

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **CONTABILIDAD Y FINANZAS**

“GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU EFECTO EN LA
LIQUIDEZ EN MIBANCO – BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A.
VENTANILLA - CALLAO, 2022”

Tesis para optar el título profesional de:

Contador Público

Autor:

Edgard Fernando Rangel Pascual

Asesor:

M.Cs. Gilmer Chuquiruna Chávez
<https://orcid.org/0000-0001-7776-0727>

Lima - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

| | | |
|---------------------------|---|-----------------|
| Jurado 1 Presidente(a) | GIULLIANNA DEL PILAR CISNEROS DEZA | 42062315 |
| | Nombre y Apellidos | Nº DNI |

| | | |
|----------|--------------------------------------|-----------------|
| Jurado 2 | RUPERTO HERNAN ARIAS FRATELLI | 08461397 |
| | Nombre y Apellidos | Nº DNI |

| | | |
|----------|--------------------------------------|-----------------|
| Jurado 3 | JORGE LUIS MORALES SANTIVAÑEZ | 19809242 |
| | Nombre y Apellidos | Nº DNI |

INFORME DE SIMILITUD

Gestión de cuentas por cobrar

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1**repositorio.unp.edu.pe**

Fuente de Internet

11%**2****repositorio.continental.edu.pe**

Fuente de Internet

3%**3****repositorio.unac.edu.pe**

Fuente de Internet

3%**4****repositorio.uct.edu.pe**

Fuente de Internet

2%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado

DEDICATORIA

A ti padre celestial, por enseñarme que tus tiempos son perfectos, por ser la paz y la luz en el camino. Por enseñarme que en la vida todo tiene un sentido, y toda experiencia forma parte de tu propósito.

A mi familia, por ser mi fortaleza y apoyo incondicional.

Edgard Fernando, Rangel Pascual.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme guiado en mi carrera profesional y a mis profesores de la facultad de contabilidad, por todas sus enseñanzas brindadas por que de alguna manera guiaron mi camino. De igual manera a mi familia por su apoyo constante para poder lograr mis metas.

Edgard Fernando, Rangel Pascual.

Índice

| | |
|--------------------------------------|-----------|
| JURADO EVALUADOR | 2 |
| INFORME DE SIMILITUD | 3 |
| DEDICATORIA | 4 |
| AGRADECIMIENTO | 5 |
| ÍNDICE | 6 |
| ÍNDICE DE TABLAS | 8 |
| ÍNDICE DE FIGURAS | 9 |
| RESUMEN | 10 |
| CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN | 11 |
| Realidad problemática | 11 |
| 1.2. Formulación del problema | 17 |
| 1.2.1. Problemas Específicos | 18 |
| 1.3. Objetivos | 18 |
| 1.3.1. Objetivo general | 18 |
| 1.4. Hipótesis | 19 |
| 1.4.1. Hipótesis general | 19 |
| 1.4.2. Hipótesis específicas | 19 |
| CAPÍTULO II: METODOLOGÍA | 21 |
| 2.1. Tipo de investigación | 21 |
| 2.2 Población y Muestra | 21 |
| 2.2.1 Población | 21 |

| | |
|---|-----------|
| 2.2.2 Muestra | 21 |
| 2.3 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos | 22 |
| 2.4 Procedimiento | 22 |
| 2.5. Confiabilidad | 22 |
| TABLA N° 1 CONFIABILIDAD | 23 |
| CAPÍTULO III: RESULTADOS | 24 |
| 3.1 Resultados de la encuesta | 24 |
| 3.1 Contrastación de Hipótesis General: | 33 |
| CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES | 35 |
| Discusión | 35 |
| Conclusiones | 36 |
| REFERENCIAS | 39 |
| ANEXOS | 41 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|------------------------------------|----|
| TABLA N° 1 CONFIABILIDAD | 23 |
| TABLA N° 2 CORRELACIÓN DE SPEARMAN | 33 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--------------|----|
| FIGURA N° 1 | 24 |
| FIGURA N° 2 | 25 |
| FIGURA N° 3 | 26 |
| FIGURA N° 4 | 26 |
| FIGURA N° 5 | 27 |
| FIGURA N° 6 | 28 |
| FIGURA N° 7 | 28 |
| FIGURA N° 8 | 29 |
| FIGURA N° 9 | 30 |
| FIGURA N° 10 | 31 |
| FIGURA N° 11 | 32 |
| FIGURA N° 12 | 32 |

RESUMEN

El trabajo de investigación titulada Gestión de Cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. Ventanilla – Callao, año 2022, tiene como objetivo principal establecer una excelente gestión de cuentas por cobrar donde su efecto sea favorable en la liquidez de la entidad financiera. Utilizamos la metodología no experimental de tipo explicativa, causa efecto dado que el investigador no interviene en los acontecimientos. Por otra parte trabajamos la técnica e instrumento de recolección de datos a través de un cuestionario a los funcionarios de cobranzas que se utiliza para esta investigación es el análisis documental, para la obtención de datos con el que se espera tener información acerca de hechos para determinar la relación que existe en las cuentas por cobrar y liquidez. Se analizaron los estados financieros: Balance General y Estado de Resultados del año 2022, se realizó evaluación financiera de liquidez, a través de las razones financieras y el ciclo de conversión de efectivo. Los Resultados permitieron proponer alternativas de mejora para la gestión de cuentas por cobrar tenga un efecto positivo en la liquidez Mibanco – Banco de la Microempresa S.A.

PALABRAS CLAVES: Gestión de cuentas por cobrar, liquidez, morosidad y políticas crediticias.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Realidad problemática

Actualmente las empresas inician grandes esfuerzo en la obtención de recursos que les permitan el buen funcionamiento de sus operaciones, por ello se adaptan a los cambios que hay en el entorno y que obligan a la toma de decisiones que les permitan continuar con el negocio, la satisfacción de las necesidades de los clientes le generan altos niveles de rentabilidad. Por lo tanto las ventas de prestación de servicios crediticios se han transformado en los últimos años en un medio para generar una fuente para muchas empresas. La modalidad será más efectiva en la medida que esté controlado la programación del vencimiento de las facturas, documento que indica el compromiso de los clientes por el servicio prestado por la empresa, es imprescindible que las empresas tengan un control de la pautas y condiciones por las cuales se ofrece una modalidad de pago, por el manejo de las cuentas por cobrar en periodos razonables. De tal forma se puede decir que la mala gestión en las evaluaciones crediticias afectaría los ingresos de la empresa. El objetivo general será determinar cuáles son los efectos de la gestión de las Cuentas por Cobrar y como afectan en la liquidez en MiBanco S.A. Ventanilla – Callao, año 2022.

En el año 2021 tuvo caída en la mora debido a la crisis sanitaria por efectos del COVID – 19 lo que trajo consigo dificultades en las Cobranzas afectando las Cuentas por Cobrar de la empresa y por ende la disminución de liquidez, se tomó varias medidas para poder frenar la caída de la mora y por ende el deterioro de las Cuentas por Cobrar del banco, aplicando diversas medidas como reprogramación de los créditos y nuevos productos como Reprogramado COVID – 19 llegando consigo al

90% de portafolio de clientes que tiene la entidad. Se aplicó productos tecnológicos como la APP de Mibanco y el Yape para poder facilitar a los clientes los recursos necesarios para su gestión financiera.

Dentro de los antecedentes internacionales que tiene relación con el presente estudio de investigación tenemos que:

(Berumen, 2014), “Crisis Monetarias y Financieras Lecciones Para el Futuro” tiene por objetivo el análisis histórico de las crisis monetarias y financieras, se realizó una metodología de recolección de datos bibliográficos. Nos indica que la economía Irlandesa se enfocaba en mayor proporción en los negocios bancarios y superaba ocho veces el PBI del país y tuvo como resultado el colapso de la economía en ese país y el gobierno decidió asumir y cubrir los problemas nacionalizando las entidades financieras en peores condiciones y fundaron una agencia del estado para comprar créditos de dudoso cobro.

(Aguilar, 2019), en su tesis “Políticas Contables, Proceso de Crédito, Cuentas por Cobrar, Cuentas Incobrables y Ratios de Liquidez”, tiene como objetivo el análisis de las cuentas por cobrar, proponer políticas contables de créditos y cobranzas para Fondini S.A. debido a los errores significativos en los procesos al momento de otorgar los créditos y esto incremento la carteras de cuentas incobrables por ende se presenta falta de liquidez por causas de las deficiencias en las cuentas por cobrar. Se utilizó un enfoque descriptivo, usando variables cuantitativa y cualitativa. Y la metodología que se siguió es análisis de razones financieras y guías de revistas sobre el accionar del crédito, técnica de recopilación y estudio de recolección de datos, encuestas mediante

cuestionarios. En los resultados se pudo evidenciar un débil control en el área financiera al no contar con guía de procedimientos de créditos y cobros.

