

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA



TESIS

**GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN FLUJO
DE CAJA EN LAS EMPRESAS IMPORTADORAS Y DISTRIBUIDORAS DE
NEUMÁTICOS**

PRESENTADO POR LA BACHILLER

VIOLETA OSORIO CABRERA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**

ASESOR: DR. ADÁN HUMBERTO ESTELA ESTELA

LIMA, PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mis padres, Remigio y Maxi por su amor y motivación para perseguir mis sueños, sin importar las adversidades.

A mi esposo Luis Rolando, por su apoyo y paciencia, mi soporte incondicional, es la mayor muestra de amor.

AGRADECIMIENTOS

Agradecida con Dios, por ayudarme a ver la luz después de un momento muy duro, no estaría culminando esta etapa sino fuera por su gran amor. Gracias al Dr. Adán Estela, por su enseñanza y guía en todo este proyecto, muy agradecida por todo el apoyo profesional.

PRESENTACIÓN

Esta investigación se titula Gestión de créditos y cobranzas y su relación con la gestión del flujo de caja en las empresas Importadoras y distribuidoras de neumáticos, en Lima – Perú. Se propone como objetivo general, determinar la Gestión de créditos y cobranzas y la relación con la gestión del flujo de caja. La tesis, está estructurada por capítulos.

CAPÍTULO I: Se basa en el planteamiento del problema, es una secuencia de ideas que presenta la situación actual, es el proceso para formalizar la idea de la investigación, incluye la formulación del problema general y específico, los objetivos, la justificación práctica, social, teórica, metodológica y las delimitaciones espacial, temporal y conceptual.

CAPÍTULO II: Se encuentra el Marco teórico conceptual, es la exposición y análisis de aquellas teorías que se consideran válidos para enmarcar el problema de investigación como los antecedentes nacionales e internacionales, de créditos, cobranzas y flujo de caja. Asimismo, se profundizará sobre las bases teóricas – científicas, para sustentar que el estudio, no solo, es empírico sino también científico, y ambos estudios de la mano contribuyen a realizar mejoras en los futuros negocios. Se concluye con la definición de términos.

CAPÍTULO III: Trata de la hipótesis (es una suposición que establece relaciones entre hechos o fenómenos, mediante dos o más variables, en este caso la variable independiente y la variable dependiente, (son términos que se utilizan para referirse a cualquier tipo de relación de causa y efecto), la hipótesis general e hipótesis específicos. Asimismo, hay un cuadro con la identificación de variables, dimensiones e indicadores a trabajar, por último y no menos importante, está el cuadro de la matriz de operacionalización de variables, y la

matriz lógica de consistencia, estos cuadros permiten evaluar el grado de coherencia y conexión lógica entre el título, el problema, los objetivos, las hipótesis y las variables.

CAPÍTULO IV: El Método de investigación, son herramientas que se usan para obtener y analizar datos. Estas incluyen el tipo de investigación, diseño, la población, la muestra, instrumentos de recolección de datos como los cuestionarios, las encuestas, las técnicas de procesamiento y el procedimiento de ejecución de estudio.

CAPÍTULO V: Son los resultados y discusión, se refiere a la sección del trabajo de investigación o el informe científico, en la cual se describe el significado de los hallazgos encontrados en las preguntas del cuestionario, las tablas, los gráficos, y el resumen. El análisis de resultados, las tablas cruzadas, y discusión de resultados se compara con las publicaciones previas y se enfatiza en los nuevos.

CAPÍTULO VI: Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones, la primera es la reflexión final del trabajo previamente realizado, es la última parte de la tesis y es el discurso de cierre, contiene elementos necesarios y suficientes para dejar claro, los resultados obtenidos del trabajo. Y las recomendaciones, va de la mano con las conclusiones de la investigación, toma puntos y sugerencias para un posterior estudio y mejora de la misma.

ÍNDICE

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos.....	iii
Presentación.....	iv
Índice.....	vi
Lista de Tablas.....	x
Lista de Figuras.....	xiii
Lista de Ilustraciones.....	xvi
Resumen.....	xvii
Abstract.....	xviii
CAPÍTULO I.....	1
1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1.1 Problema General.....	5
1.1.2 Problemas Específicos.....	5
1.2 Objetivos Generales y Específicos.....	6
1.2.1 Objetivo General.....	6
1.2.2 Objetivos Específicos.....	6
1.3 Justificación o Importancia del Estudio.....	6
1.3.1 Justificación Práctica.....	7
1.3.2 Justificación Social.....	8
1.3.3 Justificación Teórica.....	9
1.3.4 Justificación Metodológica:.....	10

1.4	Delimitaciones.....	10
	1.4.1Espacial.....	10
	1.4.2Temporal.....	10
	1.4.3Conceptual o Temática.....	10
	CAPÍTULO II.....	11
2	MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL.....	11
2.1	Antecedentes de la Investigación.....	11
	2.1.1Antecedentes Nacionales.....	11
	2.1.2Antecedentes Internacionales.....	18
2.2	Bases Teórico-Científicas.....	23
	2.2.1Historia Mundial del Flujo de Efectivo o Cash Flow.....	23
	2.2.2Definición de Flujo de Caja, Flujo de Efectivo o Cash flow.....	24
	2.2.3Objetivo del Flujo de Caja.....	27
	2.2.4Importancia del Flujo de Caja o Cash Flow.....	27
	2.2.5Estructura del Estado de Flujo de Efectivo.....	28
	2.2.6Elaboración del Método del Flujo de Efectivo de Operaciones.....	37
	2.2.7Efectivo y Equivalentes al Efectivo.....	38
	2.2.8Saldo de Efectivo.....	42
	2.2.9Gestión de Créditos.....	42
	2.2.10Gestión de Cobranzas.....	46
2.3	Definición de Términos Básicos.....	49

CAPITULO III.....	52
3 HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	52
3.1 Hipótesis y/o Supuestos básicos.....	52
3.1.1Hipótesis General.....	52
3.1.2Hipótesis Específicos.....	52
3.2 Identificación de Variables o Unidades de Análisis.....	53
3.3 Matriz de Operacionalización de Variables.....	54
3.4 Matriz Lógica de Consistencia.....	56
CAPÍTULO IV.....	57
4 MÉTODO.....	57
4.1 Tipo y Método de Investigación.....	57
4.1.1Tipo de Investigación.....	57
4.1.2Método de Investigación.....	57
4.2 Diseño Específico de Investigación.....	58
4.3 Población, Muestra o Participantes.....	58
4.4 Instrumentos de Recolección de Datos.....	61
4.5 Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.....	62
4.6 Procedimiento de Ejecución del Estudio.....	62
CAPÍTULO V.....	63
5 RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	63
5.1 Datos Cuantitativos.....	63

5.2	Análisis de Resultados.....	82
	5.2.1 Contraste de Hipótesis del Objetivo Específico 1.....	82
	5.2.2 Contraste de Hipótesis del Objetivo Específico 2.....	83
5.3	Discusión de Resultados.....	85
	5.3.1 Gestión de Créditos / Gestión de Flujo de Caja.....	85
	5.3.2 Gestión de Cobranzas / Gestión de Flujo de Caja.....	86
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	88
6.1	Conclusiones.....	88
6.2	Recomendaciones.....	89
	REFERENCIAS.....	90
	APÉNDICE A.- Encuestas.....	97
	APÉNDICE B.- Norma Internacional de Contabilidad N° 7.....	100

LISTA DE TABLAS

Tabla 1.- ¿En la gestión de créditos, al realizar la evaluación de documentos, usted considera importante que el cliente debe poseer establecimiento o local propio?.....	63
Tabla 2.- ¿De acuerdo a la gestión de créditos y la evaluación de documentos, considera que el jefe de finanzas evalúa bien la capacidad de pago del cliente?.....	64
Tabla 3.- ¿Para que la gestión de créditos mejore, y la evaluación de documentos sea rápida, su empresa cuenta con un sistema de software que informa la situación crediticia del cliente?.....	65
Tabla 4.- ¿Para que la gestión de créditos fluya y la evaluación tenga soporte, considera importante conocer el flujo de estado de efectivo de los clientes antes de otorgar el crédito?.....	66
Tabla 5.- ¿Para que la gestión de crédito sea favorable y las políticas de crédito se cumplan de acuerdo a lo establecido, considera que es necesario realizar un contrato formal para otorgar créditos a los clientes?.....	67
Tabla 6.- ¿En la gestión de créditos consideramos que las políticas de crédito ayudarían a mejorar todo el trámite de recopilar información y documentos del cliente, considera importante tener la solicitud de datos de los clientes incluido los datos de la persona que se encarga de los pagos?.....	68
Tabla 7.- ¿La gestión de créditos nos ayudará a tomar decisiones para informar a los clientes las condiciones de pagos al crédito que la empresa ofrece, en su opinión los clientes cumplen con las fechas establecidas de pago?.....	69
Tabla 8.- ¿En la gestión de cobranzas consideramos todos los procesos, en su experiencia se informa al cliente sus reportes de deudas antes de la fecha de vencimiento?.....	70
Tabla 9.- ¿En la gestión de cobranzas consideramos que se debe trabajar apoyados en los procesos de cobranzas, en su experiencia, en la empresa donde labora se realiza el seguimiento a los clientes morosos?.....	71

Tabla 10.- ¿En la gestión de recaudo es importante contar con todos los procesos de cobranzas, en su empresa el jefe de ventas, programa visitas a los clientes morosos?.....	72
Tabla 11.- ¿En la gestión de cobranzas, hacen constantes reuniones para verificar los procedimientos de cobranzas y mejorar la retroalimentación, en su opinión en su empresa lo aplican?.....	73
Tabla 12.- ¿En la gestión de cobranzas, modifican los procesos y las acortan con la retroalimentación, usted cree que en su empresa los clientes pagan con facilidad los créditos?.....	74
Tabla 13.- ¿De acuerdo a la gestión de flujo de caja, y considerando que los ingresos son necesarios, usted considera que es buena la política de ventas al crédito?.....	75
Tabla 14.- ¿Sabemos que toda empresa necesita de la gestión del flujo de caja, y que sus ingresos sean constantes, usted cree, que las ventas al contado ayudan a mejorar los ingresos?.....	76
Tabla 15.- ¿Si la empresa no tiene una buena gestión de flujo de caja, y sus ingresos no son favorables, la empresa debería darle, prioridad a las cobranzas?.....	77
Tabla 16.- ¿La gestión de flujo de caja es importante para saber cómo se programará los pagos a los proveedores, usted cree que, teniendo flujo de caja, se podrá cumplir con los pagos en las fechas de vencimiento?.....	78
Tabla 17.- ¿Usted está de acuerdo que antes de tomar una decisión se debe conocer la gestión del flujo de caja, para programar los pagos, y al final si es necesario, la empresa solicite un préstamo bancario para cubrir sus pendientes?.....	79
Tabla 18.- ¿La gestión de flujo de caja nos ayuda a programar los egresos que son los pagos, usted considera que la empresa debe solicitar préstamos bancarios más de lo necesario?.....	80
Tabla 19.- ¿Para que la gestión del flujo de caja sea, positivo y resulte con saldo de caja favorable al finalizar año, considera usted, que el negocio ha sido rentable en estos últimos tres años?.....	81

Tabla 20: Pruebas del Chi – Cuadrado.....	82
Tabla 21: Contingencia Gestión de créditos - Gestión del flujo de caja.....	83
Tabla 22: Pruebas del Chi – Cuadrado.....	84
Tabla 23: Contingencia Gestión de cobranzas - Gestión del flujo de caja.....	84

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1.- ¿En la gestión de créditos, al realizar la evaluación de documentos, usted considera importante que el cliente debe poseer establecimiento o local propio?.....63
- Figura 2.- ¿De acuerdo a la gestión de créditos y la evaluación de documentos, considera que el jefe de finanzas evalúa bien la capacidad de pago del cliente?.....64
- Figura 3.- ¿Para que la gestión de créditos mejore, y la evaluación de documentos sea rápida, su empresa cuenta con un sistema de software que informa la situación crediticia del cliente?.....65
- Figura 4.- ¿Para que la gestión de créditos fluya y la evaluación tenga soporte, considera importante conocer el flujo de estado de efectivo de los clientes antes de otorgar el crédito?.....66
- Figura 5.- ¿Para que la gestión de crédito sea favorable y las políticas de crédito se cumplan de acuerdo a lo establecido, considera que es necesario realizar un contrato formal para otorgar créditos a los clientes?.....67
- Figura 6.- ¿En la gestión de créditos consideramos que las políticas de crédito ayudarían a mejorar todo el trámite de recopilar información y documentos del cliente, considera importante tener la solicitud de datos de los clientes incluido los datos de la persona que se encarga de los pagos?.....68
- Figura 7.- ¿La gestión de créditos nos ayudará a tomar decisiones para informar a los clientes las condiciones de pagos al crédito que la empresa ofrece, en su opinión los clientes cumplen con las fechas establecidas de pago?.....69
- Figura 8.- ¿En la gestión de cobranzas consideramos todos los procesos, en su experiencia se informa al cliente sus reportes de deudas antes de la fecha de vencimiento?.....70
- Figura 9.- ¿En la gestión de cobranzas consideramos que se debe trabajar apoyados en los procesos de cobranzas, en su experiencia, en la empresa donde labora se realiza el seguimiento a los clientes morosos?.....71

- Figura 10.- ¿En la gestión de recaudo es importante contar con todos los procesos de cobranzas, en su empresa el jefe de ventas, programa visitas a los clientes morosos?.....72
- Figura 11.- ¿En la gestión de cobranzas, hacen constantes reuniones para verificar los procedimientos de cobranzas y mejorar la retroalimentación, en su opinión en su empresa lo aplican?.....73
- Figura 12.- ¿En la gestión de cobranzas, modifican los procesos y las acortan con la retroalimentación, usted cree que en su empresa los clientes pagan con facilidad los créditos?.....74
- Figura 13.- ¿De acuerdo a la gestión de flujo de caja, y considerando que los ingresos son necesarios, usted considera que es buena la política de ventas al crédito?.....75
- Figura 14.- ¿Sabemos que toda empresa necesita de la gestión del flujo de caja, y que sus ingresos sean constantes, usted cree, que las ventas al contado ayudan a mejorar los ingresos?.....76
- Figura 15.- ¿Si la empresa no tiene una buena gestión de flujo de caja, y sus ingresos no son favorables, la empresa debería darle, prioridad a las cobranzas?.....77
- Figura 16.- ¿La gestión de flujo de caja es importante para saber cómo se programará los pagos a los proveedores, usted cree que, teniendo flujo de caja, se podrá cumplir con los pagos en las fechas de vencimiento?.....78
- Figura 17.- ¿Usted está de acuerdo que antes de tomar una decisión se debe conocer la gestión del flujo de caja, para programar los pagos, y al final si es necesario, la empresa solicite un préstamo bancario para cubrir sus pendientes?.....79
- Figura 18.- ¿La gestión de flujo de caja nos ayuda a programar los egresos que son los pagos, usted considera que la empresa debe solicitar préstamos bancarios más de lo necesario?.....80

Figura 19.- ¿Para que la gestión del flujo de caja sea, positivo y resulte con saldo de caja favorable al finalizar año, considera usted, que el negocio ha sido rentable en estos últimos tres años?.....81

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Distribución Según Actividades	30
Ilustración 2: Estructura de Flujo de Caja de Efectivo	31
Ilustración 3: Estado de Situación Financiera	35
Ilustración 4: Estado de Flujo Proyectado	36
Ilustración 5: Cuadro de Análisis de Crédito	45

RESUMEN

El objetivo general de esta investigación es determinar cómo La gestión de créditos y cobranzas se relaciona con la gestión del flujo de caja en las empresas importadoras y distribuidoras de neumáticos, de Lima Perú. Considerando que algunas organizaciones carecen y no cuentan con esta herramienta fundamental, la gestión de flujo de caja, sirve para controlar los ingresos y egresos, no contar con ello, ocasiona tener una mala gestión en la asignación de todos los recursos financieros.

Se presenta una investigación cuasi experimental, la metodología que se emplea en esta investigación fue a través del método científico, de tipo descriptivo y de diseño correlacional de corte transversal. La muestra quedó conformada por 131 profesionales de la población que son gerentes, contadores, jefe de finanzas, tesoreros y administradores, con amplia experiencia en gestión de créditos y cobranzas y gestión de flujo de caja. Los resultados obtenidos de las muestras, se trabajó con la encuesta para la recolección de los datos, con escala de Likert, finalmente toda esta información se resolvió a través del programa estadístico SPSS de IBM. Como resultado de todo el análisis, se obtuvo que la elaboración del flujo de caja mejora la gestión en el área de finanzas y tesorería y se toma mejores decisiones con la finalidad de administrar mejor los recursos financieros de la empresa y esto se refleja en la rentabilidad.

Palabras Clave: Gestión de créditos y cobranzas, gestión de flujo de caja y rentabilidad.

ABSTRACT

The general objective of this research is to determine how credit and collections, management is related to cash flow management in tire importing and distributing companies in Lima – Peru. Considering that some organizations lack and do not have this fundamental tool, cash flow management, serves to control income and expenses, not having it causes poor management in the allocation of all financial resources.

A quasi – experimental investigation is presented, the methodology used in this investigation was through the scientific method, descriptive type and cross – sectional correlational design. The sample was made up of 131 professionals from the population who are managers, accountants, heads of finance, treasurers and administrators, with extensive experience in credit and collection management and in cash flow management. The results obtained from the samples, we worked with the survey to collect the data, with a likert scale, finally all this information was resolved through the IBM SPSS statistical program. As a result of all the analysis, it was obtained that the elaboration of the cash flow improves the management in the finance and treasury area and better decisions are made in order to better manage the financial resources of the company and this is reflected in the profitability.

Keywords: Credit and collections, management, cash flow and profitability management.

CAPÍTULO I

1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad en muchas empresas grandes, medianas y pequeñas, al momento de crear estas organizaciones, se le ha dado poca atención al área de finanzas o tesorería, donde se debe evaluar los ingresos y los egresos, el flujo de movimiento de la organización y de acuerdo a esos datos realizar la programación de las obligaciones a cumplir por la empresa.

Cuando se trabaja sobre el área de finanzas o tesorería, sin la debida anticipación, proyección y visión para el crecimiento del negocio a corto o largo plazo, se debe entender que se pueden tomar decisiones erradas, sin darse cuenta se puede perjudicar el negocio y generar la falta del buen manejo del efectivo, en consecuencias la situación se puede tornar muy crítica.

Cuando existe la falta de conocimiento sobre la Gestión del flujo de caja o cash flow, el poco entendimiento sobre la liquidez del negocio, o no tener información clara y precisa, de todos los movimientos bancarios, así como no tener el control de las cobranzas efectuadas por los clientes y los pagos realizados a los proveedores, o realizar préstamos innecesarios con intereses muy altos sin antes ser evaluados, no solo es obtener el préstamos financiero sino, saber si el movimiento será rentable.

La gestión del flujo de caja, genera un reporte con la finalidad de dar a conocer todos los movimientos con detalle, como son los ingresos por las ventas de mercadería, las cobranzas por ventas al crédito y otros. Con referencia a los egresos del efectivo dentro de un periodo establecido, son los pagos al personal, proveedores, alquileres, servicios, etc. Se debe considerar el flujo de caja como una parte muy importante de todo negocio, su elaboración permite que la organización pueda tener una visión clara de los resultados financieros como un medio para presentar dicha información a las entidades financieras, con

el propósito de conseguir un apalancamiento en el caso de ser necesario y de otra forma hacer rentable los sobrantes que quedan en caja.

Una mala gestión, puede generar hasta la extinción de un negocio, que probablemente en su momento era viable, pero al tener la falta de conocimiento de estos instrumentos, se cometen errores que más adelante traen consecuencias trágicas como la pérdida parcial o total de una inversión. Todo negocio se apertura con la visión de tener éxito dentro del mercado y más aún, si es posible la expansión.

Por otro lado, se debe considerar, que el área de finanzas o tesorería tiene una función muy importante y relevante dentro de la organización, para mostrar la calidad económica, por lo tanto, es bueno considerar la capacidad para adaptarse a las exigencias del mercado, la calidad del producto y/o servicio, la extraordinaria relación que se debe mantener con todos los clientes, proveedores y trabajadores internos.

Para la elaboración del caso se presentan los datos reales en general de las empresas importadoras y distribuidoras de neumáticos en Lima –Perú.

Cabe indicar y reconocer que la pésima gestión en el área de créditos y cobranzas, perjudica enormemente la gestión del flujo de caja. En algunas empresas en el área de créditos se observó deficiencias, al recolectar los documentos como requisitos para la evaluación crediticia, el tiempo de crédito supera los 90 días, llegando a la exageración de los 150 días, se necesita políticas de créditos, en los últimos meses se corroboró que, el 70% de las ventas son al crédito, solo el 30% es venta al contado, los clientes demoran en firmar las letras para ingresarlas al banco, los clientes no pagan las letras protestadas, existen facturas con fechas de pago vencidas, los clientes no tienen locales propios, se desconocen los datos de las personas de contacto del área de tesorería, al momento de evaluar su capacidad de pago del cliente en el software sentinel y visualizar que el canal es rojo, se

verifica que el cliente posee muchas deudas, el gerente general aprueba el crédito, sólo por la necesidad de vender pero no asegura el retorno del dinero.

De la misma forma, se observa deficiencias en el área de cobranzas, el jefe de finanzas no programa las visitas a los clientes morosos, no se negocia las cobranzas, se envía emails a los clientes recordándoles las deudas que están por vencer, pero no hay mayor seguimiento, ni resultados positivos en esta gestión, muchas de las deudas atrasadas se pasaron al área legal para la recuperación, se sigue otorgando créditos a clientes morosos, que solo se tiene la promesa del pago. Todo esto se permite, por la necesidad de llegar a la cuota mensual. A todo este trámite de recuperación, le sumamos los gastos legales en los que incurren destinados a la recuperación de las cobranzas, también las horas hombre que se destina para realizar dichas cobranzas, visitas personales, movilidad, realizar la elaboración de los mensajes por emails, llamadas telefónicas, mensajes por whatsapp, etc., lo que en la práctica resulta muy desgastante y genera a la empresa un sobre costo, en este sentido la venta que fue al crédito y con una fecha de programación de pago, ya no es rentable, sino al contrario genera y representa pérdida para la empresa.

Todo lo mencionado líneas arriba, se refleja en el cierre de caja, ocasionando que se incumpla con la programación de pago a proveedores en las fechas establecidas, dejar de cumplir con el pago de las obligaciones de la empresa, en consecuencia se complica la situación, se presenta dificultad para disponer efectivo a tiempo y por consiguiente existe el atraso en los pagos de los beneficios sociales, así como el pago de los impuestos, se genera el atraso por cubrir el gasto de movilidad de los representantes de ventas. En resumen, la falta de liquidez, es porque hay una deficiencia en la evaluación de créditos, como consecuencia se perjudica el área de cobranzas, seguido se perjudica el soporte operativo de la empresa, carece de lo esencial para cubrir los gastos y compromisos que se debe afrontar como organización, por ende, el flujo de caja es débil.

Esto conlleva a realizar un correcto análisis con respecto a los clientes que compran y venden neumáticos. De la misma forma evaluar si resulta necesario, otorgar crédito de ventas a los clientes, sean corporativos o individuales y verificar la política de ventas.

Las constantes solicitudes de financiamientos proceden de empresas grandes, medianas y pequeñas que buscan seguir creciendo, realizan compras de neumáticos por volumen, para hacer ventas directas a flotas, compañías mineras, agrícolas, se trata de neumáticos con alto grado de rotación en Lima, Provincias y Departamentos del Perú, exclusivamente para camiones, buses, trailers, volquetes, grúas, camionetas, autos de carrera, y autos particulares, etc.

El tiempo de rotación del dinero para realizar las reposiciones de la mercadería y la empresa pueda cumplir con sus obligaciones, el plazo máximo del crédito al cliente debería ser igual o menor a 60 días. Se debe evitar consecuencias que perjudique todo el procedimiento del negocio, como dejar de pagar a tiempo a los proveedores, incumplimiento con los pagos de planillas, tardar en poner las órdenes de compra al proveedor que se encuentra en CHINA, atraso en la reposición del stock para futuras ventas.

Las empresas distribuidoras de neumáticos deberían tomar en cuenta las siguientes evaluaciones a sus clientes:

- Evaluar a los clientes que son al crédito, verificando el porcentaje de cumplimiento en todos sus créditos a la fecha de sus pagos.
- Evaluar el tiempo que demora en realizar sus pagos, se puede evaluar la preocupación del cliente en responder los correos, en programar nuevas fechas de pagos o realizar refinanciamientos de nuevos pagos y está cumpliendo con ello.

