



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES ESCUELA
PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**

**Cumplimiento de las Políticas de Créditos y Cobranzas para el mejoramiento
de la Gestión de Tesorería en una organización del sector de productos
químicos en el 2022**

TESIS

**Para Optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y
Gerencia**

AUTORA

Gonzales Albarracin, Eliana Milagros

(ORCID: 0000-0002-8884-1458)

ASESOR

Lucero Vega, Jorge Luis

(ORCID: 0000-0002-6600-1730)

Lima, Perú

2023

Metadatos Complementarios

Datos de autora

Gonzales Albarracin, Eliana Milagros

Tipo de documento de identidad del AUTOR: DNI

Número de documento de identidad del AUTOR: 70027888

Datos de asesor

Lucero Vega, Jorge Luis

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 07923634

Datos del jurado

JURADO 1: Yto Yto, Juan Luis; dni 07815722; orcid 0000-0003-2454-4179

JURADO 2: Villa Esteves, José Antonio; dni 07778554; orcid 0000-0003-0005-4482

JURADO 3: Cabrejos Choy, José Walter; dni 10274328; orcid 0000-0002-0778-2215

JURADO 4: Mascaro Canales, Pedro Luis; dni 10052263, orcid 0000-0003-2886-222X

Datos de la investigación

Campo del conocimiento OCDE: 5.02.04

Código del programa: 413256

Dedicatoria

La presente investigación se la dedico a Dios por haberme dado la vida y permitirme nacer dentro de la familia que tengo.

A mis padres y mi hermano, que con el esfuerzo que realizaron día con día me apoyaron en poder convertirme en la mujer profesional que me estoy convirtiendo.

Agradecimientos

Agradezco a cada uno de los profesores que me enseñaron a lo largo de estos años de estudio, porque con las enseñanzas de cada uno de ellos he podido adquirir los conocimientos que tengo y los cuales pongo en práctica en mi desempeño laboral.

Introducción

Hoy en día las organizaciones tienen que tener presente que el desarrollo de las políticas de créditos y cobranzas influyen de una manera positiva a la organización siempre y cuando estas estén elaboradas de acuerdo a la realidad de la organización, así como ir de la mano con la visión que tiene la misma, de no tener en consideración los dos principales puntos explicados, estas políticas no afectarían de manera positiva a la organización sino todo lo contrario, es por ello que la presente investigación se basa en como poder elaborar las políticas de créditos y cobranzas y el efecto que este va a tener dentro de la gestión de tesorería.

Después de tres años de práctica profesional en el área de finanzas, se observó que la organización en estudio, la cual se dedica a la producción de productos químicos en el distrito de Lurín, no cuenta con las políticas de créditos y cobranzas adecuadas. Las áreas involucradas, créditos y cobranzas y el área comercial, no podrán desempeñarse de la mejor manera, para el beneficio de la organización sino todo lo contrario. No solamente se tiene que vender por vender, ya que si se vende a un cliente que no tiene la capacidad de pago que dice tener sin verificarlo previamente, esta venta puede perjudicar a la organización, ya que al considerar que esa venta ingresará en un tiempo determinado, según la condición de pago, esos fondos ya están siendo destinados para poder cumplir con las obligaciones adquiridas por la organización, como puede ser pago a proveedores, pago de impuestos, pago al banco, pago al personal, entre otros. Al no concretarse dicha cobranza, imposibilitará realizar el pago de los antes mencionado generando una serie de complicaciones para la organización.

La presente investigación titulada *Cumplimiento de las Políticas de Créditos y Cobranzas para el mejoramiento de la Gestión de Tesorería en una organización del sector de productos químicos en el 2022* es desarrollada en seis capítulos.

Capítulo I. Planteamiento del estudio. En este capítulo se desarrolla la realidad de la problemática de la organización estudio, así como también la formulación del problema general y los tres problemas en específico, además del objetivo general y los objetivos específicos, justificación, alcances y delimitaciones.

Capítulo II. Marco teórico conceptual. En este capítulo se desarrolla los antecedentes nacionales e internaciones, consisten en tesis desarrolladas con respecto a las dos variables de la presente investigación, también se explica profundamente cada variable de la investigación, siendo las políticas de créditos y cobranzas y la gestión de tesorería.

Capítulo III. Hipótesis y variables. En este capítulo se explica cuáles son las hipótesis principales y específicas elegidas para el desarrollo de la investigación, así como también las dimensiones e indicadores para su desarrollo.

Capítulo IV. Método. En este capítulo se explica que tipo y método se usó para poder desarrollar la presente investigación, así como también se explica el diseño, población, muestra, instrumentos de recogida de datos y las técnicas usadas para el desarrollo del mismo.

Capítulo V. Resultados y Discusión. En este capítulo se explican los resultados obtenidos del programa SPSS, los cuales hacen referencia a las dimensiones elegidas, así como también de las variables.

Capítulo VI. Conclusiones y recomendaciones. Este es el último capítulo a desarrollar, el cual consiste en explicar a qué conclusión se llegó a partir de las pruebas de hipótesis y cuáles son las recomendaciones para estas.

Índice

Dedicatoria.....	iii
Agradecimientos	iv
Introducción.....	v
Índice	vii
Lista de tablas	x
Lista de figuras.....	xi
Resumen	xii
Abstract.....	xiii
 CAPITULO I.....	 1
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	1
1. Formulación del problema.....	1
1.1 Problema general	4
1.2 Problemas específicos.....	4
2. Objetivo general y específicos.....	4
2.1 Objetivo general.....	4
2.2 Objetivos específicos	4
3. Justificación e importancia del estudio.....	5
3.1 Justificación practica.....	5
3.2 Justificación teórica	5
3.3 Justificación metodológica.....	5
4. Alcances y limitaciones	6
4.1 Alcance	6
4.2 Limitaciones.....	6
 CAPITULO II.....	 7
 MARCO TEORICO CONCEPTUAL	 7

1.	Antecedentes de la investigación.....	7
1.1	Internacionales	7
1.2	Nacionales.....	8
2.	Bases teórico – científicas	12
2.1	Políticas de Créditos y Cobranzas.....	12
2.2	Gestión de Tesorería	32
3.	Definición de términos básicos.....	41
CAPITULO III.....		43
HIPÓTESIS Y VARIABLES		43
1.	Hipótesis y/o supuestos básicos.....	43
1.1	Hipótesis Principal	43
1.2	Hipótesis Secundarias	43
2.	Las Variables de estudio y su operacionalización	44
2.1	Identificación de variables y unidades de análisis	44
2.2	Matriz de operacionalización de variables.....	45
3.	Matriz lógica de consistencia	46
CAPITULO IV		46
MÉTODO		46
1.	Tipo y método de investigación.....	46
1.1	Tipo.....	46
1.2	Método.....	47
2.	Diseño específico de investigación.....	47
3.	Población, muestra.....	48
3.1	Población objetivo	48
3.2	Muestra	49
4.	Instrumento de obtención de datos	49
5.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	50
5.1	Técnicas	50
5.2	Análisis de datos	50
6.	Procedimiento de ejecución del estudio	51
CAPITULO V.....		52
RESULTADOS Y DISCUSIÓN		52

1.	Datos cuantitativos	52
1.1	Variable: Políticas de créditos y cobranzas	52
1.2	Dimensión: Información Financiera	53
1.3	Dimensión: Riesgo crediticio.....	55
1.4	Dimensión: Gestión de cobranza	56
1.5	Variable: Gestión de tesorería.....	58
1.6	Dimensión: Recursos disponibles	59
1.7	Dimensión: Recursos exigibles.....	61
2.	Análisis de Resultados.....	62
2.1	Prueba de hipótesis principal	62
2.2	Prueba de hipótesis secundarias.....	64
3.	Discusión de Resultados	70
CAPITULO VI		73
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		73
1.	Conclusiones.....	73
2.	Recomendaciones	75
REFERENCIAS.....		78
APÉNDICE.....		82

Lista de tablas

Tabla 1 Identificación de variables y unidades de análisis.....	44
Tabla 2 Matriz de operacionalización de variables	45
Tabla 3 Matriz lógica de consistencia	46
Tabla 4 Composición de la población	48
Tabla 5 Variable: Políticas de créditos y cobranzas	52
Tabla 6 Dimensión Información financiera.....	53
Tabla 7 Dimensión Riesgo creditico	55
Tabla 8 Dimensión Gestión de cobranza.....	56
Tabla 9 Variable: Gestión de tesorería	58
Tabla 10 Dimensión Recursos disponibles.....	59
Tabla 11 Dimensión Recursos exigibles	61
Tabla 12 Variable: Políticas de créditos y cobranzas – Variable: Gestión de tesorería	63
Tabla 13 Dimensión Información – Variable: Gestión de tesorería	65
Tabla 14 Dimensión Riesgo crediticio – Variable: Gestión de tesorería.....	67
Tabla 15 Dimensión: Gestión de cobranza – Variable: Gestión de tesorería	69

Lista de figuras

Figura 1 Formato de solicitud de crédito	24
Figura 2 Implementación de las políticas de créditos y cobranzas.....	29
Figura 3 Difusión de las políticas de créditos y cobranzas.....	31
Figura 4 Carencias y excesos de liquidez	35
Figura 5 Centralización saldo cero	37
Figura 6 Cash pooling.....	38
Figura 7 Variable: Política de créditos y cobranzas	52
Figura 8 Dimensión Información financiera	54
Figura 9 Dimensión Riesgo crediticio	55
Figura 10 Dimensión Gestión de cobranza.....	57
Figura 11 Variable: Gestión de tesorería	58
Figura 12 Dimensión Recursos disponibles	60
Figura 13 Dimensión Recursos exigibles	61
Figura 14 Variable: Políticas de créditos y cobranzas – Variable: Gestión de tesorería	63
Figura 15 Dimensión Información – Variable: Gestión de tesorería.....	65
Figura 16 Dimensión Riesgo crediticio – Variable: Gestión de tesorería	67
Figura 17 Dimensión: Gestión de cobranza – Variable: Gestión de tesorería.....	69

Resumen

El objetivo de esta investigación es demostrar que la elaboración de las políticas de créditos y cobranzas tiene que regirse al entorno en el cual se desarrolla la organización, si en caso hubiera alguna variación en el entorno, estas políticas deben de modificarse, estas políticas sin duda tendrán un efecto en la gestión de tesorería, ya que dependerá mucho de los ingresos para sus proyecciones de pago o inversiones. Esta investigación es de tipo aplicada, de método hipotético – deductivo con un enfoque mixto, desarrollando un diseño no experimental, transversal, correlacional, con una población de 29 personas las cuales laboran en las áreas de créditos y cobranzas (4 personas), el área comercial (19 personas), el área de tesorería (3 personas) y la gerencia de la organización (3 personas), usando una muestra no probabilística debido a que todos los colaboradores participaran en la investigación. Se hizo uso del cuestionario como instrumento de recogida de datos, aplicando la escala de Likert, teniendo un total de 40 preguntas, los resultados de las encuestas fueron ingresados al programa SPSS. Dando como resultado la prueba de Chi-cuadrado sobre la prueba de hipótesis un valor de 23,474 con 9 grados de libertad y un valor de significancia 0.005, como este valor de significancia es menor a 0.05 se da como válida la hipótesis planteada, es decir que el cumplimiento de las políticas de créditos y cobranzas mejorara la gestión de tesorería en una organización del sector de productos químicos en el 2022.

Palabras clave: Políticas de créditos y cobranzas, Gestión de Tesorería.

Abstract

The objective of this research is to demonstrate that the elaboration of credit and collection policies must be governed by the environment in which the organization develops, if there were any variation in the environment, these policies must be modified, these policies without a doubt they will have an effect on treasury management, since it will depend a lot on income for your payment projections or investments. This research is of an applied type, of a hypothetical - deductive method with a mixed approach, developing a non-experimental, cross-sectional, correlational design, with a population of 29 people who work in the areas of credits and collections (4 people), the area commercial (19 people), the treasury area (3 people) and the management of the organization (3 people), using a non-probabilistic sample because all the collaborators participated in the research. The questionnaire was used as a data collection instrument, applying the Likert scale, having a total of 40 questions, the results of the surveys were entered into the SPSS program. Resulting in the Chi-square test on the hypothesis test a value of 23,474 with 9 degrees of freedom and a significance value of 0.005, as this significance value is less than 0.05, the proposed hypothesis is considered valid, that is to say that Compliance with credit and collection policies will improve treasury management in an organization in the chemical products sector in 2022.

Key words: credit and collection policies and cash management.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1. Formulación del problema

Actualmente las diferentes empresas que se desarrollan en el Perú tienen el duro trabajo en determinar las políticas de créditos y cobranzas idóneas para cada rubro, adecuándose a los cambios que van apareciendo año con año, que pueden favorecer o desfavorecer a la organización.

Si bien en estos últimos años, se han percibido muchas situaciones que desfavorecen a la organización, dado que la organización aún no se restablece de las consecuencias tenidas por la Pandemia, ocasionado por la SARS-Cov-2. Esto sin duda provocó diferentes cambios para la organización en estudio.

La organización se desarrolla en el sector de productos químicos a través de la fabricación y comercialización de resinas, barnices, lacas, pegamentos e importación de lubricantes. Por lo cual la organización mantiene la distribución autorizada y única de los productos multiusos de la marca WD-40.

De acuerdo con un artículo publicado en junio del 2020 por la Sociedad de Comercio Exterior del Perú (COMEX), se indica que el número de Microempresas, pequeñas y medianas empresas (PYME) en el país se redujo en un 48.8% en el 2020 y que la informalidad pasó a un 85% como consecuencia de la Pandemia. Esto sin duda afectó a diferentes empresarios, los cuales se vieron en la necesidad de cerrar sus empresas debido a que no podían cumplir con las obligaciones que habían adquirido con anterioridad.

La organización trabaja con una modalidad de crédito directo para el financiamiento de las ventas, a través del cual el banco adelanta los fondos de las facturas negociables y

letras de cambio presentados, descontando previamente el interés correspondiente de acuerdo a la tasa. Después de la fecha de vencimiento del título valor, el banco otorga al aceptando entre 7 y 8 días de gracia para que se pueda realizar el pago, en caso el aceptante no realice el pago este título valor pasar a protestar, es decir el Banco se realiza el cobro del título valor más comisiones y portes en automático a la cuenta de la organización, cómo la organización no tenía conocimiento de este no pago, provoca un desequilibrio en la caja, porque la organización ya tiene planificado que se va a pagar con los fondos que se tiene en la cuenta, al tener menos dinero perjudica al flujo diario de la organización. Muchas veces estos protestos no se recuperan, provocando el incremento de la cartera morosa que tiene la organización.

Sin duda toda organización siempre se enfrenta a que sus clientes incumplan con el pago de sus créditos en el tiempo otorgado, o simplemente no cumplan con estos pagos. Otra situación que puede surgir es que el cliente sea muy buen pagador, pero ya está en el límite de su crédito, y muchas veces no se respeta ello, con la presión de que se necesita mayores ingresos, se ven obligados en aceptar estas nuevas facturaciones.

Es ahí cuando la organización de estudio debió de poner mucho más énfasis en poder cumplir con las políticas de créditos y cobranzas, o analizar cuál debió de ser la mejora para estas mismas y no hacer caso omiso con el cumplimiento de ellas. Al no cumplir correctamente con estas políticas, hay un efecto en la gestión de tesorería.

Al no poder cobrar lo que se proyectó en su momento, tiene como efecto el poco ingreso de efectivo y esto provoca que se genere retraso en los pagos de las obligaciones contraídas con proveedores, tanto nacionales como del exterior, así como también con los bancos. Una manera de poder dar una solución en el momento fue solicitar reprogramaciones en las cuotas de diferentes pagares que se tenía con diferentes bancos nacionales, esto generó

la reclasificación en la calificación en las centrales de riesgos, imposibilitando poder aplicar a un nuevo préstamo o verse atractivo para un nuevo inversionista.

Como consecuencias del incumplimiento de las políticas de créditos y cobranzas, la gestión de tesorería se ha visto afectada en no poder cumplir con los pagos de compra de materia prima, para que la planta pueda seguir en producción y así se pueda contar con inventario para la venta, muchos de los proveedores con los que se trabajaba al crédito, informaron que por la coyuntura dada ya no era posible seguir con la misma condición de pago, quitando el crédito con el que la organización contaba para la compra de materia prima.

Con respecto a los proveedores del exterior, se informó que lo adeudado no sería cancelado en la fecha indicada, más bien se les brindo un cronograma de pagos para poder ir extinguiendo la deuda de manera paulatinamente, pero estos cronogramas ofrecidos en un inicio, han sido sustituidos en más de dos oportunidades, inclusive se ha llegado con el incumplimiento de ellos, generando malestar entre los proveedores, siendo imposible volver a importar materia prima al crédito.

Con respecto al personal, se tuvo que decidir en disminuir la cantidad de operarios que se tenía en planta y almacén, para poder cubrir los pagos mensuales y negar el incremento de salario que muchos de ellos solicitaban.

Lo que se buscó fue tratar de optimizar los gastos que se tenía en su momento para poder cumplir con lo necesario para que la planta pudiera seguir produciendo y así se genere algo de stock para la venta.

Al poder cumplir adecuadamente las políticas de créditos y cobranzas, se notará una reducción en la cartera morosa que se tiene actualmente, así como también un incremento en las ventas al contado provocando una disminución en las ventas al crédito, teniendo como

efecto en la gestión de tesorería, con el cumplimiento de pago de materia prima al contado, así como también el cumplimiento de pagos de otras obligaciones.

1.1 Problema general

¿En qué medida el cumplimiento de las políticas de créditos y cobranzas mejora la gestión de tesorería en una organización del sector de productos químicos en el 2022?

1.2 Problemas específicos

- ¿De qué manera la información financiera influye en la gestión de tesorería en una organización del sector de productos químicos en el 2022?

- ¿De qué manera el riesgo crediticio influye en la gestión de tesorería en una organización del sector de productos químicos en el 2022?

- ¿De qué manera la gestión de cobranzas influye en la gestión de tesorería en una organización del sector de productos químicos en el 2022?

2. Objetivo general y específicos

2.1 Objetivo general

Identificar la mejora de la gestión de tesorería a partir del cumplimiento de las políticas de créditos y cobranzas en una organización del sector de productos químicos en el 2022.