Dentro de los antecedentes nacionales que tiene relación con el presente estudio de investigación tenemos que:

(Sanchez, 2018) En su tesis “Gestión del Riesgo Crediticio y la Cartera morosa en el Banco BBVA Continental de Lince, año 2107” tiene como finalidad determinar la relación entre el riesgo crediticio y la cartera de morosidad en la banca minorista siendo afectado las provisiones. El tipo de metodología es correlacional, y cuyo diseño de investigación es no experimental transversal con una muestra de 36 analistas de crédito ubicados en diferentes agencias del BBVA en el distrito de Lince, realizando la encuesta y se usó la recolección de datos de manera instrumental, utilizando criterios de juicios de expertos y está respaldado por el uso del Alfa de Cronbach y la comprobación de la hipótesis se realizó con la prueba de Spearman. Obteniendo los resultados que la cartera morosa se incrementa cuando la gestión de riesgo no fue evaluada de una manera minuciosa en las políticas y normativas que utilizan los funcionarios a la hora de otorgar los créditos.

(Larreategui, 2021) , en su tesis "Gestión de Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio L.T.D.A", tiene por objetivo determinar cómo influye la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de la Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio Ltda. La metodología empleada fue no experimental de tipo básica de manera cuantitativa, por lo cual se tuvo que encuestar una muestra de 71 socios por medio de un cuestionario que conllevó a la aplicando un análisis contable de la cooperativa. Y se tuvo como resultados que en la entidad hay

una inadecuada gestión de cuentas por cobrar y por tal motivo se encontró que hay niveles bajos de liquidez.

(Guija, 2020)”, En su tesis “Análisis de las cuentas por cobrar y la liquidez, en los Bancos que cotizan en la BVL, años 2015 al 2019”, tiene como objetivo el análisis de las Cuentas por Cobrar y la Liquidez de los Bancos que cotizan en la BVL; utilizando un diseño no experimental de tipo descriptivo, aplicando un análisis documental, y como instrumento la ficha de análisis. Se evaluaron 75 estados financieros de Resultados y de Situación financiera de entidades financieras en los periodos 2015 al 2019, se utilizaron los ratios financieros de Liquidez y Gestión. En dicho análisis se encontró que la liquidez de las entidades en estos periodos tiene niveles adecuados, pues se encontraron por encima de lo regulado por la SBS, Superintendencia de Banca, Seguros y AFP con un 8%, teniendo como resultado que los bancos tiene activos líquidos suficientes para cubrir sus pasivos. En tanto sus cuentas por cobrar tienen un leve decrecimiento por la disminución en la capacidad de pago los microempresarios que migraron a pequeña empresa y a los deudores que realizaron prestamos en más de una entidad.

Respecto a las bases teóricas para el presente estudio, presentamos a la primera variable Gestión de Cuentas Por Cobrar

En esta investigación se justifica la implementación de las políticas de control interno y un delineamiento de un manual para el mejoramiento de la gestión a la hora de otorgar los créditos.

(Rivero, 2014) Manifiesta que el departamento de créditos y cobranzas no tiene un reporte de la antigüedad de los saldos en mora, por ende no tiene actualizado la información de los saldos de los clientes, esto nos dice, que la información de los clientes no sea veraz y efectiva debiendo realizar una mejor gestión de manera oportuna.

(Vásquez Muñoz & Vega Plasencia, 2016, pág. 2), indica que dada a la complejidad que se tiene en el entorno empresarial se necesita que se mejoren los sistemas de cobros de forma más oportuna, “puesto que la demora excesiva de un cobro afecta la liquidez de la empresa y su capacidad de pago”

(Herz, 2018) , en su libro “Apuntes de Contabilidad Financiera”, “Lo relacionado con este ciclo del negocio es mejorar el control, procesos y registros de todas las actividades que implican mantener y aumentar las ventas de la empresa”

(Lucano & Rivera, 2020) , manifiestan en su tesis “Cuentas por cobrar y su implicancia en la liquidez de las empresas en los últimos 15 años”, cuyo objetivo principal es analizar la Gestión de Cuentas por Cobrar y su importancia para las organizaciones financieras y el impacto que representa en la liquidez de las entidades financieras los últimos 15 años. Realizaron una metodología sustentada en la revisión

bibliográfica teniendo como resultados el análisis de los métodos crediticios y su implicancia en las cuentas por cobrar y por último su influencia de los métodos de cobranza en la liquidez de la empresa.

Políticas Crediticias; son lineamientos técnicos de las entidades financieras al otorgar un crédito a sus clientes, dichas políticas implica el selección del crédito, normas del crédito y las condiciones del crédito. Estas indican las pautas a seguir teniendo en cuenta los estándares crediticios con las cuales se determina el otorgamiento del crédito y el monto del mismo. Como también análisis de las fuentes de información crediticia, estos aspectos son importantes para tener una calidad de cartera de cliente y evitar una mala gestión de las Cuentas por Cobrar. (Berman & Knight, 2022)

(Cordova Padilla, 2012) Manifiesta que una adecuada gestión de cuentas por cobrar no muestra distintos factores, entre los que figura el nivel de ventas, perfil de clientes, nivel riesgo crediticio, las políticas de incobrabilidad y los plazos de cobranza.

Deterioro de las Cuentas por Cobrar, se da como consecuencia de la mora por el no pago puntual de los deudores financieros, puede ser por motivos del cambio económico interno y externo que influyen en los retrasos, como por ejemplo la inflación interna que puedan tener cuyo valor monetario se pierde y también por efectos del COVID – 19 que trajo consigo una crisis sanitaria.(Díaz, 2021)

Políticas de Cobranza, es la estrategia de las empresas financieras para poder realizar el cobro de los préstamos otorgados, en un tiempo óptimo ya que hay diversas

etapas de esta actividad para poder tener un acercamiento con el cliente deudor y dar a conocer el pago de sus obligaciones. (Castillo, 2021)

Morosidad, hace referencia al incumplimiento del pago el día de su vencimiento de una persona física o jurídica, en casos de créditos otorgado por las empresas financieras y por ende la repercusión en la rentabilidad de las entidades financieras. (Bravo & Reynaga, 2022)

Respecto a las bases teóricas para el presente estudio, presentamos a la segunda variable Liquidez

(F. & Carballo, 2015) Manifiesta que la liquidez como los flujos de caja se distribuye en el tiempo, siendo la más relevante la de corto plazo, es decir el disponible para atender los desembolsos a corto plazo. En pocas palabras la liquidez es la una manera de hacer frente a los desembolsos más próximos. En conclusión los criterios de la gestión de la liquidez circulante se planifican en base al equilibrio entre las exigencias del mercado de productos y servicios, el diseño del negocio y los objetivos financieros de la empresa.

(Aching & Aching, 2005) Indica que la gestión de cuentas por cobrar se convierte en liquidez en la medida que puedan cobrarse en un plazo determinado. Se puede medir utilizando los Ratio de liquidez de cuentas por cobrar.

1.2. Formulación del problema

¿Cómo la gestión de cuentas por cobrar tiene efecto en la liquidez en Mibanco Banco – Banco de la Microempresa S.A. Ventanilla - Callao, año 2022?

1.2.1. Problemas Específicos

¿De qué manera las políticas de crédito en la gestión de cuentas por cobrar tiene efecto en la liquidez en Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. Ventanilla – Callao, año 2022?

¿De qué forma la estimación por deterioro de la gestión de cuentas por cobrar tiene efecto en la liquidez en Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. Ventanilla – Callao, año 2022?

¿De qué manera la política de cobranza de la gestión de cuentas por cobrar tiene efecto en la liquidez en Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. Ventanilla – Callao, año 2022?

¿De qué manera la morosidad de la gestión de cuentas por cobrar tiene efecto en la liquidez en Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. Ventanilla – Callao, año 2022?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar si la Gestión Cuentas por Cobrar tiene efecto en la liquidez en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A., año 2022.

1.3.2 Objetivos Específicos

- a) Evaluar si las políticas de crédito en la gestión de cuentas por cobrar tiene efecto en la liquidez en Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. Ventanilla – Callao, año 2022.

- b) Analizar si la estimación por deterioro de la gestión de cuentas por cobrar tiene efecto en la liquidez en Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. Ventanilla – Callao, año 2022
- c) Evaluar si la política de cobranza de la gestión de cuentas por cobrar tiene efecto en la liquidez en Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. Ventanilla – Callao, año 2022.
- d) Analizar si la morosidad de la gestión de cuentas por cobrar tiene efecto en la liquidez en Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. Ventanilla – Callao, año 2022.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

La gestión de cuentas por cobrar tiene efecto positivo en la liquidez en Mibanco Banco – Banco de la Microempresa S.A. Ventanilla - Callao, año 2022

1.4.2. Hipótesis específicas

La gestión de las políticas de crédito en la gestión de cuentas por cobrar tiene efecto positivo en la liquidez en Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. Ventanilla – Callao, año 2022

La gestión de la estimación por deterioro de la gestión de cuentas por cobrar tiene efecto postivo en la liquidez en Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. Ventanilla – Callao, año 2022

La gestión de las políticas de cobranza de la gestión de cuentas por cobrar tiene efecto positivo en la liquidez en Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. Ventanilla – Callao, año 2022

La gestión de la morosidad de la gestión de cuentas por cobrar tiene efecto positivo en la liquidez en Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. Ventanilla – Callao, año 2022

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

La presente investigación tiene enfoque cualitativo, ya que se va a estudiar los principales factores de la gestión de cuentas por cobrar que tienen efecto en la liquidez de Mibanco.