- Evaluar cuantas letras fueron protestadas en el banco y que clientes se preocuparon por hacer el levantamiento de esas letras protestadas, cuantos realizaron el pago de la deuda y el gasto que generó esas letras protestadas.
- Evaluar cuantas letras en cartera fueron pagadas por los clientes.
- Evaluar el porcentaje de facturas a crédito que fueron vencidas y cuantos de ellas pagaron a la fecha.

Se concluye que, cada empresa para recibir crédito, debe ser rentable de acuerdo a estas evaluaciones, para considerar los créditos futuros, caso contrario solo facturar al contado. De todas formas, las empresas deben ampliar sus horizontes y buscar nuevos mercados para no cerrar su círculo y terminar en pérdida. Asimismo, es conveniente, tomar decisiones y sacar conclusiones, hay empresas que solo deben comprar mercadería al contado, pero también se rescata, que hay negocios que son responsables con sus compromisos de pagos y que pese a las dificultades económicas cumplen con lo pactado, esto se debe considerar, valorar y fortalecer la relación, otorgándoles un crédito manejable para superar momentos difíciles o crisis que son casos fortuitos. Se debe negociar con los proveedores y extender las fechas de pago para que la empresa cumpla con lo programado.

1.1. Formulación del problema:

1.1.1 Problema general:

¿De qué manera la gestión de créditos y cobranzas se relacionan con la gestión de flujo de caja en las empresas importadoras y distribuidoras de neumáticos?

1.1.2 Problemas específicos:

PE1: ¿De qué manera la gestión de créditos se relaciona con la gestión de flujo de caja en las empresas importadoras y distribuidoras de neumáticos?

PE2: ¿De qué manera la gestión de cobranzas se relaciona con la gestión de flujo de caja en las empresas importadoras y distribuidoras de neumáticos?

1.2 Objetivos generales y específicos:

1.2.1 Objetivo general:

Analizar de qué manera la gestión de créditos y cobranzas se relacionan con la gestión de flujo de caja en las empresas importadoras y distribuidoras de neumáticos.

1.2.2 Objetivos específicos:

OE1: Evaluar de qué manera la gestión de créditos se relaciona con la gestión de flujo de caja en las empresas importadoras y distribuidoras de neumáticos.

OE2: Evaluar de qué manera la gestión de cobranzas se relaciona con la gestión de flujo de caja en las empresas importadoras y distribuidoras de neumáticos.

1.3 Justificación o importancia del estudio.

En algunas empresas importadoras y distribuidoras de neumáticos, hay una deficiencia con respecto a la gestión de créditos y cobranzas además de la preparación del flujo de caja, considerándola de poca importancia, se ha trabajado el día a día sin proyecciones, y tratando de salir de los apuros que se han presentado (considerados como emergencias). En la actualidad se ve la necesidad de tener orden con respecto a la planificación de gastos e inversiones para que la gestión sea óptima y al finalizar el ejercicio del año, se logre resultados positivos, de esta manera, la empresa podrá tomar decisiones adecuadas, que dará beneficio en el futuro.

1.3.1 Justificación práctica:

Es muy conveniente la investigación sobre la gestión del flujo de caja, para que todos los integrantes de la directiva en las empresas importadoras y distribuidoras de neumáticos, consideren la situación actual, es necesario entender y comprender para que sirve y como deben proyectarse el flujo de caja. Solo así, se podrá realizar las acciones correctivas frente a los problemas críticos que algunas de las empresas importadoras y distribuidoras de neumáticos están atravesando. Ya que, en los últimos tres años de operación, los estados financieros de algunas de estas empresas, han reflejado pérdidas.

De acuerdo al análisis exhaustivo, estos problemas fueron generados por la deficiencia y la falta de gestión de cobranzas a los clientes morosos (letras de cambio vencidas y protestadas, cheques diferidos vencidos sin cobrar por falta de fondos, atraso de pagos de facturas de 30, 45 y 60 días). Por consecuencia, hasta la fecha se encuentran las cobranzas en procesos judiciales.

El tema de la gestión del flujo de caja, es muy importante, para ir controlando mensual, trimestral, semestral y anualmente la liquidez del negocio, porque todo parte de saber con cuanta disponibilidad de efectivo cuenta la organización, para todos los proyectos que necesitan hacer durante el año. Las compras, las ventas, las reposiciones de mercaderías y que otros mercados se pueden conquistar. Esta investigación ayudará a mejorar y cambiar procedimientos dentro de la organización como nuevas programaciones de pagos a los proveedores (con fechas más extendidas) y las cobranzas a los clientes (en el menor tiempo posible, créditos que no excedan los 60 días), así, como la evaluación exhaustiva de las líneas de créditos, deben ser más minuciosos, para saber si los clientes externos, tienen la capacidad de pago y evitar los atrasos de los mismos, de esta manera se podrá ver el retorno del efectivo en el menor tiempo posible.

1.3.2 Justificación social

Al analizar con detalle la gestión del flujo de caja, se concluye la importancia de evaluar todo el procedimiento de inversión y gastos, conocer en cuanto tiempo se cobrará lo invertido. Si hay un buen manejo de la gestión del flujo de caja en las empresas importadoras y distribuidoras de neumáticos, realmente todos en la organización son beneficiados, empezando por los accionistas, el personal trabajador, los proveedores y los clientes. Los accionistas podrán cobrar el porcentaje que les corresponde según su inversión, al finalizar el ejercicio anual. El personal podrá cobrar a tiempo su sueldo, beneficios sociales, cts, gratificaciones, movilidades, etc. Las compras de reposición de neumáticos, que se realizan al exterior CHINA, el proveedor principal. Al momento de poner la orden de compra por correo, también se debe realizar el pago, la transferencia al exterior como corresponde para asegurar la compra, si hay liquidez como se desea, se puede hacer en corto tiempo las programaciones de los productos de mayor rotación, por consecuencia no se deja de vender, ni el almacén deja de tener stock, el círculo de todo el procedimiento fluirá normalmente.

En ese sentido, se verá el progreso de todo el procedimiento de las empresas importadoras y distribuidoras de neumáticos, por consecuencia, ayudará a seguir creciendo en el mercado, que es el objetivo principal de todo negocio. Como resultado al cerrar el año, se puede incrementar el capital del negocio, premios a los colaboradores internos, capacitaciones, programación de eventos para integrar el grupo, cumplir con los pagos puntuales de impuestos, un mejor protocolo dentro de la organización, seguir proporcionando uniformes a todo el personal, quizá se pueda incluir la subvención de alimentos. Por otro lado, los neumáticos que están en desuso, se pueden hacer obras sociales con las municipalidades y colegios de varios distritos, para crear e implementar lugares de recreación para los niños de la zona.

1.3.3 Justificación teórica:

Investigar y ahondar sobre el tema, de la gestión de créditos y cobranza y la gestión de flujo de caja, de las empresas importadoras y distribuidoras de neumáticos, debe tener el orden y el conocimiento teórico correspondiente, para darle la importancia que se merece, y que todo fluya, hay varias cosas que deben estar en relación como la gestión de tesorería y los clientes. El mayor porcentaje de las ventas deberían ser al contado y el crédito en menor cantidad, los créditos que se otorgan, deberían ser, en el menor tiempo posible. Se debería generalizar los resultados a principios más amplios, definitivamente, que todo negocio necesita tener claro, la importancia de la gestión del flujo de caja, será como un termómetro para ver el avance de cada paso importante que se da o en su defecto también podría ser el retroceso. La idea de toda investigación es adquirir la información que ayude a contribuir a toda persona u organización que desee invertir en algún negocio. Definitivamente, se descubrirá el comportamiento de todas las variables de la investigación, para ver donde radica la debilidad y donde se encuentra la fortaleza, por consiguiente, se debe trabajar y mejorar las variables para que todo fluya con respecto a la proyección.

Para las directivas en las empresas importadoras y distribuidoras de neumáticos, esta investigación servirá para analizar, el punto donde se debe mejorar o cambiar los procesos, para que los resultados sean favorables de tal manera que mejoren las cifras y obtengan resultados viables para la organización. Un aporte, sería que antes de iniciar el ejercicio de una negociación sea grande, mediana o pequeña, se tenga claro el flujo de caja, eso debería ser un principio para tener un orden.

1.3.4 Justificación metodológica:

Metodológicamente se dará validez y la mayor confiabilidad a los resultados de las encuestas y opiniones sobre la gestión del flujo de caja. Además, este estudio ayudará a las empresas importadoras y distribuidoras de neumáticos, a definir todas las variables y sobre todo mostrar la relación que hay entre ellas. Como la variable independiente puede afectar a la variable dependiente. La población más adecuada, para este estudio sería dentro de las mismas organizaciones de las empresas importadoras y distribuidoras de neumáticos, con todos los involucrados del área de finanzas, tesorería, contador, administrador, gerente, que son los que tienen en este momento más claro el tema. Su aporte es útil, para ser usado por los investigadores en estudios similares a futuro. Esta investigación contribuirá a mejorar las formas tradicionales de realizar un proceso y analizar la realidad actual.

1.4 Delimitaciones:

1.4.1 Espacial

Se tiene información restringida sobre la gestión financiera de las empresas importadoras y distribuidoras de neumáticos en Lima, en la actualidad la investigación se basa en la experiencia realizada por más de cuatro años dentro del área de finanzas.

1.4.2 Temporal

Esta investigación empezó, el mes de enero del 2021 y será hasta fines del mes de julio del mismo año. Prácticamente siete meses para realizar dicho estudio.

1.4.3 Conceptual o temática

Esta investigación detalla y analiza los temas sobre la gestión de créditos y cobranzas y su relación con la gestión del flujo de caja en las empresas importadoras y distribuidoras de neumáticos, en el área de finanzas y tesorería de Lima.

CAPÍTULO II

2 MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes nacionales

Según Dávila Urbina, Juan, en su tesis, el tema “Créditos comerciales y su incidencia en la gestión financiera de las mypes comerciales en Villa María del Triunfo, 2017”. El autor consideró los créditos comerciales, porque el uso del préstamo a través de los proveedores, conforma una parte importante para toda empresa, si lo vemos como economía se reducen costos financieros de los bancos, esto permitirá a la empresa que, al finalizar el ejercicio, aumentará sus utilidades e incrementará el negocio. “La población del estudio, un total de 237 propietarios y gerentes de las mypes comerciales, de la Municipalidad de Villa María del Triunfo, accedieron al crédito en el 2017 hasta el 2018 y aún continúan pagando dicho crédito”. Para ejecutar el trabajo, se recolectaron datos, se manejaron técnicas e instrumentos, como el cuestionario de preguntas y la encuesta.

El autor concluyó, “de manera general que la información recopilada como resultado del estudio le consintió determinar que el financiamiento alcanzado a través de los créditos comerciales incide de manera muy importante en la gestión financiera de las mypes en Villa María del Triunfo, 2017”. “Asimismo, los montos del crédito comercial obtenido de los proveedores inciden considerablemente en las decisiones de inversión de adquisición de inventarios de las mypes”. “Incluso se consideraron que la información puestos a prueba consintieron establecer que los intereses del crédito obtenido son muy adecuados e inciden de forma muy favorable en la toma de decisiones del financiamiento de las mypes.” Por último, se resolvió que el incremento de los plazos de cancelación del crédito, caen considerablemente en las resoluciones de operación de las mypes. Del mismo modo con

todo lo expuesto por el autor considero, que todo crédito es favorable, siempre en cuando la organización estudie y evalúe antes de la operación, si ese crédito al ser invertido, incrementará la utilidad a la organización al finalizar el ejercicio anual, entonces se debe proceder, caso contrario es mejor no hacerlos porque puede generar pérdidas inevitables e irreparables. (Dávila, 2019).

Según Bachiller Gonzales Vásquez, Alan, en su tesis, como tema “Análisis en el otorgamiento de los créditos comerciales en la empresa industrial litografía Manix S.A.C., 2015 -2016”. “El autor consideró y eligió desarrollar dicho tema para describir el nivel en la evaluación del otorgamiento en los créditos comerciales tiene la empresa Litografía Manix S.A.C. 2016.” “Usó una metodología adecuada que es cuantitativo además de tipo descriptivo, se tomó una población de 54 profesionales que trabajan en los departamentos o áreas vinculadas en la gestión crediticia de la entidad. Se usaron dos instrumentos la encuesta y el cuestionario”.

El autor concluyó, según los resultados obtenidos, con respecto al otorgamiento de los créditos que el 31.48% de los profesionales exhiben grados convenientes o exactos, el 51.85% grados posibles o ajustados y el 16.67% grados defectuosos o nocivos. Por lo tanto, el profesional ve, que menos de la quinta parte de los créditos otorgados están en condiciones deficientes. Otro aspecto importante es la información en el otorgamiento de los créditos comerciales, el 37.04% considera grados adecuados u óptimo, el 50% considera grados posibles o ajustado y el 12.96% grados deficientes y malos, en consecuencia, casi la séptima parte de los créditos otorgados están en condición deficiente, respecto a la información. Asimismo, la limitación del otorgamiento de créditos comerciales, el 35.19% considera niveles buenos o adecuados, el 51.85% grados ajustados o centro y el 12.96% incompleto o nocivo, esto es respecto a la limitación del crédito. Del mismo modo considero, que es

importante la evaluación a todo el procedimiento de un crédito para tener claro el panorama, si estamos en el caso de pedir crédito, la más mínima información será importante. Con respecto a la empresa industrial litografía Manix S.A.C., 2015 -2016, que otorga los créditos, deberían considerar la encuesta para mejorar y dar un mejor servicio a sus clientes de esta manera los fidelizamos (Gonzales, 2017).

Según Culquicondor Neira Guisela, en su tesis, el tema “Sistema de control interno para el mejoramiento de la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa comercial Ventura Pallets Export E.I.R.L”. Se consideró y eligió esta investigación, “porque desea alcanzar un óptimo retorno de estos exigibles, para lo cual se hace necesario contar con un sistema de control interno que permanentemente esté revisando el desenvolvimiento de los créditos otorgados a sus clientes a fin de evitar los riesgos de morosidad y hasta la incobrabilidad”. Para lo cual usará métodos de investigación práctica o empírica, el no experimental, se trabajará con 53 trabajadores de Ventura Pallets Export E.I.R. L.

La autora concluyó, que dicha empresa,” no dispone de un sistema de control interno que contribuya al mejoramiento de la recuperación de la cartera de clientes; esta carencia hace que la empresa quede expuesta al desarrollo de las operaciones de forma empírica y sujeta a descontrol e ineficacia de las cobranzas”. Asimismo, “existe la falta de un organigrama donde se encuentre específico el área de créditos y cobranzas, la responsabilidad de la gestión la asume directamente el jefe de administración y de finanzas”. Se debe prever “el riesgo de morosidad e incobrabilidad, si no se practican muestreos y/o visitas a los clientes que dirijan a reducir o eliminar tal situación”. “Existe un desbalance, no hay reportes que evidencien las zonas geográficas de las ubicaciones de los clientes, ni el nivel de antigüedad de la deuda para obtener un alcance de tales derechos que puedan ser recuperados”. “La ausencia de un jefe de créditos y cobranzas está dando lugar a que no

exista un apropiado control de la cartera”. Del mismo modo considero que, es necesario contar con un jefe de créditos y cobranzas que cuente con la experiencia necesaria para poder reducir la morosidad e incobrabilidad de todo lo pendiente (Culquicondor, 2018).

Según Arce Huamaní, Luz, en su tesis, el tema “Implicancia en la gestión de cobranza de las letras de cambio y su efecto en la liquidez de la empresa provenser S.A.C.”. Se consideró y eligió dicho tema, porque el objetivo es determinar el efecto de la gestión de cobranza de las letras de cambio en la liquidez de la empresa, se hizo un análisis de la gestión de las cuentas por cobrar, las letras de cambio y se estableció el efecto que produce en la liquidez de la empresa. La investigación fue de tipo descriptiva correlacional y no experimental, las personas que participarán serán colaboradores de la misma empresa, Ubicada en Surquillo.

La autora concluyó, que se encontraron muchos defectos “en las cuentas por cobrar sobre todo con letras emitidas por la empresa, cabe recordar, que estas poseen un fuerte impacto en la rentabilidad, y la recuperación es muy lenta, esto significa que se carece de suficiente liquidez para atender las necesidades inmediatas”. “La empresa carece de aplicar las políticas de contacto con el cliente, no se presta la atención correspondiente a las quejas de dichos clientes, existe una enorme despreocupación por conocer las necesidades, hay falta de sensibilidad por brindar un buen servicio”. “Existen deficiencias en la gestión financiera de la empresa, no existe un adecuado seguimiento de las cuentas por cobrar, tampoco hay una buena evaluación a los clientes. El área de administración considera suficiente la firma de las letras de cambio”. Precisamente por el respaldo legal que ese título valor proporciona. La empresa carece de una adecuada actitud en cada una de las gestiones de cobranzas, el personal encargado del área correspondiente no está en condiciones de resolver dichos problemas, podemos ver que hay una debilidad muy notable, para resolver este

inconveniente se necesita personal calificado, capacitado y con experiencia en el tema. De la misma forma considero, que la empresa Provenser S.A.C. debe prestarles atención a todas estas conclusiones y formar un grupo e implementar las áreas correspondientes y hacer las correctivas necesarias para mejorar en todos los aspectos y salir de los entrampamientos que sin duda no es favorable para la empresa, el nombre de la organización y el crecimiento de la misma, es necesario tomar decisiones urgentes para mejorar el área. (Arce, 2017).

Según Oropeza Sánchez Marco en su tesis, el tema sobre “El Flujo de caja y su incidencia en las decisiones de gestión de tesorería en las empresas comerciales de colchones en Lima Metropolitana año 2017”, de la Universidad Ricardo Palma, para lograr su título de contador público. “Su objetivo es determinar, la influencia del flujo de caja en las decisiones de gestión de tesorería; teniendo en cuenta que algunas empresas carecen de una herramienta de gestión financiera para controlar el manejo de efectivo, conlleva a tener deficiencia en la gestión de recursos”. El estudio se desarrolló utilizando la metodología científica, de tipo descriptivo con diseño correlacional “porque se dirige a la determinación del grado de asociación que existe entre dos o más variables cualitativas de interés en una misma muestra”, que será conformada por los colaboradores de la empresa de las áreas de contabilidad, finanzas y personal administrativo a los cuales se le aplicó una encuesta para la recolección de datos.

El autor concluyó: “que se encontraron deficiencias en la dirección de tesorería, lo cual conllevó a gastos financieros”. “Se vio que al realizar el flujo de caja de un determinado período se pudo reconocer que la dirección de tesorería no alcanzó su rentabilidad de manera óptima”. “La gestión de tesorería carecía de trabajar y presentar reportes del flujo de caja completo a la gerencia de finanzas, con la cual evidenciaría su movimiento radiográfico de la empresa”. “Por lo tanto se presentaron problemas para determinar si existía una buena

administración de los recursos financieros”. “A través de las encuestas realizadas se resume, que el flujo de caja ayuda a tomar mejores decisiones en la gestión de tesorería, administración y proyectando pagos, cobros, financiamientos y la rentabilización de los excedentes de caja para el buen manejo de las operaciones diarias de la organización”. Del mismo modo considero, que toda esta investigación ayudó de una manera muy importante al área de finanzas a considerar como prioridad la gestión del flujo de caja, para mantener un orden con respecto a los ingresos y las salidas. Por consecuencia la gerencia puede tomar mejores decisiones (Oropeza, 2019).

Según Juárez Miranda, Anghie, en su tesis, el tema “Gestión de tesorería y su relación con el flujo de caja proyectado en la empresa Ecocentury S.A.C., en el distrito de Chorrillos en el período 2017”. De la universidad la autónoma, para recibir su título de contadora pública. La autora, considera que se basó “en una inadecuada gestión de tesorería de la empresa en mención, impidiendo que se tenga información suficiente con respecto al flujo de caja proyectado que maneja en un período”. “El diseño del trabajo que se desarrolló es no experimental transversal correlacional por ser un estudio único en el tiempo, el tipo de investigación es aplicativo con enfoque cuantitativo”, para concluir la relación que existe entre la gestión de tesorería y el flujo de caja. Se aplicó por muestreo de conveniencia, se consideró al personal que tiene conocimiento del tema de investigación, se realizó un cuestionario para llegar al resultado final.

La autora concluyó, “que existe una asociación significativa entre la gestión de tesorería y el flujo de caja proyectado de la empresa Ecocentury SAC”. Asimismo “se comprobó que al carecer de una adecuada previsión de la tesorería afecta directamente las situaciones de riesgo que pueda existir con el efectivo del negocio”. Del mismo modo las situaciones de déficit o superávit que pueda tener el negocio se relacionan directamente con

las entradas de efectivo que tendría la empresa en un periodo determinado, con la cual podrían invertirse o financiarse. Podemos concluir la importancia de las áreas involucradas como, tesorería, finanzas y facturación, mantengan la cordialidad para la comunicación, manejar una sola información y la gerencia pueda tomar decisiones que favorezcan a la empresa (Juarez , 2019).

Según Arizola, Cerna María y Cárdenas Del Castillo Yara, en su tesis, el tema “Implementación del flujo de caja como herramientas de gestión financiera para reducir el endeudamiento de la empresa Comaco Arizola EIRL, Chepén, 2017”, de la universidad privada del Norte, para alcanzar el título de contadoras públicas, las autoras, consideran que la empresa en investigación adolece de la herramienta de gestión financiera para controlar el manejo del efectivo por consecuencia existen deficiencias como el sobreendeudamiento y la pésima gestión en la distribución de los recursos financieros y lo que se quiere encontrar es una solución para estos problemas. En tal sentido la presente investigación es preexperimental, ya que solo maneja una sola variable, será la encuesta y la entrevista al gerente general, quien facilitó los documentos de pago como facturas de compra y venta, itinerario de pagos a las diversas entidades financieras, los registros de compras, registro de ventas, del mes de Julio 2017 hasta agosto del 2018 de la empresa en mención, como parte de la muestra para la presente investigación.

Las autoras concluyeron que, con la implementación del flujo de caja se logrará reducir la necesidad de refinanciamiento y con esto evitarán los gastos financieros excesivos e innecesarios. Asimismo, “realizaron las muestras de los cuadros con la cuales obtuvieron diferencias entre el presupuesto de ventas y ventas ejecutadas de -11.50% en el mes de agosto 2017 y 2.59% en el mes de agosto 2018”. De la misma forma se planificó los egresos con respecto a las compras de las mercaderías para cubrir las ventas de los meses futuros.

También consideraron los gastos financieros que fue producto de préstamos de años anteriores se sumó a los intereses generados de los préstamos futuros que están proyectados. Del mismo modo considero, que es muy importante que toda empresa sea grande, mediana o pequeña, cuente siempre con un flujo de caja, para evaluar los ingresos semanales y mensuales, y si es necesario obtener préstamos bancarios, puede ser, lo necesario, para no crear deudas que desfavorezcan o pongan en riesgo a la empresa (Arizola & Yara, 2018).

2.1.2 Antecedentes internacionales

Según Cabrera De Hernández, Rosa, Franco De Quintanilla, Aracely y Pineda Mejía, Eva, en su tesis, como tema “Diagnóstico de la aplicación de políticas de ventas al crédito, como instrumento para incrementar ventas en el canal farma de droguería Santa Lucia”. Las autoras consideraron y eligieron investigar las políticas de venta al crédito como instrumento de incremento de ventas de la empresa Droguería Santa Lucia. Uno de los propósitos es tener un mayor entendimiento del papel que desempeña las políticas de crédito dentro la empresa. Además, se pretende conocer ampliamente la factibilidad que tienen las políticas de ventas para aumentar las ventas de la empresa. El método que se usó es de carácter exploratorio descriptiva la cual fue elaborada bajo la representación de un diseño mixto, esto representa a un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación, recolección y análisis de datos cuantitativos y cualitativos. Determinado un diseño de triangulación concurrente (DITRIAC). Los participantes son, el jefe de crédito, jefe de ventas, la fuerza de ventas y el administrador de cartera.