2.2 Objetivos específicos

- Determinar de qué manera la información financiera influye en la gestión de tesorería en una organización del sector de productos químicos en el 2022.

- Establecer de qué manera el riesgo crediticio influye en la gestión de tesorería en una organización del sector de productos químicos en el 2022.

- Determinar de qué manera la gestión de cobranzas influye en la gestión de tesorería en una organización del sector de productos químicos en el 2022.

3. Justificación e importancia del estudio

3.1 Justificación practica

La presente investigación va ayudar a demostrar que el correcto cumplimiento de las políticas de créditos y cobranzas tendrá una repercusión positiva en la gestión de tesorería, ya que al tener mayores ingresos se verá un reflejo inmediato en el flujo de caja, permitiendo cumplir con las obligaciones de manera oportuna, generando una mayor producción y por ende incrementos en las ventas.

3.2 Justificación teórica

Se sabrá si las políticas de créditos y cobranzas que tiene la organización en estudio son las correctas para la organización, de no ser el caso se sabrá qué puntos tienen que ser modificados.

3.3 Justificación metodológica

En definitiva, ayudará a que el equipo de créditos y cobranzas sigan idóneamente las políticas establecidas en el área, previniendo otorgar créditos a clientes que no califiquen según las políticas establecidas, provocando una disminución en la cartera morosa. De ser necesario se implementará las capacitaciones necesarias para el personal y cada vez más se encuentran en óptimas condiciones para cualquier posible escenario que se presente en un futuro.

4 Alcances y limitaciones

4.1 Alcance

La presente investigación es de alcance correlacional porque tiene como finalidad demostrar la relación entre ambas variables, es decir, al generar el cumplimiento de las políticas de créditos y cobranzas, esta tiene un efecto inmediato en la gestión de tesorería, porque al evaluar mejor un crédito generará ingresos sanos y se cumplirá con el ingreso de lo proyectado por el área, provocando el cumplimiento de las obligaciones según las proyecciones dadas.

4.2 Limitaciones

Temporal: La presente investigación se desarrollará entre el mes de enero y el mes de junio del año 2022.

Social: Para la presente investigación se tomará en cuenta a los colaboradores del área de créditos y cobranzas, así como también del área de tesorería.

Espacial: La presente investigación se desarrollará en una organización del sector de productos químicos ubicada en la zona sur de lima.

Líneas de investigación: Globalización, políticas económicas y comerciales, mercados financieros y competitividad.

CAPITULO II

MARCO TEORICO CONCEPTUAL

1. Antecedentes de la investigación

1.1 Internacionales

(Lozano y Luna, 2016) en su tesis titulada *Diseño Manual Políticas de Créditos y Cobranzas para Mejorar Liquidez Química S.A. 2017* para obtener el Título Profesional de Contador Público en la Universidad de Guayaquil ubicada en Colombia, tuvo como objetivo el diseño de un manual para la mejora de la liquidez de la empresa Química, a través de la evaluación de los procesos crediticios, de las cuentas por pagar, por cobrar e inventarios y de los estados financieros, desarrollando una investigación experimental, explorativa y documental, cualitativa y cuantitativa; teniendo como muestra a 15 trabajadores que conforman la gerencia financiera, ventas, crédito y producción. Pudiendo concluir que la entidad en donde se realizó la investigación no contaba con controles internos para el proceso de otorgamiento de créditos, afectando a la liquidez y rentabilidad de la misma, afectando el pago de proveedores.

(Ceciliano, et al, 2017) en su tesis titulada *Investigación y Propuesta de Modelo de Gestión de Tesorería para Operadora de Pensiones Privada en Costa Rica* para obtener el Título en Administración de Empresas en el Tecnológico de Costa Rica ubicado en Costa Rica, tuvo como objetivo proponer un modelo que permita la optimización de los flujos de efectivo e inversiones en instrumentos financieros de una operadora de pensiones, desarrollando una investigación explorativa y de carácter cualitativo, teniendo una muestra no probabilística. Pudiendo concluir que el modelo de Gestión de Tesorería más recomendable para la operadora es el de Miller – Orr en

conjunto con Stone, ya que ayudará en optimizar el uso de los recursos líquidos e inversiones.

(Loayza, 2015) en su tesis titulada *La Tesorería en el manejo del flujo de efectivo, Empresa Grupo Ortega Landa – Gol Bolivia SRL* para obtener la Licenciatura en Contaduría Pública en la Universidad Mayor de San Andrés ubicada en Bolivia, tuvo como objetivo exponer la gestión que se realiza en el área de Tesorería referidas a sus operaciones que afectan el manejo del flujo de efectivo para la toma de decisiones de la Gerencia, desarrollando una investigación aplicada y usando el método deductivo. Pudiendo concluir que, si bien la organización utiliza las herramientas necesarias para la planificación de sus cobros y pagos, aun así cuenta con dificultades para el flujo de efectivo y esto debido a la falta de implementación de controles que den la certeza del cobro.

1.2 Nacionales

(Serrano, 2018) en su tesis titulada *Modelo de Gestión de Tesorería para El Mejoramiento de la Rentabilidad en las PYMES de la Provincia del Azuay* para obtener el Grado Académico de Doctor en Ciencias Administrativas en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en la provincia de Lima, tiene como objetivo estudiar cómo repercute la gestión de tesorería sobre la rentabilidad de las PYMES, así como en las cuentas por cobrar, inventarios y cuentas por pagar, desplegando una investigación de tipo no experimental-transeccional-explicativa-correlacional, sistemática, empírica y cuantitativa. La muestra estuvo conformada por 151 colaboradores de las PYMES de Azuay, se utilizaron los modelos de correlación de Pearson y Kendall. Llegando a la conclusión de que el modelo de gestión de tesorería que se planteó sí cumple con las principales variables, fijando los principales ingresos y los egresos necesarios para una

empresa en un tiempo determinado, cambiando los resultados de acuerdo a cada cuenta, las cuales son las políticas de cuentas por cobrar, gestión de inventarios y políticas de cuentas por pagar. Permitiendo que cada responsable de la gestión de tesorería pueda maximizar la rentabilidad.

(Arroyo y Rodríguez, 2018) en su tesis titulada *Las Políticas de Gestión de Cobranza y su Incidencia en la Situación Económica y Financiera de la Sociedad de Beneficencia Pública de Trujillo, La Libertad, Año 2017* para obtener el Título Profesional de Contador Público en la Universidad Privada Antenor Orrego en la provincia de Trujillo, teniendo como objetivo cómo influye la gestión de cobranzas y sus procesos y estrategias en la situación financiera de la Sociedad de Beneficencia Pública de Trujillo, se desarrolló una investigación de tipo descriptivo, considerando como muestra al departamento de cobranza y la información financiera de la Sociedad de Beneficencia, aplicando un cuestionario y análisis documental, aplicándose los siguientes métodos, análisis y síntesis, inducción y deducción, y estadístico. Concluyendo que las políticas de gestión de cobranzas no eran las adecuada y que las existentes no se llevaban a cabo, inclusive más del 50% desconocía su existencia, sin embargo, revisando los indicadores de liquidez se observó que la empresa si cuenta con liquidez gracias a otras fuentes de ingresos con los que cuenta la organización, su gestión no cobranzas no es la más eficiente. Finalmente, al realizar mejoras en las estrategias de la gestión de cobranzas se obtuvo un resultado positivo, permitiendo un mejor control en las cuentas por cobrar.

(Coronel y Quintana, 2019) en su tesis titulada *Políticas Crediticias para reducir la morosidad en las Droguerías de la Provincia de Huancayo* para optar el Título Profesional de Contador Público en la Universidad Nacional del Centro del Perú en la provincia de Huancayo, teniendo como objetivo como poder encontrar la reducción de la morosidad a través de las políticas crediticias, evaluación del crédito y de las políticas

cobranza, se usó el método científico desarrollando una investigación aplicada, su nivel de investigación es descriptiva con un diseño correlacional, teniendo una población de 46 droguerías en la provincia de Huancayo, utilizando una muestra de 28 droguerías, y para la recolección de datos se aplicó una encuesta y el programa de Excel. Se pudo concluir que la adecuada aplicación de las políticas crediticias reduce la morosidad. Asimismo, se pudo concluir que dichas políticas detectan los problemas cualitativos y cuantitativos de los clientes, contribuyendo a la reducción de la morosidad, pudiendo implementar un área específica de cobranza, aplicando programas de incentivos y actualización de créditos.

(Liza y Mego, 2020) en su tesis titulada *La Gestión de Tesorería y su Relación con la Liquidez en un Instituto Privado de Lima Metropolitana, Periodo 2019* para obtener el Título de Contador Público en la Universidad Autónoma del Perú en la provincia de Lima, teniendo como objetivo determinar la correlación que existe entre la gestión de tesorería, los recursos disponibles, los recursos exigibles, el control financiero con la liquidez de la empresa estudiada, desarrollando un enfoque cuantitativo, un diseño transeccional correlacional causal, aplicándose una encuesta y un cuestionario, teniendo una muestra de 15 personas que conforman las subgerencias. Pudiendo concluir que existe un exceso en la liquidez debido a que el instituto estudiado no cuenta con las políticas de créditos y cobranzas adecuadas por lo cual ha recibido demasiados préstamos de los accionistas, también contando con recursos disponibles no rentabilizados que ambos factores producen el exceso de liquidez.

(Da Cruz, 2020) en su tesis titulada *Gestión de Tesorería y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa de Servicios R & M Sol Electry S.R.L. Periodo 2017 – 2018* para optar el Título Profesional De Licenciada en Administración y Gerencia en la Universidad Ricardo Palma en la provincia de Lima, tiene por objetivo hallar la

repercusión de la gestión de tesorería en la liquidez, así como las cuentas por cobrar, cuentas por pagar y la morosidad de la empresa estudiada; desarrollando una investigación de tipo no experimental de tipo *expo facto*, teniendo un enfoque aplicado-cualitativo y una muestra que estuvo conformada por 3 personas que están relacionados con la gestión financiera, también se utilizó las técnicas de análisis documental, entrevista y cuestionarios. Llegando a la conclusión que teniendo un mejor control en la gestión de tesorería los resultados pueden mejorar. Asimismo, los ratios de liquidez demuestran que la empresa no cuenta con la suficiente liquidez para afrontar sus deudas en el corto plazo, ya que cuentan con bastantes cuentas por cobrar, así como existencias.

(Cahuaza, 2020) en su tesis titulada *Políticas de Gestión de Créditos y Cobranzas y su Relación con la Clasificación del Deudor Crediticio en La Asociación Dignidad Perú, 2020* para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Privada de la Selva Peruana en la provincia de Iquitos, teniendo como objetivo poder hallar la relación que existe entre el cumplimiento de las políticas de información, de riesgo y de gestión con respecto a la clasificación del deudor crediticio, desarrollando una investigación de tipo descriptivo, cuantitativo, tiene un diseño no experimental y de tipo correlacional, la muestra estuvo conformada por 1,441 expedientes de clientes morosos y para poder medir la confiabilidad se utilizó el indicador KR-20 de Kuder Richardson, para su análisis de datos se utilizó la estadística descriptiva de frecuencias y porcentajes. Pudiendo concluir que, para el análisis del otorgamiento de un nuevo crédito no se sigue con las pautas establecidas, como el análisis de la documentación solicitada o la rentabilidad que esta otorgue, ya que existe una premura por la captación de nuevos socios. Casi todos los objetivos tienen un resultado inferior al de la normal obtenida en la Asociación Dignidad.

(Arancibia et. al, 2021) en su tesis titulada *El Control Interno y La Gestión de Tesorería de la Empresa Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S. A. C. Periodo 2018-2019* para optar el Título Profesional de Contador Público en la Universidad Nacional del Callao en la provincia constitucional del Callao, teniendo por objetivo identificar cómo repercute el control interno en la gestión de tesorería, desarrollando una investigación aplicada a nivel explicativo, con un diseño no experimental – longitudinal, utilizando el método cuantitativo en la variable dependiente y cualitativo en la variable independiente, teniendo como muestra a los trabajadores de la empresa estudiada, usando la técnica del análisis documental y como instrumentos se utilizaron los cuestionarios. Teniendo como conclusión que existe una relación positiva entre el control interno y la gestión de las cuentas por cobrar, así como las cuentas por pagar y la gestión de tesorería, dando por hecho que a mejor control interno la eficiencia en la gestión de tesorería sería mejor.

2. Bases teórico – científicas

2.1 Políticas de Créditos y Cobranzas

Para poder tener una mejor visión sobre esta variable se procederá con la división entre créditos y cobranzas.

2.1.1 Crédito

El crédito viene desde antes de la era cristiana, en esa época no se otorgaban crédito con dinero sino con especies hasta la introducción de la moneda que fue en el siglo VII A.C., es ahí en donde se empezaría a dar el crédito de manera formal y organizada.

La palabra crédito proviene del latín *creditus* (sustantivo del verbo *credere*: creer) que significa *cosa confiada*. Entonces el crédito es la confianza que se tiene en

otorgar una cierta cantidad de dinero a cambio de volver a obtener el mismo importe más un interés generado por el tiempo que se prestó dicha cantidad.

(Morales y Morales, 2014) en su libro definen que el “crédito es un préstamo en dinero, donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecida para dicho préstamo, más los intereses devengados, seguros y costos asociado si los hubiere” (p.23), de acuerdo con el siguiente autor, define al crédito como el préstamo del capital de otra persona o institución, y este no se puede considerar como riqueza de la misma organización (Mill, 1978).

Métodos de créditos

Si bien existen diferentes métodos, solo se desarrollarán los que se consideran más predominantes para la evaluación de los mismos.

- **Método de las C's del Crédito**

El personal a cargo de otorgar un crédito debe de considerar el presente método de acuerdo con lo publicado por (Vergara, 2018).

- **Carácter;** cualidades que posee la persona a obtener el crédito.

Este es uno de los determinantes más importantes, se puede observar la disposición de la persona para cumplir con su deuda. Se visualiza las cualidades morales y mentales que identifican a la persona. Las cualidades más importantes son la honradez, la integridad, responsabilidad y la confianza.

La mejor manera de poder evaluar este primer determinante es en base al historial crediticio de la persona, la verificación de su residencia, estabilidad laboral, relaciones profesionales como comerciales.

- **Capacidad;** corresponde a la facilidad de poder pagar su deuda al vencimiento.

A veces resulta muy complicado poder hallar la capacidad porque esta afecta a varios factores, pero uno de los más importantes, corresponde a los ingresos que pueda tener la persona a obtener el crédito.

En el caso el crédito se otorgue a una persona también se tiene que tener en consideración la profesión de la persona, la edad, estabilidad laboral, los bienes que posee, entre otros. Y en caso el crédito se otorgue a una empresa también se tiene que considerar el presupuesto, los gastos, la organización de la empresa, la antigüedad, los inventarios, los servicios que presta, la competencia, las relaciones comerciales, las relaciones con los proveedores, si en caso tiene deuda estructural.

No solo se tienen que basar en el ingreso de las mismas, sino qué factores están inmersos en estos ingresos para poder tener una evaluación clara de la capacidad.

- **Capital;** es la fuerza financiera de la persona a solicitar el crédito medido por el valor líquido de su negocio.

Hace referencia a los bienes que posee el posible deudor, ya que estos se pueden tomar como la garantía del crédito que se otorgaría, pero no se puede presumir que el capital servirá como medio de pago para extinguir la deuda, si esto ocurriera sería el fin de las relaciones comerciales.

Para una empresa se puede medir a través de los estados financieros que posee, en cambio para una persona natural sería por medio de los bienes que esta posee.

- **Condiciones;** hace referencia a dos ámbitos.

Primero, al negocio en sí mismo ¿Está funcionando bien? ¿Cómo se utilizará el dinero? ¿Cuál será el importe a pedir para el préstamo? Y segundo, las condiciones generales que rodea a la empresa.

A ello puede afectar las modificaciones políticas, económicas, condiciones de competencia en la industria que se desarrolla la empresa, tasas de interés, entre otras.

- **Cobertura;** corresponde al seguro que tiene la empresa para compensar posibles pérdidas.

Lo ideal es que cada organización pueda contar con un seguro en caso de algun desastre que pueda ocurrir dentro de la misma pero no todas cuentan con ello.

- **Colateral;** son los recursos financieros.

Estos pueden ser efectivo, existencias y otros activos que posee una empresa con los cuales puede hacer frente al pago de la deuda.

- Método de Capacidad Financiera

En su mayoría las empresas determinan diferentes procedimientos a seguir para la evaluación de un posible crédito. No solo se tiene que determinar la solvencia del cliente sino el importe del crédito y el periodo máximo que se otorgaría, para que este procedimiento no se realice de manera repetitiva cada vez que un cliente podría realizar una compra al crédito, es recomendable otorgar una línea de crédito, será el tope máximo a comprar que tendrá el cliente.

- **Análisis de la información crediticia**

Para calcular el periodo de pago promedio se puede hacer uso de los estados financieros en el caso de una empresa, pero para una persona que solicita un importe considerable se puede evaluar a través de la liquidez que tiene, su actividad, endeudamiento y rentabilidad.

El analista incluirá su conocimiento administrativo, así como también las referencias de proveedores y su desenvolvimiento en el pasado, a través del historial crediticio.

- **Consideraciones económicas**

El área de crédito de una empresa realiza la misma evaluación para un cliente que desea una mínima cantidad como para un cliente que desea una cantidad considerable, la diferencia abarca en la inversión y ganancia que se realiza para ambos casos, ya que no es lo mismo que se invierta cierta cantidad para evaluar un crédito con ganancia mucho menor a que se evalúe un crédito con ganancias mucho mayores, porque este último sin duda generará mayor ganancia en intereses para la organización que otorgará el crédito.

Tipo de créditos

En el Perú existen diferentes tipos de créditos, pueden diferenciarse por las condiciones y por el tiempo de duración como indica en el artículo según (Westreicher, 2019).

Corto plazo; este tipo de préstamo tiene que pagarse antes o como máximo un año desde que se otorgó, un claro ejemplo son los créditos obtenidos por medio de las tarjetas de crédito.

Mediana plazo; corresponden a los créditos que se tienen que pagar entre uno y máximo cinco años desde la fecha que se otorgó el crédito.