La investigación es de tipo aplicada, ya que vamos a tomar la teoría existente sobre el tema para aplicarlo a la gestión de cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de Mibanco.

Según el número de mediciones en un determinado tiempo la presente investigación es transversal.

Según la intervención del investigador, la presente tesis es no experimental, ya que no vamos a manipular las variables en estudio. La tesis tiene alcance descriptivo.

2.2 Población y Muestra

2.2.1 Población

Está conformada 23 por los funcionarios de negocios, del área administrativo, finanzas y contabilidad. Según (Behar Rivero, 2008) la población son muestras representativas del universo. Se debe definir el plan y justificar los universos en estudio, el tamaño de la muestra y el proceso de selección de las unidades de análisis.

2.2.2 Muestra

En esta investigación se utilizará la muestra representada por el total de la población que son 23 empleados.

2.3 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Técnicas e instrumentos de recolección: La técnica que se utilizará para esta investigación es la encuesta para la obtención de datos con el que se espera tener información acerca de hechos para determinar la relación que existe entre el riesgo crediticio y la morosidad. Según (Fusco, 2009) es la etapa donde el investigador acude a todas las posibles fuentes de información para resolver el problema de investigación y obtener datos relevantes acerca del objeto del estudio.

El instrumento utilizado es el Cuestionario que contiene preguntas relacionada al tema Gestión de Cuentas por Cobrar y la Liquidez hecha a un número de 43 trabajadores de la empresa, entre analistas de crédito y gestores de cobranza. Tiene validez por estar aprobado por el Juicio Experto y tiene la confiabilidad al ser medido por el Alfa de CromBach.

2.4 Procedimiento

Se refiere a la aprobación del Juicio Experto que es un método para validar la fiabilidad de la investigación donde un experto califica la información, juicio y valoraciones.

2.5. Confiabilidad

El Alfa de Crombach es un coeficiente que sirve para medir la fiabilidad en una escala de medida Alfa realizada por CROMBACH en 1951. La confiabilidad se medirá por medio del **Alfa de Crombach** y el valor mínimo aceptable es de **0.7** por debajo de este valor la consistencia interna sería baja. Y hemos obtenido un **0.897** que indica un grado confiabilidad alta.

Tabla N° 1 Confiabilidad

➔ **Fiabilidad**

[ConjuntoDatos1]

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 23 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 23 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,897 | 12 |

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1 Resultados de la encuesta

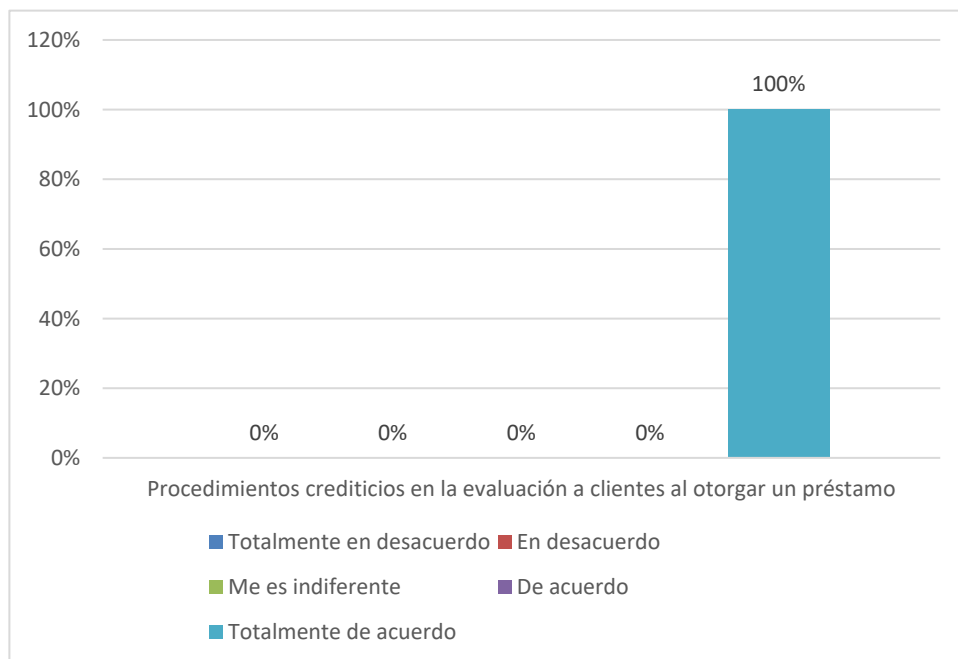
A continuación, se presentan los resultados, producto de las encuestas realizadas a los analistas de las áreas de operaciones, riesgos y cobranzas Mibanco Banco de la Microempresa S.A. Ventanilla Callao Año 2022.

Variable 1 Gestión de cuentas por cobrar

Dimensión 1 Procedimiento de crédito y cobranza

Figura N° 1

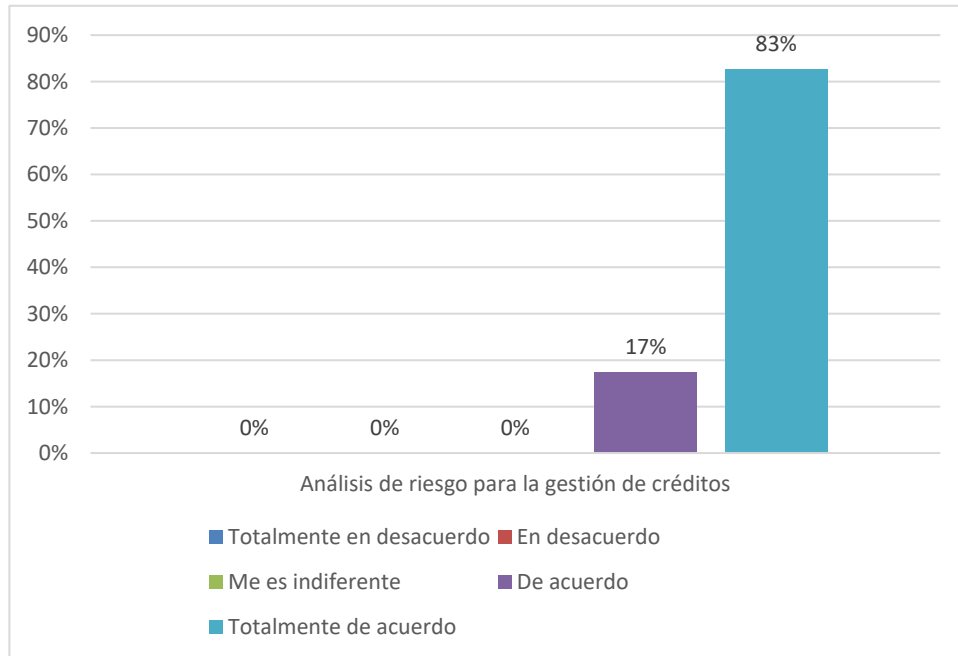
¿Existen procedimientos crediticios en la evaluación a clientes al otorgar un préstamo?



Nota. De la figura 1 vemos que en Mibanco el 100% de los trabajadores respondió que están totalmente de acuerdo con los procedimientos de evaluación a clientes al otorgar un crédito.

Figura N° 2

¿Realiza usted un adecuado análisis de riesgo para la gestión de créditos?

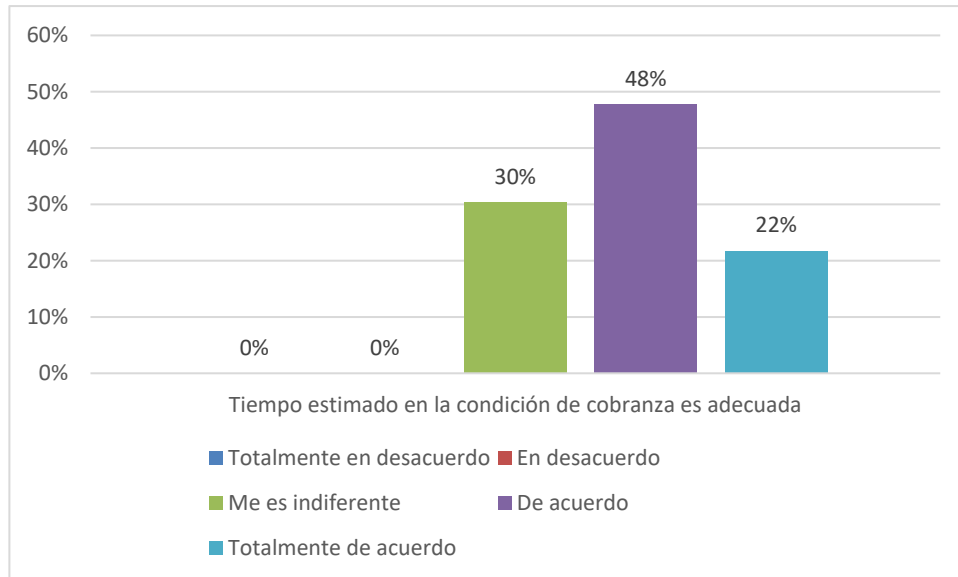


Nota. De la figura 2 vemos que el 83% están totalmente de acuerdo en realizar un adecuado análisis de riesgo para la gestión de créditos, el 17% están de acuerdo.

