

**UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS**



**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**TESIS**

**LA GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y EL  
FLUJO DE CAJA OPERATIVO EN LA EMPRESA  
SEGYMAQ S.A.C. LIMA 2022**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR  
PÚBLICO**

**AUTOR:**

**QUIROZ ROMERO HUBER KENJO  
CÓDIGO ORCID: 0000-0002-1514-9292**

**ASESOR:**

**MG. GOMEZ ACHOCALLA JOSE LUIS  
CÓDIGO ORCID: 0000-0002-5410-0512**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN: COSTOS Y PRESUPUESTOS**

**LIMA, PERÚ  
ENERO, 2022**



## **Dedicatoria**

Dedico el presente trabajo a mis padres por ser los arquitectos quienes me inculcaron desde pequeño los valores humanos, sobre todo la honradez y me tuvieron paciencia; me escucharon y aconsejaron en los momentos más difíciles de mi vida.

De la misma forma dedico el trabajo a mis hermanos, primos, mis tíos y abuelos que de alguna forma influyeron en mi conducta y carácter, formaron parte de mi personalidad en el transcurso de mi vida año tras año, recordándolos siempre en las buenas y en las malas los momentos que nos tocó vivir.

Y finalmente dedico el trabajo a mis compañeros y profesores de la promoción del 2006 José del Carmen Marín Arista, colegas y amigos, que a pesar de haber pasado tanto tiempo aun mantenemos buena comunicación, sobre todo buenos consejos a pesar de la distancia.

## **Agradecimiento**

En primer lugar agradezco a Dios, por la salud, por guiarme en el sendero del conocimiento a pesar de las pruebas y experiencias que en medio de tantas dificultades pero con perseverancia logre cumplir una meta más en mi vida.

Así mismo expreso mi agradecimiento a los docentes de la universidad de las américas por compartir sus conocimientos, buenas enseñanzas y experiencias en el ámbito profesional, para poder desenvolverme en el campo laboral profesional.

Y finalmente mi agradecimiento a todas aquellas personas que me apoyaron en la elaboración de mi trabajo de investigación y que fue de mucha utilidad para el análisis de mi proyecto de tesis.

## Resumen

El presente trabajo de investigación se desarrolló en la empresa Segymaq S.A.C. Lurigancho - Chosica, 2022. El objetivo principal de la presente investigación fue analizar la relación que existe entre la gestión de créditos y cobranzas y el flujo de caja operativo de la empresa Segymaq S.A.C. Lurigancho - Chosica, 2022. La metodología de la investigación que se ha desarrollado es de tipo descriptiva, correlacional y transversal, de diseño no experimental, realizado con una muestra a 15 personas de la empresa que conocen de la problemática. Como técnica principal se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario, con un alto grado de confiabilidad y validez de los instrumentos de recopilación de datos, realizados con el soporte estadístico del programa SPSS versión 24 y la opinión o juicio de expertos. Concluye que el valor de significancia asociada a la prueba es de 0.003 inferior al valor de significancia de la prueba, por lo que podemos rechazar la hipótesis nula y afirmarnos que las variables presentan relación directa y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman alcanza el 0,707, podemos afirmar que la relación es directa y alta.

Palabras claves: Gestión de créditos y cobranzas y el flujo de caja operativo

### **Abstract**

The present research work was developed in the company Segymaq S.A.C. Lurigancho - Chosica, 2022. The main objective of this research was to analyze the relationship between credit and collection management and the operating cash flow of the company Segymaq S.A.C. Lurigancho - Chosica, 2022. The methodology of the research that has been developed is descriptive, correlational and cross-sectional, with a non-experimental design, carried out with a sample of 15 people from the company who know about the problem. The survey was used as the main technique and the questionnaire as an instrument, with a high degree of reliability and validity of the data collection instruments, carried out with the statistical support of the SPSS version 24 program and the opinion or judgment of experts. It concludes that the significance value associated with the test is 0.003 lower than the significance value of the test, so we can reject the null hypothesis and affirm that the variables have a direct relationship and the Spearman's Rho correlation coefficient reaches 0.707, we can say that the relationship is direct and high.

**Keywords:** Credit and collection management and operating cash flow

## Tabla de Contenido

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
Tabla de contenido.....	vii
Lista de tablas.....	xi
Lista de figuras.....	xii
Introducción.....	1
Capítulo I: Problema de la Investigación.....	3
1.1. Descripción de la Realidad del Problema.....	3
1.2. Planteamiento del Problema.....	6
1.2.1. Problema general.....	6
1.2.2. Problemas específicos.....	6
1.3. Objetivos de la Investigación.....	6
1.3.1. Objetivo general.....	6
1.3.2. Objetivos específicos.....	7
1.4. Justificación e Importancia.....	7
1.4.1. Justificación teórica.....	7
1.5. Limitaciones.....	7
Capítulo II: Marco Teórico.....	8
2.1. Antecedentes.....	8
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	8
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	15

2.2. Bases Teóricas .....	19
2.2.1. Variable 1 – Gestión de créditos y cobranzas .....	19
2.2.1.1 Definición.....	19
2.2.1.2. Importancia de la gestión de créditos y cobranzas .....	19
2.2.1.3. Condiciones de crédito .....	20
2.2.1.4. Proceso de concesión del crédito .....	20
2.2.1.5. Evaluación del crédito.....	21
2.2.1.6. Dimensión 1: Políticas de crédito .....	21
2.2.1.7 Dimensión 2: Políticas de cobranza .....	22
2.2.1.8 Dimensión 3: Riesgo crediticio .....	22
2.2.2. Variable 2 - Flujo de caja operativo.....	22
2.2.2.1. Definición.....	23
2.2.2.2. Importancia del flujo de caja operativo.....	23
2.2.2.3. Evaluación del flujo de caja operativo .....	23
2.2.2.4. Dimensión 1: Ingreso de efectivo .....	27
2.2.2.5. Dimensión 2: Egresos del efectivo.....	27
2.2.2.6. Dimensión 3: Fondos disponibles .....	28
2.3. Definición de Términos .....	28
2.3.1. Actividades de financiamiento.....	28
2.3.2 Actividades de inversión .....	28
2.3.3 Capital social.....	28
2.3.4 COVID 19 .....	28
2.3.5 El sistema financiero .....	29
2.3.6 Estados financieros.....	29
2.3.7 Rentabilidad .....	29

2.3.8 Riesgo de liquidez .....	29
2.3.9 Punto de partida .....	30
2.3.10 Razón líquida .....	30
2.3.11 Línea de crédito.....	30
Capítulo III: Metodología de a Investigación .....	31
3.1. Enfoque de la Investigación.....	31
3.2. Variables .....	31
3.2.1. Operacionalización de las Variables de Estudio .....	31
3.3. Hipótesis .....	32
3.3.1. Hipótesis general.....	32
3.3.2. Hipótesis específicas .....	33
3.4. Tipo de Investigación .....	33
3.5. Diseño de la Investigación.....	34
3.6. Población y Muestra .....	34
3.6.1. Población.....	34
3.6.2. Muestra.....	35
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	35
3.7.1. Técnicas y recolección de datos .....	35
3.7.2. Instrumentos de recolección de datos .....	35
3.7.3. Ficha técnica .....	36
3.7.4. Validez del instrumento .....	37
3.7.5. Confiabilidad del instrumento.....	38
Capítulo IV: Resultados .....	40
4.1. Análisis de los Resultados .....	40
4.1.1. Estadística descriptiva .....	40

4.1.2. Estadística inferencial .....	49
4.1.2.1. Prueba de normalidad .....	49
4.1.2.2. Prueba de hipótesis .....	50
Discusión.....	54
Conclusiones .....	57
Recomendaciones .....	58
Referencias bibliográficas.....	60
Apéndices.....	65

### Lista de Tablas

Tabla 1: Matriz operacional de la gestión de créditos y cobranzas .....	31
Tabla 2: Matriz operacional del flujo de caja operativo.....	32
Tabla 3: Validación de juicio por expertos .....	37
Tabla 4: Coeficiente del Alfa de Cronbach.....	39
Tabla 5: Confiabilidad de los instrumentos .....	39
Tabla 6: Descripción de los niveles de la gestión de créditos y cobranzas .....	40
Tabla 7: Descripción de los niveles de la dimensión políticas de crédito .....	41
Tabla 8: Descripción de los niveles de la dimensión políticas de cobranza.....	42
Tabla 9: Descripción de los niveles de la dimensión riesgo crediticio .....	43
Tabla 10: Descripción de los niveles el flujo de caja operativo .....	44
Tabla 11: Descripción de los niveles de la dimensión ingreso de efectivo .....	45
Tabla 12: Descripción de los niveles de la dimensión egresos del efectivo.....	47
Tabla 13: Descripción de los niveles de la dimensión fondos disponible.....	48
Tabla 14: Prueba de normalidad .....	49
Tabla 15: Correlación gestión de créditos y cobranza y el flujo de caja operativo.....	50
Tabla 16: Correlación entre políticas de crédito y el flujo de caja operativo.....	51
Tabla 17: Correlación entre políticas de cobranza y el flujo de caja operativo .....	52
Tabla 18: Correlación entre riesgo crediticio y el flujo de caja operativo .....	53

## Lista de Figuras

Figura N° 1: Gestión de créditos y cobranzas.....	40
Figura N° 2: Políticas de crédito.....	41
Figura N° 3: Políticas de cobranzas.....	43
Figura N° 4: Riesgo crediticio.....	44
Figura N° 5: El flujo de caja operativo.....	45
Figura N° 6: Ingreso de efectivo.....	46
Figura N° 7: Egresos de efectivo.....	47
Figura N° 8 Fondos disponible.....	48

## **Introducción**

La presente investigación titulada la gestión de créditos y cobranzas y el flujo de caja operativo de la empresa Segymaq S.A.C. ubicado en Lurigancho - Chosica, 2022, tiene como objetivo y propósito demostrar la relación que existe entre los créditos y cobranzas y el flujo de caja operativo de la nombrada empresa para obtener el mejor control y aumento de flujo de caja de efectivo disponible de las operaciones que realiza la empresa comercial en sus actividades.

Las cuentas por cobrar son consideradas útiles porque nos permiten analizar si la operación fue al contado o al crédito y optimizar posibles gastos innecesarios de dinero; y a obtener un mejor control en las operaciones de la empresa en un periodo o ejercicio, llevando un mejor manejo y demostrando con seguridad en que se está manejando y aplicando la gestión de créditos y cobranzas correctamente de la mano con los Estados Financieros.

Los estados financieros resultan verdaderamente útiles para los inversionistas, así mismo en la Bolsa de valores, ya que tendrán toda la información para estudiar si es viable invertir o no en una empresa, porque en los estados financieros reflejan las cuentas por cobrar de la empresa. De esta manera que se crea una mayor transparencia en el mercado de negocios que beneficiara en primer lugar a los inversionistas habituales y en segundo lugar a las instituciones o empresas acreedoras del financiamiento.

El flujo de caja es un medio por el cual se moviliza una serie de actividades de operación, actividades de inversión y actividades de financiamiento con el objetivo es obtener una serie de resultados; es decir; medir las entradas y salidas de dinero en un periodo determinado, que al finalizar el ejercicio da como resultado un beneficio de dinero positivo o negativo producto de la toma de decisiones comerciales de la empresa.

Para una mejor explicación del trabajo de investigación, se procedió a dividir en capítulos: El Primer Capítulo: Hablamos sobre el problema de la investigación, veremos la

formulación del problema y los objetivos, tanto general como específico, ahí mismo encontraremos la justificación del problema, las limitaciones y la viabilidad de la investigación. En el Segundo Capítulo: Damos a conocer el Marco Teórico, donde se cita los antecedentes nacionales e internacionales de la investigación, así mismo se menciona las bases teóricas, las definiciones conceptuales, las hipótesis, las variables y el cuadro de Operacionalización de variables. En el Tercer Capítulo: Hablamos sobre los resultados de la investigación, donde exhibimos las técnicas o instrumentos de recolección de datos, la población, la muestra para el procesamiento de información, validez y confiabilidad del instrumento de la encuesta realizada. En el Cuarto Capítulo: Presentaremos el análisis de los resultados de la encuesta estadística descriptiva por el método baremos, utilizaremos el método inferencial para elaborar la prueba de normalidad por el método Shapiro-Wilk ya que la encuesta está dirigido a un grupo de personas  $< a 50$  y hallaremos la prueba de hipótesis por el método Rho de Spearman. Y de acuerdo a los resultados empleados presentaremos el análisis de las discusiones del proyecto de investigación, las conclusiones del proyecto de investigación y finalizaremos con las recomendaciones para un mejor rendimiento económico de la empresa.

## **Capítulo I: Problema de la Investigación**

### **1.1. Descripción de la Realidad del Problema**

La gestión de créditos y cobranzas constituye un instrumento de derecho muy importante dentro de las actividades de las empresas; es por ello, si no se logra cobrar las ventas dentro del plazo pactado la empresa no dispondrá del efectivo para cancelar sus obligaciones que realiza la empresa en relación a sus actividades comerciales. Es por ello que la gestión de créditos y cobranzas son portafolios de información cuantitativos fundamentales para llevar a cabo el control de los trabajos y obligaciones que percibe la empresa comercial dentro de sus actividades.

La toma de decisiones en los estados financieros es el punto de equilibrio que dependerá del destino económico de la empresa; es por ello que la presentación de los estados financieros son importante porque nos ayuda a evaluar la situación económica de la empresa en un periodo de tiempo determinado; por ello es necesario presentar los informes contables de los estados financieros mensuales para una mejor evaluación progresiva y posteriormente tomar decisiones que afecten la estructura económica y financiera de las cuentas por cobrar de la empresa.

El flujo de caja operativo es el rendimiento que produce un capital en un periodo determinado, ya que a corto o a largo plazo del ejercicio de sus actividades comerciales permite comparar progresivamente una determinada acción de la rentabilidad que se ha generado o va a generar a futuro de forma positiva o negativa de esa acción.

Por tanto, cuanto más flujo de caja se pretende obtener más riesgo hay que asumir en una inversión, el beneficio debe dividirse por la cantidad de recursos financieros utilizados. La única razón para elegir una inversión con riesgo ante una alternativa de ahorro sin riesgo es la posibilidad de obtener de ella una rentabilidad mayor que genere beneficio; o que en algunos casos puede no producirse beneficios, e incluso puede significar perder el capital invertido. En

cualquiera de los 3 casos mencionados son tomas de decisiones de riesgo que asumen los accionistas, socios o gerentes de una empresa.

La empresa Segymaq S.A.C. es una empresa dedicada a la venta de accesorios de perforación diamantina y geotecnia y al alquiler de maquinarias perforadoras, por el cual, nace de la necesidad de brindar una innovación, calidad y garantía, tanto en los servicios, repuestos y maquinarias, cumple todos los estándares de calidad y seguridad; con procesos rigurosos, para la operación y destreza para el mejor trato comercial, la empresa está ubicada en Asociación las Lomas de los Ángeles Mz. L Lote 5 – Lurigancho - Chosica.

Se fundó en el año 2018, en una de las principales zonas del Centro de Lima; en sus inicios no tenía mucha demanda, pero al transcurrir los años y al ofrecer a los clientes un servicio de calidad que cumpla con los procedimientos rigurosos de calidad y de seguridad, a precio de mercado, la empresa logro mejorar y establecer su dominio en el mercado actual.

Su actividad comercial principal consiste en proporcionar accesorios de calidad para maquinas diamantinas e hidráulicas, para el correcto funcionamiento de las maquinarias de perforación que solicite el cliente para el funcionamiento de la maquinaria en obra o en proyecto desarrollo del negocio comercial que solicite el cliente para el funcionamiento de sus maquinarias, con la finalidad de proporcionar un buen servicio para el desarrollo de la producción.

La empresa está organizada por especialistas, que son profesionales mecánicos hidráulicos, soldadores y torneros que se encargan de revisar, inspeccionar y dar mantenimiento y reparación a las maquinarias de acuerdo al servicio requerido por el cliente, los operarios que manipulan las maquinarias pesadas, las personas de control de calidad que validan el proyecto, personal de mantenimiento y limpieza, el departamento de ventas, el área de contabilidad, el área de la administración y los gerentes.

Su misión es ofrecer a los clientes un servicio de calidad de los productos los productos y servicio de reparación que se desarrolla en el taller de fabricaciones, elaborando soluciones tecnológicas con garantía y eficiencia mediante, la investigación, desarrollo y producción que mejore el rendimiento de las maquinarias a futuro a satisfacción del cliente.

Su visión es abarca las zonas más remotas del Perú. Ser reconocido a nivel nacional por su amplia trayectoria en la gestión, líder en fabricación y servicios de mantenimiento de máquinas y accesorios de perforación diamantina y geotecnia, con capacidad de brindar servicios integrales, reconocida por la calidad, tecnología, diseño innovador y alto sentido de responsabilidad social. Asesorar proyectos a clientes ilustres y clientes extranjeros más renombrados, el cual permita a la empresa proyectar a un mejor perfil de servicio y de calidad, tener una buena recomendación por parte del cliente.

Uno de los problemas de la empresa Segymaq S.A.C. en la actualidad es que no prevén con anticipación las consecuencias que tendrán las diferentes decisiones sobre su flujo de caja operativo, lo que refleja en un futuro como una pérdida a falta de un buen control y cruces de información de la gestión de las cuentas por cobrar y por pagar, para facilitar la toma de decisiones obteniendo un resultado eficiente, que mejore su rendimiento económico de la empresa,

El riesgo del flujo de caja operativo de la empresa Segymaq S.A.C. ha sido un factor que ha perjudicado, por la falta de cruce de información; tales como, un inadecuado control del promedio de las cobranzas al crédito, afectando su rentabilidad económica de efectivo disponible para hacer frente a sus obligaciones con los proveedores o bancos, entre otras instituciones, lo que refleja en el futuro como una pérdida económica y financiera de su rentabilidad

La presente investigación, tiene como punto principal identificar las incidencias que ayuden a afrontar los cambios y riesgos que atraviesa la empresa en su actividad y que puede

mejorarse en la gestión de créditos y cobranzas, para una mayor eficiencia y eficacia en los flujos de caja operativo que permita controlar y minimizar los porcentajes de riesgo y así ayuden a afrontar los cambios financieros de la empresa; para lo cual centramos nuestra investigación del caso en la empresa Segymaq S.A.C. ubicada en el distrito de Lurigancho - Chosica, para realizar el análisis correspondiente de la problemática de las variables. Al término del informe se podrá aportar las recomendaciones y conclusiones obtenidas en el diseño de control del tema de la investigación.