Largo plazo; estos créditos superan los cinco años, un claro ejemplo son los créditos hipotecarios.

- **Crédito de consumo**

Corresponde a un importe determinado que otorga una entidad financiera al cliente que necesita tener liquidez de manera inmediata para la adquisición de un bien o servicio, este se pacta a corto o mediano plazo. Además, el cliente paga un porcentaje de interés, comisiones y un seguro de deudas.

- Tarjetas de crédito

Es una de las principales fuentes de financiamiento que utilizan las personas. Una de las principales ventajas es que este tipo de crédito lo pueden usar en el momento que deseen y en el lugar que deseen. Suelen tener un costo adicional a los intereses de acuerdo al uso del servicio de estas tarjetas. Dentro de ellas existen dos tipos: tarjetas bancarias, estas son emitidas por las entidades bancarias y las tarjetas departamentales, estas tarjetas las brindan las tiendas por departamento.

- Préstamos prendarios

Este crédito es para la compra de un vehículo. Quiere decir que el titular del vehículo queda prendado a la entidad bancaria hasta que termine de cancelar la deuda y en ese tiempo no se puede realizar la venta del vehículo. Una de las características básicas de este tipo de crédito es que son de corto y mediano plazo y el destino del dinero es únicamente para la adquisición de un vehículo.

- Crédito hipotecario

Este crédito es para poder realizar la compra de un bien inmueble. Es un crédito de mayor importe y también a mayor plazo, las tasas de interés son menores, se necesita la evaluación de los ingresos, comprobantes y documentación que pueda justificar el importe de la cuota a pagar mensualmente, y como es de un valor alto, la entidad financiera solicita un aval, siendo el mismo inmueble en el caso que se incumpla con el pago de las cuotas.

- Créditos comerciales

Este crédito en su mayoría está orientado para las PYMES, ya que puede ayudar con la adquisición de un activo fijo o para capital de trabajo.

Usualmente estos créditos tienen destinos específicos y pueden solicitar diversas garantías.

- **Microcréditos**

Son créditos que se pueden entregar sin aval y sin requisitos, también conocidos como créditos rápidos, ya que se realizan a través del internet. Son de corto plazo y de destino libre.

2.1.2 Cobranza

La palabra cobranza proviene del verbo cobrar, el cual es un derivado regresivo de recobrar, este viene del latín recuperare, el cual significa recuperar, por lo cual se entiende que cobranzas es la recuperación de algo, para el presente estudio, del crédito.

Se define que la cobranza es el medio que se usa para que la persona u organización pueda cumplir con sus obligaciones de acuerdo a lo explicado por (Castillo, 2021) .

De acuerdo a estas definiciones se infiere que la cobranza es la actividad de recuperación del crédito otorgado en el tiempo indicado según el acuerdo que se realizó al momento de la entrega del crédito, junto con los intereses pactados en su momento.

Tipos de cobranza

Existen diferentes tipos de cobranzas, los cuales serán explicados. Asimismo, es preciso indicar que el área encargada de realizar este proceso es el área de finanzas exactamente el departamento de cobranzas, para lo cual se considera lo expuesto en el artículo de (Resendiz, 2021).

- Cobranza preventiva

Este tipo de cobranza inicia desde la fecha que inicia el crédito, informando sobre las fechas de pago de manera moderada y amable con recordatorios. El objetivo de este método es crear un hábito en el consumidor para evitar así las moras.

- Cobranza administrativa

Se puede definir como el proceso inicial del retraso en el pago, va de 1 a 90 días de atraso o mora. Para este tipo de cobranza se recomienda usar avisos digitales para los clientes morosos, siendo el último recurso las llamadas telefónicas por el personal, ya que el recurso humano es el más costoso para la organización, y siempre cuidando la relación con el cliente.

- Cobranza extrajudicial

Este método de cobranza se hace efectiva cuando se agota todos los recursos de la cobranza administrativa. Generalmente este tipo de cobranzas se delega a otras empresas que se encargan netamente a realizar el cobro de lo adeudado.

- Cobranza judicial

Llegar a este método de cobranza es perjudicial para la organización. Consiste en entablar una demanda mediante abogado ante los juzgados correspondientes, aplicando medidas cautelares y/o preventivas, como la prohibición de enajenar, retención, bloqueo y embargo de fondos o cuentas bancarias.

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) indica que los siguientes métodos de cobranza están

prohibidos, debido a que afectan a la reputación del consumidor y/o que afecten sus actividades laborales o imagen frente a otras personas:

- ✓ Envío de documentos que aparenten ser notificación o escritos judiciales requiriéndole el pago de la deuda al domicilio del consumidor o del garante
- ✓ Hacer llamadas a personas ajenas (no están involucradas en el préstamo) informando sobre la deuda
- ✓ Realizar llamadas o visitas fines de semana o feriados en horario nocturno (20:00 a 7:00)
- ✓ Colocar carteles o notificaciones en locales diferentes al domicilio del deudor o del garante
- ✓ Colocar personas disfrazadas o con carteles alusivos a la deuda o con vestimenta inusual en las inmediaciones del domicilio o del centro de trabajo del deudor
- ✓ Difundir a través de medios de comunicación el listado de deudores y sus requerimientos de pago sin orden judicial (salvo información que se brinda a las centrales de riesgo).

Estrategias de cobranza

Para el Instituto de Formación Bancaria de Lima considera que las siguientes estrategias deben de ponerse en práctica para la cobranza (CERTUS, 2021).

- ✓ Cambia el enfoque de cobranza

Se sabe que los problemas financieros siempre generan malestar y mucho de las personas deudoras quieren olvidarse de ellas, es por ello que las ignoran provocando el aumento de la deuda, se debe de aplicar una estrategia amistosa, no intimidar al deudor sino generar un entorno empático.

✓ Comunicación multicanal

Se tiene que tener en cuenta que no todas las personas son iguales, es por ello que se tiene que generar una comunicación para cada tipo de persona, es decir que la comunicación sobre su deuda le llegue por el medio que utiliza, haciendo uso de la tecnología, ya sea por llamada, mensaje por alguna red social o por el celular, correos, entre otros.

✓ Opciones de pago

Se tiene que facilitar el medio de pago, hoy en día no necesariamente todas las personas disponen de efectivo en el momento, pudiendo aceptar tarjetas de crédito o débito, quizás aceptar cheques, transferencias, inclusive cronogramas de pago hasta que se pueda culminar con la deuda.

✓ Conocer historial del cliente

Para este punto es indispensable poder conocer el nivel de riesgo de cada cliente, permitiendo saber si el nivel de deuda es saludable o si es un riesgo, para esto se debe de responder las siguientes preguntas, ¿Qué tanto depende del crédito? ¿Cuál es su situación financiera? ¿Cuál es el número de solicitudes de crédito que tiene? ¿Cuál es su ocupación y puesto? ¿Dónde trabaja? ¿Cuál es su nivel de ingresos? ¿Tiene estabilidad financiera?

✓ Comunicación con los clientes

Al más mínimo retraso en el pago se pueden sacar conclusiones apresuradas que no necesariamente son las correctas, porque puede ser que haya habido un retraso en la presentación de los documentos para el registro correcto de la factura, para el caso de una compra al crédito, o puede ser que exista algún reclamo o también se puede tener la fecha equivocada, por eso es importante que antes de sacar conclusiones apresuradas se

comuniquen con el cliente para poder saber la razón principal del retraso, para ello también ayuda la cobranza preventiva.

Después de haber definido y explicado de qué se trata el crédito y las cobranzas se puede decir que las políticas de créditos y cobranzas son los lineamientos, es decir el marco de trabajo en el que se tomarán las decisiones. Toda organización que trabaje con ventas al crédito tienen que establecer estas políticas para un correcto funcionamiento del departamento de créditos y cobranzas a fin de evitar futuros problemas.

2.1.3 Desarrollo de las políticas de créditos y cobranzas

De acuerdo con el artículo de (Brachfield, 2013) indica que para la formulación de las políticas se tiene que saber diferenciar y no confundir con las reglas que tiene cada departamento de la organización, ya que las reglas son más estrictas mientras que las políticas son más flexibles.

¿Qué personal de la organización es el idóneo para la formulación de las políticas de créditos y cobranzas?

Siguiendo con lo indicado por (Brachfield, 2013), tiene que ser formuladas e implantadas por el máximo nivel en la organización, en específico la gerencia. Pero no cualquier gerencia, es decir el gerente del departamento de logística no sería la persona adecuada para su formulación, tiene que ser el gerente de créditos y cobranzas, pero no solo las tiene que formular para el cumplimiento de los objetivos de su departamento sino en conjunto con otros departamentos como el de departamento comercial, departamento de tesorería, entre otros.

¿Cuáles son los elementos que se tienen que considerar para su elaboración?

Según (Brachfield, 2013) para poder desarrollar las políticas de créditos y cobranzas adecuadas se tiene que tomar en consideración lo siguiente.

- ✓ Determinar los objetivos
- ✓ Determinar el marco en el que se desarrollaran estas políticas

Se tiene que tomar ciertas consideraciones para su formulación de las políticas:

- ✓ Tienen que ser redactadas con claridad y precisión
- ✓ Tienen que ser razonables y que se puedan llevar a cabo en la realidad actual
- ✓ Tienen que estar coordinadas con el resto de políticas, a fin de que todas ellas lleguen a lograr el mismo objetivo de la empresa
- ✓ Tenerlas por escrito y validarlas
- ✓ Todo el personal involucrado para su ejecución tiene que conocer y aplicar dichas políticas
- ✓ Tienen que ser revisadas periódicamente y actualizadas a las nuevas circunstancias en las que opera la organización.

Los elementos a considerar para la elaboración son los siguientes:

- ✓ Se tiene que considerar la misión de la compañía, su estrategia y sus objetivos, así como una definición de cuál es la política de créditos que va a seguir la empresa.
- ✓ Criterios de aprobación y apertura de líneas de crédito para los nuevos clientes, así como la metodología que se usara para las evaluaciones
- ✓ Para las políticas de crédito se tiene que considerar:
 - Criterios para la evaluación del crédito

Se solicita información principal como la composición de su gerencia (quienes la conforman), así como sus representantes legales, información financiera, si el importe a solicitar es muy considerable se podría solicitar los estados financieros (por encima de los \$30,000.00 dependerá del giro de cada

empresa), referencias comerciales que tiene la empresa a evaluar, los Programas de Declaración Telemática (PDT) de los últimos meses, información bancaria.

Esta información se puede solicitar a través de un formato que cada solicitante debe de adjuntar junto con la documentación adicional.

Figura 1

Formato de solicitud de crédito

SOLICITUD O ACTUALIZACIÓN DE CREDITO					
Ciudad		País		Fecha	
Ingeniero de Ventas					
INFORMACIÓN BÁSICA DEL CLIENTE					
Razón Social					
RUC:		Teléfonos:			
Sector Industrial (Actividad Económica)					
REPRES. LEGAL :			DNI:		
E-mail			Teléfono y/o Celular:		
Domicilio Fiscal:					
Dirección de la planta:					
¿El predio es de su propiedad?		SI		Arrendador	
		NO		Tel:	
CONTAC LOGISTICA		Tel.			
E-mail		Celular:			
CONTACTO PAGOS		Tel.			
E-mail		Celular:			
REFERENCIAS BANCARIAS		No. de Cuenta	Sectorista	Teléfono y E-mail	
1					
2					
3					
4					
REFERENCIAS COMERCIALES (Proveedores)		Teléfono	Contacto	Línea de Crédito	Condición de Pago
1					
2					
3					
4					
DOCUMENTACION REQUERIDA		DNI Representnte Legal	Declaración Jurada Anual de Renta (PDT último periodo)	Ficha RUC	
OK de recepción de documentos					
Certifico que la información suministrada en este formato, así como los anexos a él son reales y corresponden a todos los hechos por ellos descritos. De igual forma me comprometo a actualizar esta información anualmente o cuando DISAN PERU S.A. lo requiera. Así mismo autorizo a DISAN PERU S.A. en forma irrevocable a reportar, procesar, solicitar y divulgar a cualquier Central de Riesgo toda la información referente a mi comportamiento comercial.					
Cupo Solicitado (Dólares)		\$ 60,000.00			
Plazo Solicitado		Factura Negociable 90 días y/o Letra 90 días			
AVISO DE PRIVACIDAD					
<small>DISAN PERU S.A. en adelante "DISAN", es responsable de recabar los datos personales, el uso que se le da a los mismos y su protección. Los datos personales que se recaban, tienen la finalidad de: Ser tratados y utilizados por DISAN para fines administrativos y de gestión comercial. Por favor tenga en cuenta que con la firma del presente documento Usted está autorizando a DISAN, para conservar y usar su información y datos personales incluidos en este formato suministrados o a ser suministrados por Usted verbalmente o por escrito. El uso y conservación de dicha información se hará de acuerdo con lo establecido en la Política de manejo de Información y Datos Personales de DISAN, la cual puede ser consultada en el siguiente enlace: www.disanfinanciera.com. Autorizo a DISAN, el tratamiento de acuerdo a los términos y condiciones establecidos en el Aviso de Privacidad Integral de mis datos personales, así como los datos personales sensibles, declarando: (i) Haber leído, entendido y aceptar en su totalidad el aviso de Privacidad Integral; (ii) Consentir las finalidades por las que se recaban y usan mis datos personales y datos personales sensibles; (iii) Aceptar que este documento quede en propiedad de DISAN.</small>					
Firma y Sello del Representante					

Nota Solicitud de Crédito, formato usado dentro de la organización en estudio.

Con la información brindada por el cliente, se podrá determinar de acuerdo a su historial y al resultado de la evaluación la condición de pago, es decir, el tiempo que se le brindara como crédito.

- **Modificación de las políticas**

Volumen de venta: en el caso haya una ampliación en las políticas de créditos se puede visualizar un incremento en las ventas, y en el caso haya una disminución en las políticas de créditos, habrá una disminución en las ventas.

Inversión en las cuentas por cobrar: si las políticas de crédito se vuelven más flexibles, estas provocaran que las ventas incrementen por ende el volumen de las cuentas por cobrar también aumentarán, así como su costo de mantenimiento.

Gastos por cuentas incobrables: el riesgo aumenta junto con la ampliación de las políticas de créditos, al darse esto produce un efecto negativo sobre las utilidades.

- ✓ De acuerdo con el artículo leído (SAT, 2017), las políticas de cobranzas se tienen que considerar:

Condición de venta: comprende plazos, porcentajes de descuento, tasas e intereses, entrega de la mercadería, garantías, usos, cuidados, fecha de pago, entre otros.

Plazo de cobro: hace referencia al momento en el que inicia el proceso de cobranza, es decir después de la fecha de vencimiento las cuentas morosas deben de proceder a recuperarse. Este intervalo de tiempo lo establece la empresa, puede que sea de manera inmediata o como se tenga un periodo, una semana, quince días o más.

- ✓ Tener en cuenta las características:

Restrictivas: destacadas por tener cortos periodos para la concesión de créditos, son sumamente estrictas y se utiliza una política de cobranza agresiva.

Liberales: las políticas liberales son todo lo contrario a las políticas restrictivas, pueden ser de gran importancia. Los créditos son otorgados dependiendo de las políticas de otras empresas de la competencia, no ejercen presión en el proceso de cobro, menos exigentes en las condiciones y tiempos de pago.

Racionales: estas destacan por el plazo de crédito que otorgan, dependiendo de las características de los clientes y los gastos de cobranza, se realizan los cobros en base a un margen razonable.

- ✓ Los intereses que se aplicarán si hubiera financiaciones especiales o aplazamiento de pagos
- ✓ Descuentos por pronto pago, siendo un porcentaje sin afectar a la caja de la empresa
- ✓ Determinación de un límite de crédito para los nuevos clientes
- ✓ Qué criterios serán considerados para determinar los límites de riesgo
- ✓ Las responsabilidades de la persona encargada de aprobar las líneas de crédito y fijar los límites de riesgo
- ✓ Establecer un nivel jerárquico de autoridad para determinar los límites de crédito que se otorgaran, es decir que el credit manager solo podrá autorizar hasta una cierta cifra y superior a ella tiene que ser autorizado y evaluado por el comité de riesgo.
- ✓ Definir qué garantías adicionales y medidas se tomarían de acuerdo a cada circunstancia
- ✓ Definir las modalidades y canales de cobro que se utilizaran

- ✓ Criterios para el bloqueo de pedidos cuando este halla excedido su límite de crédito, produciendo el incremento del riesgo
- ✓ Requisitos para desbloquear pedidos retenidos por razones de riesgo.
- ✓ Medidas a tomar por el impago de las facturas de los clientes
- ✓ Definir el plazo de las evaluaciones periódicas de la solvencia de los clientes
- ✓ Medidas a tomar en caso el existan alarmas que ponen en riesgo la capacidad de pago del cliente
- ✓ Medidas a tomar en el caso de negociar moras o aplazamientos en el pago de las facturas de los clientes
- ✓ Definición del interés a cobrar por la demora y gastos de recobro en el que incurran los clientes
- ✓ Definir qué circunstancias pueden generar el bloqueo o cancelación de la línea de crédito otorgada al cliente
- ✓ Responsabilidades y funciones del credit manager, así como del comité de riesgo
- ✓ Criterios para considerar moroso a un deudor.
- ✓ Determinación de la metodología para la revisión de reclamaciones y deducciones indebidas de los clientes como; notas de cargo indebidas, descuentos injustificados, gastos financieros incorrectos, diferencias de precios
- ✓ Criterios para decidir en qué momento se iniciaría una asesoría jurídica para un expediente moroso.
- ✓ ¿Las políticas tienen que ser escritas o no escritas?

Actualmente en las diferentes organizaciones existe un alto porcentaje de las políticas no son escritas, y estas sin duda son de igual claridad que las que se expresan escritas pero las que no son escritas se pueden prestar a interpretaciones que no necesariamente favorecen a las organizaciones.

Al ser expresadas por escrito tienen que ser internalizadas por las personas que tienen que ejecutar dichas políticas, convirtiéndose en una herramienta para el cumplimiento de sus funciones.

En cambio, cuando no son escritas la persona a ejecutar tiende a variar inconscientemente sus ideas, interpretando y reaccionando no necesariamente de la manera correcta.