Las autoras concluyeron, los resultados demuestran que el departamento de ventas, créditos y cobranzas mantienen comunicación de manera permanente, el personal de ventas al ser encuestado mencionó que tienen conocimiento de la estructura del departamento de

créditos, pero, no todo el personal conoce los procesos de dicho departamento, el departamento de ventas comentó que no todos conocen el proceso de autorización de créditos. Con relación a las políticas de crédito aplicadas por la empresa, se descubrió según la encuesta que la mayoría conoce las políticas de manera verbal y otros lo recibieron por escrito u otros medios, y las capacitaciones sobre el proceso y políticas aplicadas por el departamento de créditos y cobranzas, solo lo imparten al inicio como proceso de inducción a los nuevos miembros de la fuerza de ventas. Concluyeron que, la empresa no posee un programa de capacitación continua a su equipo de ventas sobre el tema de créditos. Asimismo, encuentran debilidades, el jefe de créditos, de cobranzas y ventas no llevan un adecuado control de la aplicación de políticas de venta al crédito. Del mismo modo considero, que las áreas involucradas deben tener mayor comunicación e impartir las políticas de crédito, para seguir trabajando en equipo, programar reuniones con la fuerza de ventas, ir perfilando y apoyando para que todos manejen la misma información y eso debe partir de los jefes que son el soporte para los vendedores (Cabrera , Franco, & Pineda, 2017).

Según Quimi Mite Gabriela, en su tesis, el tema “Optimización en la gestión de cobranzas de la compañía Delcorp S.A”. La investigación se consideró y eligió porque “se encuentra orientada a la administración del riesgo de créditos y cuentas por cobrar que tiene la compañía Delcorp S.A”. “Con la finalidad de determinar el alcance de la investigación y lograr una mejora en la gestión de cobranzas y recuperación de los créditos por parte de la compañía”. Se realizará una serie de evaluaciones, para lo cual se trabajó con 150 clientes que la compañía Delcorp S.A. otorgó créditos. Se usará la recolección de datos, para formar criterios de expertos (profesionales ligados con el ejercicio de las finanzas y la económica), encuestas y entrevistas.

La autora concluyó, con la finalidad de mejorar el procedimiento de cobranzas en la empresa, considerarán añadir el área de cobranzas, para ello, realizarán la evaluación y la remoción de 2 colaboradores para la creación de esta nueva área. Se establece como el comienzo perfecto para solucionar el problema de la falta de recuperación de clientes morosos. Se halló la falta de políticas para esta área, así como de personal preparado, ausencia de manual de funciones y la falta de organigrama formal de cobranzas, por lo que se ha incrementado la lista de la cartera vencida, por lo tanto, se considera crear la unidad, así como contar con un supervisor preparado y capacitado en la materia, para tal efecto, se deberá contratar. Con la implementación de estas unidades, y nuevos equipos de trabajo, se cree que dicha cartera vencida y morosa, puede ser recuperada cada 57 días durante el año, en comparación con los años pasados. Del mismo modo considero que este estudio, ayudó a encontrar la parte débil de la organización y lo más favorable es, que al implementar la nueva área de acuerdo a lo establecido líneas arriba, hay una luz verde para poder recuperar lo que se encontraba en incobrables (Quimi, 2019).

Según Obando Montaña Mónica y Castillo Álvarez Martha, en su tesis, el tema “Propuesta para mejorar el flujo de caja en el proceso de tesorería como herramienta financiera en el laboratorio farmacéutico ABC S.A.S para el año 2019”, de la Universidad Católica de Colombia para obtener su especialización en Administración Financiera. Las autoras, consideraron que la investigación tiene como objetivo hacer una proposición para mejorar el proceso de tesorería como gestión financiera de flujo de caja con la finalidad de darle una mejor utilidad a los recursos financieros del laboratorio. Para dicho ofrecimiento utilizarán como herramienta las encuestas para reunir los datos cuantitativos y cualitativos. Con dicha técnica cuantitativa lo que se desea conocer de forma general es todo el procedimiento de cada área que compete directamente con el efectivo, todas las políticas

que usan, los respectivos controles y seguimientos de cada uno de los pasos que se debe dar, para que al finalizar se muestre el diagrama.

Las autoras concluyeron, que las áreas y el desarrollo de todo el proceso afectan directamente al flujo de caja, se identificó que la lista de clientes, es exclusivamente ventas, de ellos se obtiene flujos de efectivo y con relación a las compras a los proveedores y la logística, se puede conseguir una negociación favorable para la empresa, tener una fecha más extensa para realizar los pagos. De esta manera se deduce que el flujo de caja es vital para la toma de decisiones y que puede anticipar a posiciones que necesiten financiamiento o inversión, cualquiera sea la situación que primero se presente. Además “es indispensable realizar un análisis exhaustivo sobre la situación del mercado externo, la mayoría de compras de insumos y materia prima se importan, el pago es en moneda extranjera, el tipo de cambio de moneda extranjera a nacional, para pagar impuestos, aranceles y otros factores externos que se deben tomar en cuenta”. Del mismo modo considero, que es muy importante que las áreas involucradas como es tesorería, finanzas y facturación, mantengan la comunicación para tener una sola información y la gerencia pueda tomar las mejores decisiones que favorezcan a la empresa (Obando & Castillo, 2018).

Según Cadena Calle Josselyn, en su tesis, el tema “Propuesta de implementación de flujos de efectivo para la toma de decisiones gerenciales”, de la Pontificia Universidad la Católica del Ecuador. Para la lograr su título de Ingeniería Comercial.

La autora consideró “para la realización del presente trabajo de investigación, profundizará en los conceptos establecidos de flujos de caja, flujos de efectivo y de sus diferentes clasificaciones a fin de mejorar y generar mayor conocimiento”. “El presente trabajo de grado es una síntesis aplicada que tiene como objetivo realizar una propuesta para el proceso de tesorería como herramienta financiera de flujo de caja, con el fin de dar un

mejor manejo a los recursos financieros del laboratorio”. “Se usó las encuestas para recolectar datos cuantitativos y cualitativos. Con la segunda se conocerá de manera general el proceso de cada área afectada directamente al efectivo, las políticas que se usan, controles y seguimientos de los procesos, así, se plasmará los flujogramas de procesos”. Se concluye con “La importancia de trabajar con el flujo de caja proyectado, esta muestra la realidad del disponible de efectivo y sus equivalentes para futuras actividades de operación, inversión y financiamiento”. Asimismo, se considera que el flujo de caja es un instrumento que toda empresa debería utilizar para controlar los ingresos y egresos. Además, dentro del área de tesorería, se verifica que existe un manejo manual e informal de toda la investigación”. Del mismo modo considero, que es importante e indispensable considerar el flujo de caja dentro de una organización, mejor si es semanal, mensual, trimestral y semestral para ver la evolución y el detalle de todo el dinero entrante y saliente, prácticamente toda la gestión dentro de la empresa (Cadena, 2018).

Según Morán Looor Glenda, en su tesis, el tema “Análisis de flujos de caja para el control de las obligaciones financieras a corto plazo de la empresa XYZ S.A. Periodo 2014-2015”, de la Universidad de Guayaquil para lograr su Maestría en tributación y finanzas. La autora consideró como objetivo general en la presente investigación, analizar el flujo de caja para la buena distribución de las obligaciones financieras de la empresa XYZ S.A. Dicho estudio es de tipo descriptiva, se desarrolló el enfoque cualitativo- cuantitativo para lo cual se realizarán entrevistas al Gerente de Ventas y a los representantes del área de ventas, con un diseño de campo documental. También se utilizará la información con datos estadísticos y se complementará con el respectivo análisis.; pues se recolectaron datos secundarios para la ejecución del trabajo de investigación, se ahondará en los conceptos

exclusivos por el flujo de caja o flujos de efectivo a fin de mejorar y generar mayor conocimiento.

La autora concluyó, “el monitoreo o control del flujo de efectivo, permite a las empresas de la industria farmacéutica adquirir fuentes de financiamiento o créditos de corto plazo en el Mercado de Valores lo que incide positivamente en el aumento de la rentabilidad de las empresas del sector”. Asimismo, las empresas farmacéuticas tienen problemas para cubrir sus obligaciones financieras de corto plazo, debido al aumento en los días de pago de los clientes de este sector. Del mismo modo considero, que la gestión del flujo de caja dentro de una organización es importante e indispensable porque abre puertas para poder adquirir financiamiento o crédito a corto plazo y eso es positivo, de la misma forma aumenta la rentabilidad en la organización, en cuanto al problema del atraso de pagos de los clientes, considero que se debería mejorar (Morán , 2016).

2.2 Bases teórico-científicas:

2.2.1 Historia mundial del flujo de efectivo o cash flow

“Por las diferentes inflaciones en muchos países y la confusión por el llamado “capital de trabajo”, y el tratamiento general a las inversiones temporales, algunas no se convertían en activos de realización rápida, esto significaba llevar a comparaciones inadecuadas la diversidad de estilos de presentación”. “En enero de 1994, el NIC 7 (Normas Internacionales de Contabilidad), elimina el Estado de Cambios en la situación financiera y crea el denominado Estado de Flujos de Efectivo”. De esta manera se hace la separación del efectivo recibido, pagado o utilizado en la actividad conocida como operativas de las llamadas de inversión y de financiamiento (Estupiñan, 2009).

Según el autor Estupiñan; explica por toda la experiencia contable, en años anteriores, con las situaciones de las inflaciones en muchos países y para evitar las confusiones entre el capital de trabajo y las inversiones temporales y que este último no se convierte en activo, lo que hacía que se llevara comparaciones inadecuadas por los diversos estilos de presentación. Es que se determina en el año 1992, pero en enero de 1994, el NIC 7, establece la necesidad de información sobre los cambios históricos en el efectivo y los equivalentes de efectivo de la organización. “Con esta norma, se elimina el Estado de Cambios en la situación financiera y se crea el denominado Estado de Flujos de Efectivo”, así, se hace la separación del efectivo recibido o generado y utilizado en la actividad de operación, actividad de inversión y actividad de financiación.

2.2.2 Definición de flujo de caja, flujo de efectivo o cash flow

“En el estado de flujos de efectivo se presentan los principales ingresos y egresos de efectivo de una empresa durante un período”. “Proporciona información útil acerca de la capacidad de una empresa para generar efectivo con sus transacciones, mantener y ampliar su capacidad de operaciones, cumplir con sus obligaciones financieras y pagar dividendos”. (Román , 2017).

Según el autor, el principal detalle del flujo de efectivo, flujo de caja o cash flow, son los ingresos y egresos del efectivo, en una organización durante un periodo establecido. Esta información es básica para toda empresa que desea ver como es el movimiento de todo el negocio, es prácticamente a simple vista una radiografía de cómo va funcionando el negocio, donde ingresa o sale más efectivo. De la misma forma se podrá medir su capacidad de solvencia económica.

Es un estado de informe contable que muestra una clasificación de los ingresos y egresos de efectivo que se encuentran en caja o en las cuentas bancarias, producidos durante un determinado período; este flujo refleja la disponibilidad en dinero que una empresa posee. Su objetivo es permitir evaluar la capacidad de la empresa para generar los flujos de efectivo netos positivos, y al mismo tiempo, identificar la naturaleza de las actividades que los producen (Ponce, Morejón, Salazar, & Baque, 2019, pág. 29).

Según los autores, Ponce, Oswaldo Cedeño; Morejón, Maryury Santistevan; Salazar, Ginger Pin; Baque, Erick Sánchez, confirmar, la importancia de considerar dentro de una organización el flujo de caja, flujo de efectivo o cash flow, que es lo mismo. La mejor forma de darnos cuenta que la empresa tiene disponibilidad de efectivo, ya sea en caja o en las cuentas bancarias, es que, se puedan disponer en cualquier momento, en resumen, se pueda asumir responsabilidades y cumplir con obligaciones contraídas por la empresa. Asimismo, se puede cubrir diferentes pagos programados, de la misma forma se puede tomar decisiones en cuanto al saldo sobrante, para que ese efectivo se multiplique y retorne a las arcas de la organización. Para un mejor control del flujo de caja, es recomendable llevar todo al detalle de los ingresos y egresos semanales, quincenales y mensuales, prácticamente, durante todo el ejercicio anual. De esta manera pueden sustentar todo el movimiento del efectivo, a su vez corroborar de donde provienen los ingresos, una evaluación exhaustiva de los créditos, facturas, letras, contados, adelantos, amortizaciones, etc. El autor recomienda, para que una venta sea rentable, el crédito no debe exceder los 90 días.

No es otra cosa, que el dinero, que genera la empresa a través de su actividad ordinaria. Esta acepción, representa el efectivo que ha generado la empresa en el periodo correspondiente, en el supuesto de que se cobren todos los ingresos y se paguen todos los gastos (Simón, 2004, pág. 75).

Según el autor Simón, José Corchero, El flujo de efectivo, es la suma de dinero que se genera o se obtiene de la actividad, giro o movimiento de la empresa que realiza, en resumen son todos los ingresos generados y adquiridos durante el ejercicio de la organización, al poder recibir todos los ingresos de las ventas generadas durante el periodo, facturas, cheques diferidos, letras, adelantos, amortizaciones o cancelaciones de todas las deudas y con esto se cubren todos los pagos planificados por la organización, no permitiendo que queden deudas impagos, el remanente de ese dinero, se puede reinvertir en materia prima, productos terminados, implementación de equipos de última generación, etc.

Para Santomá (2000) “El flujo de caja de la empresa refleja los cobros y pagos (entradas y salidas de dinero) del negocio en un periodo determinado de tiempo. Se construye considerando el dinero recibido (cobros) y pagado (pagos)”. (pág. 36).

Según el autor, Juncadella Santomá, Javier; El flujo de caja de la empresa representa las entradas y salidas, todo el movimiento del negocio, si queremos detallar las entradas representan todas las cobranzas de dinero en efectivo, depósitos en las cuentas bancarias, letras cobradas a tiempo, asimismo, las salidas representan todos los pagos de las deudas que la empresa tiene como obligación, pagos de facturas de proveedores, pago al personal, alquileres, servicios de luz y agua, impuestos, etc. En su defecto, sino tenemos ingresos que provienen de las cobranzas, no hay forma de cumplir con todo lo programado y establecido por la organización, que son todas las obligaciones y responsabilidades que la empresa debe asumir todos los meses. Esto se puede medir llevando un control detallado de todo el movimiento de ingresos y salidas de dinero, recordemos y tengamos claro, que el giro de todo negocio, depende de las cobranzas, los pagos a tiempo de los clientes y de todas las fuentes que se debe recibir para que no se rompa la cadena para el buen funcionamiento del negocio.

2.2.3 Objetivo del flujo de caja

- Garantizar que se dispone de los recursos en efectivo necesarios para afrontar los gastos y pagos en el momento de su vencimiento.
- Obtener préstamos o créditos tan solo cuando sea preciso, minimizando los costos del endeudamiento externo.
- Maximizar el rendimiento de los saldos de caja inactivos.
- Gestionar los riesgos invirtiendo los superávits temporales con las adecuadas garantías y de manera productiva.
- En todo caso, una buena gestión de la tesorería requiere un minucioso análisis de ésta, que puede abordarse desde una doble perspectiva (Gutiérrez, 2015, pág. 60).

Según el autor Gutiérrez, el garantizar que la empresa posee flujo de caja, le da un respaldo y protección al negocio para responder frente a toda la responsabilidad, compromiso y obligación de la misma. Se debe considerar la evaluación de créditos antes de poder formalizarla, si es posible, solamente se debe obtener lo que es necesario, para no llevar una carga pesada que la empresa no pueda cumplir, como los pagos en las fechas establecidas. Es importante que todo lo que queda en caja como inactivo, se tenga que ver la forma de invertir o incrementar la materia prima, productos terminados, inventarios, que pueda generar ingresos a corto plazo de preferencia. Antes de invertir los saldos, es importante evaluar el tiempo del retorno del efectivo y sobre todo garantizar que se está tomando las mejores decisiones. El área de tesorería, tiene toda la responsabilidad de informar con tiempo todo lo que ha ingresado y salido para ver, en donde más se podrá invertir los saldos.

2.2.4 Importancia del flujo de caja o cash flow

El cash flow es importante para una empresa. Representa el efectivo generado por medio de las operaciones, las cuales ayudan a conocer las necesidades actuales de efectivo,

reduce, y en algunos casos elimina, la necesidad de un préstamo adicional a corto o largo plazo.

El cash flow, procede de los clientes, es la muestra de cómo se generan internamente los fondos de una empresa. El flujo comienza con los clientes, los cuales son externos, y llega a ser después una cifra neta de flujo, teniendo en cuenta los gastos en efectivo e incluyendo el impuesto sobre la renta (Oceano, 2011).

De acuerdo a lo expuesto en océano digital, La importancia del cash flow, representa el efectivo que la empresa tiene, y todo empieza con las ventas a los clientes externos, es dinero que se puede disponer, podemos interpretar que, de todas las operaciones generadas, hablamos exclusivamente por las ventas realizadas, sean de productos tangibles e intangibles, se puede ver todos los ingresos que hay en caja de efectivo y en las cuentas bancarias de la empresa. Asimismo, este efectivo anula toda idea de adquirir o gestionar préstamos a entidades bancarias y tener que pagar intereses excesivos e innecesariamente, que resten ganancias a la empresa.

2.2.5 Estructura del estado de flujo de efectivo.

Podemos estructurarlos en tres elementos:

- 1.- **Flujo de caja operativo (FCO):** “actividades relacionadas con el desarrollo del objeto social de la empresa, esto se refiere a la producción o comercialización de sus bienes o la prestación de servicios”.
- 2.- **Flujo de caja de inversión (FCI):** “hace referencia a las inversiones de la empresa en activos fijos, en compra de inversiones en otras empresas, títulos valores, etc.”

3.- Flujo de caja financiero (FCF): “hace referencia a la adquisición de recursos financieros para la empresa que bien puede provenir de agentes externos a la empresa” (Fernández , 2014, pág. 89 y 90).

De acuerdo a lo expuesto por el autor, El flujo de caja de actividades de explotación u operación se va a considerar los siguientes elementos, la venta y compra de mercancías, los pagos de servicios externos, nómina del personal, impuestos, etc. Así como los Inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar, los pasivos relacionados con los sueldos y salarios y los impuestos. Asimismo, con el flujo de efectivo de actividades de la inversión, incluye todas las compras que la empresa haga diferente a los inventarios y a los gastos. Son todo lo destinados al mantenimiento o incremento de la capacidad productiva de la empresa, así como las propiedades, plantas y equipos, intangibles y las de inversiones, y con relación al flujo de efectivo de las actividades de la financiación, son todo lo referente a los préstamos de entidades financieras, de pólizas de crédito, etc. O también puede ser de los socios, cuando se necesita ampliaciones de capital, etc.

Flujo de caja de operaciones (FCO)	Flujo por actividades de inversión (FCI)	Flujo por actividades de financiación (FCF)
Cuentas por cobrar	Compra maquinarias nuevas	Cobros en efectivo por emisión de acciones.
Cuentas por pagar	Adquisición de propiedades	Pago en efectivo a propietarios por reembolso de capital
Mercaderías	Compra de títulos valores	Pago de instrumentos financieros para reducir deuda
Impuestos	Recompras de acciones	
Pagos a trabajadores	Dividendos	
Anticipos de clientes	Cobros de préstamos en efectivo a terceros no relacionados con la operación.	
Anticipo a proveedores, etc		

Ilustración 1: Distribución según actividades

FLUJO DE CAJA EFECTIVO 2019 - MONEDA NACIONAL

DETALLE	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
SALDO ANTERIOR	570,818.40	1,552,031.16	1,294,854.19	2,298,790.64	3,252,489.35	1,634,381.94	2,330,910.24	2,957,238.65	1,361,858.81	2,709,194.13	4,136,972.63	2,369,415.49	
1.- INGRESOS	1,017,500.00	1,247,500.00	1,090,000.00	1,050,000.00	896,000.00	850,000.00	756,914.00	954,000.00	1,457,000.00	1,552,000.00	1,302,129.00	1,350,159.00	13,523,202.00
Ventas Estimadas	771,989.82	773,984.77	775,984.89	777,990.17	780,000.63	782,016.29	784,037.16	786,063.25	788,094.58	790,131.15	792,172.99	794,220.10	9,396,685.80
Ventas realizadas	567,500.00	630,000.00	530,000.00	450,000.00	498,000.00	400,000.00	378,457.00	502,000.00	757,000.00	845,000.00	800,000.00	900,000.00	7,257,957.00
Ventas al contado	200,000.00	250,000.00	180,000.00	250,000.00	198,000.00	150,000.00	128,457.00	202,000.00	400,000.00	350,000.00	252,129.00	205,159.00	2,765,745.00
Cobranzas al crédito	250,000.00	367,500.00	380,000.00	350,000.00	200,000.00	300,000.00	250,000.00	250,000.00	300,000.00	357,000.00	250,000.00	245,000.00	3,499,500.00
Otros ingresos	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Préstamos de accionistas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2.- COMPRAS	0.00	1,359,600.00	0.00	0.00	2,452,300.00	0.00	0.00	2,500,000.00	0.00	0.00	2,800,000.00	0.00	9,111,900.00
Compras Estimadas	2,262,000.00	0.00	0.00	2,528,000.00	0.00	0.00	2,825,000.00	0.00	0.00	3,157,000.00	0.00	0.00	10,772,000.00
Compras realizadas	0.00	1,359,600.00	0.00	0.00	2,452,300.00	0.00	0.00	2,500,000.00	0.00	0.00	2,800,000.00	0.00	9,111,900.00
3.- EGRESOS	27,690.18	35,404.28	50,298.17	43,892.50	37,382.16	37,472.91	71,164.18	61,518.56	27,759.57	29,783.82	53,699.23	67,047.50	543,113.06
a) Sueldos y salarios	25,454.80	32,704.78	46,454.22	40,883.84	34,325.93	34,378.81	67,733.40	52,944.70	25,467.50	27,324.61	50,852.42	63,964.06	502,489.07
Sueldos	18,504.19	16,310.00	27,355.00	22,215.07	25,192.96	29,820.43	32,322.67	27,408.78	23,507.42	25,326.50	27,077.50	28,908.63	303,949.15
Comisiones	5,870.59	9,872.82	7,364.89	5,140.85	6,799.48	4,279.38	5,518.15	4,643.19	1,126.80	1,626.11	10,016.72	4,170.43	66,429.41
Gratificación	170.00	1,133.86	1,795.90	3,438.21	568.33	0.00	27,168.42	4,098.99	0.00	0.00	0.00	27,199.08	65,572.79
Vacaciones	0.00	3,346.63	4,256.68	279.00	1,150.84	0.00	0.00	11,971.25	333.33	0.00	0.00	680.00	22,017.73
Horas extras 25%	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	70.69	0.00	0.00	0.00	70.69
Horas extras 35%	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	57.26	0.00	0.00	0.00	57.26
Asignación Familiar	465.00	465.00	372.00	283.12	279.00	279.00	279.00	279.00	372.00	372.00	465.00	558.00	4,468.12
Bonif. 9% Gratif. Essalud	15.30	102.05	161.63	73.25	51.15	0.00	2,445.16	368.91	0.00	0.00	0.00	2,447.92	5,665.37
Bonificaciones	0.00	0.00	3,362.12	2,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	5,362.12
CTS	429.72	1,474.42	1,786.00	7,454.34	284.17	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	13,293.20	0.00	24,721.85
Indemnización al personal	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	4,174.58	0.00	0.00	0.00	0.00	4,174.58
b) Cargas Sociales	2,235.38	2,699.50	3,843.95	3,008.66	3,056.23	3,094.10	3,430.78	8,573.86	2,292.07	2,459.21	2,846.81	3,083.44	40,623.99
Essalud	2,235.38	2,699.50	3,843.95	3,008.66	3,056.23	3,094.10	3,430.78	3,987.20	2,292.07	2,459.21	2,846.81	3,083.44	36,037.33
SCTR Accidente	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	4,586.66	0.00	0.00	0.00	0.00	4,586.66