## **1.2. Planteamiento del Problema**

### ***1.2.1 Problema General.***

¿Qué relación existe entre la gestión de créditos y cobranzas y el flujo de caja operativo, en la empresa Segymaq S.A.C. Lurigancho - Chosica, 2022?

### ***1.2.2 Problemas Específicos.***

#### **Problema Específico 1:**

¿Qué relación existe entre las políticas de crédito y el flujo de caja operativo, en la empresa Segymaq S.A.C. Lurigancho - Chosica, 2022?

#### **Problema Específico 2:**

¿Qué relación existe entre las políticas de cobranza y el flujo de caja operativo, en la empresa Segymaq S.A.C. Lurigancho - Chosica, 2022?

#### **Problema Específico 3:**

¿Qué relación existe entre el riesgo crediticio y el flujo de caja operativo, en la empresa Segymaq S.A.C. Lurigancho - Chosica, 2022?

## **1.3. Objetivos de la Investigación**

### ***1.3.1 Objetivo General.***

Determinar relación que existe entre la gestión de créditos y cobranzas y el flujo de caja operativo, en la empresa Segymaq S.A.C. Lurigancho - Chosica, 2022.

### ***1.3.2 Objetivos Específicos.***

#### **Objetivo Específico 1:**

Determinar relación que existe entre las políticas de crédito y el flujo de caja operativo, en la empresa Segymaq S.A.C. Lurigancho - Chosica, 2022.

#### **Objetivo Específico 2:**

Determinar relación que existe entre las políticas de cobranza y el flujo de caja operativo, en la empresa Segymaq S.A.C. Lurigancho - Chosica, 2022.

#### **Objetivo Específico 3:**

Determinar relación que existe entre el riesgo crediticio y el flujo de caja operativo, en la empresa Segymaq S.A.C. Lurigancho - Chosica, 2022.

## **1.4. Justificación e Importancia**

### ***1.4.1 Justificación Teórica.***

El presente proyecto de investigación se justifica teóricamente, en la gestión de créditos y cobranzas y con ello buscar una mayor relación en el flujo de caja operativo real de la empresa que influyen tanto en las tomas de decisiones empresariales internas y externas. Teniendo como propósito salvaguardar los resultados económicos en termino de eficiencia y eficacia favorables en la empresa Segymaq S.A.C.

## **1.5. Limitaciones**

La investigación se realizó en el distrito de San Martín de Porres, para ser más precisos dentro de la empresa Segymaq S.A.C., donde se solicitó la información necesaria para la elaboración del trabajo de la investigación. Sin embargo, nuestras limitaciones fue el personal que trabaja dentro de la empresa, ya que a causa de la pandemia por el COVID-19 que ha afectado económicamente los negocios la empresa ha tenido que reducir su personal, el cual la población fue limitada en la encuesta formulada a los trabajadores.

## Capítulo II: Marco Teórico

### 2.1. Antecedentes

Después de haber abordado el tema; “La gestión de créditos y cobranzas y el flujo de caja operativo de la empresa Segymaq S.A.C. en el año 2022; a continuación, se citan los antecedentes de investigación que guarda relación con el tema y que servirán de referencia.

#### 2.1.1 Antecedentes Internacionales

Chiang (2017) *Propuesta de un sistema para optimizar el flujo de caja de AMDE Computers Corporation, S.A.* Tesis de grado. Universidad de Costa Rica, San José – Costa Rica. Planteo que la empresa en estudio es pionera en el campo de la tecnología de computación y comunicación, tanto en productos como servicios. Se encarga de importar directamente y distribuir a nivel nacional marcas de empresas líderes a nivel mundial, además de ofrecer servicios de mantenimiento y reparación de estos. La importancia del mercado de la tecnología para desarrollar todo tipo de labores en las empresas ha tomado una necesidad crucial para los negocios en las pequeñas y grandes empresas, tanto a nivel nacional como internacional. Ha transformado los procesos en los cuales se depende de equipos para el cumplimiento de las tareas. Esta empresa se ha mantenido al filo de la innovación gracias a su amplia trayectoria y buenas relaciones comerciales con los proveedores. Además, de ofrecer tecnología de punta mediante teléfonos inteligentes, los cuales han tenido un crecimiento acelerado en la última década. El presente trabajo tiene como propósito valorar, mejorar y optimizar el flujo de caja de la empresa AMDE Computers Corporation, S.A., mediante un análisis del flujo de caja de los últimos cuatro años, así como un análisis de flujo de caja proyectado e indicadores financieros de rentabilidad para valorar el cumplimiento de los objetivos de la planeación gerencial de la empresa. La empresa ha tenido finanzas sanas en los últimos años y, actualmente, cuenta con sus oficinas centrales en San José centro y sedes en Cartago y Heredia. Sin embargo, no ha logrado desarrollar los planes de expansión hacia zonas como Alajuela,

Escazú y Tres Ríos, a pesar de que sí cuenta con mensajeros y medios de entrega que cubren el Gran Área Metropolitana. Actualmente, la compañía tiene deseos de optimizar su flujo de caja, para así analizar opciones de expansión e inversión, en torno o no de su giro de negocios y optar por posibilidades como créditos para la empresa y líneas de crédito para sus clientes. Las herramientas financieras permiten evaluar la rentabilidad actual del negocio que se encuentra en marcha y, a su vez, analizar proyectos de inversión, tales como el desarrollo de nuevas marcas o productos, adquisición de nuevos activos, valorar el costo de oportunidad, anticipar déficit de efectivo y buscar financiamiento oportuno. Cabe destacar la importancia del aspecto financiero para evaluar flujos de caja, los indicadores convencionales de rentabilidad tales como: ROA y ROE se basan en ganancias contables. Sin embargo, si estas no se convierten en flujo de caja real, su aportación puede ser engañosa. El objetivo general del proyecto es proponer un sistema para optimizar el flujo de caja de la empresa AMDE Computers Corporation, S.A. mediante un análisis del flujo de caja de los últimos cuatro años, un análisis de flujo de caja proyectado e indicadores financieros de rentabilidad para valorar el cumplimiento de los objetivos de la planeación gerencial de la empresa. Los objetivos específicos que se desarrollan son los siguientes: Contextualizar la industria de la comercialización de tecnologías de la información y comunicación y exponer los conceptos teóricos que permitan fundamentar las bases para el análisis estratégico del flujo de caja, para la elaboración de una propuesta con el fin de optimizar los flujos de caja de la empresa. • Describir la situación coyuntural de AMDE Computers Corporation, S.A, su estrategia financiera y las características del entorno que se desarrollan en el mercado de las tecnologías de información y comunicación en Costa Rica. Analizar los flujos de caja de la empresa de los últimos cuatro años, crear un flujo de caja proyectado y utilizar indicadores financieros como por ejemplo el EBITDA (por sus siglas en inglés Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization, en español, la utilidad antes de intereses, impuestos, depreciación y

amortización de activos tangibles) para proponer un sistema para optimizar el flujo de caja. Desarrollar una propuesta de un sistema para optimizar el flujo de caja de la empresa AMDE Computers Corporation, S.A.

La propuesta de un sistema para optimizar el flujo de caja de AMDE Computers Corporation, S.A. contribuye de manera significativa porque permite prevenir y optimizar los flujos de caja en un periodo determinado con el análisis proyectado y utilizando los indicadores financieros para gestionar una mejor proyección de los resultados de rentabilidad.

Muñoz (2020) *Valoración de empresa Aguas Andinas S.A.: a través del método de flujo de caja descontado*. Tesis de grado. Universidad de Chile. Santiago - Chile. Considera que el propósito del presente estudio es entregar una estimación para el valor económico de la acción de Aguas Andinas S.A., la mayor empresa sanitaria de Chile e integrante de uno de los grupos sanitarios más importantes de América Latina, perteneciente al índice bursátil IPSA, lo que demuestra su gran presencia en el mercado accionario. Para efectuar la valoración se utilizó el método de Flujos de Cajas Descontados utilizando información pública de los años 2015 al 2019 obtenida de los Estados Financieros de Aguas Andinas y datos publicados en el informe de Gestión Sanitaria de la Superintendencia de Servicios Sanitarios. En primera instancia, se realizó una descripción de la industria sanitaria para entender el contexto en el cual se desenvuelve la empresa y luego se analizaron características como la cadena de valor, las filiales, el gobierno corporativo, entre otros. Además, una condición importante para poder utilizar el método de Flujo de Caja Descontado es que la empresa tenga una estructura de capital objetivo de largo plazo, por ende, se identificó el financiamiento y estructura de capital objetivo de la empresa. Dado que ésta resultó estable durante los años, se corrobora que el método utilizado es un mecanismo válido para poder valorizar el precio de la acción de Aguas Andinas. Luego, se determinó el costo de capital, el cual corresponde a 4,94%. Para poder realizar la

proyección de los Estados Financieros para el periodo de 2020 al 2024, se realizó un análisis de los Estados Financieros Históricos con el objetivo de entender el comportamiento de las cuentas. Asimismo, es importante mencionar que Aguas Andinas está en un proceso de venta del 53,5% de las acciones suscritas y pagadas de la participación, que directa e indirectamente posee de la Empresa de Servicios Sanitarios de Los Lagos S.A. -ESSAL-; por lo que era importante analizar esta compañía ya que esta operación afectará a los flujos futuros de Aguas Andinas. Para el análisis de ESSAL, se utilizó el método por múltiplos para estimar el valor económico del patrimonio de esta compañía y además se consideró cuánto pesa esta compañía en el holding. Considerando todo lo anterior, se pudieron estimar los flujos de caja para el 2020 al 2024. Estos flujos se descuentan al costo de capital, se hacen ciertos ajustes financieros y se logra obtener el valor económico de los activos de Aguas Andinas. Las proyecciones del flujo de caja exigen supuestos, los que a lo largo de este trabajo se explicitan y fundamentan, para concluir con la valorización económica de la acción de Aguas Andinas. Los resultados obtenidos muestran que a diciembre 2019 el valor del patrimonio económico de Aguas Andinas es de UF 74.916.446 con un precio de acción estimado de \$347. Este precio de la acción nos da a entender que la acción está subvalorada en el mercado accionario, considerando que el precio al cierre de la acción al 31 de diciembre del 2019 es de \$319, lo que equivale a un 8,7% inferior a la estimación.

La valoración de empresa Aguas Andinas S.A.: a través del método de flujo de caja descontado, es de mucha importancia porque reúne condiciones metodológicas que van a hacer aplicadas para un mejor análisis en las cuentas y decisiones futuras que ayuden a prevenir los resultados del flujo de caja de la empresa.

Núñez (2021). *El flujo de efectivo y la estructura financiera en las empresas florícolas en la provincia de Cotopaxi. Tesis de grado. Universidad Técnica de Ambato. Ambato -*

*Ecuador.* Considera que el desarrollo de esta investigación está enfocado en conocer si los flujos del efectivo inciden en la estructura financiera de las empresas del sector florícola. El estudio fue elaborado en base a información de fuentes secundarias provenientes de la Superintendencia de Compañías, Seguros y Valores, donde se tomó una muestra de siete empresas del sector florícola de la provincia de Cotopaxi categorizadas como empresas grandes por la entidad de control y que hayan presentado la información respecto a sus estados financieros durante el periodo 2012-2019; para ello se examinó la situación real de cada empresa a través de un análisis descriptivo que permitió determinar el nivel de eficiencia en el manejo del flujo operativo, financiero y de inversión, analizando cada uno de ellos a través de ratios que permiten conocer cuántos dólares generan en relación a las ventas, cuánto de flujo de efectivo se necesita para pagar las deudas a corto y largo plazo y que tan dependiente son las empresas de su financiamiento. Posteriormente se evalúa la composición de la estructura financiera de cada una de las empresas a través de los niveles de endeudamiento, apalancamiento y rentabilidad para ello se aplica indicadores que permiten identificar el endeudamiento total, el porcentaje de ventas que son financiadas, así como el porcentaje de intereses por deudas que son financiadas, así como el porcentaje de intereses por deudas que son cubiertos por las utilidades, se establece el apalancamiento operativo y financiero así como el ROE y ROA, finalmente se analiza la correlación entre las variables. El resultado de esta investigación señala que las variables como el apalancamiento financiero, apalancamiento operativo, el nivel de endeudamiento, la rentabilidad tiene relación con el flujo operacional, el flujo de inversión, el flujo de financiamiento y aún más con el flujo de caja neto donde el resultado indica un modelo adecuado dejando la posibilidad de utilizar otras variables al analizar el modelo relacionado al flujo de inversión.

El flujo de efectivo y la estructura financiera de la empresa florícolas se relaciona con mi proyecto porque utiliza los ratios financieros el cual aplica indicadores que permite medir

la estabilidad, el rendimiento y la capacidad de endeudamiento de la empresa, de esta forma puede anticipar, planificar y poder tener un adecuado manejo de la estructura financiera del flujo de efectivo y una correcta toma de decisiones de la empresa.

Pérez (2019) *Modelo de Gestión estratégica y valoración empresarial aplicando los métodos de flujos descontados para la empresa Ingeniería & Geosintéticos S.A.* Tesis de grado. Universidad Central del Ecuador. Quito - Ecuador, afirman que la valoración empresarial es una metodología que permite conocer la realidad del valor de las acciones en una empresa, y determinar el grado en el que el aporte de los accionistas genera la rentabilidad. Esta es una actividad o proceso que se realiza con miras a realizar la compra-venta, para solicitar un crédito bancario a fin de conocer la capacidad de endeudamiento. La empresa Ingeniería & Geosintéticos S.A, es una entidad dedicada a proveer soluciones innovadoras y económicas a los problemas relacionados con el medio de ambiente en obras de ingenierías asociadas con el mejoramiento y control de los suelos. La solidez de la empresa es resultado de la combinación del servicio apoyo al cliente y geosintéticos de gran calidad, que son una respuesta de diseño de alta ingeniería. El método de valoración de empresas que se utilizará y aplicará en la empresa Ingeniería & Geosintéticos S.A es el descuento de flujos. Este método consiste en la determinación del valor de la empresa a través del pronóstico de los flujos de efectivo que se generará en un futuro, para luego ser descontados mediante una tasa WACC apropiada. El método de valoración de flujos descontados es considerado como el método conceptualmente correcto, ya que una empresa que tenga una continuidad en el tiempo tiene la posibilidad de generar mayor valor a sus acciones mediante la capacidad de generar dinero para los propietarios de las acciones. La valoración determinada es de \$ 19.61 dólares por cada acción, tomando en consideración que en la actualidad se cuenta con número total de 185.000 acciones.

EL modelo de gestión estratégica y valoración empresarial aplicando los métodos de flujos contribuye de manera significativa porque se basa en determinar el valor de la empresa a través de pronósticos de flujos de efectivo que se generará a futuro para la toma de decisiones financieras que proyecta la gerencia sobre los rubros del activo.

Poblete (2020) *Valoración de Empresa Paz Corp S.A.: por flujos de caja descontados*. Tesis de grado. Universidad de Chile. Santiago - Chile. Considera el propósito del presente trabajo es entregar una valoración económica acertada de la compañía Paz Corp S.A., una de las empresas Inmobiliarias más importantes del mercado local. Esta valoración se hace al 30 de junio de 2019. Para efectuar la valoración se utilizó el método de Flujos de Cajas Descontados utilizando información pública de los años 2014 al 2019. Se encuentra que la empresa tiene un costo de capital de 6,78%. A su vez, se analizan los estados financieros históricos y la información disponible de la compañía y del mercado para proyectar sus resultados en los próximos años. Se supone un crecimiento en las ventas de 10,9% y con costos de ventas del 67,8% sobre los ingresos. Así, siguiendo la metodología, se proyectan los flujos de caja libres, en donde el principal ajuste es por las nuevas inversiones de la compañía, que son las que gatillan las ventas. El modelo nos entrega que el valor del patrimonio económico de Paz es de UF 10.937.639 y el precio proyectado debería ser de \$1.077,03 pesos. Finalmente, se encuentra que la acción está subvalorada (al cierre de junio está en un valor de \$965) por lo que encontramos un “upside” de 11,6%.

La valoración de Empresa Paz Corp S.A.: por flujos de caja descontados, es de mucha importancia, se relaciona bajo un modelo de análisis al valor razonable utilizando el método de flujos de cajas descontados para proyectar los resultados de la empresa en los próximos años del crecimiento de sus operaciones, financiamiento y de inversión.

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

Caldas (2018) *El análisis del estado de flujos de efectivo y la gestión financiera en las empresas comerciales de la Provincia de Huaura*. Tesis de grado. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho - Perú, considero que el Análisis del Estado de Flujos de Efectivo influye de manera significativa en la Gestión Financiera en las Empresas Comerciales de la Provincia de Huaura. Métodos: La población estuvo constituida por 460 personas y la muestra por 210 personas de acuerdo al muestreo aleatorio simple, se utilizó el instrumento de medición de actitudes de la escala de Likert, habiéndose considerado como dimensiones: El Análisis del Estado de Flujos de Efectivo, La Gestión Financiera, Empresas Comerciales. La confiabilidad de los instrumentos fue validada de manera adecuada. Resultados: Los resultados muestran que el mayor porcentaje 78% entre siempre y muchas veces de los funcionarios y empleados consideran que el Análisis del Estado de Flujos de Efectivo influye en la Gestión Financiera. Conclusión: La contrastación de las Hipótesis determina mediante la Chi Cuadrado que al ser los valores prácticos mayores que los valores teóricos entonces se confirma que el Análisis del Estado de Flujos de Efectivo influye en la Gestión Financiera en las Empresas Comerciales de la Provincia de Huaura.