Es por ello que se recomienda que las políticas sean escritas, ya que al tener un documento oficial por la organización todo personal tiene que internalizarlas y aplicarlas conscientemente, disminuyendo considerablemente las variaciones que se producirían al momento de su ejecución.

✓ ¿Cuál es el periodo de vigencia de las políticas de créditos y cobranzas?

No tiene un tiempo exacto de vigencia, esto va a depender mucho de las circunstancias por las cuales atraviesa tanto la empresa como su entorno. Es por ello que se recomienda que se revisen de manera periódica, teniendo en cuenta las necesidades de la organización y en el entorno que se desarrollan.

2.1.4 Implementación de las políticas de créditos y cobranzas

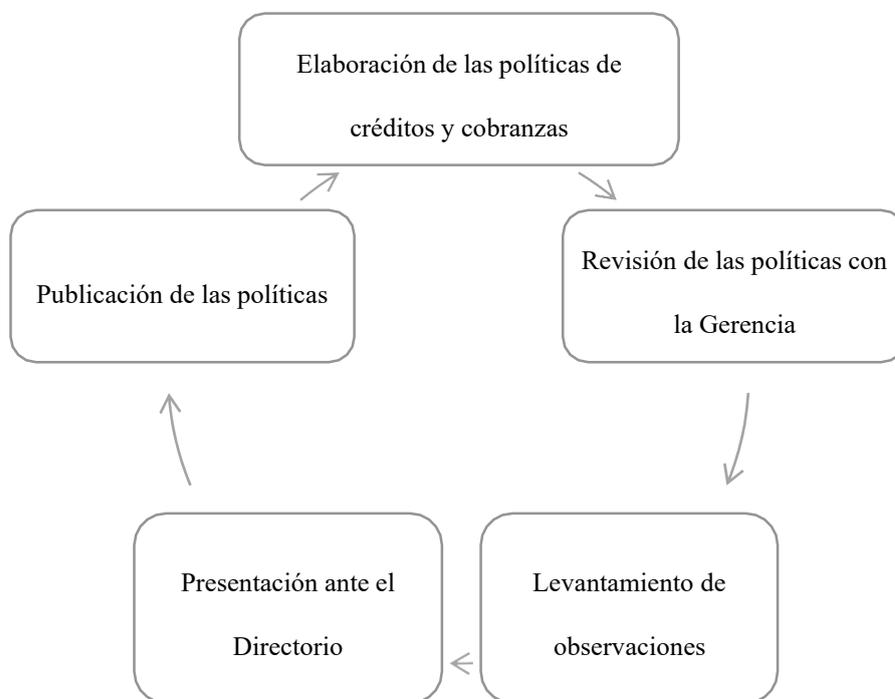
Una vez que se tiene el lineamiento de cómo se deben de desarrollar las políticas de créditos y cobranzas, el procedimiento será el siguiente.

- La persona encargada de crear estas políticas de créditos y cobranzas tiene que tener muy presente la misión de la empresa, así como los objetivos y estrategias, este proceso se puede demorar entre 2 a 4 días
- Aprobación de las políticas, para ello se reúnen el encargado del desarrollo de las políticas y la gerencia, para su deliberación y alguna observación de las mismas

- Revisión y levantamiento de las observaciones implantadas por la gerencia, este proceso no debería de tomar más de 2 días
- Presentación de las políticas finales al directorio, procederán con la revisión y aprobación final de las mismas
- Publicación de las políticas de créditos y cobranzas para que se proceda con la difusión de las mismas al personal correspondiente.

Figura 2

Implementación de las Políticas de créditos y cobranzas



Nota Implementación de las Políticas de créditos y cobranzas según (Brachfield, 2013)

2.1.5 Difusión de las políticas de créditos y cobranzas

Una vez que se tienen establecidas las políticas de créditos y cobranzas de la organización, se procede con la difusión de las mismas, para ello se tiene en cuenta lo siguiente.

- En primera instancia el jefe de créditos y cobranzas tendrá que reunirse con los jefes del área comercial, tesorería y logística
- El jefe de créditos y cobranzas se reunirá con su equipo, dentro de ellos se encuentra el credit manager, los analistas, asistentes y auxiliares, en donde explicará a detalle las políticas, las cuales tienen que ser cumplidas en su totalidad
- Comunicación con el resto de áreas involucradas. Para esto el jefe de créditos y cobranzas se reunirá con el área comercial, ellos tienen que saber las políticas para que siga el flujo de ventas sin ningún contratiempo, con el área de tesorería y logística, a modo informativo para que tengan en cuenta los plazos de cobro que se maneja y se tenga en consideración para los plazos de pagos y compra, ya que en una organización se tiene que tener en consideración estos plazos porque no es correcto que se compre y pague en un plazo menor al que la empresa cobra, es decir, no se puede pagar un crédito a 45 días cuando se cobra en 90 días, esto sin duda generaría un problema en el círculo virtuoso, que las cuentas por cobrar se demoraran en convertirse en existencias.
- Publicación de las mismas políticas en el área. Se procederá con la impresión de dichas políticas y su publicación en el mural del área de créditos y cobranzas, para que todo el personal involucrado lo tenga siempre en consideración.

Figura 3

Difusión de las Políticas de créditos y cobranzas



Nota Difusión de las Políticas de créditos y cobranzas según (Brachfield, 2013)

2.1.6 Dimensiones

Según (Cahuaza, 2020) en su tesis desarrolla las siguientes dimensiones:

Información financiera

Corresponde a la información que el cliente tiene que brindar al área de créditos y cobranzas para la obtención del crédito solicitado, así como ciertos requisitos que tendría que cumplir para que se otorgue el crédito que está a su alcance de poder pagar.

Riesgo crediticio

De acuerdo con lo explicado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, el riesgo crediticio corresponde a la probabilidad de pérdida y esto debido a la incapacidad o falta de voluntad del deudor para asumir con su obligación (SBS,

2015). Una manera de ayuda para la medición del riesgo con apoyarse en los antecedentes del cliente.

Gestión de cobranzas

El personal encargado tiene que tener un sistema adecuado mediante las estrategias correctas para que pueda optimizar el pago de los clientes, y se evite la cartera morosa.

2.2 Gestión de Tesorería

Definición o concepto

De acuerdo a lo expuesto por (Soriano y López, 2014) define como “la gestión de la tesorería tiene una gran importancia en las empresas, en especial en tiempos de crisis, cuando el crédito es escaso y caro. Una buena gestión de la tesorería es, en ese entorno, un elemento esencial de supervivencia” (p.7).

De igual forma (Vieites, 2012) define que

La gestión de la tesorería es un concepto más amplio que el de tesorería e implica un control de los flujos monetarios y su conexión con los flujos comerciales, es decir, como un control del dinero que entra y sale, a donde va, en qué momento y que costes, o beneficios, producen esos movimientos (p.31).

Además de ello la gestión de tesorería tiene que contar con ciertos conceptos básicos como es el valor del dinero en el tiempo, el coste alternativo de los recursos, el float comercial y financiero, así como el concepto de la fecha valor, según (Santandreu, 2000).

De acuerdo a la investigación realizada se acota que la gestión de tesorería también es conocida como la gestión de cash management, que es su traducción al inglés.

2.2.1 Principales funciones y necesidades de previsión

Principales funciones

Las principales funciones son el control y la gestión de, de acuerdo con (Vieites, 2012).

- ✓ Dinero disponible
- ✓ Fondos retenidos en corriente. Cuentas que se espera que se transformen en liquidez, pero aún no lo son, por ejemplo, la cuenta de clientes
- ✓ Las cuentas de clientes y proveedores y el circuito de cobros y pagos
- ✓ Las necesidades de liquidez a corto plazo
- ✓ Los excesos o recursos ociosos de liquidez
- ✓ Control y gestión de las operaciones con entidades financieras.

Además de ello se tiene que el objetivo de este control es:

- ✓ Minimizar las necesidades de financiación ajenas y los costes financieros
- ✓ Reducir al máximo los fondos retenidos en corriente (buscar su liquidez)
- ✓ Minimizar el coste de las transacciones, los riesgos monetarios y aquellos inherentes al crédito en las ventas.

Necesidades de previsión

Una de las cualidades principales que tiene que tener la gestión de tesorería es que debe de ser proactiva, participativa y vinculada, es decir anteponerse antes las futuras situaciones por la que pueda atravesar, para ello se tiene que tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Debe de participar en las decisiones del área comercial, ya que, si existe un incremento en las ventas, esto conlleva a que se generen más pagos por materias primas o servicio, según sea el giro de la organización, además de las

ampliaciones y/o reducciones en los plazos de pago (referido a los clientes) y los descuentos y promociones, todos estos puntos de una manera u otra afectan a la gestión de tesorería, porque pueden generar que no se cumpla lo proyectado si no informan de los cambios que otorgaran a los clientes.

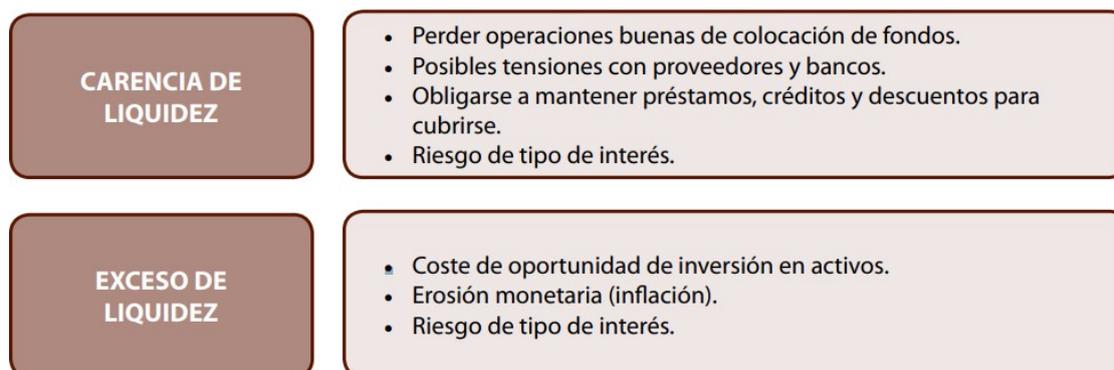
- ✓ Debe de ser vinculada con el giro del negocio de la organización, todas las áreas de una organización tienen que caminar hacia el objetivo que tiene la organización.
- ✓ Debe de ser gestora y decisora a partir de los estados financieros, ya que muestran la realidad de la organización, mostrando cuales son los problemas principales que tiene la organización.
- ✓ Debe de ser negociadora, no debe de imponer sus decisiones sino se debe de llegar a un punto medio tanto para la gestión de tesorería como para otra área involucrada, en la ambas ganen y puedan obtener beneficios de esa decisión tomada.
- ✓ Debe de ser generadora de valor, es decir no debe de desarrollarse de manera mecánica porque tiene que cumplir con sus funciones y procesos, sino que debe de desarrollarse dando ese valor adicional a sus procesos o funciones.

Para realizar la previsión es indispensable la obtención de la información necesaria en el tiempo indicado y con la importancia debida, ya que de ello dependerá la fiabilidad de la información que se obtendrá. Para que se realicen las previsiones se tiene que pasar de una causa real (considerando las ventas, compras, inversiones, entre otras) o prevista a una consecuencia prevista (como los cobros realizados, pagos, abono, entre otras), su objetivo es hacer que la gestión de tesorería diaria sea más sencilla y se pueda anticipar a los sucesos con el fin de optimizar los resultados financieros (Vieites, 2012).

Estas previsiones ayudaran al tesorero en poder prever los saldos en distintos momentos a fin de poder minimizar las consecuencias o efectos de una carencia o exceso de liquidez, como se muestra a continuación.

Figura 4

Carencias y excesos de liquidez



Nota Las carencias y excesos de liquidez de acuerdo con (Vieites, 2012).

El esquema de presupuesto se debe de prever de acuerdo a como la organización va a financiar sus necesidades, para ello se debe de tener en cuenta lo indicado por (Vieites, 2012).

- ✓ Confeción del presupuesto de tesorería previsional anual. Suele establecerse en formato mensual o trimestral. El objetivo es que, en base a los presupuestos de explotación, de inversiones o de movimientos fuera de la explotación, ver si la financiación de la empresa está ajustada.
- ✓ Confeción de presupuestos de tesorería a medio plazo o de trabajo. Para periodos trimestrales o semestrales cuyo objeto es el de concretar más certeramente las necesidades de financiación o colocación.
- ✓ Confeción de las previsiones para los próximos 7 a 15 días. En fechas de operación y de valor, cuenta bancaria, por cuenta bancaria, con la finalidad de

lograr un equilibrio entre bancos sin costes financieros añadidos, y buscando que la tesorería ociosa tienda a cero.

2.2.2 Modelos

Se tiene que tener en cuenta lo indicado por el autor (Santandreu, 2000).

Gestión centralizada en la misma empresa

Gracias a la tecnología y como ha avanzado día con día, esta barrera ha disminuido en gran cantidad, ya que por medio de las transferencias bancarias y otros movimientos bancarios tanto pagos como cobros ya no se quedan en una sola cuenta que maneja la empresa, estos se pueden acumular en la cuenta principal de la organización, dentro de este modelo se puede elegir 3 sistemas.

Trasposos movimiento a movimiento

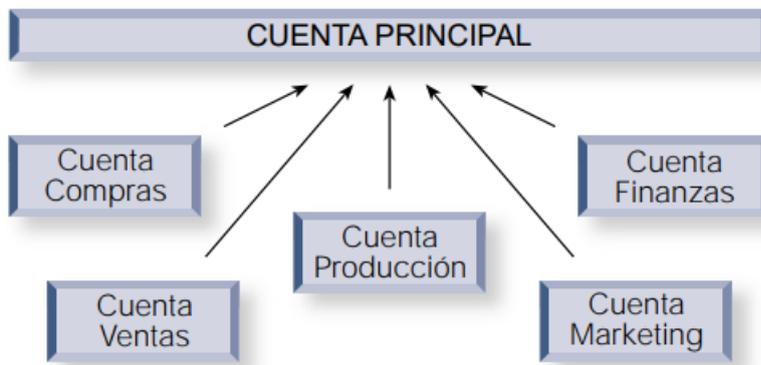
Corresponde al registro contable del traspaso a la cuenta principal, registrándose el mismo día de la operación.

Trasposos por saldo

Al finalizar el día se hace el traspaso de todo el saldo de las cuentas a la cuenta principal sin importar si el saldo sea deudor o acreedor a la cuenta principal.

Trasposos por saldo de valoración

Es el mismo proceso que el sistema anterior (traspaso por saldo) pero el registro contable se realiza por fecha valor de todos los trasposos.

Figura 5*Centralización saldo cero*

Nota Centralización de la cuenta principal de acuerdo con (Santandreu, 2000), en donde se observa que todos los saldos son transferidos a la cuenta principal de la organización.

Gestión centralizada en grupos de empresa

En comparación al modelo anterior este modelo se aplica para grupos de empresas o holdings, también conocido como Cash Pooling. Se destaca que la función de centralización se realizara a la matriz del grupo de empresas.

Ventajas

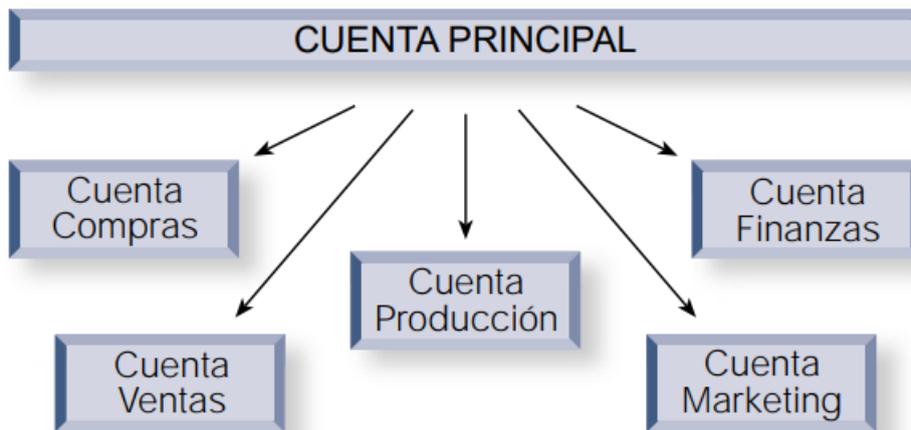
- Al centralizar en una cuenta única los movimientos financieros, se tendrá una mayor ventaja en las negociaciones con los bancos, ya que suelen ser de grandes magnitudes.
- El control que maneja la empresa matriz sobre el resto de empresas del grupo, además de **banco** de empresa.
- Consolidar las necesidades financieras de corto plazo del Grupo Económico, permitiendo una optimización de las deudas financieras.
- Facilitar el control del manejo de los fondos.
- Optimizar las inversiones financieras de los excedentes de liquidez.

Desventajas:

- Esta política plantea un problema de dispersión y un menor poder de negociación de las empresas filiales.
- Culturas múltiples, los grupos económicos afrontan disparidad de usos y costumbres en cada país en donde operan.
- Resistencia al cambio, toda centralización conlleva a un cambio y todo cambio encuentra un personal dispuesto a no aceptarlo.
- Manejo de la reducción y/o reestructuración del personal.

Figura 6

Cash Pooling



Nota Cash Pooling según (Santandreu, 2000), al finalizar el día se realiza el traspaso del saldo a la cuenta principal pero al día siguiente, a primera hora se transfieren los fondos de la cuenta principal a los diferentes departamentos.

Netting

Este modelo permite la cobertura de los posibles saldos deudores, pudiendo estar dentro de la póliza de crédito, realizando traspasos de cobertura entre las cuentas en base a determinadas condiciones y retornando al día siguiente el traspaso a la cuenta originaria. No existe una cuenta principal, cualquiera de las cuentas puede

la receptora o emisora del traspaso. El funcionamiento de este producto consiste en que al final del día se clasifican las cuentas según su situación, de forma que:

- Las cuentas que tienen saldo acreedor cubrirán las que tienen saldo deudor no amparado por póliza de crédito.
- Si todavía hay saldo acreedor y no hay ninguna otra cuenta con saldo deudor o amparado, se procederá a la cobertura del saldo deudor amparado.
- Si no queda saldo acreedor o bien este es insuficiente para cubrir un saldo deudor no amparado, se utilizará el saldo deudor amparado para efectuar la cobertura.