3.- GASTOS DE EXPLOTACIÓN	69,208.86	160,390.22	55,485.55	69,512.97	69,489.80	190,287.26	89,358.28	73,325.28	74,640.47	95,576.64	224,985.91	110,364.63	1,282,625.87
a) Servicios	64,907.02	155,089.06	51,045.16	65,075.81	61,964.64	185,846.77	83,954.62	69,965.00	70,970.90	90,659.36	221,119.87	69,377.37	1,189,975.58
Transporte Manipuleo de carga	14,522.73	0.00	0.00	16,500.00	0.00	0.00	17,000.00	0.00	0.00	18,000.00	0.00	0.00	66,022.73
Pasajes aéreos	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1,953.99	0.00	0.00	0.00	0.00	390.57	0.00	2,344.56
Alojamiento	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	550.00	450.00	0.00	450.00	0.00	750.00	0.00	2,200.00
Alimentación	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	279.09	173.52	50.85	69.40	0.00	603.65	467.80	1,644.31
Servicios Administrativos	0.00	595.00	595.00	735.00	1,470.00	2,947.73	0.00	0.00	459.00	0.00	742.73	0.00	7,544.46
Asesoría Legal	5,000.00	5,000.00	5,000.00	5,000.00	5,000.00	5,000.00	5,000.00	5,000.00	5,000.00	5,000.00	5,000.00	5,000.00	60,000.00
Asesoría contable	1,900.00	1,900.00	1,900.00	1,900.00	1,900.00	1,900.00	1,900.00	1,900.00	1,900.00	1,900.00	1,900.00	1,900.00	22,800.00
Asesoría Comercial	2,500.00	2,500.00	2,500.00	2,500.00	2,500.00	2,500.00	2,500.00	2,500.00	2,500.00	2,500.00	2,500.00	2,500.00	30,000.00
Otros honorarios	590.00	640.00	590.00	590.00	590.00	590.00	590.00	590.00	590.00	590.00	590.00	590.00	7,130.00
Mant. Vehículo	200.00	500.00	0.00	0.00	0.00	500.00	0.00	0.00	0.00	500.00	0.00	0.00	1,700.00
Mant. De inmuebles	4,500.00	4,500.00	4,500.00	4,500.00	4,500.00	4,500.00	4,500.00	4,500.00	4,500.00	4,500.00	4,500.00	4,500.00	54,000.00
Mant. De equipos informática	383.53	0.00	0.00	0.00	0.00	390.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	390.00	1,163.53
Mant. Equipos diversos	750.00	0.00	0.00	0.00	0.00	750.00	0.00	0.00	0.00	750.00	0.00	0.00	2,250.00
Alquiler del almacén	26,628.48	26,477.45	26,478.25	26,223.09	33,516.28	40,561.87	42,936.97	44,563.43	44,886.42	44,696.41	44,043.19	44,673.52	445,685.36
Alquiler de equipos diversos	0.00	230.00	250.00	0.00	0.00	450.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	930.00
Servicio de energía eléctrica	1,485.49	1,539.20	1,797.24	744.64	3,293.92	1,012.89	783.51	823.86	1,700.90	1,741.92	929.24	1,099.08	16,951.89
Ser. De agua potable	50.93	52.34	60.59	100.00	101.36	69.12	68.54	72.78	71.10	65.95	69.41	73.89	856.01
Ser. De Telefonía	606.27	725.53	2,263.00	2,500.00	2,263.00	2,263.00	2,263.00	2,263.00	2,263.00	2,263.00	2,263.00	2,263.00	24,198.80
Servicio. Internet	805.09	805.08	805.08	805.08	805.08	805.08	805.08	805.08	805.08	805.08	805.08	805.08	9,660.97
Servicio. Publicitarios	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	6,000.00
Gastos Bancarios	1,200.00	1,100.00	950.00	850.00	1,150.00	820.00	769.00	3,118.00	1,580.00	4,041.00	796.00	958.00	17,332.00
Servicios notariales	315.00	579.66	250.00	150.00	120.00	0.00	0.00	0.00	200.00	150.00	180.00	250.00	2,194.66
Movilidad personal ventas	1,769.50	1,944.80	2,150.00	1,478.00	1,901.00	2,504.00	2,715.00	2,822.00	2,500.00	2,200.00	4,557.00	2,951.00	29,492.30
Gastos de importaciones	0.00	105,000.00	0.00	0.00	0.00	115,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	150,000.00	0.00	370,000.00
Otros servicios prestados.	1,200.00	500.00	456.00	0.00	2,354.00	0.00	1,000.00	456.00	996.00	456.00	0.00	456.00	7,874.00
b) Otros gastos de Gestión	4,301.84	5,301.16	4,440.39	4,437.16	7,525.16	4,440.49	5,403.66	3,360.28	3,669.57	4,917.28	3,866.04	5,507.73	57,170.76
Seguro del Camión JAC	450.00	450.00	450.00	450.00	450.00	450.00	450.00	450.00	450.00	450.00	450.00	450.00	5,400.00
Útiles de oficina	200.00	0.00	250.00	0.00	550.00	700.00	350.00	0.00	500.00	0.00	200.00	400.00	3,150.00
Medicinas – Botiquín	73.90	42.84	0.00	0.00	47.77	0.00	97.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	261.51
Útiles de limpieza	117.36	249.30	194.00	300.00	110.00	219.00	150.00	250.00	150.00	180.00	210.00	180.00	2,309.66

Combustible para el camión	1,903.18	2,120.53	2,202.39	2,000.16	3,350.24	2,115.49	2,274.66	1,455.28	1,802.57	1,865.28	1,864.77	1,515.73	24,470.28
Aceite y lubricantes	0.00	1,333.84	0.00	0.00	1,289.15	0.00	589.00	0.00	0.00	947.00	0.00	0.00	4,158.99
Gas para el montacargas	150.00	0.00	300.00	0.00	300.00	0.00	0.00	450.00	0.00	450.00	150.00	0.00	1,800.00
Peajes	1,407.40	1,104.65	1,044.00	1,687.00	1,428.00	956.00	1,493.00	755.00	767.00	1,025.00	991.27	2,962.00	15,620.32
c) Depreciación	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	35,479.53	35,479.53
Edificaciones	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1,298.51	1,298.51
Equipo de transporte	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	26,001.09	26,001.09
Muebles y enseres	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1,620.34	1,620.34
Equipos diversos	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	91.44	91.44
Equipos de computo	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	6,468.15	6,468.15
4.- RESULTADO DE EXPLOTACIÓN	60,611.80	50,717.53	19,720.17	17,104.18	45,064.55	74,288.47	29,936.87	85,464.00	-7,264.64	1,138.96	8,999.00	31,733.45	417,514.34
a) Ingresos Financieros	900.00	0.00	0.00	950.00	0.00	0.00	0.00	0.00	550.00	0.00	0.00	0.00	2,400.00
Otros ingresos financieros	900.00	0.00	0.00	950.00	0.00	0.00	0.00	0.00	550.00	0.00	0.00	0.00	2,400.00
b) Gastos Financieros	2.44	2.47	350.03	0.00	430.00	0.00	515.00	0.00	859.00	948.00	1,012.00	0.00	4,118.94
Gastos Financieros	2.44	2.47	350.03	0.00	430.00	0.00	515.00	0.00	859.00	948.00	1,012.00	0.00	4,118.94
b) Diferencia de cambio	59,714.24	50,720.00	20,070.20	16,154.18	45,494.55	74,288.47	30,451.87	85,464.00	-6,955.64	2,086.96	10,011.00	31,733.45	419,233.28
Pérdida por diferencia de cambio	2,033.05	1,371.88	28,829.80	1,477.28	95.45	1,511.53	31,855.88	9,536.00	6,955.64	2,313.04	4,989.00	1,466.55	92,435.10
Ganancia diferencia de tipo de cambio	61,747.29	52,091.88	48,900.00	17,631.46	45,590.00	75,800.00	62,307.75	95,000.00	0.00	4,400.00	15,000.00	33,200.00	511,668.38
RESULTADO FINANCIERO	1,552,031.16	1,294,854.19	2,298,790.64	3,252,489.35	1,634,381.94	2,330,910.24	2,957,238.65	1,361,858.81	2,709,194.13	4,136,972.63	2,369,415.49	3,573,895.81	3,003,077.41
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS													

Ilustración 2: Estructura de Flujo de caja de efectivo

2.2.5.1 Incidencias en la gestión de créditos:

- ✓ El tiempo de ventas al crédito supera los 90 días, llegando a la exageración de los 150 días.
- ✓ Las ventas al crédito superan el 70% y solo el 30% es al contado.
- ✓ Los clientes demoran en firmar las letras, para la programación del recojo de estos documentos e ingresarlos al banco para su fecha de pago.
- ✓ Las letras se vencen en poder del cliente.
- ✓ No se evalúa bien la capacidad de pago de los clientes en el software sentinel.

2.2.5.2 Incidencias en la gestión de cobranzas:

- ✓ El jefe de finanzas no programa las visitas a los clientes morosos para negociar las deudas vencidas.
- ✓ Se envía los recordatorios por emails de pago a tiempo a los clientes.
- ✓ No se hace un seguimiento exhaustivo para recuperar los pagos vencidos.
- ✓ Las cobranzas se pasaron al área legal.
- ✓ Se hace reiteradas llamadas telefónicas a los morosos para realizar la cobranza.
- ✓ Esto genera horas hombre que se destina a realizar dichas cobranzas, que no están contempladas al momento de la negociación del crédito, como consecuencia esas operaciones ya no son rentables para la empresa.

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE 2019
(Nuevos Soles)

1.- ACTIVO	VALORES S/ Dic-19	%	2.- PASIVO	VALORES S/ Dic-19	%
1.1 ACTIVO CORRIENTE			2.1 PASIVO CORRIENTE		
- CAJA Y BANCOS	148,291.93	1.60%	- TRIBUTOS POR PAGAR	10,715.74	0.12%
- CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES NETAS	1,964,958.01	21.22%	- REMUNERACIONES POR PAGAR	-	0.00%
- ANTICIPO A PROVEEDORES VINCULADOS	1,350.00	0.01%	- PROVEEDORES POR PAGAR	150,237.03	1.62%
- CTAS POR COBRAR ACC. PERSONAL	52,730.42	0.57%	- ANTICIPO DE CLIENTES	-	0.00%
- CTAS POR COBRAR DIVERSAS	1,203,980.73	13.00%	- CUENTAS POR PAGAR A ACC. PERSONAL	-	0.00%
- SERVICIOS Y OTROS CONTRAT. POR ANICIPADO	-	0.00%	- CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS	5,000,000.00	53.99%
- MERCADERÍAS	5,053,814.00	54.57%	- CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS VINCULADOS	-	0.00%
- CREDITO FISCAL	706,198.76	7.63%	- CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS VINCULADOS	-	0.00%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	9,131,323.85	98.61%	TOTAL PASIVO CORRIENTE	5,160,952.77	55.73%
1.2 ACTIVO NO CORRIENTE			2.2 PASIVO NO CORRIENTE		
- INMUEBLE MAQ. Y EQUIPO	199,654.49	2.16%	- CUENTAS POR PAGAR VINCULADAS	-	0.00%
- INTANGIBLES	-	0.00%			
- DEPRECIACION INM. MAQ. Y EQUI.	-70,613.60	-0.76%			
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	129,040.89	1.39%	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	-	0.00%
			3.- PATRIMONIO		
			- CAPITAL SOCIAL	525,516.16	5.67%
			- RESERVA LEGAL	-	0.00%
			- RESULTADOS ACUMULADO	570,818.40	6.16%
			- RESULTADO DEL PERIODO (-) (+)	3,003,077.41	32.43%
			TOTAL PATRIMONIO	4,099,411.97	44.27%
TOTAL ACTIVO	9,260,364.74	100.00%	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	9,260,364.74	100.00%

Ilustración 3: Estado de Situación Financiera

ESTADO DE FLUJO PROYECTADO 2019 EN SOLES

DETALLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Saldo Inicial	570,818.40	92,411.27	508,997.56	1,527,582.41	1,020,170.99	1,328,268.49	2,352,880.08	524,710.98	933,366.40	2,164,051.58	239,771.76	260,032.20	1,467,038.17
INGRESOS	1,840,392.87	1,073,386.29	1,075,384.85	2,077,388.58	1,079,397.49	1,081,411.59	1,083,430.90	1,285,455.42	1,287,485.18	1,289,520.18	1,291,560.44	1,293,605.97	15,758,419.77
Ventas estimadas	771,989.82	773,984.77	775,984.89	777,990.17	780,000.63	782,016.29	784,037.16	786,063.25	788,094.58	790,131.15	792,172.99	794,220.10	9,396,685.80
Contado 70%	540,392.87	541,789.34	543,189.42	544,593.12	546,000.44	547,411.40	548,826.01	550,244.27	551,666.20	553,091.81	554,521.09	555,954.07	6,577,680.06
Crédito 30%	0.00	231,596.94	232,195.43	232,795.47	233,397.05	234,000.19	234,604.89	235,211.15	235,818.97	236,428.37	237,039.35	237,651.90	2,580,739.71
Cobranzas pendientes	300,000.00	300,000.00	300,000.00	300,000.00	300,000.00	300,000.00	300,000.00	500,000.00	500,000.00	500,000.00	500,000.00	500,000.00	4,600,000.00
Préstamos de socios	1,000,000.00	0.00	0.00	1,000,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2,000,000.00
COMPRAS	2,262,000.00	0.00	0.00	2,528,000.00	0.00	0.00	2,825,000.00	0.00	0.00	3,157,000.00	0.00	0.00	10,772,000.00
Compras estimadas	2,262,000.00	0.00	0.00	2,528,000.00	0.00	0.00	2,825,000.00	0.00	0.00	3,157,000.00	0.00	0.00	10,772,000.00
Contado 100%	2,262,000.00	0.00	0.00	2,528,000.00	0.00	0.00	2,825,000.00	0.00	0.00	3,157,000.00	0.00	0.00	10,772,000.00
EGRESOS	58,800.00	658,800.00	58,800.00	58,800.00	773,300.00	58,800.00	88,600.00	878,800.00	58,800.00	58,800.00	1,273,300.00	88,600.00	4,114,200.00
Pago a proveedores	0.00	300,000.00	0.00	0.00	350,000.00	0.00	0.00	400,000.00	0.00	0.00	500,000.00	0.00	1,550,000.00
Gastos de administración	22,300.00	22,300.00	22,300.00	22,300.00	29,300.00	22,300.00	37,560.00	22,300.00	22,300.00	22,300.00	29,300.00	37,560.00	312,120.00
Gastos de Ventas	16,550.00	16,550.00	16,550.00	16,550.00	21,050.00	16,550.00	24,550.00	16,550.00	16,550.00	16,550.00	21,050.00	24,550.00	223,600.00
Gastos de almacén	19,450.00	19,450.00	19,450.00	19,450.00	22,450.00	19,450.00	25,990.00	19,450.00	19,450.00	19,450.00	22,450.00	25,990.00	252,480.00
Gastos financieros	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	6,000.00
Compra de equipos	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Pago de impuestos 18%		300,000.00	0.00	0.00	350,000.00	0.00	0.00	420,000.00	0.00	0.00	700,000.00	0.00	1,770,000.00
SALDOS (SUPERÁVIT/DEFICIT)	90,411.27	506,997.56	1,525,582.41	1,018,170.99	1,326,268.49	2,350,880.08	522,710.98	931,366.40	2,162,051.58	237,771.76	258,032.20	1,465,038.17	2,339,257.94
Amortización capital	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Ingresos Financieros	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	24,000.00
Amortización intereses	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
SALDO FINAL	92,411.27	508,997.56	1,527,582.41	1,020,170.99	1,328,268.49	2,352,880.08	524,710.98	933,366.40	2,164,051.58	239,771.76	260,032.20	1,467,038.17	2,339,257.94

Ilustración 4: Estado de Flujo Proyectado

2.2.6 Elaboración del método del flujo de efectivo de operaciones

2.2.6.1 Método directo

Como bien lo afirma Vargas (2007) “Por este método, se presentan por separado las principales categorías de cobros y pagos en términos brutos, la norma aconseja utilizar este método, argumentando que suministra información útil en la estimación de los flujos de efectivo a futuro”

Según el autor, por este método directo, “se obtiene una de las siguientes técnicas, empleando necesariamente por separado las principales cuentas de cobranzas y de pagos, esos datos se ubican en los registros contables del negocio y ajustando las ventas y el costo de las ventas, “así conforme a otras partidas en el estado contable de resultados, por la transformación realizada durante el periodo de inventario”. “Y en las partidas por cobrar y pagar, derivadas de actividades de operación, y algunas partidas sin reflejo en el efectivo y las otras partidas cuyos efectos monetarios se consideran flujos de efectivo de inversión o financiación”.

2.2.6.2 Método indirecto

Este método indirecto, “comienza presentando la ganancia o pérdida en términos netos, cifra que se ajusta luego por los efectos de las transacciones no monetarias, por todo tipo de partidas de pago diferido y acumulaciones que son la causa de cobros y pagos en el pasado” o en el futuro como las partidas de pérdidas o ganancias asociadas con flujos de efectivo de operaciones clasificadas como de inversión o financiación (Vargas, 2007).

Según el autor, en este método indirecto, se presenta las ganancias o pérdidas en términos netos, el total, “el flujo neto por actividades de operación, se determina corrigiendo la ganancia o la pérdida, en términos netos por efectos de cambios durante el periodo en los

inventarios en cuentas por cobrar y pagar derivadas de actividades de operación, las partidas sin reflejo en el efectivo”, considerados “como la depreciación, provisiones, impuestos diferidos, pérdidas y ganancias de cambio no realizadas, participación en ganancias no distribuidas e intereses minoritarios.

2.2.7 Efectivo y equivalentes al efectivo

Los equivalentes al efectivo se tienen, más que para propósitos de inversión o similares, para cumplir los compromisos de pago a corto plazo. Para que una inversión financiera pueda ser calificada como equivalente al efectivo, debe ser fácilmente convertible en una cantidad determinada y estar sujeta a un riesgo insignificante de cambios en su valor (MEF, 2004).

De acuerdo a lo expuesto por el autor, el equivalente de efectivo, es para cumplir los compromisos de pago a corto plazo, máximo 90 días. Asimismo, debe ser fácilmente convertible en un monto determinado y el riesgo debe ser mínimo con respecto al cambio de valor. Partidas que exhiben un alto grado de liquidez, lo que las asimila prácticamente a efectivo. Se caracterizan por poseer. Vencimiento no mayor a 90 días y riesgo insignificante de cambio de valor (net, 2021, pág. 126).

De acuerdo a lo expuesto por el autor, son asientos contables que se muestran visiblemente a todos, y la liquidez refleja la velocidad con que un activo se puede vender o intercambiar por otro activo. Cuanto más líquido es un activo más rápido podemos vender y menos riesgo a perder. Podemos contar con ese efectivo en el tiempo para seguir considerándolo dentro de nuestro flujo de caja, el riesgo es mínimo con la capacidad de compra de un determinado producto.

2.2.7.1 Ingreso de efectivo

2.2.7.1.1 Concepto de ingresos

“Se denomina ingreso de efectivo al incremento de los recursos económicos que presenta una organización, una empresa, una persona o un sistema contable, y eso a su vez constituye un aumento en el patrimonio neto” (Estela M. R., 2020).

De acuerdo a lo expuesto por el autor, una empresa, persona o sistema contable, que recibe por la venta de sus productos se llama ingreso. Este ingreso puede ser una variable considerada a la hora de medir el desempeño económico y financiero.

2.2.7.1.2 Definición de efectivo

Es una cuenta que forma parte de los activos circulantes de la empresa, su objetivo fundamental es pagar totalmente las obligaciones de la organización a corto plazo. El efectivo es adquirido por la empresa en su ejercicio económico. Es el elemento más líquido de la empresa, hablamos del dinero disponible, dentro de las instalaciones de la misma, depósitos realizados en los bancos e instrumentos de crédito de cobranza inmediata, para solventar las obligaciones y responsabilidades de la organización en cualquier momento. (net, 2021)

Según el autor; de la página de tributos.net, efectivo es el elemento más líquido de la organización, es dinero que se puede disponer en cualquier momento, sin dificultad para cumplir con cualquier obligación y compromiso asumido por la empresa.

El efectivo se considera como un activo circulante, es el de mayor liquidez, con el que cuenta una organización para cubrir inmediatamente sus obligaciones. No se considera efectivo a aquellas partidas del activo que, a pesar de estar conformadas por dinero de curso

legal, no sean de inmediata disponibilidad, tales como: Depósitos en garantía, coberturas de reserva de capital, depósitos bancarios congelados por intervención de la institución financiera y otros motivos, depósitos a plazo fijo, cheques devueltos por falta de fondos, etc. (Contabilidad III, 2021, pág. 22).

De acuerdo al resumen del libro de contabilidad III, es un bien o derecho líquido que puede convertirse en líquido en menos de un año, es el dinero de una empresa que tiene más o menos el disponible para usar en cualquier momento.

2.2.7.2 Saldo inicial

Los saldos iniciales o de apertura son los montos que existen en las cuentas bancarias o caja en efectivo, valores que se debe tener en cuenta al inicio de cada mes operacional y deben cuadrar con los saldos al cierre del periodo anterior, deben reflejar los movimientos que se generaron.

2.2.7.3 Salidas o egresos de efectivo

2.2.7.3.1 Definición de egresos o salidas

Los egresos están relacionados “con la contabilidad. En este ámbito se le denomina egreso a la salida del dinero de una empresa” (Salazar, 2017).

De acuerdo a lo expuesto por el autor, los egresos están relacionados con la parte contable, los egresos son considerados todo movimiento de dinero que da por salida, que resta, disminuye del ingreso.

2.2.7.4 Tres tipos de egresos

2.2.7.4.1 Egresos fijos

Son aquellos que se relación con los grados de producción, las cuales siempre serán los mismos, dentro de las cuales se puede considerar, los contratos laborales, “pago del alquiler del local o vivienda, el agua, la luz, el gas, el internet, el teléfono, la televisión, entre otros. No importa cuanta venta pueda tener la empresa, estos gastos siempre tendrán que ser afrontados de alguna forma” (Salazar, 2017).

De acuerdo a lo expuesto por el autor, tiene que ver con todo el trabajo de fabricación, que se hace dentro de la organización, programaciones mensuales para cumplir con estas obligaciones, y no importa si la fabricación aumenta o disminuye, si las ventas incrementan o decaen, siempre se realizarán estos pagos.

2.2.7.4.2 Egresos variables

“Conocidos también como explotación, se refiere a los egresos que varían según la actividad de la empresa”. De esta forma, son gastos que realizará la empresa para adquirir ingresos. Si el grado del negocio se incrementa, eso se traduce, “que los gastos variables inclusive se incrementaran, dentro de ellos podemos considerar la mano de obra, mientras se incremente la producción se necesitará más de ella, así como los envases o paquetes usados para distribuir los productos, el volumen de materia prima”. “Y en la ocasión de tener vendedores, las comisiones, podrán variar, si hay más ventas el pago de comisiones se incrementará o en su defecto puede disminuir si las ventas se reducen” (Salazar, 2017).

De acuerdo a lo expuesto por el autor, este egreso es diferente al anterior, aquí depende de la producción, mientras haya más producción, todo se incrementará, así como la mano de obra, envases, materia prima, etc., en el caso de las ventas, las comisiones de los vendedores,

todos los meses son montos variables, si todo decae, simplemente todo disminuirá. Por el contrario, si la venta se incrementa el porcentaje de las comisiones aumentaran.

2.2.7.4.3 Egresos de emergencia

“Se considera egresos de emergencia, cuando no están ligados a la normal actividad de la empresa y tampoco están presentes en todos sus ejercicios o movimientos”. “Por lo general, este tipo de gastos son imprevistos, pues no son controlados por la propia empresa. Como un terremoto, que estos eventos no tienen fecha de ocurrencia” (Salazar, 2017).

De acuerdo a lo expuesto por el autor, estos son casos fortuitos, casos que no están considerados porque son casos especiales, como un terremoto, se rompe la estructura, la empresa tendría que volver a construir e invertir en lo que no estaba programado, etc.

2.2.8 Saldo de efectivo

El saldo de efectivo es la cantidad de dinero que una empresa o persona tiene en su cuenta. El efectivo representa el capital que una empresa utiliza para comprar para continuar con el funcionamiento de su negocio.

2.2.9 Gestión de créditos

“Como toda inversión debe proporcionar una rentabilidad adecuada al riesgo asumido. Por tanto, sólo se puede vender al crédito si la operación es rentable y el acreedor tiene un nivel suficiente de seguridad de que cobrará al vencimiento de las facturas”. “En caso de que la transacción comercial no sea rentable o de que el cliente no merezca un nivel mínimo de confianza, es mejor renunciar a la venta”. “Por ese motivo es conveniente que las empresas que venden al crédito a sus clientes, desarrollen su propia planificación de riesgos y definan políticas de crédito que protejan la inversión en clientes” (Pere, 2009, pág. 28).

Según lo expuesto por el autor, como todo negocio debe generar una buena rentabilidad, que es lo que realmente se espera. Se debería vender al crédito si el cliente cumple con los

requisitos y pasa la evaluación con respecto a las políticas de crédito de la empresa, Por lo tanto, es importante la planificación de riesgos de crédito, antes de ser otorgados. Y darle la respectiva importancia a la elaboración de las políticas de crédito, de esta manera el crédito estará protegido para que retorne el dinero a la empresa.