El análisis del estado de flujos de efectivo y la gestión financiera se relaciona con mi proyecto porque la información se basa en el análisis del Estado de Flujos de Efectivo que corresponde a las actividades de operación es de suma prioridad sobre todo en los procesos de riesgo de liquidez para una toma de decisiones que está orientada no solo a solucionar problemas múltiples del ejercicio, sino a generar beneficios a futuro,

Céspedes y Delgado (2019) *Aplicación del flujo de caja, como herramienta financiera, para el control de la liquidez en JYS Control - Carabayllo 2018*. Tesis de grado. Universidad Privada del Norte, Lima – Perú, planteo que el presente proyecto, es una herramienta

importante para quienes ejercen la dirección financiera y administrativa de la empresa JYS Control, que busca aplicar estrategias o alternativas de solución de liquidez que una empresa estable debe manejar para su crecimiento. Una óptima aplicación del flujo de caja para la toma de decisiones, es garantizar la continuidad del negocio haciéndolo más competitivo y perdurable en el tiempo, anticipándose al resultado de liquidez del negocio en horizontes de tiempo que van desde el corto hasta el largo plazo y demostrar cómo la gerencia debe actuar cuando se conoce el resultado de la liquidez del negocio haciendo planes para determinar y controlar un posible déficit a través de políticas de financiación. Entre los resultados tenemos que la empresa tiene problemas de liquidez, debido a productos que se tienen almacenados en espera de su venta o comercialización.

La aplicación del flujo de caja, como herramienta financiera, para el control de la liquidez en JYS Control - Carabayllo 2018 contribuye de manera significativa porque el control de la liquidez en los flujos de caja busca aplicar estrategias de solución de liquidez estable en la empresa para monitorear y manejar su crecimiento.

Chicaña (2018) *Aplicación del flujo de caja y análisis financiero; y su incidencia en la toma de decisiones de la empresa de transporte turístico - Turismo D&M E.I.R.L. Arequipa - 2017*. Tesis de grado. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Lima - Perú, en su tesis expone que el objetivo de la investigación es demostrar que la aplicación del flujo de caja y análisis financiero va a incidir en la toma de decisiones de la empresa de transporte turístico - turismo D&M E.I.R.L Arequipa - 2017". La empresa se encuentra dentro del sector turismo y se dedica a la prestación de servicio de transporte turístico a nivel nacional, la empresa cuenta en la actualidad con tres unidades con las que realiza la ruta de Arequipa- Colca- Puno; así mismo previo análisis también puede realizar diferentes rutas, eso siempre dependerá del servicio que se contrate. Este trabajo desarrolla una investigación de tipo descriptiva y

explicativa con la finalidad de poder desarrollar y cubrir todas las áreas de la investigación. Así mismo para tener un mayor conocimiento sobre la empresa se le realizó una entrevista al gerente de la empresa, dándonos a conocer información relevante como, por ejemplo: la no aplicación de ninguna herramienta financiera para controlar los gastos en que incurre la empresa, o conocer si está tiene la suficiente liquidez para cubrir dichos gastos. Es por esta razón que se aplica el flujo de caja y el análisis financiero ya que brindara información real al gerente para la toma de decisiones. La información que se tomó como referencia para aplicar en el caso son los Estados Financieros del año 2017 (Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados). En conclusión, la empresa no aplicaba el flujo de caja ni el análisis financiero debido a la falta de interés en la información contable que se podía obtener, es así que con la aplicación del Flujo de Caja se va a demostrar si la empresa cuenta con liquidez y pronosticar flujos de efectivo, para lograr realizar el análisis financiero y esto contribuya en la toma de decisiones tanto operativas de financiamiento y de inversión.

La aplicación del flujo de caja y análisis financiero; y su incidencia en la toma de decisiones de la empresa de transporte turístico - Turismo D&M E.I.R.L se relaciona con mi proyecto porque la aplicación del flujo de caja incide en la toma de decisiones de la empresa para una mejor comprensión del análisis financiero y de inversión.

Monge (2018) *Gestión de cobranzas para incrementar la liquidez en la empresa Insumos Químicos Alfa SAC*, 2018. Tesis de grado. Universidad Norbert Wiener. Lima - Perú, en su presente trabajo de investigación ostenta; la presente investigación se desarrolló para contribuir con la Gestión de Cobranzas e incrementar la liquidez en la empresa Insumos Químicos Alfa, debido a que no existe, políticas y procedimientos debidamente elaborados, por lo que es necesaria la implementación de los mismos con el propósito de disminuir la cartera vencida en la empresa. En la investigación se utilizó el sintagma holístico, el cual

desarrolla la teoría del enfoque mixto, de tipo proyectista no experimental de corte transversal, donde la información fue recopilada a través de los trabajadores del área contable, gerencial y administrativa bajo entrevistas. También se utilizó una ficha de registro documental, donde se analizó los ratios de liquidez, ratios de solvencia y rentabilidad, análisis vertical y horizontal. En los resultados obtenidos se evidencio problemas de liquidez, lo cual afirma que la empresa tiene capacidad limitada para hacer frente a sus obligaciones.

La gestión de cobranzas para incrementar la liquidez contribuye de manera significativa porque analiza los ratios de liquidez, ratios de solvencia y rentabilidad, proporciona un análisis vertical y horizontal que refleja en los estados financieros para la toma de decisiones financieras que afecta en los resultados de los flujos de caja de la empresa.

Panaifo (2017) *Control interno y flujo de caja en las agencias de viajes, Santiago de Surco, 2016*. Tesis de grado. Universidad Cesar Vallejo. Lima - Perú, planteo como como objetivo general determinar cómo el control interno se relaciona con el flujo de efectivo en las agencias de Viajes, Santiago de surco, 2016. Tiene como finalidad demostrar que el control interno tiene relación con el flujo de caja ya que es vital que se controle los movimientos de efectivo y la forma en como utilizan las herramientas de gestión, para que el proyecto del flujo de caja ayude a tomar decisiones con respecto al financiamiento en caso que la empresa lo necesite, así puedan disponer de efectivo en el momento. Por otra parte, es importante porque según los resultados de la encuesta, las agencias de viajes elaboran flujos de caja para salvaguardar sus recursos. El tipo de investigación según su finalidad fue básico del nivel descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 41 trabajadores del área contable de las agencias de Viajes, la muestra fue censal. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario los cuales fueron debidamente validados a través de

juicios de expertos y determinando su confiabilidad a través del estadístico alfa de cronbach (0,842 y 0.834) que demuestra una fuerte confiabilidad. En la presente investigación se llegó a la conclusión que el control interno se relaciona con el flujo de caja de las agencias de viajes, Santiago de Surco, 2016.

El control interno y flujo de caja se relaciona con mi proyecto porque maneja un control interno de los flujos de efectivo que le permita tener información financiera y contable del área de cobranzas con monto reales de la empresa, ya que es vital que se controle los movimientos de efectivo para que se tomen decisiones de los saldos del flujo de caja y así puedan disponer de efectivo en el momento.

## **2.2. Bases Teóricas**

Después de haber abordado el tema; “La gestión de créditos y cobranzas y el flujo de caja operativo de la empresa Segymaq S.A.C. en el año 2022; que reúne las condiciones de las variables, a continuación, se presentaran las bases teóricas con un breve concepto que ha sido tomado de libros que guardan relación con el tema de investigación; el cual ayudara a tener las ideas más claras y precisas, de este modo poder dar recomendaciones más específicas para el bien de la empresa.

### ***2.2.1 Variable 1: La gestión de Créditos y Cobranzas.***

**2.2.1.1. Definición.** En definitiva, la gestión de créditos y cobranzas proporciona información muy útil para el control y el análisis de las operaciones con terceros:

El objetivo de la gestión de cuentas a cobrar es reducir los volúmenes de dichas cuentas y, por lo tanto, el periodo medio de cobro. Pero, introduciendo siempre ventajas de financiamiento al cliente que benefician la imagen de la empresa y posibilitan la diferenciación con el resto de empresas del sector. (Haro y Rosario, 2017, p. 28).

**2.2.1.2. Importancia de la Gestión de Créditos y Cobranzas.** Los créditos y cobranzas son derechos que se lleva a cabo en una actividad comercial de una empresa. Tiene

como objetivo generar operaciones comerciales a cambio de obtener un beneficio o fin de lucro. Lo cual, los hechos; productos de dichas operaciones son registrados contablemente para un control y análisis económico.

Se debe mostrar la información relacionada con las operaciones de una institución en un periodo contable mediante un adecuado enfrentamiento de los ingresos con los costos y gastos relativos para así determinar la utilidad o pérdida neta del periodo la cual forma parte del capital ganado de esas entidades. (Segura, 2019, p. 2).

**2.2.1.3. Condiciones de Crédito.** El periodo de duración del crédito es el plazo de tiempo de que dispone el cliente para efectuar el pago o plazo de vencimiento o plazo de cobro desde el punto de vista de la empresa. Tres ejemplos de plazo de cobro son: al contado, neto a 30 y 2/10 neto a 30. La política de ventas al contado implica el pago inmediato, el neto a 30 concede al cliente 30 días como máximo para pagar y el 2/10 neto a 30 también 30 días, solo que si paga dentro de los 10 días que siguen a la venta podrá deducir un 2% del importe. Ese 2% es un incentivo para inducirlo a pagar dentro de los primeros 10 días. (Haro y Rosario, 2017, p. 28).

La condición de pago surge ante la posibilidad de pagar de manera anticipada al vencimiento del crédito; es una práctica habitual el ofrecer descuentos por pronto pago sobre el precio facturado, si el cobro se efectúa en un plazo inferior al periodo de duración del crédito.

**2.2.1.4. Proceso de Concesión del Crédito.** Así mismo cuando la empresa concede un crédito está ha de soportar un riesgo. Durante la formación de los primeros años es cuando el riesgo de la empresa es mayor. Debido a que antes de otorgar el crédito a un cliente es necesario evaluar la capacidad de este para hacer frente a las condiciones de crédito establecidos, en función a la clase de riesgo en la que se situó el cliente las condiciones de crédito serán más o menos flexibles, o simplemente no se le concederá el crédito.

Al igual que el conjunto completo de estados financieros tradicionales, los previsionales deben ser elaborados con propósitos generales, es decir, deben satisfacer las necesidades de información de los distintos usuarios, de tal manera que sustente objetivamente los datos financieros que revelan. (Sandra, Perea, Heiberg, Castellanos, Valderrama, Yosman, 2016, p. 124).

Los estados financieros permiten conocer el proceso y seguimiento de las cuentas por cobrar otorgadas al crédito, de las condiciones y plazos del crédito otorgado a los clientes que, desde antes de su fecha de vencimiento son monitoreados generando informes a diario de los resultados de las cobranzas al crédito.

**2.2.1.5. Evaluación del Crédito.** Los estados financieros que debe hacer el analista de créditos son el balance general, el estado de resultados; Estos estados financieros, como ya se mencionó, son necesarios para elaborar ratios de liquidez, gestión solvencia y rentabilidad del negocio del cliente. Asimismo, se debe elaborar estado de flujo de efectivo con las proyecciones de los ingresos y gastos del negocio buscando determinar si los ingresos permitirán que el cliente cumpla con la obligación del crédito que va a adquirir; por lo que resulta necesario evaluar si el cliente está sobreendeudado gestionando así el riesgo de crédito de la entidad. (Revista Espacios,2020, p. 274)

### **Dimensiones de la gestión de créditos y cobranzas**

**2.2.1.6. Dimensión 1: Políticas de Crédito.** El objetivo del gerente financiero es maximizar el valor de mercado del patrimonio de los propietarios, éste debe ser el criterio fundamental que guíe sus decisiones financieras, obviamente enmarcadas dentro de los principios y objetivos de la empresa. Por lo tanto, las decisiones de inversión, financiación y operación que adopte hoy serán de vital importancia para la supervivencia, rentabilidad y el crecimiento de la empresa en el futuro. (Gutiérrez, 2016, p. 9).

Las políticas de crédito impulsan un mayor control y compromiso en las actividades comerciales en la gestión de las cuentas por cobrar-pagar al crédito mediante documento garantizan el compromiso de ambas partes, por lo cual es necesario contar con documentación legal que garantice el otorgamiento de las políticas de crédito.

**2.2.1.7. Dimensión 2: Políticas de Cobranza.** El pago de interés por una suma de dinero prestada depende de las condiciones contractuales y varía en razón directa con la cantidad de dinero prestada y con el tiempo de duración del préstamo, así como también la oferta y variables socioeconómicas. (Chu, 2019, p.13)

Las políticas de cobranza de la empresa cumplen un rol importante porque ayudan a definir el plazo de las cobranzas, potenciar su actividad económica, el cual se espera de cierto modo sea cobrado dentro de la fecha de vencimiento o plazo de cobranza acordado para obtener buenas ganancias debido a la gestión de cuentas por cobrar en un periodo o ejercicio económico.

**2.2.1.8. Dimensión 3: Riesgo Crediticio.** El riesgo se refiere al desconocimiento del futuro a la hora de hacer previsiones sobre las variables relevantes que apoyan las decisiones financieras. El periodo de tiempo igual o inferior a un año, que define las decisiones a corto plazo, minimiza la importancia de la incertidumbre y la sustituye por la liquidez, que es tener la disponibilidad de los medios y recursos económicos para realizar pagos, es decir, tener el efectivo necesario en el momento oportuno que permita hacer el pago de los compromisos anteriormente contraídos. (Haro y Rosario, 2017, p. 10).

Los riesgos crediticios producto de las actividades de operación otorgados a clientes van a depender generalmente del cumplimiento de pago del cliente, mientras mayor crédito se otorgue a clientes mayor riesgo de probabilidad en el cumplimiento de las cobranzas generará para la empresa.

## **2.2.2 Variable 2: El flujo de Caja Operativo**

**2.2.2.1 Definición.** Son todas aquellas transacciones que correspondan a actividades relacionadas con el giro de la empresa. Por ende, corresponderían, en el caso de los ingresos a ventas al contado, cobranza de créditos por venta; y en el caso de los egresos a pagos de los costos de producción. (Ponce, Morejón, Salazar, y Baque, 2019, p. 69).

Un flujo de caja operativo indica si los ingresos que ha percibido la empresa en un ejercicio determinado ha sido positivo o mayor a los gastos, pero si es negativo indica que ha generado más gastos de flujo de caja operativo de lo que ha ingresado para la empresa.

**2.2.2.2 Importancia del Flujo de Caja Operativo.** El flujo de caja operativo tiene como propósito primordial, evaluar la habilidad de la empresa para poder generar flujos de efectivo a razón líquida de la empresa, prever los posibles riesgos de falta de efectivo de manera de que cubra las necesidades de forma adecuada y oportuna, de esta forma permitir la planeación de lo que la empresa puede hacer con los excedentes temporales de efectivo, al respecto Chu, define:

Normalmente, dicha cuenta representa los fondos en efectivo que mantiene el negocio; es decir, dinero que se encuentra en la caja de la empresa o en una cuenta del banco. Los cheques recibidos por la empresa aun no cobrados se consideran equivalente de efectivo. (2016, p. 45)

**2.2.2.3 Evaluación del Flujo de Caja Operativo.** En otras palabras, un flujo de caja operativo nos ayuda a conocer y analizar los ingresos y los gastos de efectivo que realiza la empresa. Provee información para:

- Evaluar la capacidad de la empresa de gestionar flujos de efectivo positivo.
- Evaluar la capacidad de la empresa para cumplir con las obligaciones adquiridas.
- Facilitar la determinación de necesidades de financiamiento.
- Facilitar la gestión interna del control presupuestario del efectivo de la empresa.

Al evaluar si los flujos de efectivo contractuales son solamente pagos de principal e intereses el Banco considera los términos contractuales del instrumento. Esto incluye la evaluación para determinar si el activo financiero contiene un término contractual que pudiese cambiar el periodo o monto de los flujos de efectivo contractuales a tal modo que no cumpla con esta condición. (Bi-Bank, 2019, p. 14).

La aplicación de distintos criterios a la hora de determinar gastos e ingresos va a dar lugar a distintos resultados contables. Pueden confeccionarse múltiples balances y cuentas de pérdidas y ganancias de una misma empresa según las distintas convenciones establecidas para la valoración y periodificación de gastos e ingresos (Somoza López, Antonio, 2016, p. 71).

La rentabilidad se compone en dos partes, los beneficios obtenidos y los recursos empleados.

Existen 2 grupos muy importantes:

- La rentabilidad económica.
- La rentabilidad financiera

A partir de los ratios se puede calcular la rentabilidad, la media (aritmética, geométrica o ponderada, según las características de la inversión) para analizar el rendimiento de una inversión tras varios periodos de tiempo. Bahílo, Escribano y Pérez, exponen:

Es la capacidad de producir intereses u otros rendimientos (dividiendo, ganancias de capital, etc.) para el comprador como pago de su cesión temporal de fondos y su asunción de riesgos. Por tanto, dicha rentabilidad estará en función de la liquidez y del riesgo y será una especie de recompensa para el tenedor del activo por soportar el riesgo de que el emisor cumpla con su obligación y por renunciar a su capacidad de comprar. La relación que existe con la liquidez es inversa, de manera que un activo de mayor liquidez proporcionara una mejor rentabilidad, mientras que con el riesgo se establece una relación directa, ya que cuando más riesgo tenga un activo, mayor será la rentabilidad que produzca para compensar dicho riesgo. (2019, p.4)

**Rentabilidad Económica.** - La rentabilidad económica mide la capacidad que tienen los activos (bienes y derechos) como por ejemplo los mostradores, estanterías, autos para generar beneficios brutos, al respecto Toro, define que:

Los hechos pasados son historia y ya no se puede alterar su acontecer. En otros términos, nada de lo que se haga hará cambiar las decisiones ya tomadas. Se recuerda, sin embargo, que esas decisiones pasadas pueden producir resultados que afecten otras decisiones presentes. Es decir, si se está en una evaluación que va de hoy hacia adelante no se puede olvidar lo pasado, pues este es fuente de experiencias aprovechables para el futuro. (2016, p. 354).

