinero en el corto plazo para poder afrontar las obligaciones financieras o deudas incurridas en las operaciones.

Cuando una empresa tiene mayor liquidez, el endeudamiento del pasivo sobre al activo no es tanto, es decir, el financiamiento de las operaciones proviene del propio capital más no de un tercero. Esto, conlleva a una mayor utilidad, con esto se puede realizar otras inversiones o reinversión para aumentar el alcance o mejorar las condiciones de la empresa para que así siga produciendo con un mayor margen de utilidad.

**León S.; Alcira, M (2016)** en su tesis titulada “**Análisis de la gestión financiera y su incidencia en la planeación estratégica de la Ferretería Manantial Guihon SAC año 2016**” tesis para optar el título de contador público (Universidad Nacional de Trujillo)

## RESUMEN:

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito de investigación si con el Análisis de la Gestión Financiera determinar el grado de incidencia en la planeación estratégica de la Ferretería Manantial GUIHON SAC Año 2016” del distrito de Pacasmayo. Toda empresa, para operar normalmente y crecer necesariamente, debe buscar fuentes de financiamiento, que permita adquirir los medios necesarios para obtener la liquidez y la rentabilidad planeada, para ello debe hacer uso de las herramientas propias de las Técnicas de Análisis Financiero, Económico para medir su real situación de pago y de productividad. Habiéndose desarrollado el presente trabajo de investigación con el procedimiento antes expuesto; se obtuvieron los datos y se aplicaron encuestas y entrevistas, en este caso específico de la Ferretería Manantial GUIHON SAC en los años 2015 y 2016; que permitieron llegar a las conclusiones finales, aplicando técnicas de análisis e interpretación de Estados Financieros se pudo lograr como resultado de investigación un mejor planeamiento estratégico para una mejor gestión financiera de la Ferretería Manantial GUIHON SAC. Según la página 80 del Capítulo III Resultado se concluyó y se recomienda sobre la situación empresarial de la Ferretería Manantial GUIHON SAC. Lo siguiente: 1. Ratios de Liquidez: Mejorar el incremento de efectivo. 2. Ratios de Gestión: Mejorar la rotación de inventarios. 3. Ratios de Solvencia: Mejorar la estructura de capital. 4. Ratios de rentabilidad: Mejorar el rendimiento sobre el patrimonio, el activo y ventas. Y se propuso el siguiente Plan de Acción en favor de la Ferretería Manantial GUIHON SAC (página N° 81 de resultados). En consecuencia, se logró cumplir el objetivo de la investigación y con el conocimiento logrado, apoyar a la empresa materia de estudio.

## COMENTARIO:

La planeación estratégica tiene un amplio campo de estudio ya que no sólo es información financiera la que debemos procesar y esquematizar para trabajar los planes, la mayoría de las grandes empresas tienen un modelo financiero, o tienen acceso a alguno. A veces, pueden

utilizar más de uno, quizás un modelo detallado que integre el presupuesto de capital y la planificación operativa, un modelo más simple enfocado hacia los impactos globales de la estrategia financiera y un modelos especial para evaluación de fusiones.

El modelo de planificación financiera calcula las consecuencias que tendrán las provisiones de los directivos en los beneficios, las nuevas inversiones y la financiación. El modelo está formado por ecuaciones que relacionan las salidas con las provisiones. Por ejemplo, puede mostrar los cambios de las ventas pueden influir en los costos, en el capital circulante, en los activos fijos y en las necesidades de financiación.

### **2.1.2 ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

**Ramos, I (2015-2016)** En su tesis titulada “**ANÁLISIS DE LA PLANIFICACIÓN FINANCIERA Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA UNITEL S.A. DEL PERIODO 2015-2016**” – Para obtener el ara optar por el título de Ingeniería en Tributación y Finanzas, Universidad De Guayaquil.

#### **RESUMEN:**

El estudio realizado responde a la necesidad de evaluar la situación financiera de la empresa Unitel S.A., que se ha encontrado con decrecimiento en su rentabilidad en los últimos años. A través de la aplicación de herramientas de análisis financiero se pudo encontrar cuales fueron los factores que afectaron a la rentabilidad de la empresa. Se determinó que el control de los recursos es la clave para la solución a la situación que enfrento la empresa en el año 2016, mediante la implementación de una planificación financiera que hemos propuesto a través de presupuestos de gastos y proyecciones de ventas que permitirán mejorar en gran medida su rentabilidad, el crecimiento para obtener un eficiente uso de los recursos de económicos de la empresa. Por medio del presente proyecto la empresa sabrá cuál es el aproximado de gastos generales que debe desembolsar y las medidas correctivas que debe tomar para que en un

próximo periodo pueda alcanzar de manera oportuna una utilidad del 21% aproximadamente. El objetivo general del presente trabajo es analizar la situación financiera de la empresa Unitel S.A. mediante la aplicación de herramientas que permitan la evaluación de su estado en el periodo 2015 – 2016 para un modelo de planificación financiera y gestión de los recursos. Las técnicas que se emplean para la obtención de datos es la entrevista a dos miembros del área contable de la compañía, además de realizar una revisión retrospectiva para conocer a profundidad la problemática y de esta manera lograr establecer una alternativa acorde a las necesidades de la empresa.

#### COMENTARIO:

Nos damos cuenta que la planeación financiera tiene diferentes ámbitos de aplicación, en este caso, está enfocada en la rentabilidad obtenida en la empresa Unitel S.A, con el fin de reconocer los sectores donde se requiere una planificación, seguido de un control y supervisión de las actividades para así poder aumentar la producción de la empresa.

Esto trae consigo un aumento en las utilidades y por consiguiente el aumento de la rentabilidad obtenida de las acciones o capital de trabajo. La planeación financiera es una herramienta necesaria para aquellos inversionistas que necesiten proyecciones, para determinar la viabilidad de un proyecto.

**ARDILA, L.; Salinas, M. (2018)** En su tesis titulada “: **PLANEACIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA INDUSTRIAS TIZZA GHOTS LTDA Y SU INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA INDUSTRIAS TIZZA GHOTS LTDA**” Para obtener el grado de especialización en finanzas. (Corporación Universitaria Minuto de Dios).

#### RESUMEN:

En la actualidad el proceso de globalización y transformación de los mercados requiere una mayor preparación en las organizaciones para los cambios y exigencias que de allí se desprende,

por esta razón cabe resaltar la importancia que recae en la implementación de las finanzas empresariales en una compañía las cuales toman un valor relevante en el mundo empresarial teniendo en cuenta que estas son las encargadas de la planeación y orientación para buena gestión y administración de los recursos financieros de las empresas generando así una adecuada toma de decisiones, por otro lado según el análisis que hace (Soriano, 2015) identifica que las empresas pequeñas y medianas (PYMES) suelen ser las que menos planean lo cual trae un impacto socioeconómico en factores como la generación de empleo y la poca presencia en los diferentes sectores productivos del país y como consecuencia a esto el fracaso por ello es importante que las compañías se proyecten a largo, mediano y corto plazo. En el proceso de implementar una planeación financiera en la empresa Industrias Tizza Ghots Ltda., se ejecutarán actividades que intervienen directamente con el escenario en el área de estudio como los son: la proyección del efectivo, de las utilidades, los presupuestos de caja y los estudios de los estados financieros de años anteriores obteniendo resultados que permitan generar procedimientos adecuados para una información confiable que sirva como base en la toma de decisiones para sus gerentes. Al realizar este trabajo se pretende proporcionar la información necesaria, conceptos, datos y herramientas para interpretar los estados financieros buscando disminuir los problemas que se puedan presentar a futuro, examinando las entradas y salidas de los recursos económicos de la empresa para hacerlos más eficientes.

La planeación financiera tiene gran influencia en la liquidez de las empresas ya que en base a ella realizaremos nuestras políticas de cobranza, cuidaremos nuestra rotación de cuentas por cobrar, tendremos un enfoque en las operaciones y como resultado obtendremos una gestión eficiente de los recursos.

Gracias a esta herramienta, podemos manejar mejor el capital de trabajo, lo que nos evitará incurrir en endeudamiento bancario y trabajaremos con nuestros recursos de manera eficiente y eficaz, logrando así una liquidez corriente apta para realizar nuestras operaciones.

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1 Planeación Financiera**

#### **2.2.1.1 Marco Histórico**

Su historia nace a inicios de los años 70, concretamente en Estados Unidos, cuando muchas empresas se dieron cuenta de la necesidad de ejercer un control sobre los elementos y aspectos que se relacionaban con su estado financiero. A partir de entonces se profundizó y se aplicó en diversas empresas obteniendo buenos resultados a lo largo de la historia.

**Según Rodríguez; A. (2005)**, en 1969 se inician los estudios que simulaban la realidad financiera de las organizaciones en su totalidad, sin embargo, sólo se realizaban en grandes empresas. Anteriormente, los modelos financieros se centraban exclusivamente en aplicaciones específicas, como inventarios, evaluación de proyectos de inversión.

Los estudios de **Carleton, W. (1970), Warren, J., y Shelton, J. (1971)**. Quienes analizan la relación entre planeación financiera y el proceso de decisión. Llegaron a la conclusión de que, a partir de la década de los noventa, los estudios de caso en empresas individuales en términos de planeación financiera giran en torno a problemas de optimización basada en software y programación lineal. Para investigaciones enfocadas a sectores o ramas industriales se realizan encuestas para conocer las prácticas existentes.

Por tal motivo es necesario que las empresas realicen un adecuado análisis de evaluación del desempeño financiero y así plantear una planeación financiera que ayude a resolver los problemas presentes y futuros.

#### **2.2.1.2 Marco Legal**

**Según NAVARRO, S. (2018)**, expresa que las finanzas es la principal herramienta para una buena y positiva dirección empresarial y que se deben usar para el aumento de la producción

con un valor agregado mayor obteniendo más utilidades y rentabilidad económica, teniendo en cuenta los recursos financieros y el capital de trabajo.

Es por ello que para lograr la eficiencia y la eficacia en las empresas; se propone la introducción de nuevas técnicas de análisis financiero que permitan obtener una mayor eficiencia económica, control y reducción de los costos y gastos. Para el logro de tales objetivos se hace necesaria la implementación de presupuestos.

Es así como la planificación financiera se adecua a los cambios imprevistos que puedan ocurrir en el tiempo ya que prevé eventos y de tal forma anticipa lo que se debe realizar en un futuro.

### **Según CACCYA, D. (2015) Análisis de Rentabilidad de una empresa. Actualidad Empresarial.**

Las ratios financieras son un mecanismo de mucha utilidad que permite analizar financieramente a las entidades, evaluando el funcionamiento de la empresa, ayudando a que estas tomen buenas decisiones y obtener utilidades, haciendo antes un análisis de planificación financiera.

### **Agentes Aduaneros**

#### **Ley General de Aduanas**

#### **INFORME Nº 59 -2007-SUNAT/2B4000**

**Artículo 97º.-** El Agente de Aduana es una persona natural o jurídica autorizada por ADUANAS para prestar servicios a terceros, como gestor habitual en toda clase de trámites aduaneros, en las condiciones y con los requisitos que establezca esta Ley y el Reglamento.

**Artículo 99º.-** El acto por el cual el dueño, consignatario o consignante encomienda el despacho aduanero de sus mercancías a un Agente de Aduana, que lo acepta por cuenta y riesgo de aquellos, es un mandato con representación que se regulará por esta Ley y el Reglamento y en lo no previsto en ella por el Código Civil.

Se entenderá constituido el mandato mediante el endoso del Conocimiento de Embarque, Guía Aérea, Carta Porte u otro documento que haga sus veces o por medio de poder especial otorgado en instrumento privado ante Notario Público.”

Entonces definimos al agente aduanero como una entidad que actúa como representante ante la autoridad aduanera.

### **2.2.1.3 Bases Teóricas**

**Apaza, M. (2017).** Sostiene que: La planificación financiera como uno de los agentes primordiales para alcanzar una correcta gestión de recursos financieros, lo que hace posible que puedan fundamentarse diferentes estrategias con el propósito de cumplir los objetivos y metas establecidas con las medidas de control necesarios para su cumplimiento.

La información que genera la contabilidad y que se ve reflejada en los estados financieros es importante para conocer la situación económica y financiera de la empresa

La planeación financiera nos permite reconocer nuestras metas, planes a futuros, es por ello que las empresas del sector deben basarse en el tipo de recurso que tienen, tales como internos y externos para obtener un determinado grado de liquidez basándose en sus recursos financieros propios y ajenos

### **MORALES, A (2014), PLANEACIÓN FINANCIERA**

La planificación financiera es el proceso de elaboración de un plan financiero integral, organizado, detallado y personalizado, que garantice alcanzar los objetivos financieros determinados previamente, así como los plazos, costes y recursos necesarios para que sea posible. Para ello, todo ejercicio de planeación financiera deberá trazarse un examen riguroso y detallado del estado actual financiero y de las consecuencias, positivas y negativas, que su manejo determinado supondría a corto, mediano y largo plazo.

Entonces, podemos definir a la planeación financiera como un proceso de elaboración de un plan financiero integral, organizado, detallado y personalizado, que garantice alcanzar los objetivos financieros determinados previamente, así como los plazos, costes y recursos necesarios para que sea posible.

Una buena planeación puede generar el éxito de un negocio, ya que fomenta anticiparse de manera coordinada, usar el presupuesto como herramienta administrativa para todas las etapas de las operaciones comerciales. Es necesario el uso de varios tipos de presupuestos por área de una organización y para que exista un buen plan financiero, necesitas tener una estrategia empresarial.

**Según MORALES, J. (2014) Planeación financiera nos define:**

**Planificación financiera a largo plazo.** Generalmente se trata de proyecciones entre 2 y 5 años en el futuro, por lo que se manejan con un rango de variables e incertidumbre mucho mayor, lo cual requiere también de enfoques más generales.

**Planificación financiera a corto plazo.** En este caso se trata de proyecciones mucho más próximas, generalmente iguales o menores al año, por lo que se consideran inmediatas y requieren de una aproximación más específica, más acotada y menos general.

La formulación de las actividades en detalle que contribuyan a conseguir los objetivos de la empresa, son necesarias para el desarrollo de los planes estratégicos, porque ayudan a instrumentar los planes estratégicos, establecen el cómo con precisión para desarrollar todas las actividades necesarias, para conseguir los objetivos de corto plazo.

Podemos decir que, es un proceso ininterrumpido dado que después de evaluar el grado de obtención de los objetivos designados en la etapa de desarrollo de misión y objetivos, identificar porque no se consiguieron y hacer de nuevo el proceso de planeación.

Es importante analizar y estudiar la empresa detalladamente para fijar los objetivos claros, definir una buena estrategia evaluando los resultados y así aprovechar al máximo los recursos.

## **OBJETIVOS**

### **Según Puente; M (2017), Planeación financiera y presupuestaria**

La planeación tiene como finalidad establecer los objetivos que se desean alcanzar, después de hacer un análisis de la compañía y su interacción con el medio ambiente donde se desarrollan los caminos para alcanzar los objetivos, a esas vías se les denominan estrategias y tácticas.

A partir del análisis de las amenazas, oportunidades, fortalezas y debilidades que la empresa tiene al desarrollar sus operaciones de producción de bienes y servicios y su interacción con el medio ambiente, fija lo que desea hacer para mantenerse como un negocio en marcha dentro del sector al que pertenece. Entre los objetivos que pueden llegar a fijar una empresa pueden ser:

- Seguir un esquema sólido y constante de ventas para obtener crecimiento en los ingresos.
- Aumentar el número de productos que la empresa fabrica.
- Ampliar el número de clientes a los que se venden productos, y
- Tener presencia en mayor cantidad de lugares donde se venden productos, por mencionar algunos de los objetivos que se establecen en la planeación de la empresa.

Cabe resaltar que la planeación estratégica también observa las posibles alternativas de los cursos de acción en el futuro, y al escoger unas alternativas, éstas se convierten en la base para

tomar decisiones presentes. La esencia de la planeación estratégica consiste en la identificación sistemática de las oportunidades y peligros que surgen en el futuro, los cuales combinados con otros datos importantes proporcionan la base para que una empresa tome mejores decisiones en el presente para explotar las oportunidades y evitar peligros.

## **VENTAJAS**

**Según Montaña; V (2015) Análisis y planificación financiera** comenta:

Una de las ventajas se debe a que obliga a la administración a incluir las posibles desviaciones de la ruta que se establece para la compañía. “La mayor parte de las empresas tiene un horizonte de por lo menos un año. Muchas preparan planes detallados para un año y planes financieros más generales para 3 a 5 años. Algunas compañías planean a un futuro de 10 o más años. Las compañías de servicios públicos, que tienen plazos muy largos para el desarrollo de proyectos de capital, hacen planes financieros mucho más largos que la mayor parte de las compañías”. El prever los diferentes escenarios y establecer acciones para cada uno de ellos, ayuda a la empresa a alinearse al medio ambiente para lograr el desarrollo empresarial. “Cuando una empresa prepara su plan financiero no piensa únicamente en los resultados más probables, sino también planifica lo inesperado.

Esto se puede abordar de formas diferentes. Por ejemplo, se puede llegar a las consecuencias del plan bajo las circunstancias más probables y luego utilizar un análisis de sensibilidad para variar los supuestos de uno en uno. También se pueden mirar las implicaciones de los diferentes escenarios posibles. Por ejemplo, bajo un escenario probable unos tipos de interés altos pueden provocar ralentización del crecimiento económico y precios más bajos de las materias primas. En otros escenarios se puede imaginar una economía doméstica fuerte, una inflación alta, una moneda débil, etcétera”. La planeación financiera, hace un diagnóstico de la situación actual, identificando las oportunidades, amenazas, fuerzas, y desventajas, integra a todas las áreas de

la empresa, se anticipa al futuro describiendo escenarios de diversa índole, al desarrollar planes de acción para lo inesperado. Durante el proceso de la planeación se establece un control para verificar el cumplimiento de los objetivos financieros donde se pueden usar diversos indicadores de la medición del desempeño financiero.

**Calopa; M (2017);** la toma de decisiones financieras y la planificación estratégica refiere que se pueden identificar diferentes tipos de planificación importantes para el éxito empresarial sostenible. Esos son la planificación financiera y estratégica; a pesar de ello un gran número de propietarios y gerentes de empresas están preocupados por los resultados financieros, pero desafortunadamente no tienen impacto en la toma de decisiones desde la perspectiva financiera en cada una de las fases que intervienen en el proceso de toma de decisiones. La función más influyente que tienen es la organización, que se considera una de las primordiales funciones del proceso de gestión.

