



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

TESIS

LA GESTIÓN DE COBRANZA Y FLUJO DE EFECTIVO EN LAS
PEQUEÑAS EMPRESAS DE HUACHO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO

BCH. SUSAN NAIRAM CASTILLO GONZALES

ASESORA

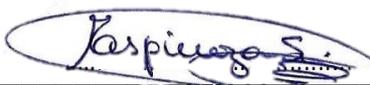
MG. CPCC. SILVIA MARIANELLA ESPINOZA DE SÁNCHEZ

HUACHO – PERÚ

2021

PRESENTADO POR LA BACHILLER:
SUSAN NAIRAM CASTILLO GONZALES

ASESORA:
MG. CPCC. SILVIA MARIANELLA ESPINOZA DE SÁNCHEZ

A handwritten signature in blue ink, enclosed in a blue oval. The signature appears to read "Espinoza S." with a small emblem or flourish at the end.

MG. CPCC. SILVIA MARIANELLA ESPINOZA DE SÁNCHEZ
ASESORA

LA GESTIÓN DE COBRANZA Y FLUJO DE EFECTIVO EN LAS
PEQUEÑAS EMPRESAS DE HUACHO

JURADO EVALUADOR



DRA. CORALI DE LOS SANTOS RONCEROS
PRESIDENTE



MG. CPCC. ANGEL CONZARI LUNA SANTOS
SECRETARIO



MG. CPCC FREDY JAVIER HUACHUA HUARANCCA
VOCAL

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicado a mi Madre por ser mi gran motivación, su apoyo incondicional que me brinda para seguir adelante en mi vida profesional, personal y ser mejor persona cada día.

La Autora

AGRADECIMIENTO

Quiero manifestar mi muy sincero agradecimiento a mis abuelos por enseñarme lo que es la perseverancia y el esfuerzo que hay que tener en la vida cuando buscamos lograr nuestros objetivos que forman nuestro horizonte en nuestra vida.

La Autora

ÍNDICE GENERAL

CONTRACARÁTULA	ii
ASESORA	iii
MIEMBROS DEL JURADO	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
INDICE DE FIGURAS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
CAPITULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.2. Formulación del Problema	3
1.2.1. Problema General	3
1.2.2. Problemas Específicos	3
1.3. Objetivos de la Investigación	4
1.3.1. Objetivo General	4
1.3.2. Objetivos Específicos	4
1.4. Justificación de la Investigación	4
1.5. Delimitación del Estudio	5
1.6. Viabilidad del Estudio	6
CAPITULO II	7
MARCO TEÓRICO	7

2.1. Antecedentes de la Investigación	7
2.2. Bases Teóricas	9
2.3. Definiciones Conceptuales	18
2.4. Formulación de Hipótesis	21
2.4.1. Hipótesis General	21
2.4.2. Hipótesis Específicas.....	22
CAPITULO III	23
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	23
3.1. Diseño Metodológico	23
3.1.1. Tipo de Investigación.....	23
3.1.2. Nivel de la investigación	23
3.1.3. Diseño de la Investigación.....	23
3.1.4. Enfoque de la investigación.....	24
3.2. Población y Muestra	24
3.3. Operación de las variables e indicadores	25
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	29
3.4.1. Técnicas a emplear	29
3.4.2. Descripción de los Instrumentos.....	29
3.5. Técnicas para el procesamiento de la información.....	30
CAPITULO IV	32
RESULTADOS.....	32
4.1. Presentación de los resultados.....	32
4.1.1. Frecuencias y porcentajes de variables y dimensiones.....	32
4.1.2. Contrastación de la hipótesis general y específicas.	40
CAPITULO V.....	45
DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	45

5.1. Discusión	45
5.2. Conclusiones	48
5.3. Recomendaciones	49
CAPITULO VI.....	51
FUENTES DE INFORMACIÓN	51
6.1. Fuentes Bibliográficas.....	51
ANEXOS	53
CUESTIONARIO	54
MATRIZ DE CONSISTENCIA	59

ÍNDICE DE TABLAS

		Pag.
Tabla 1	Operacionalización de la variable gestión de cobranza	24
Tabla 2	Operacionalización de la variable flujo de efectivo	25
Tabla 3	Frecuencias y porcentajes de la variable gestión de cobranza	29
Tabla 4	Frecuencias y porcentajes de la dimensión etapa preventiva	30
Tabla 5	Frecuencias y porcentajes de la dimensión etapa administrativa	31
Tabla 6	Frecuencias y porcentajes de la dimensión etapa judicial	32
Tabla 7	Frecuencias y porcentajes de la variable flujo de efectivo	33
Tabla 8	Frecuencias y porcentajes de la dimensión actividades de operación	34
Tabla 9	Frecuencias y porcentajes de la dimensión actividades de inversión	35
Tabla 10	Frecuencias y porcentajes de la dimensión actividades de financiamiento	36
Tabla 11	Grado de correlación y nivel de significación entre la gestión de cobranza y el flujo de efectivo en las pequeñas empresas del Distrito de Huacho	38
Tabla 12	Grado de correlación y nivel de significación entre la gestión de cobranza y las actividades de operación del flujo de efectivo en las pequeñas empresas del Distrito de Huacho	39
Tabla 13	Grado de correlación y nivel de significación entre la gestión de cobranza y las actividades de inversión del flujo de efectivo en las pequeñas empresas del Distrito de Huacho	40
Tabla 14	Grado de correlación y nivel de significación entre la gestión de cobranza y las actividades de financiamiento del flujo de efectivo en las pequeñas empresas del Distrito de Huacho	41

INDICE DE FIGURAS

	Pag.	
Figura 1	Variable gestión de cobranzas	30
Figura 2	Dimensión etapa preventiva	31
Figura 3	Dimensión etapa administrativa	32
Figura 4	Dimensión etapa judicial	33
Figura 5	Variable flujo de efectivo	34
Figura 6	Dimensión actividades de operación	35
Figura 7	Dimensión actividades de inversión	36
Figura 8	Dimensión actividades de financiamiento	37

RESUMEN

Objetivo: Determinar como la gestión de cobranza ejerce influencia ante el flujo de efectivo en las pequeñas empresas instaladas en el Distrito de Huacho. **Métodos:** La población estuvo comprendida por 67 pequeñas empresas y por lo reducido de la población se incluyeron a todas las empresas para extraer la información, se empleó un instrumento que permitió determinar actitudes basados en la escala de Likert. Considerando las dimensiones: etapa preventiva, etapa administrativa, etapa judicial, actividad de operación, actividad de inversión y actividad de financiamiento. **Resultados:** de nuestra variable gestión de cobranza se determinó que el 53,7% de las empresas han desarrollado una gestión de cobranza moderadamente adecuada; asimismo el 50,7% de las pequeñas empresas han tenido un flujo de caja moderadamente adecuado. Se empleó la Prueba de Spearman para establecer la validez de las hipótesis planteadas generando la **Conclusión:** la gestión de cobranza manifiesta una alta influencia en la generación del flujo de efectivo en las pequeñas empresas del Distrito de Huacho, (sig. bilateral = 0,000 < 0,01; Rho = 0,811).

Palabras clave: gestión de cobranza, política de cobranza, flujo de efectivo, caja.

ABSTRACT

Objective: Determine how collection management influences the cash flow in small businesses installed in the District of Huacho. **Methods:** The population was comprised of 67 small businesses and because of the reduced population, all companies were included to extract the information, an instrument was used that allowed to determine attitudes based on the Likert scale. Considering the dimensions: preventive stage, administrative stage, judicial stage, operation activity, investment activity and financing activity. **Results:** from our variable collection management it was determined that 53.7% of the companies have developed a moderately adequate collection management; 50.7% of small businesses have also had a moderately adequate cash flow. The Spearman Test was used to establish the validity of the hypotheses raised by generating the **Conclusion:** collection management manifests a high influence on the generation of cash flow in small businesses in the District of Huacho, (bilateral sig = 0.000 < 0, 01; Rho = 0.811).

Keywords: collection management, collection policy, cash flow, cash.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo contiene la percepción de los encuestados acerca de los indicadores de la variable gestión de cobranza teniendo como dimensiones: etapa preventiva, etapa administrativa, etapa judicial; asimismo la segunda variable flujo de efectivo con sus sub variables: actividad de operación, actividad de inversión y actividad de financiamiento; tópicos estudiados y analizados teniendo en consideración las normas, teorías.

El trabajo asumió el objetivo de establecer la forma en que la gestión de cobranza incide en el flujo de efectivo en las pequeñas empresas instaladas en el Distrito de Huacho.

La “Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión” ha establecido un protocolo para el desarrollo de las investigaciones el cual tiene seis capítulos que han sido expuestos de la siguiente manera:

En el capítulo I denominado Planteamiento del problema se describe y formula el problema, y consecuentemente se determinaron los objetivos.

En el capítulo II titulado Marco Teórico citamos otras investigaciones en calidad de antecedentes del ámbito nacional e internacional, también se exponen las bases teóricas referidas a las variables y a sus consecuentes dimensiones, además se incluyen definiciones conceptuales; formulando las hipótesis.

En el capítulo III titulado Metodología de la investigación se describe el tipo, nivel, diseño y enfoque; la población y su muestra; la operacionalización de las variables, las técnicas e instrumentos empleados, la técnica para la recolección y procesamiento de los datos de la investigación.

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

En el capítulo V denominado Discusión, conclusiones y recomendaciones de nuestra investigación, exponemos el análisis de los resultados obtenidos.

En el capítulo VI titulado fuentes de información se especifican las referencias bibliográficas tomadas en consideración para la formulación de la investigación.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Las transacciones de compra-venta se realizan enmarcados en convenios bilaterales de naturaleza privada, donde fluye el libre mercado, es decir el proveedor presenta su oferta donde expone las cualidades de un producto o servicio, incluye los servicios post venta, de ser el caso; con esa información el cliente puede realizar la evaluación comparativamente de las peculiaridades de los bienes así como de los servicios; pero de la misma forma tiene como preocupación la forma de pago requerida por el proveedor, es decir si la operación es al contado o si existiera la factibilidad de realizar una compra al crédito, de ser esta última tendrá que evaluar las condiciones tales como tasa de interés, vencimientos, penalidades, entre otras que por la naturaleza se generan.

Como entendemos las operaciones comerciales que desarrollan las empresas están directamente vinculadas con el capital de trabajo que invierte el empresario, es decir una deficiente decisión financiera ocasionaría un efecto directo en el capital de trabajo, es por ello que la ciencia contable pone de manifiesto el manejo financiero de la empresa, en tal sentido y por la trascendencia de las operaciones comerciales consideramos muy trascendente que se formulen planes de manejo financiero que garantice una eficiente rotación del capital de trabajo.

Ante un mercado competitivo y en una economía en la que nos encontramos donde la inflación no tiene una presencia significativa; el proveedor vende al crédito; sin embargo, ante ese escenario es necesario que el empresario establezca políticas sensatas para cuando conceda un crédito, en la medida de que está arriesgando la liquidez que debe generar para poder cumplir con sus obligaciones, otro efecto financiero sería la disminución de su capital de trabajo. Bajo estos escenarios debemos referirnos al reporte emitido por el Departamento de Estudios Económicos de la Asociación de Bancos del

Perú – ASBANC en América Latina quienes al mes de junio del 2018 determinaron que Colombia alcanzó el primer lugar en morosidad con un índice del 4.89% seguido por Brasil 4.40% y Uruguay 4.01%, Perú ocupa el cuarto lugar con un índice de 3.10%; como notamos si la valuación se ha realizado a través del sistema financiero que tienen implementadas políticas de crédito bastante exigentes; el empresario al otorgar crédito también puede verse afectado financieramente, cuando se encuentre con clientes morosos; por lo cual resulta trascendente la gestión de cobranza, cuya eficacia puede verse limitada cuando las políticas para el otorgamiento de los créditos no tienen políticas estructuradas. La gestión de cobranza debe contener procedimientos que busquen coaccionar a los clientes para el cumplimiento de sus obligaciones, el seguimiento para lograr la liquidez de la cartera de crédito, a su vez permite realizar una reingeniería de los procedimientos de cobranzas para ello se deben establecer periodos de evaluación para cuantificar la eficiencia en el otorgamiento de crédito, así como para su cobranza.