Estas coberturas se pueden efectuar por la cuenta que mayor saldo acreedor disponga o por una que ya haya sido determinada con anterioridad, no necesariamente el traspaso tiene que ser por la totalidad del saldo sino puede ser por un parcial y la diferencia se queda para cubrir posibles descubiertos por la valoración que se genera.

Para cada una de las cuentas que intervienen en el Netting, se efectúan dos liquidaciones a partir de los traspasos de cobertura que se ha llevado a cabo. En una de las liquidaciones se reflejarán todos los traspasos efectuados al resto de cuentas, indicando para cada cuenta el detalle de los números comerciales correspondientes. Igualmente se efectuará otra liquidación con todos los traspasos recibidos y también se efectuará un desglose por cuenta.

2.2.3 Dimensiones o componentes

De acuerdo con (Liza y Mego, 2020) en su tesis desarrollan las siguientes dimensiones:

Recursos disponibles

Se entiende como recursos disponibles al total de activos disponibles con el que cuenta la organización para poder cumplir con su misión según (Navas y Guerras, 2002).

Se considera como los recursos disponibles, efectivo o dinero, que maneja la organización, se medirá a través de los siguientes indicadores.

Indicadores:

- ✓ Efectivo en caja
- ✓ Efectivo en caja chica
- ✓ Efectivo en bancos

Recursos exigibles

Según (Carrera, 2017) define a los recursos exigibles como:

Las cuentas por cobrar que son los activos corrientes, ya que su recuperación no supera el año, estos se generan por la venta de un bien o servicio, su no recuperación conlleva al riesgo de provisión y castigo contable de cobranza dudosa y no cubrir otras operaciones de corto plazo, desfinanciando a la empresa e induciendo a solicitar créditos bancarios, por consiguiente, aumentos de los gastos operativos y financieros que conllevaría a disminuir la utilidad (p.8).

Por consiguiente, se define como los valores que se tiene por cobrar en el corto plazo.

Indicadores:

- ✓ Facturas comerciales por cobrar
- ✓ Letras y/o facturas negociables por cobrar en descuento
- ✓ Letras y/o facturas negociables por cobrar en cobranza libre

3. Definición de términos básicos

Cash management

Consiste en el conjunto de estrategias que ayuda a la organización para una gestión de mayor liquidez reflejando en valores positivos para la misma.

Coste alternativo de los recursos

Según (Santandreu, 2000) lo define como “el coste es explícito, es decir, se conoce de antemano el mismo toda vez que obedece a una cláusula contractual con la institución financiera que la concede” (p.7).

Credit manager

El Credit Manager traducido al español es el gestor de créditos, define la política operativa de gestión del crédito comercial, la capacidad de pagos y se asegura de que el conjunto de técnicas de crédito se aplique en toda la empresa.

Fecha valor

Corresponde a la fecha en la que se realiza la operación, ya que en base a ella se calcularan los intereses a pagar según (Santandreu, 2000).

Float

Traducido al español es el flotamiento, según (Santandreu, 2000) lo define como “desde el momento en que la empresa adquiere una mercancía y la satisface efectivamente, puede

transcurrir un cierto período de tiempo durante el cual la empresa se está beneficiando, de la posesión del bien adquirido y del dinero” (p.7).

Float comercial

Según (Santandreu, 2000) lo define como “período que transcurre desde la entrega del producto al cliente hasta la fecha de cobro constituye. Este efecto beneficia al comprador, siempre que el vendedor no perciba ningún tipo de retribución compensatoria por la concesión de ese período de tiempo” (p.8).

Float financiero

Según (Santandreu, 2000) define a “el float financiero lo comprende el período que va desde la percepción del documento de cobro hasta la disponibilidad real del dinero” (p.8).

Programa de Declaración Telemática (PDT)

De acuerdo a la definición que brinda (SUNAT, 2010), significa Programa de Declaración Telemática, el cual es un sistema informativo cuya finalidad es poder facilitar la elaboración de las declaraciones juradas bajo condiciones de seguridad del registro de la información.

Tasa de interés

Se entiende como el pago que se realiza por el préstamo de una determinada cantidad de dinero en un tiempo determinado según (Keyness, 2006).

Valor del dinero en el tiempo

Se entiende como la cantidad de dinero diferida, es decir no corresponde el mismo valor cuando se prestó el dinero a la fecha que se paga este mismo dinero, su valor difiere de acuerdo a lo expuesto por (Santandreu, 2000).

CAPITULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

1. Hipótesis y/o supuestos básicos

1.1 Hipótesis Principal

El cumplimiento de las políticas de créditos y cobranzas mejorará la gestión de tesorería en una organización del sector de productos químicos en el 2022.

1.2 Hipótesis Secundarias

- La información financiera influye en la gestión de tesorería en una organización del sector de productos químicos en el 2022.
- El riesgo crediticio influye en la gestión de tesorería en una organización del sector de productos químicos en el 2022.
- La gestión de cobranzas influye en la gestión de tesorería en una organización del sector de productos químicos en el 2022.

2. Las Variables de estudio y su operacionalización

2.1 Identificación de variables y unidades de análisis

Tabla 1

Identificación de variables y unidades de análisis

VARIABLES	CONCEPTO	DIMENSIONES	CONCEPTO
Políticas de Créditos y cobranzas	Son los lineamientos que dispone el gerente financiero y/o jefe de créditos y cobranzas, con la finalidad de indicar las pautas para saber si debe de otorgar un crédito, el importe, y el tiempo de pago del crédito.	Información financiera	Corresponde a la información tanto que el cliente tiene que brindar al área de créditos y cobranzas como la información que tiene que manejar el personal del área. Para que se pueda brindar el crédito solicitado, así como ciertos requisitos que tendría que cumplir para que se le pueda otorgar el crédito que está a su alcance de poder pagar.
		Riesgo crediticio	corresponde a la probabilidad de pérdida y esto debido a la incapacidad o falta de voluntad del deudor para asumir con su obligación (SBS, 2015)
		Gestión de cobranzas	El personal encargado tiene que tener un sistema adecuado mediante las estrategias correctas para que se pueda optimizar el pago de los clientes, y se evite la cartera morosa.
Gestión de Tesorería	Según (Vieites, 2012) La gestión de la tesorería es un concepto más amplio que el de tesorería e implica un control de los flujos monetarios y su conexión con los flujos comerciales, es decir, como un control del dinero que entra y sale, a donde va, en qué momento y que costes, o beneficios, producen esos movimientos (p.31).	Recursos disponibles	Al total de activos disponibles con el que cuenta la organización para poder cumplir con su misión según (Navas y Guerras, 2002)
		Recursos exigibles	Según (Carrera, 2017) Las cuentas por cobrar que son los activos corrientes, ya que su recuperación no supera el año, estos se generan por la venta de un bien o servicio, su no recuperación conlleva al riesgo de provisión y castigo contable de cobranza dudosa y no cubrir otras operaciones de corto plazo, desfinanciando a la empresa e induciendo a solicitar créditos bancarios, por consiguiente, aumentos de los gastos operativos y financieros que conllevaría a disminuir la utilidad (p.8).

2.2 Matriz de operacionalización de variables

Tabla 2

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
Políticas de Créditos y cobranzas	Información financiera	Requisitos
		Personal
		Proceso
	Riesgo crediticio	Identificación
		Antecedentes
		Análisis
	Gestión de cobranza	Control
		Estrategias
		Capacitación
Gestión de Tesorería	Recursos disponibles	Efectivo en caja
		Efectivo en caja chica
		Efectivo en bancos
	Recursos exigibles	Facturas comerciales por cobrar
		Letras y/o facturas negociables por cobrar en descuento
		Letras y/o facturas negociables por cobrar en cobranza libre

3. Matriz lógica de consistencia

Tabla 3

Matriz lógica de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Método
<p>Problema general ¿En qué medida el cumplimiento de las políticas de créditos y cobranzas mejora la gestión de tesorería en una organización del sector de productos químicos en el 2022?</p> <p>Problema específicos - ¿De qué manera la información financiera influye en la gestión de tesorería en una organización del sector de productos químicos en el 2022? - ¿De qué manera el riesgo crediticio influye en la gestión de tesorería en una organización del sector de productos químicos en el 2022? - ¿De qué manera la gestión de cobranzas influye en la gestión de tesorería en una organización del sector de productos químicos en el 2022?</p>	<p>Objetivo general Identificar la mejora de la gestión de tesorería a partir del cumplimiento de las políticas de créditos y cobranzas en una organización del sector de productos químicos en el 2022.</p> <p>Objetivos específicos - Determinar de qué manera la información financiera influye en la gestión de tesorería en una organización del sector de productos químicos en el 2022. - Establecer de qué manera el riesgo crediticio influye en la gestión de tesorería en una organización del sector de productos químicos en el 2022. - Determinar de qué manera la gestión de cobranzas influye en la gestión de tesorería en una organización del sector de productos químicos en el 2022.</p>	<p>Hipótesis principal El cumplimiento de las políticas de créditos y cobranzas mejorará la gestión de tesorería en una organización del sector de productos químicos en el 2022.</p> <p>Hipótesis secundarias - La información financiera influye en la gestión de tesorería en una organización del sector de productos químicos en el 2022. - El riesgo crediticio influye en la gestión de tesorería en una organización del sector de productos químicos en el 2022. - La gestión de cobranzas influye en la gestión de tesorería en una organización del sector de productos químicos en el 2022.</p>	<p>Políticas de créditos y cobranzas</p> <p>Gestión de tesorería</p>	<p>Información financiera</p> <p>Riesgo crediticio</p> <p>Gestión de Cobranza</p> <p>Recursos disponibles</p> <p>Recursos exigibles</p>	<p>Tipo de investigación: Aplicada.</p> <p>Método y enfoque: Método hipotético – deductivo, con un enfoque mixto.</p> <p>Diseño de investigación: Diseño no experimental, transversal, correlacional.</p> <p>Población: Personas que laboran dentro de las áreas de créditos y cobranzas, comercial, tesorería y la gerencia.</p> <p>Muestra: Corresponde a una muestra no probabilística.</p> <p>Instrumento de recogida de datos: Encuesta.</p>

CAPITULO IV

MÉTODO

1. Tipo y método de investigación

1.1 Tipo

La presente investigación se basa en como la elaboración correcta de las políticas de créditos y cobranzas provocará una mejora en la gestión de tesorería en una organización del sector de productos químicos, para este tipo de investigación primero se hará referencia a su significado.

Según (Ñaupas, et al., 2018) define que

La investigación científica es considerada como una actividad que está dirigida a lograr el conocimiento científico. También es considerada como un proceso riguroso, sistematizado, que requiere el dominio de herramientas tecnológicas, de procedimientos lógicos, y sobre todo la toma de decisiones sobre los resultados alcanzados ya sea comprobando una hipótesis o no (p.43).

Es de tipo aplicada por que su principal motivo de estudio es resolver un problema que está inmerso en una organización y de acuerdo a la definición que brinda (Ñaupas, et al., 2018) dice que las investigaciones aplicadas “se basan en los resultados de la investigación básica, pura o fundamental, de las ciencias naturales y sociales, que hemos visto, se formulan problemas e hipótesis de trabajo para resolver los problemas de la vida social de la comunidad regional” (p.136).

1.2 Método

El método aplicado en la presente investigación corresponde al método hipotético – deductivo, ya que este método está basado en la inducción y deducción, es decir se usa la combinación de la reflexión racional junto con la observación de la realidad, esto es usado en las hipótesis que se plantean en la investigación, así como su verificación al momento de obtener los resultados de la misma.

El enfoque que utiliza la presente investigación corresponde al enfoque mixto, este enfoque es la combinación del enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo, porque hace uso de la medición del fenómeno, usa estadísticas, prueba la hipótesis, analiza la realidad objetiva, recolecta los datos y los analiza.

2. Diseño específico de investigación

El diseño de la presente investigación corresponde al diseño no experimental, transversal, correlacional para ello se considera la definición de los mismos por parte diferentes autores.

Se dice que es no experimental porque no existe manipulación directa a las variables, según (Hernandez et al., 2010) define al diseño no experimental como “estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos” (p.149). Es decir, solo se observa el comportamiento de las variables de manera natural sin influir en ellas.

A su vez se indica que el diseño no experimental se divide en transeccional y longitudinal, para la presente investigación se aplicara el transeccional o también conocido como transversal, que para los autores lo definen como la recolección de datos

para describir las variables y poder analizar su incidencia e interpretación en un momento determinado (Hernandez et al., 2010).

Finalmente, transeccional se divide en explorativos, descriptivos y correlacional – causa, para la presente investigación corresponde la clasificación de correlacional – causal porque este describe la relación que existen entre dos o más variables, es decir cómo afecta una sobre la otra, podremos visualizar la relación causa – efecto (Hernandez et al., 2010).

3. Población, muestra

3.1 Población objetivo

Según (Hernandez et al., 2010) define a la población como “el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.174). Para la presente investigación, la población está constituida por todos los trabajadores que se desempeñan en las áreas de créditos y cobranzas, comercial tesorería y la gerencia de la organización estudiada, la cual pertenece al sector de productos químicos, ubicada en el distrito de Lurín.

Tabla 4

Composición de la población

Área	Cantidad de trabajadores
Créditos y Cobranzas	4
Comercial	19
Tesorería	3
Gerencia	3
Total general	29

3.2 Muestra

La muestra corresponde a la muestra no probabilística e intencional, según (Hernandez et al., 2010) dice que es un “subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación” (p.176).

La presente investigación no hará uso de la muestra probabilística, debido a que se estudiará a los 29 trabajadores de las áreas señaladas en la tabla anterior.

4. Instrumento de obtención de datos

En esta investigación se hace uso del cuestionario, ya que su principal objetivo corresponde a poder obtener información sobre un tema determinado, en este caso corresponde a la obtención de datos sobre el manejo e información de las políticas de créditos y cobranzas en la organización, ya que estas influyen sobre la gestión de tesorería.

Una de las ventajas que brinda el aplicar el cuestionario es que los colaboradores no se sentirán presionados en poder responder con total honestidad, ya que serán anónimos, no sentirán la presión sobre si su respuesta pueda estar mal para sus superiores y se obtiene mayor información sobre las dudas en cuestión.

El cuestionario está compuesto por 40 preguntas, 24 de ellas pertenecen a la variable políticas de créditos y cobranzas, 8 preguntas son referente a la dimensión información financiera, 7 preguntas hacen referencia a la dimensión riesgo crediticio y 9 preguntas se refieren a la dimensión gestión de cobranzas; la variable gestión de tesorería está compuesta por 16 preguntas, de las cuales la mitad pertenece a la dimensión recursos disponibles y la otra mitad a recurso exigibles.

Adicional a ello indicar que el cuestionario elaborado obtuvo un coeficiente de confiabilidad igual a 0.964 (Alfa de Cronbach). Lo que indica que el instrumento es altamente confiable.

5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Como se indicó en el punto anterior se hace uso del cuestionario para la recopilación de la información de las áreas involucradas. Asimismo, después de obtener dicha información se usó el software SPSS para el análisis estadístico.

5.1 Técnicas

La palabra técnica proviene del griego tékhne, la cual hace referencia a un oficio o arte, pero lo definen como la habilidad que se tiene para hacer uso de los recursos que se tiene con el fin de poder llegar hacer algo en referencia al estudio (Rodríguez, 2022).

En el caso de esta investigación, se empleó la técnica del cuestionario, porque su aplicación es mucho más rápida y directa hacia los involucrados, por lo cual existe un mejor contacto.

5.2 Análisis de datos

Después de haber realizado la aplicación del cuestionario y de haber aplicado dicho instrumento, se procedió con el ingreso de los resultados en el programa SPSS, este es un programa estadístico el cual ayuda a poder obtener tablas y gráficos de los porcentajes obtenidos como resultados de cada pregunta realizada a los colaboradores de las áreas involucradas, las cuales fueron el área de créditos y cobranzas, área comercial, tesorería y la gerencia de la organización.

Una vez obtenido los resultados, se procedió con la interpretación de cada resultado por dimensión y variable, con ello se pudo visualizar cuales eran los puntos más

débiles y los cuales se tienen que mejorar, es por ello que se hizo una entrevista a la jefa del área de créditos y cobranzas, con el resultado de la entrevista podrá brindar una mejor visión de lo que se debería de hacer para mejorar en la aplicación de las políticas de créditos y cobranzas junto con la gestión de tesorería.

6. Procedimiento de ejecución del estudio

Para la aplicación del cuestionario se solicitó autorización a la Gerencia General, debido a que este desarrollo se realizó dentro de las instalaciones de la organización, esta solicitud fue aceptada después de una semana.

El personal que participó de la investigación corresponde a cuatro áreas específicas dentro de la organización, área comercial, área de créditos y cobranzas, tesorería y Gerencia.

Se procedió en aplicar la encuesta al personal de las áreas específicas, se generó una reunión con todo el personal involucrado vía meet, se les explico de que trataba el cuestionario y para que sería aplicado. Se otorgó una semana como plazo máximo para el llenado del cuestionario.

Después de haber obtenido los resultados de la encuesta, se procedió con el ingreso de la información al software SPSS para que se analicen los resultados.

CAPITULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1. Datos cuantitativos

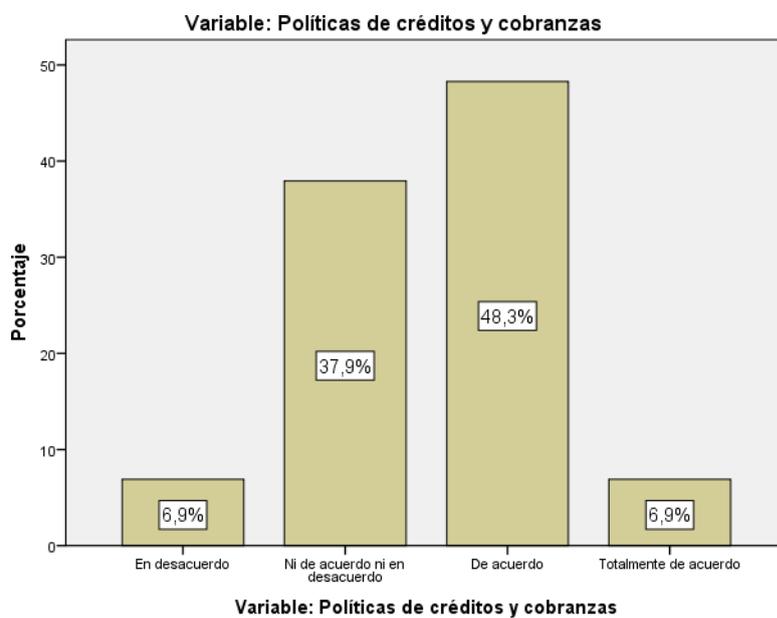
1.1 Variable: Políticas de créditos y cobranzas

Tabla 5

Variable Políticas de créditos y cobranzas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	6,9	6,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	37,9	44,8
	De acuerdo	14	48,3	93,1
	Totalmente de acuerdo	2	6,9	100,0
	Total	29	100,0	

Figura 7

Variable Política de créditos y cobranzas

Descripción:

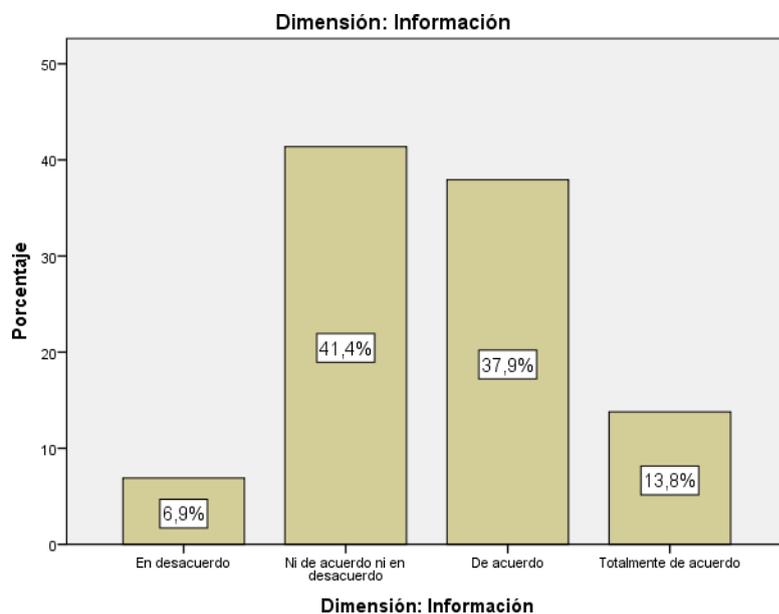
El 55.2% de los encuestados está de acuerdo y totalmente de acuerdo con las políticas de créditos y cobranzas, solo el 6.9% está en desacuerdo con las políticas de créditos y cobranzas, sin embargo, el 37.9% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, es decir que el 44.8% de los resultados manifiestan una pequeña inconformidad con las políticas de créditos y cobranzas.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos de la variable de políticas de créditos y cobranzas se infiere que el 55.2% de los encuestados están de acuerdo con las políticas que se manejan, pero sin duda se tienen puntos a mejorar, como es el caso de las capacitaciones que se debería de dar al personal, ya sea para aplicar las estrategias correctamente y para la correcta evaluación de los nuevos créditos, así como respetar la decisión que toma el credit manager sobre los créditos por aprobar.

1.2 Dimensión: Información Financiera**Tabla 6***Dimensión Información Financiera*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	6,9	6,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	41,4	48,3
	De acuerdo	11	37,9	86,2
	Totalmente de acuerdo	4	13,8	100,0
	Total	29	100,0	

Figura 8*Dimensión Información Financiera***Descripción:**

Se observa que el 51.7% está de acuerdo y totalmente de acuerdo con el manejo de la información financiera requerida por el área de créditos y cobranzas, pero el 48.3% de los encuestado están en desacuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a la información financiera.

Interpretación:

Después de observar los resultados obtenidos de la dimensión información financiera, se infiere que se tiene un manejo mediadamente adecuado, ya que en el área de créditos y cobranzas su personal es riguroso con los requisitos que los clientes tienen que cumplir para poder acceder a un crédito y el personal en un 51.7% está de acuerdo con el proceso de evaluación de créditos. Sin embargo, se tiene muchos aspectos por mejorar, más del 50.0% de los trabajadores indican que no es de su conocimiento los requisitos que los clientes deben de cumplir para poder acceder a un crédito, adicional a ello no hacen la entrega de los requisitos solicitados; también casi el 60.0% de los trabajadores no han sido

capacitados con respecto a las políticas de créditos y cobranzas que maneja la organización, ni tampoco el funcionamiento y proceso que se sigue para la evaluación de un crédito.

1.3 Dimensión: Riesgo crediticio

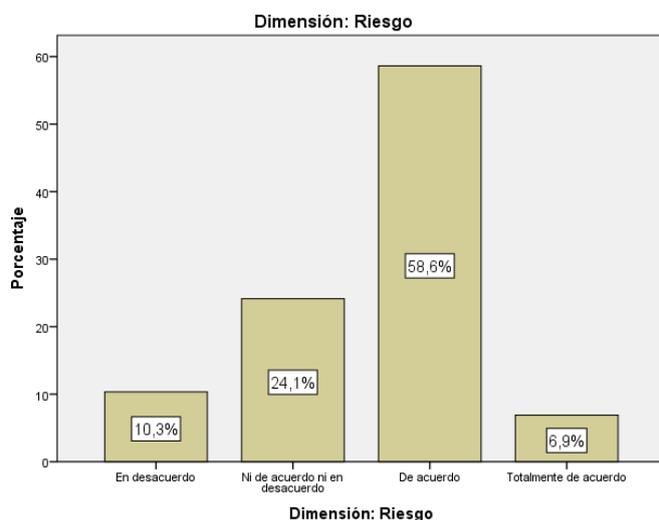
Tabla 7

Dimensión Riesgo Crediticio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	10,3	10,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	24,1	34,5
	De acuerdo	17	58,6	93,1
	Totalmente de acuerdo	2	6,9	100,0
	Total	29	100,0	

Figura 9

Dimensión Riesgo Crediticio



Descripción:

El 65.5% está de acuerdo y totalmente de acuerdo con el riesgo crediticio y solo el 34.4% de los encuestados están en desacuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo con la identificación de este riesgo.

Interpretación:

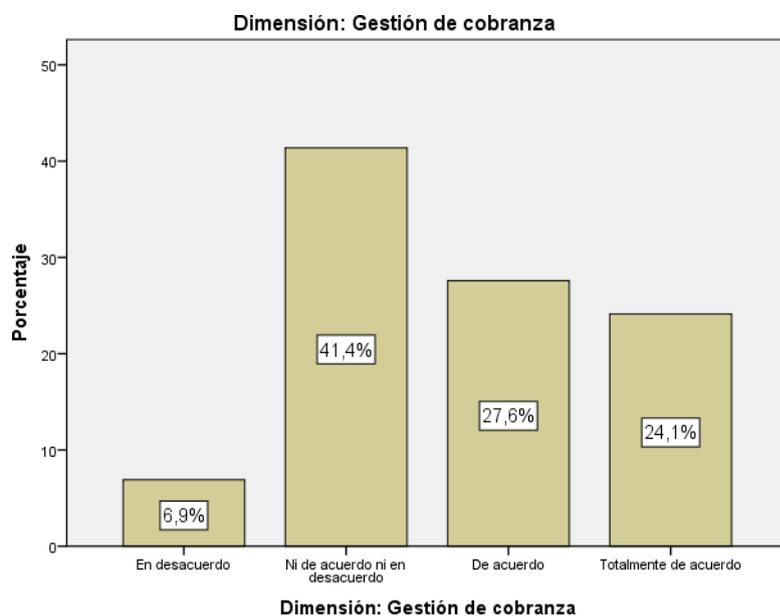
Después de observar los resultados obtenidos de la dimensión riesgo crediticio, se infiere que se tiene un manejo adecuado en cuanto a la identificación del mismo, ya que el 55.1% de los encuestados considera que el personal del área de créditos y cobranzas realiza una adecuada identificación del riesgo crediticio, asimismo más del 65.0% indican que el personal hace uso de las centrales de riesgo crediticio, la verificación del historial de pago y las referencias comerciales que tienen con sus proveedores como fuente de evaluación, dando como resultado una adecuada evaluación por parte del credit manager. Sin embargo, el punto a mejorar corresponde a la aceptación de la evaluación del credit manager, porque el 58.6% considera que no se respeta la evaluación del mismo, provocando el otorgamiento de créditos a clientes que no son lo suficientemente calificados.

1.4 Dimensión: Gestión de cobranza

Tabla 8

Dimensión Gestión de Cobranza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	6,9	6,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	41,4	48,3
	De acuerdo	8	27,6	75,9
	Totalmente de acuerdo	7	24,1	100,0
	Total	29	100,0	

Figura 10*Dimensión Gestión de cobranza***Descripción:**

Solo el 6.9% está en desacuerdo con la gestión de cobranza, en cambio el 41.4% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, es decir que el 48.3% de los resultados manifiestan una mediana gestión de cobranza.

Interpretación:

Se tiene un manejo adecuado de la gestión de cobranza, ya que más del 60.0% de los encuestados considera que el personal del área de créditos y cobranzas realiza un seguimiento adecuado de las cuentas por cobrar, tanto antes de su vencimiento como después, asimismo más del 50.0% indica que se han realizado las explicaciones sobre las estrategias que aplica el área para la gestión de cobranzas. Sin duda el personal del área tiene las intenciones de seguir mejorando en sus labores por lo cual, uno de los puntos a mejorar en el área corresponde a las capacitaciones que se deberían de dar, por ello un poco más del 75.0% desea que se hagan capacitaciones con personas expertas en la materia al menos 2 veces al año.

1.5 Variable: Gestión de tesorería

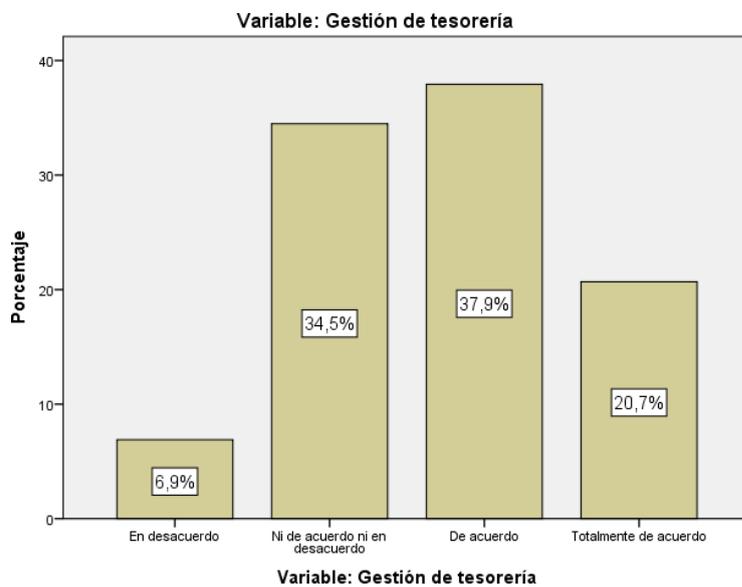
Tabla 9

Variable: Gestión de tesorería

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	6,9	6,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	34,5	41,4
	De acuerdo	11	37,9	79,3
	Totalmente de acuerdo	6	20,7	100,0
Total		29	100,0	

Figura 11

Variable Gestión de tesorería



Descripción:

El 58.6% está de acuerdo y totalmente de acuerdo con la gestión de tesorería, pero el 41.4% está en desacuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo con el manejo de la gestión de tesorería.

Interpretación:

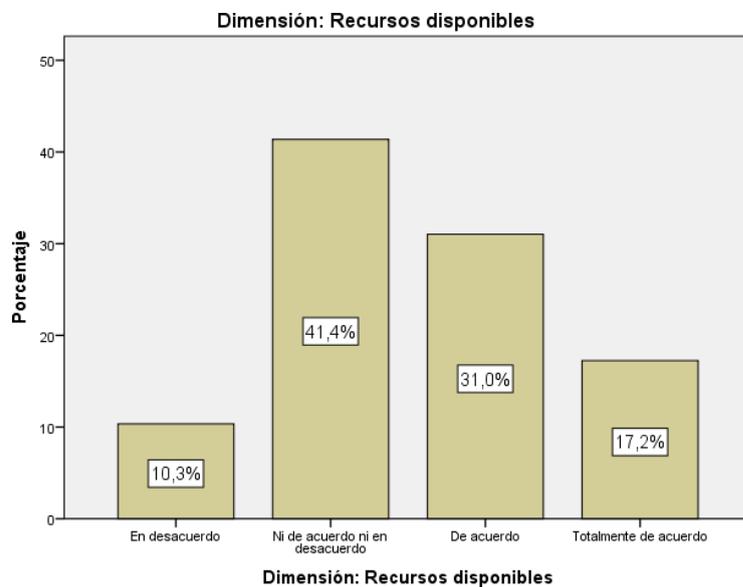
De acuerdo a los resultados obtenidos de la variable de gestión de tesorería, se infiere que el 58.6% de los encuestados están de acuerdo con la gestión de tesorería, pero sin duda se tienen puntos a mejorar y básicamente corresponden a las condiciones de crédito que se otorgan, ya que el porcentaje de venta al contado es muy inferior en comparación a las ventas al crédito, y en su mayoría las ventas al crédito corresponden a clientes que no califican para descuento con el banco principal que trabaja la organización.

1.6 Dimensión: Recursos disponibles

Tabla 10

Dimensión Recursos disponibles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	10,3	10,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	41,4	51,7
	De acuerdo	9	31,0	82,8
	Totalmente de acuerdo	5	17,2	100,0
	Total	29	100,0	

Figura 12*Dimensión Recursos disponibles***Descripción:**

El 48.2% está de acuerdo y totalmente de acuerdo con los recursos disponibles que maneja la organización, solo el 10.3% de los encuestado están en desacuerdo, pero el 41.3% están ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta dimensión.

Interpretación:

Después de observar los resultados obtenidos de la dimensión sobre los recursos disponibles, se puede inferir que se tiene un manejo un inadecuado, sin embargo, el 72.4% de los encuestados están de acuerdo que el efectivo que se maneja en las cuentas bancarias de la organización alcanza necesariamente para las obligaciones principales, y el 70.0% que considera que el área de tesorería prioriza los pagos de acuerdo a las necesidades que tiene la organización, teniendo más del 60.0% de acuerdo con el manejo de las personas que laboran en el área de tesorería, adicional a ello el 68.9% considera que el importe que se maneja por caja chica es el adecuado para cubrir con las atenciones diarias que se pueda

presentar en la organización. Pero los puntos a mejorar con respecto a los recursos disponibles corresponden a que más del 60.0% consideran que la organización no cuenta con efectivo excedente en la caja de la organización y esto evita que la organización pueda invertir un excedente de efectivo.

1.7 Dimensión: Recursos exigibles

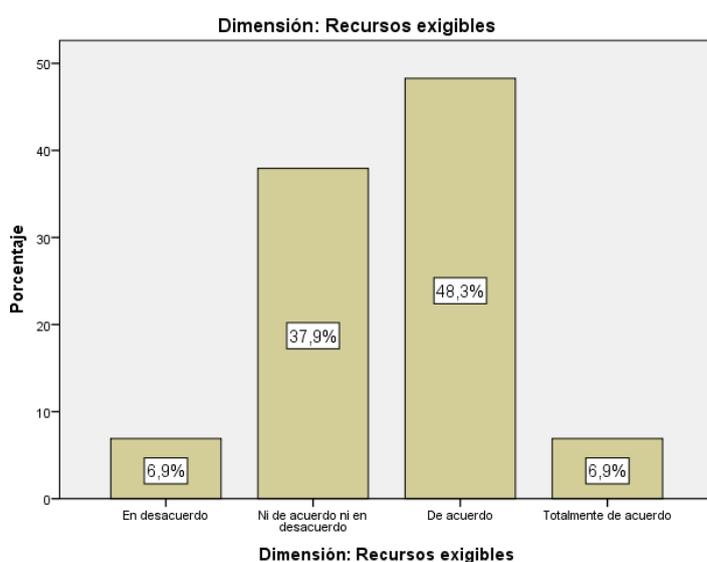
Tabla 11

Dimensión Recursos exigibles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	6,9	6,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	37,9	44,8
	De acuerdo	14	48,3	93,1
	Totalmente de acuerdo	2	6,9	100,0
	Total	29	100,0	

Figura 13

Dimensión Recursos exigibles



Descripción:

El 55.2% está de acuerdo y totalmente de acuerdo con los recursos exigibles, y el 44.8% de los encuestados están en desacuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo con los recursos exigibles.

Interpretación:

Se observa que se tiene un manejo medianamente inadecuado de los recursos exigibles, una de las posibles causas corresponderían a que las ventas al crédito superan el porcentaje de venta en comparación con las ventas al contado, es por ello que se debería de incrementar el porcentaje de las ventas al contado y de las ventas con condición de pago como factura comercial, el 68.9% de los encuestados están de acuerdo que si realizara el cobro de todas las cuentas por cobrar ayudaría en gran medida con el cumplimiento de las obligaciones que tiene la organización. Adicional a ello uno de los puntos a mejorar corresponde a las negociaciones con otras identidades financieras con el fin de poder adelantar el cobro de las cuentas por cobrar que no califican a descuento con el banco principal que trabaja la organización.

2. Análisis de Resultados**2.1 Prueba de hipótesis principal**

Hipótesis planteada:

H₁: El cumplimiento de las políticas de créditos y cobranzas mejorará la gestión de tesorería en una organización del sector de productos químicos en el 2022.

Hipótesis nula:

H₀: El cumplimiento de las políticas de créditos y cobranzas no mejorará la gestión de tesorería en una organización del sector de productos químicos en el 2022.

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba: Chi-cuadrado

Grados de libertad: 9

Criterio de decisión: si el p-valor < 0.05 se rechaza H_0 .