Dimensión 2 Estimación del deterioro de cuentas por cobrar

Figura N° 3

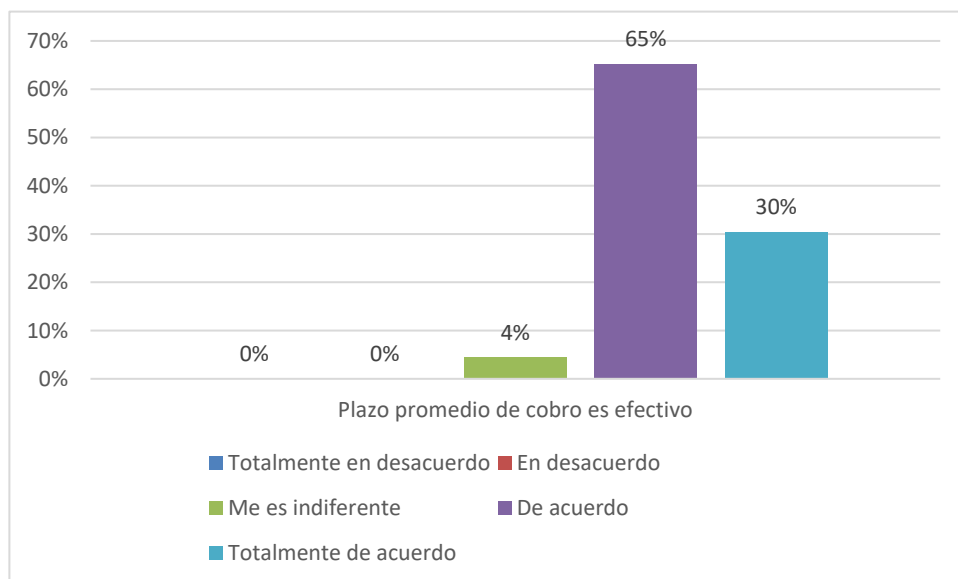
¿Cree usted que el tiempo estimado en la condición de cobranza es adecuada?



Nota. De la figura 3 vemos que el 48% del personal de Mibanco están de acuerdo con el tiempo estimado de cobranza dudosa, el 30% considera que le es indiferente y el 22% están totalmente de acuerdo.

Figura N° 4

¿Cree Ud. que el plazo promedio de cobro es efectivo?

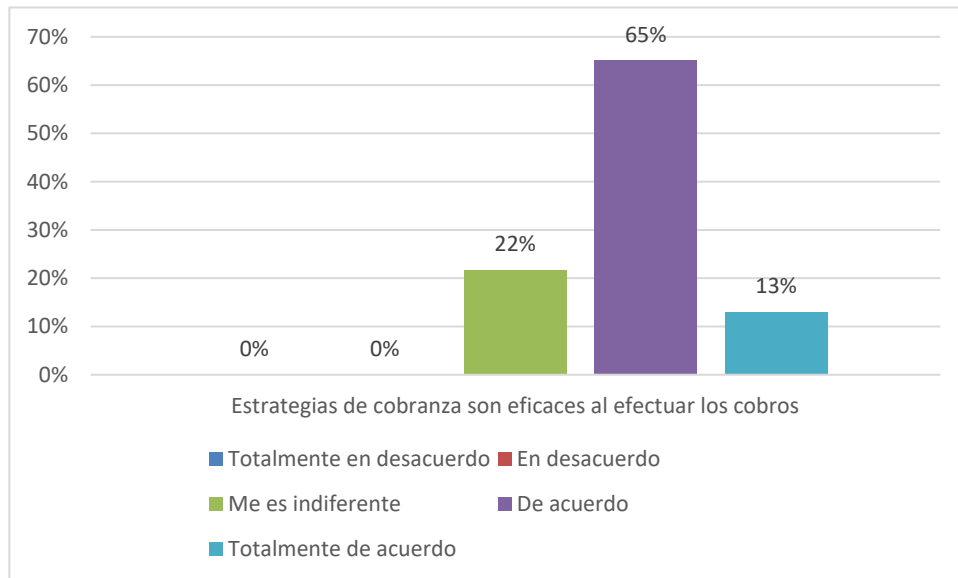


Nota. De la figura 4 vemos que el 65% de los empleados están de acuerdo con el plazo promedio de cobro, el 30% totalmente de acuerdo y el 4% es indiferente.

Dimensión 3 Políticas de cobranza

Figura N° 5

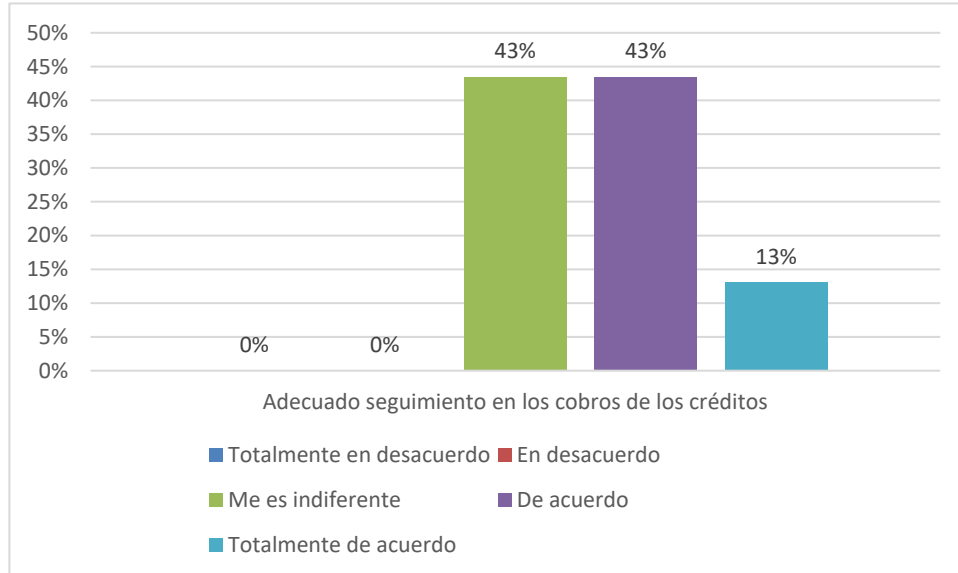
¿Cree usted que las estrategias de cobranza son eficaces al efectuar los cobros?



Nota. De la figura 5 vemos que el 65% del personal de Mibanco considera estar de acuerdo con las estrategias de cobranza de Mibanco, al 22% las estrategias de cobranza le es indiferente y el 13% está totalmente de acuerdo con las estyrategias de cobranza.

Figura N° 6

¿Cree usted que hay un adecuado seguimiento en los cobros de los créditos?

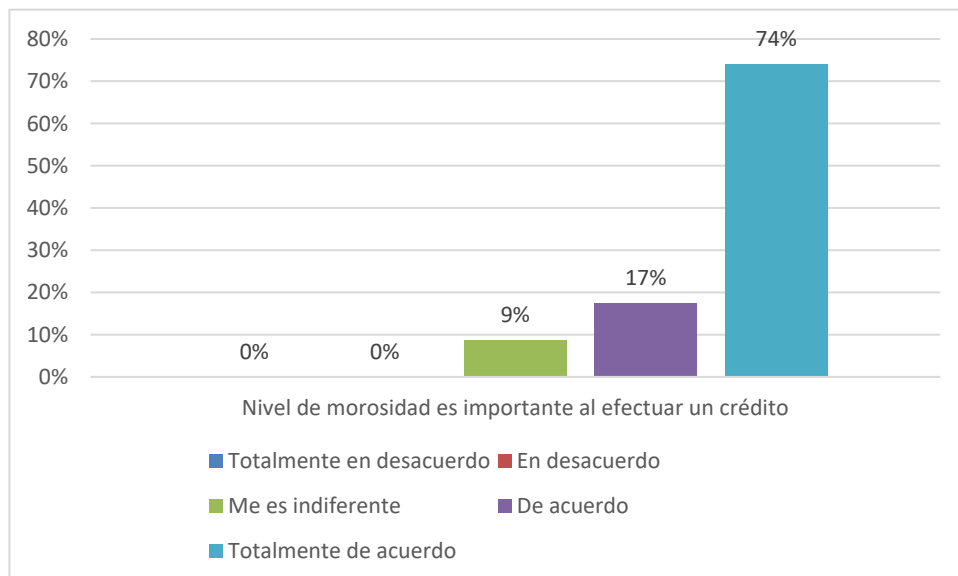


Nota. De la figura 6 vemos que al 43% consideran estar de acuerdo o les es indiferente el seguimiento de cobros aplicado por Mibanco, mientras el 13% están totalmente de acuerdo con los seguimientos de cobros.