En la empresa se formulan los estados financieros con la finalidad de conocer el resultado financiero de una empresa en un tiempo determinado, es decir se deben exponer eficientemente la cuantía de los ingresos y egresos, para poder conocer los resultados económicos, los cuales sustentaran la toma de decisiones; dentro de tal información encontramos el estado de flujo de efectivo el mismo que nos permite conocer la liquidez de la empresa. Los propietarios de las empresas contribuyen con su capital para que a través de su permanente rotación les genere una ganancia, consecuentemente podemos entender que un manejo ineficiente del efectivo desestabilizaría el desarrollo normal de las operaciones comerciales de las pequeñas empresas, en la medida que la falta de liquidez limitaría la inversión retrayendo las ganancias; sin embargo, el manejo del efectivo puede verse influenciado por diversos factores entre los que podemos identificar el retorno de la inversión, es decir la cobranza de las ventas al crédito, lo cual por su trascendencia consideramos que la gestión de cobranza debe enmarcarse en políticas efectivas para garantizar una flujo de efectivo positivo.

Ante lo expuesto somos conscientes que no solo la información a través de los estados financieros permitirán un buen rendimiento de las inversiones de la empresa, de por medio esta una correcta lectura e implementación de políticas empresariales en sus distintos ámbitos, llámese por ejemplo políticas de inventarios, políticas de créditos, políticas de cobranzas, entre otras; sin embargo ante una dinámica economía nacional es necesario que tales políticas se cuantifiquen bajo el aspecto de gestión; con la finalidad de medir la efectividad de las políticas con la intención de optimizarlas.

Por lo antes expuesto, nuestra preocupación es investigar si los procesos de cobranzas enmarcados en políticas de crédito vienen favoreciendo en la generación de liquidez, hechos que se evidencian en el estado de flujo de efectivo en las pequeñas empresas instaladas en el Distrito de Huacho.

1.2. Formulación del Problema

Con el planteamiento de la problemática expuesta delineamos los problemas:

1.2.1. Problema General

¿De qué manera la gestión de cobranza influye en flujo de efectivo en las pequeñas empresas de Huacho?

1.2.2. Problemas Específicos

- ♦ ¿De qué manera la gestión de cobranza influye en las actividades de operación en las pequeñas empresas del Distrito de Huacho?
- ♦ ¿De qué manera la gestión de cobranza influye en las actividades de inversión en las pequeñas empresas del Distrito de Huacho?
- ♦ ¿De qué manera la gestión de cobranza influye en las actividades de financiamiento en las pequeñas empresas del Distrito de Huacho?

1.3. Objetivos de la Investigación

Basados en los problemas establecidos hemos establecido objetivos que detallamos a continuación:

1.3.1. Objetivo General

Determinar la manera en que la gestión de cobranza influye en el flujo de efectivo en las pequeñas empresas del Distrito de Huacho.

1.3.2. Objetivos Específicos

- ♦ Determinar la manera en que la gestión de cobranza influye en las actividades de operación en las pequeñas empresas del Distrito de Huacho.

- ♦ Determinar la manera en que la gestión de cobranza influye en las actividades de inversión en las pequeñas empresas del Distrito de Huacho.

- ♦ Determinar la manera en que la gestión de cobranza influye en las actividades de financiamiento en las pequeñas empresas del Distrito de Huacho.

1.4. Justificación de la Investigación

JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Las actividades comerciales se desarrollan de manera muy diversa y con la incorporación de nuevos instrumentos basados en la tecnología, es conveniente recordar que la gestión de cobranza se valora teniendo en consideración la efectividad de sus procedimientos; en tal contexto es nuestra preocupación, determinar si las políticas referidas a la gestión de cobranza que tienen implementadas las pequeñas empresas, resultan útiles o por el contrario, no favorecen la recuperación de los créditos; con nuestros resultados podremos recomendar políticas que optimicen la gestión de cobranza.

JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

En el ámbito comercial se han establecido diversas teorías referidas a los procedimientos para optimizar la gestión de cobranzas; es decir proponen lineamientos que buscan reducir la incobrabilidad de los créditos otorgados cuyo efecto conducen a la optimización del flujo de efectivo de las pequeñas empresas, y con nuestra investigación develaremos si existen políticas de gestión de crédito basadas en teorías, con tal información podremos determinar la eficiencia de los procesos propuestos; por consiguiente los resultados favorecerán a la pequeña empresa en la optimización de la gestión de cobranza.

JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Los procesos de gestión de cobranza tienen que verse innovados en forma permanente en la medida de que surgen nuevas técnicas de cobranzas; el internet es el principal medio que está permitiendo nuevos métodos para el otorgamiento de créditos, gestionar cobranza reduciendo costos y formas de pago en tiempo real; sin embargo no todos los pequeños empresarios son totalmente permeables a estas innovaciones puesto que tienen reconocida desconfianza a los medios informáticos; con nuestra investigación conoceremos si la gestión de cobranza que vienen ejecutando las pequeñas empresas optimizan la liquidez de las cuentas por cobrar; con tal información propondremos alternativas para la mejorar los procesos de gestión de cobranza.

1.5. Delimitación del Estudio

DELIMITACIÓN ESPACIAL

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

DELIMITACIÓN TEMPORAL

Para la investigación se tomarán en consideración la información financiera del año 2018.

DELIMITACIÓN CONCEPTUAL

La investigación se basa de las variables Gestión de Cobranza y Flujo De Efectivo

1.6. Viabilidad del Estudio

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

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

Nuestra investigación buscará develar si la gestión de cobranzas de las pequeñas empresas viene resultando efectivas, en tal sentido la realidad observada será confrontada con otras investigaciones que también se refieren las variables gestión de cobranza y el flujo de efectivo, en el ámbito nacional e internacional.

Nacionales

En la tesis: *“Propuesta de un plan de gestión de cobranza para disminuir el índice de morosidad de la empresa Estación de Servicios Aries, Bagua 2017”*, que fue presentada ante la “Universidad César Vallejo”; tuvo como objetivo: elaborar una propuesta de un régimen para la gestión en las cobranzas con la finalidad de reducir la morosidad de la estación de servicios Aries; y entre sus conclusiones concordantes con la variable de nuestra investigación citamos:

Romero, (2018), los factores que influyen en el índice de morosidad de la empresa Estación de Servicios Aries, Bagua son: falta de procedimientos de créditos, no se clasifican a los deudores (33,33%), falta de un control de las cuentas por cobrar y no se premia a los gestores de cobranza. Las estrategias de cobranza están enfocadas en disminuir la morosidad de la empresa, en base a que se busca un adecuado proceso desde que se cede el crédito, de manera que facilite el proceso de cobranza. (p.68)

En la tesis: *“El área de créditos y cobranzas y su incidencia en la liquidez de las MYPES de San Juan de Lurigancho - año 2014”*; presentada ante la

“Universidad Católica Los Ángeles”; teniendo como objetivo: establecer la relevancia del departamento de créditos y cobranzas para con la liquidez de las MYPES; y de sus conclusiones relacionadas con nuestra investigación citamos:

Laguna, (2015), se establece que la capacitación debe darse con mayor énfasis a los propietarios y funcionarios de las MYPES en relación a las técnicas y estrategias de créditos y cobranzas, para obtener un mayor cumplimiento de estas obligaciones. (p.43)

Internacionales

En la tesis: “*Utilidad del Estado de Flujos de Efectivo en la detección de la manipulación contable*”; presentada a la “Universitat Politècnica de Catalunya”; tuvo como objetivo el profundizar estudios que induzcan a deducir cuando una empresa realiza manipulación contable; y entre sus conclusiones relacionadas con nuestras variables citamos:

Villaescusa, (2016), Estado de Flujos de Efectivo nos puede proporcionar indicios de manipulación, pero éstos en ningún caso resultan concluyentes. Pero el estudio conjunto de estos indicios con otras variables cualitativas obtenidas de los informes propios de la compañía como sus cuentas anuales o sus informes corporativos nos ayudan a acotar estos indicios y relacionarlos con otras variables de tipo cualitativo que nos proporcionan información adicional sobre el tipo de manipulación o las variables manipuladas. (p.182)

En la tesis: “*Guía de elaboración de Estados de Flujo de Efectivo según la NIC 7*”, para la adecuada presentación a la superintendencia de compañías; presentada ante la “Universidad Católica de Santiago de Guayaquil”; tuvo

como objetivo el diseñar una guía que facilite la formulación del Estado de Flujo de Efectivo en el país de Ecuador; entre sus conclusiones citamos:

Buendía, (2015), En las actividades de operación el método directo permite identificar los pagos o cobros en las distintas actividades, por lo que éste es el método que recomienda la norma y el que se determinar primero en los formularios de la Superintendencia de Compañías. El método indirecto es utilizado en la práctica como conciliación para comparar que las actividades de operación por ambos métodos sea la misma, en este método indirecto. (p.143)

2.2. Bases Teóricas

Como soporte de nuestra investigación expondremos a continuación las bases teóricas a opinión de distintos autores y que se encuentran referidas a nuestras variables y dimensiones.

GESTIÓN DE COBRANZAS

En las pequeñas empresas cuyas actividades contemplan la comercialización de productos y/o servicios teniendo como opción el otorgamiento de crédito, deben mantener políticas de cobranzas eficientes para garantizar la recuperación de la inversión la misma que viene con la utilidad esperada; sin embargo desarrollar gestiones de cobranzas también merecen políticas eficientes. Sin embargo, la gestión de cobranza que desarrolle una pequeña empresa surge como consecuencia del otorgamiento de un crédito, es decir la efectividad de la cobranza también será apoyada por la calidad del cliente a quien se le otorgo el crédito, en otras palabras a quien se le entregó el capital de trabajo que mantiene de la empresa, una deficiente evaluación del potencial cliente nos podría traer una gestión de cobranza infructuosa cuyo extremo sería un cliente moroso y en su caso el compromiso se convertirá en una deuda incobrable, trayendo consigo pérdidas para la pequeña empresa.

En tal sentido cuando se otorga un crédito en una pequeña empresa que por la composición de su capital éste no es muy alto, ante ello se puede estar encaminando hacia una exposición de capital que podría generar pérdidas económicas; no siempre el incumplimiento de las cuentas por pagar de los clientes se genera por la falta de voluntad de pago sino también puede originarse por haber realizado malas inversiones que le han desestabilizado su situación financiera, en tal sentido debemos entender que cuando realizamos el planeamiento no solo se debe enfocar en los clientes sino que también en los proveedores, puesto que están comprendidos en nuestra cadena de comercialización, en tal sentido las pequeñas empresas deben articular sus compromisos por pagar frente a sus compromisos por cobrar garantizando de esta manera un desarrollo sostenido.

Bajo este contexto citamos algunos autores que se refieren a la gestión de cobranza.

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

ETAPA PREVENTIVA

La gestión de cobranza se inicia con una etapa preventiva enfocada en alertar al cliente a no olvidar su compromiso financiero con la empresa, en este ámbito, se notifica a los clientes bajo diferentes medios de comunicación acerca de la deuda que esta por vencer, sin embargo la empresa prioriza la gestión de cobranza por la magnitud de la deuda cuya trascendencia puede resultar significativa para los intereses económicos de la empresa; en tal sentido en esta etapa tiene la finalidad de mantener una comunicación

permanente con los clientes, con la finalidad de que en forma reiterada se le recuerde sus compromisos de pago, para ello encontramos a los diversos medios de comunicación que la tecnología nos ofrece y a un costo bastante módico.

Cabe resaltar que todo otorgamiento de crédito es afectado por el cobro de intereses pero recordemos que la finalidad de la empresa no es beneficiarse por el supuesto interés por cobrar, puesto que tal interés tiene la finalidad de compensar la pérdida del valor adquisitivo de la moneda por la recuperación del capital, existiendo la posibilidad de que el citado interés no cubra la variación del precio del producto, en este caso nos estaríamos enfrentando a una reducción de la esperada ganancia; complementando lo expuesto citamos autores sobre el tema.

Brachfield, (2012), el servicio de cobros deberá actuar en todo momento aplicando los procedimientos de cobro y siguiendo las políticas de cobro previamente establecidas por la empresa, el departamento de cobros, en función al volumen de impagados, la tipología de los deudores, la antigüedad de las deudas y las dificultades de cobro, ha de decidir cómo puede utilizar los tres grandes sistemas de cobro por la vía amistosa que existen: Correspondencia, Teléfono, Visita personal. (p.31)

ETAPA ADMINISTRATIVA

La etapa administrativa de la gestión de cobranza se concentra en la ejecución de políticas de cobranza empleando medios de presión de cobranza para ello la empresa puede emplear distintos medios lo cual en determinado momento puede resultar un sobre costo que redundara en el interés agregado al precio de venta, en tal sentido por la naturaleza de la operación también hay que tomar en consideración la pérdida del valor adquisitivo de la moneda que

resulta por el tiempo que se otorgó el crédito.

Cuando las pequeñas empresas establecen sus políticas del área de cobranzas deben referirse al ámbito del otorgamiento de crédito y en segunda instancia pero no menos importante en el ámbito de las cobranzas de créditos otorgados, las reglas deben ser optimizadas en función a las experiencias

A TRAVES DE LOS VENDEDORES

Las empresas que tienen implementada la comercialización al crédito pueden acceder a diversas formas de enfrentar la cobranza a los clientes, una de las opciones es encargar a los vendedores a realizar doble función es decir le encarga la venta de sus productos y a su vez realice la cobranza de los créditos, lo recomendable en estos casos es aplicarlos en productos cuya facturación no es alta y a su vez el periodo del crédito también es bastante corto menor a un mes, esta modalidad permitirá seguir otorgando crédito en función a las cobranzas que realizan.

Molina, (2005), Ventajas. Se pueden enunciar las siguientes: Cuando el vendedor es el que lleva a cabo la labor de vender y además efectúa la cobranza de la cuenta. [...] Frecuentemente se da el caso de que, con tal de alcanzar su cuota, los vendedores venden sin tener presente las implicaciones que pudiera haber en la cobranza. [...] Se reducen los pedidos que habrán de ser detenidos por el Departamento de Crédito y Cobranzas ya que pocos serán los que no reúnan los requisitos estipulados para ser aprobados. Se reducen los gastos de operación de las empresas es no tendrá cobradores a su servicio. [...] Desventajas. [...] La imagen del vendedor es diferente a la del cobrador y no es fácil encontrar reunidas en una misma persona las cualidades de ambos, de tal manera que, o vende bien y cobra mal o viceversa. (p.22)

UTILIZANDO LOS SERVICIOS BANCARIOS

El otorgamiento de créditos va a tener la necesidad de incrementar costos por las operaciones de cobranzas, sin embargo en algunos casos las empresas buscan reducir la inversión en la gestión de cobranza contratando los servicios de las instituciones financieras las cuales tienen sus propios protocolos y tarifas por los servicios de cobranzas que la empresa deberá considerar como costo adicional, pues los intereses no están orientados a asumir el costo de la cobranza, en este caso encontraremos el concepto de gasto administrativo de cobranza.

Otra de la posible decisión de optar por una cobranza con la intermediación de una institución financiera, es que los clientes se sienten más presionados en la medida que las instituciones financieras no tienen contemplaciones para lograr cobrar las deudas que le han contratado.

Molina, (2005), este conducto para cobrar, ayuda en el caso de clientes que están en lugares fuera del territorio normal de trabajo del proveedor. Sin embargo, si el documento no es pagado, los bancos suelen tardar algunos días, primero, para notificar que el cobro no fue cubierto, y segundo, tardan tiempo en la devolución, lo cual aprovecha el deudor para ganar indebidamente unos días más de crédito. (p.23)

A TRAVES DE LAS AGENCIAS DE COBRO

Cuando hay una necesidad nace una oferta de servicio para atender tal demanda, en este caso las pequeñas empresas confían en que empresas especializadas en realizar cobranzas basados en que tienen mayor oportunidad de lograr el pago de parte del deudor en la medida que se encuentra especializada en tal actividad; sin embargo también resultara un gasto que al momento de otorgamiento del crédito la empresa habrá de considerar como parte del costo de la transacción, pues encontramos el costo del producto, el interés por la concesión de crédito y los gastos de cobranzas;

como vemos ya el producto incrementa su valor lo que algunos casos le podrían generar una reducción de competitividad en el mercado.

Molina, (2005), a las agencias de cobro suelen remitírseles cuentas de muy difícil cobro después de que las empresas han agotado todos los recursos persuasivos para lograr recuperarlas. (p.23)

ETAPA JUDICIAL

Cuando no se tiene buenos resultados en la gestión de cobranza de los créditos otorgados se debe evaluar la posibilidad de emprender una cobranza judicial porque de por medio esta lo que se plantea como costo – beneficio; es decir lo que la empresa recuperará a través de la cobranza judicial es significativa con relación de lo que la empresa invertirá en llevar a cabo una cobranza judicial. En tal contexto es conveniente evaluar si el deudor tiene medios para cumplir con su compromiso de pago, asimismo es necesario verificar que se han agotado los medios preventivos y administrativos de cobranzas. Pese a la mediación de un Juez para el logro de una cobranza esta etapa no es muy aconsejable por los sobre costos que se generarán.

Brachfield, (2009), el gestor de recobros se encontrará ante la imposibilidad de cobrar en efectivo —el moroso no tiene disponible ni es probable que lo tenga a corto plazo— y tampoco resultará viable un compromiso de pagos a medio plazo, puesto que la situación del moroso augura un quebranto empresarial próximo o una insolvencia permanente. En estos casos si el acreedor prefiere llegar a un acuerdo extrajudicial hay que actuar de forma pragmática y utilizar la imaginación para encontrar una solución práctica, puesto que de nada sirve llegar a un acuerdo de pagos sobre el papel si el moroso —aunque quisiera— no podrá cumplirlo. (p.313)

FLUJO DE EFECTIVO

La empresa se encuentran en permanente reinversión de su capital de trabajo es por ello que resulta muy necesario conocer cuál es el flujo de efectivo que tiene la empresa, en la medida de que se pueda evaluar el comportamiento de las políticas de créditos que tiene la empresa lo que consecuentemente comprometerán a las políticas de cobranzas, una evaluación ajustada a la realidad económica del cliente garantizará una cobranza efectiva y consecuentemente se verá reflejada en el estado financiero denominado flujo de efectivo, es decir podemos conocer el comportamiento de nuestra liquidez en forma histórica así como prospectiva. Sobre el particular a continuación la opinión de autores.

Van Horne y Wachowicz, (2002), Se pueden detectar los desequilibrios en el uso de los fondos y emprender las medidas correctivas pertinentes.

A los directores de finanzas les será muy útil un análisis del estado de fondos para el futuro cuando planeen el financiamiento a mediano y largo plazos de sus empresas. Permite saber las posibles necesidades totales de fondos de las empresas, el tiempo esperado de dichas necesidades y su naturaleza; es decir, si la mayor inversión es básicamente para la adquisición de inventarios, activo fijo, etc. (p.176)

ACTIVIDADES DE OPERACIÓN

Representan actividades propias al giro del negocio de la empresa el Estado de flujo de efectivo pondrá de manifiesto el comportamiento del manejo del capital de trabajo, estrictamente vinculado a la gestión de cobranzas puesto que se tiene que evaluar la gestión del efectivo que viene a ser la fuente de inversión de la empresa. Cuando se constituye una empresa se tiene una disponibilidad de efectivo que permitirá las inversiones las cuales estarán enfocadas a existencias, activos fijos principalmente; esta acción representa la inversión de la empresa. Con relación a las actividades de operación

citamos:

Apaza, (2004), las actividades de operación son aquellas que se centran en la principal actividad comercial de la empresa. Estas actividades generan los ingresos y los gastos de operación de la empresa y utilizan los activos y pasivos corrientes de la misma. Las entradas de efectivo de operación provienen de los clientes de la empresa o de intereses o dividendos que recibe la empresa. Las salidas de efectivo de operación provienen de los miles de gastos en los que incurre la empresa. (p.309)

Flores, (2013), Las actividades de operación son las actividades que constituyen la principal fuente de ingresos de actividades ordinarias de la entidad. Por ello los flujos de efectivo de actividades de operación generalmente proceden de las transacciones y otros sucesos y condiciones que entran en la determinación del resultado. (p.375)

ACTIVIDADES DE INVERSIÓN

La participación de una pequeña empresa en el mercado tiene varias fuentes entre las cuales podemos hablar del crecimiento empresarial centralizado en la obtención de las inversiones mobiliarias así como inversiones inmobiliarias, asimismo la empresa puede estar enfocada a la consolidación de su participación en el mercado, a través de la inversión en nuevos productos o nuevas líneas de negocios o en su caso enfocarse en nuevos y potenciales mercados del producto y/o servicio que oferta. Como notamos se trata de poner en juego dinero que se espera un retorno favorable es por ello que resulta pertinente evaluar el flujo de efectivo para poder tentar una inversión favorable; puesto que una inversión insostenible propiciaría una reducción de capital de trabajo. A continuación presentamos la conceptualización de algunos autores referidos a las actividades de inversión.

Apaza, (2004), las actividades de inversión son las que proporcionan los recursos que apoyan las operaciones. Cuando una empresa invierte en activos no corrientes, utiliza efectivo. Cuando los vende, recibe efectivo. Todas las Inversiones y préstamos de efectivo sean corrientes o a largo plazo, se consideran actividades de inversión. Los activos corrientes, diferentes al efectivo, que representan ingresos acumulados o gastos, diferidos se clasifican como actividades de operación. (p.310)

“Las actividades de inversión son las de adquisición y disposición de activos a largo plazo, y otras inversiones no incluidas en equivalentes al efectivo” (Flores, 2013, p.376)

ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO

Las empresas deben evaluar la factibilidad de crecimiento empresarial recurriendo a capital propio o en su caso capital ajeno; este último puede ser de ámbito interno es decir de parte de los socios de la empresa o también puede recurrir a entidades financieras que están prestas al otorgamiento de créditos; sin embargo también resulta pertinente evaluar las condiciones de recepción de crédito, y es ahí donde obtiene relevancia el estado de flujo de efectivo pues permitirá evaluar la trascendencia del capital recibido; esta evaluación también deberá tener en cuenta la factibilidad de recuperación de la inversión, en tal ámbito resultara desfavorable distraer el financiamiento en inversiones que no fueron incluidas en el estudio de factibilidad que se realizó para acceder a un financiamiento. Si la empresa desvía el capital recibido para un determinado proyecto, se enfrentaría ante la imposibilidad de garantizar el retorno del capital con la intención de cumplir con la obligación financiera, tal incumplimiento traerá consigo sanciones moratorias, con ello finalmente, el crédito que originalmente se evaluó como la mejor opción por las condiciones económicas se convertirá en un sobre costo financiero.

Apaza, (2004), Una empresa consigue financiación en efectivo de dos fuentes externas: al vender acciones comunes o preferentes (financiación con patrimonio), y al endeudarse con prestamistas comunes o preferentes (financiación con deuda). Una empresa utiliza el efectivo para actividades de financiación cuando reembolsa el préstamo o el principal de un bono capital, paga dividendos a accionistas y compra acciones. (p.311)

“Las actividades de financiación son las actividades que dan lugar a cambios en el tamaño y composición de los capitales aportados y de los préstamos tomados de una entidad” (Flores, 2013, p.377).

2.3. Definiciones Conceptuales

- ◆ **Aforo**
Porcentaje de un derecho de crédito que se toma como garantía en caso de que se presente una devolución de mercancía por cualquier causa; un cargo adicional del deudor contra el proveedor; o un retraso en el pago por parte del deudor.

- ◆ **Anticipo de clientes**
Es cuando los clientes pagan antes de recibir la totalidad o parte de la mercadería o servicios que tiene intenciones de adquirir.

- ◆ **Apreciación**
Es el aumento del valor de una moneda en comparada con otras.

- ◆ **Aval Moral**
Significa trabajar coordinadamente con el Proveedor de un bien o servicio,

a fin de que este suspenda el suministro de su producto a su cliente moroso, como una forma de presionar a que realice el pago.