Veamos los elementos básicos dentro del proceso de una planificación financiera:

**Los flujos financieros:** las decisiones a las que se refiere la planificación financiera se incluyen dentro de la dirección financiera que controla y dirige el conjunto de flujos financieros que se originan dentro de la empresa.

**La información financiera:** incluye a la empresa, sector y entorno; cabe resaltar que dentro de la empresa se buscan las estrategias correctas, en el sector resalta los estados contables y en el entorno se refiere a los mercados financieros todo este conlleva a una adecuada elaboración de un plan financiero para mantener un cierto y módico equilibrio.

**Los objetivos financieros:** La formulación de objetivos es la base para obtener la definición de las acciones y estrategias en tránsito, la dirección financiera toma decisiones en dos aspectos; la inversión que tiene como objetivo maximizar la rentabilidad y el financiamiento que minimiza el coste de capital.

## **2.2.2 Gestión de créditos y cobranzas**

### **2.2.2.1 Marco Histórico**

**Según JOSE, M. (2005)** sostiene que:

Entre todos los descubrimientos que se han hecho en el desarrollo progresivo de la vida económica de las naciones, ninguno ha contribuido ni contribuye tan poderosamente como el crédito al aumento de la riqueza.

El crédito es tan antiguo como la civilización, tiene el fin de generar más riquezas, pero también ha sido utilizado como un instrumento de catástrofe para aquellos que no supieron utilizarlo bien.

### **2.2.2.2 Marco Legal**

**Según Navarro, M (2007) Técnicas de Crédito y Cobranza.**

Las operaciones de crédito se clasifican normalmente siguiendo los siguientes criterios: su destino; las garantías que se otorgan para su obtención; la personalidad del prestatario y, finalmente, su duración.

Por su destino: Un crédito se otorga a la producción o para el consumo. El primero permite financiar las inversiones productivas y proporciona a los empresarios recursos para el capital de trabajo, para las inversiones en maquinaria y equipo, lo cual ayuda a la producción de bienes y servicios.

Por las garantías otorgadas: Se distingue el crédito con garantía real, que pudiera ser uno de los bienes del deudor, y el crédito con garantía personal, el cual es avalado/asegurado por el conjunto del patrimonio del prestatario, sin afectar ningún bien en especial.

Por su duración: Según el tiempo, pueden distinguirse los créditos a corto, mediano y largo plazos. Sin que exista una limitación precisa en cada uno, la distinción esencial reside en la función económica que van a desempeñar.

También se puede clasificar el crédito a la producción de acuerdo con el rubro específico de su aplicación, como puede ser la agricultura, la pesca, el comercio, la industria, el transporte, la construcción, etc. En el caso de los créditos para el consumo, son préstamos hechos a individuos que los ocupan para adquirir bienes. Asimismo, se puede clasificar el crédito al consumo de acuerdo con el campo específico de su aplicación: de consumo inmediato y de bienes de consumo duradero, por ejemplo, un crédito hipotecario.

La Gestión de Cobranza, es el proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de venta de un producto o servicio. El proceso de Gestión de cobranzas está conformado por:

- Medir la gestión de cobranza con Reportes de Cobranza
- Utilizar un Proceso o workflow de Gestión de Cobranzas
- Automatizar el proceso con un sistema de Gestión de cobranzas
- Gestión de documentos, facturas, Pagarés, Valores
- Establecer y utilizar Políticas y Procesos de gestión de cobranza
- Coordinar y utilizar Indicadores de gestión de cobranza

## **POLÍTICAS DE COBRANZA**

### **Según CEVALLOS, M (2014) MÉTODOS DE COBRANZA**

Las políticas de cobro de la empresa son los procedimientos que ésta sigue para cobrar sus cuentas una vez vencidas, la efectividad de las políticas de cobro de la empresa se puede evaluar parcialmente examinando el nivel de estimación de cuentas incobrables. Una efectiva labor de

cobranza está relacionada con efectiva una política de créditos por lo que se minimiza los gastos de cobro por cuentas difíciles o de dudosa recuperación Una política de cobranza debe basarse en su recuperación sin afectar la permanencia del cliente. La empresa debe tener cuidado de no ser demasiado agresiva en su gestión de cobros, los diferentes procedimientos de cobro que aplique una empresa están determinados por su política general de cobranza.

Cuando se realiza una venta a crédito, concediendo un plazo razonable para su pago, es con la esperanza de que el cliente pague sus cuentas en los términos convenidos para asegurar así el margen de beneficio previsto en la operación. En materia de política de cobranza se pueden distinguir tres tipos, las cuales son; políticas restrictivas, políticas liberales y políticas racionales.

Estas políticas son aquellas que deben aplicarse de tal manera que se logre producir un flujo normal de crédito y de cobranzas; se implementan con el propósito de que se cumpla el objetivo de la administración de cuentas por cobrar y de la gerencia financiera en general.

Este objetivo consiste en maximizar el rendimiento sobre la inversión de la empresa Se conceden los créditos a plazos razonables según las características de los clientes y los gastos de cobranzas se aplican tomando en consideración los cobros a efectuarse obteniendo un margen de beneficio razonable.

## **RIESGO FINANCIERO**

### **Mendoza, J. Gestión del Riesgo (2012)**

El Riesgo financiero es la probabilidad de un evento adverso y sus consecuencias. El riesgo financiero se refiere a la probabilidad de ocurrencia de un evento que tenga consecuencias financieras negativas para una organización. Este concepto, debe entenderse en sentido amplio, incluyendo la posibilidad de que los resultados financieros sean mayores o menores de los esperados.

## **Tipos de Riesgos Financieros:**

- Riesgo de mercado, asociado a las fluctuaciones de los mercados financieros, y en el que se distinguen:
  - Riesgo de crédito, consecuencia de la posibilidad de que una de las partes de un contrato financiero no asuma sus obligaciones.
  - Riesgo de liquidez o de financiación, y que se refiere al hecho de que una de las partes de un contrato financiero no pueda obtener la liquidez necesaria para asumir sus obligaciones a pesar de disponer de los activos que no puede vender con la suficiente rapidez y al precio adecuado y la voluntad de hacerlo.
- Riesgo operativo, que es entendido como la posibilidad de ocurrencia de pérdidas financieras, originadas por fallas o insuficiencias de procesos, personas, sistemas internos, tecnología, y en la presencia de eventos externos imprevistos.
- Riesgo sistemático. Es el riesgo inherente al propio mercado por la incertidumbre de éste y que afecta en mayor o menor grado a todos los activos existentes en la economía.

## **CREDIT SCORE**

Un credit score es un sistema de calificación de créditos que automatiza la toma de decisiones en cuanto a conceder o créditos masivos, la ventaja es que permite acortar el tiempo de análisis además de simplificarlo, mejorando la calidad de servicios proporcionados a los clientes.

### **2.2.2.3 Bases Teóricas**

#### **MORALES, A. (2014) CRÉDITO Y COBRANZA**

Refiere que un crédito es una operación de financiación donde una persona llamada 'acreedor' (normalmente una entidad financiera), presta una cierta cifra monetaria a otro, llamado 'deudor',

quien, a partir de ese momento, garantiza al acreedor que retornará esta cantidad solicitada en el tiempo previamente estipulado más una cantidad adicional, llamada 'intereses'.

Según algunos autores en economía, el crédito representa un cambio que actúa en el tiempo, en lugar de en el espacio, por lo que también se le considera "alternar dinero del presente, por el dinero en el futuro". La palabra deriva del latín *creditus*, que significa 'confianza', por ende, un crédito es el derecho que tiene el acreedor a recibir de parte del deudor, la cantidad prestada.

Entonces, el crédito será la confianza que se tiene en la capacidad de cumplir y en la solvencia de un individuo, de saldar dicha obligación contraída. Llegado el caso de que el deudor no pudiera hacer frente al crédito que le fue concedido, el acreedor se encuentra en su derecho de comenzar acciones legales.

**STUART, J. ECONOMÍA POLÍTICA** define al crédito como el permiso para usar el capital de otro; es decir en los negocios el crédito es la confianza dada a cambio de dinero, bienes o servicios

Podríamos decir que cuando hay una buena reputación y fama, el crédito se transforma en una habilidad de pagar siempre y cuando tenga una buena capacidad de pagar; por tal motivo cuando una persona quiere obtener un crédito la empresa o entidad para otorgarle primero analiza las posibilidades que tiene la empresa para darle frente a sus obligaciones; solo así podrá ser confiable ya que mucho tiene que ver el récord y el comportamiento que tendrás durante el tiempo.

Siempre hay que tener presente dos aspectos para la evaluación del crédito; estos son los siguientes; destino del crédito es decir el propósito a quien se le va a otorgar el préstamo y un adecuado análisis del crédito como evaluar si el solicitante está apto para recibir dicho crédito.

Agregamos también que la política crediticia se define en términos de procedimientos sobre como otorgar créditos y como realizar las cobranzas mediando un trabajo ordenado.

Para que un crédito pueda ser otorgado tiene que cumplir ciertos requisitos como evaluar el perfil del cliente como su edad, condición económica así también su endeudamiento máximo permitido como el nivel patrimonial, calificación en la SBS, tipo y nivel de ingresos, colaterales del crédito como garantías reales y personales, lista negra y excepciones al reglamento.

### **TAPIA, A. (2018) LA GESTIÓN DE COBRANZAS**

La administración financiera del capital del trabajo, mediante la conducción de las cuentas se logra reducir el riesgo de una crisis de liquidez y de ventas.

Es importante realizar un proceso de gestión de cobranzas que permita el adecuado control en forma medible, controlable y predecible para que así se pueda organizar y estandarizar el proceso de cobranza, cabe resaltar que coordinar acciones responsables dentro del proceso de cobranza genera un mayor énfasis en el proceso; un adecuado manejo del capital de trabajo evita los desequilibrios que causan situaciones de riesgos financieros y que obligan a la suspensión de pagos o incluso ponen en riesgo la supervivencia de la empresa por carecer de crédito.

**MORALES, A (2014).** En la cobranza existen instrumentos que promueven y aseguran el crédito, ya que forman las herramientas básicas para sustentar el trabajo profesional en el otorgamiento de créditos y su cobro; ambas actividades representan la seguridad y el derecho del acreedor a recibir el crédito otorgado.

**MORALES, A (2014).** El objetivo de la cobranza es recuperar los créditos otorgados a los clientes. Por ellos es importante conocer las fases de cobranza para proceder de acuerdo a las etapas planteadas para recuperar los créditos sin perjudicar el trato o comunicación con el cliente.

Es importante comunicar al cliente los riesgos que tendría si no cumplen con su crédito y lo perjudicable que sería para su récord crediticio

**BRACHFIELD (2014)** Según Una política de empresa es un decálogo de normas de actuación en lo relativo al crédito de clientes, así como los objetivos de crédito que se han de alcanzar cuantificados en cifras. Las políticas de créditos sirven para facilitar que los empleados tengan una pauta de trabajo para conseguir los mejores resultados en la gestión del crédito comercial.

### **2.3 Definición de términos**

**Proyección de flujo de caja.** - Es un instrumento financiero que te permite anticipar determinadas situaciones que pueden poner en riesgo la operatividad de tu empresa, especialmente lo relacionado con la liquidez.

**Proyección de estados financieros:** es un análisis que permite calcular desde el punto de vista financiero y contable cuál será el desenvolvimiento de la empresa o negocio en un futuro determinado. Es decir, podrás anticipar las eventuales utilidades o pérdidas del proyecto.

**Plan de inversiones:** Es un modelo o guía a seguir. Determina cuáles son los objetivos a conseguir con las inversiones actuales o futuras y tiene además en cuenta los costes asociados a la fase de inicio de un negocio.

**Gestión de cobranzas mensual:** No tiene que afectar las ventas y comercialización de las mercancías o servicios. Al reducir los días se maximiza la inversión transformándose las cuentas por cobrar en efectivo.

**Nivel de cuentas por cobrar:** Se determina por el volumen de las ventas a crédito y por el promedio de días que transcurren entre las fechas de venta y la cobranza. El resultado representa el porcentaje de las ventas anuales que están pendientes de ser liquidadas por los clientes.

**Reducción de la morosidad:** cuando se produce un retraso en el pago de los servicios prestados a uno o varios clientes, o sobre todo cuando esto acaba desembocando en un impago parcial o total, esta anomalía no solo afectará a la liquidez y solvencia de tu negocio por la pérdida del margen comercial.

**Ventas mensuales proyectadas:** Es el cálculo de un ingreso que se espera recibir, partiendo de los informes mensuales y anuales de ventas recopilados en su compañía.

**Porcentaje de cobranzas de ventas al crédito:** Se basa en analizar el alza o baja del consumo de sus productos. Lo principal es observar este comportamiento con base en el tiempo.

**Estado de situación financiera proyectado:** Los estados contables proyectados son aquellos que se espera lograr en un determinado horizonte de planeamiento, partiendo de una realidad histórica expuesta en los estados tradicionales.

**Estado de resultados:** Es un estado financiero básico en el cual se presenta información relativa a los logros alcanzados por la administración de una empresa durante un periodo determinado; asimismo, hace notar los esfuerzos que se realizaron para alcanzar dichos logros.

**Herramientas digitales de pagos:** son paquetes informáticos que están en las computadoras, o en dispositivos electrónicos como celulares y tabletas, entre otros. Tienen el fin de facilitar las tareas de la vida cotidiana y se pueden clasificar según la necesidad que tenga el usuario.

**Inversión en desarrollo de aplicaciones en smartphones:** Es importante porque permiten facturar, emitir pagos y controles económicos son de suma utilidad para todo emprendedor o dueño de una tienda. Gracias a la implementación de estas apps, no sólo puedes tener tus transacciones bajo control, sino que también puedes recibir pagos y hacer cobranzas.

**Metas de cobranzas por clientes:** Para que su estrategia de producción funcione con precisión, debe configurar las metas en cada etapa y trabajar para lograr los objetivos de penetración diarios

predeterminados. Estas metas deben ser monitoreadas para poder asegurar que las cuentas están recibiendo la gestión adecuada.

**Incentivos por pagos anticipados:** Como reducción del crédito por pronto pago, compensar con un esquema de multas por retrasos.

**Clasificación de riesgo crediticio de los clientes:** Es un problema que viene afectando a las micro financieras desde su nacimiento debido a que existe una probabilidad de que el cliente no termine de pagar el préstamo llegando inclusive al cierre de alguna de estas instituciones.

**Capacidad de pago de los clientes:** Es la cantidad de dinero real del que se dispone cada mes para pagar todas las deudas, incluida las tarjetas de crédito, sin comprometer los gastos básicos y el ahorro.

**Plan mensual de cobranzas:** Es la importancia de prepararse para una gestión, como el conocimiento de su empresa, de la industria en la que se desarrolla y su capacidad de trabajar organizadamente potencializa la posibilidad de hacer efectiva una cuenta por cobrar.

**Mejora en el periodo de cobro:** la gestión eficiente de la liquidez se convierte en la llave de la supervivencia y cualquier mejora en el periodo de cobro en la empresa se vuelve indispensable que pueden ayudar a tu empresa a incrementar la ratio RC son: Reducir los plazos de pago estándar en las facturas.

## CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

### 3.1 Hipótesis General

La planeación financiera incide en la gestión de créditos y cobranzas en las agencias aduaneras de la provincia constitucional del callao, año 2020-2021.

### 3.2 Hipótesis Secundarias

- a) La proyección de flujo de caja incide en la gestión de cobranzas mensual en las agencias aduaneras de la provincia constitucional del Callao, año 2020-2021.
- b) La proyección de estados financieros incide en el nivel de cuentas por cobrar en las agencias aduaneras de la provincia constitucional del Callao, año 2020-2021.
- c) El Plan de inversiones incide en la reducción de morosidad en las agencias aduaneras de la provincia constitucional del Callao, año 2020-2021.

### 3.3 Operacionalización de variables

#### 3.3.1 Variable Independiente (X): Planeación Financiera

**Daniel Bordes (2009).** La planificación financiera puede definirse como el proceso de tomar decisiones de inversión y financiamiento en forma anticipada, que involucra el uso de proyecciones, y el desempeño de un proceso de retroalimentación.

**Tabla 2: Operacionalización de la variable independiente. Planeación Financiera.**

Variable Independiente (X)	Planeación Financiera	
Definición operacional	<u>Indicadores</u>	<u>Índices</u>
	X1: Proyección de Flujo de caja	X.1.1: Ventas mensuales proyectadas
		X.1.2: Porcentaje de cobranzas de ventas al crédito
	X2: Proyección de Estados financieros	X.2.1: Estado de Situación financiera proyectado
		X.2.2: Estado de Resultados proyectado
	X3: Plan de inversiones	X.3.1: Inversión en herramientas digitales de pagos
		X.3.2: Inversión en desarrollo de aplicaciones en Smartphone

*Fuente: Elaboración propia.*

### **3.3.2 Variable Dependiente (Y): Gestión de créditos y cobranzas**

**Morales Castro, Arturo (2014).** Crédito y cobranzas enfatiza su importancia en la economía, las finanzas, la contabilidad y los costos. Una buena estructura organizacional de este departamento garantiza en cierta parte los resultados a nivel de rendimiento, pero una estructura mal diseñada puede ser garantía de fracaso.

**Tabla 3: Operacionalización de la variable dependiente. Gestión de Créditos y Cobranzas**

Variable Dependiente (Y)	Gestión de Créditos y Cobranzas	
Definición operacional	<u>Indicadores</u>	<u>Índices</u>
	Y1: Gestión de cobranzas mensual	Y.1.1: Metas de cobranzas por clientes
		Y.1.2: Incentivos por pagos anticipados
	Y2: Nivel de cuentas por cobrar	Y.2.1: Clasificación de riesgo crediticio de los clientes
		Y.2.2: Capacidad de pago de los clientes
	Y3: Reducción de la morosidad	Y.3.1: Plan mensual de cobranzas
		Y.3.2: Mejora en el periodo de cobro

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. Estudia problemas de interés social”.

#### 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:

$$M = O_x \text{ r } O_y$$

Dónde:

M = Muestra.

O = Observación.

x = Planeación Financiera

y = Gestión Créditos y Cobranzas

r = Relación de variables.

## 4.2 Población Y Muestra

### 4.2.1 Población

La población, con la cual compatibiliza la investigación acerca de la Planeación Financiera y la Gestión de Créditos y Cobranzas, lo conformaron los jefes del área de Operaciones y Gerentes Generales de las 35 Agencias Aduaneras de la Provincia constitucional del Callao.