Dimensión 4 Morosidad

Figura N° 7

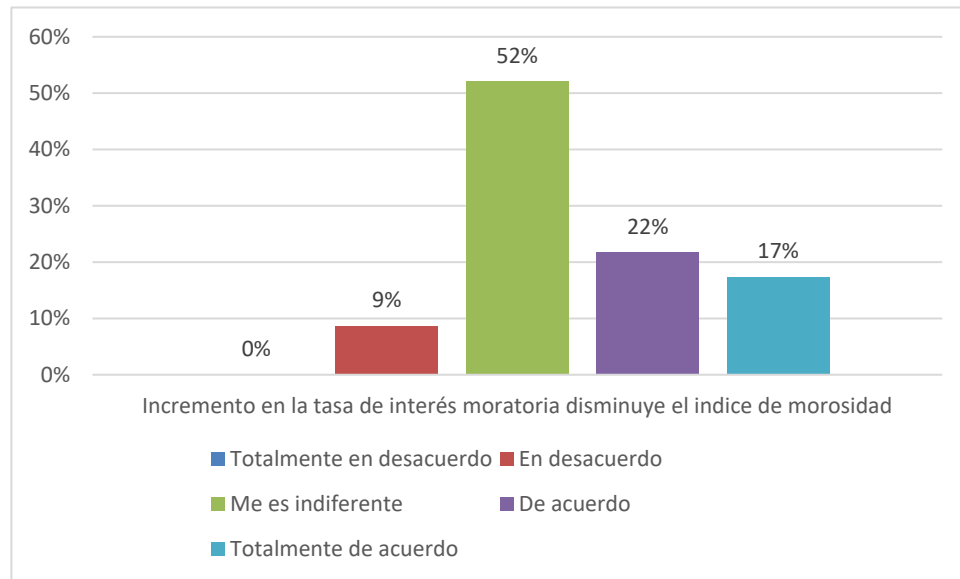
¿Cree usted que el nivel de morosidad es importante al efectuar un crédito?



Nota. De la figura 7 vemos que el 74% del personal de Mibanco están totalmente de acuerdo que el analista al dar un crédito debe considerar el nivel de morosidad del cliente, el 17% están de acuerdo y el 9% considera que es indiferente el nivel de morosidad para otorgar un crédito en Mibanco.

Figura N° 8

¿Cree usted que el incremento en la tasa de interés moratoria disminuye el índice de morosidad?



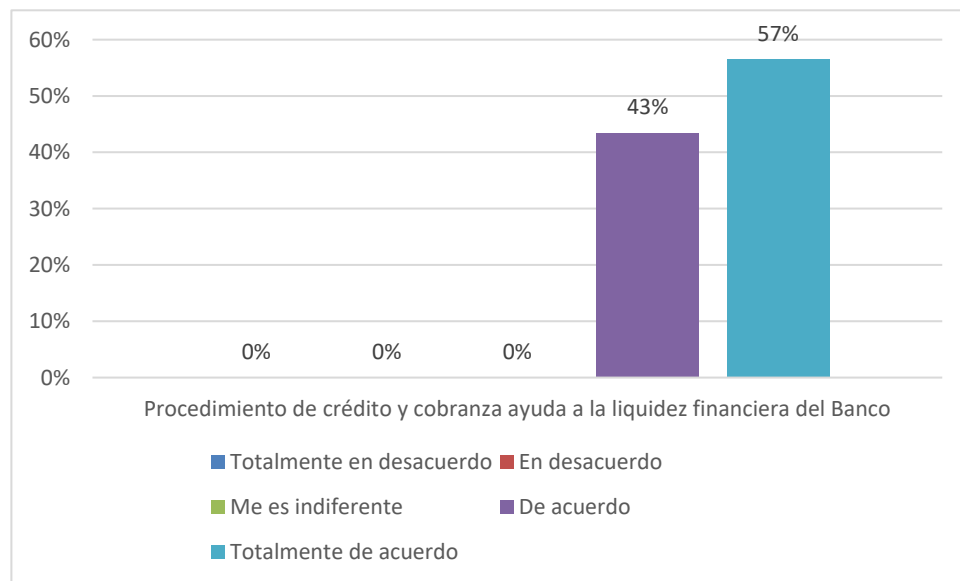
Nota. De la figura 8 vemos que al 52% de los encuestados considera que el incremento de la tasa de interés moratoria es indiferente para disminuir el índice de morosidad, el 22% están de acuerdo en que el incremento de la tasa de interés moratorio disminuye el índice de morosidad, el 17% están totalmente de acuerdo que el incremento de la tasa de interés moratorio disminuye la tasa de morosidad y el 9% están en desacuerdo en que el incremento de la tasa de interés moratorio disminuye la tasa de morosidad.

Variable 2 Liquidez

Dimensión 1 Liquidez financiera

Figura N° 9

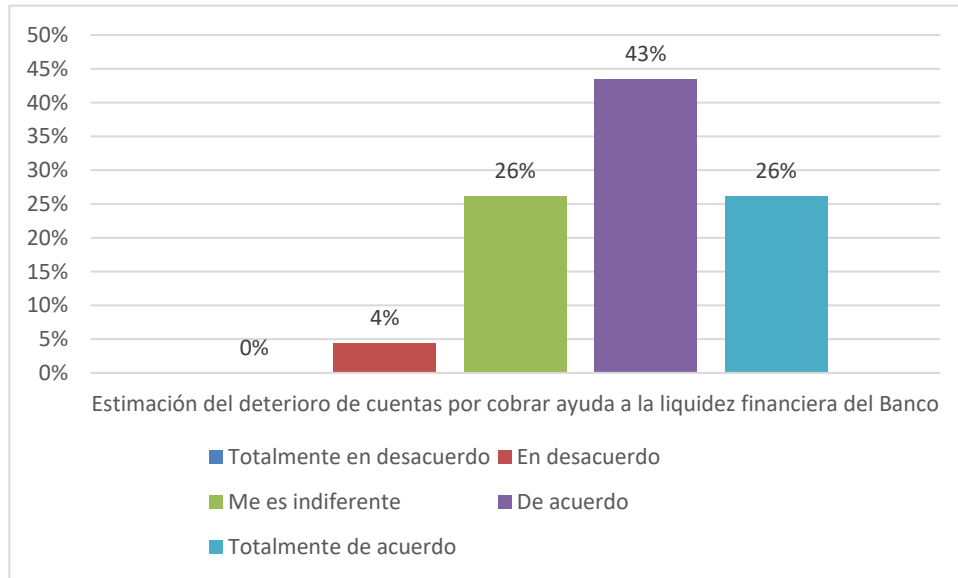
¿El procedimiento de crédito y cobranza ayuda a la liquidez financiera del Banco?



Nota. De la figura 9 vemos que el 57% del personal de Mibanco están totalmente de acuerdo en que el procedimiento de crédito y cobranza ayuda a la liquidez financiera de Mibanco, así como el 43% está de acuerdo en que es importante el procedimiento de crédito y cobranza ayuda a la liquidez.

Figura N° 10

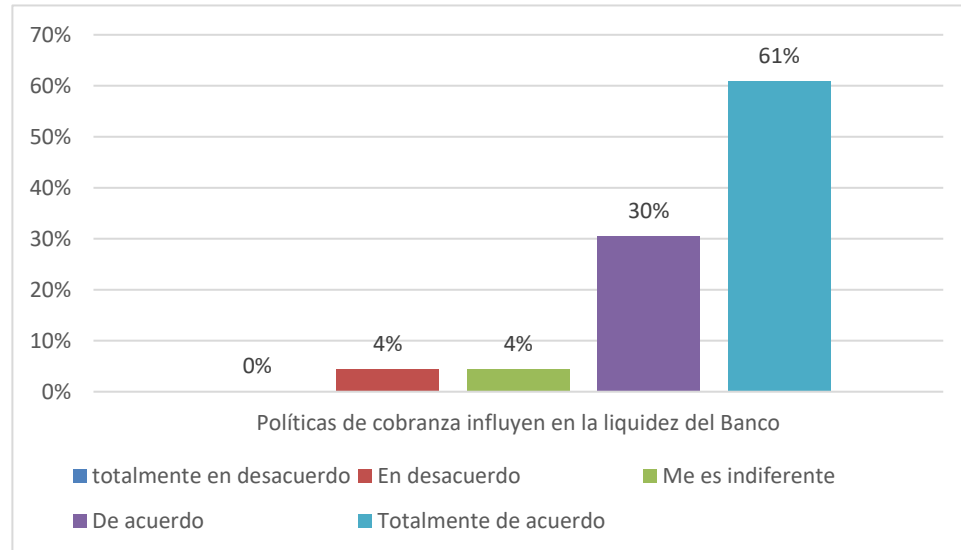
¿La estimación del deterioro de cuentas por cobrar ayuda a la liquidez financiera del Banco?



Nota. De la figura 10 vemos que el 43% de los encuestados están de acuerdo que la estimación de cuentas por cobrar ayuda a la liquidez financiera de Mibanco, el 26% están totalmente de acuerdo, el 26% le es indiferente y un 4% están en desacuerdo.

Figura N° 11

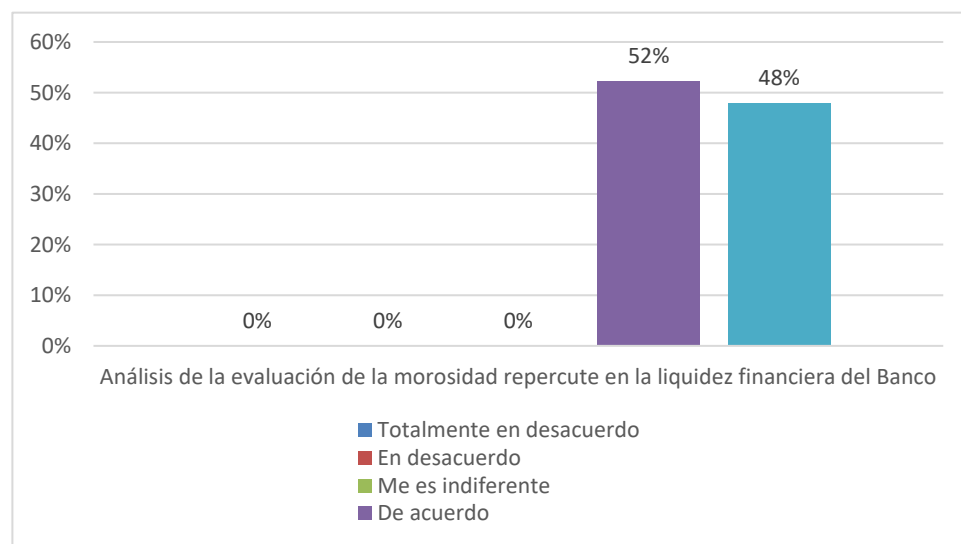
¿Las políticas de cobranza influyen en la liquidez del Banco?



Nota. De acuerdo a la figura 11 al 61% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que las políticas de cobranza influyen en la liquidez de Mibanco, mientras que un 30% están de acuerdo, y al 4% le es indiferente y están en desacuerdo.

Figura N° 12

¿El análisis de la evaluación de la morosidad repercute en la liquidez financiera del Banco?



Nota. De la figura 12 vemos que el 52% están de acuerdo en que el análisis de la evaluación de morosidad repercute en la liquidez financiera de Mibanco y el 48% están totalmente de acuerdo que la evaluación de la morosidad repercute en la liquidez financiera de Mibanco.

3.1 Contrastación de Hipótesis General:

H0= La Gestión de Cuentas por cobrar no es eficiente, por no manejar políticas de crédito y cobranza, que permita una menor estimación por deterioro; por lo tanto incide en la liquidez, reflejando una disminución en los activos circulantes, Saldos en el Estado de flujo de efectivo y capital de trabajo en Mibanco S.A. en el periodo 2022.

H1= La Gestión de Cuentas por cobrar es eficiente, al manejar políticas de crédito y cobranza, que permita una menor estimación por deterioro; por lo tanto incide en la liquidez, reflejando un incremento en los activos circulantes, Saldos en el Estado de flujo de efectivo y capital de trabajo en Mibanco S.A. en el periodo 2022.

Tabla N° 2 Correlación de Spearman

Tabla de Correlación de Spearman entre la Variable Gestión de Cuentas por Cobrar y la Variable Liquidez

| Correlaciones | | | V1 Gestión Cuentas por Cobrar | V2 Liquidez |
|-----------------|-------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|-------------|
| Rho de Spearman | V1 Gestión Cuentas por Cobrar | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,550** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,007 |
| | | N | 23 | 23 |
| | V2 Liquidez | Coefficiente de correlación | ,550** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,007 | . |
| | | N | 23 | 23 |

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

Interpretación

En la tabla de la prueba de Spearman entre la Variable 1 Gestión de Cuentas por Cobrar y la Variable 2 Liquidez se aprecia una significancia de 0.007 ello indica que se

rechaza la hipótesis nula (H_0) y por ende aceptamos la hipótesis alterna (H_1) estadísticamente existe una relación entre ambas variables.

Del mismo modo el coeficiente de correlación de Spearman dio un valor de 0,550 por lo cual la relación es directa positiva moderada.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Discusión

En esta tabla y figura se visualiza que el 100% de los encuestados indica que 7 de los encuestados están totalmente de acuerdo lo que significa el 30%, 13 no están Ni de acuerdo, ni desacuerdo lo que significa el 57%, y 3 están en desacuerdo lo que significa un 13%. Podemos interpretar que la gestión de cuentas por cobrar esta con un estándar bajo y requiere mejoras para optimizar un mejor desempeño en la gestión de recuperación de las cuentas.

Se determinó que la Gestión de Cuentas por cobrar causa un efecto directo en la liquidez de Mibanco S.A Banco de la Microempresa Periodo 2022, puesto que sin una buena gestión de cobranzas aumentan las provisiones de Créditos en Cobranza dudosa.

Se analizó diversos puntos de vista de los autores para llegar a la conclusión que de manera directa la gestión de cuentas por cobrar afecta en la liquidez de la empresa, donde deducimos que tenemos que si medimos el problema podremos encontrar una solución.

Se debe mejorar el control interno de las políticas crediticias y hacer un seguimiento riguroso en la gestión de cuentas por cobrar con lo cual se obtendrá una información oportuna y razonable para la gestión de cuentas por cobrar y evitar pérdidas e incrementar ingresos por cobranzas efectuadas.

Conclusiones

Se determinó que la Gestión de Cuentas por cobrar causa un efecto directo en la liquidez de Mibanco Banco de la Microempresa S.A. Ventanilla – Callao, 2022. puesto que sin una buena gestión de cobranzas aumentan las provisiones de Créditos en Cobranza dudosa.

Se analizó diversos puntos de vista de los autores para llegar a la conclusión que de manera directa la gestión de cuentas por cobrar afecta en la liquidez de la empresa, donde deducimos que tenemos que si medimos el problema podremos encontrar una solución. Se debe mejorar el control interno de las políticas crediticias y hacer un seguimiento riguroso en la gestión de cuentas por cobrar con lo cual se obtendrá una información oportuna y razonable para la gestión de cuentas por cobrar y evitar pérdidas e incrementar ingresos por cobranzas efectuadas.

La gestión de cuentas por cobrar sí influye en la liquidez de la empresa Mibanco S.A., porque al incrementar el importe pendiente de cobro no se cuenta con dinero para cubrir obligaciones con terceros. Además, al tener mayor disponible podría financiar su capital de trabajo sin necesidad de endeudarse.

Las políticas de cobranzas en la empresa se ejecutan de manera empírica, por lo tanto la gestión de las cuentas por cobrar es deficiente, ocasionando baja recuperación de cuentas pendientes de cobro e incrementando la morosidad en el periodo 2022.

Mibanco S.A. tiene una buena liquidez corriente pero poca liquidez inmediata, lo que significa que posee la capacidad para afrontar sus pasivos a corto plazo siempre y cuando convierta en efectivo sus activos corrientes.

Se priorizo mejorar las practicas crediticias en cuanto a los otorgamientos de préstamos midiendo las centrales de riegos, mejorando las políticas crediticias y políticas de cobranza, evaluando de manera detallada cada caso. Esto demuestra que se tendrá una mayor solides financiera y Mibanco S.A. tendría la capacidad para afrontar sus pasivos sin problemas y obtener un monto excedente para reinvertir en el negocio.

Contrastación de Hipótesis Específica:

Los procedimientos de la gestión de cuentas por cobrar se relaciona significativamente en la liquidez de Mibanco Banco de la Microempresa S.A. Ventanilla – Callao, 2022.

Respecto a la primera hipótesis específica de Los procedimientos de la gestión de cuentas por cobrar se relaciona significativamente en la liquidez de Mibanco Banco de la Microempresa S.A. Ventanilla – Callao, 2022.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene (Castillo Suruy, 2012) (Gonzales Pisco & Sanabria Bolaños, 2016) señalan que La liquidez mide la capacidad de satisfacer sus obligaciones a corto plazo a medida que estas vencen en una empresa. “No sólo se refiere a la solvencia sino también a la habilidad de convertir en efectivo determinados activos y pasivos corrientes de la empresa”

Las cuentas por cobrar representan en toda organización, el crédito que concede la empresa a sus clientes, sin más garantías que promesa de pago a un plazo determinado”, de tal manera la cuenta se considera un derecho de cobro, o activo financiero cuya finalidad es mantener a sus clientes habituales, y tenerlas como atracción en el mercado logrando una mejor posición: sin embargo la morosidad empieza cuando el cliente falla en el pago puntual de una cuota, generando así un problema de cobranza.

Las políticas de la gestión de cuentas por cobrar incide significativamente en la liquidez de Mibanco Banco de la Microempresa S.A. Ventanilla – Callao, 2022.

Respecto a la segunda hipótesis Las políticas de la gestión de cuentas por cobrar incide significativamente en la liquidez de Mibanco Banco de la Microempresa S.A. Ventanilla – Callao, 2022.

Estos resultados guardan relación que sostiene que en la actualidad a nivel mundial las cuentas por cobrar son unos de los problemas más grandes que enfrentan los administradores en las empresas. Dada a la complejidad que se tiene en el entorno empresarial se necesita que se mejoren los sistemas de cobros de forma más oportuna, “puesto que la demora excesiva de un cobro afecta la liquidez de la empresa y su capacidad de pago” (Vásquez Muñoz & Vega Plasencia, 2016)

De manera que se tiene como objetivo general determinar cuáles son los efectos de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez de Mibanco Banco de la Microempresa S.A. Ventanilla – Callao, 2022.

Estado de Resultados, se evidencia una mayor Provisión de Créditos de Cobranza Dudosa, indica una mala gestión en las políticas de cuentas por cobrar. Lo que afecta directamente a la liquidez de la empresa.

De tal forma podemos decir que si tenemos políticas fuertes de crédito tendremos una cartera de clientes sana y por ende una mejor calidad de cartera para optimizar mejores las gestiones de cuentas por cobrar.

Según lo citado se puede decir que es un beneficio a futuro para la empresa u entidad brindar un crédito, puesto que será retribuido en un determinado tiempo.

REFERENCIAS

- Aching, C., & Aching, J. (2005). *Ratios Financieros y Matemáticas de la Mercadotecnia*. Lima: Prociencia y Cultura S.A.
- Aguilar, A. (2019). *POLÍTICAS CONTABLES, PROCESO DE CRÉDITO, CUENTAS POR COBRAR, CUENTAS INCOBRABLES, RATIOS DE LIQUIDEZ*. Universidad de Guayaquil.
- Behar Rivero, D. (2008).
- Berman, K., & Knight, J. (2022). *Inteligencia Financiera*.
- Berumen, S. A. (2014). *Crisis Monetarias y Financieras Lecciones Para el Futuro*. Madrid: Esic.
- Bravo, E. Y., & Reynaga, H. S. (2022). *Morosidad en la rentabilidad de las entidades financieras: Cooperativas de ahorro y crédito*. Académica Española.
- Castillo, G. (2021). *Créditos y cobranzas: Enfoque profesional*.
https://books.google.com.pe/books?id=a3wcEAAAQBAJ&pg=PT11&dq=cobranza&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjc_YbXsoT9AhWaLLkGHeCHBBIQ6AF6BAglEAI#v=onepage&q&f=false.
- Cordova Padilla, M. (2012). *Gestión Financiera*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Díaz, P. T. (2021). *Instrumentos financieros básicos: Guía práctica, apuntes de clase y casos*. Ediciones de la U.
- F., P. J., & Carballo, V. (2015). *La gestión financiera de la empresa*. Madrid: Esic.
- Fusco, G. (2009).
- Guija, M. (2020). *"Análisis de las cuentas por cobrar y la liquidez, en los bancos que cotizan en la BVL, años 2015 al 2019"*. Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56959/Guija_RMM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación Sexta Edición*. México, México: MCGraw -Hill/Interamericana Editores S.A.
- Herz, J. (2018). *Apuntes de contabilidad financiera (3a. ed.)*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).
- Jaime, J. (2003). *Análisis Económico-Financiero de Las Decisiones de Gestión Empresarial*. ESIC EDITORIAL.
- Larreategui, E. (2021). *GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA AGRARIA FRONTERA SAN IGNACIO L.T.D.A.*

Universidad Señor de Sipán. Obtenido de
[https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8466/Larreategui%20Lalangu
i%20Erika%20Juanita.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8466/Larreategui%20Lalangu%20Erika%20Juanita.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Lucano, Z., & Rivera, A. (2020). *“Cuentas por cobrar y su implicancia en la liquidez de las empresas en los últimos 15 años”*. Universidad Tecnológica del Perú.
- Rivero, A. (Julio de 2014). PROPUESTA DE ESTRATEGIA FINANCIERA PARA EL DEPARTAMENTO DE CREDITOS Y COBRANZAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTION DE COBRANZAS CASO EN LA EMPRESA VENEZOLANA DEL VIDRIO. Carabobo, Venezuela.
- Sanchez, K. (2018). *Gestion del riesgo crediticio y la cartera morosa en el Bnaco BBVA Continental de lince, año 2017*. Lima.
- Tanaka, G. (2005). *Análisis de Estados Financieros Para la Toma de Decisiones*. Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Vásquez Muñoz, L. E., & Vega Plasencia, E. M. (2016). *GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA CONSERMET S.A.C., DISTRITO DE HUANCHACO, AÑO 2016*. Trujillo: UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO.
- Vela Zavala, S., & Caro Anchay, A. (2015). *Herramientas financieras en la evaluación del riesgo de crédito*. Lima, Perú: Fondo Editorial de la UIGV.

ANEXOS

ANEXO N° 1. Matriz de consistencia.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU EFECTO EN LA LIQUIDEZ EN MIBANCO – BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A. VENTANILLA - CALLAO, 2022

| Problema de Investigación | Objetivos | Hipótesis | Variables | Metodología | Técnicas e Instrumentos |
|--|---|--|-------------------------------|--------------------------------|-------------------------|
| | Objetivo General | Hipótesis General | Variable Independiente | Enfoque de la Investigación | Técnica |
| ¿Cómo la gestión de cuentas por cobrar tiene efecto en la liquidez en Mibanco Banco – Banco de la Microempresa S.A. Ventanilla - Callao, año 2022? | Determinar si la Gestión Cuentas por Cobrar tiene efecto en la liquidez en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A., año 2022. | La gestión de cuentas por cobrar tiene efecto positivo en la liquidez en Mibanco Banco – Banco de la Microempresa S.A. Ventanilla - Callao, año 2022 | Gestión de cuentas por Cobrar | Cualitativo | Cuestionario |
| | | | Variable Dependiente | Diseño de Investigación | Instrumentos |
| | | | Liquidez | No experimental - transversal | Cuestionario |
| | | | | Tipo de Investigación | Cuestionario |
| Descriptiva | Cuestionario | | | | |

ANEXO N° 2. Matriz de Operacionalización
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

| VARIABLES | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES |
|--------------------------------------|--|--------------------------------------|--|--|
| Variable Independiente | | | | |
| Gestión de Cuentas por cobrar | Es la planificación de un proceso para obtener el máximo beneficio mediante acciones concretas entre las que se pueden citar: Estudio de la forma como se establecen las metas del plan de cobros, políticas del plan de cobros para un mejor desempeño e indicadores de medición del plan de cobros entre otras. Tiene por objetivo principal convertir las acciones de cobranza en activos líquidos revirtiendo el flujo negativo en el flujo de Caja y el Capital de trabajo en la empresa. | Gestión de Cuentas por cobrar | Procedimiento de Crédito y Cobranza | - Evaluación de Créditos |
| | | | | - Análisis de Riesgo |
| | | | Estimación del Deterioro de Cuentas por Cobrar | - Condición de Cobranza |
| | | | | - Plazo promedio de cobro |
| | | | Políticas de Cobranza | - Estrategias de Cobranza |
| | | | | - Planificación de Seguimiento de cobros |
| | | | Morosidad | - Nivel de morosidad |
| | | | | - Tasa de morosidad |

| Variable Dependiente | | | | |
|----------------------|---|-----------------|---------------------|--|
| Liquidez | <p>Es la capacidad que tiene un activo en convertirse en efectivo en corto plazo. Paara una entidad la liquidez es la capacidad de cumplir sus obligaciones a corto plazo. La forma más eficaz de calcular el ratio de liquidez de una empresa es dividir el activo corriente (recursos más líquidos de la empresa) entre el pasivo corriente (deudas a corto plazo de la empresa). Si el resultado es mayor que uno, significa que la entidad podrá hacer frente a sus deudas con la cantidad de dinero líquido que tienen en ese momento; si el resultado es menos de uno, significa que la entidad no tiene liquidez suficiente para hacer frente a esas deudas.</p> | Liquidez | Liquidez financiera | Procedimiento de Crédito y Cobranza |
| | | | | Estimación del Deterioro de Cuentas por Cobrar |
| | | | | Políticas de Cobranza |
| | | | | Evaluación de Morosidad |

ANEXON°3. Prueba de Confiabilidad Alfa de Crombach

| ENCUESTADOS | ITEMS | | | | | | | | | | | | SUMA | | |
|----------------------------------|-------------|-------|-------|------|------|-------|-------|------|------|------|-------|------|------|--------------|-------------------------|
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | | | |
| E1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 52 | | |
| E2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 46 | | |
| E3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 49 | | |
| E4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 47 | | |
| E5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 59 | | |
| E6 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 48 | | |
| E7 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 55 | | |
| E8 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 52 | | |
| E9 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 53 | | |
| E10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 48 | | |
| E11 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 49 | | |
| E12 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 58 | | |
| E13 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 50 | | |
| E14 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 45 | | |
| E15 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 50 | | |
| E16 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 55 | RANGO | CONFIABILIDAD |
| E17 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 54 | 0.53 a menos | Confiabilidad Nula |
| E18 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 50 | 0.54 a 0.59 | Confiabilidad Baja |
| E19 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 51 | 0.60 a 0.65 | Confiable |
| E20 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 44 | 0.66 a 0.71 | Muy Confiable |
| E21 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 52 | 0.72 a 0.99 | Excelente Confiabilidad |
| E22 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 55 | 1 | Confiabilidad Perfecta |
| E23 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 50 | | |
| VARIANZA | 0.17 | 0.144 | 0.514 | 0.28 | 0.34 | 0.473 | 0.401 | 0.77 | 0.25 | 0.69 | 0.597 | 0.25 | | | |
| SUMATORIA DE VARIANZA | 4.873345936 | | | | | | | | | | | | | | |
| VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS | 14.47637051 | | | | | | | | | | | | | | |

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

| | | | |
|-----|--|---|-----------------|
| a : | Cofiability del Cuestionario | → | 0.723664 |
| K : | Número de Items del Instrumento | → | 12 |
| | Sumatoria de Varianza del los Items | → | 4.873346 |
| | Varianza total del Instrumento | → | 14.47637 |

ANEXO N° 3. Fichas de validación por expertos



FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- 1.1. Experto** : Gilmer Chuquiruna Chávez
1.2. Especialidad : Tributación
1.3. Cargo actual : Docente universitario
1.4. Grado académico : Maestro en Ciencias
1.5. Institución : UPN
1.6. Tipo de instrumento : Cuestionario
1.7. Lugar y fecha : Cajamarca, 23 de febrero de 2023
1.8. Título de la tesis : " GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU EFECTO
E EN LA LIQUIDEZ EN MIBANCO – BANCO DE LA
MICROEMPRESA S.A. VENTANILLA - CALLAO, AÑO 2022"

II. TABLA DE VALORES POR EVIDENCIA

| N° | EVIDENCIAS | VALORACIÓN | | | | | |
|----|---|------------|----------|---|---|---|---|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 1 | Pertinencia de indicadores | x | | | | | |
| 2 | Formulado con lenguaje apropiado | x | | | | | |
| 3 | Adecuado para los sujetos en estudio | x | | | | | |
| 4 | Facilita la prueba de hipótesis | x | | | | | |
| 5 | Suficiencia para medir la variable | x | | | | | |
| 6 | Facilita la interpretación del instrumento | | x | | | | |
| 7 | Acorde al avance de la ciencia y tecnología | x | | | | | |
| 8 | Expresado en hechos perceptibles | x | | | | | |
| 9 | Tiene secuencia lógica | x | | | | | |
| 10 | Basado en aspectos teóricos | x | | | | | |
| | TOTAL | 45 | 4 | | | | |

Coeficiente de valoración porcentual: 49/50

M.Cs. Gilmer Chuquiruna Chávez

FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1 REFERENCIA

- 1.1. Experto** : Fredy Luis Oviedo Rodríguez
1.2. Especialidad : Tributación
1.3. Cargo actual : Docente universitario
1.4. Grado académico : Maestro en Ciencias
1.5. Institución : UPN
1.6. Tipo de instrumento : Cuestionario
1.7. Lugar y fecha : Lima, 07 de Marzo de 2023
1.8. Título de la tesis : " GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU EFECTO EN LA LIQUIDEZ EN MIBANCO – BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A. VENTANILLA - CALLAO, AÑO 2022"

2 TABLA DE VALORES POR EVIDENCIA

| N° | EVIDENCIAS | VALORACIÓN | | | | | |
|----|---|------------|----------|---|---|---|---|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 1 | Pertinencia de indicadores | x | | | | | |
| 2 | Formulado con lenguaje apropiado | x | | | | | |
| 3 | Adecuado para los sujetos en estudio | x | | | | | |
| 4 | Facilita la prueba de hipótesis | x | | | | | |
| 5 | Suficiencia para medir la variable | x | | | | | |
| 6 | Facilita la interpretación del instrumento | | x | | | | |
| 7 | Acorde al avance de la ciencia y tecnología | x | | | | | |
| 8 | Expresado en hechos perceptibles | x | | | | | |
| 9 | Tiene secuencia lógica | x | | | | | |
| 10 | Basado en aspectos teóricos | x | | | | | |
| | TOTAL | 45 | 4 | | | | |

Coeficiente de valoración porcentual: 49/50



Mag. Fredy Luis Oviedo Rodríguez

ANEXO N° 4. Instrumento

Cuestionario

CUESTIONARIO

ESCALA PARA MEDIR LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y EL EFECTO EN LA LIQUIDEZ DE MIBANCO – BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A. VENTANILLA – CALLAO PERIODO 2022

Estimado:

El presente cuestionario busca analizar la Gestión de Cuentas por Cobrar y el Efecto en la Liquidez de Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. Ventanilla – Callao Periodo 2022. Por ello, solicito su colaboración completando el cuestionario con la seriedad que amerita. Los datos personales obtenidos del cuestionario será información confidencial en estricta reserva.

Le agradecemos de antemano la colaboración que usted nos preste sin la cual no podríamos realizar esta labor.

Lea atentamente cada uno de los enunciados y responda marcando con una “X” la opción con la que se identifica de acuerdo a la siguiente escala:

| Respuestas | Nunca (1) | Casi nunca (2) | A veces (3) | Casi siempre (4) | Siempre (5) |
|--|-----------|----------------|-------------|------------------|-------------|
| VARIABLE 1 Gestión de Cuentas por cobrar | | | | | |
| Dimensión 1: Procedimiento de Crédito y Cobranza | | | | | |
| INDICADOR 1: Evaluación de crédito | | | | | |
| 1. ¿Existen procedimientos crediticios en la evaluación a clientes al otorgar un préstamo? | | | | | |
| INDICADOR 2: Análisis de Riesgo | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 2. ¿Realiza usted un adecuado análisis de riesgo para la gestión de créditos? | | | | | |
| Dimensión 2: Estimación del Deterioro de Cuentas por Cobrar | | | | | |
| INDICADOR 3: Condición de Cobranza | | | | | |
| 2. ¿Cree usted que el tiempo estimado en la condición de cobranza es adecuada? | | | | | |
| INDICADOR 4: Plazo Promedio de Cobro | | | | | |
| 4. ¿Cree Ud. que el plazo promedio de cobro es efectivo? | | | | | |
| Dimensión 3: Políticas de Cobranza | | | | | |
| INDICADOR 5: Estrategías de Cobranza | | | | | |
| 1. ¿Cree usted que las estrategias de cobranza son eficaces al efectuar los cobros? | | | | | |
| INDICADOR 6: Planificación de seguimiento de cobros | | | | | |
| 2. ¿Cree usted que hay un adecuado seguimiento en los cobros de los créditos? | | | | | |
| Dimensión 4: Morosidad | | | | | |
| INDICADOR 7: Nivel de Morosidad | | | | | |
| 2. ¿Cree usted que el nivel de morosidad es importante al efectuar un crédito? | | | | | |
| INDICADOR 8: Tasa de Morosidad | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 4. ¿Cree usted que el incremento en la tasa de interés moratorio disminuye el índice de morosidad? | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|

| Respuestas | Nunca (1) | Casi nunca (2) | A veces (3) | Casi siempre (4) | Siempre (5) |
|---|-----------|----------------|-------------|------------------|-------------|
| VARIABLE 2 Liquidez | | | | | |
| Dimensión 1: Liquidez financiera | | | | | |
| INDICADOR 1: Procedimiento de Crédito y Cobranza | | | | | |
| 1. ¿El procedimiento de crédito y cobranza ayuda a la liquidez financiera del Banco? | | | | | |
| Dimensión 2: Liquidez Financiera | | | | | |
| INDICADOR 2: Estimación del Deterioro de Cuentas por Cobrar | | | | | |
| 2. ¿La estimación del deterioro de cuentas por cobrar ayuda a la liquidez financiera del Banco? | | | | | |
| Dimensión 3: Liquidez Financiera | | | | | |
| INDICADOR 3: Políticas de Cobranza | | | | | |
| 1. ¿Las políticas de cobranza influyen en la liquidez del Banco? | | | | | |
| Dimensión 4: Liquidez Financiera | | | | | |
| INDICADOR 4: Evaluación de Morosidad | | | | | |
| 2. ¿El análisis de la evaluación de la morosidad repercute en la | | | | | |

| | | | | | |
|--------------------------------|--|--|--|--|--|
| liquidez financiera del Banco? | | | | | |
|--------------------------------|--|--|--|--|--|