- La empresa debe establecer sus políticas de crédito.
- La importancia de evaluar la estructura organizativa de la empresa, de acuerdo al tamaño, se le puede otorgar crédito.
- Revisión y evaluación de documentos de la empresa, como la ficha RUC, DNI del representante legal, vigencia de poder para que firme el representante legal, copias de facturas de créditos de otros proveedores.
- Entregar su estado de flujo de caja de efectivo de los últimos 6 meses para realizar una evaluación más clara.
- Usar medios de sistema tecnológicos, como software, que tienen el informe de cuanta deuda tiene el posible cliente con los bancos.
- Un contrato notariado con los acuerdos y firmas establecidas por ambas partes.
- Aconsejable, que el cliente pueda contar con un local propio, como garantía para hacer seguimiento de cobranza en caso de incumplimiento de compromiso de pago.

2.2.9.1 Definición de créditos

“Es la posibilidad de obtener dinero, en bienes o servicios sin pagar en el momento de recibirlo, solo a cambio de una promesa de pago realizada por el prestatario por una suma, debidamente cuantificada en una fecha en el futuro”. “Por consecuencia el crédito comercial es la venta de bienes o servicios mediante un acuerdo entre el proveedor y el cliente de aplazar el pago del intercambio comercial a una fecha determinada en el futuro” (Pere, 2009, pág. 20).

Según lo expuesto por el autor, es la opción de comprar los bienes o servicios sin pagar con efectivo en el momento, solo haciendo un compromiso de pago en una fecha posterior. Este acuerdo es entre el proveedor y el cliente y ambos pactan la fecha de pago, para tener la seguridad de que nuestra venta es segura, se recomienda elaborar un contrato notariado con las firmas de ambas partes para respetar el acuerdo y poner en medio a las autoridades judiciales.

2.2.9.2 Formalización de créditos

“La formalización del crédito es aquella operación mediante la cual se oficializa el crédito. Se formaliza mediante la firma del contrato, pagaré, prenda, escritura”. En este proceso se recogen las firmas del deudor, fiadores y/o avalistas, las cuales van estampadas en el contrato de crédito, este puede ser un pagaré o una letra de cambio. (Escoto, 2007, pág. 82).

Según el autor, la acción formalizar el crédito, es mediante un contrato que ambas partes firman y puede ser legalizada para mayor respaldo ante cualquier eventualidad. También existe de la manera informal, sin contrato con solo palabras, la recomendación es que no se haga el contrato de forma privada sino pública, para que el documento tenga mayor validez ante las autoridades correspondientes. En un futuro podría presentarse la falta de pago por la deuda contraída. En el caso informal, también se puede hacer, pero la verdad se corre mucho riesgo, es sabido que el cliente puede pagar, pero también puede presentarse el caso de que siga obteniendo crédito y que en algún momento pueda dejar de pagar la deuda contraída. Y todo negocio que otorga crédito, necesita que retorne el dinero para seguir invirtiendo y cumplir con sus obligaciones y objetivos como organización.

2.2.9.3 Definición de ventas:

Es un proceso que empieza en el momento de la venta y acaba en el momento que se procesa el pedido. La gestión ineficaz de este proceso puede provocar que haya un determinado volumen de ventas no procesadas.

2.2.9.4 Ventas al crédito

Ante la dificultad de conseguir un préstamo de dinero, gran parte del crédito se canalizó, mediante las ventas al fiado y fue ésta la operación crediticia más utilizada en el siglo XVI. De algún modo, la venta al crédito fue un paliativo para compensar tanto la falta de liquidez como la insuficiencia de otras vías de financiamiento (Morales & Morales, 2015, pág. 14 y 15).

De acuerdo a lo expuesto por el autor, las empresas prefieren obtener créditos por mercaderías para seguir vendiendo que solicitar a los bancos, ya que estos por cada préstamo que otorgan cobran los respectivos intereses y muchos de ellos son tasas muy excesivas, los pagos son mensuales. Con respecto a un crédito de mercadería, no ocurre lo mismo, solicitan créditos hasta 90 días, y los pagos son sin intereses.

Cuantitativa	Cualitativa
Estados Financieros	Historial de la empresa
Razones Financieras	Mercado
Relaciones analíticas	Segmento
Proyecciones financieras	Sistemas que evalúan créditos
Declaraciones Fiscales	Referencias Comerciales
Acta de constitución	Principales Clientes
Poderes	Principales Proveedores

Ilustración 5: Cuadro de Análisis de crédito

Fuente: Adaptado de Morales y Morales (2015),

2.2.10 Gestión de cobranzas

- Se debe elaborar los estados de cuenta para todos los clientes que tienen crédito, seleccionar y programar la periodicidad. Asimismo, se presentará la información indicando la antigüedad de saldos.
- Se debe revisar y fijar, si aceptarán cheques posfechados y en su caso la fecha que deberá indicarse como emitido.
- Se revisará los pagos de los clientes con cheques endosados de terceras personas y cuáles serían las excepciones del caso. Además, señalar quien o quienes estarán facultados para autorizarlos.
- Para efectos de las cobranzas legales, deberán establecerse las bases que servirán para determinar bajo qué condiciones se realizará y se dará la cobranza en el departamento legal.
- Se deberá establecer si se cobrará el costo de la investigación de crédito.
- Deberán precisar qué tipo de comprobante se entregará a los clientes al terminar de pagar la deuda, entrega de un recibo provisional canjeable por el original de la factura y sus respectivas copias.

2.2.10.1 Definición de cobranzas

“Se denomina cobranza al procedimiento hasta hacer efectivo el pago, por concepto de alguna compra, prestación de servicio o por cancelación de una deuda adquirida, etc. Esta cobranza puede ser realizada por la misma empresa o por un tercero en el caso de ser solicitado por la empresa”.

2.2.10.1.1 Factura

Es un documento emitido por el acreedor que expresa la obligación de pago de una operación de compraventa o de una prestación de servicios. Es fundamental en las transacciones, tiene valor probatorio. La factura debe estar bien elaborada, evitando errores o enmendaduras que perjudiquen el cobro y se debe entregar al cliente para realizar la cobranza.

2.2.10.1.2 Letra de cambio

Se conoce como letra de cambio al documento mercantil que posee importancia e influencia ejecutiva. Por medio de su emisión, que es el girador, ordena al girado que abone un determinado monto de dinero al beneficiario que este designe, siempre será en un plazo establecido en el mismo documento.

2.2.10.1.3 Morosidad

Es aquella práctica en la que un deudor, representada por una persona física o jurídica, no cumple con el pago a la fecha del vencimiento de un compromiso u obligación adquirida. La condición de moroso se adquiere una vez que se deja de afrontar la obligación, simplemente deja pasar el tiempo.

2.2.10.1.4 Cobranza

La factura emitida, lleva escrito la fecha de emisión y de vencimiento, recordar que las ventas al contado vencen la misma fecha de factura.

2.2.10.1.5 Políticas de cobranza

Las políticas de cobranza son los procedimientos que sigue la empresa para cobrar los créditos que ha otorgado a sus clientes. “Cualquier sistema de cobranzas para que tenga éxito debe recibir dinero. Este objetivo se vuelve menos obvio y bastante menos probable de lograr cuando se agregan los requerimientos adicionales de retención del buen hombre, la

rehabilitación del deudor, la prontitud en el pago y la operación económica” (Morales & Morales, 2015, pág. 164).

De acuerdo a lo expuesto por el autor, es importante que todas las áreas de la empresa tengan conocimiento de las políticas de cobranza. Asimismo, se recomienda que dichas políticas sean revisadas y analizadas de forma periódica de acuerdo a las condiciones y necesidades de la compañía y también de la situación en que se desarrollan sus operaciones.

2.2.10.1.6 Toma de decisiones

La diferencia importante que existe entre el área de finanzas y el área de contabilidad, tiene que ver con la toma de decisiones. Los contadores por su parte se dedican la mayor parte de su atención a recopilar y presentar datos financieros. Los administradores financieros evalúan los estados contables, producen datos adicionales a ellos y toman decisiones en base a sus evaluaciones de rendimientos y riesgos asociados (Gitman, 2003).

Según el autor, Gitman; hay una diferencia entre contadores y administradores de finanzas, esto es con respecto a funciones, cada uno desempeña un rol muy importante en la organización y su especial aporte para que se lleve una correcta información y se tome las decisiones finales que lleven a un buen cause el negocio. El contador empieza a realizar su trabajo recopilando toda la información contable que necesita para tener datos completos y concretos, así, como la interpretación de los mismos, para presentar al administrador, por su parte el administrador financiero, toma esa información y con los datos que él tiene hace un complemento de información para que al final tome las mejores decisiones en la empresa, ambas áreas son importantes en la empresa, el contador no solamente da la información sino también interpreta y resume desde su punto de vista, como ve los números en la organización, porque él tiene números exactos, que definitivamente ayuda al administrador

de finanzas en todo momento a presentar datos correctos a la junta directiva y ellos puedan tomar decisiones que favorezcan a la empresa, en todo el proceso, es un trabajo en equipo.

Este factor evalúa la capacidad empresarial del cliente para construir un historial exitoso de rentabilidad y un manejo prudente de la operación de sus negocios (Morales & Morales, 2015, pág. 28).

De acuerdo a lo expuesto por el autor, la toma de decisiones es muy importante y antes de hacerlo, se debe evaluar de forma exhaustiva, la capacidad de pago del cliente, hacer un resumen de todos sus pagos anteriores, los atrasos y los pagos dentro de la fecha, toda esa información es importante para ver si seguimos otorgándole el crédito que el cliente solicita. Y lo más importante si es rentable el crédito que le estamos dando.

2.3 Definición de términos básicos

Capacidad de pago: Es la posibilidad de hacer frente a los vencimientos de pagos más próximos. Se puede calcular restando a los ingresos la suma de los gastos y los importes destinados al servicio de la deuda.

Cobranza: Es el acto o el procedimiento por el cual se consigue la contraprestación de un bien o servicio, es la cancelación total o parcial de la deuda.

Condiciones de pago: Son el acuerdo de pago que se realiza entre el vendedor y el comprador, al momento de adquirir un determinado bien o servicio. La condición de pago deberá figurar siempre, en la factura emitida.

Contrato firmado: Es un acuerdo jurídico firmado entre dos o más personas que generan derechos y obligaciones. El contrato es el acuerdo creado para crear, regular, modificar o extinguir una relación jurídica patrimonial.

Egresos: Es todo lo referente a las salidas de dinero de las arcas de una organización, mientras que por ingresos se entiende el dinero que entra.

Gestión de cobranza: Es el conjunto de acciones y negociaciones aplicadas a los clientes para lograr la recuperación de créditos vencidos. El objetivo es convertir las cuentas por cobrar en activos líquidos lo más pronto posible, eliminando el impacto negativo de la deuda en el flujo de caja.

Gestión de créditos: Procesos y pasos que involucran un préstamo en relación a la solicitud del cliente.

Ingresos: Son todas las ganancias que se suman al conjunto total del presupuesto de una entidad, ya sea pública o privada, individual o grupal. En términos generales, los ingresos son los elementos tanto monetarios como no monetarios que se acumulan y que generan como consecuencia un círculo de consumo ganancia.

Mejora Continua: Es la ejecución constante de acciones que mejoran los procesos en una organización, minimizando al máximo el margen de error y pérdidas.

Pago a proveedores: Es el pago de suma de dinero que la empresa realiza a sus proveedores por la adquisición de bienes o prestación de servicios a través de efectivo, cheque o transferencia electrónica.

Préstamos: Es una operación en la que se otorga una cantidad de dinero y a cambio él que recibe, tiene la obligación de devolverla en un plazo determinado y de pagar las comisiones, los gastos y los intereses generados por ese préstamo.

Proveedor: Puede ser una persona o una empresa que abastece a otras empresas con existencias y bienes, artículos principalmente, los cuales serán transformados para venderlos posteriormente o que directamente se compran para su venta. Un proveedor también ofrece servicios profesionales intangibles como horas de consultoría, información, etc.

Rentabilidad: Es la capacidad que tiene un negocio para aprovechar sus recursos y generar ganancias o utilidades; para medirla se utilizan indicadores financieros que evalúan la efectividad de la administración de la organización.

Retroalimentación: Se refiere al método de control de sistemas en el cual los resultados obtenidos de una tarea o actividad son reintroducidos nuevamente en el sistema con el fin de controlar y optimizar su comportamiento.

Saldo final: Indica la cantidad de dinero que tiene el negocio al finalizar el mes y que este mismo saldo, se usará como saldo inicial, el siguiente mes.

Utilidad: Es el porcentaje de las ganancias de las empresas que se distribuyen entre los trabajadores después que la compañía ha compensado las pérdidas que arrastra de los ejercicios anteriores. Asimismo, es un derecho que tienen todos los trabajadores que se encuentran en planilla, se percibe una vez al año, para tener derecho a este beneficio, la empresa debe superar el mínimo de 20 trabajadores.

Ventas: Son las actividades realizadas para incentivar potenciales clientes a realizar una determinada compra. El concepto de ventas es muy amplio, pero básicamente consiste en el acto de negociación en el cual una parte es el vendedor y la otra el comprador.

Venta al contado: Es aquel que se realiza en el mismo momento de la transacción (compra / venta). Y se puede realizar En efectivo y cheque.

Venta al crédito: Es aquella transacción donde el comprador recibe el bien o servicio y lo paga de forma diferida en el futuro, según el tiempo acordado.

CAPÍTULO III

3 HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis y/o supuestos básicos

3.1.1 Hipótesis general

La gestión de créditos y cobranzas se relaciona con la gestión de flujo de caja en las empresas importadoras y distribuidoras de neumáticos.

3.1.2 Hipótesis específicas

HE1 La gestión de créditos se relaciona con la gestión de flujo de caja, en las empresas importadoras y distribuidoras de neumáticos.

H2 La gestión de cobranzas se relaciona con la gestión de flujo de caja en las empresas importadoras y distribuidoras de neumáticos.

3.2 Identificación de variables o unidades de análisis

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	
Variable Independiente X: Gestión de créditos y cobranzas.	Variable: Gestión de créditos	Riesgo inmediato de impago	
	Evaluación de documentos		
	Políticas de créditos	Límite de crédito	
	Variable: Gestión de cobranzas	Estado de cobranza	
	Cobranza automatizada		
	Procesos de cobranzas		Días de cobranza
			Cumplimiento de pago
	Retroalimentación	Reportes de la cobranza	
Mejora continua			
Variable Dependiente Y: Gestión del flujo de caja	Ingresos	Cuentas por cobrar	
	Egresos	Cuentas por pagar	
	Saldos de caja	Liquidez	

3.3 Matriz de operacionalización de variables

Variable independiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores
Gestión de créditos	Pere, Alsina Brachfield (2009), “Define, toda inversión debe proporcionar una rentabilidad adecuada al riesgo asumido”. “Por tanto, sólo se puede vender a crédito si la operación es rentable y el acreedor tiene un nivel suficiente de seguridad de que cobrará al vencimiento de las facturas”. “En caso de que la transacción comercial no sea rentable o que el cliente no merezca un nivel mínimo de confianza, es mejor renunciar a la venta”.	Por lo tanto, es conveniente que las empresas que venden al crédito a sus clientes, expongan su propio programa de riesgos y que definan las políticas de crédito para proteger la inversión en los clientes. Es un proceso que reúne métodos, instrumentos y objetivos para establecer en una empresa pronósticos y metas financieras, se encuentra relacionada con la administración del capital de trabajo, pronósticos de ventas, presupuestos operativos, de efectivo y estados financieros	Evaluación para otorgar créditos	Establecimiento propio
				Capacidad de pago
				Flujo de estado de efectivo últimos 6 meses.
			Políticas de créditos.	Contrato firmado
				Penalidades
				Solicitud datos personales
Gestión de cobranzas	Se denomina cobranza al proceso por el cual se hace efectivo el pago, por concepto de compra, por la prestación de un servicio o por la cancelación de una deuda, etc. Esta cobranza puede ser hecha por la misma empresa o en todo caso por un tercero, en la situación que requiera la empresa.	En cuanto al departamento de cobranzas, es un área que debe trabajar en forma coordinada con otros departamentos afines, como el área de contabilidad, de finanzas y el área de ventas. Asimismo, el área de cobranzas deberá enviar informes al área de finanzas para que se tenga conocimiento de las entradas de efectivos que se han hecho efectivo.	Procesos de cobranzas	Whatsap
				Mensajes por emails
				Visitas personales
			Informes de cobranzas	Reporte semanal de las cobranzas
				Evaluar las líneas de crédito
			Retroalimentación	Evaluar tiempo del proceso de gestión de cobranza.

Variable dependiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores
Gestión del flujo de caja	Juan F. Roman (2013) “Define el Flujo de Caja como el estado de flujos de efectivo, que representan los principales ingresos y egresos de efectivo de una organización durante un período determinado”. Esto a su vez proporciona información útil acerca de la capacidad que tiene una empresa para generar efectivo con sus transacciones y movimientos mantener y ampliar su capacidad de operaciones, cumplir con sus obligaciones financieras y pagar dividendos.	Es la cantidad de dinero en efectivo que genera una empresa a través de sus operaciones y ejercicios de la actividad económica. Este flujo permite valorar y cuantificar las entradas y salidas de dinero mediante las actividades de explotación, como son las cuentas por cobrar, pagar, intereses, inventarios, anticipos de clientes, anticipos a proveedores, gastos pre operativos.	Ingresos	Ventas
				Cobranzas
				Otros
			Egresos	Pago a proveedores
				Préstamo a terceros
				Pagos diversos
			Saldo de caja	Utilidad
Rentabilidad				

3.4 Matriz lógica de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable independiente	Dimensiones
P1 ¿De qué manera la gestión de créditos y cobranzas se relacionan con la gestión de flujo de caja en las Empresas importadoras y distribuidoras de neumáticos?	OG: Analizar cómo la gestión de créditos y cobranzas se relacionan con la gestión de flujo de caja en las empresas importadoras y distribuidoras de neumáticos.	HG: La gestión de créditos y cobranzas se relacionan con la gestión de flujo de caja en las empresas importadoras y distribuidoras de neumáticos.	Gestión de Créditos y Cobranzas	Evaluación para otorgar créditos.
				Políticas de crédito
				Procesos de cobranza
				Informes de cobranza
				Retroalimentación
Problema específico	Objetivo específico	Hipótesis específica	Variable dependiente	Dimensiones
P1 ¿De qué manera la gestión de créditos se relaciona con la gestión de flujo de caja en las empresas importadoras y distribuidoras de neumáticos?	O1 Evaluar como la gestión de créditos se relaciona con la gestión de flujo de caja en las empresas importadoras y distribuidoras de neumáticos.	HE1: La gestión de créditos se relaciona con la gestión de flujo de caja en las empresas importadoras y distribuidoras de neumáticos.	Gestión de flujo de caja	Ingresos
				Egresos
P2 ¿De qué manera la gestión de cobranzas se relaciona con la gestión de flujo de caja en las empresas importadoras y distribuidoras de neumáticos?	O2 Comprobar como la gestión de créditos y cobranzas se relaciona con la gestión de flujo de caja en las empresas importadoras y distribuidoras de neumáticos.	HE2: La gestión de cobranzas se relaciona con la gestión de flujo de caja en las empresas importadoras y distribuidoras de neumáticos.		Saldo Final

CAPÍTULO IV

4 MÉTODO

4.1 Tipo y método de investigación

4.1.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación es correlacional, básica, de carácter descriptivo, deductivo porque en esta investigación lo que queremos es validar la hipótesis formulada por medio del planteamiento del problema en las empresas importadoras y distribuidoras de neumáticos.

Como enfatiza Hernández (2014), la investigación cuantitativa utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías. (pág. 4).

4.1.2 Método de investigación

El método de investigación es cuantitativa, descriptiva, la cual tiene como finalidad definir, clasificar, catalogar o caracterizar el objeto de estudio. Y el método principal es el observacional, encuestas y estudios únicos.

En la investigación realizada con métodos explicativos, permite que el investigador se familiarice con el tema que va a examinar. Este método es sumamente valioso e importante para la investigación.

En este trabajo se usará el método descriptivo, en esta investigación se realizó las encuestas con el fin de reunir los datos a estudiar y probar las hipótesis formuladas en base a la medición con la escala de likert, lo hemos cuantificado. Asimismo, se realizará un análisis estadístico con el fin de probar dicha hipótesis.

4.2 Diseño específico de investigación

(Hernandez, 2014), En cambio, en un estudio cuasi experimental, no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. (pág. 152).

Por tal motivo, la presente investigación tiene diseño cuasi experimental de corte transversal correlacional, debido a que es una investigación en un único tiempo y lo que se desea encontrar es la relación entre la gestión de créditos y cobranzas y la gestión de flujo de caja.

4.3 Población, muestra o participantes

Población:

(Hernandez, 2014), La población, una vez que se ha definido cuál será la unidad de muestreo/ análisis, se procede a delimitar la población que va a ser estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los resultados (pág. 174).

La población a la cual se le aplicó la encuesta es, a profesionales con amplia experiencia en el rubro de ventas de neumáticos, para ello se considera al área de gerencia, contabilidad, finanzas y administradores. Los cuales suman un total de 198 encuestados de las siguientes empresas Importadoras y Distribuidoras de neumáticos. A continuación, mencionaremos:

- ✓ Has Tires EIRL,
- ✓ E&V Neumáticos S.R.L.
- ✓ E&E Tires Import S.R.L.
- ✓ Multillantas León S.A.C.
- ✓ Multillantas y Servicios Danielito S.A.C.
- ✓ Lubrillantas Bueno S.A.

- ✓ Alfredo Pimentel Sevilla S.A.
- ✓ Expreso el Altiplano S.R.L.
- ✓ Vanguardia Automotriz S.A.C.
- ✓ Transporte y Comercio Sol del Pacífico
- ✓ Eco Caucho E.I.R.L.
- ✓ Trahesa S.A.C.
- ✓ Zehlendorf S.A.C.
- ✓ Llanteria JKE S.A.C.
- ✓ Reencauchadora Andina Caucho S.A.C.
- ✓ Representaciones Shalom Adonay S.A.C.
- ✓ TLI Transportes S.A.C.
- ✓ CRF Inversiones y Servicios Generales S.A.C.
- ✓ Transportes Servicios THC S.A.C.
- ✓ Megapack Trading S.A.C.
- ✓ Ponce Tumbay Yeny Mariluz
- ✓ To My car Cusco EIRL
- ✓ Racing Sport M&C S.A.C.
- ✓ Unidos Peru & Cia. E.I.R.L.
- ✓ Grupo JR Peru S.A.C.
- ✓ Corporación Llancepa S.A.C.
- ✓ Has Tires E.I.R.L.
- ✓ Racionalización empresarial S.A.
- ✓ Neuma Perú Alin S.A.C.
- ✓ MB Trade Import S.A.C.
- ✓ Emotion Group Perú S.A.C.

- ✓ Lima Caucho S.A.
- ✓ J.CH. Comercial S.A.
- ✓ Goodyear del Perú S.A.
- ✓ Neumandina S.A.C
- ✓ Full llantas Perú S.A.C.
- ✓ Michelin del Perú S.A.
- ✓ Tire Sol S.A.C.

A su vez, el aporte de los profesionales que laboran en estas empresas, ayudó a entender la importancia de la gestión de créditos y cobranzas y la relación que existe con la gestión de flujo de caja.

Muestra

(Hernandez, 2014), “La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (pág. 175). Para Bernal (Bernal, 2010) “Es la parte de la población que se selecciona, en base a la información obtenida se efectuó la medición y la observación de las variables objeto de estudio”. Asimismo, (Estela A. E., 2016), definen la muestra como parte de la población el que debe tener rasgos comunes los más exactos posibles, fiel reflejo de la población. Para calcular la muestra se aplicó la formula subsecuente para el tamaño finito:

$$n = \frac{Z^2 N(p. q)}{E^2 (N - 1) + Z^2 (p. q)}$$

En el que:

N: Es el tamaño de la población para este estudio corresponde a 198

Z = Es el nivel de confianza aceptado del 95% lo que corresponde un Z= 1.96

E = Es el error muestral deseado pertenece al 5% (0.05)

p = Esta es la conveniencia de participantes que tiene la población con las mismas características para el estudio igual al 0.5 como opción de mayor seguridad.

q = Esta es la magnitud que no tiene esa característica común, es decir, $(1 - p)$

n = tamaño de la muestra.

Aplicando la formula:

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 198(0.5 \times 0.5)}{0.05^2 (197) + 1.96^2(0.5 \times 0.5)} = 130.8825$$

Para el estudio se tomó una muestra representativa, según la fórmula, el resultado es de 131 individuos, seleccionados como representantes, para proporcionar la información de la investigación, para ello, se cuenta con personas capacitadas y con amplia experiencia especialmente en el negocio de neumáticos, su conocimiento aportó para responder la encuesta y definir todo lo que se desea conocer.

4.4 Instrumentos de recolección de datos

(Hernandez, 2014), “La recolección de los datos se fundamenta en la medición de variables o conceptos contenidos en la hipótesis. Esta recolección se lleva a cabo al utilizar procedimientos estandarizados y aceptados por una comunidad científica.” (pág. 5).

Este método de recolección de datos, se dio con el estudio de las variables, se realizó el análisis y la revisión de los documentos para recolectar toda la información por medio de la técnica de las encuestas y cuestionarios, análisis bibliográficos y estadísticas, para seguir con el procedimiento de comprenderlos, medirlos y de esta manera responder a las preguntas que se realizaron en el cuestionario para la investigación. Se consideró solo a los profesionales, administradores, gerentes, tesoreros, contadores y financistas, personal

capacitado y experto en el rubro de importación y distribución de neumáticos, para alcanzar el objetivo deseado.

4.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Se ha llevado una investigación cuantitativa y se generaron resultados que se encuentran en tablas, gráficas, cuadros, diagramas, chi cuadrado, sistema del SPSS etc. Pero el proceso allí no termina. Es necesario comunicar los resultados mediante un reporte, el cual puede adquirir diferentes formatos.

En este proceso se usó las encuestas, donde la atención al cuestionario es un procedimiento de muestreo probabilístico.

4.6 Procedimiento de ejecución del estudio

En este estudio, se usó principalmente las encuestas con las escalas de likert, donde se aplicó el cuestionario como procedimiento de muestreo probabilístico. El resultado se trabajó con el SPSS, el Excel, los gráficos correspondientes, las tablas de frecuencia y el resumen como información general por cada pregunta.

CAPÍTULO V

5 RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 Datos cuantitativos

Tabla 01

¿En la gestión de créditos, al realizar la evaluación de documentos, usted considera importante que el cliente debe poseer establecimiento o local propio?

Tabla 1: Gestión créditos – Evaluación documentos – Establecimiento propio

Frecuencias	Respuestas	Porcentajes
TD	0	0
D	6	5
NA/D	21	16
A	66	50
TA	38	29
Total	131	100

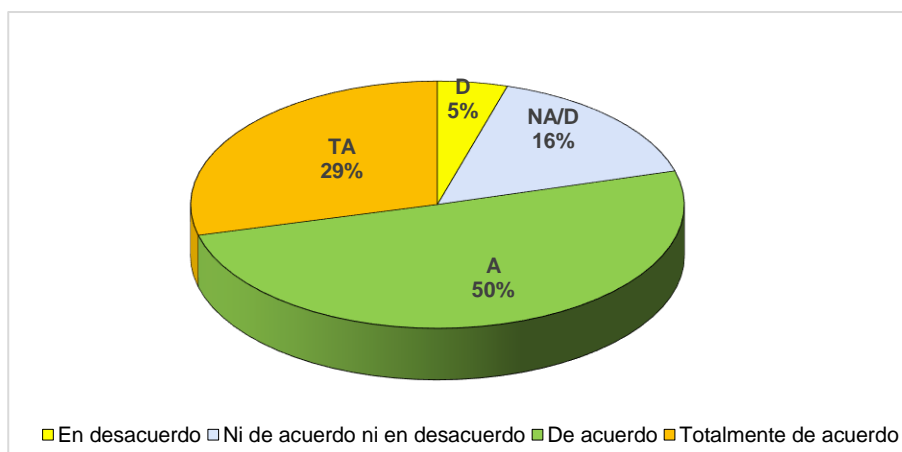


Figura 1: Evaluación de documentos - Establecimiento propio.

Interpretación: El 79% de los encuestados está de acuerdo y totalmente acuerdo, al realizar la evaluación, este debería tener establecimiento propio, en el caso de que el cliente se atrase o deje de cumplir con el compromiso de pagos. Y el 5% de los encuestados se encuentra en desacuerdo. El 16% de los encuestados no está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Se concluye que, es una buena opción considerar que el cliente tenga local propio, por cualquier eventualidad, tener el respaldo de ubicar al cliente.

Tabla 02

¿De acuerdo a la gestión de créditos y la evaluación de documentos, considera que el jefe de finanzas evalúa bien la capacidad de pago del cliente?

Tabla 2: Gestión créditos – Evaluación documentos – Capacidad de pago

Frecuencias	Respuestas	Porcentajes
TD	0	0
D	4	3
NA/D	11	8
A	76	58
TA	40	31
Total	131	100

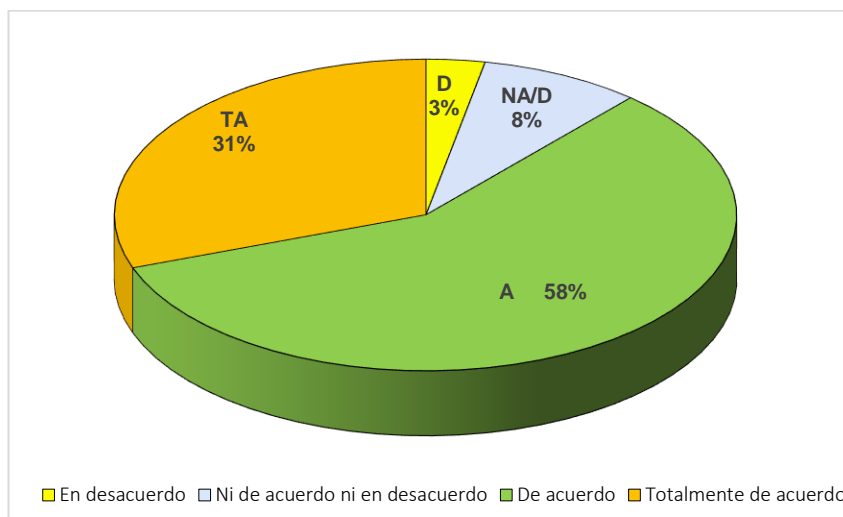


Figura 2 Evaluación documentos - Capacidad de pago.

Interpretación: El 89% de los encuestados está de acuerdo y totalmente de acuerdo que el jefe de finanzas realiza muy bien las evaluaciones con relación a las capacidades de pago de los clientes antes de otorgar el crédito, el 3% de los encuestados se encuentran en desacuerdo. Y el 8% de los encuestados ni están de acuerdo ni en desacuerdo. Podemos concluir, que la mayoría de las empresas tienen un jefe de finanzas, preparado y capacitado con las políticas de la empresa, para cumplir con las evaluaciones antes de otorgar el crédito. Y que ese 3% de encuestados que está en desacuerdo. En conclusión, esa minoría se debe mejorar, las evaluaciones crediticias, para que sean rápidas y efectivas.

Tabla 03

¿Para que la gestión de créditos mejore, y la evaluación de documentos sea rápida, su empresa cuenta con un sistema de software que informa la situación crediticia del cliente?

Tabla 3: Gestión créditos – Evaluación documentos – Flujo estado de efectivo.

Frecuencias	Respuestas	Porcentajes
TD	0	0
D	3	2
NA/D	4	3
A	66	51
TA	58	44
Total	131	100

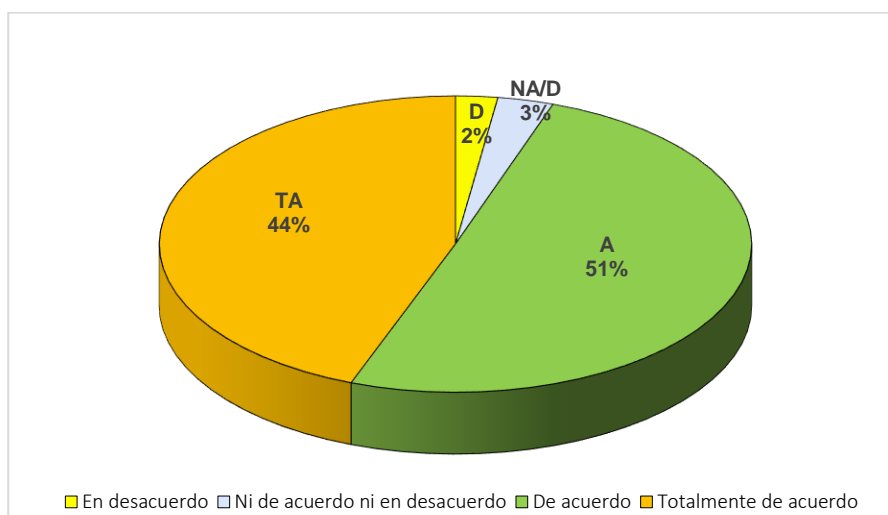


Figura 3 Evaluación de documentos – Flujo de estado de efectivo

Interpretación: El 95% de los encuestados está de acuerdo y totalmente de acuerdo que la empresa cuenta con un software para poder realizar la evaluación a los clientes antes de otorgar el crédito, el 2% de los encuestados se encuentra en desacuerdo, las empresas no tienen ningún sistema de software para realizar evaluación a los clientes, y el 3% de los encuestados ni de acuerdo ni en desacuerdo. Se concluye que, la mayoría de las empresas de neumáticos, en la actualidad cuentan con un software para que la evaluación crediticia sea completa y en corto tiempo. No contar con esta herramienta, puede generar demoras en las evaluaciones o perder ventas.

Tabla 04

¿Para que la gestión de créditos fluya y la evaluación tenga soporte, considera importante conocer el flujo de estado de efectivo de los clientes antes de otorgar el crédito?

Tabla 4: Gestión créditos – Evaluación documentos – Flujo estado de efectivo

Frecuencias	Respuestas	Porcentajes
TD	0	0
D	0	0
NA/D	3	2
A	72	55
TA	56	43
Total	131	100

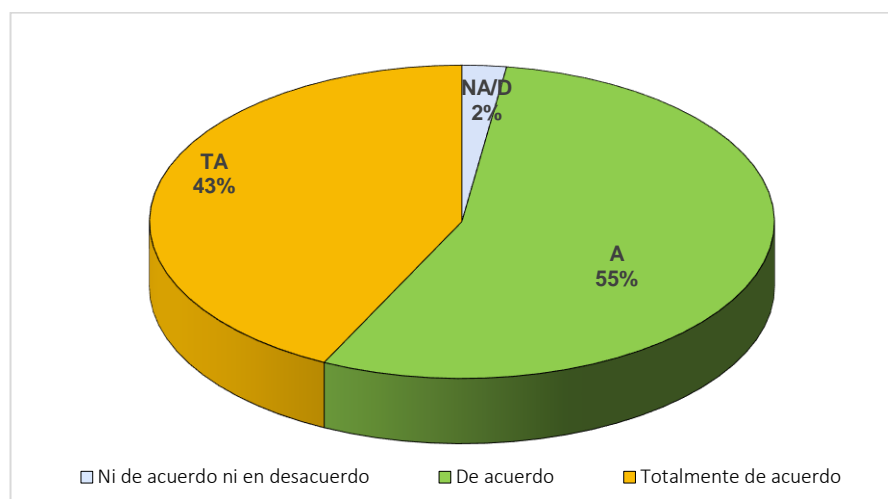


Figura 4: Evaluación de documentos – Flujo de estado de efectivo

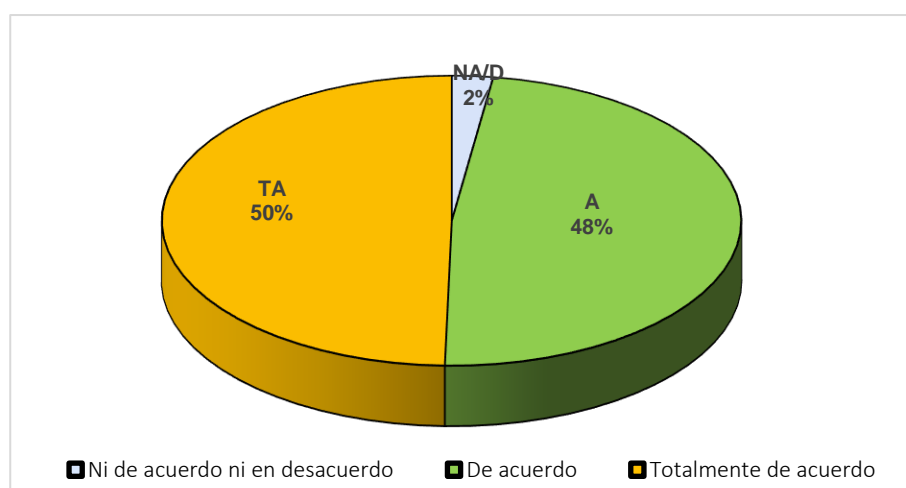
Interpretación: El 98% de los encuestados está de acuerdo y totalmente de acuerdo que, en la evaluación de los documentos del cliente, es importante conocer el flujo de efectivo antes de otorgarle el crédito, conocer el movimiento de ingresos y egresos, lo aconsejable es pedir los últimos 06 meses como mínimo, el 2% de los encuestados su respuesta fue ni de acuerdo ni en desacuerdo. Se concluye que, es muy importante conocer la capacidad de pago de los clientes, antes de otorgar líneas de crédito, para que no se vuelvan incobrables.

Tabla 05

¿Para que la gestión de crédito sea favorable y las políticas de crédito se cumplan de acuerdo a lo establecido, considera que es necesario realizar un contrato formal para otorgar créditos a los clientes?

Tabla 5: Gestión créditos – Políticas de crédito – Contrato firmado

Frecuencias	Respuestas	Porcentajes
TD	0	0
D	0	0
NA/D	3	2
A	63	48
TA	65	50
Total	131	100

*Figura 5: Políticas de crédito – Contrato firmado*

Interpretación: El 98% de los encuestados está de acuerdo y totalmente de acuerdo, y considera que es necesario realizar un contrato formal para otorgar créditos a los clientes, una forma de tener respaldo ante las eventualidades de atraso de pago del cliente. Y el 2% de los encuestados respondieron ni de acuerdo ni en desacuerdo. Se concluye por el gráfico y por la experiencia, es aconsejable realizar un contrato formal que sea respaldo de la empresa que otorga créditos, y que la deuda no pase a la lista de los incobrables. La idea es que el cliente compre siempre y de igual manera, cumpla con sus compromisos de pago en las fechas establecidas.

Tabla 06

¿En la gestión de créditos consideramos que las políticas de crédito ayudarían a mejorar todo el trámite de recopilar información y documentos del cliente, considera importante tener la solicitud de datos de los clientes incluido los datos de la persona que se encarga de los pagos?

Tabla 6: Gestión créditos – Políticas de crédito – Solicitud de datos

Frecuencias	Respuestas	Porcentajes
TD	0	0
D	0	0
NA/D	3	2
A	83	64
TA	45	34
Total	131	100

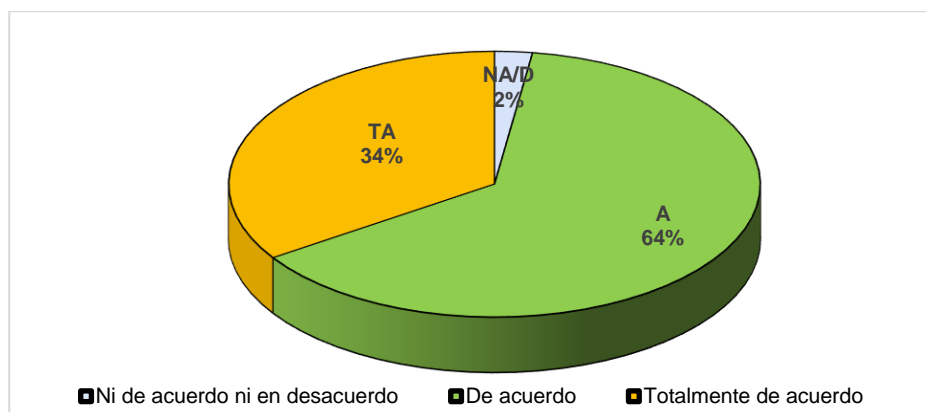


Figura 6: Políticas de crédito – Solicitud de datos.

Interpretación: El 98% de los encuestados está de acuerdo y totalmente de acuerdo, considera importante tener la solicitud de datos de los clientes incluido los datos de la persona que se encarga de los pagos. Y el 2% de los encuestados respondieron que se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo. Deducimos, por el resultado de la mayoría, que es importante considerar los datos y números de la persona encargada del área de pagos o tesorería, para que la cobranza no sea tediosa y de imposible comunicación.

Tabla 07

¿La gestión de créditos nos ayudará a tomar decisiones para informar a los clientes las condiciones de pagos al crédito que la empresa ofrece, en su opinión los clientes cumplen con las fechas establecidas de pago?

Tabla 7: Gestión créditos – Condiciones de pago - Crédito

Frecuencias	Respuestas	Porcentajes
TD	4	3
D	0	0
NA/D	36	28
A	71	54
TA	20	15
Total	131	100

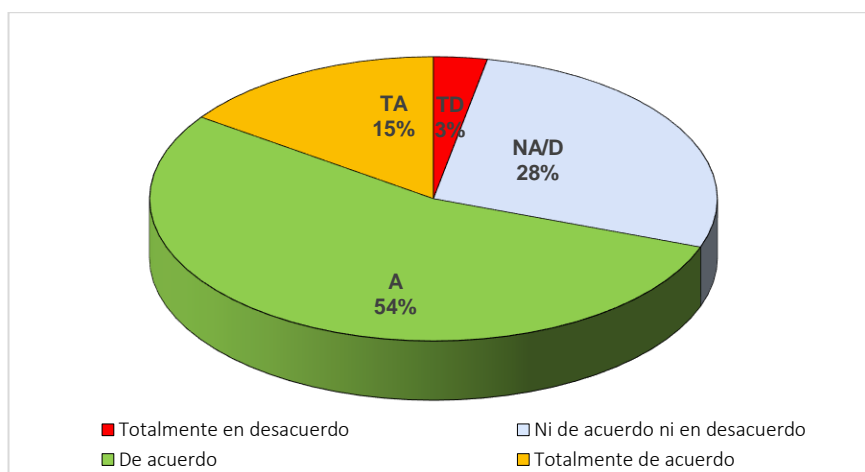


Figura 7: Condiciones de pago – Crédito.

Interpretación: El 69% está de acuerdo y totalmente de acuerdo, los clientes cumplen con las fechas establecidas de pago, el 3% respondió que se encuentran totalmente en desacuerdo, y el 28% manifestó que ni de acuerdo ni en desacuerdo. Se concluye, se debe mejorar esos últimos resultados que es el 31% de respuesta, no debe, ser un secreto la situación financiera de la empresa. El trabajo dentro de una organización es en equipo. Vale recordar que esta encuesta es al personal que tienen amplio conocimiento sobre créditos, cobranzas y flujo de caja.

Tabla 08

¿En la gestión de cobranzas consideramos todos los procesos, en su experiencia se informa al cliente sus reportes de deudas antes de la fecha de vencimiento?

Tabla 8: Gestión cobranzas – Procesos de cobranzas – Informe de cobranzas

Frecuencias	Respuestas	Porcentajes
TD	0	0
D	0	0
NA/D	3	2
A	73	56
TA	55	42
Total	131	100

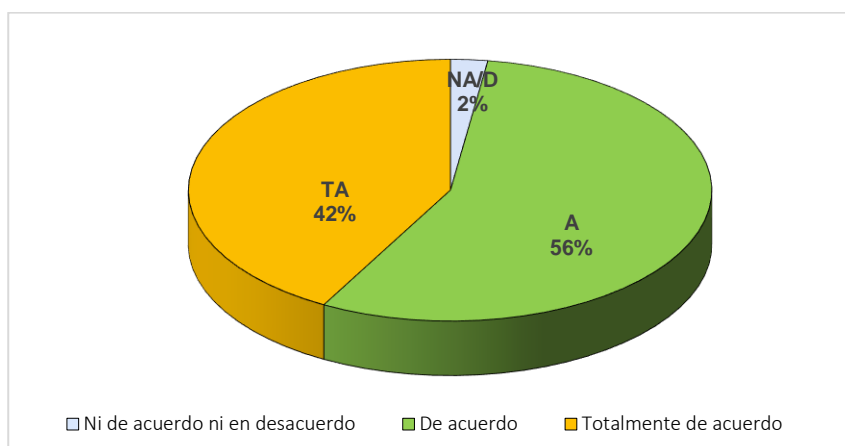


Figura 8: Procesos de cobranzas – Informe de cobranzas

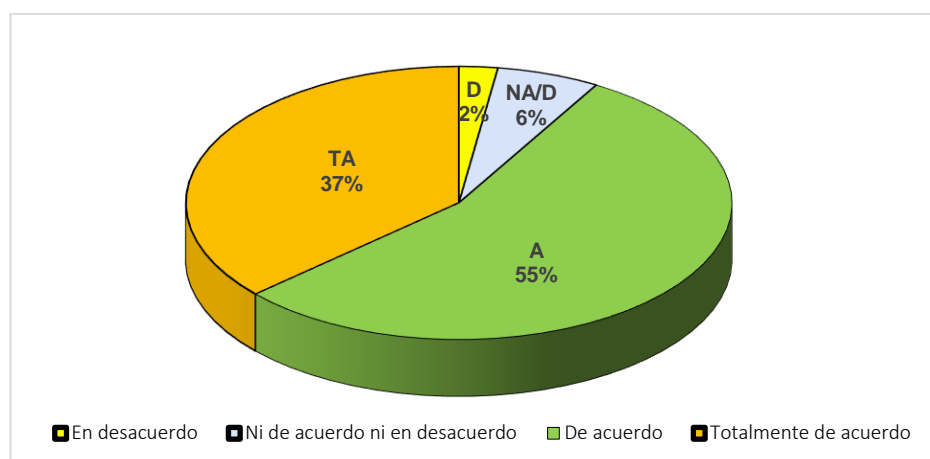
Interpretación: El 98% de los encuestados está de acuerdo y totalmente de acuerdo, en su experiencia se informa al cliente los reportes de deudas antes de la fecha de vencimiento. Y el 2% respondieron que se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo. Se concluye que, si se trabaja a tiempo informando a los clientes la fecha de pago antes del vencimiento, se podrá tener resultados favorables.

Tabla 09

¿En la gestión de cobranzas consideramos que se debe trabajar apoyados en los procesos de cobranzas, en su experiencia, en la empresa donde labora se realiza el seguimiento a los clientes morosos?

Tabla 9: Gestión cobranzas – Procesos– Informe de cobranzas

Frecuencias	Respuestas	Porcentajes
TD	0	0
D	3	2
NA/D	8	6
A	72	55
TA	48	37
Total	131	100

*Figura 9: Procesos de cobranzas – Informe de cobranzas*

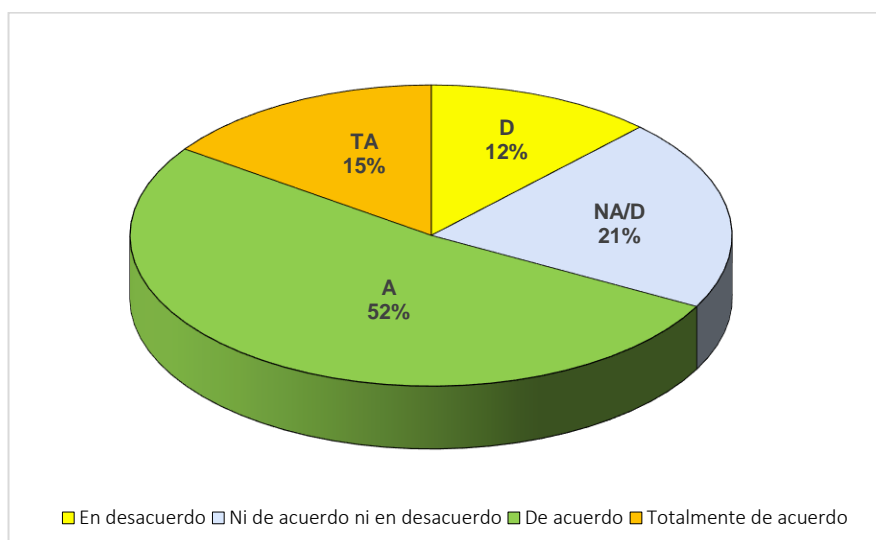
Interpretación: El 92% de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo la empresa donde laboran, se realiza el seguimiento a los clientes morosos. El 2% se encuentra en desacuerdo. Y el 6% respondió, ni de acuerdo ni en desacuerdo. Se concluye que, si se realiza un trabajo en equipo, no tendría que haber problemas al momento de realizar la cobranza. Para ese 8%, se sugiere la retroalimentación de todo el procedimiento de cobranza.