◆ **Canasta de Tasas**

Es la forma como se determina la tasa de un crédito tomando la opción más alta entre varias tasas base o índices más un diferencial o multiplicadas por un factor o agregando puntos porcentuales.

◆ **Cedente**

Se les conoce así a las empresas proveedoras de un bien o servicio que tienen una línea de crédito autorizada en Cobranza Delegada, Directa o Al Cobro y que transmiten la propiedad de sus derechos de crédito.

◆ **Cobertura**

Su objetivo es eliminar o menguar el riesgo referido al tipo de cambio, de intereses a consecuencia de operaciones realizadas.

◆ **Cobranza Extrajudicial**

Es la que se realiza fuera de un proceso legal, una vez que se ha realizado la cobranza administrativa.

◆ **Cobranza Judicial**

Es la interpuesta ante un juzgado para exigir la cancelación de un compromiso conforme a la Ley.

◆ **Contrato de futuro**

Contrato que establece el compromiso futuro de compra o venta de mercadería, de divisa o de un título valor a un precio establecido.

◆ **Crédito**

Contrato en el cual la persona natural o la persona jurídica recibe por espacio de un tiempo determinado un monto de dinero de parte de otra persona a cambio de un beneficio en calidad de intereses.

- ◆ Cuentas por pagar
Fuente de financiación con que cuentan las empresas y corresponden a los créditos que reciben de los proveedores.
- ◆ Depreciación monetaria
Es el deterioro permanente de la divisa dentro de un sistema de libre fluctuación, y sobre la devaluación.
- ◆ Derecho de Crédito
Cuenta por cobrar documentada en facturas, o cualquier documento que ampare un bien.
- ◆ Documentos negociables
Fuente de financiación sin mediar garantías a corto plazo, son emitidos por empresas de incuestionable respaldo financiero.
- ◆ Garantía de acciones y bonos
Las acciones y bonos que han sido emitidos en condición del portador se pueden entregar como garantía para un préstamo.
- ◆ Gravamen abierto
Consiste en entregar al prestamista, un gravamen contra los bienes que tiene el sujeto que recibe el crédito, y se le atribuye la opción de venderlos.
- ◆ Interés
Estipendio de pago o que cobra por emplear o entregar dinero.
- ◆ Línea de crédito
Acuerdo financiero entre un banco y una persona natural o jurídica, en el que se otorga un crédito limitado en un periodo de tiempo.
- ◆ Pasivos acumulados
Compromisos creados por recibir servicios que están pendientes de pago.

- ◆ **Préstamos privados**
Ante resultados adversos, las empresas pueden recurrir a financiamiento internos de parte de los accionistas de la misma empresa; la periodicidad la establecen las partes.

- ◆ **Recibos de almacenamiento**
Es la opción de utilizar los bienes como una garantía, la cual consiste en un contrato en el que el prestamista utiliza una tercera parte para controlar el inventario del prestatario permitiéndoles actuar como agente del prestamista.

- ◆ **Recibos de fideicomiso**
Es el instrumento que admite que los bienes permanezcan en fideicomiso para el prestamista, generando un recibo de fideicomiso por los bienes. Estos bienes pueden almacenarse en almacenes públicos o mantenerse en los inmuebles del prestatario.

- ◆ **Tasa de devaluación**
Representa la cuantificación de la disminución del valor de la divisa local ante una moneda extranjera.

- ◆ **Tipo de cambio**
Unidades de la divisa (moneda) de un país que entregará en equivalencia para poder recibir una unidad de la divisa (moneda) de otro país.

2.4. Formulación de Hipótesis

Se han establecido una hipótesis general y tres específicas y se detalla a continuación.

2.4.1. Hipótesis General

La gestión de cobranza influye en el flujo de efectivo en las pequeñas empresas del Distrito de Huacho.

2.4.2. Hipótesis Específicas

- ♦ La gestión de cobranza influye en las actividades de operación en las pequeñas empresas del Distrito de Huacho.

- ♦ La gestión de cobranza influye en las actividades de inversión en las pequeñas empresas del Distrito de Huacho.

- ♦ La gestión de cobranza influye en las actividades de financiamiento en las pequeñas empresas del Distrito de Huacho.

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Diseño Metodológico

El desarrollo del trabajo se enmarcó en función a la siguiente descripción metodológica, en cuanto a su tipo, nivel y propiamente diseño.

3.1.1. Tipo de Investigación

Nuestra investigación al buscar determinar la dependencia existente entre las dos variables incluidas en el problema planteado; la estamos calificando como una investigación correlacional descriptiva.

3.1.2. Nivel de la investigación

Bajo el concepto antes citado consideramos que la presente investigación se desarrolló a nivel descriptivo, porque buscó contextualizar la consecuencia que tiene la gestión de cobranza para con la generación del flujo de efectivo.

3.1.3. Diseño de la Investigación

En el desarrollo de la investigación hemos utilizado el método hipotético – deductivo, debido a que nuestra investigación formuló hipótesis con la finalidad poder contrastar la información recogida con los planteamientos, para tal fin fue necesario aplicar el cuestionario que formulamos a los representantes de 67 pequeñas empresas instaladas en el Distrito de Huacho. Con la información recogida pudimos plantear nuestras conclusiones apoyados por el soporte estadístico pertinente.

$O_x \text{ r } O_y$

$$\left. \begin{array}{l} P_{e1} \rightarrow O_{e1} \rightarrow H_{e1} \\ P_{e2} \rightarrow O_{e2} \rightarrow H_{e2} \\ P_{e3} \rightarrow O_{e3} \rightarrow H_{e3} \end{array} \right\} H_e \rightarrow H_g \rightarrow CH \left\{ \begin{array}{l} C_{p1} \\ C_{p2} \\ C_{p3} \end{array} \right. \rightarrow CF$$

Dónde:

O = La observación

x = La variable tipo independiente (Gestión de cobranza)

r = El conector de la relación

y = La variable tipo dependiente (Flujo de efectivo)

Pe = El problema específico

Oe = La observación específica

He = La hipótesis específica

Hg = La hipótesis general

CH = La conclusión de la hipótesis

CP = La conclusión del problema

CF = La conclusión final

3.1.4. Enfoque de la investigación

El enfoque establecido en la investigación es el denominado cuantitativo porque nuestro trabajo estuvo orientado a analizar a través del proceso estadístico; el proceso de gestión de cobranza y su influencia en el flujo de efectivo pequeñas empresas instaladas en el Distrito de Huacho.

3.2. Población y Muestra

La población así como la muestra nos permitió el análisis de las variables.

Población

La población estará constituida por 67 pequeñas empresas instaladas en el Distrito de Huacho.

Muestra

Para el caso de la muestra recogemos el siguiente criterio "si la población es pequeña, la población es igual a la muestra." (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, p.142); bajo este concepto y por la sostenibilidad de nuestras conclusiones consideramos prudente que la población debe ser considerada como muestra para nuestra investigación.

3.3. Operación de las variables e indicadores

En el presente trabajo de investigación se tiene definidas variables de las cuales buscamos la existencia o no de alguna vinculación es por ello que analizamos partiendo de conceptos de cada una y posteriormente verificamos la asociación.

La gestión de cobranza en las pequeñas empresas como ya lo hemos citado en nuestro marco teórico resultan trascendentes pues la continuidad de las operaciones dependerá de una correcta interpretación del flujo de efectivo.

La operacionalización de las variables gestión de cobranza si como la variable flujo de efectivo, resulta necesaria para su análisis detallado sobre sus alcances; para con ello poder evaluar la hipótesis general y del mismo modo las hipótesis específicas con la intención de cumplir con los objetivos trazados y de la misma manera develar el análisis de la realidad problemática expuesta como interés de investigación consideramos conveniente describir la conceptualización de cada variable.

Variable Independiente: Gestión de cobranza

López y Soriano, (2014), el cobro es el resultado de una serie de cinco acciones o procesos que se desarrollan de manera encadenada e interdependiente: Venta. Es un proceso que empieza en el momento de la venta y acaba en el momento en que se procesa el pedido. Entrega. Va desde el momento del procesamiento del pedido hasta la fecha de entrega. Facturación. Desde la fecha de entrega, pasando por la fecha de factura hasta la fecha de vencimiento del plazo de crédito que concedemos al cliente para el pago de dicha factura. Cobro. Desde la fecha de vencimiento hasta la fecha de recepción del cobro cliente.

(p.35)

Variable Dependiente: Flujo de efectivo:

Hornngren, (2000), El estado de flujo de efectivo explica de dónde proviene el efectivo durante un periodo y a qué se destinó. En la acepción que aquí le presentamos, no sólo se refiere a los billetes y a las monedas que por lo general asociamos a él, sino también a sus equivalentes. Como recordará, los equivalentes son inversiones sumamente líquidas y a corto plazo, susceptibles de ser convertidas en efectivo en poco tiempo, como los fondos del mercado de dinero y los bonos de tesorería. (p.397).

Tabla 1

Operacionalización de la variable gestión de cobranza

DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	NIVELES	RANGOS
Etapa preventiva	Seguimiento de cobranza	1 – 4	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	Inadecuada Moderadamente adecuada Adecuada	09 – 20 21 – 32 33 – 45
	Recordatorio de cobranza	5 – 9			
Etapa administrativa	Proceso de cobranza	10 – 15			
	Ejecución de garantía	16 – 20			11 – 25 26 – 40 41 – 55
Etapa judicial	Cobro pre jurídico	21 – 25			08 – 18 19 – 29 30 – 40
	Cobro jurídico	26 – 28			

Fuente: elaboración propia

Tabla 2

Operacionalización de la variable flujo de efectivo

DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	NIVELES	RANGOS
Actividades de operación	Ingresos	29 – 32	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	Inadecuado Moderadamente adecuado Adecuado	08 – 18
	Egresos	33 – 36			19 – 29
Actividades de inversión	Capital de trabajo	37 – 42			30 – 40
	Inversiones	43 – 46			14 – 32
	Valor de recupero	47 – 50			33 – 51
Actividades de financiamiento	Ingreso de préstamos	51 – 53			52 – 70
	Amortización de préstamos	54 – 56			09 – 20
	Intereses	57 – 59			21 – 32

Fuente: elaboración propia

3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas a emplear

a. Técnica de muestreo

Como lo citamos anteriormente hemos tomado el total de la población como muestra, realizándose en las pequeñas empresas del Distrito de Huacho.

b. Técnica de recolección de información

Para poder obtener de datos necesarios para procesar hemos utilizado un cuestionario cuyas respuestas estuvieron enmarcadas en la Escala de Likert; donde se ha consultado los indicadores de la variable gestión de cobranza: seguimiento de cobranza, recordatorio de cobranza, proceso de cobranza, ejecución de garantía, cobro pre jurídico, cobro jurídico; de igual modo los indicadores sobre la variable flujo de efectivo: ingresos, egresos, capital de trabajo, inversiones, valor de recupero, ingreso de préstamos, amortización de préstamos e intereses.

c. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

Una vez recogidas las respuestas a las encuestas aplicadas a los pequeños empresarios del Distrito de Huacho; henos realizado el análisis de los datos, para poder determinar la existencia o no, de una correlación entre las variables en estudio.

3.4.2. Descripción de los Instrumentos

Fue el instrumento constituido por 59 preguntas las que nos permitieron conocer la percepción y en su caso la realidad referidas a la gestión de cobranza y el flujo de efectivo en las pequeñas empresas del Distrito de Huacho.

Como soporte de la formulación del instrumento se partió de la operacionalización de nuestras variables y la respectiva matriz de consistencia formulada; y con la finalidad de poder cuantificar la percepción de los encuestados cada pregunta fue enmarcada en la escala de Likert, ello nos permitió conocer el calificativo atribuido por los encuestados a cada

interrogante planteada, obteniendo respuestas que se encontraba entre un valor de plenamente de acuerdo hasta el Plenamente de acuerdo. El puntaje atribuido lo vinculamos directamente a las categorías establecidas en la escala mostrando que un alto valor representaba una fuerte aseveración sobre de la variable cuestionada.

La escala cuantitativa ordinal de cada una de las preguntas del cuestionario estuvo predispuesta para las respuestas de los encuestados, conforme al siguiente detalle:

- 1 = Nunca: Plenamente en desacuerdo
- 2 = Casi Nunca: Desacuerdo Simple
- 3 = A veces: Incertidumbre
- 4 = Casi Siempre: Acuerdo Simple
- 5 = Siempre: Plenamente de Acuerdo

Con la finalidad de afinar el reactivo se realizó una aplicación de prueba piloto que nos permitió ajustar nuestro instrumento.

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información

Realizado el trabajo de campo por la aplicación de los cuestionarios nuestra siguiente actividad fue tabular las respuestas para lo cual formulamos cuadros de análisis basado en tablas uni y bidimensionales teniendo como soporte los indicadores estadísticos para poder determinar que influencia tiene la gestión de cobranza frente al flujo de efectivo en las pequeñas empresas; trabajo que fue proceso con el software estadístico SSPS.

Nuestra investigación en busca de develar la relación y/o influencia de las variables en estudio, consideró pertinente plantear hipótesis las cuales debieron ser contrastadas y sometidas al coeficiente de Spearman que permite determinar la interdependencia entre nuestras variables. De esta manera conforme el coeficiente Rho sus valores de respuesta están entre un -1 y un $+1$ lo que manifiesta que los índices más cercanos a 1 nos indican

que existe una alta y positiva correlación y en caso contrario los valores cercanos a -1 nos indican una alta y negativa correlación; y en su caso si los valores están cercanos a 0 nos permiten determinar que no existe una correlación lineal.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. Presentación de los resultados

Con los datos conseguidos aplicando el cuestionario formulado en la investigación a los empresarios de 67 pequeñas empresas situadas en el Distrito de Huacho, construimos una matriz con los datos para determinar la evaluación estadística y la consecuente contrastación de nuestras hipótesis planteadas.

Exponemos los resultados en el contexto estadístico de tipo descriptivos, a través de las frecuencias y su expresión porcentual obtenidos, cuyas variables tenemos: gestión de cobranza con sus dimensiones: etapa preventiva, etapa administrativa y etapa judicial; y la variable flujo de efectivo con sus dimensiones: actividades de operación, actividades de inversión y actividades de financiamiento.

Al elaborar la matriz de los datos basados en los indicadores citados en el instrumento, podemos analizar las variables así como las dimensiones sin dejar de lado sus correlaciones.

4.1.1. Frecuencias y porcentajes de variables y dimensiones

Tabla 3

Frecuencias y porcentajes de la variable gestión de cobranza

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada	19	28,4
Moderadamente adecuada	36	53,7
Adecuada	12	17,9
Total	67	100,0

Fuente: elaboración propia

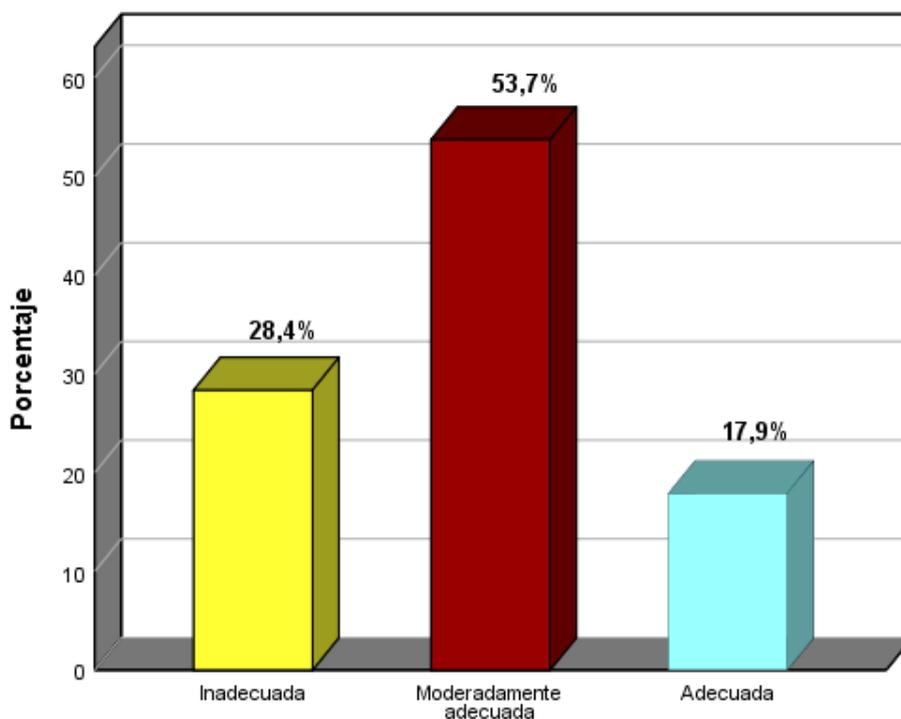


Figura 1: Variable gestión de cobranzas

Nuestra tabla 3 y figura 1, muestran el resultado de las frecuencias y sus resultados porcentuales de nuestra variable gestión de cobranza, identificándose que un 53,7% de las empresas han desarrollado una gestión de cobranza moderadamente adecuada; existiendo un 28,4% de las empresas indicaron que su gestión de cobranzas es inadecuada y finalmente solo el 17,9% de las pequeñas empresas han tenido una adecuada gestión de cobranzas.

Tabla 4

Frecuencias y porcentajes de la dimensión etapa preventiva

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada	8	11,9
Moderadamente adecuada	35	52,2
Adecuada	24	35,8
Total	67	100,0

Fuente: elaboración propia

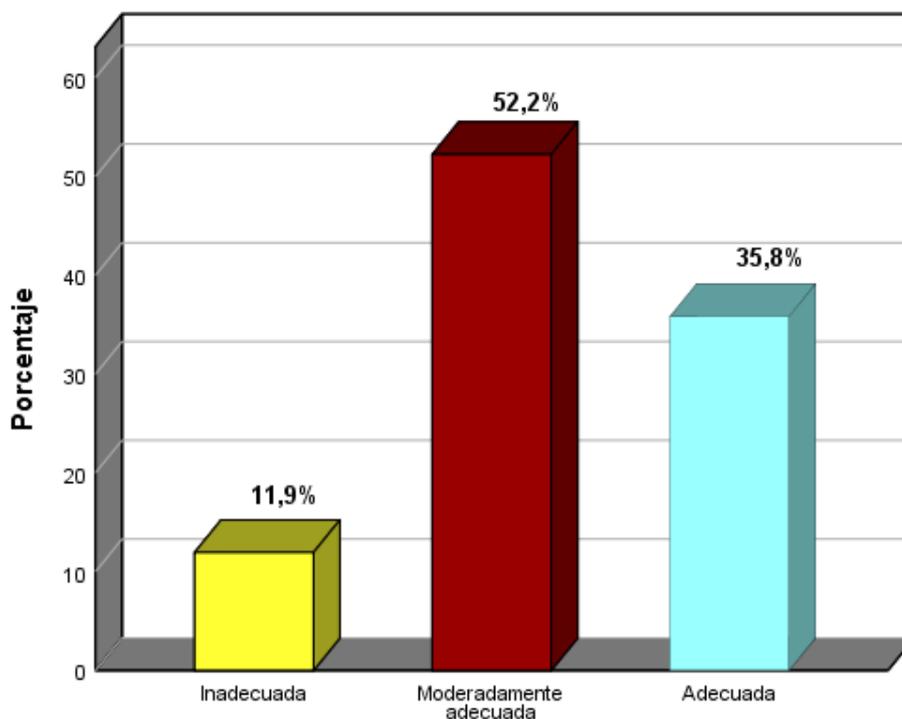


Figura 2: dimensión etapa preventiva

Nuestra tabla 4 así como la figura 2, muestra el resultado de las frecuencias y sus resultados porcentuales de nuestra sub variable etapa preventiva de la gestión de cobranza, observándose que el 52,3% de las empresas han desarrollado una etapa preventiva de gestión de cobranza moderadamente adecuada; un 35,8% de las pequeñas empresas han tenido una etapa preventiva de cobranzas adecuadas y un 11,9% de las pequeñas empresas han tenido una inadecuada etapa preventiva en la gestión de cobranzas.

Tabla 5

Frecuencias y porcentajes de la dimensión etapa administrativa

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada	27	40,3
Moderadamente adecuada	32	47,8
Adecuada	8	11,9
Total	67	100,0

Fuente: elaboración propia

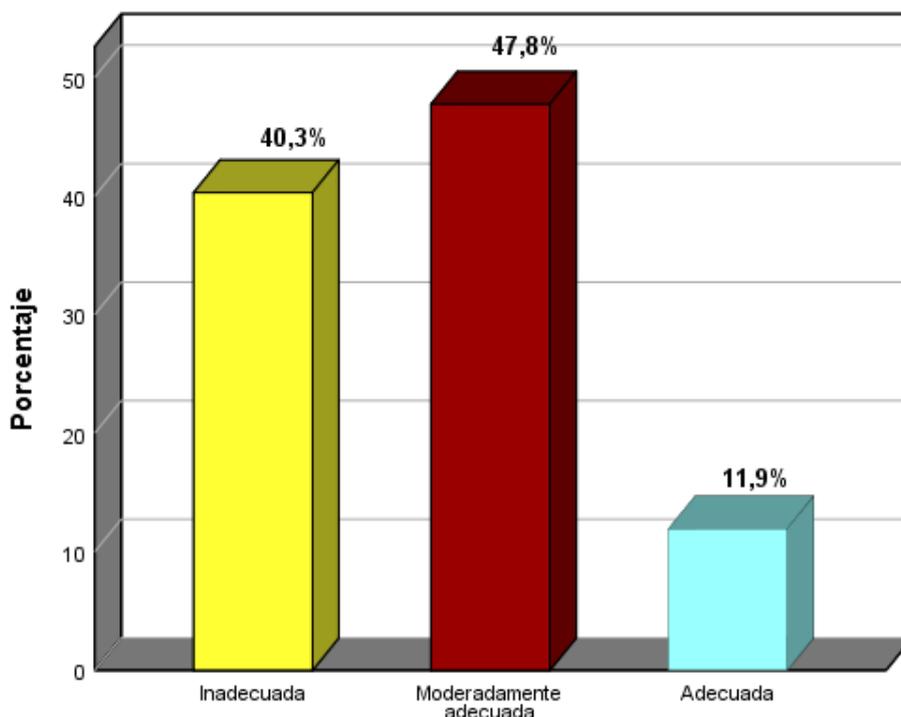


Figura 3: dimensión etapa administrativa

Nuestra tabla 5 así como la figura 3, muestran el resultado de las frecuencias y sus resultados porcentuales de la sub variable etapa administrativa de la gestión de cobranza, observándose que el 47,8% de las empresas han desarrollado una etapa administrativa de gestión de cobranza moderadamente adecuada; un 40,3% de la etapa administrativa de cobranza a opinión de los encuestados fue inadecuada y solo el 11,9% de las pequeñas empresas han tenido una adecuada etapa administrativa de la gestión de cobranzas.

Tabla 6

Frecuencias y porcentajes de la dimensión etapa judicial

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada	32	47,8
Moderadamente adecuada	27	40,3
Adecuada	8	11,9
Total	67	100,0

Fuente: elaboración propia

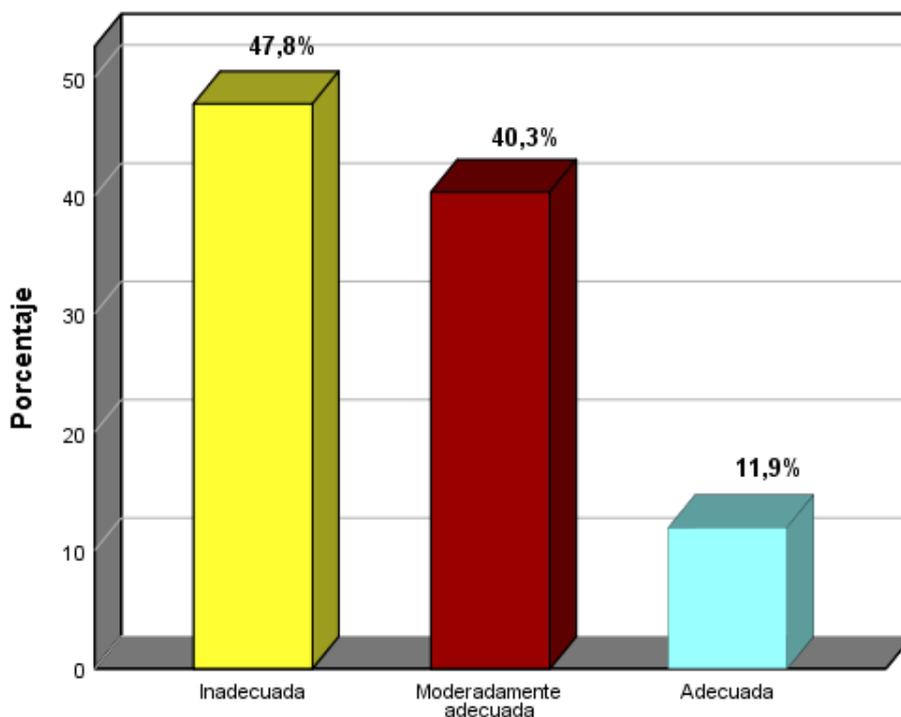


Figura 4: dimensión etapa judicial

Nuestra tabla 6 así como la figura 4, muestra el resultado de las frecuencias y sus resultados porcentuales de la dimensión etapa judicial de la gestión de cobranza y a opinión de los encuestados el 47,8% de las pequeñas empresas han desarrollado inadecuadamente una etapa judicial de gestión de cobranza; un 40,3% de las pequeñas empresas tuvieron un resultado moderadamente adecuado y un 11,9% de las pequeñas empresas tuvieron una gestión de cobranzas en etapa judicial adecuada.

Tabla 7

Frecuencias y porcentajes de la variable flujo de efectivo

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada	11	16,4
Moderadamente adecuada	34	50,7
Adecuada	22	32,8
Total	67	100,0

Fuente: elaboración propia

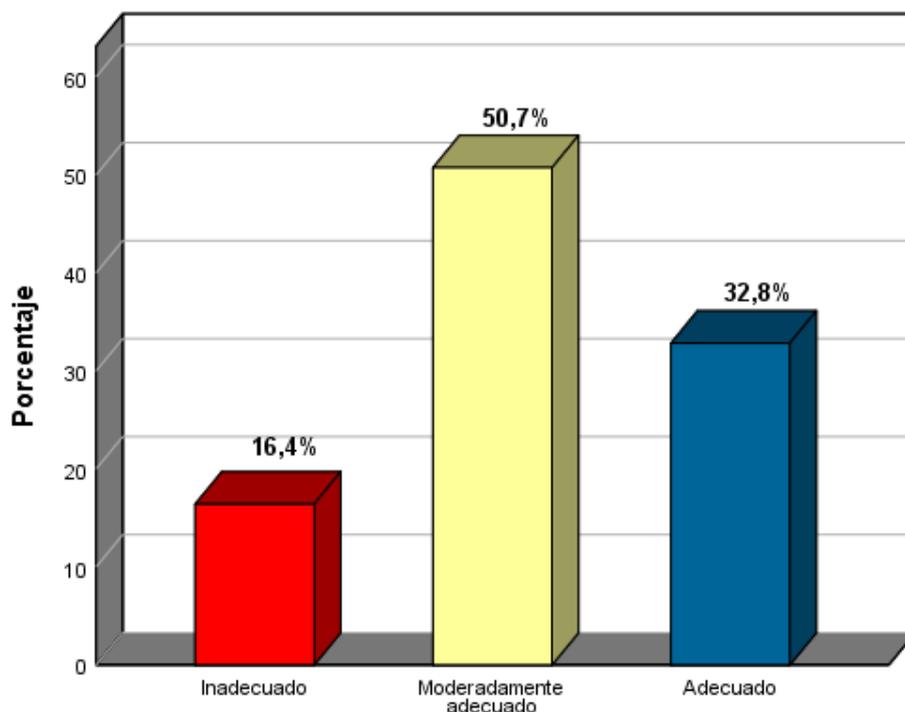


Figura 5: variable flujo de efectivo

Nuestra tabla 7 así como la figura 5, muestra el resultado de las frecuencias y sus resultados porcentuales de la variable en estudio flujo de efectivo, y a opinión de los encuestados según la muestra establecida hemos notado que el 50,7% de las pequeñas empresas obtuvieron un flujo de caja moderadamente adecuado; un 32,8% de las pequeñas empresas indicaron que el flujo de efectivo fue adecuado; asimismo el 16,4% de las pequeñas empresas expresaron que han tenido como resultado un inadecuado flujo de efectivo.

Tabla 8

Frecuencias y porcentajes de la dimensión actividades de operación

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada	19	28,4
Moderadamente adecuada	38	56,7
Adecuada	10	14,9
Total	67	100,0

Fuente: elaboración propia

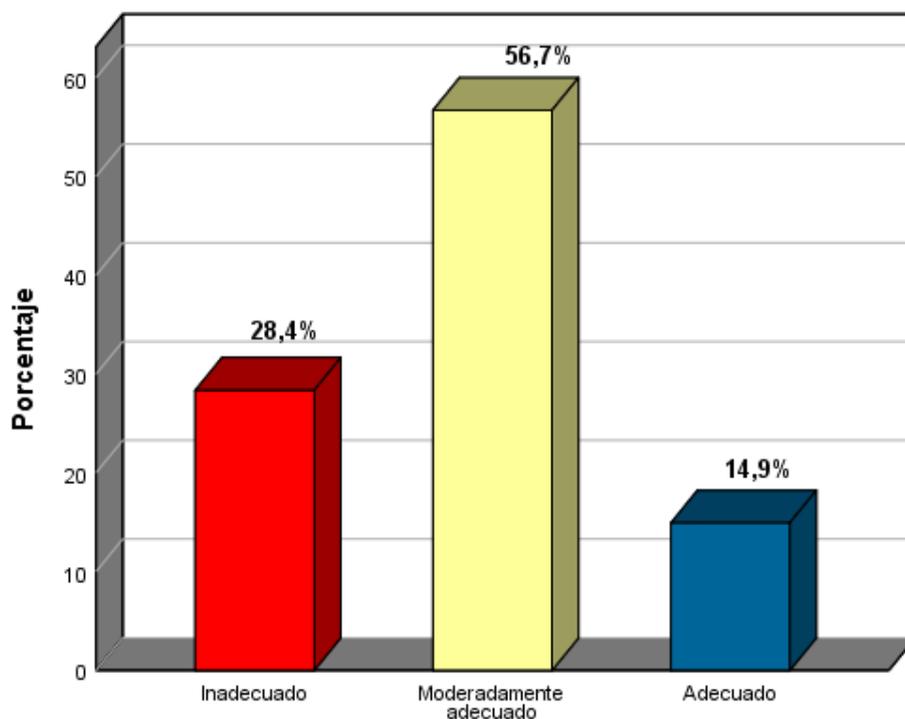


Figura 6: dimensión actividades de operación

Nuestra tabla 8 así como la figura 6, muestra el resultado de las frecuencias y sus resultados porcentuales de la dimensión actividades de operación, conforme a la opinión de los encuestados se conoció que el 56,7% de las pequeñas empresas han tenido actividades de operación moderadamente adecuadas; un 28,4% manifestaron que sus actividades de operación reportaron un resultado inadecuado y un 14,9% de las pequeñas empresas han tenido adecuadas actividades de operación en su flujo de efectivo.

Tabla 9

Frecuencias y porcentajes de la dimensión actividades de inversión

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada	11	16,4
Moderadamente adecuada	35	52,2
Adecuada	21	31,3
Total	67	100,0

Fuente: elaboración propia

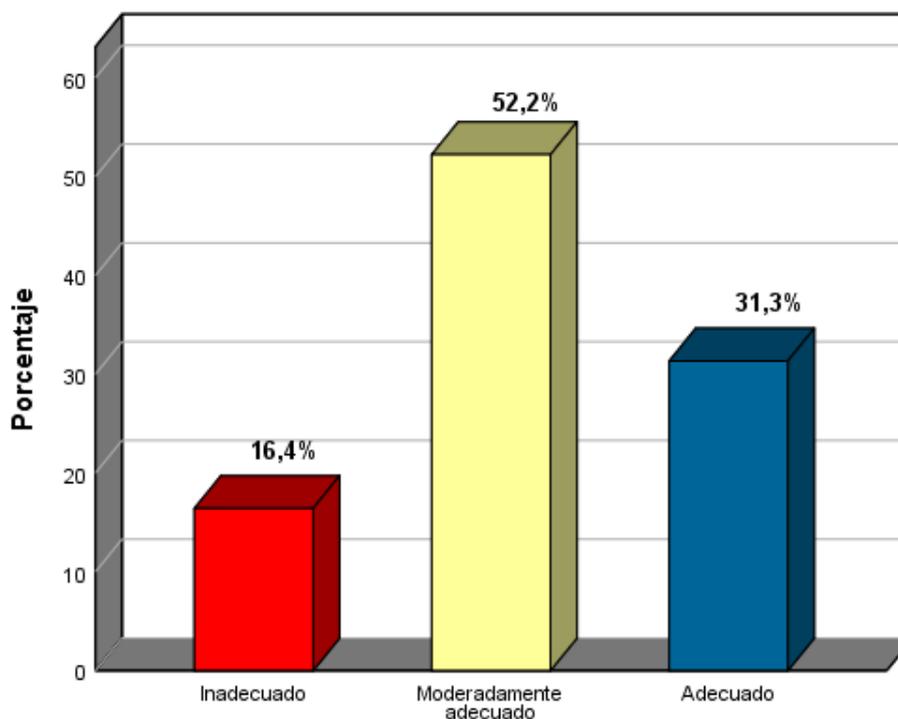


Figura 7: dimensión actividades de inversión

Nuestra tabla 9 así como la figura 7, muestra el resultado de las frecuencias y sus resultados porcentuales de la sub variable actividades de inversión, conforme a la opinión de los encuestados se ha obtenido que el 52,2% de las pequeñas empresas han tenido actividades de inversión moderadamente adecuadas; un 31,3% de las pequeñas empresas han desarrollado actividades de inversión adecuadas y un 16,4% de las pequeñas empresas han tenido inadecuadas actividades de inversión en su flujo de efectivo.

Tabla 10

Frecuencias y porcentajes de la dimensión actividades de financiamiento

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada	11	16,4
Moderadamente adecuada	35	52,2
Adecuada	21	31,3
Total	67	100,0

Fuente: elaboración propia

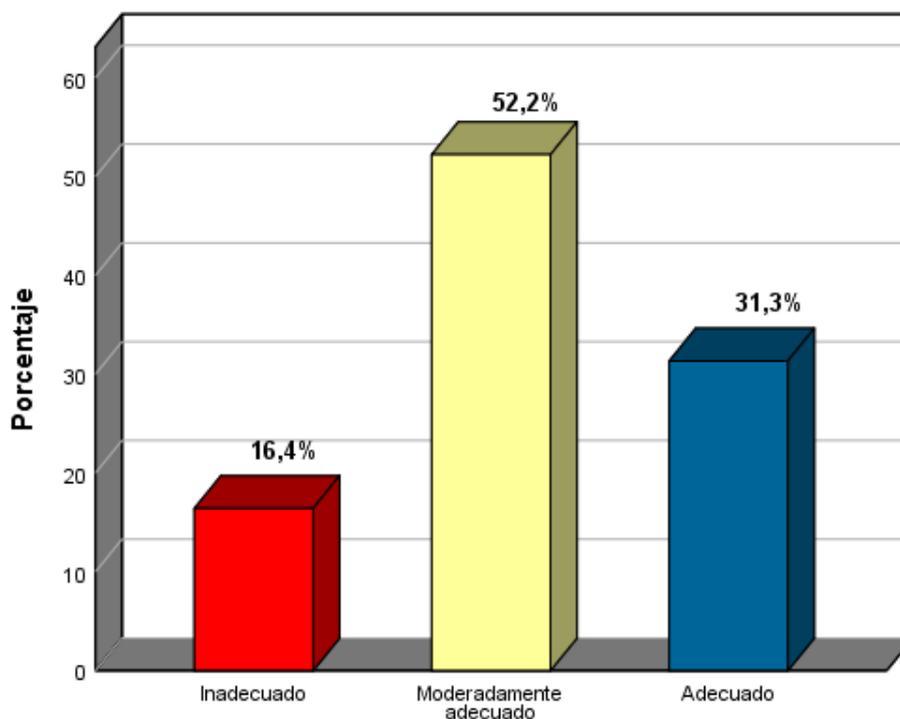


Figura 8: dimensión actividades de financiamiento

Nuestra tabla 10 así como la figura 8, muestra el resultado de las frecuencias y sus resultados porcentuales de la dimensión actividades de financiamiento, observándose que el 52,2% de las empresas han tenido actividades de financiamiento moderadamente adecuadas; y un 16,4% de las pequeñas empresas han tenido inadecuadas actividades de inversión en su flujo de efectivo.

4.1.2. Contrastación de la hipótesis general y específicas.

Como parte de la investigación y para evaluar la hipótesis general y las específicas, formulamos una hipótesis nula (H_0) para cada caso.

Hipótesis general de la investigación

H_0 : La gestión de cobranza no influye en el flujo de efectivo en las pequeñas empresas del Distrito de Huacho.

H_1 : La gestión de cobranza influye en el flujo de efectivo en las pequeñas empresas del Distrito de Huacho.

Tabla 11

Grado de correlación y nivel de significación entre la gestión de cobranza y el flujo de efectivo en las pequeñas empresas del Distrito de Huacho

			Gestión de cobranza	Flujo de efectivo
Rho de Spearman	Gestión de cobranza	Coefficiente de correlación	1,000	,811**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	67	67
	Flujo de efectivo	Coefficiente de correlación	,811**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	67	67

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

Fuente: Elaboración Propia

Como se muestra en la tabla 11, permite determinar que: se presenta una alta relación entre la gestión de cobranza y el flujo de efectivo en las pequeñas empresas del Distrito de Huacho, (sig. bilateral = 0,000 < 0,01; Rho = 0,811). Por lo cual rechazamos la hipótesis nula formulada y aceptamos nuestra hipótesis alterna; indicando que la gestión de cobranza tiene una alta influencia en la generación del flujo de efectivo en las pequeñas empresas del Distrito de Huacho.

Hipótesis específica de la investigación

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

Primera hipótesis específica:

H₀: La gestión de cobranza no influye en las actividades de operación en las pequeñas empresas del Distrito de Huacho.

H_{E1}: La gestión de cobranza influye en las actividades de operación en las pequeñas empresas del Distrito de Huacho.

Tabla 12

Grado de correlación y nivel de significación entre la gestión de cobranza y las actividades de operación del flujo de efectivo en las pequeñas empresas del Distrito de Huacho

		Gestión de cobranza	Actividades de operación	
Rho de Spearman	Gestión de cobranza	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,833**	
		N	67	
	Actividades de operación	Coeficiente de correlación	,833**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	67	67

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

Fuente: Elaboración Propia

Los resultados mostrados en la tabla 12, permiten establecer la presencia de una alta relación entre la gestión de cobranza y las actividades de operación del flujo de efectivo en las pequeñas empresas del Distrito de Huacho, (sig. bilateral = 0,000 < 0,01; Rho = 0,833).

Conforme a los resultados debemos rechazar la hipótesis nula formulada y aceptamos la hipótesis alterna; determinando que la gestión de cobranza tiene una alta influencia en las actividades de operación del flujo de efectivo en las pequeñas empresas del Distrito de Huacho.

Segunda hipótesis específica:

H₀: La gestión de cobranza no influye en las actividades de inversión en las pequeñas empresas del Distrito de Huacho.

H_{E2}: La gestión de cobranza influye en las actividades de inversión en las pequeñas empresas del Distrito de Huacho.

Tabla 13

Grado de correlación y nivel de significación entre la gestión de cobranza y las actividades de inversión del flujo de efectivo en las pequeñas empresas del Distrito de Huacho

		Gestión de cobranza	Actividades de inversión
Rho de Spearman	Gestión de cobranza	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,695**
		N	67
	Actividades de inversión	Coeficiente de correlación	,695**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	67

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

Fuente: Elaboración Propia

Con lo mostrado en la tabla 13, determinamos que: existe una relación alta entre la gestión de cobranza y las actividades de inversión del flujo de efectivo en las pequeñas empresas del Distrito de Huacho, (sig. bilateral = $0,000 < 0,01$; Rho = 0,695).

Consecuentemente, rechazamos la hipótesis nula formulada; aceptando la hipótesis alterna; señalando que la gestión de cobranza tiene una alta influencia en las actividades de inversión del flujo de efectivo en las pequeñas empresas del Distrito de Huacho.

Tercera hipótesis específica:

H₀: La gestión de cobranza no influye en las actividades de financiamiento en las pequeñas empresas del Distrito de Huacho.

H_{E2}: La gestión de cobranza influye en las actividades de financiamiento en las pequeñas empresas del Distrito de Huacho.

Tabla 14

Grado de correlación y nivel de significación entre la gestión de cobranza y las actividades de financiamiento del flujo de efectivo en las pequeñas empresas del Distrito de Huacho

			Gestión de cobranza	Actividades de financiamiento
Rho de Spearman	Gestión de cobranza	Coeficiente de correlación	1,000	,761**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	67	67
	Actividades de financiamiento	Coeficiente de correlación	,761**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	67	67

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

Fuente: Elaboración Propia

Mostramos en la tabla 14, el resultado que nos permitieron establecer que: existe una relación alta entre la gestión de cobranza y las actividades de Actividades de financiamiento del flujo de efectivo en las pequeñas empresas del Distrito de Huacho, (sig. bilateral = ,000 < ,01; Rho = ,761).

En base a los resultados rechazamos la hipótesis nula formulada; aceptando la hipótesis alterna; señalando que la gestión de cobranza tiene una alta influencia en las actividades de financiamiento de flujo del efectivo en las pequeñas empresas del Distrito de Huacho.

CAPITULO V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

Con el examen estadístico descriptivo de las variables de la investigación con la intención de determinar el grado de apreciación predominante en relación a las variables y consecuentemente las dimensiones. Hemos determinado la presencia de una relación alta entre la gestión de cobranza y el flujo de efectivo en las pequeñas empresas del Distrito de Huacho (sig. bilateral = $0,000 < 0,01$; Rho = $0,811$). Como sabemos nuestro país está viviendo cierta estabilidad macro económica lo que propicia que los precios de los productos no sufran incremento de precios en forma significativa, ante este escenario se habilita la opción de vender productos al crédito, teniendo como soporte de la variación de precios, el cobro de interés, este procedimiento viene vinculado de la capacidad que se tenga para la determinación de cliente potenciales para el otorgamiento del crédito; una mala selección pondría en evaluación la gestión de cobranza en la empresa que como lo hemos determinado influiría en el flujo de efectivo; en tal sentido lo vertido anteriormente se comparte con la investigación que determinó:

“La capacitación debe darse con mayor énfasis a los propietarios y funcionarios de las MYPES en relación a las técnicas y estrategias de créditos y cobranzas” (Laguna, 2015, p.43).

En cuanto a nuestra primera hipótesis específica hemos determinado que la gestión de cobranza tiene una alta influencia en las actividades de operación en el flujo de efectivo; lo cual consideramos coherente puesto que la mayor parte de las actividades que desarrollan las pequeñas empresas están directamente vinculadas a su giro de negocio esto se refiere a tener que comprometer su liquidez con la inversión en existencias; para ello necesitan un flujo de efectivo que atienda la velocidad de rotación de sus inventarios y

si la empresa otorga crédito es necesario que los lineamientos para la cobranza que tienen la pequeña empresa sean muy efectivas, sin dejar de lado que las políticas de crédito también deben ser bastante rigurosas para determinar que el cliente es sujeto de crédito, con estas dos políticas se estaría salvaguardando la recuperación del capital invertido en las actividades de operación; tal como lo determinó también:

Buendía, (2015), En las actividades de operación el método directo permite identificar los pagos o cobros en las distintas actividades, por lo que éste es el método que recomienda la norma y el que se determina primero en los formularios de la Superintendencia de Compañías. El método indirecto es utilizado en la práctica como conciliación para comparar que las actividades de operación por ambos métodos sea la misma, en este método indirecto. (p.143)

Para el caso de nuestra segunda hipótesis específica hemos concluido que la gestión de cobranza tiene una alta influencia en las actividades de inversión en el flujo de efectivo de las pequeñas empresas sobre lo cual podemos decir que el crecimiento también está ligado a la inversión que debe ejecutar cada negocio, ya sea por el aumento de activos fijos que fortalecerían su solidez empresarial, o por la ampliación de su giro de negocio, es decir podría incrementar nuevas líneas de negocio o expandir su ámbito de trabajo; todas estas actividades, entre otras; serán la consecuencia de una primera etapa donde el negocio ya logró su posicionamiento competitivo en el mercado, y ello será posible si se tienen óptimos indicadores de flujo de efectivo que permitan tomar decisiones trascendentes, esto lleva a la necesidad de que las empresas adopten políticas de crédito muy efectivas y donde la gestión de cobranza sea efectiva manteniendo una morosidad insignificativa, caso contrario el flujo de efectivo tendrá limitaciones para el cumplimiento de las obligaciones y consecuentemente las inversiones que se

pretenden realizar no tendrían un respaldo económico acorde con los compromisos por pagar, criterios que también compartimos con:

Romero, (2018), Los factores que influyen en el índice de morosidad de la empresa Estación de Servicios Aries, Bagua son: falta de procedimientos de créditos, no se clasifican a los deudores (33,33%), falta de un control de las cuentas por cobrar y no se premia a los gestores de cobranza. Las estrategias de cobranza están enfocadas en disminuir la morosidad de la empresa, en base a que se busca un adecuado proceso desde que se cede el crédito, de manera que facilite el proceso de cobranza. (p.68)

En nuestra tercera hipótesis específica hemos concluido que la gestión de cobranza tiene una alta influencia en las actividades de financiamiento en el flujo de efectivo de las pequeñas empresas; bien es cierto que los negocios no siempre generan suficiente liquidez para su desarrollo competitivo es por ello que la gestión empresarial debe lograr un capital de trabajo suficiente para lograr los objetivos de las pequeñas empresas, sin embargo ante tal necesidad la mayor parte de las empresas adoptan como alternativa el logro de financiamiento externo, esta iniciativa también está vinculada al rendimiento de la inversión que se pretende lograr, y es ahí donde la gestión de cobranzas juega un papel trascendente pues contribuirá con el logro de la liquidez del negocio; pues los beneficios que se obtengan deben ser capaces de cubrir sin problemas el gasto financiero y a la vez deberá generar un rédito para la empresa, una desvinculación del rendimiento de la inversión y la recuperación de la inversión ocasionaría un desbalance que podría poner en riesgo la sostenibilidad de la empresa; este trabajo de mostrar la factibilidad económica para cumplir con las obligaciones es atendido por el estado financiero denominado flujo de efectivo quien muestra el comportamiento que ha tenido el efectivo en la pequeña empresa; y es ahí donde podemos notar

si las actividades de financiamiento vienen siendo favorables para la empresa; de no serlo se tendría que identificar el motivo que provoca resultados adversos en la inversión; en este contexto debemos incidir en que el estado de flujo de efectivo es una fuente trascendente de información por lo que coincidimos con:

Villaescusa, (2016), El Estado de Flujos de Efectivo nos puede proporcionar indicios de manipulación, pero éstos en ningún caso resultan concluyentes. Pero el estudio conjunto de estos indicios con otras variables cualitativas obtenidas de los informes propios de la compañía como sus cuentas anuales o sus informes corporativos nos ayudan a acotar estos indicios y relacionarlos con otras variables de tipo cualitativo que nos proporcionan información adicional sobre el tipo de manipulación o las variables manipuladas. (p.182).

5.2. Conclusiones

Contrastadas las hipótesis que estuvieron vinculadas a los objetivos de la investigación, podemos concluir:

Primera conclusión

La gestión de cobranza tiene una alta influencia en la generación del flujo de efectivo en las pequeñas empresas del Distrito de Huacho, (sig. bilateral = ,000 < ,01; Rho = ,811)

Segunda conclusión

La gestión de cobranza tiene una alta influencia en las actividades de operación del flujo de efectivo en las pequeñas empresas del Distrito de Huacho, (sig. bilateral = ,000 < ,01; Rho = ,833).

Tercera conclusión

La gestión de cobranza tiene una alta influencia en las actividades de inversión del flujo de efectivo en las pequeñas empresas del Distrito de Huacho, (sig. bilateral = ,000 < ,01; Rho = ,695).

Cuarta conclusión

La gestión de cobranza tiene una alta influencia en las actividades de financiamiento del flujo de efectivo en las pequeñas empresas del Distrito de Huacho, (sig. bilateral = ,000 < ,01; Rho = ,761).

5.3. Recomendaciones

Habiendo obtenido conclusiones expresamos recomendaciones:

Primera recomendación

Teniendo en consideración que la gestión de cobranza tiene una alta influencia en la generación del flujo de efectivo; recomendamos que se formulen políticas de otorgamiento de créditos que garanticen una eficiente elección de clientes potenciales al otorgamiento de crédito, y como consecuencia de los créditos otorgados también se deben establecer políticas de gestión de cobranzas que sean eficaces para mantener un flujo de efectivo favorable con los intereses de las pequeñas empresas.

Segunda recomendación

En el contexto de que la gestión de cobranza influye en las actividades de operación, recomendamos evaluar el flujo de efectivo en periodos cortos sean quincenales o mensuales, de tal manera que se pueda realizar un seguimiento a la efectividad de la gestión de cobranza; ajustando las políticas de ser necesario.

Tercera recomendación

Habiendo determinado que la gestión de cobranza influye en las actividades de inversión; recomendamos que los proyectos de inversión sean evaluados

rigurosamente determinando si se justifica la inversión basada en el auto sostenimiento del proyecto es decir debe generar su propio flujo de efectivo.

Cuarta recomendación

La investigación determino que la gestión de cobranza influye en las actividades de financiamiento; recomendamos que cuando se accede a créditos en entidades financieras se evalúen las propuestas en función con la generación del flujo de efectivo necesario para el cumplimiento de las obligaciones financieras; puesto que un atraso en las amortizaciones generaría cargos financieros adicionales que menguaría los beneficios de la inversión proyectada.

CAPITULO VI

FUENTES DE INFORMACIÓN

6.1. Fuentes Bibliográficas

Apaza, M. (2004). *Elaboración análisis e interpretación de Estados Financieros*. Perú: Instituto Pacifico SAC.

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

Brachfield, P. (2012). *Instrumentos para gestionar y cobrar impagados*. España: Profit Editorial.

Buendía, L. (2015). *Guía de elaboración de Estados de Flujo de Efectivo según la NIC 7, para la adecuada presentación a la superintendencia de compañías*. (Tesis para Título Profesional). Perú: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Flores, J. (2013). *Flujo de Caja*. Perú: Instituto Pacifico S.A.C.

Hernández, R. Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. DF México: McGraw-Hill.

Horngrén, C. (2000). *Introducción a la contabilidad financiera*. (Séptima Edición). México: Pearson Educación.

Laguna, A. (2015). *El área de créditos y cobranzas y su incidencia en la liquidez de las MYPES de San Juan de Lurigancho - año 2014*. (Tesis de Maestría). Perú: Universidad Católica Los Ángeles.

López, F. & Soriano, N. (2014). *La gestión de la tesorería en que consiste y cómo debe abordarse*. España: Libros de cabecera S.L.

- Molina, V. (2005). *Estrategias de Cobranza en Época de Crisis*. México: Ediciones Fiscales ISEF.
- Romero, L. (2018). *Propuesta de un plan de gestión de cobranza para disminuir el índice de morosidad de la empresa estación de servicios "Aries", Bagua 2017*. (Tesis para Título Profesional). Perú: Universidad César Vallejo.
- Van Horne, J. & Wachowicz, J. (2002). *Fundamentos de administración financiera*. (Undécima edición). México: Pearson Educación de México S.A. de C.V.
- Villaescusa, N. (2016). *Utilidad del Estado de Flujos de Efectivo en la detección de la manipulación contable*. (Tesis de Doctorado). Barcelona: Universitat Politècnica de Catalunya.

ANEXOS



UNIVERSIDAD NACIONAL
“JOSÉ FAUSTINO SANCHEZ CARRIÓN”



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

CUESTIONARIO

Estimado señor:

El presente cuestionario; tiene como objetivo el sustentar, concluir y formular recomendaciones referidas a “LA GESTIÓN DE COBRANZA Y FLUJO DE EFECTIVO EN LAS PEQUEÑAS EMPRESAS DE HUACHO”; y teniendo en consideración que su empresa está considerada como pequeña empresa y habiendo realizado operaciones de venta al crédito; le solicitamos colabore respondiéndonos el presente cuestionario. Agradecemos anticipadamente su atención.

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

SEGUIMIENTO DE COBRANZA		Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
01	Tienen actualizado el registro de cuentas por cobrar					
02	Se actualiza el rol de visitas de cobranza					
03	Se actualizan los procedimientos de cobranza por los créditos otorgados					
04	Se mantienen actualizados los datos de los clientes con la finalidad de poderlos ubicar					
RECORDATORIO DE COBRANZA		Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
05	Se actualizan los procesos de cobranza para evitar atrasos en los pagos					
06	Se envían oportunamente los recordatorios de cobranzas					
07	Los recordatorios de cobranza reducen la morosidad					
08	Los recordatorios de cobranza no tienen influencia en el cobro de las deudas					

09	El recordatorio de cobranza se envía solo a clientes que hayan tenido un atraso en sus pagos					
PROCESO DE COBRANZA		Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
10	Se actualizan los protocolos de cobranza					
11	El proceso de cobranza se contrata a empresas particulares					
12	El proceso de cobranza mantiene un margen de morosidad baja					
13	A los cobradores se les asignan clientes morosos en forma rotativa					
14	Al primer atraso en el pago de un crédito se declaran ante las centrales de riesgo					
15	Cuando existe un atraso en el pago inmediatamente se provisiona como cuenta de cobranza dudosa					
EJECUCIÓN DE GARANTÍA		Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
16	Todas las operaciones al crédito se otorgan previa entrega de garantía					
17	La ejecución de las garantías mantiene un récord bajo de morosidad					
18	La garantía que acepta la empresa es en la modalidad de carta fianza bancaria					
19	La ejecución de la garantía no cubre la deuda					
20	La ejecución de la garantía tiene un alto costo					
COBRO PRE JURÍDICO		Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
21	Agotada la cobranza directa se recurre a una conciliación extrajudicial					
22	En una conciliación extrajudicial aceptan pagos menores a la deuda dando por concluida la cobranza					
23	Con el cobro pre jurídico se logra mantener una morosidad baja en la empresa					
24	Para el cobro pre judicial se contrata un abogado					
25	En la cobranza por vía de conciliación extra judicial además de la deuda cobran los gastos					

COBRO JURÍDICO		Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
26	Para evitar gastos adicionales no recurren a la cobranza vía judicial					
27	En vez de recurrir a la cobranza vía judicial castigan la deuda como incobrable					
28	Las cobranzas por vía judicial permiten mantener controlada la morosidad en la empresa					
INGRESOS		Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
29	Los ingresos son en efectivo					
30	En los ingresos aceptados por la empresa solo se aceptan bajo las reglas de bancarización					
31	Solo se reciben cheques cuando sean de gerencia					
32	La mayor parte de las ventas son al crédito y la cuota inicial es bastante reducida					
EGRESOS		Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
33	Todos los egresos se realizan por medio de pagos bancarizados					
34	Los egresos no son cubiertos íntegramente por ingresos propios					
35	Los egresos se ajustan a un presupuesto establecido					
36	Los egresos se ejecutan bajo la ley de bancarización					
CAPITAL DE TRABAJO		Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
37	Se actualizan las políticas de crédito					
38	Los ingresos no cubren el 100% de las deudas en sus vencimientos					
39	El capital de trabajo es variable por incumplimiento en los créditos obtenidos de los proveedores					
40	Los proveedores les requieren información financiera permanente					
41	El capital de trabajo se reduce por políticas de crédito inapropiadas					

42	El capital del trabajo se incrementa por buenas políticas de crédito que mantiene a empresa					
INVERSIONES		Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
43	Las inversiones se incrementan por buenas políticas de crédito que mantiene a empresa					
44	Las inversiones tienen un efecto positivo en el incremento de ventas					
45	La empresa realiza inversiones a corto plazo					
46	La empresa realiza inversiones a largo plazo					
VALOR DE RECUPERO		Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
47	El valor de venta tiene un alto valor de recupero (costo)					
48	Se determina el valor de recupero antes de determinar el valor de venta					
49	Se optimiza el valor de recupero (costo) para incrementar las ganancias					
50	Por efecto de desmedro el producto es comercializado al costo					
INGRESO DE PRÉSTAMOS		Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
51	Se recurre a préstamos financieros para cubrir las deudas					
52	Se recurre a préstamos financieros para recuperar el capital de trabajo					
53	Se recurre a refinanciamiento de préstamos financieros por falta de liquidez					
AMORTIZACIÓN DE PRÉSTAMOS		Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
54	Los préstamos financieros son amortizados oportunamente					
55	Por la impuntualidad en la amortización de los préstamos la empresa asume altos intereses					
56	La amortización de préstamos en periodos menores a los contratados libera de intereses					

INTERESES		Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
57	Se compara las condiciones crediticias de las entidades financieras cuando se requiere de un crédito					
58	Las tasas de interés se reducen por la puntualidad en los pagos del crédito					
59	Por pagos puntuales se accede a la reducción de los intereses					

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: LA GESTIÓN DE COBRANZA Y FLUJO DE EFECTIVO EN LAS PEQUEÑAS EMPRESAS DE HUACHO

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES E INDICADORES			
¿De que manera la gestión de cobranza influye en flujo de efectivo en las pequeñas empresas de Huacho?	Determinar la manera en que la gestión de cobranza influye en el flujo de efectivo en las pequeñas empresas del Distrito de Huacho	La gestión de cobranza influye en el flujo de efectivo en las pequeñas empresas del Distrito de Huacho.	Variable 1: Gestión de cobranza			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
PROBLEMA ESPECÍFICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	HIPÓTESIS ESPECÍFICA	Etapa preventiva	Seguimiento de cobranza	1 – 4	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
				Recordatorio de cobranza	5 – 9	
a) ¿De que manera la gestión de cobranza influye en las actividades de operación en las pequeñas empresas del Distrito de Huacho?	a) Determinar la manera en que la gestión de cobranza influye en las actividades de operación en las pequeñas empresas del Distrito de Huacho	a) La gestión de cobranza influye en las actividades de operación en las pequeñas empresas del Distrito de Huacho	Etapa administrativa	Proceso de cobranza	10 – 15	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
				Ejecución de garantía	16 – 20	
b) ¿De que manera la gestión de cobranza influye en las actividades de inversión en las pequeñas empresas del Distrito de Huacho?	b) Determinar la manera en que la gestión de cobranza influye en las actividades de inversión en las pequeñas empresas del Distrito de Huacho	b) La gestión de cobranza influye en las actividades de inversión en las pequeñas empresas del Distrito de Huacho	Etapa judicial	Cobro pre jurídico	21 – 25	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
				Cobro jurídico	26 – 28	
c) ¿De que manera la gestión de cobranza influye en las actividades de financiamiento en las pequeñas empresas del Distrito de Huacho?	c) Determinar la manera en que la gestión de cobranza influye en las actividades de financiamiento en las pequeñas empresas del Distrito de Huacho	c) La gestión de cobranza influye en las actividades de financiamiento en las pequeñas empresas del Distrito de Huacho	Variable 2: Flujo de efectivo			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Actividades de operación	Ingresos	29 – 32	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
				Egresos	33 – 36	
			Actividades de inversión	Capital de trabajo	37 – 42	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
				Inversiones	43 – 46	
			Actividades de financiamiento	Valor de recupero	47 – 50	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
				Ingreso de préstamos	51 – 53	
				Amortización de préstamos	54 – 56	
				Intereses	57 – 59	