**Tabla 4: Población para calcular la muestra significativa.**

Jefes y Encargados	Unidades de análisis
Jefes de operaciones	36
Gerente General	35
<b>Total</b>	<b>71</b>

*Fuente: Elaboración propia*

### 4.2.2 Muestra

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

$$Z^2 PQN$$

$$n = \frac{\dots}{\dots}$$

$$e^2 (N-1) + Z^2 PQ$$

Donde:

Z : Valor en el eje de la abscisa, de la curva normal, para una probabilidad del 95% de confianza.

P : Jefes del área de operaciones y Gerentes Generales que manifestaron existe una adecuada gestión de créditos y cobranzas debido a la planeación financiera (se asume P=0.5).

Q : jefes del área de operaciones y Gerentes Generales que manifestaron no existe una adecuada gestión de créditos y cobranzas debido a la planeación financiera (Q = 0.5 valor asumido debido al desconocimiento de Q)

e : Margen de error 5%

N : Población.

n : Tamaño óptimo de muestra.

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

$$(1.95)^2 (0.5) (0.5) (71)$$

$$n = \frac{\dots}{\dots}$$

$$(0.05)^2 (71-1) + (1.95)^2 (0.5) (0.5)$$

**n = 60 Jefes y Gerentes**

Se seleccionará a 35 agencias aduaneras, en cada una de ellas se tomará como muestra al Jefe del área de operaciones y al Gerente General haciendo un total de 60 entrevistados.

### **4.3 Técnicas de recolección de datos**

#### **4.3.1 Descripción de métodos, técnicas e instrumentos**

Se utilizó el método inductivo, descriptivo, estadístico, de análisis e interpretación de datos de acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación. Con respecto a la técnica utilizada fue la encuesta dirigida a las agencias aduaneras en la Provincia constitucional del Callao 2020-2021 sustentada por el instrumento llamado cuestionario de preguntas.

#### **4.3.2 Validez y Confiabilidad de los instrumentos**

##### **Validez**

El presente procedimiento se enfoca en el grado de validez en que se muestran los instrumentos a fin de garantizar su efectividad, para ello se aplicará la validación mediante una de las siguientes metodologías: el método de expertos (3 expertos) o el método de una prueba de piloto aplicado al 10% de las empresas que integran la muestra que se determinó arriba.

##### **Confiabilidad**

La confiabilidad permitió medir el grado de precisión en el sentido de que si se aplica de forma repetitiva el instrumento al mismo sujeto genera resultados similares. Para obtener la confiabilidad del cuestionario, se empleó la metodología el Alfa de Cronbach, debido al tipo de variables cualitativas definidas en la investigación, teniendo el siguiente resultado:

**Tabla 5. Cálculo del Alfa de Cronbach con SPSS 25.**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.813	.797	14

*Fuente: Elaboración propia adoptada de SPSS 25.*

**Interpretación:**

Después de realizar la prueba de confiabilidad, se obtiene un resultado de 0.813, lo que a partir de este valor del coeficiente de Alfa de Cronbach se concluye que las preguntas del cuestionario están bien estructuradas y correlacionadas. Es decir, la Confiabilidad es Excelente. Ver tabla:

**TABLA 6: Rangos de nivel de confiabilidad**

Coeficiente alfa >0,9	Excelente
Coeficiente alfa >0,8	Bueno
Coeficiente alfa >0,7	Aceptable
Coeficiente alfa >0,6	Cuestionable
Coeficiente alfa >0,5	Inaceptable

Fuente: Castillo, D. et al. (2018). Validez y confiabilidad del cuestionario Florida versión en español.

**Tabla 7: Cálculo de Alfa de Cronbach mediante Excel**

ID ENCUESTADOS	X1	X12	X21	X22	X31	X32	XX	Y11	Y12	Y21	Y22	Y31	Y32	YY	SUMA
1	5	1	2	1	2	4	4	4	5	3	1	1	3	3	39
2	5	4	2	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	5	61
3	5	4	2	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	1	58
36	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	65
37	1	5	4	4	4	5	1	5	5	5	4	5	5	5	58
38	4	5	4	4	5	5	2	5	5	5	4	3	5	4	60
46	4	5	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	61
47	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	61
55	2	2	3	3	4	3	3	4	3	5	2	5	5	5	49
56	3	3	3	3	2	3	3	3	5	4	2	4	5	4	47
57	3	2	3	2	4	2	3	3	2	4	1	5	5	4	43
58	3	2	3	3	4	2	3	3	3	4	2	3	5	5	45
59	3	2	3	3	4	1	3	3	4	4	2	2	4	4	42
60	2	1	3	3	4	1	2	3	5	4	2	2	5	5	42
<b>VARIANZA</b>	<b>1.22711864</b>	<b>1.28361582</b>	<b>0.9432203</b>	<b>1.11271186</b>	<b>0.76242938</b>	<b>1.1073446</b>	<b>0.91412429</b>	<b>0.58870056</b>	<b>0.75254237</b>	<b>0.55225989</b>	<b>1.37966102</b>	<b>0.96355932</b>	<b>0.23050847</b>	<b>0.85988701</b>	
<b>SUMA VAR.</b>														<b>12.67768</b>	
<b>VARIANZA SUMA DE LOS ITEMS</b>															<b>51.74548</b>

<b>Coefficiente de Confiabilidad del Cuestionario</b>	<b>0.8130</b>
Número de Ítems del Instrumento	14
Sumatoria de las Varianzas de los Ítems	51.7454
Varianza Total del Instrumento	12.6776

*Fuente: Elaboración propia adoptada de Microsoft Excel.*

#### **4.4 Técnicas para el procesamiento de la información**

La investigación se realizará bajo un enfoque cuantitativo y la información obtenida será procesada e interpretada en los programas Microsoft Excel, SPSS edición IBM ® Statistics 25 versión español.

#### **4.5 Aspectos Éticos**

La investigación denominada “La planeación financiera y su incidencia en la gestión de créditos y cobranzas en agencias aduaneras en la Provincia constitucional del Callao 2020-2021.” ha sido realizada en base a los lineamientos señalados por la Universidad San Martín de Porras en lo relacionado con sus investigaciones y cuyos datos han sido citados sin la necesidad de copiar información de autores, salvo aquellos que por sus propias características fue necesario incluirlas, pero mencionando las citas y con comentarios propio de los autores.

Asimismo, para una adecuada investigación se han considerado los siguientes aspectos éticos:

1. La conducta ética
2. La objetividad.
3. La confidencialidad.
4. La responsabilidad.
5. La competencia profesional.
6. La actualización profesional.

## **CAPÍTULO V: RESULTADOS**

### **5.1 Presentación**

En este capítulo presentamos el proceso que lleva a la demostración de cumplimiento de las hipótesis de la investigación “La planeación financiera y su incidencia en la gestión de créditos y cobranzas en agencias aduaneras en la Provincia constitucional del Callao, 2020-2021”.

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

- a) Se determinó si la proyección de flujo de caja incidió en la gestión de cobranzas mensual de las agencias aduaneras de la provincia constitucional del Callao, 2020-2021.
- b) Se determinó si la proyección de estados financieros incidió sobre el nivel de cuentas por cobrar de las agencias aduaneras de la provincia constitucional del Callao, 2020-2021.
- c) Se determinó si el plan de inversiones incidió en la reducción de la morosidad de las agencias aduaneras de la provincia constitucional del Callao, 2020-2021.

### **5.2 Interpretación de resultados**

El trabajo de campo se llevó a cabo aplicando la técnica científica de la encuesta efectuada a la muestra obtenida de 60 colaboradores (jefes del área de operaciones y gerentes) de agencias aduaneras en la Provincia constitucional del Callao.

Como resultado de la recolección de datos, se procedió a la presentación, interpretación y análisis de las respuestas.

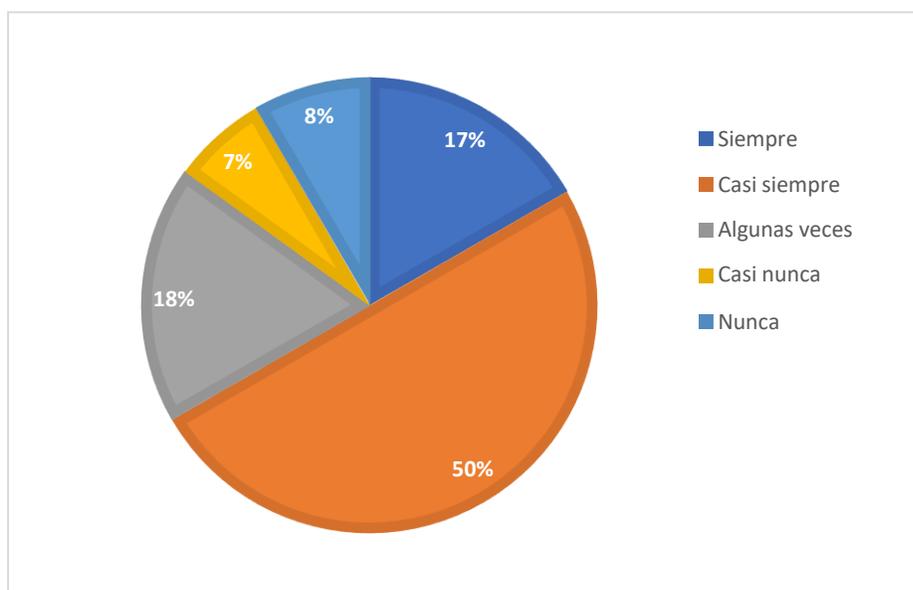
#### **Variable independiente (x) Planeación Financiera**

**5.2.1** A la pregunta 1 ¿En su opinión es importante que las Agencias Aduaneras segmenten sus ventas mensuales proyectadas por categoría de servicio?

**Tabla 8: Agencias Aduaneras proyectadas por categoría de servicio**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	10	16.67	17	16.67
Casi siempre	30	50.00	50	66.67
Algunas veces	11	18.33	18	85.00
Casi nunca	4	6.67	7	91.67
Nunca	5	8.33	8	100.00
Total	60	100	100	

**Figura 2: Agencias Aduaneras proyectadas por categoría de servicio**



*Fuente: Elaboración propia*

### Interpretación

Conforme se muestra los resultados obtenidos a la pregunta N°1, el 17% de los contadores y gerentes generales de las agencias aduaneras de la Provincia constitucional del Callao 2020-2021, consideran que siempre es importante que segmenten sus ventas mensuales proyectadas por categoría de servicio, el 50% dice que casi siempre es importante, el 18% afirma que solo

algunas veces. Por otro lado, el 7% y el 8% consideran que casi nunca y nunca es importante, respectivamente.

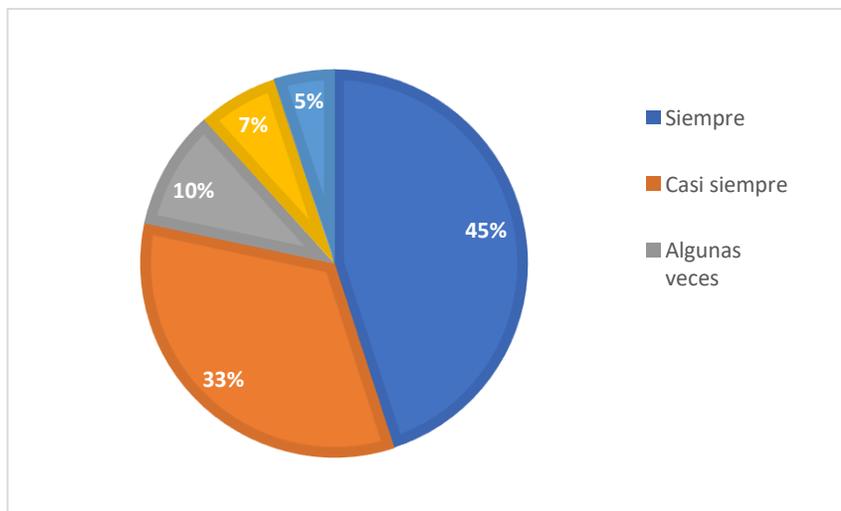
En opinión de los profesionales encuestados es importante que las Agencias de Aduana tengan un análisis mensual de sus ventas por cada segmento con la finalidad de evaluar su rentabilidad de operación y la eficiencia en la gestión de la recuperación de las cobranzas.

**5.2.2.** A la pregunta 2 ¿Cree usted que las Agencias Aduaneras deben monitorear el crecimiento del porcentaje de cobranzas de ventas al crédito para evitar problemas de liquidez?

**Tabla 9: Agencias Aduaneras que monitorean el crecimiento del porcentaje de cobranzas de ventas al crédito para evitar problemas de liquidez**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	27	45.00	45	45.00
Casi siempre	20	33.33	33	78.33
Algunas veces	6	10.00	10	88.33
Casi nunca	4	6.67	7	95.00
Nunca	3	5.00	5	100.00
Total	60	100.00	100	

**Figura 3: Agencias Aduaneras que monitorean el crecimiento del porcentaje de cobranzas de ventas al crédito para evitar problemas de liquidez**



## Interpretación

Conforme se muestra los resultados obtenidos a la pregunta N°2, el 45% de los contadores y gerentes generales de las agencias aduaneras del callao 2020-2021, consideran que siempre deben monitorear el crecimiento del porcentaje de cobranzas de ventas al crédito para evitar problemas de liquidez, el 33% dice que casi siempre debe realizarse, el 10% afirma que solo algunas veces. Por otro lado, el 7% y el 5% consideran que casi nunca y nunca se debe monitorear, respectivamente.

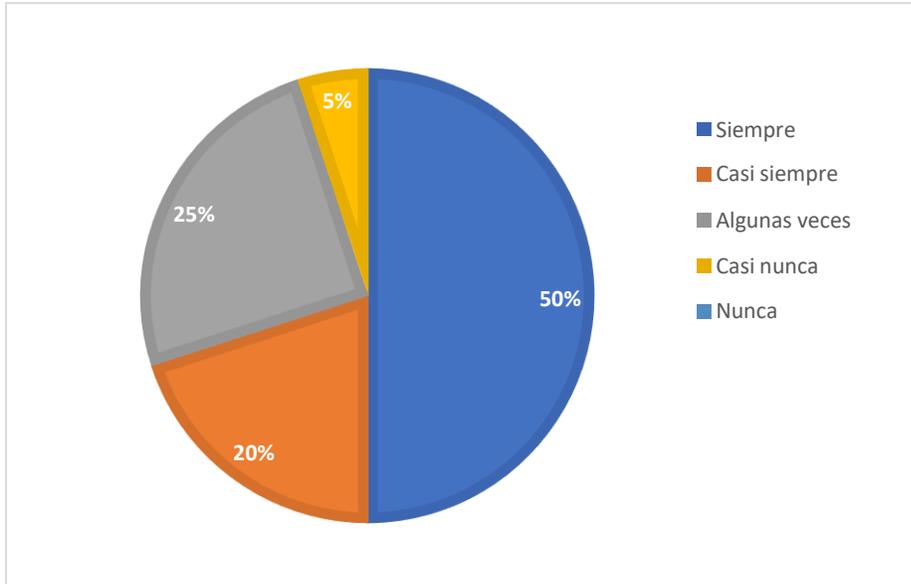
Las personas encuestadas manifestaron mayoritariamente que las Agencias de Aduana deben revisar en forma semanal los diferentes reportes relacionados al control de las cuentas por cobrar como son: reporte de antigüedad de la deuda, nivel de cuentas por cobrar al cierre del mes por zona geográfica, por cada segmento de negocio para tomar las medidas correctivas, y recuperar las cuentas por cobrar al crédito sin tener que pagar gastos legales imprevistos.

**5.2.3** A la pregunta 3. ¿Considera usted que el estado de situación financiera debe proyectarse en forma mensual detallando cada categoría del activo?

**Tabla 10: El estado de situación financiera debe proyectarse en forma mensual detallando cada categoría del activo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	30	50.00	50	50.00
Casi siempre	12	20.00	20	70.00
Algunas veces	15	25.00	25	95.00
Casi nunca	3	5.00	5	100.00
Nunca	0	0.00	0	100.00
Total	60	100.00	100	

**Figura 4: El estado de situación financiera debe proyectarse en forma mensual detallando cada categoría del activo**



Fuente: Elaboración propia

### **Interpretación**

Conforme se muestra los resultados obtenidos a la pregunta N°3, el 50% de los contadores y gerentes generales de las agencias aduaneras de la Provincia constitucional del Callao 2020-2021, consideran que siempre el estado de situación financiera debe proyectarse en forma mensual detallando cada categoría del activo, el 20% dice que casi siempre deben proyectar, el 25% afirma que solo algunas veces. Por otro lado, el 5% consideran que casi nunca y nunca se debe proyectar, respectivamente.

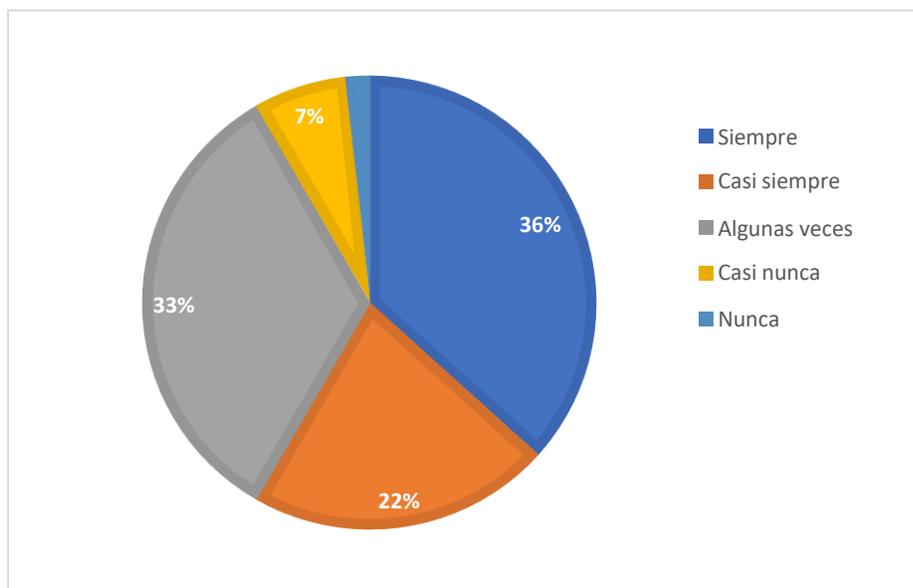
Los profesionales encuestados manifestaron que las áreas financieras de las Agencias de Aduana deben centrarse en proyectar las cuentas por cobrar, siendo su activo más importante, para fijarse objetivos financieros en términos de capital de trabajo y de liquidez.

**5.2.4** A la pregunta 4 ¿En su opinión los estados de resultados proyectados deben incluir la mejor estimación de la provisión financiera para incobrables?

**Tabla 11: los estados de resultados proyectados deben incluir la mejor estimación de la provisión financiera para incobrables**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	22	36.67	37	36.67
Casi siempre	13	21.67	22	58.33
Algunas veces	20	33.33	33	91.67
Casi nunca	4	6.67	7	98.33
Nunca	1	1.67	2	100.00
Total	60	100.00	100	

**Figura 5: Los estados de resultados proyectados deben incluir la mejor estimación de la provisión financiera para incobrables**



## Interpretación

Conforme se muestra los resultados obtenidos a la pregunta N°4, el 37% de los contadores y gerentes generales de las agencias aduaneras de la Provincia constitucional del Callao 2020-2021, consideran que los estados de resultados proyectados siempre deben incluir la mejor estimación de la provisión financiera para incobrables, el 22% dice que casi siempre se deben incluir, el 33% afirma que solo algunas veces. Por otro lado, el 7% y el 2% consideran que casi nunca y nunca se deben incluir, respectivamente.

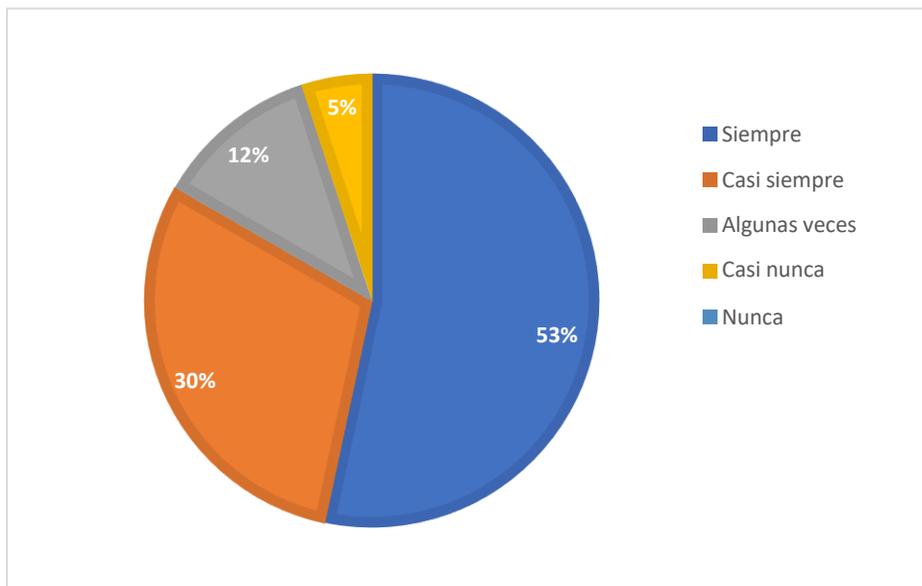
Los expertos que participaron en la encuesta afirmaron mayoritariamente que las Agencias de Aduana deben contar con una política de provisión de incobrables la misma que se debe aplicar mensualmente en forma rigurosa y reflejarla en los estados financieros mensuales.

**5.2.5** A la pregunta 5 ¿Cree usted que el uso de herramientas digitales de pagos influye en una mejor recaudación de cobranzas?

**Tabla 12: el uso de herramientas digitales de pagos influye en una mejor recaudación de cobranzas**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Siempre	32	53.33	53	53.33
Casi siempre	18	30.00	30	83.33
Algunas veces	7	11.67	12	95.00
Casi nunca	3	5.00	5	100.00
Nunca	0	0.00	0	100.00
Total	60	100.00	100	

**Figura 6: el uso de herramientas digitales de pagos influye en una mejor recaudación de cobranzas**



### **Interpretación**

Conforme se muestra los resultados obtenidos a la pregunta N°5, el 53% de los contadores y gerentes generales de las agencias aduaneras de la Provincia constitucional del Callao 2020-2021, consideran que el uso de herramientas digitales de pagos siempre influye en una mejor recaudación de cobranzas, el 30% dice que casi siempre influyen, el 12% afirma que solo algunas veces. Por otro lado, el 5% consideran que casi nunca se deben incluir.

Según los entrevistados, afirmaron mayoritariamente que la pandemia aceleró en muchas empresas la transformación digital, con la finalidad de no perder competitividad, siendo así recomendaron que las Agencias de Aduana inviertan en herramientas digitales para garantizar su crecimiento y reputación en el mercado.

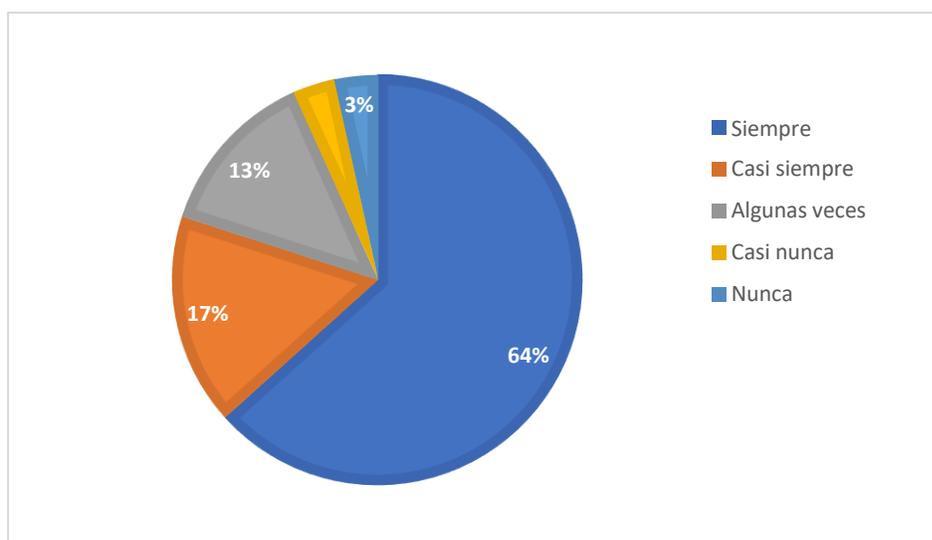
**Variable Dependiente (Y): Gestión de Créditos y cobranzas**

**5.2.6** A la pregunta 6 ¿En su opinión la inversión en el desarrollo de aplicaciones en smartphones ayuda a los funcionarios de las Agencias Aduaneras a contar con información de sus clientes en línea?

**Tabla 13: la inversión en el desarrollo de aplicaciones en smartphones ayuda a los funcionarios de las Agencias Aduaneras a contar con información de sus clientes en línea**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	38	63.33	63	63.33
Casi siempre	10	16.67	17	80.00
Algunas veces	8	13.33	13	93.33
Casi nunca	2	3.33	3	96.67
Nunca	2	3.33	3	100.00
Total	60	100.00	100	

**Figura 7: la inversión en el desarrollo de aplicaciones en smartphones ayuda a los funcionarios de las Agencias Aduaneras a contar con información de sus clientes**



## Interpretación

Conforme se muestra los resultados obtenidos a la pregunta N°6, el 63% de los contadores y gerentes generales de las agencias aduaneras de la Provincia Constitucional del Callao 2020-2021, consideran que la inversión en el desarrollo de aplicaciones en Smartphone siempre ayuda a contar con información de sus clientes en línea, el 17% dice que casi siempre ayuda, el 13% afirma que solo algunas veces. Por otro lado, el 3% en ambos casos consideran que casi nunca y nunca ayudan.

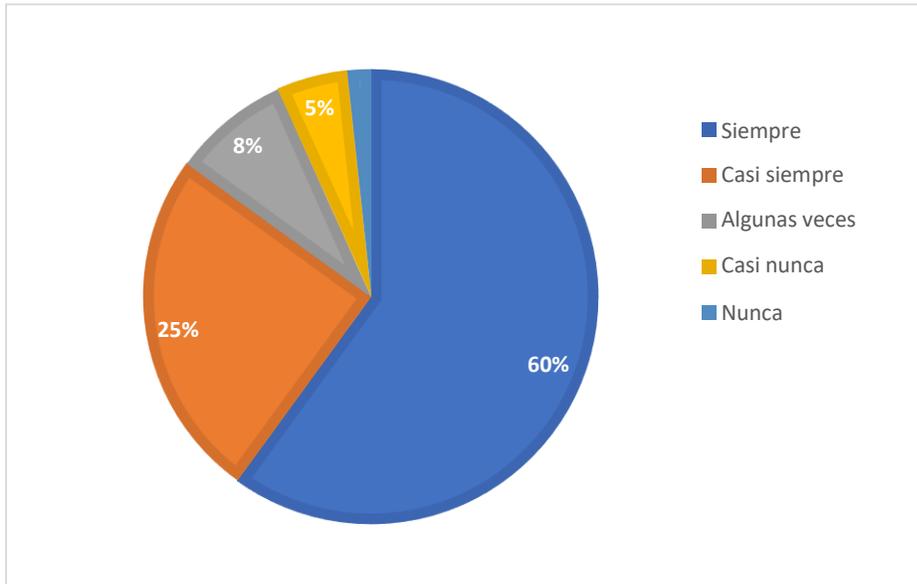
Los profesionales entrevistados comentaron que hoy en día las empresas de telefonía ofrecen herramientas de gestión en los equipos celulares, para ser más eficientes en sus negocios. Así mismo manifestaron que todas las personas del área de finanzas de las Agencias de Aduana deben contar con información actualizada sobre las cuentas por cobrar, para mejorar el proceso de toma de decisiones.

**5.2.7** A la pregunta 7 ¿En su opinión las Agencias Aduaneras deben elaborar su proceso de planeación financiera con la participación de equipos multidisciplinarios?

**Tabla 14: las Agencias Aduaneras deben elaborar su proceso de planeación financiera con la participación de equipos multidisciplinarios**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	36	60.00	60	60.00
Casi siempre	15	25.00	25	85.00
Algunas veces	5	8.33	8	93.33
Casi nunca	3	5.00	5	98.33
Nunca	1	1.67	2	100.00
Total	60	100.00	100	

**Figura 8: las Agencias Aduaneras deben elaborar su proceso de planeación financiera con la participación de equipos multidisciplinarios**



### **Interpretación**

Conforme se muestra los resultados obtenidos a la pregunta N°7, el 60% de los contadores y gerentes generales de las agencias aduaneras Provincia Constitucional del Callao 2020-2021, consideran que siempre deben elaborar su proceso de planeación financiera con la participación de equipos multidisciplinarios, el 25% dice que casi siempre se debe realizar así, el 8% afirma que solo algunas veces. Por otro lado, el 5% y 2% consideran que casi nunca y nunca deben elaborarse de esa manera, respectivamente.

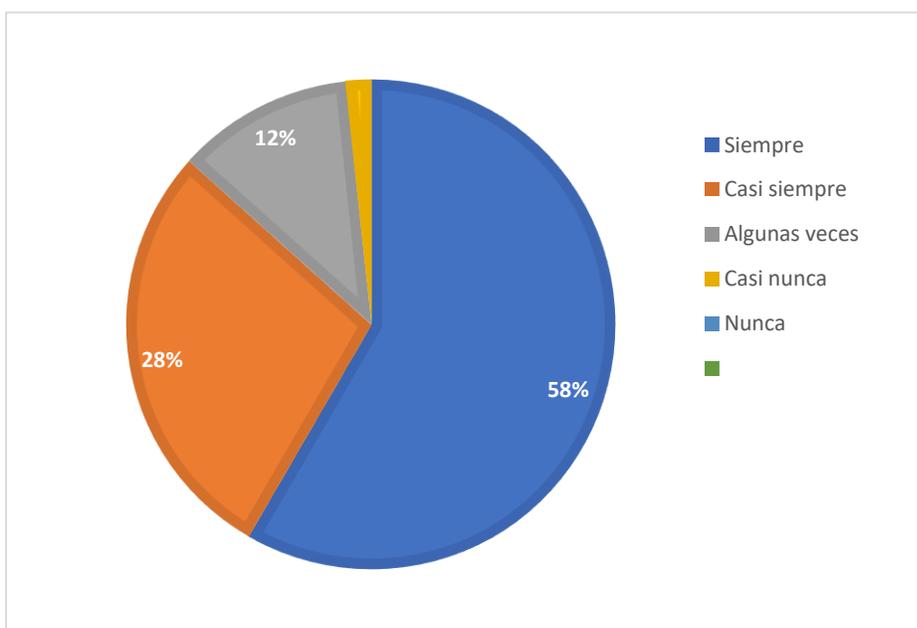
En opinión de los profesionales encuestados para contar con un buen proceso de planeación financiera, las Agencias de Aduana deben organizar equipos de trabajo con la presencia de colaboradores del área comercial, de operaciones y de finanzas.

**5.2.8** A la pregunta 8 ¿Cree usted que el área de créditos de las Agencias Aduaneras debe establecer metas de cobranzas por clientes?

**Tabla 15: El área de créditos de las Agencias Aduaneras debe establecer metas de cobranzas por clientes**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	35	58.33	58	58.33
Casi siempre	17	28.33	28	86.67
Algunas veces	7	11.67	12	98.33
Casi nunca	1	1.67	2	100.00
Nunca	0	0.00	0	100.00
Total	60	100.00	100	

**Figura 9: El área de créditos de las Agencias Aduaneras debe establecer metas de cobranzas por clientes**



## Interpretación

Conforme se muestra los resultados obtenidos a la pregunta N°8, el 58% de los contadores y gerentes generales de las agencias aduaneras de la Provincia Constitucional del Callao 2020-2021, consideran que el área de créditos siempre debe establecer metas de cobranzas por clientes, el 28% dice que casi siempre se deben establecer, el 12% afirma que solo algunas veces. Por otro lado, el 2% consideran que casi nunca deben establecerse dichas metas.

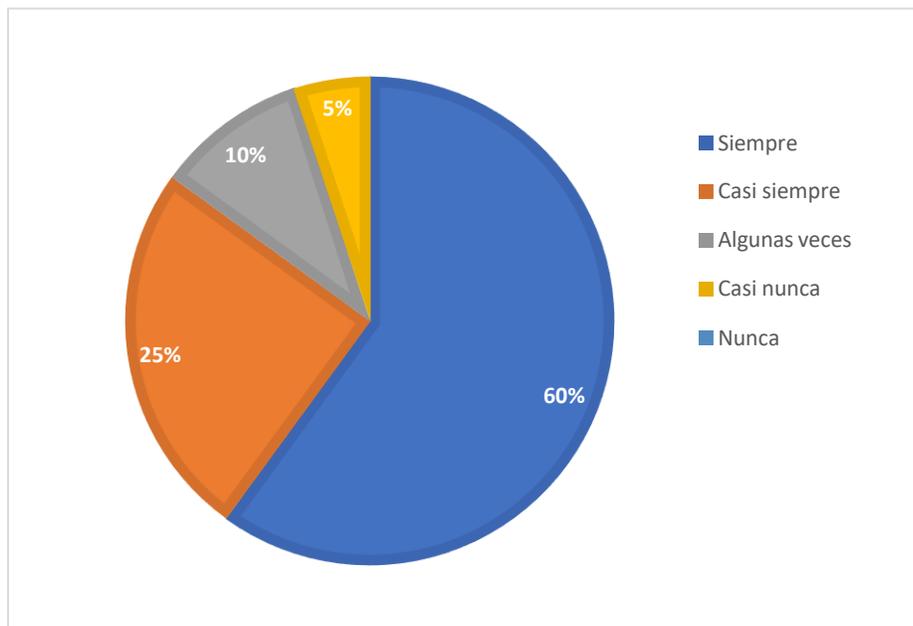
Los expertos encuestados afirmaron en su mayoría que el responsable de la gestión de créditos y cobranzas de las agencias de aduana, deben establecer metas mensuales de cobranzas y reportarlas a la Gerencia Financiera para que esta área elabore los flujos de cajas proyectados.

**5.2.9** *¿En su opinión las Agencias Aduaneras deben establecer incentivos por pagos anticipados a sus clientes de mejor performance de pagos?*

**Tabla 16: las Agencias Aduaneras deben establecer incentivos por pagos anticipados a sus clientes de mejor performance de pagos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	36	60.00	60	60.00
Casi siempre	15	25.00	25	85.00
Algunas veces	6	10.00	10	95.00
Casi nunca	3	5.00	5	100.00
Nunca	0	0.00	0	100.00
Total	60	100.00	100	

**Figura 10: las Agencias Aduaneras deben establecer incentivos por pagos anticipados a sus clientes de mejor performance de pagos**



### **Interpretación**

Conforme se muestra los resultados obtenidos a la pregunta N°9, el 60% de los contadores y gerentes generales de las agencias aduaneras de la Provincia Constitucional del Callao 2020-2021, consideran que las agencias aduaneras siempre deben establecer incentivos por pagos anticipados a sus clientes de mejor performance de pagos, el 25% dice que casi siempre se deben establecer, el 10% afirma que solo algunas veces. Por otro lado, el 5% consideran que casi nunca deben establecerse dichos incentivos.

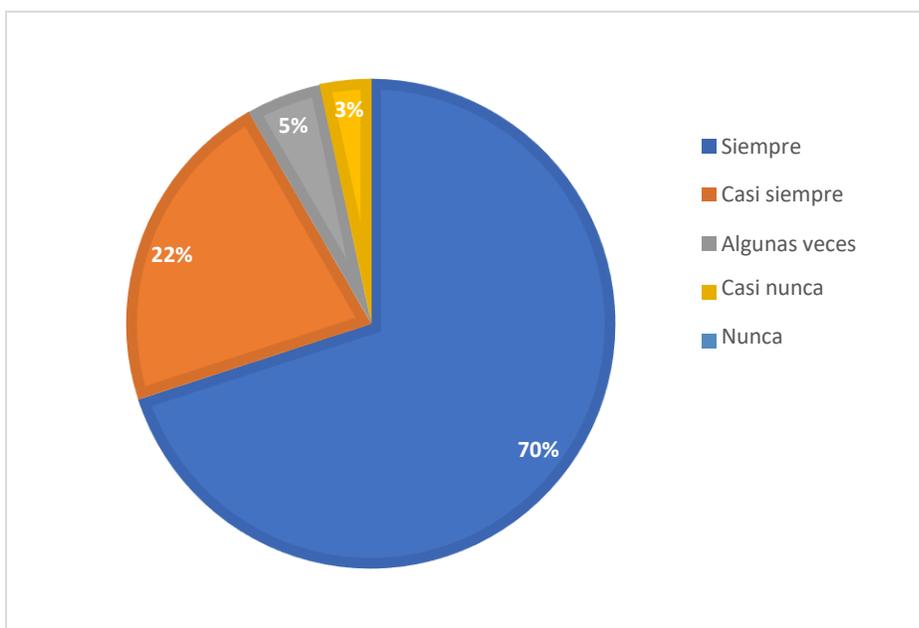
Las personas encuestadas manifestaron que la política comercial de las Agencias de Aduana, debe incluir incentivos para mejorar las cobranzas sobre todo en aquellos clientes nuevos que buscan los servicios de estas empresas.