Tabla 10

¿En la gestión de recaudo es importante contar con todos los procesos de cobranzas, en su empresa el jefe de ventas, programa visitas a los clientes morosos?

Tabla 10: Gestión cobranzas – Procesos de cobranzas – Visitas personales

Frecuencias	Respuestas	Porcentajes
TD	0	0
D	16	12
NA/D	27	21
A	68	52
TA	20	15
Total	131	100

*Figura 10: Procesos de cobranzas – Visitas personales*

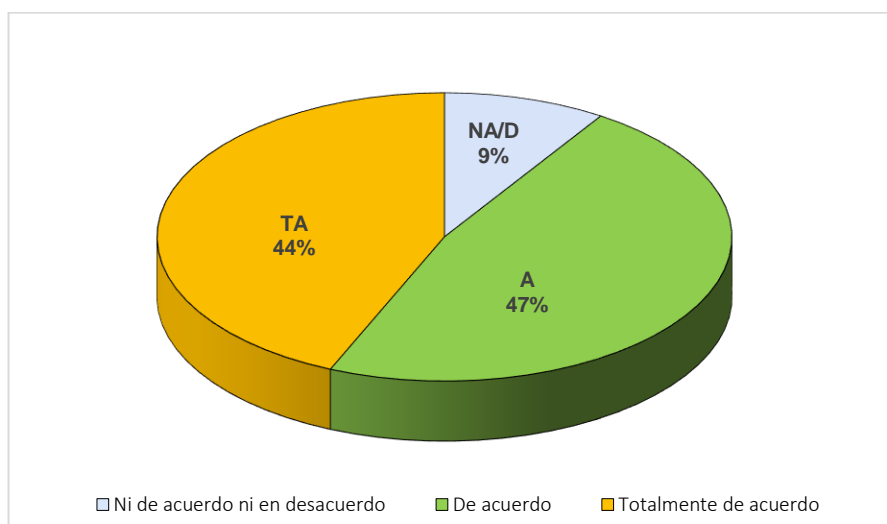
Interpretación: El 67% de los encuestados se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo, en su empresa el jefe de ventas, programa visitas a los clientes morosos para realizar las cobranzas. El 12% se encuentra en desacuerdo y el 21% respondieron que ni de acuerdo ni en desacuerdo. Se concluye, por los últimos resultados que dan 33%, la importancia de realizar una evaluación exhaustiva al cliente antes de otorgarle crédito para evitar todo el desgaste en cobranzas, que al final generan pérdidas.

Tabla 11

¿En la gestión de cobranzas, hacen constantes reuniones para verificar los procedimientos de cobranzas y mejorar la retroalimentación, en su opinión en su empresa lo aplican?

Tabla 11: Gestión cobranzas – Retroalimentación – Gestión de cobranzas

Frecuencias	Respuestas	Porcentajes
TD	0	0
D	0	0
NA/D	12	9
A	62	47
TA	57	44
Total	131	100

*Figura 11: Retroalimentación – Gestión de cobranzas*

Interpretación: El 91% de los encuestados respondieron de acuerdo y totalmente de acuerdo, las constantes reuniones, hacen que la retroalimentación de la información cada vez sea menos procedimientos, para mejorar la gestión de cobranzas. Solo el 9% respondieron que ni de acuerdo ni en desacuerdo. Se concluye que, toda retroalimentación ayuda a mejorar cualquier procedimiento y se hace más fácil la gestión, en este caso sería las cobranzas.

Tabla 12

¿En la gestión de cobranzas, modifican los procesos y las acortan con la retroalimentación, usted cree que en su empresa los clientes pagan con facilidad los créditos?

Tabla 12: Gestión cobranzas – Retroalimentación – Gestión cobranzas

Frecuencias	Respuestas	Porcentajes
TD	0	0
D	15	12
NA/D	28	21
A	84	64
TA	4	3
Total	131	100

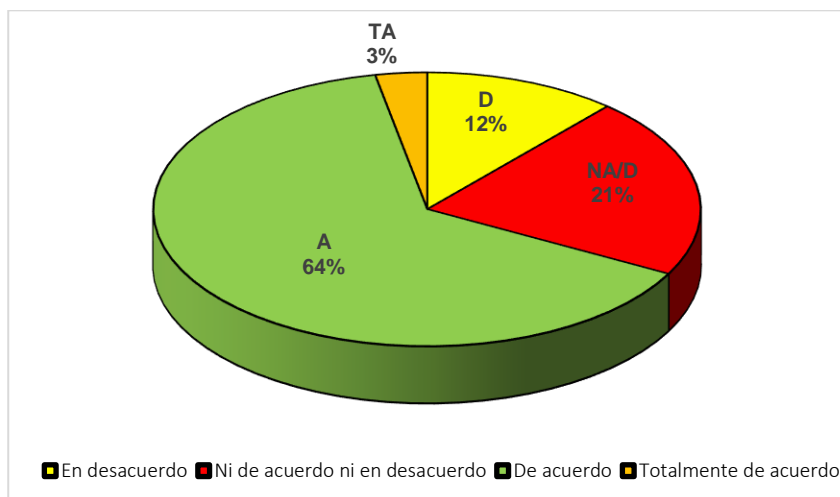


Figura 12: Retroalimentación – Gestión de cobranzas

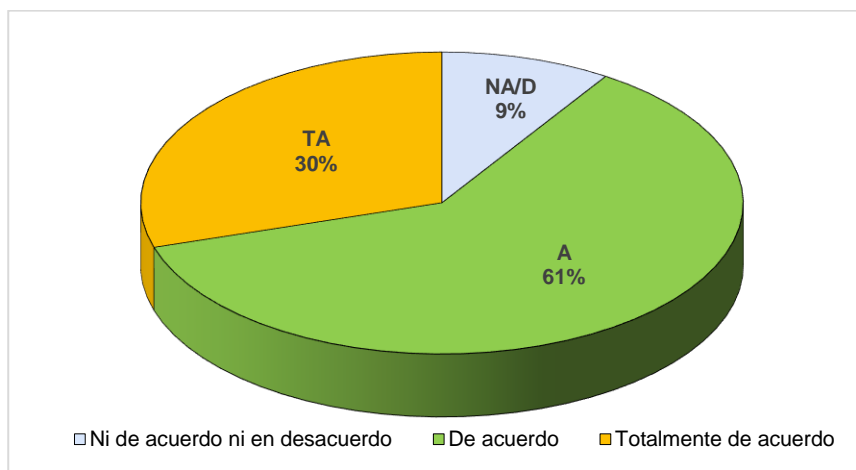
Interpretación: El 67% de los encuestados respondieron de acuerdo y totalmente de acuerdo, consideran que, en la empresa donde laboran, los clientes pagan con facilidad los créditos, el 12% respondió que se encuentran en desacuerdo, y el 21% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Se concluye que, se debe mejorar los procesos de cobranzas y retroalimentar de información al equipo de trabajo, para que los clientes estén informados que al atraso o falta de pago perjudican su línea de crédito.

Tabla 13

¿De acuerdo a la gestión de flujo de caja, y considerando que los ingresos son necesarios, usted considera que es buena la política de ventas al crédito?

Tabla 13: Gestión flujo de caja – Ingresos - Ventas

Frecuencias	Respuestas	Porcentajes
TD	0	0
D	0	0
NA/D	12	9
A	80	61
TA	39	30
Total	131	100

*Figura 13: Ingresos - Ventas*

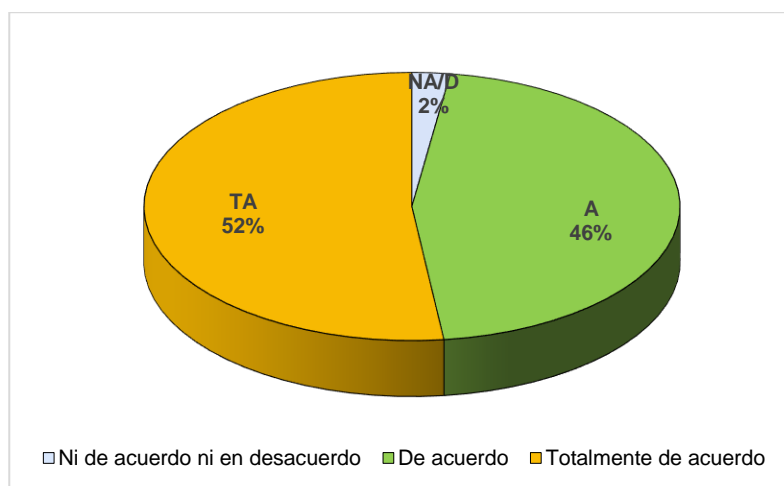
Interpretación: De acuerdo al análisis, el 91% de los encuestados, está totalmente de acuerdo y de acuerdo que se lleva una oportuna política de venta al crédito a los clientes y el 9% de los encuestados no está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por el resultado se deduce que, la política de venta al crédito es una buena opción para seguir creciendo en el negocio.

Tabla 14

¿Sabemos que toda empresa necesita de la gestión del flujo de caja, y que sus ingresos sean constantes, usted cree, que las ventas al contado ayudan a mejorar los ingresos?

Tabla 14: Gestión flujo de caja – Ingresos – Ventas

Frecuencias	Respuestas	Porcentajes
TD	0	0
D	0	0
NA/D	3	2
A	60	46
TA	68	52
Total	131	100

*Figura 14: Ingresos – Ventas*

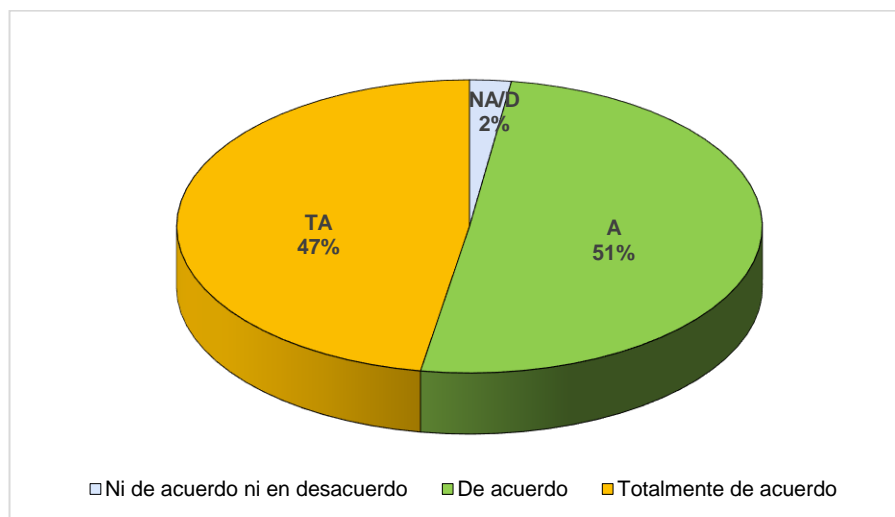
Interpretación: De acuerdo al análisis, el 98% de los encuestados, está totalmente de acuerdo y de acuerdo que la política de venta al contado ayuda a mejorar los ingresos del negocio. y el 2% de los encuestados no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, al parecer no están convencidos, pero tampoco desconfían. En conclusión, por el porcentaje se deduce que la política de venta al contado es la mejor opción que puede tener un negocio para seguir creciendo.

Tabla 15

¿Si la empresa no tiene una buena gestión de flujo de caja, y sus ingresos no son favorables, la empresa debería darles prioridad a las cobranzas?

Tabla 15: Gestión flujo de caja – Ingresos - Cobranzas

Frecuencias	Respuestas	Porcentajes
TD	0	0
D	0	0
NA/D	3	2
A	66	51
TA	62	47
Total	131	100

*Figura 15: Ingresos – Cobranzas*

Interpretación: De acuerdo al análisis, el 98% de los encuestados, está totalmente de acuerdo y de acuerdo que la empresa debería darles prioridad y fuerza a las cobranzas, son ventas que se dieron al crédito en su oportunidad y lo recomendable sería el retorno con el pago correspondiente que es lo que se desea. El 2% de los encuestados no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, al parecer se mantienen en el centro porque ven que la cobranza también es favorable. En conclusión, por el porcentaje, se deduce que en todo negocio se debe dar prioridad a las cobranzas, para incrementar el flujo de caja y tener disponibilidad de efectivo.

Tabla 16

¿La gestión de flujo de caja es importante para saber cómo se programará los pagos a los proveedores, usted cree que, teniendo flujo de caja, se podrá cumplir con los pagos en las fechas de vencimiento?

Tabla 16: Gestión flujo de caja – Egresos – Pago a proveedores

Frecuencias	Respuestas	Porcentajes
TD	0	0
D	0	0
NA/D	4	3
A	107	82
TA	20	15
Total	131	100

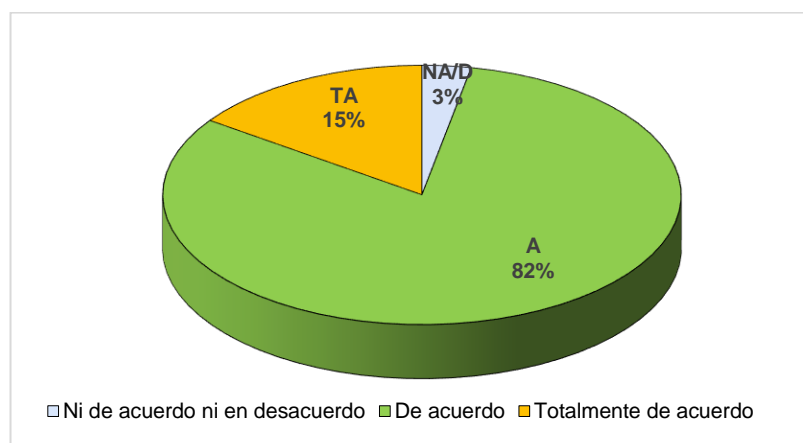


Figura 16: Egresos - Pago a proveedores

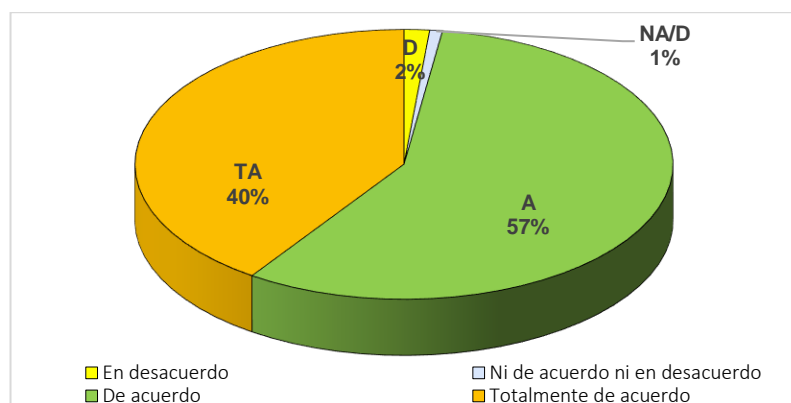
Interpretación: De acuerdo al análisis, el 97% de los encuestados, está totalmente de acuerdo y de acuerdo, es importante contar con la gestión del flujo de caja para realizar pagos a proveedores en las fechas establecidas. Y el restante que es el 3% de los encuestados no están ni de acuerdo ni en desacuerdo. En conclusión, De acuerdo al gráfico, la importancia de la gestión del flujo de caja dentro de una organización, para que el negocio cumpla con los compromisos de pago en las fechas establecidas. Aumentará la confianza e incrementará los créditos.

Tabla 17

¿Usted está de acuerdo que antes de tomar una decisión se debe conocer la gestión del flujo de caja, para programar los pagos, y al final si es necesario, la empresa solicite un préstamo bancario para cubrir sus pendientes?

Tabla 17: Gestión flujo de caja – Egresos – Préstamos

Frecuencias	Respuestas	Porcentajes
TD	0	0
D	2	2
NA/D	1	1
A	75	57
TA	53	40
Total	131	100

*Figura 17: Egresos – Préstamos*

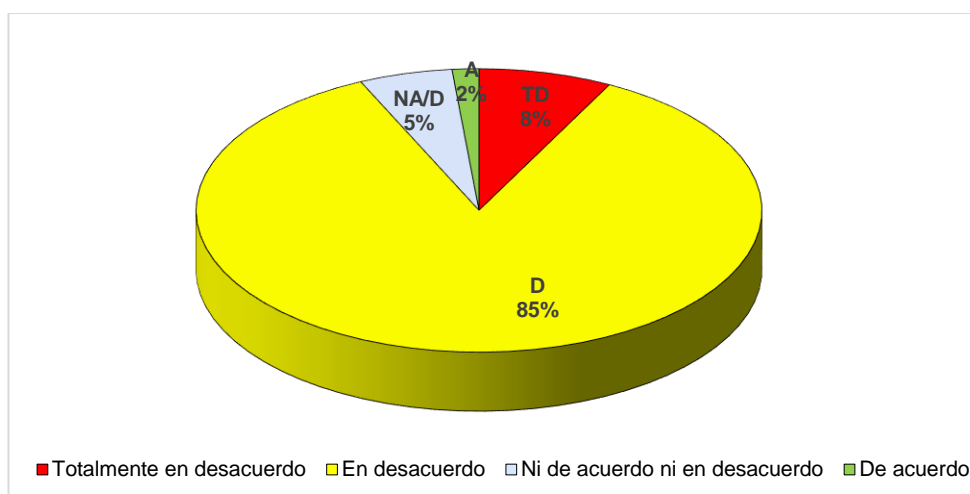
Interpretación: De acuerdo al análisis, el 97% de los encuestados, está totalmente de acuerdo y de acuerdo que antes de tomar una decisión se debe conocer al detalle la gestión de flujo de caja, para programar los pagos y al final si es necesario (solo si es necesario), la empresa puede solicitar un préstamo o una extensión de línea de crédito al banco, solo por la suma requerida para cubrir los pendientes de la empresa, de esta manera se cumple con lo programado y no se arrastran deudas. El 2% de los encuestados se encuentran en desacuerdo, no se debe solicitar préstamos para cubrir los compromisos urgentes, y el 1% está en la posición que ni en acuerdo ni en desacuerdo prefieren no opinar con relación a esta necesidad de la empresa. En conclusión, antes de obtener un préstamo bancario es importante, evaluar si favorece o perjudica a la empresa.

Tabla 18

¿La gestión de flujo de caja nos ayuda a programar los egresos que son los pagos, usted considera que la empresa debe solicitar préstamos bancarios más de lo necesario?

Tabla 18: Gestión flujo de caja – Egresos – Préstamos

Frecuencias	Respuestas	Porcentajes
TD	10	8
D	112	85
NA/D	7	5
A	2	2
TA	0	0
Total	131	100

*Figura 18: Egresos – Préstamos*

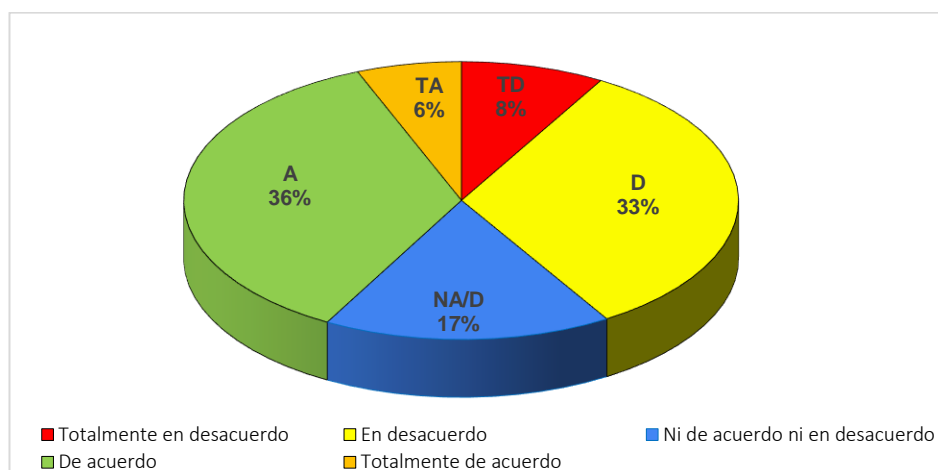
Interpretación: El 93% de los encuestados está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo que se solicite préstamos bancarios más allá de la necesidad de la empresa. Sin embargo, el 2% de los encuestados se encuentra de acuerdo, que se solicite préstamos bancarios más allá de la necesidad de la empresa y el 5% restante de los encuestados ni de acuerdo ni en desacuerdo. Se concluye, de acuerdo a la encuesta que, la mayoría considera estar en desacuerdo que la empresa solicite préstamo innecesario, solo se debe solicitar préstamo bancario en el caso de ser necesario.

Tabla 19

¿Para que la gestión del flujo de caja sea positiva y resulte con saldo de caja favorable al finalizar el año, considera usted, que el negocio ha sido rentable en estos últimos tres años?

Tabla 19: Gestión flujo de caja – Saldo de caja - Utilidad

Frecuencias	Respuestas	Porcentajes
TD	11	8
D	43	33
NA/D	22	17
A	47	36
TA	8	6
Total	131	100

*Figura 19: Saldo de caja – Utilidad*

Interpretación: El 42% de los encuestados está de acuerdo y totalmente acuerdo en que los últimos tres años el negocio ha sido rentable, esto es en empresas grandes, el 41% de los encuestados manifiesta que se encuentra en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, considerando que el país atraviesa dificultades en su economía. Y el 17% de los encuestados, respondió, que ni de acuerdo ni en desacuerdo. Se concluye, casi la mitad de ellas pudieron sobresalir, sin embargo, la otra mitad, no le fue muy favorable. Se debe mejorar las ventas, conquistar nuevos territorios, mantener stock actualizado, mejorar las promociones, etc.

5.2 Análisis de resultados

En esta fase los periodos para identificar y clasificar los temas para relacionarlos por medio del control y tratamiento de los datos. Por consiguiente, se debe describir de manera que, los datos se puedan analizar, además interpretar sobre la base de los objetivos y las variables de estudio, de acuerdo a las propuestas de la investigación en que se desarrolla (Estela A. E., 2016).

5.2.1 Contraste de hipótesis del objetivo específico 1:

Ho La gestión de créditos no se relaciona con la gestión de flujo de caja, en las empresas importadoras y distribuidoras de neumáticos.

H₁ La gestión de créditos tiene relación con la gestión de flujo de caja, en las empresas importadoras y distribuidoras de neumáticos.

Prueba estadística: Prueba Chi – Cuadrada (χ^2)

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Grados de libertad: 2

Punto Crítico: $X^2(2, 095) = 5,991464547$

Función Pivotal = 8,265

Tabla 20: Pruebas del Chi - Cuadrado

	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,265	2	,016
Razón de verosimilitud	8,882	2	,012
Asociación lineal por lineal	7,506	1	,006
N de casos válidos	131		

a 2 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5 el recuento mínimo esperado es 1,37.

Tabla 21: Contingencia Gestión de créditos - Gestión del flujo de caja

		Gestión de créditos			Total
		Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Gestión de flujo de caja	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	11	0	15
	De acuerdo	8	88	20	116
Total		12	99	20	131

El valor calculado: 8,265 Pertenece a la región crítica

Decisión de los resultados conseguidos: el punto crítico al 95% de confianza es 5,991464547 y como valor calculado tenemos 8,265 que pertenece a la región de la hipótesis alternativa, entonces se acepta la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula.

Conclusión: Lo que nos indica, es que la gestión de créditos tiene relación con la gestión de flujo de caja de las empresas e importadoras y distribuidoras de neumáticos.

5.2.2 Contraste de hipótesis del objetivo específico 2:

Ho La gestión de cobranzas **no** tiene relación con la gestión de flujo de caja en las empresas importadoras y distribuidoras de neumáticos

H₁ La gestión de cobranzas tiene relación con la gestión de flujo de caja en las empresas importadoras y distribuidoras de neumáticos.