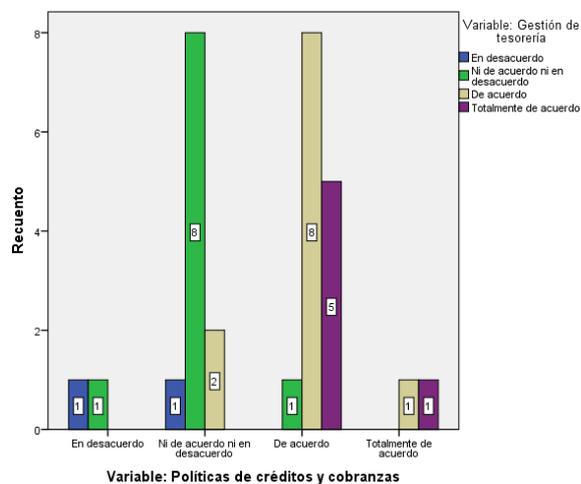
Tabla 12

Variable: Políticas de créditos y cobranzas – Variable: Gestión de tesorería

		Variable: Gestión de tesorería								Total	
		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		f	%
		f	%	f	%	f	%	f	%		
Variable: Políticas de créditos y cobranzas	En desacuerdo	1	3,4%	1	3,4%	0	0,0%	0	0,0%	2	6,9%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3,4%	8	27,6%	2	6,9%	0	0,0%	11	37,9%
	De acuerdo	0	0,0%	1	3,4%	8	27,6%	5	17,2%	14	48,3%
	Totalmente de acuerdo	0	0,0%	0	0,0%	1	3,4%	1	3,4%	2	6,9%
Total		2	6,9%	10	34,5%	11	37,9%	6	20,7%	29	100,0%
		Valor		gl		Significancia asintótica (bilateral)					
Chi-cuadrado de Pearson		23,474 ^a		9		0,005					

Figura 14

Variable Políticas de créditos y cobranzas – Variable Gestión de tesorería



Análisis de los resultados:

De acuerdo con los resultados obtenidos de la tabla cruzada de las variables de las políticas de créditos y cobranzas y la gestión de tesorería, se observa que el 48.3% de los encuestados están de acuerdo con que el cumplimiento de las políticas de créditos y cobranzas mejorará la gestión de tesorería, el 6.9% está totalmente de acuerdo con el cumplimiento de las políticas de créditos y cobranzas pero el 6.9% está en desacuerdo con que el cumplimiento de las políticas de créditos y cobranzas mejorará la gestión de tesorería y finalmente el 37.9% está ni de acuerdo ni en desacuerdo con ello.

Decisión:

De acuerdo con los resultados obtenidos de la prueba Chi-cuadrado de la hipótesis principal, obteniendo un valor de resultado de 23,474, con 9 grados de libertad y un valor de significancia de 0.005, como este valor de significancia es menor a 0.05 existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula.

2.2 Prueba de hipótesis secundarias

2.2.1 Dimensión: Información - Variable: Gestión de tesorería

Hipótesis planteada:

H₁: La información financiera influye en la gestión de tesorería en una organización del sector de productos químicos en el 2022.

Hipótesis nula:

H₀: La información financiera no influye en la gestión de tesorería en una organización del sector de productos químicos en el 2022.

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba: Chi-cuadrado

Grados de libertad: 9

Criterio de decisión: si el p-valor < 0.05 se rechaza Ho.

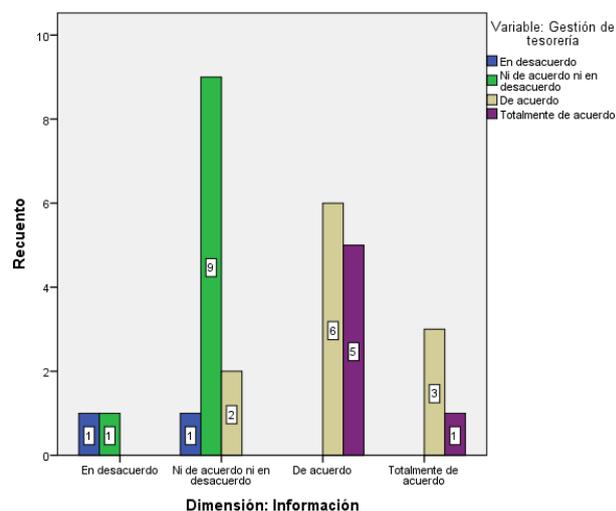
Tabla 13

Dimensión Información – Variable: Gestión de tesorería

		Variable: Gestión de tesorería								Total	
		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		f	%
		f	%	f	%	f	%	f	%		
Dimensión: Información Financiera	En desacuerdo	1	3,4%	1	3,4%	0	0,0%	0	0,0%	2	6,9%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3,4%	9	31,0%	2	6,9%	0	0,0%	12	41,4%
	De acuerdo	0	0,0%	0	0,0%	6	20,7%	5	17,2%	11	37,9%
	Totalmente de acuerdo	0	0,0%	0	0,0%	3	10,3%	1	3,4%	4	13,8%
Total		2	6,9%	10	34,5%	11	37,9%	6	20,7%	29	100,0%
		Valor		gl		Significancia asintótica (bilateral)					
Chi-cuadrado de Pearson		28,115 ^a		9		0,001					

Figura 15

Dimensión Información Financiera – Variable Gestión de tesorería



Análisis de los resultados:

De acuerdo con los resultados obtenidos de la tabla cruzada de la dimensión información financiera y la variable gestión de tesorería, se obtuvo que el 37.9% de los encuestados está de acuerdo con que la información financiera influye sobre la gestión de tesorería y el 13.8% está totalmente de acuerdo con esta influencia, pero se tiene que el 6.9% está en desacuerdo con que la información financiera influye sobre la gestión de tesorería y el 41.4% está ni de acuerdo ni en desacuerdo con ello.

Decisión:

De acuerdo con los resultados obtenidos de la prueba Chi-cuadrado de la hipótesis secundaria en referencia a la dimensión información financiera se observa que tiene un valor de resultado de 28,115 con 9 grados de libertad y un valor de significancia de 0.001, como este valor de significancia es menor a 0.05 existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula.

2.2.2 Dimensión: Riesgo Crediticio – Variable: Gestión de tesorería

Hipótesis planteada:

H₁: El riesgo crediticio influye en la gestión de tesorería en una organización del sector de productos químicos en el 2022.

Hipótesis nula:

H₀: El riesgo crediticio no influye en la gestión de tesorería en una organización del sector de productos químicos en el 2022.

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba: Chi-cuadrado

Grados de libertad: 9

Criterio de decisión: si el p-valor < 0.05 se rechaza Ho.

Tabla 14

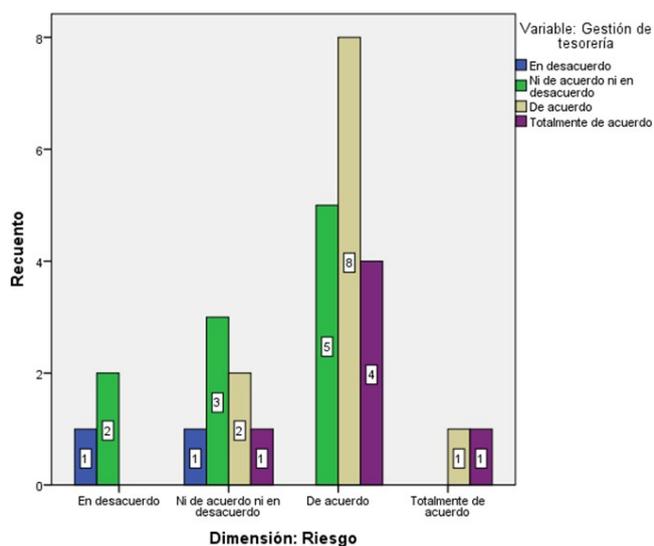
Dimensión Riesgo Crediticio – Variable: Gestión de tesorería

		Variable: Gestión de tesorería								Total	
		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		f	%
		f	%	f	%	f	%	f	%		
Dimensión: Riesgo Crediticio	En desacuerdo	1	3,4%	2	6,9%	0	0,0%	0	0,0%	3	10,3%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3,4%	3	10,3%	2	6,9%	1	3,4%	7	24,1%
	De acuerdo	0	0,0%	5	17,2%	8	27,6%	4	13,8%	17	58,6%
	Totalmente de acuerdo	0	0,0%	0	0,0%	1	3,4%	1	3,4%	2	6,9%
	Total	2	6,9%	10	34,5%	11	37,9%	6	20,7%	29	100,0%

	Valor	gl	Significancia asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,171 ^a	9	0,337

Figura 16

Dimensión Riesgo Crediticio – Variable Gestión de tesorería



Análisis de los resultados:

De acuerdo a los resultados obtenidos de la tabla cruzada de la dimensión riesgo crediticio y la variable gestión de tesorería se obtuvo que el 58.6% está de acuerdo con la influencia del riesgo crediticio sobre la gestión de tesorería, el 6.9% está totalmente de acuerdo con la misma influencia señalada, pero se tiene que el 10.3% está en desacuerdo con que el riesgo crediticio influye sobre la gestión de tesorería y el 24.1% está ni de acuerdo ni en desacuerdo con ello.

Decisión:

De acuerdo con los resultados obtenidos de la prueba Chi-cuadrado de la hipótesis secundaria en referencia a la dimensión riesgo crediticio se observa que tiene un valor de resultado de 10,171 con 9 grados de libertad y un valor de significancia de 0.337, como este valor de significancia es mayor a 0.05 no hay evidencias suficientes para rechazar la hipótesis nula, pudiendo concluir que el riesgo crediticio no influye sobre la gestión de tesorería de la organización en estudio.

2.2.3 Dimensión: Gestión de cobranza – Variable: Gestión de tesorería

Hipótesis planteada:

H₁: La gestión de cobranzas influye en la gestión de tesorería en una organización del sector de productos químicos en el 2022.

Hipótesis nula:

H₀: La gestión de cobranzas no influye en la gestión de tesorería en una organización del sector de productos químicos en el 2022.

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba: Chi-cuadrado

Grados de libertad: 9

Criterio de decisión: si el p-valor < 0.05 se rechaza Ho.

Tabla 15

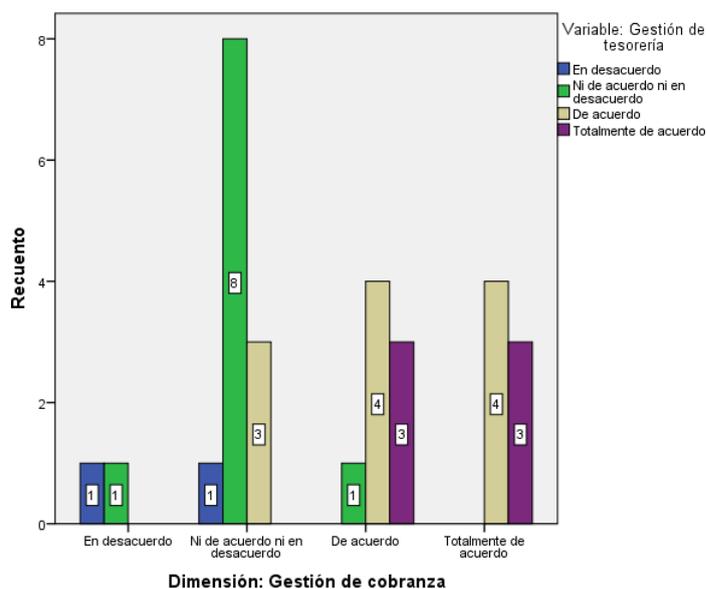
Dimensión: Gestión de cobranza – Variable: Gestión de tesorería

		Variable: Gestión de tesorería								Total	
		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		f	%
		f	%	f	%	f	%	f	%		
Dimensión: Gestión de cobranza	En desacuerdo	1	3,4%	1	3,4%	0	0,0%	0	0,0%	2	6,9%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3,4%	8	27,6%	3	10,3%	0	0,0%	12	41,4%
	De acuerdo	0	0,0%	1	3,4%	4	13,8%	3	10,3%	8	27,6%
	Totalmente de acuerdo	0	0,0%	0	0,0%	4	13,8%	3	10,3%	7	24,1%
Total		2	6,9%	10	34,5%	11	37,9%	6	20,7%	29	100,0%

	Valor	gl	Significancia asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	21,665 ^a	9	0,010

Figura 17

Dimensión Gestión de cobranza – Variable Gestión de tesorería



Análisis de los resultados:

De acuerdo a los resultados obtenidos de la tabla cruzada de la dimensión gestión de cobranza y la variable gestión de tesorería se obtuvo que el 27.6% está de acuerdo con la influencia de la gestión de cobranza sobre la gestión de tesorería, y el 24.1% está totalmente de acuerdo con esta influencia, pero se tiene que el 6.9% está en desacuerdo con que la gestión de cobranzas influye sobre la gestión de tesorería y el 41.4% está ni de acuerdo ni en desacuerdo con ello.

Decisión:

De acuerdo con los resultados obtenidos de la prueba Chi-cuadrado de la hipótesis secundaria en referencia a la dimensión gestión de cobranza se tiene un valor de resultado de 21,665 con 9 grados de libertad y un valor de significancia de 0.010, como este valor de significancia es menor a 0.05 existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula.

3. Discusión de Resultados

De acuerdo con el objetivo general, que es identificar la mejora de la gestión de tesorería a partir del cumplimiento de las políticas de créditos y cobranzas en una organización del sector de productos químicos en el 2022, y según el resultado de la prueba Chi-cuadrado respecto a la hipótesis principal, presenta que el valor del resultado es 23,474 con 9 grados de libertad y un valor de significancia de 0.005, siendo menor a 0.05, se demuestra que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula, confirmando que el cumplimiento de las políticas de créditos y cobranzas mejora la gestión de tesorería de la organización. Asimismo, se coincide con (Arancibia et. al, 2021) en que un buen control interno de las cuentas por cobrar tiene efectos positivos para la gestión de tesorería. Además, se puede inferir que, mediante una comunicación oportuna a todo el personal involucrado, se estima un efecto positivo para la organización, es decir, se tendrá un incremento de

ingresos y a menor riesgo para la organización, permitiendo que la gestión de tesorería se pueda aplicar de acuerdo a sus proyecciones, cumpliendo con las obligaciones correspondientes.

Con respecto al objetivo específico N° 1, determinar de qué manera la información financiera influye en la gestión de tesorería en una organización del sector de productos químicos en el 2022, y con el resultado de la prueba Chi-cuadrado respecto a la hipótesis secundaria, presenta que el valor del resultado es 28,115 con 9 grados de libertad y un valor de significancia de 0.001, siendo este menor a 0.05, se tiene razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptar que la información financiera influye sobre la gestión de tesorería. Asimismo, se coincide con (Cahuaza, 2020) que al ignorar las pautas establecidas para el otorgamiento de un nuevo crédito generará complicaciones para la gestión de tesorería, y esto debido a que existe mucha premura para poder captar nuevos clientes sin importar su situación financiera. De igual manera, se obtiene este resultado debido a que la información financiera es una de las principales dimensiones que se ha desarrollado con respecto a las políticas de créditos y cobranzas, y si una organización no tiene la suficiente información financiera para el otorgamiento de un crédito, esto puede ser perjudicial para la misma.

Según el objetivo específico N° 2 que es, establecer de qué manera el riesgo crediticio influye en la gestión de tesorería en una organización del sector de productos químicos en el 2022, y de acuerdo a la prueba Chi-cuadrado respecto a la hipótesis secundaria, presenta un valor de 10,171, con 9 grados de libertad y un valor de significancia de 0.337, siendo este mayor a 0.05 no se tiene razones suficientes para rechazar la hipótesis nula. Asimismo, se discrepa con (Coronel y Quintana, 2019) debido a que aplicando las políticas crediticias de manera adecuada mitigará el riesgo para la organización. Es decir, que, si bien el riesgo si es fundamental en la identificación de un crédito, dependerá en que magnitud pueda afectar a la gestión de tesorería, debido al valor del crédito por otorgar.

Finalmente, el objetivo específico N° 3 corresponde en determinar de qué manera la gestión de cobranzas influye en la gestión de tesorería en una organización del sector de productos químicos en el 2022, y de acuerdo al resultado de la prueba Chi-cuadrado respecto a la hipótesis secundaria, presenta un valor de 21,665 con 9 grados de libertad y un valor de significancia de 0.010 siendo menor a 0.05, por tanto existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula, aseverando que la gestión de cobranzas influye sobre la gestión de tesorería. Asimismo, se coincide con (Arroyo y Rodríguez, 2018) en que se tiene que aplicar las políticas de la gestión de cobranzas idóneas para la organización, y estas puedan producir los suficientes ingresos para su subsistencia. Es decir que el área de créditos y cobranzas realice un correcto seguimiento de las cuentas por cobrar, para que cumpla con los ingresos proyectados y esto ayuda a la gestión de tesorería.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Conclusiones

De acuerdo con el objetivo principal, identificar la mejora de la gestión de tesorería a partir del cumplimiento de las políticas de créditos y cobranzas en una organización del sector de productos químicos en el 2022 y de acuerdo a los resultados obtenidos de la prueba Chi-cuadrado con un valor de 23,474, 9 grados de libertad y un valor de significancia de 0.005, se da por aceptada dicha hipótesis, pudiendo concluir que el cumplimiento de las políticas de créditos y cobranzas mejorará la gestión de tesorería. Además de ello más del 48% de los encuestados dan a demostrar que existe una influencia de las políticas de créditos y cobranzas sobre la gestión de tesorería, ya que, sin una política de créditos y cobranzas adecuada, la gestión de tesorería se verá afectada en gran medida. Debido a que el cumplimiento de las políticas de créditos y cobranzas ayudan a poder tener un mejor flujo de ingresos para la organización, ya que estas ayudan a prevenir y mitigar el riesgo que se pueda correr al otorgar un crédito, sin este flujo de ingresos para la organización no se podría abastecer de materia prima, a su vez provocando que no se podría producir, dando como consecuencia el no tener inventario, y por ende, no se tendría qué vender provocando dificultades con el cumplimiento de las obligaciones que mantiene la organización, lo ideal y lo que toda empresa debe de enfocarse es en poder cumplir con el círculo virtuoso, ya que con su cumplimiento cada área de la organización ayudará a que pueda cumplir con la visión que tiene la organización.