El concepto de rentabilidad económica se ocupa de comparar el resultado conseguido con el desarrollo de la actividad de la compañía con las inversiones hechas. Ese resultado aún será menor al tener que restarle impuestos, gastos e intereses. Cada empresa deberá adoptar los métodos más adecuados para su negocio con el ánimo de incrementar la rentabilidad económica. La manera más sencilla y utilizada pasa por rebajar los costes empresariales ordinarios y subir el precio de los productos o bienes.

La rentabilidad económica se obtiene sobre todo de dos aspectos:

- El margen de beneficios.
- El número de ventas.

Si una empresa no es capaz de elevar su margen de utilidad neta o ganancia, la solución que queda pasará por mejorar las ventas (a una oferta razonable para incrementar las ventas).

La fórmula para calcular la rentabilidad económica de una empresa es la siguiente:

$$\text{Rentabilidad Económica} = \frac{\text{BAII}}{\text{Activo Total}} \times 100$$

Si una empresa quiere aumentar su rentabilidad económica, tiene tres opciones:

- Reducir los costes de producción para así aumentar el margen de beneficio.

- Realizar un aumento en el precio de venta de sus productos.
- Bajar el precio de venta del producto que comercializa para que aumente las ventas de unidades siempre y cuando sea las ventas en mayor proporción que la bajada de precio ya que si no, no se conseguiría aumentar los ingresos totales. Esto se denomina un aumento de la rotación.

**Rentabilidad Financiera.** - Este concepto de rentabilidad financiera engloba el beneficio que consiguen los distintos socios de un negocio. Se encarga de medir la capacidad de una empresa para generar ingresos a partir de sus fondos. Hace referencia a la relación entre el beneficio neto y el patrimonio neto de la compañía.

El objetivo del gerente financiero es maximizar el valor de mercado del patrimonio de los propietarios, éste debe ser el criterio fundamental que guíe sus decisiones financieras, obviamente enmarcadas dentro de los principios y objetivos de la empresa. Por lo tanto, las decisiones de inversión, financiación y operación que adopte hoy serán de vital importancia para la supervivencia, rentabilidad y el crecimiento de la empresa en el futuro. (Gutiérrez, 2016, p. 9).

Si no se administra adecuadamente la rentabilidad financiera, aumentara la probabilidad de los problemas financieros, esto reduciría la rentabilidad, el flujo de efectivo y el valor de los accionistas.

La fórmula para calcular la rentabilidad financiera de una empresa es la siguiente:

$$\text{Rentabilidad Financiera} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio Neto}} \times 100$$

Esto quiere decir si el interés que prestan los bancos es menor a la tasa del RF de la empresa lo puede soportar; pero si la empresa sacara una tasa de RF menor al tipo de interés que los bancos prestan es inviable el préstamo. Por ejemplo: Si la tasa de interés que los bancos prestan dinero está a un 15% y la empresa consigue una RF del 35%, el banco en principio mirará con buenos

ojos el préstamo, sabiendo de que la empresa con el 15% del préstamo podrá sacar un rendimiento adicional del 35%.

### **Dimensiones del flujo de caja operativo**

**2.2.2.4. Dimensión 1: Ingreso de Efectivo.** La finalidad de esta operación es la de disponer anticipadamente del importe de las ventas realizadas a terceros instrumentadas, como ya hemos visto, mediante efectos comerciales, es decir, admite tanto letras de cambio (es el principal documento descontable) como pagares, recibos, cheques, contratos, pólizas y otros. (Bahillo, 2019, p.157)

Al desarrollar el flujo de caja que aporta una información muy importante en la empresa, pues esta indica que tanto está generando ingresos de efectivo producto de su actividad comercial, para un mejor análisis y comprensión de los hechos operaciones reflejados como es el caso de la investigación.

**2.2.2.5. Dimensión 2: Egresos del Efectivo.** Los gastos son todas las salidas de dinero, que se producen durante el periodo que abarca el presupuesto que realiza cualquier miembro de la unidad familiar. A nada que nos paremos a pensar, podemos deducir que los gastos son mucho más numerosos que los ingresos en cuanto a cantidad y mucho más variados en cuanto a su naturaleza, pero, a través del presupuesto lo que conseguiremos comparar es si el importe total de los mismos, es igual, mayor o inferior al de los ingresos. (Aibar, 2017, p. 10)

Al respecto los flujos de caja tienen mucha relación en los egresos de efectivo ya que son actividades que la empresa realiza, con la finalidad de generar pagos a los proveedores, a los trabajadores y a las entidades financieras con las que se trabaja, influye más en las líneas de crédito que se tiene con los proveedores ya que son la fuente principal de actividades comerciales de gestión que se realiza a diario en la empresa.

**2.2.2.6. Dimensión 3: Fondos Disponibles.** La tasa de interés aplicada para fondos disponibles a colocaciones (préstamos), inversiones y otros tipos de operaciones, que por su

naturaleza son registrados en los distintos rubros del activo del balance, como la mercadería de una entidad financiera (que es el dinero), los papeles o los títulos negociables, y que se registra en las cuentas del activo del balance general (Chu, 2016, p. 158).

En definitiva, los fondos disponibles son recursos que la empresa dispone y que se puede disponer para realizar pagos, normalmente se encuentra depositado en una cuenta corriente, y es necesario se tenga un buen control y refleje los saldos en los flujos de caja periódicamente como es el caso del trabajo de investigación.

### **2.3. Definición de Términos Básicos**

#### ***2.3.1. Actividades de Financiamiento***

Se refiere a la obtención de dinero proveniente de préstamos y aportes de accionistas. Es decir, dinero que se genera de los pasivos y patrimonio de la empresa. (Pérez, 2016 p. 9).

#### ***2.3.2. Actividades de Inversión***

Están relacionados con las actividades en activos a largo plazo que le van a producir una rentabilidad ejemplo si compras un activo fijo, le genera utilidades por la venta de los productos de fabrica y vende. Si invierte en acciones de otra empresa le genera utilidades por los dividendos sobre las utilidades de esa empresa. (Pérez, 2016 p. 7, 8).

#### ***2.3.3. Capital Social***

El capital social común es el capital proporcionado por los accionistas comunes. Asumamos que los activos disminuyen de valor. Por ejemplo, algunas cuentas por cobrar son liquidadas como malas deudas. Los pasivos deben disminuir. Por lo tanto, el riesgo de las fluctuaciones en el valor de los activos recae en los accionistas comunes. (Chu, 2016, p. 68).

#### ***2.3.4. COVID 19***

La transmisión se produce principalmente por el contacto con las secreciones respiratorias de una persona enferma a través de gotas de saliva expulsadas con la tos o el

estornudo. Estas secreciones pueden infectar a otra persona si entran en contacto con su nariz, ojos o boca, ya sea directamente o a través de las manos. (Ávila, 2020, p. 16, 17).

### ***2.3.5. El Sistema Financiero***

El sistema financiero es un conjunto de instituciones, medios y mercados cuyo fin principal es canalizar el ahorro que generan las unidades económicas con superávit (ahorradores) hacia los prestatarios o unidades económicas con déficit (inversores). (Bahílo, Escribano y Pérez, 2019, p. 2).

### ***2.3.6. Estados Financieros***

Los estados financieros básicos deben cumplir el objetivo de informar sobre la situación financiera y resultados de operaciones de la empresa a una fecha cierta. Debe servir para tomar decisiones de inversión y financiamiento, maniobrar la solvencia y liquidez, evaluar los orígenes de los recursos y evaluar la gestión de la administración. Asimismo. (Chávez y Vallejos, 2017, p. 97).

### ***2.3.7. Rentabilidad***

Las razones de rentabilidad, también conocidas de rendimiento se emplean para medir la eficiencia de la administración de la empresa para controlar los costos y gastos en que debe incurrir y así convertir las ventas en ganancias o utilidades. Tradicionalmente, la rentabilidad de las empresas se calcula mediante el empleo de razones tales como rotación de activos y margen de ganancias. (Vargas, Ramos, Borges, 2018, p. 3).

### ***2.3.8. Riesgo de Liquidez***

La liquidez hace referencia a la necesidad de mantener los recursos líquidos necesarios para cumplir con las obligaciones y reclamos que se originan en su operación diaria. Por lo que podría existir el riesgo de que el efectivo no esté disponible para liquidar cuando sea requerido. La compañía administra este riesgo colocando límites mínimos en la porción de los activos que

se vencen, para que estén disponibles para pagar estos pasivos. (Pan-American Life, 2019 p. 43).

### **2.3.9. Punto de Partida**

El punto de partida de un presupuesto flexible es aquel que puede ser ajustado en la medida que surjan cambios en los volúmenes reales de un producto y/o en las tarifas de los generadores de costo respectivos. Por otra parte, un presupuesto estático es aquel que se estructura alrededor de un determinado volumen de productos de tal forma que no cambia una vez es determinado, sin importar si después puedan haber cambios en los volúmenes reales o en las tarifas de los generadores de costo respectivos (Toro, 2016, p. 151).

### **2.3.10. Razón Liquida**

La razón liquida es el índice que mide como los valores de caja, bancos y valores negociables cubren las obligaciones a corto plazo, excluyendo lo que no pueda convertirse de inmediato en dinero efectivo. (Gutiérrez y Tapia, 2020, p. 12).

### **2.3.11. Línea de Crédito**

En una línea de crédito se paga interés por el período y los fondos que se usen, por lo cual, reporta un menor gasto financiero, pero solo para necesidades eventuales (es un colchón de seguridad). (Ponce, Morejón, Salazar, y Baque, 2019, p. 69).

## Capítulo III: Metodología de a Investigación

### 3.1. Enfoque de la Investigación

La investigación que se llevó a cabo para la realización del proyecto fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, porque es una sola encuesta y solo aplica para un solo grupo de personas, usando como datos la recolección de información de diferentes autores y antecedentes con base y que se empleó para el proceso del análisis de la problemática de las variables que desde un inicio fue planteado en materia de investigación.

El enfoque que se ha considerado dentro de la presente investigación es el cuantitativo porque se pretende dar un aporte sobre un hecho real, tangible, observable, medible que se presenta en las Empresas Comerciales que desarrollan sus actividades en un ámbito geográfico. (Caldas, 2018, p. 22)

### 3.2. Variables

#### Concepto de Variable 1: Gestión de Créditos y Cobranzas

La gestión de créditos y cobranzas es un sistema de proceso que involucra un riesgo crediticio en una operación de venta otorgada a crédito al cliente, en el cual mediante contrato ambas partes acuerdan que la venta al crédito será cancelada en un plazo acordado a 15 o hasta 30 días dependiente de las políticas de crédito que otorgué la empresa, en la cual el área de cobranza de la empresa estará controlando la deuda del crédito otorgado al cliente hasta su vencimiento y cancelación de la cobranza pactada.

#### 3.2.1. Operacionalización de las variables de estudio.

**Tabla 1**

*Matriz operacional de la Gestión de Créditos y Cobranzas*

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de valores	Niveles
Políticas de crédito	- Garantías al crédito	1, 2,	Nunca = 1	
	- Plazos y condiciones financieras	3, 4	Casi nunca = 2	Bajo (14-32)

Políticas de Cobranza	- Descuento por pronto pago	5, 6,		
	- Cobranza administrativa	7, 8,	A veces = 3	Medio
	- Cobranza judicial	9, 10		(33-51)
			Casi Siempre = 4	
Riesgo crediticio	- Riesgo de créditos en cartera	11,12,		Alto
	- Riesgo de créditos a clientes extranjeros	13, 14	Siempre = 5	(52-70)

*Fuente: Elaboración propia para la operacionalización de las variables*

### Concepto de Variable 2: Flujo de Caja Operativo

El flujo de caja operativo se genera producto de las actividades propias de la empresa, principalmente de los ingresos por ventas que realiza la empresa, los ingresos de efectivo por las ventas generadas en un periodo pueden estar conformado por los ingresos por ventas al contado y los ingresos por ventas otorgadas al crédito dependiendo de los plazo de crédito otorgado, en algunos casos existen créditos no pagados y créditos incobrables que afectan el flujo de caja y a su vez se ve reflejado en los fondos disponibles de la empresa dentro del ejercicio.

**Tabla 2**

*Matriz operacional del Flujo de Caja Operativo*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles
Ingreso de efectivo	- Ingresos por ventas al crédito	1, 2,	Nunca = 1	
	- Créditos a corto plazo	3, 4,		Bajo
	- Créditos a largo plazo	5, 6	Casi nunca = 2	(16-37)
Egresos del efectivo	- Créditos no pagados	7, 8,	A veces = 3	Medio
	- Créditos incobrables	9, 10		(38-59)
			Casi Siempre = 4	
Fondos disponible	- Saldo del efectivo	11,12,		Alto
	- Efectivo en cuenta corriente	13,14,	Siempre = 5	(60-80)
	- Depósitos en tránsito	15, 16		

*Fuente: Elaboración propia para la operacionalización de las variables*

### 3.3. Hipótesis

#### 3.3.1 Hipótesis general.

La gestión de créditos y cobranzas se relaciona de manera significativa con el flujo de caja operativo, en la empresa Segymaq S.A.C. Lurigancho - Chosica, 2022.

### **3.3.2 Hipótesis Específicas.**

#### **Hipótesis Especifica 1:**

Las políticas de crédito se relacionan de manera significativa con el flujo de caja operativo, en la empresa Segymaq S.A.C. Lurigancho - Chosica, 2022.

#### **Hipótesis Especifica 2:**

Las políticas de cobranzas se relacionan de manera significativa con el flujo de caja operativo, en la empresa Segymaq S.A.C. Lurigancho - Chosica, 2022.

#### **Hipótesis Especifica 3:**

El riesgo crediticio se relaciona de manera significativa con el flujo de caja operativo, en la empresa Segymaq S.A.C. Lurigancho - Chosica, 2022.

### **3.4. Tipo de Investigación**

El Tipo de Investigación que se ha utilizado fue básica, ya que busca el conocimiento de la realidad para contribuir con la sociedad.

Según Carrasco (2017) Define sobre investigación básica “Es la que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su objetivo de estudio lo constituye las teorías científicas, mismas que las analiza para perfeccionar sus contenidos”. (p. 43)

Así mismo, el tipo de investigación fue descriptivo, pues tiene como objetivo indagar en la incidencia del flujo de caja operativo de la empresa en un periodo determinado y que se ve reflejado en las cuentas por cobrar, es por ello que es necesario identificar y analizar las operaciones comerciales ante una toma de decisiones que afecte el rumbo de la empresa, al respecto Arévalo y Campoverde, sostienen:

Se ejecutará una investigación descriptiva durante el proceso del proyecto de investigación debido a que se requerirá saber cómo se encuentra la empresa presente, conocer sus políticas reglamentos y demás información relevante que ayude al desarrollo del tema (2020, p. 19).

El alcance de la investigación fue correlacional, porque se tiene 2 variables la gestión de créditos y cobranzas y el flujo de caja operativo, el cual persigue asociar como objetivo la consolidación de las operaciones comerciales de la empresa Segymaq S.A.C. San Martin de Porres 2022, a través del análisis y del diagnóstico de sus operaciones comerciales; y además beneficiarse posteriormente para un mejor rendimiento dependiendo de los resultados que genere la empresa periódicamente.

Para Segura, “Esta información se debe presentar siguiendo las normas y políticas contables, de manera que permita la fácil comparación con periodos anteriores para conocer la tendencia” (2019, p. 1).

### **3.5. Diseño de la Investigación**

El diseño de la investigación fue no experimental, porque solo se analiza los resultados de la investigación que fueron proporcionados por la empresa. El diseño de la investigación es transversal; porque es una sola encuesta que aplica a un solo grupo de trabajadores que laboran dentro de la empresa y que tienen conocimiento del tema usando como base los datos las variables y las dimensiones formuladas del proyecto de investigación para el análisis de los resultados de la empresa Segymaq S.A.C. domiciliado en Lurigancho - Chosica 2022.

### **3.6. Población y Muestra**

#### **3.6.1 Población.**

En la presente investigación se determinó que la población de la empresa Segymaq S.A.C. estuvo conformado por el total de 15 personas que son trabajadores que laboran dentro de la empresa y tienen conocimiento del tema; motivo de esta investigación.

P = 15 personas
-----------------

### **3.6.2 Muestra.**

Para la elaboración de la muestra en mención al proyecto de tesis la gestión de créditos y cobranzas y el flujo de caja operativo de la empresa Segymaq S.A.C., se determinó que no existe muestra que se aplicó a la totalidad de la población, ya que el proyecto va dirigido a 15 personas trabajadores que laboran dentro de la empresa en las área de gerencia, área de administración, área de contabilidad, área de ventas que tienen conocimiento del tema por participar; es decir; no se extrajo ninguna muestra del grupo total de la población que tienen conocimiento del tema.

## **3.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

### **3.7.1. Técnicas de Recolección de Datos**

La técnica que se utilizó para el presente estudio, fue la encuesta, el cual tuvo como instrumento de medición, el cuestionario conformado por 30 preguntas, de las cuales 14 preguntas corresponden a la variable gestión de créditos y cobranzas y 16 preguntas para la variable flujo de caja operativo.

Según Carrasco (2017) sostiene:

La técnica de la encuesta es un conjunto de actividades que se realizan con habilidad y destreza en la recolección de datos, emplea instrumentos que generan reacción en los encuestados, en consecuencia, antes de elaborarlos, es necesario tener en cuenta las variables, identificar el problema, la hipótesis y el objetivo de la investigación para formular la pregunta base para cada índice. (p.314)

### **3.7.2. Instrumentos de Recolección de Datos**

El instrumento utilizado en esta investigación fue el cuestionario, mediante esta se realizará nuestra encuesta a todos los trabajadores de la empresa.

Para el presente trabajo de investigación se utilizaron cinco niveles de respuestas para obtener información acerca de las variables a investigar y así definir el problema de la investigación.

El formato del cuestionario fue redactado según la escala de Likert.

1. Nunca      2. Casi nunca      3. A veces      4. Casi Siempre      5. Siempre

Es el instrumento de investigación social más usado cuando se estudia gran número de personas, ya que permite una respuesta más directa, mediante la hoja de preguntas que se le entrega a cada una de ellas, las preguntas estandarizadas se preparan con anticipación y previsión. (Carrasco 2017, p. 318).

### **3.7.3 Ficha Técnica**

#### **A. Cuestionario de la Gestión de Créditos y Cobranzas**

##### a. Ficha técnica

- Nombre: Escala de la gestión de créditos y cobranzas.
- Autor: Aibar, M. (2017).
- Administración: Individual.
- Tiempo: La encuesta consta de 15 a 20 minutos.
- Estructura: La encuesta consta de 14 Items.

b. Descripción de la escala: Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.

c. Validez: El cuestionario concerniente a la gestión de créditos y cobranzas, fue sujeto a revisión por dos expertos, quienes brindaron la conformidad, fue valido teniendo en cuenta la pertinencia y relevancia.

d. Confiabilidad.

#### **B. Cuestionario el Flujo de Caja Operativo**

##### a. Ficha técnica

- Nombre: Cuestionario el flujo de caja operativo.

- Autor: Pérez, M. (2016).
- Objetivo: Medir la percepción del flujo de caja operativo.
- Administración: Individual.
- Tiempo: La encuesta consta de 15 a 20 minutos.
- Estructura: La encuesta consta de 16 Items.

b. Descripción de la escala: Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.

c. Validez: En cuanto al cuestionario referente al flujo de caja operativo, fue sujeto sometido por dos expertos, quienes manifestaron su conformidad, fue valido teniendo en cuenta la pertinencia y relevancia.

d. Confiabilidad.

#### **3.7.4 Validez del Instrumento**

Para Carrasco (2017) Los instrumentos de investigación como medio técnicos que nos permite recoger datos e información necesaria, para resolver el problema planteado, deben poseer ciertos requisitos que garanticen su eficiencia y efectividad al ser aplicados. (p. 335)

El presente instrumento fue validado por 2 expertos contadores públicos colegiados profesionales con amplia experiencia y criterio para la validación del instrumento, el cual en el proceso de la revisión de la información del instrumento manifestaron su confiabilidad de la formulación del cuestionario.

**Tabla 3**

*Validación de juicio por expertos*

N°	CRITERIOS	JUECES		TOTAL
		Jose Guillermo Arce Jaramillo	Elmer David Delgado Martinez	
1	Claridad	4	4	8
2	Objetividad	4	5	9
3	Actualidad	5	4	9
4	Organización	5	5	10
5	Suficiencia	4	4	8
6	Pertinencia	5	4	9

7	Consistencia	5	4	9
8	Coherencia	4	5	9
9	Metodología	5	4	9
10	Aplicación	4	5	9
<b>TOTAL DE OPINION:</b>		<b>45</b>	<b>44</b>	<b>89</b>

La validez del juicio de los expertos se determinó con la siguiente fórmula:

$$\text{Coeficiente de validez: } \frac{\text{Sumatoria de valores}}{\text{N}^\circ \text{ C.} * \text{N}^\circ \text{ J} * \text{Puntaje Máximo de I.}} = 0.89$$

El coeficiente de la validez del juicio de los expertos es de 0.89 o 89%

### 3.7.5 Confiabilidad del Instrumento

Los instrumentos utilizados para la investigación que son la evaluación de la gestión de créditos y cobranzas y el flujo de caja operativo, fue la encuesta que se realizó a trabajadores de la empresa que tienen conocimiento del tema, el cual se formuló 30 preguntas en relación al cuestionario del tema de investigación permitiendo la recolección de la información y análisis los resultados de la investigación y discusión.

Cada respuesta tiene su propia enumeración

**Respuestas:** Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2), Nunca (1)

$$\Sigma = (5, 4, 3, 2, 1)$$

#### Matriz de datos de la Variable 1: Gestión de créditos y cobranzas (Apéndice D)

a: Coeficiente de confiabilidad del cuestionario = 0.80

$$a = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Si^2}{ST^2} \right]$$

k: Numero de ítems del instrumento = 14

$\sum Si^2$ : Sumatoria de las varianzas de los ítems = 14.15

$ST^2$ : Varianza total del instrumento = 55.00

#### Matriz de datos de la Variable 2: El flujo de caja operativo (Apéndice D)

a: Coeficiente de confiabilidad del cuestionario = 0.81

$$a = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Si^2}{ST^2} \right]$$

$k$ : Numero de ítems del instrumento = 16

$\sum S_i^2$ : Sumatoria de las varianzas de los ítems = 16.22

$ST^2$ : Varianza total del instrumento = 68.35

**Tabla 4**

*Coefficiente del Alfa de Cronbach*

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 - 0.5[	Inaceptable
[0.5 - 0.6[	Pobre
[0.6 - 0.7[	Cuestionable
[0.7 - 0.8[	Aceptable
[0.8 - 0.9[	Bueno
[0.9 - 1]	Excelente

**Tabla 5**

*Confiabilidad de los instrumentos*

Nº	Instrumentos	Estadístico de fiabilidad	Nº de elementos
1	Gestión de créditos y cobranzas	0.80	14
2	El flujo de caja operativo	0.81	16

### **Confiabilidad de los instrumentos**

Para medir su confiabilidad del instrumento se ha aplicado la formula estadística de Alfa de Cronbach por ser de escala ordinal, de acuerdo a los resultados se observa respecto al instrumento gestión de créditos y cobranzas fue de 0.80 lo cual indico que la valoración de confiabilidad es buena y respecto a el flujo de caja operativo fue de 0.81 lo cual indico una buena confiabilidad por lo tanto ambos instrumentos son confiables para la aplicación de toda la muestra de estudio.

## Capítulo IV: Resultados

### 4.1. Análisis de los Resultados

#### 4.1.1. Estadística Descriptiva

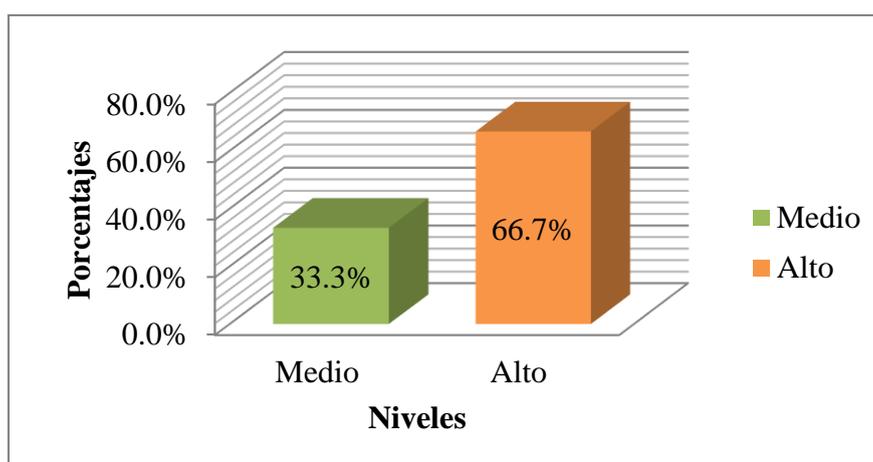
##### - Baremos – Variable 1

**Tabla 6**

*Descripción de los niveles de la gestión de créditos y cobranzas*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.0%
Medio	5	33.3%
Alto	10	66.7%
<u>Total</u>	<u>15</u>	<u>100.0%</u>

Nota: Base de datos.



**Figura N° 1: Gestión de créditos y cobranzas**

#### Interpretación 1:

De acuerdo con la tabla y figura, nos muestra que del 100% de las personas encuestadas el 33.3% de los encuestados indicaron que la gestión de créditos y cobranzas tienen un nivel medio y un 66.7% de los encuestados respondieron que los créditos y cobranzas tienen un alto nivel de gestión.

Como se puede valorar en la figura, la mayoría de los encuestados con un 66.7% consideran que existe un nivel alto en la gestión de créditos y cobranzas el cual es fundamental para desarrollo económico de la empresa.

### **Análisis 1:**

Vale comentar que, según el resultado presentado existe un alto nivel de gestión de créditos y cobranzas, el cual demuestra que la empresa tiene buena aceptación en la venta y servicio prestado con sus clientes.

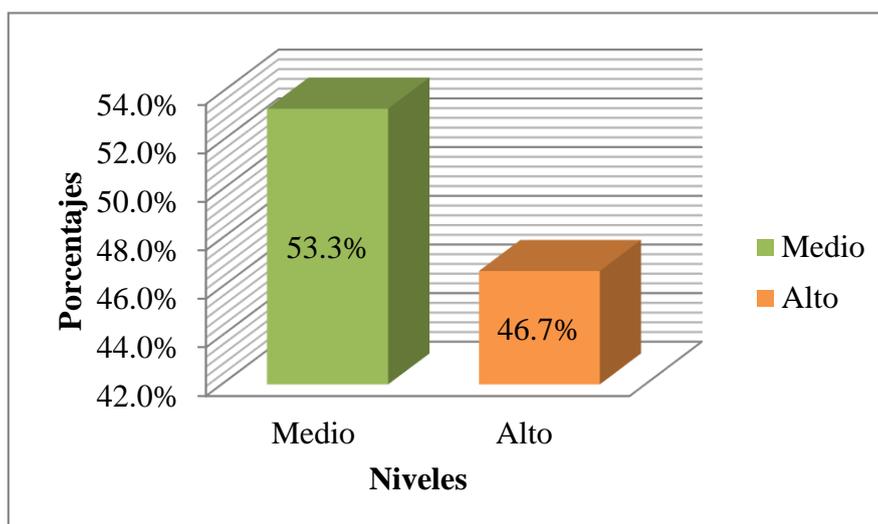
### **Baremos - Dimensión 1**

**Tabla 7**

*Descripción de los niveles de la dimensión políticas de crédito*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	0	0.0%
Medio	8	53.3%
Alto	7	46.7%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0%</b>

Nota: Base de datos.



**Figura N° 2: Políticas de crédito**

### **Interpretación 2:**

De acuerdo con los datos que se aprecia en la tabla y figura, el 53.3% de los encuestados consideran que existe un nivel medio en las políticas de crédito 46.7% de los encuestados consideran que existe un nivel alto en las políticas de crédito.

Como se puede valorar en el gráfico, el 53.3% de los encuestados consideran que existe un nivel medio en la política de crédito que es fundamental para la gestión de créditos y cobranzas que realiza la empresa.

### **Análisis 2:**

Vale comentar que, según el resultado presentado, existe un alto nivel de las políticas de crédito, demuestra que parte de las ventas que realiza la empresa son al crédito y que la empresa maneja con cartera de clientes conocidos y de confianza.

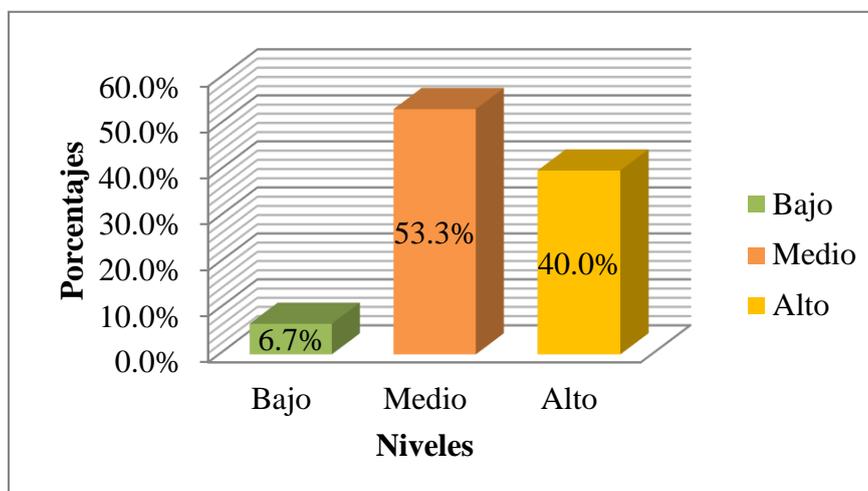
### **Baremos - Dimensión 2**

**Tabla 8**

*Descripción de los niveles de la dimensión políticas de cobranza*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	1	6.7%
Medio	8	53.3%
Alto	6	40.0%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0%</b>

Nota: Base de datos.



### Figura N° 3: Políticas de cobranzas

#### Interpretación 3:

Se observa en la tabla y figura, que el 6.7% de los encuestados entrevistados indicaron que existe un bajo nivel en la política de cobranzas, y un 53.3% de los encuestados manifiestan que existe un nivel regular o medio en las políticas de cobranzas y un 40.0% de los encuestados manifestaron que existe un alto nivel de políticas de cobranzas.

Como se puede valorar en la figura, la mayoría de los encuestados con un 53.3% consideran que existe un nivel medio en las políticas de cobranza que es fundamental para la gestión de créditos y cobranzas de las operaciones comerciales que realiza la empresa.

#### Análisis 3:

Vale comentar que, según el resultado presentado, existe un alto nivel de políticas de cobranza, debido a que las operaciones que realiza la empresa son al contado y al crédito, en algunos casos los encuestados consideran que para una mejor efectividad de las políticas de cobranza consideran que es necesario otorgar descuento por pronto pago o realizar cobranzas administrativas por mora.

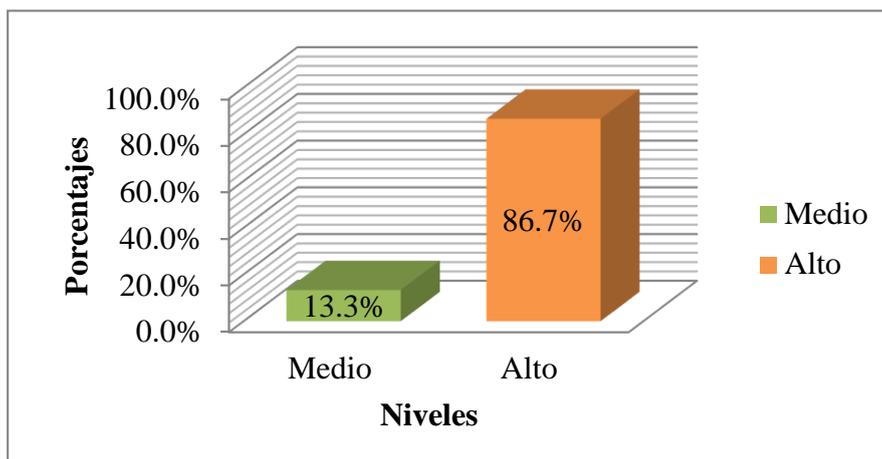
#### Baremos - Dimensión 3

#### Tabla 9

##### *Descripción de los niveles de la dimensión riesgo crediticio*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.0%
Medio	2	13.3%
Alto	13	86.7%
Total	15	100.0%

Nota: Base de datos.



**Figura N° 4: Riesgo crediticio**

#### **Interpretación 4:**

De acuerdo con los datos que se aprecia en la tabla y figura, el 13.3% de los encuestados consideran que existe un nivel medio en el riesgo crediticio y un 86.7% de los encuestado consideran que existe un alto nivel de riesgo crediticio en la gestión de créditos y cobranzas.

Como se puede valorar en la figura, la mayoría de los encuestados consideran que existe un alto nivel en el riesgo crediticio.

#### **Análisis 4:**

Vale comentar que, según el resultado presentado, existe un alto nivel de riesgo crediticio y es porque la mayoría de los encuestados consideran que es necesario evaluar la capacidad de pago del cliente sobre todo a clientes nuevos.

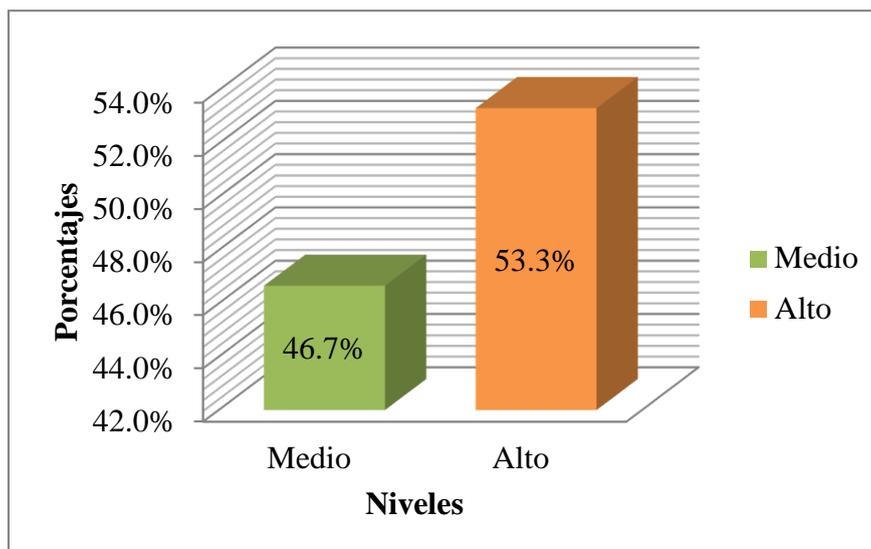
#### **Baremos - Variable 2**

##### **Tabla 10**

##### *Descripción de los niveles el flujo de caja operativo*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.0%
Medio	7	46.7%
Alto	8	53.3%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0%</b>

Nota: Base de datos.



**Figura N° 5: El flujo de caja operativo**

**Interpretación 5:**

De acuerdo con los datos que se aprecia en la tabla 10 y la figura N° 5, el 46.7% de los encuestados indicaron que existe un nivel regular o medio en el flujo de caja operativo en la empresa y un 53.3% de los encuestado consideran que existe un alto nivel en el flujo de caja operativo en la empresa.

Como se puede valorar en la tabla 10 y la figura N° 5, la mayoría de los encuestados con un 53.3% consideran que existe un alto nivel de actividad que se refleja en el flujo de caja operativo en la empresa.

**Análisis 5:**

Vale comentar que, según el resultado presentado, existe un alto nivel en el flujo de caja operativo, lo cual demuestra que la empresa genera ventas mensuales y que se refleja en los ingresos de flujo de caja operativo para el control y análisis de las operaciones comerciales de la empresa.

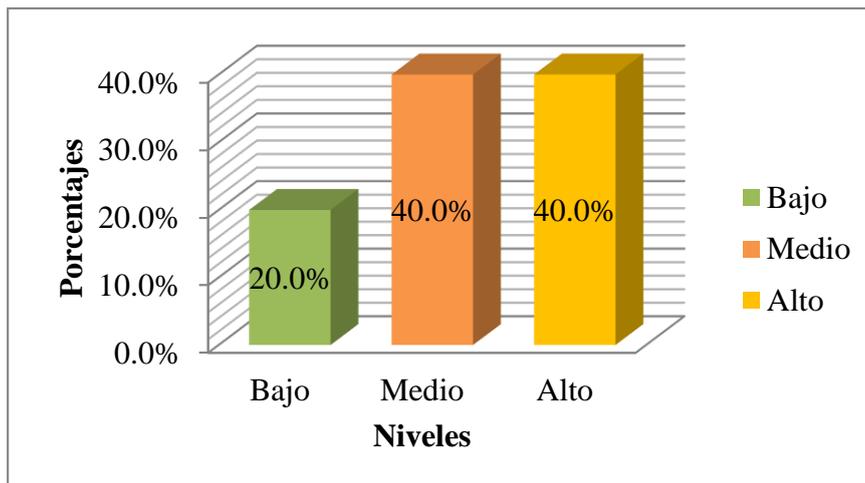
**Baremos - Dimensión 1**

**Tabla 11**

*Descripción de los niveles de la dimensión ingreso de efectivo*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	20.0%
Medio	6	40.0%
Alto	6	40.0%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0%</b>

Nota: Base de datos.



**Figura N° 6: Ingreso de efectivo**

#### **Interpretación 6:**

Se observa en la tabla y figura, que el 20.0% de los encuestados entrevistados indicaron que existe un nivel bajo en los ingresos de efectivo, un 40.0% de los encuestados indicaron que existe un nivel medio en los ingresos de efectivo y un 40.0% de los encuestados manifiestan que existe un nivel alto en los ingresos de efectivo.

Como se puede valorar en la figura, parte del 40.0% de los encuestados consideran que existe un nivel alto y medio en los ingresos de efectivo que favorece en las operaciones comerciales que realiza la empresa.

#### **Análisis 6:**

Vale comentar que, según el resultado presentado, existe un alto nivel de ingresos de efectivo debido en parte a las ventas al crédito otorgados a corto y a largo plazo que una vez efectuado el plazo de la cobranza afectan los ingresos de efectivo mensual de la empresa.

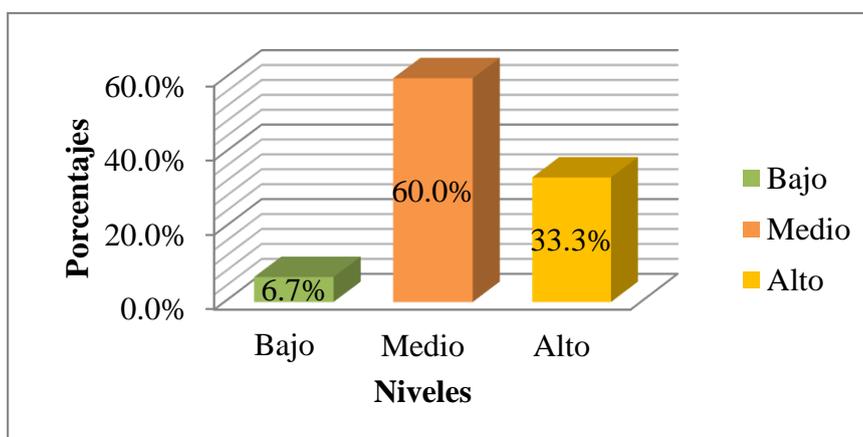
## Baremos - Dimensión 2

**Tabla 12**

*Descripción de los niveles de la dimensión egresos del efectivo*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	6.7%
Medio	9	60.0%
Alto	5	33.3%
Total	15	100.0%

Nota: Base de datos.



**Figura N° 7: Egresos de efectivo**

### Interpretación 7:

De acuerdo con los datos de la tabla y figura que se aprecia, el 6.7% de los encuestados manifiestan que existe un nivel bajo en los egresos de efectivo por créditos incobrables afectan el flujo de caja operativo, el 60.0% de los encuestados manifiestan que existe un nivel medio en los egresos de efectivo por créditos incobrables que afectan el flujo de caja operativo y un 33.3% de los encuestados manifiestan que existe un nivel alto en los egresos de efectivo por créditos incobrables que afectan el flujo de caja operativo.

Como se puede valorar en el gráfico, el 60.0% de los encuestados consideran que existe un nivel medio en los egresos de efectivo por créditos incobrables que afectan el flujo de caja operativo.

### Análisis 7:

Vale comentar que, según el resultado presentado, existe un alto nivel de egresos de efectivo debido a que los encuestados consideran que existe un gran aumento en los créditos por ventas no cobrados al contado que afecta el flujo de caja operativo hasta que se venza y se cobre el crédito otorgado.

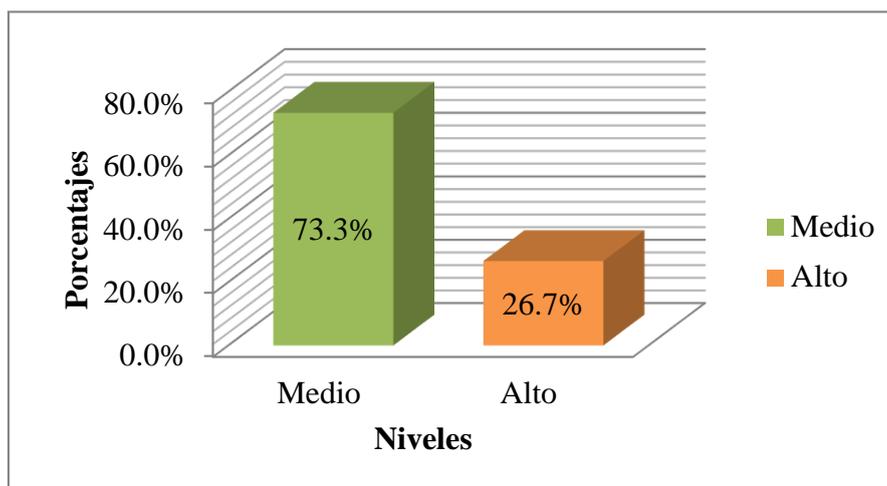
### Baremos - Dimensión 3

**Tabla 13**

*Descripción de los niveles de la dimensión fondos disponible*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.0%
Medio	11	73.3%
Alto	4	26.7%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0%</b>

Nota: Base de datos.



**Figura N° 8: Fondos disponible**

#### **Interpretación 8:**

De acuerdo con los datos que se aprecia en la tabla y la figura, del 100% de los encuestados el 73.3% de los encuestados indicaron que existe un nivel medio en los fondos disponibles y un 26.7% de los encuestados manifiestan que existe un alto nivel en los fondos disponibles que son importantes en el flujo de caja operativo de la empresa.

Como se puede valorar en la figura, la mayoría de los encuestados con un 73.3% consideran que existe un nivel medio o regular de los fondos disponibles que tiene la empresa.

### **Análisis 8:**

Vale comentar que, según el resultado presentado, existe un nivel medio de los fondos disponibles y es porque la mayoría de los encuestados manifiestan que parte de los clientes con quienes trabajan realizan depósitos interbancarios por ser de otros bancos, el cual la transferencia demora en visualizarse el mismo día de la operación, afectando el flujo de caja operativo disponible de la empresa.

## **4.1.2. Estadística Inferencial**

### **4.1.2.1. Prueba de Normalidad**

Para contrastar la hipótesis se utilizó la prueba de normalidad con el propósito de encontrar el “p valor” y de esa manera determinar si la muestra tiene una distribución normal o no. Hay dos tipos de prueba de normalidad la de kolmogorov-Smirnov utilizado para muestras mayores a 50 y la de Shapiro Wilk es utilizado para muestras menores de 50. Se hizo la prueba de normalidad obteniendo los siguientes resultados:

**Tabla 14**

*Prueba de normalidad*

	<b>Pruebas de normalidad</b>					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Gestión de créditos y cobranzas	0.273	15	0.004	0.799	15	0.004
Flujo de caja operativo	0.202	15	0.101	0.920	15	0.194

a. Corrección de significación de Lilliefors

En el cuadro de Pruebas de Normalidad se tomó como resultados de Shapiro Wilk por tener una muestra de 15 personas encuestadas. En la variable Gestión de créditos y cobranzas su

nivel de significancia es 0.004 y el de la variable Flujo de caja operativo es de 0.194. La variable es menor a 0.05 por lo tanto se considera que su distribución no es normal, es decir correlación no paramétrica, por lo tanto se aplicó la prueba de hipótesis Rho de spearman.

#### 4.1.2.2. Prueba de Hipótesis

##### Hipótesis General:

Hi: La gestión de créditos y cobranzas incide en el flujo de caja operativo de la empresa Segymaq S.A.C., año 2022.

Ho: La gestión de créditos y cobranzas no incide en el flujo de caja operativo de la empresa Segymaq S.A.C., año 2022.

Nivel de confianza: 95%;  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sig. = p. Si  $p > \alpha$ , se acepta Ho; si  $p < \alpha$ , se rechaza Ho

Prueba estadística: No paramétrica, Coeficiente Rho de spearman

#### Tabla 15

*Correlación entre gestión de créditos y cobranza y el flujo de caja operativo*

Correlaciones			Gestión de créditos y cobranzas	Flujo de caja operativo
Rho de spearman	Gestión de créditos y cobranzas	Coeficiente de correlación	1.000	,707**
		Sig. (bilateral)		0.003
		N	15	15
	Flujo de caja operativo	Coeficiente de correlación	,707**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.003	
		N	15	15

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

##### Interpretación:

En la tabla 25 la estadística que nos muestra RHO Spearman tiene una Significancia de  $=0,003$  menor a 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por ende, queda de manifiesto que existe relación significativa entre la gestión de créditos y cobranzas y

el flujo de caja operativo de la empresa Segymaq S.A.C del año 2022. También podemos observar que el coeficiente de correlación nos sale 0,707 es alta o fuerte correlación.

### Hipótesis Específica 1.

Hi: Las políticas de crédito incide en el flujo de caja operativo de la empresa Segymaq S.A.C., año 2022.

Ho: Las políticas de crédito no incide en el flujo de caja operativo de la empresa Segymaq S.A.C., año 2022.

Nivel de confianza: 95%;  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sig. = p. Si  $p > \alpha$ , se acepta Ho; si  $p < \alpha$ , se rechaza Ho

Prueba estadística: No paramétrica, Coeficiente Rho de spearman

### Tabla 16

*Correlación entre políticas de crédito y el flujo de caja operativo*

			Políticas de crédito	Flujo de caja operativo
Rho de spearman	Políticas de crédito	Coeficiente de correlación	1.000	,730**
		Sig. (bilateral)		0.002
		N	15	15
	Flujo de caja operativo	Coeficiente de correlación	,730**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.002	
		N	15	15

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

### Interpretación:

En la tabla 26 la estadística que nos muestra RHO Spearman tiene una Significancia de  $=0,002$  menor a 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por ende, queda de manifiesto que existe relación significativa entre las políticas de crédito y el flujo de caja operativo de la empresa Segymaq S.A.C del año 2022. También podemos observar que el coeficiente de correlación nos sale 0.730 considerado alta o fuerte correlación.

### Hipótesis Especifica 2.

Hi: Las políticas de cobranza incide en el flujo de caja operativo de la empresa Segymaq S.A.C., año 2022.

Ho: Las políticas de cobranza no incide en el flujo de caja operativo de la empresa Segymaq S.A.C., año 2022.

Nivel de confianza: 95%;  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sig. = p. Si  $p > \alpha$ , se acepta Ho; si  $p < \alpha$ , se rechaza Ho

Prueba estadística: No paramétrica, Coeficiente Rho de spearman

**Tabla 17**

*Correlación entre políticas de cobranza y el flujo de caja operativo*

Correlaciones			Políticas de cobranza	Flujo de caja operativo
Rho de spearman	Políticas de cobranza	Coeficiente de correlación	1.000	,740**
		Sig. (bilateral)		0.002
		N	15	15
	Flujo de caja operativo	Coeficiente de correlación	,740**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.002	
		N	15	15

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

### Interpretación:

En la tabla 26 la estadística que nos muestra RHO Spearman tiene una Significancia de  $=0,002$  menor a  $0,05$ , por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por ende, queda de manifiesto que existe relación significativa entre las políticas de cobranza y el flujo de caja operativo de la empresa Segymaq S.A.C del año 2022. También podemos observar que el coeficiente de correlación nos sale  $0.740$  considerado alta o fuerte correlación.

### Hipótesis Especifica 3.

Hi: Los riesgos crediticios incide en el flujo de caja operativo de la empresa Segymaq S.A.C., año 2022.

Ho: Los riesgos crediticios no incide en el flujo de caja operativo de la empresa Segymaq S.A.C., año 2022.

Nivel de confianza: 95%;  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sig. = p. Si  $p > \alpha$ , se acepta Ho; si  $p < \alpha$ , se rechaza Ho

Prueba estadística: No paramétrica, Coeficiente Rho de spearman

### Tabla 18

*Correlación entre riesgo crediticio y el flujo de caja operativo*

			Riesgo crediticio	Flujo de caja operativo
Rho de spearman	Riesgo crediticio	Coeficiente de correlación	1.000	0.353
		Sig. (bilateral)		0.196
		N	15	15
	Flujo de caja operativo	Coeficiente de correlación	0.353	1.000
		Sig. (bilateral)	0.196	
		N	15	15

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

### Interpretación:

En la tabla 26 la estadística que nos muestra RHO Spearman tiene una Significancia de  $=0,196$  mayor a  $0,05$ , por lo que se acepta la hipótesis nula (Ho) y se rechaza la hipótesis alterna (Ha), por ende, queda de manifiesto que no existe relación significativa entre el riesgo crediticio y el flujo de caja operativo de la empresa Segymaq S.A.C del año 2022. También podemos observar que el coeficiente de correlación nos sale  $0.353$  considerado bajo o débil correlación.

## Discusión

### Discusión 1:

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos mediante las encuestas que se utilizaron para realizar tablas y figuras se demostró que la gestión de créditos y cobranzas incide en el flujo de caja operativo de la empresa S.A.C del año 2022. El resultado obtenido muestra una relación significativa entre la gestión de créditos y cobranzas y el flujo de caja operativo de la empresa Segymaq S.A.C., Lurigancho - Chosica 2022 siendo el nivel de significancia bilateral  $p = 0.003 < 0.05$ . Y con un coeficiente de correlación del Rho spearman de 0.707 que indica que existe relación positiva entre las variables, además que se encuentra en el nivel de correlación alto. Al respecto Panaifo (2017) "*Control interno y flujo de caja en las agencias de viajes, Santiago de Surco, 2016*". (Tesis de grado). Universidad Cesar Vallejo. Lima – Perú. Manifiesta que el control interno tiene relación con el flujo de caja ya que es vital que se controle los movimientos de efectivo y la forma en como utilizan las herramientas de gestión, para que el proyecto del flujo de caja ayude a tomar decisiones con respecto al financiamiento en caso que la empresa lo necesite, así puedan disponer de efectivo en el momento.

### Discusión 2:

Respecto a la hipótesis específica 1, el resultado obtenido muestra una relación significativa entre las políticas de crédito y el flujo de caja operativo de la empresa Segymaq S.A.C., Lurigancho - Chosica 2022 siendo el nivel de significancia bilateral  $p = 0.002 < 0.05$ . Y con un coeficiente de correlación del Rho spearman de 0.730 que indica que existe relación positiva entre las variables, además que se encuentra en el nivel de correlación alto. Al respecto Chiang (2017) "*Propuesta de un sistema para optimizar el flujo de caja de AMDE Computers Corporation, S.A.*" (Tesis de grado). Universidad de Costa Rica, San José – Costa Rica. considera que es necesario la información, comunicación y exponer los conceptos teóricos que

permitan fundamentar las bases para el análisis estratégico del flujo de caja, para la elaboración de una propuesta con el fin de optimizar los flujos de caja de la empresa.

### **Discusión 3:**

Respecto a la hipótesis específica 2, el resultado obtenido muestra una relación significativa entre las políticas de cobranza y el flujo de caja operativo de la empresa Segymaq S.A.C., Lurigancho - Chosica 2022 siendo el nivel de significancia bilateral  $p = 0.002 < 0.05$ . Y con un coeficiente de correlación del Rho spearman de 0.740 que indica que existe relación positiva entre las variables, además que se encuentra en el nivel de correlación alto. Al respecto Chicaña (2018) “*Aplicación del flujo de caja y análisis financiero; y su incidencia en la toma de decisiones de la empresa de transporte turístico - Turismo D&M E.I.R.L. Arequipa – 2017*” (Tesis de grado). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Lima - Perú, que para lograr un buen análisis de las cobranzas es necesario la aplicación del Flujo de Caja que se va a demostrar si la empresa cuenta con liquidez y pronosticar flujos de efectivo, para lograr realizar el análisis financiero y esto contribuya en la toma de decisiones tanto operativas de financiamiento y de inversión. La tesis demuestra que las tomas de decisiones inciden en los flujos de caja de la empresa *Turismo D&M E.I.R.L.* en el año 2017. Debido a las circunstancias de un buen control que facilite el análisis mensual de las cobranzas no ha obtenido buenos resultados, es importante tener un buen análisis y manejo del sistema de control de las cobranzas para evitar riesgos por falta de liquidez de flujo de caja en efectivo.

### **Discusión 4:**

Respecto a la hipótesis específica 3, el resultado obtenido muestra una relación significativa entre el riesgo crediticio y el flujo de caja operativo de la empresa Segymaq S.A.C., Lurigancho - Chosica 2022 siendo el nivel de significancia bilateral  $p = 0.196 > 0.05$ . Y con un coeficiente de correlación del Rho spearman de 0.353 que indica que existe relación positiva entre las variables, además que se encuentra en el nivel de correlación bajo. Al respecto

Céspedes y Delgado (2019) “*Aplicación del flujo de caja, como herramienta financiera, para el control de la liquidez en JYS Control - Carabayllo 2018*”. (Tesis de grado). Universidad Privada del Norte, Lima – Perú. Indica una óptima aplicación del flujo de caja para la toma de decisiones, es garantizar la continuidad del negocio haciéndolo más competitivo y perdurable en el tiempo, anticipándose al resultado de liquidez del negocio en horizontes de tiempo que van desde el corto hasta el largo plazo y demostrar cómo la gerencia debe actuar cuando se conoce el resultado de la liquidez del negocio haciendo planes para determinar y controlar un posible déficit a través de políticas de financiación.

## Conclusiones

### Conclusión 1:

Se concluyó que en la empresa Segymaq S.A.C., año 2022 existe un nivel de correlación alta con el coeficiente de correlación del Rho de spearman de 0.707 entre la gestión de créditos y cobranzas y el flujo de caja operativo, es una relación significativa dado que  $p = 0,003 < 0,05$

### Conclusión 2:

Se concluyó que en la empresa Segymaq S.A.C., año 2022 existe un nivel de correlación alta con el coeficiente de correlación del Rho de spearman de 0.730 entre las políticas de crédito y el flujo de caja operativo, es una relación significativa dado que  $p = 0,002 < 0,05$

### Conclusión 3:

Se concluyó que en la empresa Segymaq S.A.C., año 2022 existe un nivel de correlación alta con el coeficiente de correlación del Rho de spearman de 0.740 entre las políticas de cobranza y el flujo de caja operativo, es una relación significativa dado que  $p = 0,002 < 0,05$

### Conclusión 4:

Se concluyó que en la empresa Segymaq S.A.C., año 2022 existe un nivel de correlación alta con el coeficiente de correlación del Rho de spearman de 0.353 entre el riesgo crediticio y el flujo de caja operativo, es una relación significativa dado que  $p = 0,196 > 0,05$

## **Recomendaciones**

### **Recomendación 1:**

Se recomienda a la entidad Segymaq SAC, realizar análisis de los créditos y cobranzas que se proyecta en los flujos de caja operativo frecuentemente, para que de esta forma los gerentes puedan analizar y mejorar el control de las cuentas por cobrar y por para que se tenga y que incide en la gestión de créditos y cobranzas de la empresa, en especial con las cuentas por cobrar a los clientes ya que es fuente principal de ingresos para la empresa.

### **Recomendación 2:**

Se recomienda a la entidad Segymaq SAC realizar un análisis semanal de las cuentas por cobrar que están al crédito, para medir el grado de riesgo de crédito que otorga la empresa, el cual ayudará a la empresa a tomar mejores decisiones en su gestión al momento de ocurridas las incertidumbres, como emitir una nota de débito en caso no se cobre la venta dentro del plazo acordado que permitirá un mayor control de las cobranzas al crédito.

### **Recomendación 3:**

Se plantea a la empresa Segymaq SAC, para las políticas de cobranza incorporar en la cláusula del contrato si el cliente no cumple con pagar la deuda dentro del plazo acordado generara intereses por moratorios por incumplimiento del contrato, para que de esta forma el cliente cumpla con el pago de la deuda y si persiste la deuda llevarlo en última instancia a una cobranza judicial previa carta notarial por incumplimiento de la deuda, y así poder ser más rigurosos en las cobranzas de la empresa.

### **Recomendación 4:**

Se exhorta a los gerentes de la empresa Segymaq SAC, evaluar la capacidad de pago al cliente para una mejor gestión de créditos y cobranzas como estrategias que optimicen el uso del patrimonio de la empresa y estos generen más beneficios; también se recomienda poder

reducir los costos y gastos de la empresa, de tal forma que pueda generar más utilidad la empresa en cada periodo de su actividad comercial.

### Referencias bibliográficas

- Aibar, M. (2017) *Finanzas personales: planificación, control y gestión*. (Edita: Secretaria general técnica). Madrid - España. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books/about/Finanzas\\_personales\\_planificaci%C3%B3n\\_contr.html?id=wPVKDwAAQBAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Finanzas_personales_planificaci%C3%B3n_contr.html?id=wPVKDwAAQBAJ&redir_esc=y)
- Ávila, J. (2020) *Coronavirus COVID-19; Patogenia, Prevención y tratamiento* (2da ed.). Recuperado de <https://mariamontanavivas.wordpress.com/2020/03/16/coronavirus-covid-19-patogenia-prevencion-y-tratamiento-2a-ed-15-03-2020/>
- Bahillo, M., Escribano, G. y Pérez, M. (2019) *Gestión financiera*. (2da ed.) Ediciones Paraninfo, SA. Madrid - España. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=ScqgDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=ScqgDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Bi-Bank, S.A. (2019) *Estado financieros 2019*. Panamá - República de Panamá. Recuperado de [https://issuu.com/corporacionbi/docs/estados\\_financieros\\_bibank\\_2019](https://issuu.com/corporacionbi/docs/estados_financieros_bibank_2019)
- Caldas, S. (2018) *El análisis del estado de flujos de efectivo y la gestión financiera en las empresas comerciales de la Provincia de Huaura*. Tesis de grado. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho - Perú. Recuperado de <http://200.48.129.167/handle/UNJFSC/2166>
- Carrasco, D. (2017). *Metodología de la investigación científica*. (10ma ed.). Perú: editorial San Marcos. Recuperado de [https://kupdf.net/download/metodologia-de-la-investigacion-cientifica-carrasco-diaz\\_59065f94dc0d60a122959e9d\\_pdf](https://kupdf.net/download/metodologia-de-la-investigacion-cientifica-carrasco-diaz_59065f94dc0d60a122959e9d_pdf)
- Céspedes, D. y Delgado, M. (2019) *Aplicación del flujo de caja, como herramienta financiera, para el control de la liquidez en JYS Control - Carabayllo 2018*. Tesis de grado. Universidad Privada del Norte, Lima - Perú. Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/15129>

- Chávez, M. y Vallejos, C. (2017). *Gestión de la información financiera y su relación con la toma de decisiones gerenciales en las organizaciones de la Unión Peruana del Norte*. Lima - Perú. Revista Muro de la Investigación, 2(1). Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/333196719\\_Gestion\\_de\\_la\\_informacion\\_financiera\\_y\\_su\\_relacion\\_con\\_la\\_toma\\_de\\_decisiones\\_gerenciales\\_en\\_las\\_organizaciones\\_de\\_la\\_Union\\_Peruana\\_del\\_Norte\\_Lima\\_2017](https://www.researchgate.net/publication/333196719_Gestion_de_la_informacion_financiera_y_su_relacion_con_la_toma_de_decisiones_gerenciales_en_las_organizaciones_de_la_Union_Peruana_del_Norte_Lima_2017)
- Chiang, L. (2017) *Propuesta de un sistema para optimizar el flujo de caja de AMDE Computers Corporation, S.A.* Tesis de grado. Universidad de Costa Rica, San José – Costa Rica. Recuperado de <https://www.kerwa.ucr.ac.cr/handle/10669/74405>
- Chicaña, Y. (2018) *Aplicación del flujo de caja y análisis financiero; y su incidencia en la toma de decisiones de la empresa de transporte turístico - Turismo D&M E.I.R.L. Arequipa - 2017*. Tesis de grado. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Lima - Perú. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8601>
- Chu, M. (2016). *Finanzas para no financieros* (5ta ed.). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Lima – Perú. 1-283. Recuperado de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/620823>
- Chu, M. (2019) *Finanzas aplicadas: Teoría y práctica*. (4ta ed.) Bogotá - Colombia. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=PzSjDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=creditos+y+cobranzas&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiExZ37vcH1AhWkK7kGHZ6jC0U4ChDoAXoECAsQA#v=onepage&q&f=false>
- Gutiérrez, J (2016) *Modelos financieros con Excel 2013: Herramientas para mejorar la toma de decisiones empresariales* (3ra ed.). Ecoe Ediciones. Bogotá – Colombia. Recuperado de <https://www.worldcat.org/title/modelos-financieros-con-excel-2013->

herramientas-para-mejorar-la-toma-de-decisiones-empresariales-3a-  
ed/oclc/1104397814

- Haro, A. y Rosario, J. (2017) *Gestión financiera* (Texto docente N° 14) España. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=MXQrDwAAQBAJ&printsec=copyright&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=MXQrDwAAQBAJ&printsec=copyright&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Monge, C. (2018) *Gestión de cobranzas para incrementar la liquidez en la empresa Insumos Químicos Alfa SAC*, 2018. Tesis de grado. Universidad Norbert Wiener. Lima - Perú. Recuperado de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2489>
- Muñoz, J. (2020) *Valoración de empresa Aguas Andinas S.A.: a través del método de flujo de caja descontado*. Tesis de grado. Universidad de Chile. Santiago - Chile. Recuperado de <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/179069>
- Núñez, M. (2021). *El flujo de efectivo y la estructura financiera en las empresas florícolas en la provincia de Cotopaxi*. Tesis de grado. Universidad Técnica de Ambato. Ambato - Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/32864>
- Panaifo, M. (2017) *Control interno y flujo de caja en las agencias de viajes, Santiago de Surco*, 2016. Tesis de grado. Universidad Cesar Vallejo. Lima - Perú. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16762>
- Pan-American Life (2019) *Estados financieros 2019*. Recuperado de [https://issuu.com/paligpanama/docs/palig\\_estados\\_financieros\\_2019](https://issuu.com/paligpanama/docs/palig_estados_financieros_2019)
- Pérez, A. (2019) *Modelo de Gestión estratégica y valoración empresarial aplicando los métodos de flujos descontados para la empresa Ingeniería & Geosintéticos S.A.* Tesis de grado. Universidad Central del Ecuador. Quito - Ecuador. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/17382>

- Pérez, M. (2016) *Estado de flujo de efectivo*. (5ta ed.). Universidad tecnológica de el salvador. Recuperado de [https://issuu.com/marioraules/docs/el\\_estado\\_de\\_flujo\\_de\\_efectivo\\_teo\\_d62f7a71540a2b](https://issuu.com/marioraules/docs/el_estado_de_flujo_de_efectivo_teo_d62f7a71540a2b)
- Poblete, T. (2020) *Valoración de Empresa Paz Corp S.A.: por flujos de caja descontados*. Tesis de grado. Universidad de Chile. Santiago – Chile. Recuperado de <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/179048>
- Ponce, O., Morejón, M., Salazar, G. y Baque, E. (2019) *Introducción a las finanzas*. (1ra ed.) 1-122. Manabí - Ecuador. Recuperado de <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2019/09/Introducci%C3%B3n-a-las-finanzas.pdf>
- Revista Espacios (2020) *Evaluación de un crédito en las microfinanzas: cartografía conceptual desde la socioformación*. Lima – Perú. Recuperado [de https://www.revistaespacios.com/a20v41n32/a20v41n32p24.pdf](https://www.revistaespacios.com/a20v41n32/a20v41n32p24.pdf)
- Sandra P., Perea M., Heiberg A., Castellanos S., Valderrama B. y Yosman, J. (2016). *Estados financieros previsionales como parte integrante de un conjunto completo de estados financieros en ambiente NIIF. Una propuesta en el marco de la lógica difusa*. Actualidad Contable Faces, 20 (31), 121 - 135. Recuperado de <http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/actualidadcontable/article/view/11142>
- Segura, C. (2019) *Estado de resultados*. (1ra ed.). Jutiapa – Guatemala. Recuperado de [https://issuu.com/carminasegura/docs/segura\\_carmina\\_actividad4](https://issuu.com/carminasegura/docs/segura_carmina_actividad4)
- Somoza, A. (2016) *Estados contables*. Editorial UOC Barcelona – España. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books/about/Estados\\_contables.html?id=qCUsDgAAQB-AJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Estados_contables.html?id=qCUsDgAAQB-AJ&redir_esc=y)
- Toro, F. (2016) *Costos ABC y presupuestos: Herramientas para la productividad*. (2da ed.). 1-474. Bogotá – Colombia. Recuperado de

<http://www.digitaliapublishing.com/a/40831/costos-abc-y-presupuestos--herramientas-para-la-productividad--2a-ed.->

Vargas, M., Ramos, V., Borges, A. (2018) *Análisis de estados financieros*. Ediciones SAIA UFT, S.A. Recuperado de [https://issuu.com/mariaveronicavargas/docs/revista\\_rentabilidad\\_aedo](https://issuu.com/mariaveronicavargas/docs/revista_rentabilidad_aedo)

## **APENDICES**

## Apéndice A:

*Matriz de consistencia para asegurar la coherencia en la investigación y la operacionalización de las variables*

Tema: La gestión de créditos y cobranzas y el flujo de caja operativo de la empresa Segymaq S.A.C. 2022							
Problema General	Objetivos	Hipótesis	Variables	Definición operacional		Escala de medición	Metodología de la investigación
				Dimensiones	Indicadores		
<b>Problema General:</b> ¿Qué relación existe entre la gestión de créditos y cobranzas y el flujo de caja operativo, en la empresa Segymaq S.A.C. Lurigancho - Chosica, 2022?	<b>Objetivo General:</b> Determinar relación que existe entre la gestión de créditos y cobranzas y el flujo de caja operativo, en la empresa Segymaq S.A.C. Lurigancho - Chosica, 2022.	<b>Hipótesis General:</b> La gestión de créditos y cobranzas se relaciona de manera significativa con el flujo de caja operativo, en la empresa Segymaq S.A.C. Lurigancho - Chosica, 2022.	<b>Variable 1:</b>  Gestión de créditos y cobranzas	Políticas de crédito	Garantías al crédito	1=Nunca	La investigación que se llevó a cabo para la realización del proyecto fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, porque es una sola encuesta y solo aplica para un solo grupo de personas, usando como datos la recolección de información de diferentes autores y antecedentes con base. El tipo de investigación es básica y descriptivo, ya
					Plazos y condiciones financieras	2=Casi nunca	
					Descuento por pronto pago	3=A veces	
				Políticas de cobranza	Cobranza administrativa	4=Casi siempre	

<p><b>P. Especifico 1</b> ¿Qué relación existe entre las políticas de crédito y el flujo de caja operativo, en la empresa Segymaq S.A.C. Lurigancho - Chosica, 2022?</p>	<p><b>O. Especifico 1</b> Determinar relación que existe entre las políticas de crédito y el flujo de caja operativo, en la empresa Segymaq S.A.C. Lurigancho - Chosica, 2022.</p>	<p><b>H. Especifica 1</b> Las políticas de crédito se relacionan de manera significativa con el flujo de caja operativo, en la empresa Segymaq S.A.C. Lurigancho - Chosica, 2022.</p>			<p>Cobranza judicial</p> <p>Riesgo de créditos en cartera</p> <p>Riesgo de créditos a clientes extranjeros</p>	<p>5=Siempre</p>	<p>que busca el conocimiento de la realidad y analizar en la incidencia del problema.</p>
<p><b>P. Especifico 2</b> ¿Qué relación existe entre las políticas de cobranza y el flujo de caja operativo, en la empresa Segymaq S.A.C. Lurigancho - Chosica, 2022?</p>	<p><b>O. Especifico 2</b> Determinar relación que existe entre las políticas de cobranza y el flujo de caja operativo, en la empresa Segymaq S.A.C. Lurigancho - Chosica, 2022.</p>	<p><b>H. Especifica 2</b> Las políticas de cobranzas se relacionan de manera significativa con el flujo de caja operativo, en la empresa Segymaq S.A.C. Lurigancho - Chosica, 2022.</p>	<p><b>Variable 2:</b> El flujo de caja operativo</p>	<p>Ingreso de efectivo</p>	<p>Ingresos por ventas al crédito</p> <p>Créditos a corto plazo</p> <p>Créditos a largo plazo</p>	<p>1=Nunca</p> <p>2=Casi nunca</p> <p>3=A veces</p> <p>4=Casi siempre</p>	

<b>P. Especifico 3</b> ¿Qué relación existe entre el riesgo crediticio y el flujo de caja operativo, en la empresa Segymaq S.A.C. Lurigancho - Chosica, 2022?	<b>O. Especifico 3</b> Determinar relación que existe entre el riesgo crediticio y el flujo de caja operativo, en la empresa Segymaq S.A.C. Lurigancho - Chosica, 2022.	<b>H. Especifica 3</b> El riesgo crediticio se relaciona de manera significativa con el flujo de caja operativo, en la empresa Segymaq S.A.C. Lurigancho - Chosica, 2022.	Egreso de efectivo	Créditos no pagados	5=Siempre
				Créditos incobrables	
				Saldo del efectivo	
				Efectivo en cuenta corriente	
Fondos disponible	Depósitos en tránsito				

*Fuente: Elaboración propia de la matriz de consistencia*

**Apéndice B:***Carta de autorización*

LIMA DE 11 DE MARZO 2022

**CARTA DE AUTORIZACIÓN**

Por medio de la presente yo, Ana Karina Quispe Asencios, identificado con D.N.I. N° 70568192 en mi calidad de gerente general de la empresa Segymaq S.A.C. con RUC N° 20603841531 autorizo al Sr. Huber Kenjo Quiroz Romero, con DNI: 46754017 para que utilice el nombre de la empresa en su trabajo de tesis querido de su Universidad Peruana de las Américas, facultad de Contabilidad y Finanzas.

Se extiende la presente para fines que estime la interesada.

ATENTAMENTE



Ana Karina Quispe Asencios  
GERENTE GENERAL  
SEGYZMAQ S.A.C.  
CALIDAD Y GARANTÍA

☎ 989 051 394 / 945 247 898

📍 Asoc. Las Lomas de los Ángeles Mz. L Lt. 5 Lurigancho - Chosica (Nievera)

✉ ventas@segymaq.com    f SEGYZMAQ SAC    🌐 www.segymaq.com

## Apéndice C: Cuestionario

### Cuestionario escala de medición: Gestión de créditos y cobranzas

La presente encuesta pretende medir el nivel de la gestión de créditos y cobranzas y el flujo de caja operativo que hay en una organización, a partir de las declaraciones hechas por una persona que trabaja en ella. Para lo cual, le solicitamos marcar con una equis (x) en cada recuadro la respuesta que crea que es correcta de acuerdo a su conocimiento.

1. Nunca      2. Casi nunca      3. A veces      4. Casi siempre      5. Siempre

Nº	Items	1	2	3	4	5
	<b>Dimensión 1: Políticas de crédito</b>					
1	¿Considera usted que los depósitos en garantías al crédito facilitan el control de la gestión de créditos y cobranzas de la empresa?					
2	¿Cree usted que las políticas otorgados por letras son necesarios en la gestión de créditos y cobranzas de la empresa?					
3	¿Considera usted que los plazos por ventas más intereses al crédito mejorará la gestión de créditos y cobranzas de la empresa?					
4	¿Está usted de acuerdo que las políticas de crédito en garantía que tiene la empresa son efectivas?					
	<b>Dimensión 2: Políticas de cobranza</b>					
5	¿Considera usted que los descuentos por pronto pago de las cobranzas mejorara la gestión de créditos y cobranzas de la empresa?					
6	¿Considera usted que las cobranzas en cheque diferido son un medio de pago seguro de la empresa?					
7	¿Considera usted que las cobranzas administrativas por atraso facilita la mejor gestión de créditos y cobranzas de la empresa?					
8	¿Usted cree que las cobranzas administrativas con mora mejorara la gestión de créditos y cobranzas de la empresa?					
9	¿Considera usted que la cobranza judicial es una política que contribuye a la mejora de la gestión de créditos y cobranzas de la empresa?					
10	¿Considera usted que las penalidades, embargos y otros por deudas incobrables son necesarios para la gestión de créditos y cobranzas de la empresa?					
	<b>Dimensión 3: Riesgo crediticio</b>					
11	¿Cree usted que las actuales políticas de crédito en las ventas minimiza el riesgo en la recuperación del capital y el efectivo de la empresa?					
12	¿Considera usted que es necesario evaluar la capacidad de pago del cliente para una mejor gestión de créditos y cobranzas de la empresa?					
13	¿Considera usted que la empresa debe implementar una política de crédito exclusivo para clientes extranjeros que asegure la buena gestión de créditos y cobranzas?					
14	¿Considera usted que las ventas al crédito otorgados a clientes extranjeros son un riesgo crediticio para la empresa?					

### Cuestionario escala de medición: El flujo de caja operativo

La presente encuesta pretende medir el nivel de la gestión de créditos y cobranzas y el flujo de caja operativo que hay en una organización, a partir de las declaraciones hechas por una persona que trabaja en ella. Para lo cual, le solicitamos marcar con una equis (x) en cada recuadro la respuesta que crea que es correcta de acuerdo a su conocimiento.

1. Nunca            2. Casi nunca            3. A veces            4. Casi siempre            5. Siempre

N°	Items	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Ingreso de efectivo</b>						
1	¿Considera usted que los ingresos por ventas al crédito vienen impactando de manera favorable el flujo de caja operativo de la empresa?					
2	¿Cree usted que las políticas de ventas al crédito deben mejorarse para una mayor gestión en los ingresos de efectivo de la empresa?					
3	¿Consideras que los créditos por ventas al crédito a corto plazo impactan favorablemente el flujo de caja operativo de la empresa?					
4	¿Considera usted que las políticas de crédito por ventas a corto plazo favorece al flujo de caja operativo de la empresa?					
5	¿Considera usted que las políticas de ventas al crédito a largo plazo impactan positivamente el ingreso de efectivo a futuro de la empresa?					
6	¿Considera usted que las políticas de crédito por ventas a largo plazo favorece al flujo de caja operativo de la empresa?					
<b>Dimensión 2: Egresos del efectivo</b>						
7	¿Cree usted que las ventas al crédito no pagados afectan el flujo de caja operativo de la empresa?					
8	¿Considera usted que existe un aumento de los créditos no pagados por ventas al crédito en el flujo de caja operativo de la empresa?					
9	¿Considera usted que hay un crecimiento de las cuentas incobrables por ventas al crédito que vienen impactando el flujo de caja operativo de la empresa?					
10	¿Cree usted que los créditos incobrables afectan drásticamente los flujos de caja operativo de la empresa?					
<b>Dimensión 3: Fondos disponibles</b>						
11	¿Considera usted que es importante la información del flujo de caja operativo sobre el efectivo que tiene la empresa?					
12	¿Considera usted que los ingresos en efectivo por ventas al crédito contribuyen al incremento del fondo disponible en el flujo de caja operativo?					
13	¿Cree usted que los depósitos en cuenta corriente provienen mayormente por las ventas al crédito?					
14	¿Cree usted que los depósitos en cuenta corriente influye en los flujos de caja operativo para la toma de decisiones de la empresa?					
15	¿Cree usted que los depósitos en tránsito provenientes de ventas al crédito afectan los flujos de caja operativo de la empresa?					
16	¿Considera usted que los depósitos en tránsito retrasa el incremento de los fondos disponibles de la empresa?					

## Apéndice D: Validez del instrumento

### VALIDACION CON JUICIO DE EXPERTO: CUESTIONARIO DE LA ENCUESTA

Tema: Gestión de créditos y cobranzas y el flujo de caja operativo de la empresa Segymaq S.A.C., Año 2022.

Bachiller: Quiroz Romero Huber Kenjo

#### JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con aspa "x" dentro del cuadro de valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión para el cuestionario.

1. Muy Malo 2. Malo 3. Regular 4. Bueno 5. Muy bueno

Nº	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	<b>Claridad</b> Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible				X	
2	<b>Objetividad</b> Permite medir hechos observables				X	
3	<b>Actualidad</b> Adecuado al avance a la ciencia y tecnología					X
4	<b>Organización</b> La presentación es ordenada					X
5	<b>Suficiencia</b> Comprende los aspectos en claridad y cantidad				X	
6	<b>Pertinencia</b> Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos					X
7	<b>Consistencia</b> Permite conseguir datos basados en modelos teóricos					X
8	<b>Coherencia</b> Hay coherencia entre las variables indicadores y Items				X	
9	<b>Metodología</b> La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10	<b>Aplicación</b> Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				X	

Apellidos y nombres del juez validador: Arce Jaramillo Jose Guillermo

DNI: 07246954

Especialidad del validador: Contador



## VALIDACION CON JUICIO DE EXPERTO: CUESTIONARIO DE LA ENCUESTA

Tema: Gestión de créditos y cobranzas y el flujo de caja operativo de la empresa Segymaq S.A.C., Año 2022.

Bachiller: Quiroz Romero Huber Kenjo

### JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con aspa "x" dentro del cuadro de valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión para el cuestionario.

1. Muy Malo   2. Malo   3. Regular   4. Bueno   5. Muy bueno

Nº	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	<b>Claridad</b> Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible				X	
2	<b>Objetividad</b> Permite medir hechos observables					X
3	<b>Actualidad</b> Adecuado al avance a la ciencia y tecnología				X	
4	<b>Organización</b> La presentación es ordenada					X
5	<b>Suficiencia</b> Comprende los aspectos en claridad y cantidad				X	
6	<b>Pertinencia</b> Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos				X	
7	<b>Consistencia</b> Permite conseguir datos basados en modelos teóricos				X	
8	<b>Coherencia</b> Hay coherencia entre las variables indicadores y Items					X
9	<b>Metodología</b> La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10	<b>Aplicación</b> Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X

Apellidos y nombres del juez validador: ... DELGADO MARTINEZ ELMER DAVID

DNI: 43455081

Especialidad del validador: ... CONTADOR



## Apéndice E: Matriz de datos

### Matriz de datos de la Variable 1: Gestión de créditos y cobranzas

Detalle	Preguntas – Items														Total Sumas
Personas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
E1	5	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	4	60
E2	4	5	3	3	4	4	5	4	2	4	4	5	5	4	56
E3	4	2	1	4	4	4	1	1	3	2	3	5	4	5	43
E4	5	4	4	5	3	5	3	3	4	5	5	5	4	4	59
E5	4	5	4	4	4	5	5	4	2	5	4	5	5	4	60
E6	4	2	1	4	4	4	1	1	3	2	3	5	4	5	43
E7	4	5	2	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5	5	59
E8	2	3	4	2	5	3	5	2	3	3	1	5	5	3	46
E9	4	5	2	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	5	58
E10	2	3	4	3	5	3	5	2	3	3	1	5	5	3	47
E11	5	4	3	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	62
E12	4	5	4	4	4	4	3	4	2	5	4	4	5	4	56
E13	4	2	1	4	4	2	1	1	3	2	3	5	5	5	42
E14	5	5	3	5	2	5	3	3	4	5	5	5	5	4	59
E15	5	4	3	5	5	5	4	3	4	5	5	4	4	4	60
Varianza	0.92	1.41	1.41	0.71	0.70	0.92	2.12	1.10	0.64	1.57	1.78	0.17	0.24	0.46	55.00
$\sum Si^2$															14.15
$ST^2$															55.00

Fuente: Elaboración propia para la obtención de los resultados de la encuesta

**Coefficiente Alfa de Cronbach:** 
$$a = \frac{K}{K - 1} \left[ \frac{1 - \sum(x)^2}{ST^2} \right]$$

**Variable 1**

$$a = \frac{14}{14 - 1} \left[ \frac{1 - 14.15}{55.00} \right]$$

$$a = 0.80$$

*Matriz de datos de la Variable 2: El flujo de caja operativo*

Detalle	Preguntas – Items																Total Sumas
Personas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
E1	5	4	4	3	5	5	4	5	5	3	4	3	3	4	4	4	65
E2	4	5	4	5	4	5	5	4	2	4	5	4	3	5	3	4	66
E3	4	2	1	1	4	2	3	2	3	1	3	2	2	5	4	3	42
E4	5	4	3	5	3	4	5	5	3	3	4	5	3	4	4	4	64
E5	4	5	4	5	4	1	4	4	2	4	5	3	2	5	3	4	59
E6	4	2	1	1	4	2	5	2	3	2	3	2	4	5	4	3	47
E7	4	5	2	4	4	4	5	5	2	3	4	4	4	3	5	3	61
E8	3	5	4	2	3	3	5	3	2	2	3	3	5	4	3	3	53
E9	4	5	2	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	5	3	62
E10	3	5	4	2	5	3	5	3	2	2	5	3	2	5	3	3	55
E11	5	4	4	5	3	3	5	5	3	3	4	3	2	4	4	4	61
E12	4	5	3	5	4	1	4	4	2	4	5	3	3	5	3	4	59
E13	4	2	1	1	4	2	5	2	1	2	5	2	2	5	4	3	45
E14	5	4	4	5	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4	4	4	65
E15	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	5	4	4	70
Varianza	0.46	1.35	1.57	2.84	0.50	1.84	0.41	1.41	1.31	0.74	0.55	1.11	0.86	0.54	0.46	0.27	68.35
$\sum Si^2$																	16.22
$ST^2$																	68.35

*Fuente: Elaboración propia para la obtención de los resultados de la encuesta*

**Coefficiente Alfa de Cronbach:** 
$$a = \frac{K}{K-1} \left[ \frac{1 - \sum(x)^2}{ST^2} \right]$$

**Variable 2**

$$a = \frac{16}{16-1} \left[ \frac{1 - 16.22}{68.35} \right]$$

$$a = 0.81$$

## Apéndice F: Matriz de datos

### Matriz de datos variable 1: Gestión de créditos y cobranzas

N°	Dimensión 1				Dimensión 2						Dimensión 3				D1	D2	D3	Variable
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14				
1	5	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	4	17	26	17	60
2	4	5	3	3	4	4	5	4	2	4	4	5	5	4	15	23	18	56
3	4	2	1	4	4	4	1	1	3	2	3	5	4	5	11	15	17	43
4	5	4	4	5	3	5	3	3	4	5	5	5	4	4	18	23	18	59
5	4	5	4	4	4	5	5	4	2	5	4	5	5	4	17	25	18	60
6	4	2	1	4	4	4	1	1	3	2	3	5	4	5	11	15	17	43
7	4	5	2	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5	5	15	25	19	59
8	2	3	4	2	5	3	5	2	3	3	1	5	5	3	11	21	14	46
9	4	5	2	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	5	15	24	19	58
10	2	3	4	3	5	3	5	2	3	3	1	5	5	3	12	21	14	47
11	5	4	3	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	17	26	19	62
12	4	5	4	4	4	4	3	4	2	5	4	4	5	4	17	22	17	56
13	4	2	1	4	4	2	1	1	3	2	3	5	5	5	11	13	18	42
14	5	5	3	5	2	5	3	3	4	5	5	5	5	4	18	22	19	59
15	5	4	3	5	5	5	4	3	4	5	5	4	4	4	17	26	17	60

Variable 1: Gestión de créditos y cobranzas	Dimensión 1: Políticas de crédito	Dimensión 2: Políticas de cobranza	Dimensión 3: Riesgo crediticio
<b>1.- Límites:</b>	<b>1.- Límites:</b>	<b>1.- Límites:</b>	<b>1.- Límites:</b>
Minimo            14 X 1 = 14	Minimo            4 x 1 = 4	Minimo            6 x 1 = 6	Minimo            4 x 1 = 4
Maximo            14 X 5 = 70	Maximo            4 x 5 = 20	Maximo            6 x 5 = 30	Maximo            4 x 5 = 20
<b>2.- Rango:</b>	<b>2.- Rango:</b>	<b>2.- Rango:</b>	<b>2.- Rango:</b>
MAX 70 - MIN 14 = 56	MAX 20 - MIN 4 = 16	MAX 30 - MIN 6 = 24	MAX 20 - MIN 4 = 16
<b>3.- Amplitud:</b>	<b>3.- Amplitud:</b>	<b>3.- Amplitud:</b>	<b>3.- Amplitud:</b>
RANGO / NIVELES 56 / 3 = 19	RANGO / NIVELES 16 / 3 = 5	RANGO / NIVELES 24 / 3 = 8	RANGO / NIVELES 16 / 3 = 5
<b>4.- Niveles y rangos:</b>	<b>4.- Niveles y rangos:</b>	<b>4.- Niveles y rangos:</b>	<b>4.- Niveles y rangos:</b>
14        18        32	4        5        9	6        8        14	4        5        9
33        18        51	10       5        15	15       8        23	10       5        15
52        18        70	16       4        20	24       6        30	16       4        20

## Matriz de datos variable 2: El flujo de caja operativo

N°	Dimensión 1						Dimensión 2				Dimensión 3						D1	D2	D3	Variable
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16				
1	5	4	4	3	5	5	4	5	5	3	4	3	3	4	4	4	26	17	22	65
2	4	5	4	5	4	5	5	4	2	4	5	4	3	5	3	4	27	15	24	66
3	4	2	1	1	4	2	3	2	3	1	3	2	2	5	4	3	14	9	19	42
4	5	4	3	5	3	4	5	5	3	3	4	5	3	4	4	4	24	16	24	64
5	4	5	4	5	4	1	4	4	2	4	5	3	2	5	3	4	23	14	22	59
6	4	2	1	1	4	2	5	2	3	2	3	2	4	5	4	3	14	12	21	47
7	4	5	2	4	4	4	5	5	2	3	4	4	4	3	5	3	23	15	23	61
8	3	5	4	2	3	3	5	3	2	2	3	3	5	4	3	3	20	12	21	53
9	4	5	2	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	5	3	23	16	23	62
10	3	5	4	2	5	3	5	3	2	2	5	3	2	5	3	3	22	12	21	55
11	5	4	4	5	3	3	5	5	3	3	4	3	2	4	4	4	24	16	21	61
12	4	5	3	5	4	1	4	4	2	4	5	3	3	5	3	4	22	14	23	59
13	4	2	1	1	4	2	5	2	1	2	5	2	2	5	4	3	14	10	21	45
14	5	4	4	5	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4	4	4	26	15	24	65
15	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	5	4	4	28	17	25	70

Variable 2: El flujo de caja operativo	Dimensión 1: Ingreso de efectivo	Dimensión 2: Egresos del efectivo	Dimensión 3: Fondos disponible
<b>1.- Límites:</b>	<b>1.- Límites:</b>	<b>1.- Límites:</b>	<b>1.- Límites:</b>
Minimo 16 X 1 = 16	Minimo 6 x 1 = 6	Minimo 4 x 1 = 4	Minimo 6 x 1 = 6
Maximo 16 X 5 = 80	Maximo 6 x 5 = 30	Maximo 4 x 5 = 20	Maximo 6 x 5 = 30
<b>2.- Rango:</b>	<b>2.- Rango:</b>	<b>2.- Rango:</b>	<b>2.- Rango:</b>
MAX 80 - MIN 16 = 64	MAX 30 - MIN 6 = 24	MAX 20 - MIN 4 = 16	MAX 30 - MIN 6 = 24
<b>3.- Amplitud:</b>	<b>3.- Amplitud:</b>	<b>3.- Amplitud:</b>	<b>3.- Amplitud:</b>
RANGO / NIVELES 64 / 3 = 21	RANGO / NIVELES 24 / 3 = 8	RANGO / NIVELES 16 / 3 = 5	RANGO / NIVELES 24 / 3 = 8
<b>4.- Niveles y rangos:</b>	<b>4.- Niveles y rangos:</b>	<b>4.- Niveles y rangos:</b>	<b>4.- Niveles y rangos:</b>
16 21 37	6 8 14	4 5 9	6 8 14
38 21 59	15 8 23	10 5 15	15 8 23
60 20 80	24 6 30	16 4 20	24 6 30