Prueba estadística: Prueba Chi – Cuadrada (x^2)

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Grados de libertad: 2

Punto crítico: $X^2(2, 095) = 5,991464547$

Función pivotal = 14,808

Tabla 22: Pruebas del Chi - Cuadrado

	Significación asintótica		
	Valor	Gl	(bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,808	2	,001
Razón de verosimilitud	12,465	2	,002
Asociación lineal por lineal	12,278	1	,000
N de casos válidos	131		

Tabla 23: Contingencia Gestión de cobranzas - Gestión del flujo de caja

		Gestión de cobranzas			
		Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Gestión de flujo de caja	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	8	0	15
	De acuerdo	12	92	12	116
Total		19	100	12	131

El valor calculado: 14,808

Pertenece a la región crítica

Decisión de los resultados conseguidos: el punto crítico al 95% de confianza es 5,991464547 y como valor calculado tenemos 14,808 que pertenece a la región de la hipótesis alternativa, entonces se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: Lo que demuestra es, que la gestión de cobranzas tiene relación con la gestión de flujo de caja en las empresas e importadoras y distribuidoras de neumáticos.

5.3 Discusión de resultados.

5.3.1 Gestión de créditos / Gestión de flujo de caja

De acuerdo con el objetivo específico 1, donde hace referencia que la gestión de créditos tiene relación con la gestión de flujo de caja en las empresas importadoras y distribuidoras de neumáticos. Se observó, a través de las pruebas estadísticas del contraste de hipótesis, obteniendo un resultado del valor del chi cuadrado calculado 8,265 y el punto crítico al 95% de confianza a través de la prueba del chi cuadrada invertida de 5,991464547, se evidencia claramente, que el valor del chi cuadrado calculado es mayor que el punto crítico, esta ponderación hace posible afirmar que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa y como valor calculado tenemos 8,265 que pertenece a la región de la hipótesis alternativa, entonces se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: La gestión de créditos tiene relación con la gestión del flujo de caja de las empresas importadoras y distribuidoras de neumáticos. Según, Cabrera De Hernández, Rosa, Franco De Quintanilla, Aracely y Pineda Mejía, Eva. Pertenecientes a la universidad Tecnológica de el Salvador, en su tesis, el tema “Diagnóstico de la aplicación de políticas de ventas al crédito, como instrumento para incrementar ventas en el canal farma de droguería Santa Lucia” decidieron investigar el incremento de las ventas al crédito, en su empresa, así como las políticas de ventas al crédito. Al recoger la información de las encuestas concluyeron que las áreas mantienen comunicación, las personas nuevas que ingresan a laborar, reciben de forma verbal, la política de venta al crédito, pero de allí nunca más saben de ese tema, la empresa carece de capacitaciones constantes, e información con respecto a los cambios. El jefe de ventas y de créditos no manejan muy bien las políticas de crédito, eso es un craso error. También se descubrió que la fuerza de ventas, otorga créditos con fechas muy extensas que pone en peligro el flujo de caja de efectivo.

Con respecto a esta investigación, el problema por el cual se llegó a analizar el área de créditos, era por las pocas ventas al contado y más ventas al crédito, el tiempo de crédito era de 90, 120 y 150 días. Se encontraron files de clientes con documentos incompletos, las líneas de crédito otorgadas eran excesivas, no se respetaba la información del software sentinel, para otorgar créditos a los clientes, esto ocasionaba la falta de flujo de caja para cumplir con las obligaciones de la empresa, letras vencidas y protestadas en el banco y en la cartera.

De acuerdo a todo lo expuesto y en comparación por las autoras, en la investigación hay puntos similares de problema, que se asemeja a esta investigación.

Se concluye que, la gestión de créditos influye en la gestión de flujo de caja. Se debe elaborar el procedimiento de las políticas de crédito, tener claro el tema, aparte de capacitar al personal nuevo sobre las políticas de crédito, hasta que se alcance concientizar al personal de la seriedad del problema.

5.3.2 Gestión de cobranzas / Gestión de flujo de caja

De acuerdo con el objetivo específico 2. Que hace referencia a la gestión de cobranzas tiene relación con la gestión de flujo de caja en las empresas importadoras y distribuidoras de neumáticos. Se observó, a través de las pruebas estadísticas del contraste de hipótesis, obteniendo un resultado del valor del chi cuadrado calculado 14,808 y el punto crítico al 95% de confianza a través de la prueba del chi cuadrado invertida de 5,991464547, se evidencia claramente, que el valor del chi cuadrado calculado es mayor que el punto crítico, esta ponderación hace posible afirmar que se rechace la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa y como valor calculado es 14,808 que pertenece a la región de la hipótesis alternativa, entonces se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: La gestión de cobranzas tiene relación con la gestión del flujo de caja de las empresas importadoras y distribuidoras de neumáticos. La autora, Arce Huamaní, Luz, de la universidad autónoma del Perú. Consideró y eligió el tema, “Implicancia en la gestión de cobranza de las letras de cambio y su efecto en la liquidez de la empresa provenser S.A.C.” porque el objetivo es determinar el efecto de la gestión de cobranza, las letras de cambio en la liquidez de la empresa. Asimismo, se encontraron deficiencias en la gestión de las cuentas por cobrar con respecto a las letras de cambio. La cobranza es muy lenta por lo cual hay deficiencia para tener liquidez y atender las necesidades de la empresa. Existe una pésima atención al cliente, los reclamos no son atendidos, es una causa por el cual, el cliente ha dejado de pagar sus letras. Existe deficiencia de evaluación a los clientes para otorgar líneas de créditos, No hay personal capacitado que realice las negociaciones de cobranza, tampoco hay preocupación por la implementación de la misma.

Haciendo una comparación con el tema de investigación, se halló que, en algunas empresas, tienen letras vencidas en el banco y en cartera, muchas de las programaciones de cobranza salieron de control por el tiempo excesivo de crédito, además algunos de los clientes no poseen locales propios, por otro lado, en cuanto a las deudas acumuladas se vieron en la necesidad de cerrar el negocio, y al buscarlos simplemente estaban como no habidos, esto genera el incremento de las cuentas incobrables.

6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

1. Se concluye que, de acuerdo al primer objetivo específico, se contrastó que, la gestión de créditos tiene relación con la gestión de flujo de caja, por lo que, se debe elaborar los procedimientos de las políticas de crédito, para tener claro los temas, capacitar al personal nuevo sobre las políticas de crédito, hasta alcanzar la manera de concientizar al personal de la seriedad del problema que se presenta.

Según lo observado, del 100% de facturación de venta mensual, en los últimos meses el 70% de las ventas son al crédito y sólo el 30% son ventas al contado. De acuerdo a la encuesta se resalta, que es bueno realizar las ventas al crédito, pero sería favorable para la empresa, si mejoran el porcentaje de las ventas al contado y disminuyen las ventas al crédito.

2.- De acuerdo al segundo objetivo específico, se evidencia que, de acuerdo a las pruebas estadísticas, donde el valor del chi cuadrado es mayor al punto crítico, se deduce la importancia de la gestión de cobranzas y para el funcionamiento adecuado, es necesario programar con antelación y realizar un recordatorio al cliente. Además, se encontró en algunas empresas ciertas deficiencias que existen en la gestión de cobranzas, también se descubrió dificultades que presentan los clientes por efectos de mercado, los que muchas veces generan el incremento de cuentas incobrables.

6.2 RECOMENDACIONES

1. Se recomienda, crear una política de créditos, donde se especifique los requisitos, líneas de crédito, tiempo de pago, formas de pago, intereses por atrasos, así como los datos del representante legal, datos del encargado del área de tesorería o finanzas, es muy importante considerar la elaboración de contrato notariado para ambas partes, con acuerdos claros, para mejorar los procesos de créditos. Asimismo, capacitación a todas las áreas que no sea un secreto sino de conocimiento para todo el personal que labora dentro de la organización y conozca este punto.

Se recomienda, a todas las empresas, para tener una gestión de flujo de caja positivo, que las ventas al contado sean más del 70% y ventas al crédito menos del 30%.

2. De acuerdo al segundo objetivo específico, es de recomendación que, el área encargada de realizar la gestión de cobranzas, curse al cliente correos electrónicos y llamadas telefónicas con anticipación, informando la programación de las fechas de vencimiento del pago de sus deudas contraídas para evitar el incumplimiento de sus obligaciones y que esto con el tiempo engrose la lista de las cuentas incobrables.

REFERENCIAS

- Arce, L. H. (04 de 2017). *Implicancia en la gestión de cobranza de las letras de cambio y su efecto en la liquidez de la empresa Provenser S.A.C.* Recuperado el 11 de 05 de 2021, de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/376/1/Arce%20Huamani%2C%20Luz%20Angelica.pdf>
- Arizola, M. C., & Yara, C. D. (2018). *Implementación del flujo de caja como herramienta de gestión financiera para reducir el endeudamiento de la empresa Comaco Arizola EIRL, Chepén, 2017.* Recuperado el 05 de mayo de 2021, de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14770/Arizola%20Cerna%20Maria%20Alejandra%20Ang%c3%a9lica%20-%20Cardenas%20del%20Castillo%20Yara%20Jhazmyn.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación.* Universidad de La Sabana, Colombia: Pearson - Prentice Hall.
- Cabrera , R. D., Franco, A. Q., & Pineda, E. M. (Setiembre de 2017). *Diagnóstico de la aplicación de políticas de ventas al crédito, como instrumento para incrementar ventas en el canal Farma de Drogueria Santa Lucia.* Recuperado el 10 de 05 de 2021, de <http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/tesis/941001036.pdf>
- Cadena, J. C. (Febrero de 2018). *Propuesta de Implementación de flujos efectivo para la toma de decisiones gerenciales.* (P. U. Ecuador, Editor) Recuperado el 05 de mayo de 2021, de

[http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/15304/TESIS%20JOSSELY
N%20CADENA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/15304/TESIS%20JOSSELY%20N%20CADENA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Contabilidad III. (25 de 05 de 2021). Obtenido de http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/3/conta_3.pdf

Cueva, A. M. (2019). “*Gestión de riesgo de crédito para incrementar la calidad de cartera de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito 15 de setiembre LTDA. 2016 - 2017*”. Recuperado el 10 de 05 de 2021, de <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3383/CUEVA%20MORENO%20ANTONIO%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Culquicondor, G. N. (2018). *Sistema de control interno para el mejoramiento de la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa comercial ventura pallets export E.I.R.L.* Recuperado el 11 de 05 de 2021, de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1398/CON-CUL-NEI-2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Dávila, J. U. (2019). *Créditos comerciales y su incidencia en la gestión financiera de las Mypes comerciales en Villa María del Triunfo, 2017*. Recuperado el 10 de 05 de 2021, de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5302/davila_ujn.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Escoto, L. (2007). *Banca Comercial*. Recuperado el 15 de 07 de 2021, de <https://books.google.com.pe/books?id=oDIBV4vO54IC&pg=PA82&dq=formalizacion%20de%20cr%C3%A9ditos&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjincPHubHyAhWkqpUCHSoIAdUQ6AEwAHoECAkQA#v=onepage&q=formalizaci%C3%B3n%20de%20cr%C3%A9ditos&f=false>

Escudero, M. P. (2004). *Mercado de Capitales Europeo. El camino de la integración.*

Recuperado el 23 de 05 de 2021, de https://books.google.com.pe/books?id=4Bozcno_32MC&pg=PA239&dq=concepto+de+ingresos+ordinarios&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjiutjzt-DwAhV2G7kGHQkFAlgQ6AEwAHoECAAQAg#v=onepage&q=concepto%20de%20ingresos%20ordinarios&f=false

Estela , M. R. (03 de 07 de 2020). *Ingreso.* Recuperado el 25 de 05 de 2021, de

<https://concepto.de/ingreso-2/#ixzz6vu19ghwC>

Estela, A. E. (2016). *Lineamientos prácticos para investigar.* Lima: Estela Hnos.

Estupiñan, R. G. (2009). *Estado de flujos de efectivo y de otros flujos de fondos.* Recuperado

el 24 de 05 de 2021, de <https://elibro.net/es/ereader/bibliourp/69106>

Fernández , A. D. (2014). *UF0527 - Gestión y control administrativo de las operaciones de*

caja. Recuperado el 21 de 05 de 2021, de https://books.google.com.pe/books?id=p3xXDwAAQBAJ&pg=PA89&dq=flujo+de+caja+o+cash+flow+de+operaci%C3%B3n,+inversi%C3%B3n,+financiaci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjA77GfhN_wAhVeJrkGHYbMBOwQ6AEwAHoECAEQAg#v=onepage&q=flujo%20de%20caja%20o%20cash%20flow%20de
e

Gitman, L. J. (2003). *Principios de la administración financiera.* Recuperado el 20 de 05 de 2021, de

https://books.google.com.pe/books?id=KS_04zILe2gC&printsec=frontcover&dq=historia+contable+como+se+crea+el+estado+de+flujo+de+efectivo+o+flujo+de+caja&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiLs_L7gOTwAhUMErkGHce3CJwQ6AEwAXoECAUQAg#v=onepage&q&f=false

- Gonzales, A. V. (2017). *Análisis en el otorgamiento de los Créditos Comerciales en la Empresa Industrial Litografía Manix S.A.C., 2015 – 2016*. Recuperado el 16 de 05 de 2021, de <https://core.ac.uk/download/pdf/250158233.pdf>
- Gútierrez, J. G. (01 de 02 de 2015). *Gestión y control administrativo de las operaciones de caja*. Recuperado el 21 de 05 de 2021, de <https://books.google.com.pe/books?id=oLz-CAAAQBAJ&pg=PA61&dq=definici%C3%B3n+de+flujo+de+caja,+flujo+de+efectivo+o+cash+flow&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjgFPWkdzwAhWIA9QKHUH zDtUQ6AEwAnoECAQQA#v=onepage&q=definici%C3%B3n%20de%20flujo%20de%20caja%2C%20flujo%20d>
- Hernandez, R. S. (2014). *Libro Metodología de la investigación*. Recuperado el 08 de 06 de 2021
- Juarez , A. M. (07 de 2019). *Gestión de Tesorería y su relación con el flujo de caja proyectado en la Empresa Ecocentury SAC en el Distrito de Chorrillos en el periodo 2017*. Recuperado el 06 de 05 de 2021, de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/775/1/Juarez%20Miranda%2c%20Anghie%20Sofia.pdf>
- MEF. (2004). *Norma Internacional de Contabilidad N° 7*. Recuperado el 25 de 05 de 2021, de https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/con_nor_co/NIC07_04.pdf
- Morales, J. C., & Morales, A. C. (2015). *Libro de crédito y cobranzas*. Recuperado el 21 de 05 de 2021, de <https://elibro.net/es/lc/bibliourp/titulos/39380>
- Morán , G. L. (noviembre de 2016). *Análisis de flujos de caja para el control de las obligaciones financieras a corto plazo de la empresa XYZ S.A. PERIODO 2014 – 2015*”. Recuperado el 10 de mayo de 2021, de

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13977/1/PDF%20CPA%20GLENDA%20MORAN%20LOOR.pdf>

net, T. (13 de 03 de 2021). *Nuevas normas contables profesionales*. (T. Net, Productor) Recuperado el 10 de 07 de 2021, de <https://www.tributos.net/definicion-de-efectivo-898/>

Obando, M. M., & Castillo, M. A. (2018). *Propuesta para mejorar el flujo de caja en el proceso de tesorería como herramienta financiera en el laboratorio farmacéutico ABC S.A.S. para el año 2019*. (U. c. colombia, Editor) Recuperado el 05 de Mayo de 2021, de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/22476/1/Propuesta%20de%20mejoramiento%20de%20flujo%20de%20caja%20para%20el%20Laboratorio%20Farmaceutivo%20ABC%20SAS.pdf>

Oceano. (2011). *Manual de Contabilidad para no contadores*. Recuperado el 15 de 05 de 2021, de EDITORIAL OCEANO/Versión española de la tercera edición de la obra original de Clarence B. Nickerson Accounting Handbook for non Accountants publicada por Van Nostrand Reinhold Company, Nueva York, EEUU. (c) Edición original Van Nostrand Reinhold Com: <http://oceanodigital.oceano.com/Empresa/welcome.do?at=lp&prd=4&login=urp&password=biblioteca>

Oropeza, M. S. (2019). *Flujo de caja y su incidencia en las decisiones de gestión de tesorería en las empresas comerciales de colchones en Lima Metropolitana año 2017*. (U. R. Palma, Editor) Recuperado el 05 de 05 de 2021, de https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/3109/CONT-T030_47303048_T%20OROPEZA%20SANCHEZ%20MARCO%20ANTONIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Pere, A. B. (2009). *Gestión del crédito y cobro*. Recuperado el 25 de 05 de 2021, de https://books.google.com.pe/books?id=TRF0kJL8PUEC&printsec=frontcover&dq=gesti%C3%B3n+de+cr%C3%A9ditos+y+cobranzas*.pdf&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Ponce, O. C., Morejón, M. S., Salazar, G. P., & Baque, E. S. (setiembre de 2019). *Introducción a las finanzas*. Recuperado el 14 de mayo de 2021, de Libro: <https://books.google.com.pe/books?id=E46sDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=finanzas+pdf&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjfgMDd4crwAhWhHrkGHaO3Co8Q6AEwAHoECAYQAg#v=onepage&q&f=false>
- Quimi, G. M. (02 de 08 de 2019). “*Optimización en la gestión de cobranzas de la compañía Delcorp S.A.*”. Recuperado el 11 de 05 de 2021, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14030/1/T-UCSG-POS-MFEE-172.pdf>
- Román , J. F. (2017). *Estados Financieros Basicos*. Recuperado el 23 de 05 de 2021, de <https://books.google.com.pe/books?id=scomDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=sobre+flujo+de+efectivo,+flujo+de+caja+o+cash+flow&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj4PXsouHwAhUwmuAKHTYHABI4WhDoATAHegQICRAC#v=onepage&q&f=false>
- Salazar, B. L. (14 de 12 de 2017). *Egresos*. Recuperado el 25 de 05 de 2021, de <https://abcfinanzas.com/finanzas-personales/egresos/>
- Santomá, J. J. (2000). *Gestión de Tesorería*. Recuperado el 21 de 05 de 2021, de <https://books.google.com.pe/books?id=eGnOuuQXw7YC&pg=PA36&dq=definici%C3%B3n+de+flujo+de+caja,+flujo+de+efectivo+o+cash+flow&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjB9dyLqtzwAhXKIJUCHcIzBj04HhDoATAIegQIBxAC#v=onepage&q=definici%C3%B3n%20de%20flujo%20de%20caja%2C%20flujo%2>

- Simón, J. C. (2004). *Finanzas para emprendedores*. Recuperado el 21 de 05 de 2021, de https://books.google.com.pe/books?id=u_2G4N4OSo0C&pg=PA75&dq=definici%C3%B3n+de+flujo+de+caja,+flujo+de+efectivo+o+cash+flow&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjC9LjgoNzwAhWfLLkGHZ2NBbg4ChDoATABegQIABAC#v=onepage&q=definici%C3%B3n%20de%20flujo%20de%20caja%2C%20flujo%2
- Vargas, R. S. (2007). *Redalyc.estado de flujo de efectivo*. Recuperado el 25 de 05 de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/666/66615071009.pdf>

APÉNDICE A.- Encuestas

GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN DE FLUJO DE CAJA EN LAS EMPRESAS IMPORTADORAS Y DISTRIBUIDORAS DE NEUMÁTICOS

Variable	Dimensiones	Indicadores	Preguntas
Gestión de créditos	Evaluación de documentos	Establecimiento propio	1.- ¿En la gestión de créditos, al realizar la evaluación de documentos, usted considera importante que el cliente debe poseer establecimiento o local propio?
		Capacidad de pago	2.- ¿De acuerdo a la gestión de créditos y la evaluación de documentos, considera que el jefe de finanzas evalúa bien la capacidad de pago del cliente?
		Flujo de estado de efectivo, últimos 6 meses	3.- ¿Para que la gestión de créditos mejore, y la evaluación de documentos sea rápida, su empresa cuenta con un sistema de software que informa la situación crediticia del cliente? 4.- ¿Para que la gestión de créditos fluya y la evaluación tenga soporte, considera importante conocer el flujo de estado de efectivo de los clientes antes de otorgar el crédito?
	Políticas de créditos	Contrato firmado	5.- ¿Para que la gestión de crédito sea favorable y las políticas de crédito se cumplan de acuerdo a lo establecido, considera que es necesario realizar un contrato formal para otorgar créditos a los clientes?
		Solicitud de datos personales	6.- ¿En la gestión de créditos consideramos que las políticas de crédito ayudarían a mejorar todo el trámite de recopilar información y documentos del cliente, considera importante tener la solicitud de datos de los clientes incluido los datos de la persona que se encarga de los pagos?
		Crédito	7.- ¿La gestión de créditos nos ayudará a tomar decisiones para informar a los clientes las condiciones de pagos al crédito que la empresa

			ofrece, en su opinión los clientes cumplen con las fechas establecidas de pago?
Gestión de cobranzas	Proceso de cobranza	Whatsap	8.- ¿En la gestión de cobranzas consideramos todos los procesos, en su experiencia se informa al cliente sus reportes de deudas antes de la fecha de vencimiento?
		Mensaje por emails	9.- ¿En la gestión de cobranzas consideramos que se debe trabajar apoyados en los procesos de cobranzas, en su experiencia, en la empresa donde labora se realiza el seguimiento a los clientes morosos?
		Visitas personales	10.-¿En la gestión de recaudo es importante contar con todos los procesos de cobranzas, en su empresa el jefe de ventas, programa visitas a los clientes morosos?
	Retroalimentación	Evaluar el tiempo del proceso de gestión de cobranza	11.- ¿En la gestión de cobranzas, hacen constantes reuniones para verificar los procedimientos de cobranzas y mejorar la retroalimentación, en su opinión en su empresa lo aplican? 12.- ¿En la gestión de cobranzas, modifican los procesos y las acortan con la retroalimentación, usted cree que en su empresa los clientes pagan con facilidad los créditos?
Gestión de flujo de caja	Ingresos	Ventas	13.- ¿De acuerdo a la gestión de flujo de caja, y considerando que los ingresos son necesarios, usted considera que es buena la política de ventas al crédito?

		Cobranzas	<p>14.- ¿Sabemos que toda empresa necesita de la gestión del flujo de caja, y que sus ingresos sean constantes, usted cree, que las ventas al contado ayudan a mejorar los ingresos?</p> <p>15.- ¿Si la empresa no tiene una buena gestión de flujo de caja, y sus ingresos no son favorables, la empresa debería darle, prioridad a las cobranzas?</p>
Egresos		Pago a proveedores	16.- ¿La gestión de flujo de caja es importante para saber cómo se programará los pagos a los proveedores, usted cree que, teniendo flujo de caja, se podrá cumplir con los pagos en las fechas de vencimiento?
		Préstamos	<p>17.- ¿Usted está de acuerdo que antes de tomar una decisión se debe conocer la gestión del flujo de caja, para programar los pagos, y al final si es necesario, la empresa solicite un préstamo bancario para cubrir sus pendientes?</p> <p>18.- ¿La gestión de flujo de caja nos ayuda a programar los egresos que son los pagos, usted considera que la empresa debe solicitar préstamos bancarios más de lo necesario?</p>
Saldos		Utilidad	19.- ¿Para que la gestión del flujo de caja sea, positivo y resulte con saldo de caja favorable al finalizar año, considera usted, que el negocio ha sido rentable en estos últimos tres años?
		Rentabilidad	

APÉNDICE B.- Norma internacional de contabilidad N° 7

ESTADOS DE FLUJO DE EFECTIVO

La información acerca de los flujos de efectivo es útil porque suministra a los usuarios de los estados financieros las bases para evaluar la capacidad que tiene la entidad para generar efectivo y equivalentes al efectivo, así como las necesidades de liquidez que ésta tiene. Para tomar decisiones económicas, los usuarios deben evaluar la capacidad que la entidad tiene de generar efectivo y equivalentes al efectivo, así como las fechas en que se producen y el grado de certidumbre relativa de su aparición.

El objetivo de esta Norma es exigir a las entidades que suministren información acerca de los movimientos retrospectivos en el efectivo y los equivalentes al efectivo que posee, mediante la presentación de un estado del flujo de efectivo, clasificados según que procedan de actividades de operación, de inversión y de financiación.

Alcance

1. Las entidades deben confeccionar un estado de flujo de efectivo, de acuerdo con los requisitos establecidos en esta Norma, y deben presentarlo como parte integrante de sus estados financieros, para cada periodo en que sea obligatoria la presentación de éstos.
2. Esta Norma sustituye a la antigua NIC 7 Estado de Cambios en la posición Financiera, aprobada en julio de 1977.

Fecha de vigencia

53. Esta Norma Internacional de Contabilidad tendrá vigencia para los estados financieros que cubran periodos que comiencen a partir del 1 de enero de 1994.