**5.2.10** ¿Cree usted que el área de créditos de las Agencias Aduaneras debe revisar la clasificación de riesgo de sus clientes antes de aprobar nuevas solicitudes de crédito?

**Tabla 17: El área de créditos de las Agencias Aduaneras debe revisar la clasificación de riesgo de sus clientes antes de aprobar nuevas solicitudes de crédito**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	42	70.00	70	70.00
Casi siempre	13	21.67	22	91.67
Algunas veces	3	5.00	5	96.67
Casi nunca	2	3.33	3	100.00
Nunca	0	0.00	0	100.00
Total	60	100.00	100	

**Figura 11: El área de créditos de las Agencias Aduaneras debe revisar la clasificación de riesgo de sus clientes antes de aprobar nuevas solicitudes de crédito**



## Interpretación

Conforme se muestra los resultados obtenidos a la pregunta N°10, el 70% de los contadores y gerentes generales de las agencias aduaneras de la Provincia Constitucional del Callao 2020-2021, consideran que el área de créditos de las Agencias Aduaneras siempre debe revisar la clasificación de riesgo de sus clientes antes de aprobar nuevas solicitudes de crédito, el 22% dice que casi siempre se deben revisar, el 5% afirma que solo algunas veces. Por otro lado, el 3% en ambos casos consideran que casi nunca y nunca deben revisarse.

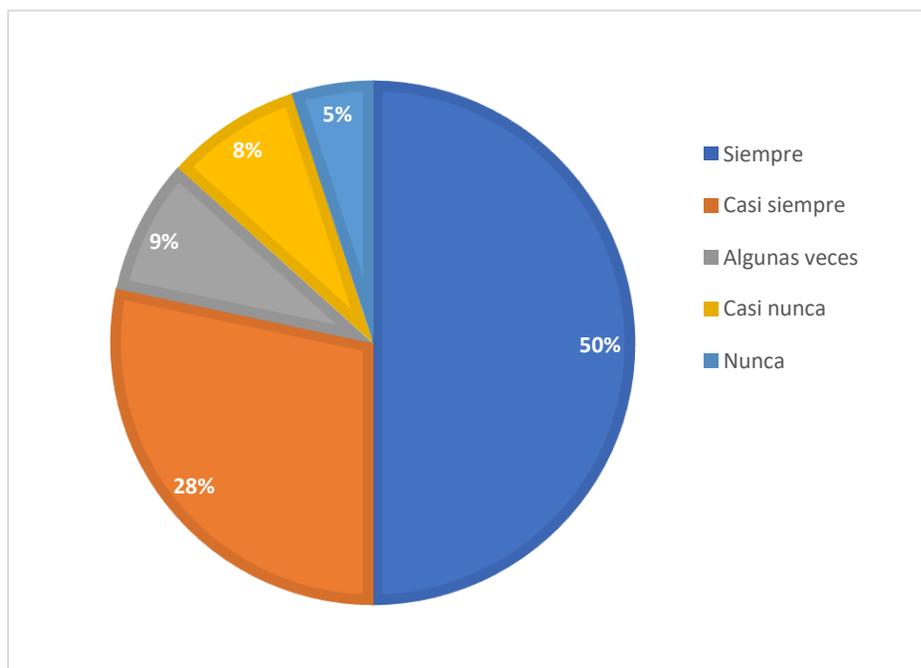
Los profesionales entrevistados afirmaron que todas las Agencias de Aduana deben suscribirse a las principales centrales de riesgo, con la finalidad de incorporar en sus reportes de cuentas por cobrar internos, la última clasificación de riesgo de sus clientes para una efectiva gestión de la cartera.

**5.2.11** ¿En su opinión el área de créditos de las Agencias Aduaneras debe proponer aumento de las líneas de créditos a los clientes con mejor capacidad de pago?

**Tabla 18: El área de créditos de las Agencias Aduaneras debe proponer aumento de las líneas de créditos a los clientes con mejor capacidad de pago**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	30	50.00	50	50.00
Casi siempre	17	28.33	28	78.33
Algunas veces	5	8.33	8	86.67
Casi nunca	5	8.33	8	95.00
Nunca	3	5.00	5	100.00
Total	60	100.00	100	

**Figura 12: El área de créditos de las Agencias Aduaneras debe proponer aumento de las líneas de créditos a los clientes con mejor capacidad de pago**



### **Interpretación**

Conforme se muestra los resultados obtenidos a la pregunta N°11, el 50% de los contadores y gerentes generales de las agencias aduaneras de la Provincia Constitucional del Callao 2020-2021, consideran que área de créditos de las Agencias Aduaneras siempre debe proponer aumento de las líneas de créditos a los clientes con mejor capacidad de pago, el 28% dice que casi siempre se debe proponer, el 9% afirma que solo algunas veces. Por otro lado, el 8% y 5% consideran que casi nunca y nunca deben proponerse, respectivamente

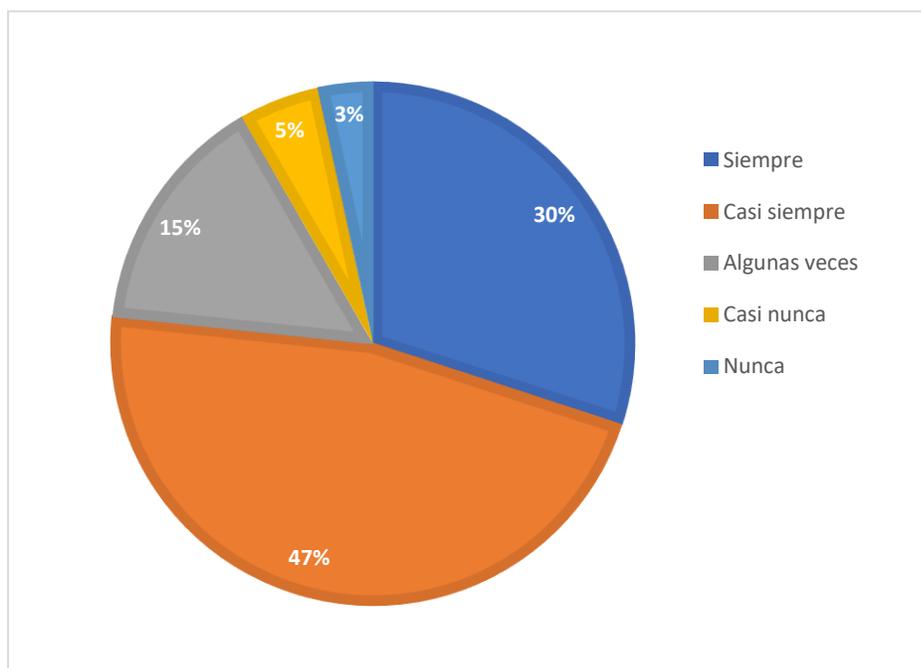
Los expertos comentaron sobre este punto la importancia de que el responsable de la gestión de créditos y cobranzas tenga una estadística de compras de servicios a la Agencia, así como del récord de pagos, para proponer en base a lo indicado en la política de créditos y cobranzas de la Agencia de Aduanas, incremento de líneas de crédito a los clientes con mejor historial de compras y pagos.

**5.2.12** ¿Considera usted que las Agencias Aduaneras deben establecer incentivos por el cumplimiento del plan mensual de cobranzas?

**Tabla 19: Las Agencias Aduaneras deben establecer incentivos por el cumplimiento del plan mensual de cobranzas**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	18	30.00	30	30.00
Casi siempre	28	46.67	47	76.67
Algunas veces	9	15.00	15	91.67
Casi nunca	3	5.00	5	96.67
Nunca	2	3.33	3	100.00
Total	60	100.00	100	

**Figura 13: Las Agencias Aduaneras deben establecer incentivos por el cumplimiento del plan mensual de cobranzas**



## Interpretación

Conforme se muestra los resultados obtenidos a la pregunta N°12, el 30% de los contadores y gerentes generales de las agencias aduaneras de la Provincia Constitucional del Callao 2020-2021, consideran que siempre deben establecer incentivos por el cumplimiento del plan mensual de cobranzas, el 47% dice que casi siempre se debe proponer, el 15% afirma que solo algunas veces. Por otro lado, el 5% y 3% consideran que casi nunca y nunca deben proponerse, respectivamente.

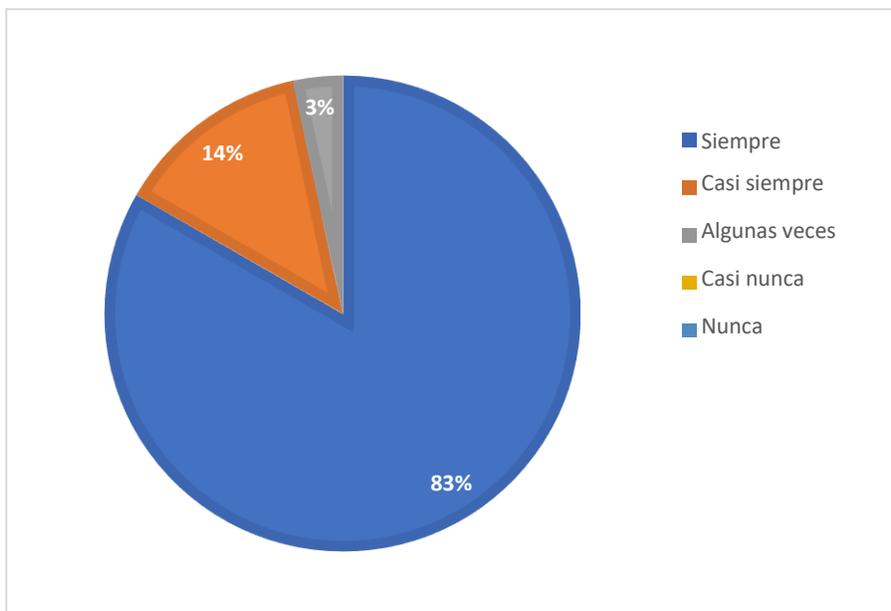
Los especialistas encuestados afirmaron que es importante que exista un plan de incentivos por las metas de cobranzas alcanzadas, con la finalidad de aumentar la productividad del área y asegurar la liquidez necesaria para las actividades de operación de la Agencia de Aduana.

**5.2.13** ¿Considera usted que el cumplimiento estricto de la política de créditos y cobranzas impacta positivamente en la mejora del periodo de cobro de las Agencias Aduaneras?

**Tabla 20: El cumplimiento estricto de la política de créditos y cobranzas impacta positivamente en la mejora del periodo de cobro de las Agencias Aduaneras**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	50	83.33	83	83.33
Casi siempre	8	13.33	13	96.67
Algunas veces	2	3.33	3	100.00
Casi nunca	0	0.00	0	100.00
Nunca	0	0.00	0	100.00
Total	60	100.00	100	

**Figura 14: El cumplimiento estricto de la política de créditos y cobranzas impacta positivamente en la mejora del periodo de cobro de las Agencias Aduaneras**



### **Interpretación**

Conforme se muestra los resultados obtenidos a la pregunta N°13, el 83% de los contadores y gerentes generales de las agencias aduaneras de la Provincia Constitucional del Callao 2020-2021, consideran que el cumplimiento estricto de la política de créditos y cobranzas siempre impacta positivamente en la mejora del periodo de cobro, el 14% dice que casi siempre impactan de manera positiva, el 3% afirma que solo algunas veces.

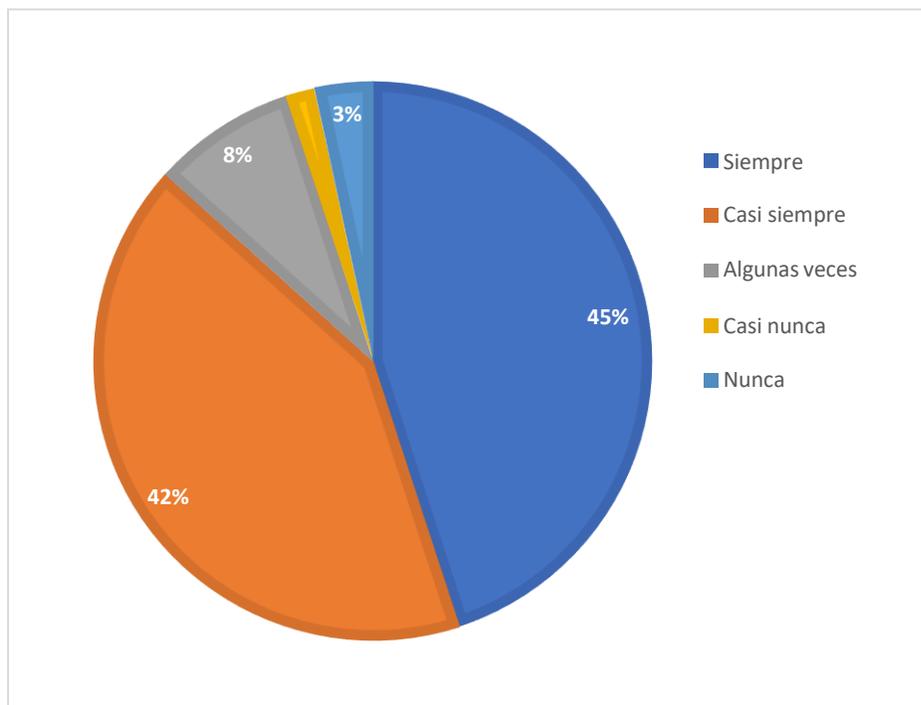
Los funcionarios encuestados, manifestaron también que la Alta Dirección debe revisar al menos una vez al año la Política de Créditos y Cobranzas, con la finalidad de adaptarla a las necesidades del mercado, pero siempre debe ser aplicada con rigurosidad.

**5.2.14** ¿En su opinión las Agencias Aduaneras deben fortalecer su Gestión de Créditos y Cobranzas con una Política de Créditos acorde a las tendencias del mercado?

**Tabla 21: Las Agencias Aduaneras deben fortalecer su Gestión de Créditos y Cobranzas con una Política de Créditos acorde a las tendencias del mercado**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	27	45.00	45	45.00
Casi siempre	25	41.67	42	86.67
Algunas veces	5	8.33	8	95.00
Casi nunca	1	1.67	2	96.67
Nunca	2	3.33	3	100.00
Total	60	100.00	100	

**Figura 15: Las Agencias Aduaneras deben fortalecer su Gestión de Créditos y Cobranzas con una Política de Créditos acorde a las tendencias del mercado**



## **Interpretación**

Conforme se muestra los resultados obtenidos a la pregunta N°14, el 45% de los contadores y gerentes generales de las agencias aduaneras de la Provincia Constitucional del Callao 2020-2021, consideran que las Agencias Aduaneras siempre deben fortalecer su Gestión de Créditos y Cobranzas con una Política acorde a las tendencias del mercado, el 42% dice que casi siempre deben fortalecerse, el 8% afirma que solo algunas veces. Por otro lado, el 2% y 3% consideran que casi nunca deben fortalecer ese aspecto, respectivamente.

Los funcionarios encuestados manifestaron que es recomendable que los responsables del área de créditos y cobranzas participen en las reuniones de los gremios que los agrupan para tomar nota de la problemática del sector y las nuevas tendencias para adaptarlas a las condiciones del mercado.

### **5.3 Contrastación de hipótesis**

Para contrastar las hipótesis planteadas en nuestra investigación se aplicó la distribución Chi cuadrado de Pearson, como se indicó arriba. La distribución Chi cuadrado es una herramienta apropiada en este estudio debido a que las variables en tratamiento son nominales y tienen respuestas cualitativas ordinales, en orden de jerarquía, desde totalmente desacuerdo a totalmente de acuerdo.

Concretamente se siguió el procedimiento general de una prueba de hipótesis y la decisión se optó siguiendo el método tradicional, con verificación del uso del método de valor de la probabilidad  $p$  comparado con el valor del nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ .

En general, la hipótesis nula  $H_0$  que queremos contrastar sustenta que existe asociación de dependencia entre las variables en estudio versus la hipótesis alternativa  $H_1$  que afirma que no existe asociación de dependencia entre las variables.

### 5.3.1. Hipótesis Principal

**Paso 1:** Planteamos la hipótesis Nula y su Alternativa

**H<sub>0</sub>:** La planeación financiera no incide en la gestión de créditos y cobranzas de las agencias aduaneras de la Provincia Constitucional del Callao, 2020-2021.

**H<sub>1</sub>:** La planeación financiera incide en la gestión de créditos y cobranzas de las agencias aduaneras de la Provincia Constitucional del Callao, 2020-2021.

**Paso 2:** Elegimos el nivel de significancia  $\alpha = 0.05$  y el estadístico de prueba Chi cuadrado

$$\chi^2_{(calculado)} = \sum_r \sum_c \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} \text{ donde } r = 5 \text{ número de filas y } c = 5 \text{ número de columnas en}$$

la Tabla de contingencia, formada por las alternativas de respuestas de las variables, que en este caso resultan  $5 \times 5 = 25$  celdas, escala Likert de 5 alternativas por cada variable.

**Paso 3:** Procesamiento de base de datos en el SPSS.

A través del programa SPSS, se procesa la base de datos que se ha recogido de las respuestas de las encuestas, obteniendo el resumen de procesamientos de casos y la tabla cruzada de los datos de la hipótesis principal.

**Tabla 22: Resumen del procesamiento de los casos**

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
VARX * VARY	60	100,0%	0	0,0%	60	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

**Tabla 23: Tabla cruzada: Planeación financiera\*Gestión de créditos y cobranzas**

		Gestión de créditos y cobranzas				Total
		Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
	<b>Recuento</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>5</b>
<b>Nunca</b>	Frecuencia esperada	,1	,6	1,4	2,9	5,0
	Residuo	-,1	-,6	,6	,1	
	<b>Recuento</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>
<b>Casi nunca</b>	Frecuencia esperada	,1	,5	1,1	2,3	4,0
	Residuo	-,1	,5	,9	-1,3	
<b>Planeación Financiera</b>	<b>Recuento</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>11</b>
	<b>Algunas veces</b> Frecuencia esperada	,2	1,3	3,1	6,4	11,0
	Residuo	-2	4,7	-1,1	-3,4	
	<b>Recuento</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>23</b>	<b>30</b>
<b>Casi siempre</b>	Frecuencia esperada	,5	3,5	8,5	17,5	30,0
	Residuo	,5	-3,5	-2,5	5,5	
	<b>Recuento</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>10</b>
<b>Siempre</b>	Frecuencia esperada	,2	1,2	2,8	5,8	10,0
	Residuo	-2	-1,2	2,2	-,8	
<b>Total</b>	<b>Recuento</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>17</b>	<b>35</b>	<b>60</b>
	Frecuencia esperada	1,0	7,0	17,0	35,0	60,0

Fuente: Elaboración propia

**Paso 4:** Cálculo del estadístico de prueba Chi cuadrada calculado.

La evidencia que sustenta el cálculo del estadístico de prueba, para ejecutar la prueba de hipótesis, es la información recolectada mediante la encuesta, cuyas respuestas han sido tabuladas en la Tabla 24.

**Tabla 24. Cálculo Chi cuadrado Hipótesis general.**

PLANEACIÓN FINANCIERA (X)	GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZA (Y)					Total
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca	
Siempre	5	5	0	0	0	10
Casi siempre	23	6	0	1	0	30
Algunas veces	3	2	6	0	0	11
Casi nunca	1	2	1	0	0	4
Nunca	3	2	0	0	0	5
Total	35	17	7	1	0	60

Fuente: Elaboración propia

Esta tabla de contingencia ofrece certera información a nuestro estudio. Por ejemplo, se observa que existen 06 gerentes y jefes de operaciones que están de acuerdo con la planeación financiera y a la vez están de acuerdo con la gestión de créditos y cobranzas de las agencias aduaneras de la Provincia del Callao. Pero, se busca un indicador numérico que indique el grado de existencia de esa relación. Esa respuesta nos dará el valor de la Chi cuadrado de Pearson, usada para la conclusión de esta prueba de hipótesis.

Notamos que en esta Tabla de contingencia existe una columna con cero respuestas. Procedemos a dejar sin efecto en los cálculos, aquí y en las siguientes pruebas. Es decir, en este caso la Tabla se reduce a una distribución Chi cuadrada con  $(5-1) \times (4-1) = 12$  grados de libertad que para un nivel de significancia  $\alpha = 0.05$  damos lectura en la Tabla de la Chi cuadrada cuyo valor teórico es  $\chi^2_{(12,0.05)} = 21.03$  (\*)

Proseguimos con el cálculo de la  $\chi^2_{(calculado)}$  usando las frecuencias de la Tabla 24 se construye

la Tabla 25 en la que se muestran las frecuencias esperadas  $e_{ij}$ . Por ejemplo,  $e_{11} = \frac{35 \times 10}{60} = 5.8$  y

$$e_{12} = \frac{10 \times 17}{60} = 2.8, \dots$$

**Tabla 25: Valores esperados calculados a partir de los datos observados de la Tabla 24**

PLANEACIÓN FINANCIERA (X)	GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZA (Y)				
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Total
Siempre	5.8	2.8	1.2	0.2	10
Casi siempre	17.5	8.5	3.5	0.5	30
Algunas veces	6.4	3.1	1.3	0.2	11
Casi nunca	2.3	1.1	0.5	0.1	4
Nunca	2.9	1.4	0.6	0.1	5
Total	34.9	16.9	7.1	1.1	60

Fuente: Elaboración propia

Remplazando en la fórmula del estadístico de prueba:

$$\chi^2_{(calculado)} = \sum_{i=1}^4 \sum_{j=1}^4 \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} = \frac{(5 - 5.8)^2}{5.8} + \frac{(5 - 2.8)^2}{2.8} + \frac{(0 - 1.2)^2}{1.2} + \dots + \frac{(0 - 0.1)^2}{0.01} = 32.32$$

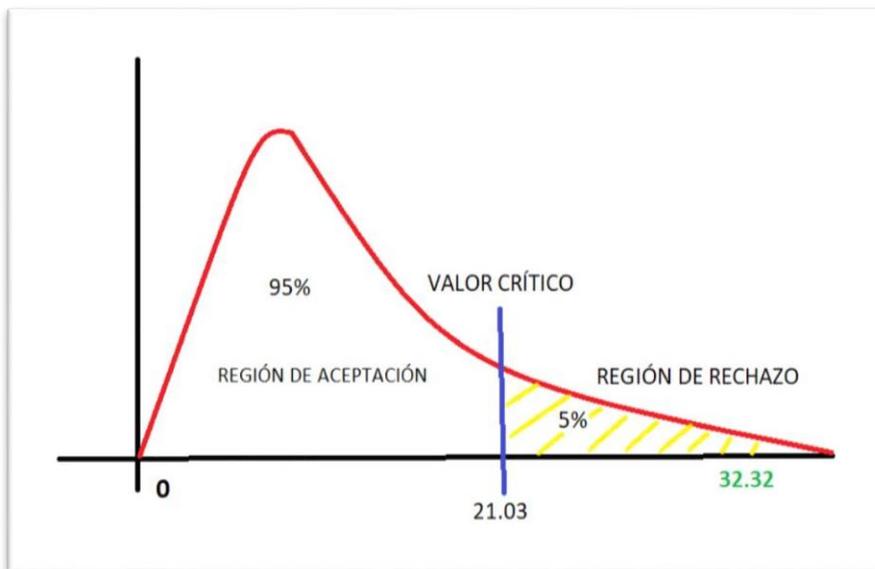
### Paso 5. Decisión

Siguiendo las reglas de decisión establecidas en la Sección 5.3.1 se observa que en (\*) el valor de la Chi cuadrada calculada es mayor que su valor teórico. Por lo tanto, procedemos a aceptar la hipótesis alternativa. Es decir:

$$\chi^2_{(calculado)} = 32.32 > \chi^2_{(12,0.05)} = 21.03$$

Debido a que la hipótesis calculada cae en la región de rechazo, entonces rechazamos la hipótesis nula (falsa).

**Figura 16. Contrastación de Hipótesis principal**



Fuente: Elaboración propia

Como se muestra en la Figura 16, se puede identificar con claridad la caída de la hipótesis calculada en la región de rechazo. Por lo que se llega a concluir tal como se describe en el paso 5.

Todos los procedimientos y cálculos son monótonos, por esa razón para verificar y agilizar la gestión del método estadístico, usamos el programa SPSS versión 26, y se obtuvo:

**Tabla 26. Contrastación de Hipótesis principal mediante SPSS**

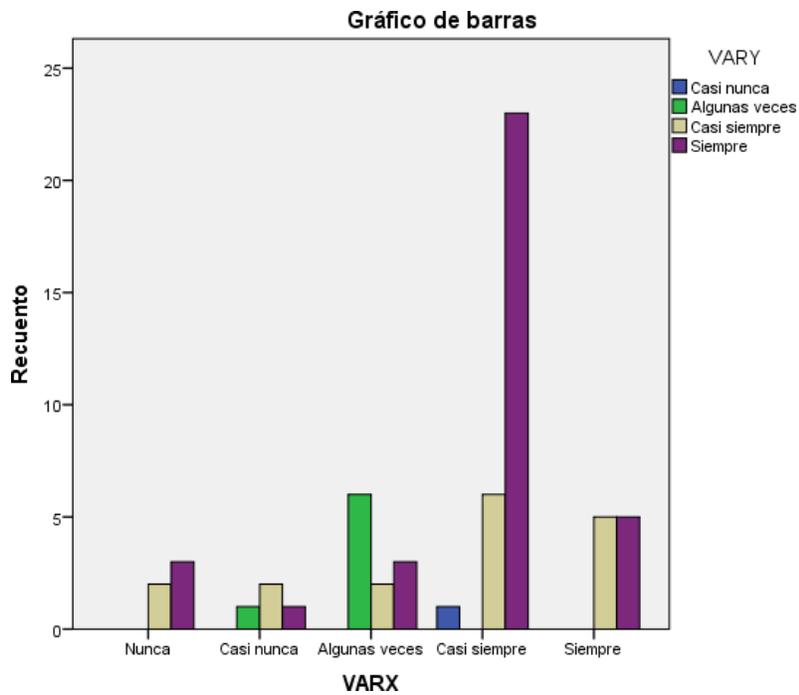
Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	32,321 <sup>a</sup>	12	,001
Razón de verosimilitudes	29,738	12	,003
Asociación lineal por lineal	2,073	1	,150
N de casos válidos	60		

- a. 16 casillas (80,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,07.
- b. Elaboración propia

**Paso 6: Conclusión e Interpretación**

Entonces se concluye que la hipótesis alternativa es verdadera y la hipótesis nula es falsa, es decir que la planeación financiera incide en la gestión de créditos y cobranzas de las agencias aduaneras de la Provincia Constitucional del Callao.

**Figura 17. Recuento de PLANEACIÓN FINANCIERA por GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS.**



**5.3.2. Hipótesis Secundaria (a)**

**Paso 1:** Planteamos la hipótesis Nula y su Alternativa.

**H<sub>0</sub>:** La proyección de flujo de caja no incide en la gestión de cobranzas mensual de las agencias aduaneras de la Provincia Constitucional del callao, 2020-2021.

**H<sub>1</sub>:** La proyección de flujo de caja incide en la gestión de cobranzas mensual de las agencias aduaneras de la Provincia Constitucional del callao, 2020-2021.

**Paso 2:** Elegimos el nivel de significancia  $\alpha = 0.05$  y el estadístico de prueba Chi cuadrado

$$\chi^2_{(calculado)} = \sum_r \sum_c \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} \text{ donde } r = 5 \text{ número de filas y } c = 5 \text{ número de columnas en}$$

la Tabla de contingencia, formada por las alternativas de respuestas de las variables, que en este caso resultan  $5 \times 5 = 25$  celdas, escala Likert de 5 alternativas por cada variable.

**Paso 3:** Procesamiento de base de datos en el SPSS

A través del programa SPSS, se procesa la base de datos que se ha recogido de las respuestas de las encuestas, obteniendo el resumen de procesamientos de casos y la tabla cruzada de los datos de la hipótesis secundaria (a).

**Tabla 27: Resumen del procesamiento de los casos**

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
VARX * VARY	60	100,0%	0	0,0%	60	100,0%

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 28: Tabla de contingencia Flujo de Caja\*Cobranzas mensual**

		INDY1			Total	
		Algunas veces	Casi siempre	Siempre		
INDX1	Recuento	0	1	1	2	
	Casi nunca	Frecuencia esperada	,0	,5	1,4	2,0
		Residuo	,0	,5	-,4	
		Recuento	1	6	5	12
	Algunas veces	Frecuencia esperada	,2	3,2	8,6	12,0
		Residuo	,8	2,8	-3,6	
		Recuento	0	1	9	10
	Casi siempre	Frecuencia esperada	,2	2,7	7,2	10,0
		Residuo	-,2	-1,7	1,8	
		Recuento	0	8	28	36
	Siempre	Frecuencia esperada	,6	9,6	25,8	36,0
		Residuo	-,6	-1,6	2,2	
Total	Recuento	1	16	43	60	
	Frecuencia esperada	1,0	16,0	43,0	60,0	

Fuente: Elaboración propia

**Paso 4:** Cálculo del estadístico de prueba Chi cuadrada calculado.

La evidencia que sustenta el cálculo del estadístico de prueba, para ejecutar la prueba de hipótesis, es la información recolectada mediante la encuesta, cuyas respuestas han sido tabuladas en la Tabla 29.

**Tabla 29. Calculo Chi cuadrado Hipótesis secundaria (a).**

Proyección flujo de caja (X1)	Cobranza mensual (Y1)					Total
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca	
Siempre	28	8	0	0	0	36
Casi siempre	9	1	0	0	0	10
Algunas veces	5	6	1	0	0	12
Casi nunca	1	1	0	0	0	2
Nunca	0	0	0	0	0	0
Total	43	16	1	0	0	60

Fuente: Elaboración propia

Esta tabla de contingencia ofrece certera información a nuestro estudio. Por ejemplo, se observa que existen 28 gerentes y jefes de operaciones que siempre están de acuerdo con la proyección de flujo de caja y a la vez con la gestión de cobranzas mensual de las agencias aduaneras de la Provincia del Callao. Pero, se busca un indicador numérico que indique el grado de existencia de esa relación. Esa respuesta nos dará el valor de la Chi cuadrado de Pearson, usada para la conclusión de esta prueba de hipótesis.

Notamos que en esta Tabla de contingencia existen dos columnas y una fila con cero respuestas. Procedemos a dejarlas sin efecto en los cálculos, aquí y en las siguientes pruebas. Es decir, en este caso la Tabla se reduce a una distribución Chi cuadrada con  $(4-1) \times (3-1) = 6$  grados de libertad que para un nivel de significancia  $\alpha = 0.05$  damos lectura en la Tabla de la Chi cuadrada cuyo valor teórico es  $\chi^2_{(6,0.05)} = 12.59$  (\*)

Proseguimos con el cálculo de la  $\chi^2_{(calculado)}$  usando las frecuencias de la Tabla 29 se construye

la Tabla 30 en la que se muestran las frecuencias esperadas  $e_{ij}$ . Por ejemplo,  $e_{11} = \frac{36 \times 43}{60} = 25.8$

y  $e_{12} = \frac{36 \times 16}{60} = 9.6, \dots$

**Tabla 30: Valores esperados calculados a partir de los datos observados de la Tabla 29**

Proyección flujo de caja (X1)	Cobranza mensual (Y1)			
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Total
Siempre	25.8	9.6	0.6	36
Casi siempre	7.2	2.7	0.2	10.1
Algunas veces	8.6	3.2	0.2	12
Casi nunca	1.4	0.5	0	1.9
Total	43	16	1	60

Fuente: Elaboración propia

Remplazando en la fórmula del estadístico de prueba:

$$\chi^2_{(calculado)} = \sum_{i=1}^4 \sum_{j=1}^4 \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} = \frac{(8 - 9.6)^2}{9.6} + \frac{(0 - 0.6)^2}{0.6} + \dots = 10.46$$

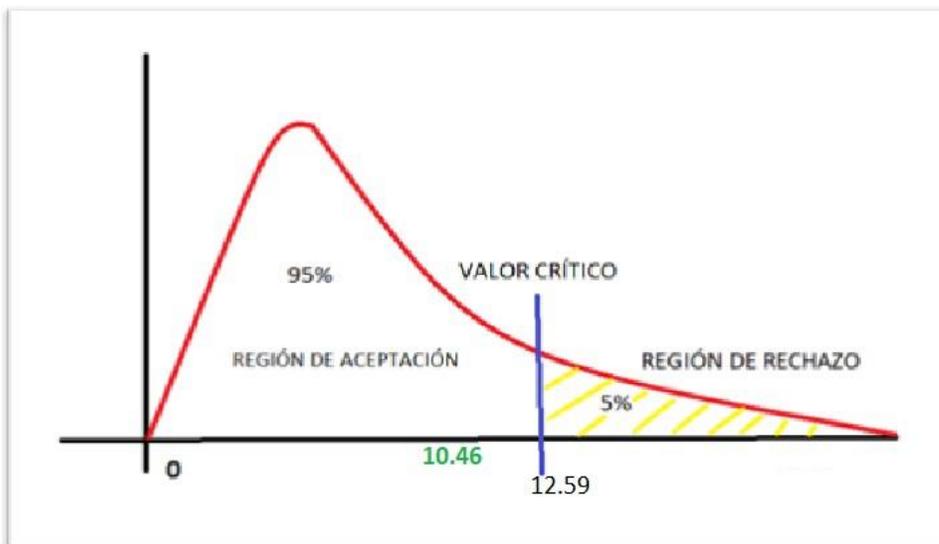
### Paso 5. Decisión

Siguiendo las reglas de decisión establecidas en la Sección 5.3.2 se observa que en (\*) el valor de la Chi cuadrada calculada es menor que su valor teórico. Por lo tanto, procedemos a rechazar la hipótesis alternativa. Es decir:

$$\chi^2_{(calculado)} = 10.46 < \chi^2_{(6,0.05)} = 12.59$$

Debido a que la hipótesis calculada cae en la región de aceptación, entonces rechazamos la hipótesis alternativa (falsa).

**Figura 18. Contrastación de la hipótesis secundaria (a)**



Fuente: Elaboración propia

Como se muestra en la Figura 18, se puede identificar con claridad la caída de la hipótesis calculada en la región de aceptación. Por lo que se llega a concluir tal como se describe en el paso 5.

Todos los procedimientos y cálculos son monótonos, por esa razón para verificar y agilizar la gestión del método estadístico, usamos el programa SPSS versión 26, y se obtuvo:

**Tabla 31. Contrastación de la Hipótesis secundaria (a) mediante el SPSS**

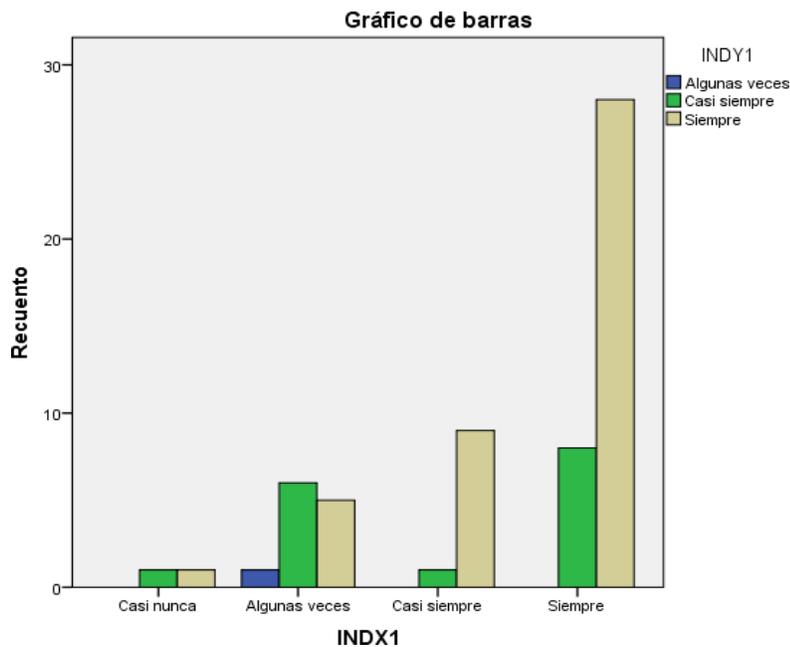
Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,461 <sup>a</sup>	6	,107
Razón de verosimilitudes	9,680	6	,139
Asociación lineal por lineal	5,243	1	,022
N de casos válidos	60		

- a. 8 casillas (66,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,03.
- b. Fuente: Elaboración propia

**Paso 6: Conclusión e Interpretación**

Entonces se concluye que la hipótesis alternativa es falsa y la hipótesis nula es verdadera, es decir que la proyección de flujo de caja no incide en la gestión de cobranzas mensual de las agencias aduaneras de la Provincia Constitucional del Callao, ya que el procedimiento de cobranza para estas empresas es diferente al de otras, casi todas las ventas son al contado por lo que el flujo de caja no tiene una mayor significancia en el proceso.

**Figura 19. Recuento de PROYECCIÓN DE FLUJO DE CAJA por COBRANZAS MENSUALES**



### 5.3.3. Hipótesis Secundaria (b)

**Paso 1:** Planteamos la hipótesis Nula y su Alternativa

**H<sub>0</sub>:** La proyección de estados financieros no incide sobre el nivel de cuentas por cobrar de las agencias aduaneras de la Provincia Constitucional del Callao, 2020-2021.

**H<sub>1</sub>:** La proyección de estados financieros incide sobre el nivel de cuentas por cobrar de las agencias aduaneras de la Provincia Constitucional del Callao, 2020-2021.

**Paso 2:** Elegimos el nivel de significancia  $\alpha = 0.05$  y el estadístico de prueba Chi cuadrado

$$\chi^2_{(calculado)} = \sum_r \sum_c \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} \text{ donde } r = 5 \text{ número de filas y } c = 5 \text{ número de columnas en}$$

la Tabla de contingencia, formada por las alternativas de respuestas de las variables, que en este caso resultan  $5 \times 5 = 25$  celdas, escala Likert de 5 alternativas por cada variable.

**Paso 3:** Procesamiento de base de datos en el SPSS

A través del programa SPSS, se procesa la base de datos que se ha recogido de las respuestas de las encuestas, obteniendo el resumen de procesamientos de casos y la tabla cruzada de los datos de la hipótesis secundaria (b).

**Tabla 32: Resumen del procesamiento de los casos**

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
VARX * VARY	60	100,0%	0	0,0%	60	100,0%

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 33: Tabla de contingencia PROYECCION DE EEFF\* NIVEL DE CUENTAS POR COBRAR**

		Y2					Total	
		Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre		
X2	Recuento	1	0	1	0	0	2	
	Casi nunca	Frecuencia esperada	,0	,1	,2	,7	1,0	2,0
		Residuo	1,0	-,1	,8	-,7	-1,0	
		Recuento	0	0	2	1	2	5
	Algunas veces	Frecuencia esperada	,1	,2	,6	1,7	2,5	5,0
		Residuo	-,1	-,2	1,4	-,7	-,5	
		Recuento	0	2	2	13	9	26
	Casi siempre	Frecuencia esperada	,4	,9	3,0	8,7	13,0	26,0
		Residuo	-,4	1,1	-1,0	4,3	-4,0	
		Recuento	0	0	2	6	19	27
	Siempre	Frecuencia esperada	,5	,9	3,2	9,0	13,5	27,0
		Residuo	-,5	-,9	-1,2	-3,0	5,5	
Total	Recuento	1	2	7	20	30	60	
	Frecuencia esperada	1,0	2,0	7,0	20,0	30,0	60,0	

Fuente: Elaboración propia

**Paso 4:** Cálculo del estadístico de prueba Chi cuadrada calculado.

La evidencia que sustenta el cálculo del estadístico de prueba, para ejecutar la prueba de hipótesis, es la información recolectada mediante la encuesta, cuyas respuestas han sido tabuladas en la Tabla 34.

**Tabla 34. Cálculo Chi cuadrado Hipótesis secundaria (b).**

Proyección de EEFF (X2)	Nivel de cuentas por cobrar (Y2)					Total
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca	
Siempre	19	6	2	0	0	27
Casi siempre	9	13	2	2	0	26
Algunas veces	2	1	2	0	0	5
Casi nunca	0	0	1	0	1	2
Nunca	0	0	0	0	0	0
Total	30	20	7	2	0	60

Fuente: Elaboración propia

Esta tabla de contingencia ofrece certera información a nuestro estudio. Por ejemplo, se observa que existen 19 gerentes y jefes de operaciones que siempre están de acuerdo con la proyección de estados financieros y a la vez con el nivel de cuentas por cobrar de las agencias aduaneras de la Provincia del Callao. Pero, se busca un indicador numérico que indique el grado de existencia de esa relación. Esa respuesta nos dará el valor de la Chi cuadrado de Pearson, usada para la conclusión de esta prueba de hipótesis.

Notamos que en esta Tabla de contingencia existe una fila con cero respuestas. Procedemos a dejarla sin efecto en los cálculos, aquí y en las siguientes pruebas. Es decir, en este caso la Tabla se reduce a una distribución Chi cuadrada con  $(5-1) \times (4-1) = 12$  grados de libertad que para un nivel de significancia  $\alpha = 0.05$  damos lectura en la Tabla de la Chi cuadrada cuyo valor teórico es  $\chi^2_{(12,0.05)} = 21,03$  (\*)

Proseguimos con el cálculo de la  $\chi^2_{(calculado)}$  usando las frecuencias de la Tabla 34 se construye

la Tabla 35 en la que se muestran las frecuencias esperadas  $e_{ij}$ . Por ejemplo,  $e_{11} = \frac{27 \times 30}{60} = 13.5$

y  $e_{12} = \frac{27 \times 20}{60} = 9$  ....

**Tabla 35: Valores esperados calculados a partir de los datos observados de la Tabla 34**

Proyección de EEFF (X2)	Nivel de cuentas por cobrar (Y2)					Total
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca	
Siempre	13.5	9	3.2	0.8	0.5	27
Casi siempre	13	8.7	3	0.9	0.4	26
Algunas veces	2.5	1.6	0.6	0.2	0.1	5
Casi nunca	1	0.7	0.2	0.1	0	2
Total	30	20	7	2	1	60

Fuente: Elaboración propia

Remplazando en la fórmula del estadístico de prueba:

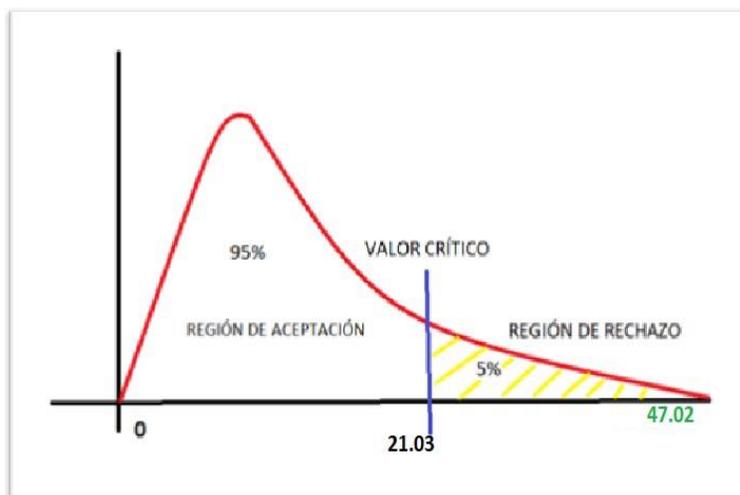
$$\chi^2_{(calculado)} = \sum_{i=1}^4 \sum_{j=1}^4 \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} = \frac{(19 - 13.5)^2}{13.5} + \frac{(6 - 9)^2}{9} + \dots = 47.02$$

**Paso 5. Decisión.** Siguiendo las reglas de decisión establecidas en la Sección 5.3.3 se observa que en (\*) el valor de la Chi cuadrada calculada es mayor que su valor teórico. Por lo tanto, procedemos a rechazar la hipótesis nula. Es decir:

$$\chi^2_{(calculado)} = 47.02 > \chi^2_{(12,0.05)} = 21.03$$

Debido a que la hipótesis calculada cae en la región de rechazo, entonces rechazamos la hipótesis nula (falsa).

**Figura 20. Contrastación de Hipótesis secundaria (b)**



Fuente: Elaboración propia

Como se muestra en la Figura 19, se puede identificar con claridad la caída de la hipótesis calculada en la región de rechazo. Por lo que se llega a concluir tal como se describe en el paso 5.

Todos los procedimientos y cálculos son monótonos, por esa razón para verificar y agilizar la gestión del método estadístico, usamos el programa SPSS versión 26, y se obtuvo:

**Tabla 36. Contrastación de Hipótesis secundaria (b) mediante SPSS**

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	47,018 <sup>a</sup>	12	,000
Razón de verosimilitudes	24,633	12	,017
Asociación lineal por lineal	13,990	1	,000
N de casos válidos	60		

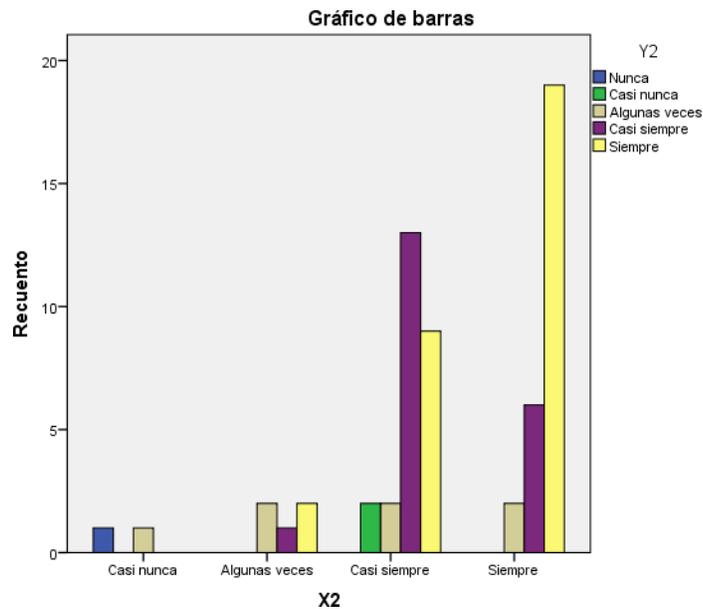
a. 16 casillas (80,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,03.

b. Fuente: Elaboración propia

### **Paso 6: Conclusión e Interpretación**

Entonces se concluye que la hipótesis alternativa es verdadera y la hipótesis nula es falsa, es decir que La proyección estados financieros incide en el nivel de cuentas por cobrar de las agencias aduaneras de la Provincia Constitucional del Callao.

**Figura 21. Recuento de PROYECCIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS por NIVEL DE CUENTAS POR COBRAR**



### 5.3.4. Hipótesis Secundaria (c)

**Paso 1:** Planteamos la hipótesis Nula y su Alternativa

**H<sub>0</sub>:** El plan de inversiones no incide en la reducción de la morosidad de las agencias aduaneras de la Provincia Constitucional del Callao, 2020-2021.

**H<sub>1</sub>:** El plan de inversiones incide en la reducción de la morosidad de las agencias aduaneras de la Provincia Constitucional del Callao, 2020-2021.

**Paso 2:** Elegimos el nivel de significancia  $\alpha = 0.05$  y el estadístico de prueba Chi cuadrado

$$\chi^2_{(calculado)} = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}$$

donde  $r = 5$  número de filas y  $c = 5$  número de columnas en la Tabla de contingencia, formada por las alternativas de respuestas de las variables, que en este caso resultan  $5 \times 5 = 25$  celdas, escala Likert de 5 alternativas por cada variable.

**Paso 3:** Procesamiento de base de datos en el SPSS

A través del programa SPSS, se procesa la base de datos que se ha recogido de las respuestas de las encuestas, obteniendo el resumen de procesamientos de casos y la tabla cruzada de los datos de la hipótesis secundaria (c).

**Tabla 37. Resumen del procesamiento de los casos**

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
VARX * VARY	60	100,0%	0	0,0%	60	100,0%

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 38: Tabla de contingencia PLAN DE INVERSIONES \* REDUCCIÓN DE MOROSIDAD**

		Y3			Total	
		Algunas veces	Casi siempre	Siempre		
X3	Casi nunca	Recuento	0	1	1	2
		Frecuencia esperada	,1	,3	1,6	2,0
		Residuo	-,1	,7	-,6	
		Recuento	0	0	5	5
		Frecuencia esperada	,3	,7	4,0	5,0
		Residuo	-,3	-,7	1,0	
		Recuento	1	0	11	12
		Frecuencia esperada	,8	1,6	9,6	12,0
		Residuo	,2	-1,6	1,4	
		Recuento	3	7	31	41
		Frecuencia esperada	2,7	5,5	32,8	41,0
		Residuo	,3	1,5	-1,8	
Total		Recuento	4	8	48	60
		Frecuencia esperada	4,0	8,0	48,0	60,0

Fuente: Elaboración propia

**Paso 4:** Cálculo del estadístico de prueba Chi cuadrada calculado.

La evidencia que sustenta el cálculo del estadístico de prueba, para ejecutar la prueba de hipótesis, es la información recolectada mediante la encuesta, cuyas respuestas han sido tabuladas en la Tabla 39.

**Tabla 39. Cálculo de Chi cuadrado Hipótesis secundaria (c).**

PLAN DE INVERSIONES (X3)	REDUCCIÓN DE MOROSIDAD (Y3)					Total
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca	
Siempre	31	7	3	0	0	41
Casi siempre	11	0	1	0	0	12
Algunas veces	5	0	0	0	0	5
Casi nunca	1	1	0	0	0	2
Nunca	0	0	0	0	0	0
Total	48	8	4	0	0	60

Fuente: Elaboración propia

Esta tabla de contingencia ofrece certera información a nuestro estudio. Por ejemplo, se observa que existen 31 gerentes y jefes de operaciones que siempre están de acuerdo con el plan de inversiones y a la vez con reducción de la morosidad de las agencias aduaneras de la Provincia del Callao. Pero, se busca un indicador numérico que indique el grado de existencia de esa relación. Esa respuesta nos dará el valor de la Chi cuadrado de Pearson, usada para la conclusión de esta prueba de hipótesis.

Notamos que en esta Tabla de contingencia existen dos columnas y una fila con cero respuestas. Procedemos a dejarlas sin efecto en los cálculos, aquí y en las siguientes pruebas. Es decir, en este caso la Tabla se reduce a una distribución Chi cuadrada con  $(4-1) \times (3-1) = 6$  grados de libertad que para un nivel de significancia  $\alpha = 0.05$  damos lectura en la Tabla de la Chi cuadrada cuyo valor teórico es  $\chi^2_{(6,0.05)} = 12.59$  (\*)

Proseguimos con el cálculo de la  $\chi^2_{(calculado)}$  usando las frecuencias de la Tabla 39 se construye la Tabla 40 en la que se muestran las frecuencias esperadas  $e_{ij}$ . Por ejemplo,  $e_{11} = \frac{41 \times 48}{60} = 32.8$

$$y e_{12} = \frac{41 \times 8}{60} = 5.5, \dots$$

**Tabla 40: Valores esperados calculados a partir de los datos observados de la Tabla 39**

PLAN DE INVERSIONES (X3)	REDUCCIÓN DE MOROSIDAD (Y3)			
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Total
Siempre	32.8	5.5	2.7	41
Casi siempre	9.6	1.6	0.8	12
Algunas veces	4	0.7	0.3	5
Casi nunca	1.6	0.3	0.1	2
Total	48	8.1	3.9	60

Fuente: Elaboración propia

Remplazando en la fórmula del estadístico de prueba

$$\chi^2_{(calculado)} = \sum_{i=1}^4 \sum_{j=1}^4 \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} = \frac{(31 - 31.8)^2}{31.8} + \frac{(7 - 5.5)^2}{5.5} + \dots = 6.03$$

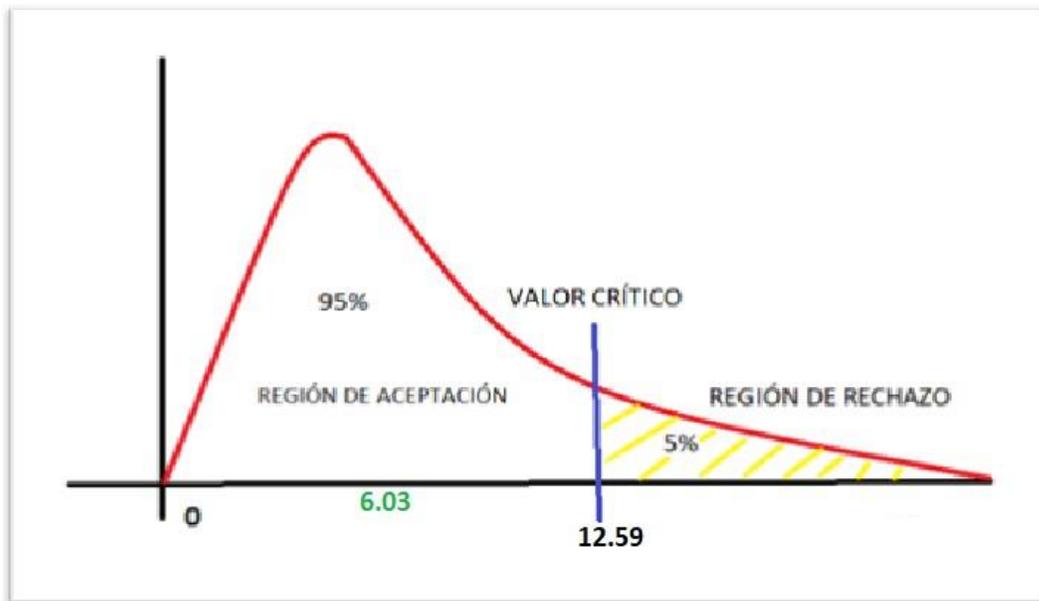
### Paso 5. Decisión

Siguiendo las reglas de decisión establecidas en la Sección 5.3.4 se observa que en (\*) el valor de la Chi cuadrada calculada es menor que su valor teórico. Por lo tanto, procedemos a rechazar la hipótesis alternativa. Es decir:

$$\chi^2_{(calculado)} = 6.03 < \chi^2_{(6,0.05)} = 12.59$$

Debido a que la hipótesis calculada cae en la región de aceptación, entonces rechazamos la hipótesis alternativa (falsa).

**Figura 22. Contrastación de la hipótesis secundaria (c)**



Fuente: Elaboración propia

Como se muestra en la Figura 20, se puede identificar con claridad la caída de la hipótesis calculada en la región de aceptación. Por lo que se llega a concluir tal como se describe en el paso 5.

Todos los procedimientos y cálculos son monótonos, por esa razón para verificar y agilizar la gestión del método estadístico, usamos el programa SPSS versión 26, y se obtuvo:

**Tabla 41. Contratación de Hipótesis secundaria (c)**

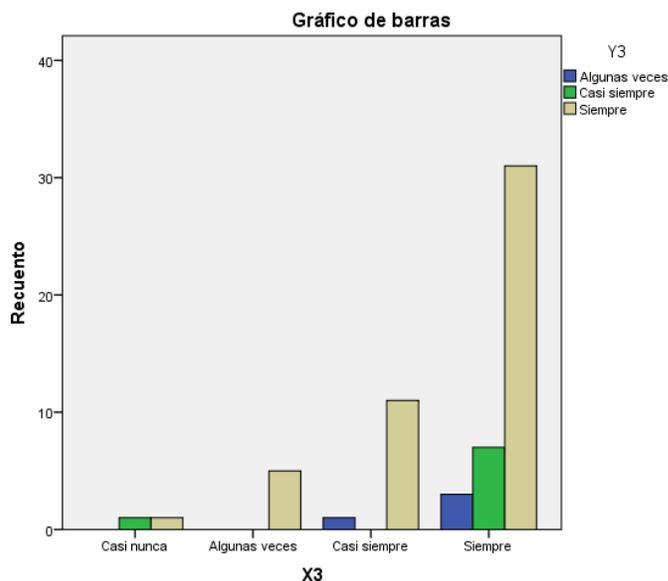
Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,034 <sup>a</sup>	6	,419
Razón de verosimilitudes	7,897	6	,246
Asociación lineal por lineal	,493	1	,483
N de casos válidos	60		

- a. 9 casillas (75,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,13.
- b. Fuente: Elaboración propia

**Paso 6: Conclusión e Interpretación**

Entonces se concluye que la hipótesis alternativa es falsa y la hipótesis nula es verdadera, es decir que el plan de inversiones no incide en la reducción de la morosidad de las agencias aduaneras de la Provincia Constitucional del Callao ya que un plan de inversiones se refiere a un conjunto amplio de decisiones y la morosidad se combate con una mejor segmentación, ofreciendo facilidades de pago y otros factores que deben implementarse en una política de cobranzas.

**Figura 23. Recuento de PLAN DE INVERSIONES POR REDUCCIÓN DE MOROSIDAD**



## CAPITULO VI: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 6.1 Discusión

En esta parte del estudio es importante señalar, que la investigación trató sobre un aspecto muy importante que es **“La planeación financiera y su incidencia en la gestión de créditos y cobranzas en las agencias aduaneras de la Provincia Constitucional del Callao, año 2020-2021**, al respecto se encontraron los siguientes hallazgos:

- a) Las Agencias Aduaneras no siempre cuentan con una proyección de las cuentas por cobrar por cliente, toman de referencia el nivel histórico de cobranzas, lo cual no siempre está alineado a los objetivos del presente trabajo de investigación.
- b) Las Agencias Aduaneras no incorporan en sus reportes internos la clasificación del riesgo crediticio de cada cliente, esto ayudará a evaluar la capacidad de pago que tiene cada uno y realizar una segmentación que permita ofrecer facilidades de pago, incentivos por pronto pago, entre otros mecanismos que ayudarán a las agencias aduaneras a cumplir con las metas propuestas para mejorar su liquidez.
- c) La proyección de estados financieros no es siempre una herramienta utilizada por las agencias aduaneras. Los encuestados afirmaron que contar con información proyectada de estados financieros, permiten información certera para la toma de decisiones, de esta manera se puede implementar una política de cobranzas que permitirá a las agencias aduaneras contar con una cartera sana.
- d) Cabe señalar que no todas las Agencias Aduaneras utilizan plataformas de pago virtuales que contribuirán a alcanzar un nivel de cobranza efectivo, del mismo modo sería importante que estas empresas inviertan en plataformas digitales para mejorar su productividad y la eficiencia en los recursos utilizados.

- e) Muchas agencias aduaneras no cuentan con un profesional que se encargue de la parte financiera y que pueda ofrecer un plan estratégico para mejorar la gestión de créditos y cobranzas; contar con financiero que visión comercial y tecnológica de los clientes permitirá que las Agencias Aduaneras mejorar su proceso de toma de decisiones.
- f) Revisando otros trabajos de investigación podemos citar a: **MONTEZA, VARGAS (2021)** en su trabajo de investigación titulada: **Procesos de créditos y cobranzas de la empresa Distribuidora Ferretera La Marginal EIRL-Moyobamba 2021**, para optar el título profesional de Contador Público, en la Universidad Cesar Vallejo comenta lo siguiente:

“Un plan de mejoras en el área de la empresa de créditos y cobranzas a lo largo de los años ha ido evolucionando”, es decir no se tiene definidos aspectos básicos para poder desarrollarse de una manera mejor que la actual. Consideran que la formulación de estrategias, implementación de manuales en esa área, indicadores, ayudarán a los trabajadores a desarrollar su trabajo de manera más eficiente y con foco en los clientes y los mercados.

## 6.2 Conclusiones

- a) De acuerdo con la información procesada se concluye que la proyección de flujo de caja no incide en la gestión de cobranzas mensual en las agencias aduaneras de la Provincia Constitucional del Callao, año 2020-2021, debido a que la mayoría de estas cobranzas se realizan a través de los bancos por lo cual, la recuperación dependerá del nivel de cumplimiento de los clientes.
  
- b) Según la data procesada se concluye que la proyección de estados financieros influye significativamente en el nivel de cuentas por cobrar mensual en las agencias aduaneras de la Provincia Constitucional del Callao, año 2020-2021, debido a que las áreas financieras de las Agencias de Aduanas tienen como objetivo mejorar sustancialmente el ciclo de conversión del efectivo, esta proyección ayuda a evaluar la situación financiera y a la toma de decisiones para mejorar los porcentajes.
  
- c) De acuerdo con la investigación desarrollada se concluye que el plan de inversiones no incide la reducción de la morosidad en las agencias aduaneras de la Provincia Constitucional del Callao, año 2020-2021, debido a que el plan de inversiones tendrá impacto en la medida que los procesos con los clientes sean más ágiles, y la información del cliente este en línea y debidamente actualizada.

Según la información recolectada y procesada, se concluye que la planeación financiera incide en la gestión de créditos y cobranzas en las agencias aduaneras de la Provincia Constitucional del Callao, año 2020-2021, debido a que en este proceso se fijan las metas e indicadores de gestión para evaluar el desempeño financiero del área.

### 6.3 Recomendaciones

- a) Se recomienda a las áreas financieras de las Agencias de Aduanas, que soliciten al responsable del área de créditos y cobranzas una proyección de las cobranzas para los próximos seis meses, tomando en cuenta el histórico de pagos y la situación actual de pagos de los clientes.
  
- b) Se recomienda que la Alta Dirección de las empresas solicite al área financiera de las Agencias de Aduana, una proyección de los estados financieros para un periodo de 12 meses, con la finalidad de verificar la eficiencia en el uso de los recursos utilizados vinculados al capital de trabajo, como son el nivel de cuentas por cobrar.
  
- c) Se recomienda a la alta Dirección de las Agencias de Aduana considerar en su plan de inversiones del año, una partida para herramientas digitales, con la finalidad de mejorar la gestión empresarial, la productividad, la información de todos los clientes relacionados a sus compras y cobranzas de los últimos 12 meses.

Una última recomendación para la Alta Dirección de las Agencias de Aduana es que soliciten a su área de Tecnologías de Información el desarrollo de un sistema de planeación financiera, o en su defecto se cotice un sistema con los principales proveedores del mercado, que permita hacer análisis de sensibilidad en lo relacionado a la gestión de créditos y cobranzas como también otras cuentas relacionadas al capital de trabajo.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

### Referencias Bibliográficas:

Arana G, Denis, K (2018) Planeación Financiera para mejorar la rentabilidad en una empresa de servicios. Repositorio académico de la Universidad Privada Norbert Wiener <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2728>

Gutiérrez C.; Kelly, N (2016) Gestión de créditos y cobranza y su relación con la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, agencia Tarapoto (Título profesional Universidad Cesar Vallejo). Repositorio académico de la Universidad cesar vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28649>

Saldaña.; Alcira (2016) Análisis de la gestión financiera y su incidencia en la planeación estratégica de la Ferretería Manantial Guihon SAC. (Título profesional Universidad Nacional de Trujillo). <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/10283>

Ramos, I (2015-2016) ANÁLISIS DE LA PLANIFICACIÓN FINANCIERA Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA UNITEL S.A (título de Ingeniería en Tributación y Finanzas, Universidad De Guayaquil) <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/24189>

ARDILA, L.; Salinas, M. (2018) PLANEACIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA INDUSTRIAS TIZZA GHOTS LTDA Y SU INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA INDUSTRIAS TIZZA GHOTS LTDA (Para obtener el grado de especialización en finanzas, Corporación Universitaria Minuto de Dios).

<http://repositorio/hdl.handle.net/10656/6331>

Rodríguez; A. (2005), la realidad financiera de las organizaciones

Carleton, W. (1970); Warren, J., y Shelton, J., (1971) relación entre planeación financiera y el proceso de decisión

NAVARRO, S. (2018) La planificación financiera una herramienta clave para el logro de los objetivos empresariales

Caccya, D. (2015) Análisis de Rentabilidad de una empresa

Morales, A (2014), PLANEACIÓN FINANCIERA

Puente; M (2017), Planeación financiera y presupuestaria

Montaña; V (2015) Análisis y planificación financiera

Cevallos, S (2014) Métodos de Cobranza

Mendoza, J (2012) Gestión del Riesgo

Morales, A. (2014) Crédito y Cobranza

Mendoza, J. Gestión del Riesgo (2012)

Stuart; J Economía Política

Tapia; A (2018) La Gestión de Cobranzas

## Referencias Electrónicas

Instituto Nacional De Estadística e Informática: Exportaciones e Importaciones 2019-2020 <https://www.inei.gob.pe/biblioteca-virtual/boletines/exportaciones-e-importaciones/1/>

Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria: Ley General de Aduanas  
**INFORME Nº 59 -2007-SUNAT/2B4000**

# **ANEXOS**

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TITULO:** LA PLANEACIÓN FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS EN AGENCIAS ADUANERAS EN LA PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO 2020-2021.

**AUTORES:** FABIO ENRIQUE QUINTANA GARCIA - CINTHYA LIZBETH VIDAL SUAREZ

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO
Problema principal	Objetivo principal	Hipótesis general	Independiente		
¿De qué manera influye una planeación financiera sobre la gestión de créditos y cobranzas de las agencias aduaneras de la Provincia Constitucional del Callao, 2020-2021?	Determinar si la correcta aplicación de una planeación financiera impactaría positivamente en la gestión de créditos y cobranzas de las agencias aduaneras de la Provincia Constitucional del Callao, 2020-2021.	La planeación financiera como herramienta para mejorar la gestión de créditos y cobranzas en las agencias aduaneras de la Provincia Constitucional del Callao, año 2020-2021.	Planeación Financiera	-Proyección de flujo de caja. -Proyección de Estados Financieros. -Plan de inversiones.	<p><b>Población.-</b> A nivel de las agencias aduaneras del sector callao.</p> <p><b>Muestra.-</b> 30 gerentes generales y 30 jefes de operaciones. Muestreo aleatorio simple, como fuente del muestreo probabilístico.</p> <p><b>Técnica e Instrumento:</b> a. Encuesta.</p>
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis secundarias			
a) ¿En qué medida la proyección de flujo de caja incide en la gestión de cobranzas mensual de las agencias aduaneras de la Provincia Constitucional del Callao, 2020-2021?	a) Analizar si la proyección de flujo de caja incide en la gestión de cobranzas mensual de las agencias aduaneras de la Provincia Constitucional del Callao, 2020-2021.	a) La proyección de flujo de caja influye significativamente sobre la gestión de cobranzas mensual de la Provincia Constitucional del Callao del año 2020-2021.			
b) ¿En qué forma la proyección de estados financieros influye en el nivel de cuentas por cobrar de las agencias aduaneras de la Provincia Constitucional del Callao, 2020-2021?	b) Evaluar si la proyección de estados financieros incide sobre el nivel de cuentas por cobrar de las agencias aduaneras de la Provincia Constitucional del Callao, 2020-2021.	b) La proyección de estados financieros influye en gran parte sobre el nivel de cuentas por cobrar en las agencias aduaneras de la Provincia Constitucional del Callao, año 2020-2021.	<u>Dependiente</u>	-Gestión de cobranzas mensual. -Nivel de cuentas por cobrar. -Reducción de la morosidad.	
c) ¿De qué manera un plan de inversiones incide en la reducción de la morosidad de las agencias aduaneras de la Provincia Constitucional del Callao, 2020-2021?	c) Validar si un plan de inversiones incide en la reducción de la morosidad de las agencias aduaneras de la Provincia Constitucional del Callao, 2020-2021.	c) Un plan de inversiones incide sobre la reducción de morosidad en las agencias aduaneras de la Provincia Constitucional del Callao, año 2020-2021.	Gestión de Créditos y Cobranzas		

## ANEXO 2: ENCUESTA

### INSTRUCCIONES:

La presente tiene por finalidad recoger información sobre la investigación titulada: “**LA PLANEACIÓN FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS EN AGENCIAS ADUANERAS EN LA PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO 2020-2021**”, la misma que está compuesta por un conjunto de preguntas, donde luego de leer dicha interrogante debe elegir la alternativa que considere correcta, marcando para tal fin con un aspa (X). Se le recuerda, que estatística es anónima, se agradece su participación.

1. En su opinión ¿Es importante que las Agencias Aduaneras segmenten sus ventas mensuales proyectadas por categoría de servicio?

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

2. ¿Cree usted que las Agencias Aduaneras deben monitorear el crecimiento del porcentaje de cobranzas de ventas al crédito para evitar problemas de liquidez?

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

3. ¿Considera usted que el estado de situación financiera debe proyectarse en forma mensual detallando cada categoría del activo?

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

4. ¿En su opinión el estado de resultados proyectados debe incluir la mejor estimación de la provisión financiera para incobrables?

- a) Siempre (            )
- b) Casi siempre (            )
- c) Algunas veces (            )

- d) Casi nunca ( )
- e) Nunca ( )

5. ¿Cree usted que el uso de herramientas digitales de pagos influye en una mejor recaudación de cobranzas?

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

6. ¿En su opinión la inversión en el desarrollo de aplicaciones en smartphones ayuda a los funcionarios de las Agencias Aduaneras a contar con información de sus clientes en línea?

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

7. ¿En su opinión las Agencias Aduaneras deben elaborar su proceso de planeación financiera con la participación de equipos multidisciplinarios?

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

8. ¿Cree usted que el área de créditos de las Agencias Aduaneras debe establecer metas de cobranzas por clientes?

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

9. En su opinión ¿Las Agencias Aduaneras deben establecer incentivos por pagos anticipados a sus clientes de mejor performance de pagos?

- a) Siempre ( )

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

10. ¿Cree usted que el área de créditos de las Agencias Aduaneras debe revisar la clasificación de riesgo de sus clientes antes de aprobar nuevas solicitudes de crédito?

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

11. ¿En su opinión el área de créditos de las Agencias Aduaneras debe proponer aumento de las líneas de créditos a los clientes con mejor capacidad de pago?

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

12. ¿Considera usted que las Agencias Aduaneras deben establecer incentivos por el cumplimiento del plan mensual de cobranzas?

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

13. ¿Considera usted que el cumplimiento estricto de la política de créditos y cobranzas impacta positivamente en la mejora del periodo de cobro de las Agencias Aduaneras?

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

14. ¿En su opinión las Agencias Aduaneras deben fortalecer su Gestión de Créditos y Cobranzas con una Política de Créditos acorde a las tendencias del mercado?

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

## ANEXO 3: FICHA DE VALIDACIÓN N° 1

### 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 SAN MARTIN DE PORRES.**  
 1.4 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : La planeación financiera y su incidencia en la gestión de créditos y cobranzas en agencias aduaneras en la Provincia Constitucional del Callao 2020-2021.  
 1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO : Fabio Enrique Quintana Garcia  
 Cinthya Lizbeth Vidal Suarez  
 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)  
 c) De 12 a 15: (Válido, mejorar)                              d) De 15 a 18: Válido, precisar  
 e) De 18 a 20: (Válido, aplicar)

### II. ASPECTOS A EVALUAR:

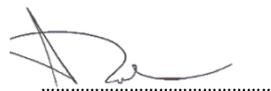
INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(01 - 09)	(10 - 12)	(12 - 15)	(15 - 18)	(18 - 20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Esta formulado con conductas observables.				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: 08 DE MARZO DEL 2022



Firma y Post Firma del experto

DNI N° 10313619

## FICHA DE VALIDACIÓN N° 2

### I. DATOS GENERALES:

**1.1 APELLIDOS Y NOMBRES** : **ARLENE PRADO AYALA.**  
**1.2 GRADO ACADÉMICO** : **MAGISTER EN CONTABILIDAD Y FINANZAS.**  
**1.3 INSTITUCIÓN QUE LABORA** : **UNIVERSIDAD SAN MARTIN DE PORRES.**  
**1.4 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN** : La planeación financiera y su incidencia en la gestión de créditos y cobranzas en agencias aduaneras en la Provincia Constitucional del Callao 2020-2021.  
**1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO** : Fabio Enrique Quintana Garcia  
 Cinthya Lizbeth Vidal Suarez  
**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)  
 c) De 12 a 15: (Válido, mejorar)                              d) De 15 a 18: Válido, precisar  
 e) De 18 a 20: (Válido, aplicar)

### II. ASPECTOS A 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. METODOLOGIA	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: 08 DE MARZO DEL 2022



.....

Firma y Post Firma del experto

DNI N° 07959006

## FICHA DE VALIDACIÓN N° 3

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES : SÁNCHEZ RODRÍGUEZ HUMBERTO JUAN  
 1.2 GRADO ACADÉMICO : DOCTOR EN CONTABILIDAD Y FINANZAS.  
 1.3 INSTITUCIÓN QUE LABORA : UNIVERSIDAD SAN MARTIN DE PORRES.  
 1.4 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : La planeación financiera y su incidencia en la gestión de créditos y cobranzas en agencias aduaneras en la Provincia Constitucional del Callao 2020-2021.  
 1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO : Fabio Enrique Quintana García  
 Cinthya Lizbeth Vidal Suarez  
 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)  
 c) De 12 a 15: (Válido, mejorar)                              d) De 15 a 18: Válido, precisar  
 e) De 18 a 20: (Válido, aplicar)

### II. ASPECTOS A 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
11. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.				X	
12. OBJETIVIDAD	Esta formulado con conductas observables.				X	
13. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
14. ORGANIZACIÓN	Existe organización y lógica.				X	
15. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
16. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.				X	
17. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio.				X	
18. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables.				X	
19. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
20. 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: 08 DE MARZO DEL 2022.



.....  
 Firma y Post Firma del experto

DNI N° 08637909