Con respecto al primer objetivo secundario, determinar de qué manera la información financiera influye en la gestión de tesorería en una organización del sector de productos químicos en el 2022, y de acuerdo a los resultados obtenidos de la prueba Chi-

cuadrado con un valor de 28,115, 9 grados de libertad y un valor de significancia de 0.001, se concluye que la información financiera si influye sobre la gestión de tesorería, además de ello en los resultados obtenidos de la propia dimensión, se tiene que más del 86% de los encuestados están de acuerdo con el manejo de la información financiera, es decir que el área de créditos y cobranzas está recabando la información necesaria para el otorgamiento de un crédito, pero de igual forma existen puntos que se deben de mejorar, por lo cual se debería de realizar una nueva actualización de las políticas de créditos y cobranzas y comunicarlas a las personas involucradas.

El segundo objetivo específico, establecer de qué manera el riesgo crediticio influye en la gestión de tesorería en una organización del sector de productos químicos en el 2022, y los resultados obtenidos de la prueba Chi-cuadrado con un valor de 10,171, 9 grados de libertad y un valor de significancia de 0.337, no se rechaza la hipótesis nula ya que no hay razones suficientes para hacerlo, se infiere que el riesgo crediticio no influye en la gestión de tesorería, sin embargo, el 45% de los encuestados no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la identificación de riesgo, es decir, que el credit manager debe de coordinar con la gerencia para que los vendedores respeten la decisión que se toma después de las evaluaciones correspondientes, de igual manera, el 59% de los encuestados indican que no se respeta el análisis que realiza el credit manager, y esto es porque en su mayoría los vendedores de la organización hacen presión ante la gerencia para que se apruebe el pedido ingresado, con el fin de incrementar sus comisiones, pero no tienen en cuenta que pueden provocar una venta no muy beneficiosa para la organización.

Finalmente, el tercer objetivo específico, que es determinar de qué manera la gestión de cobranzas influye en la gestión de tesorería en una organización del sector de productos químicos en el 2022, y los resultados obtenidos de la prueba Chi-cuadrado con un valor de 21,665, con 9 grados de libertad y un valor de significancia de 0.010, dando por aceptada la

hipótesis, concluyendo que la gestión de cobranzas influye en la gestión de tesorería. En los resultados obtenidos de la propia dimensión arroja que el 51.7% de los encuestado están de acuerdo con el manejo de la gestión de cobranzas en la organización, sin embargo, existen puntos a mejorar. Uno de los cuales es la cantidad de personal que labora en el área de créditos y cobranzas, ya que no se pueden cumplir a tiempo con todas la tareas y asignaciones a realizar. Otro punto son las capacitaciones al personal del área de créditos y cobranzas, este punto es un ganar – ganar para ambas partes, porque si se desarrolla se va a tener sin duda personal preparado dando mejores beneficios a la organización.

2. Recomendaciones

Para la primera conclusión se recomienda realizar una actualización de las políticas de créditos y cobranzas, ya que su última actualización fue realizada en el 2021, desde la fecha hasta la actualidad sin duda han ocurrido diferentes cambios en el entorno que se desarrolla la organización. Para ello se recomienda que la jefa de créditos y cobranzas realice lo siguiente:

- Realizar un análisis exhaustivo de los últimos cambios en el entorno.
- Incluir el método de las C's del crédito.
- Desarrollar una clasificación de importes para determinar qué requisitos deben de cumplir el cliente para el importe que está aspirando tener como crédito, así como también las condiciones de pago que puede tener cada crédito.
- Tener en consideración los estándares que el banco solicita para el cobro adelantado de las facturas.
- Definir quienes formaran parte del comité de créditos.
- Considerar en qué condiciones se podría aceptar los sobregiros, refinanciaciones de deuda, plazos, provisiones de cobranza dudosa, y detallar el castigo de cuentas.

Para la segunda conclusión se recomienda que después de haber realizado la actualización de las políticas de créditos y cobranzas, estas tienen que ser comunicadas, primero a las áreas involucradas como el área de cobranzas, área comercial, y la gerencia general, esta comunicación se puede dar en una reunión organizada por la jefatura de créditos y cobranzas, después de ello se tiene que entregar una copia de las políticas a los trabajadores y debe de estar a la vista de todos los colaboradores de la organización. No solo es el sentido de informar, tiene que existir un compromiso con ellas, en especial de parte del área comercial, ya que los vendedores son las personas que tienen el primer contacto con el cliente, los vendedores deben de tener muy presente el mínimo de requisitos que sus clientes deben de cumplir para poder acceder a un crédito, porque el sentido de vender y con ello generar un mayor ingreso a la organización no está inmerso en crear una venta solo por el simple hecho de comisionar, sino debe de existir este compromiso del vendedor hacia la organización, de estar involucrado en una venta adecuada, es decir que esta no genere ningún inconveniente para la misma.

Para la tercera conclusión se recomienda que el credit manager implemente el proceso para la gestión de riesgo crediticio, es decir que realice un análisis de la capacidad de pago del posible cliente (el cual aspira a un crédito), en este análisis tiene que definir la capacidad de pago que tiene el cliente, es decir cuánto es lo máximo que se pueda otorgar como línea de crédito y el plazo de pago, apoyándose en las centrales de riesgo (herramienta que ya es usada), referencias de sus principales proveedores y clientes del aspirante al crédito, información financiera como los estados financieros y sus PDT'S. Además, como ayuda para el proceso se recomienda la definición de escalas para el otorgamiento de créditos, es decir, que se defina importes y que requisitos se necesita para la aplicación de cada uno de

ellos, esto ayudara a poder evaluar de una manera más rápida el otorgamiento del crédito.

Se recomienda de acuerdo a la cuarta conclusión en distribuir mejor el trabajo entre las dos analistas del área, debido a que la organización no se encuentra en las condiciones de asumir a un nuevo personal. Es decir, se tiene que dividir las tareas y administrar de una mejor manera su tiempo para que puedan alcanzar en realizar el operativo diario, así como también puedan hacer las llamadas preventivas de vencimiento para que el cliente este en constante conocimiento de su deuda. También se recomienda la implementación de capacitaciones al personal involucrado, sin duda la organización no lo debe de ver como un gasto sino como una inversión, ya que, al mantener a su personal bien capacitado con las últimas actualizaciones en herramientas para una correcta cobranza y otorgamiento de créditos, este podrá otorgar beneficios tanto a corto como mediano plazo. Existen diferentes instituciones que brindan cursos de corta duración y con el avance de la tecnología no es necesario que estos cursos se den de manera presencial, sino virtual; estas capacitaciones se recomiendan que se realicen de dos a tres veces al año. Adicional a ello, se recomienda que la jefa de créditos y cobranzas en conjunto con el gerente general adjunto puedan desarrollar una estrategia idónea para que puedan tener un mejor funcionamiento en el área, así como también se podría desarrollar una estrategia de cobro para que se evite el incremento de la cobranza dudosa, después de haber desarrollado la estrategia y sea aprobada por la gerencia general, esta tiene que ser comunicada a todos involucrados para que puedan implementarla a sus labores.

REFERENCIAS

- Arancibia et. al. (2021). *El control interno y La Gestión de Tesorería de la Empresa Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad SAC periodo 2018-2019*. Lima: Universidad Nacional del Callao.
- Arching, J. (2005). Ratios Financieros y Matemáticas de la Mercadotecnia. *Revista Prociencia y Cultura S.A.*
- Arroyo y Rodriguez. (2018). *Las Políticas de Gestión de Cobranza y su Incidencia en la Situación Económica y Financiera de la Sociedad de Beneficiencia Pública de Trujillo, La Libertad, año 2017*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Bandera, B. C. (s.f.). *Centro de Estudios Fiscales*. Obtenido de CEFA:
https://www.cefa.com.mx/art_art110727.html
- Brachfield, P. (03 de Agosto de 2013). *perebrachfiel.com*. Obtenido de perebrachfiel.com:
<https://perebrachfield.com/blog/riesgos-de-credito/como-establecer-una-politica-de-credito-y-cobro/>
- Cahuaza, A. (2020). *Políticas de Gestión de Créditos y Cobranzas y su Relación con la Clasificación del Deudor Crediticio en la Asociación Dignidad Perú 2020*. Iquitos: Universidad Privada de la Selva Peruana.
- Carrera, S. (2017). *Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma SA en el año 2015*. Guayaquil, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana .
- Castillo, G. (2021). *Créditos y cobranzas: enfoque profesional*. Autónoma de Buenos Aires: Tercero en Discordia.

- Ceciliano, et al. (2017). *Investigación y Propuesta de Modelo de Gestión de Tesorería para Operadora de Pensiones Privada en Costa Rica*. Costa Rica: Tecnológico de Costa Rica.
- CERTUS. (03 de Febrero de 2021). *CERTUS*. Obtenido de CERTUS:
<https://www.certus.edu.pe/blog/principales-estrategias-cobranza/>
- Coronel y Quintana. (2019). *Políticas Crediticias para Reducir la Morosidad en las Droguerías de la Provincia de Huancayo*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Corvo, H. (2019). *Rotación de cuentas por pagar: fórmulas, calculo, ejemplos*. Madrid, España: Lifeder.com.
- Da Cruz, M. (2020). *Gestión de Tesorería y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa de Servicios R & M Sol Electric SRL, periodo 2017 - 2018*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Hernandez et al. (2010). *Metodología de la Investigación*. México DF.: MC Graw Hill Educacion.
- Keyness, J. (2006). *Teoría general de la ocupación , el interés y el dinero*. USA: Fondo de Cultura Económica.
- L. Gitman, C. Zutter. (20112). *Principios de Administración Financiera* . México: Pearson Educación.
- Liza y Mego. (2020). *La Gestión de Tesorería y su Relación con la Liquidez en un Instituto Privado de Lima Metropolitana, periodo 2019*. Lima: Universidad Autónoma del Perú.

- Loayza, J. (2015). *La Tesorería en el manejo del flujo de efectivo, Empresa Grupo Ortega Landa - Gol Bolivia SRL*. La Paz: Universidad Mayo de San Andres .
- Lozano y Luna. (2016). *Diseño Manual Políticas de Créditos y Cobranzas para mejorar Liquidez, Química SA 2017*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Mill, J. S. (1978). *Principles of Political Economy*. Londres: Longmans, Green & Co.
- Morales y Morales. (2014). *Crédito y Cobranza*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Navas y Guerras. (2002). *La dirección estratégica de la empresa. Teoría y aplicaciones*. Madrid: Thomson - Reuters Civitas.
- Ñaupas, et al. (2018). *Metodología de la Investigación, Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de Tesis*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- R. Brealey, S. Myers, F. Allen. (s.f.).
- Resendiz, F. (01 de Noviembre de 2021). *Fondimex*. Obtenido de Fondimex:
<https://fondimex.com/blog/proceso-gestion-cobranza/>
- Rodríguez, D. (16 de junio de 2022). *Concepto definición*. Obtenido de Concepto definición : <https://conceptodefinicion.de/tecnica/>
- Santandreu, E. (2000). Gestión de la Tesorería (Cash Managment). *Centre Metal.lúrgic*, 6 - 7.
- SAT, C. (2017). *Edifact*. Obtenido de Edifact:
<https://www.edifact.com.mx/masinfo/politicas-de-credito-y-cobranza-de-una-empresa.html>
- SBS. (2015). Glosario de Términos e Indicadores Financieros. *SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP*, 10.

Serrano, S. (2018). *Modelo de Gestión de Tesorería para el Mejoramiento de la Rentabilidad en las PYMES de la Provincia del Azuay*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Soriano y López. (2014). *La gestión de la Tesorería*. Barcelona: Libros de Cabecera.

SUNAT. (2010). *SUNAT*. Obtenido de SUNAT:

<https://www2.sunat.gob.pe/pdt/index.htm#:~:text=El%20Programa%20de%20Declaraci%C3%B3n%20Telem%C3%A1tica,del%20registro%20de%20la%20informaci%C3%B3n>.

Vergara. (07 de Diciembre de 2018). *Lorena Silvana Vergara Suarez*. Obtenido de Lorena Silvana Vergara Suarez:

<http://lorenavergarasuarez.blogspot.com/2018/12/metodologia-de-evaluacion-crediticia.html#:~:text=La%20evaluaci%C3%B3n%20crediticia%20de%20los,capacidad%20de%20pago%20del%20cliente>

Vieites, R. (2012). Conceptos básicos de Tesorería. *Cuadernos prácticos de Gestión*, 31.

Westreicher. (02 de Agosto de 2019). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia:

<https://economipedia.com/definiciones/tipos-de-creditos-y-prestamos.html>

APÉNDICE

Instrumento de recogida de datos: Cuestionario

Estimados colaboradores, de ante mano se agradece el apoyo brindado con el llenado de la presente encuesta como parte de la investigación, *Cumplimiento de las políticas de créditos y cobranzas para el mejoramiento de la gestión de tesorería en una organización del sector de productos químicos en el 2022*, que se está desarrollando para optar el Título en Administración y Gerencia en la Universidad Ricardo Palma. Le tomará algunos minutos en poder completarla, asimismo la encuesta será anónima y las respuestas recabadas será de gran ayuda para los fines pertinentes de la presente investigación. Su apoyo con poder marcar con una (X) la opción que crea correcta.

Trabajador: _____

Cargo: _____

Instrucciones: marque con una (X) en la casilla numerada según su criterio.

Escala: 1 (Totalmente en desacuerdo); 2 (En desacuerdo); 3 (Neutral); 4 (De acuerdo); 5 (Totalmente de acuerdo).

Nº	Aspectos a considerar	1	2	3	4	5
1	¿Es de su conocimiento los conocimientos mínimos que debe de cumplir los clientes para acceder a un crédito?					
2	¿Los clientes que aspiran a un crédito cumplen con la entrega de todos los requisitos solicitados?					
3	¿Cree usted que el área de créditos es rigurosa con los requisitos que el cliente tiene que cumplir para acceder a un crédito?					
4	Al inicio de sus actividades en el área, le informaron cuáles eran las políticas del área créditos y cobranzas.					
5	Considera que ha recibido una adecuada capacitación sobre las políticas de créditos y cobranzas.					
6	¿Considera que las políticas actuales de créditos y cobranzas son las correctas?					
7	Una vez incorporado al equipo, se informó sobre el funcionamiento y orden que un cliente tiene que cumplir para la solicitud de un crédito.					
8	El proceso actual para la evaluación de un nuevo crédito y los estándares que éste debe de cumplir, ¿Considera que es el correcto?					
9	Se realiza la adecuada identificación del riesgo ante un posible crédito.					
10	El área de créditos y cobranzas usa las centrales de riesgo como medio de evaluación para el otorgamiento de créditos.					
11	Al momento de evaluar al cliente, uno de los principales requisitos es la verificación de su historial de pagos.					
12	Como requisito, ¿Se solicitan las referencias comerciales de otros proveedores que tenga el posible cliente?					
13	¿Cree usted que el credit manager realiza un correcto análisis para el otorgamiento de los créditos?					

14	¿Frecuentemente se respeta el análisis realizado por el credit manager?					
15	¿Existe alguna metodología que utilice el área correspondiente a fin de realizar un análisis correcto de los riesgos en los que se pueda incurrir?					
16	El personal del área de créditos realiza el seguimiento correspondiente de las cuentas por cobrar antes de su fecha de vencimiento.					
17	¿Cree usted que el personal del área de créditos es el suficiente para la cantidad de clientes que tiene la organización?					
18	El personal del área de créditos realiza el procedimiento adecuado para el cobro de las cuentas por cobrar.					
19	¿Al inicio de sus funciones en el área, le indicaron las estrategias a seguir para el funcionamiento correcto de la gestión de cobranzas?					
20	¿Considera usted que se aplican estrategias en la gestión de cobranzas?					
21	En todo el tiempo que lleva laborando en la organización ¿Ha llevado capacitaciones para la gestión de cobranzas?					
22	¿Considera que se realizan las capacitaciones idóneas en la organización?					
23	¿Le gustaría que un experto en la materia realice capacitaciones en la organización?					
24	¿Considera usted que las capacitaciones deberían de ser de carácter obligatorio, al menos dos veces al año?					
25	¿Cree usted que la empresa dispone del suficiente efectivo en caja?					
26	¿El efectivo en caja que mantiene la organización ayuda a que pueda cumplir con sus obligaciones principales?					
27	¿Cree usted que las personas que laboran en el área de tesorería realizan un correcto manejo del efectivo de caja?					
28	¿Alguna vez ha dispuesto o solicitado efectivo de caja chica?					
29	¿Considera usted que el importe que se maneja de caja chica es el adecuado para las atenciones diarias que se presentan en la organización?					
30	¿Considera usted que siempre hay excedentes de efectivo en las cuentas que maneja la organización?					
31	El área de tesorería prioriza los pagos de acuerdo a las necesidades de la organización.					
32	Sera posible invertir el excedente del efectivo en bancos que tiene la organización.					
33	¿Considera usted que las facturas comerciales representan un gran porcentaje de las cuentas por cobrar?					
34	Realizando el cobro de todas las facturas vencidas ayudaría con el flujo de caja.					
35	Se considera una estrategia correcta para monetizar todas las facturas comerciales.					
36	El porcentaje de las letras y/o facturas negociables en descuento representan un porcentaje considerable en las cuentas por cobrar de la organización.					
37	¿Considera usted que los títulos valores deberían de ingresar al banco?					
38	A fin de evitar pagos de tasas o interés, ¿Consideraría correcto que la organización espere al vencimiento del documento para realizar el cobro de los títulos valores?					
39	El porcentaje de las letras y/o facturas negociables en cobranza libre representan un porcentaje considerable en las cuentas por cobrar de la organización.					
40	Para los clientes que no califican a descuento para el banco, consideraría idóneo el adelanto del pago de los documentos con otras identidades.					

Cumplimiento de las Políticas de Créditos y Cobranzas para el mejoramiento de la Gestión de Tesorería en una organización del sector de productos químicos en el 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

8%

INDICE DE SIMILITUD

9%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Ricardo Palma

Trabajo del estudiante

3%

2

docplayer.es

Fuente de Internet

2%

3

repositorio.autonoma.edu.pe

Fuente de Internet

2%

4

hdl.handle.net

Fuente de Internet

1%

5

repositorio.urp.edu.pe

Fuente de Internet

1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

MAG. CHRISTIAN ALEJANDRO BARREDA RAZURI
Instituto Tecnológico de los Huancayo - Instituto de Estudios y Gestión
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales