



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

“Cuentas por Cobrar en épocas de Covid-19 y su impacto en la Liquidez de empresas del Sector Financiero, Lima 2021”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Contador Público

**AUTORA:**

Sulca Paucar, Lizbeth Blanca ([orcid.org/0000-0003-1115-4446](https://orcid.org/0000-0003-1115-4446))

**ASESORA:**

Dra. CPC Haro Lizano, Teresa Consuelo ([orcid.org/0000-0003-3412-1428](https://orcid.org/0000-0003-3412-1428))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo Económico, empleo y emprendimiento

**LIMA - PERÚ**

**2022**

### **Dedicatoria**

El presente trabajo de investigación lo dedico esencialmente a mi madre; por ser fuente de inspiración para conseguir mis objetivos.

A mi familia por ser parte fundamental en mi crecimiento profesional; y gran soporte ante las diversas adversidades.

### **Agradecimiento**

Agradezco a mi docente la Dra. CPC Haro Lizano Teresa Consuelo; por el acompañamiento a través de sus conocimientos durante todo el proceso de desarrollo del presente trabajo de investigación.

A la universidad Cesar Vallejo por darme la oportunidad de cumplir con uno de mis objetivos más importantes; y por ser una casa de estudios que brinda diversas facilidades a aquellos que trabajan.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria .....	i
Agradecimiento .....	ii
Índice de Contenidos .....	iii
Índice de Tablas .....	iv
Índice de Figuras .....	v
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>5</b>
<b>III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>15</b>
3.1. Tipo y Diseño de Investigación .....	15
3.2. Variables y Operacionalización .....	16
3.3. Población, Muestra, Muestreo y Unidad de Análisis.....	20
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	23
3.5. Procedimientos.....	26
3.6. Métodos de Análisis de Datos .....	27
3.7. Aspectos Éticos .....	28
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>30</b>
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>35</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>39</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>41</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>43</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>47</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Indicadores Variable Cuentas por Cobrar .....	18
<b>Tabla 2</b>	Indicadores Variable Liquidez .....	19
<b>Tabla 3</b>	Población.....	21
<b>Tabla 4</b>	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	25
<b>Tabla 5</b>	Listado de expertos .....	25
<b>Tabla 6</b>	Coeficientes del Alfa de Cronbach en los instrumentos .....	26
<b>Tabla 7</b>	Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk.....	28
<b>Tabla 8.</b>	Análisis de correlación con la prueba de Spearman e impacto de las Políticas de Créditos y Cobranzas en épocas de COVID-19, en los resultados de los ratios financieros de las empresas estudiadas.....	30
<b>Tabla 9</b>	Análisis de correlación con la prueba de Spearman y la mejora de la administración de cuentas por cobrar en épocas de COVID-19 en los resultados de los estados financieros de las empresas estudiadas .....	31
<b>Tabla 10</b>	Análisis de correlación con la prueba de Spearman y el impacto del proceso de gestión de cobranza en épocas de COVID-19 en la rentabilidad de las empresas estudiadas .....	33
<b>Tabla 11</b>	Análisis de correlación con la prueba de Spearman y el impacto de las cuentas por cobrar en épocas de COVID-19 en la liquidez de las empresas estudiadas .....	34

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b>	Evaluación a los clientes para solicitudes de créditos en las empresas del sector financiero.....	59
<b>Figura 2</b>	Análisis de las condiciones de créditos y cobranzas que realizan las empresas del sector financiero .....	60
<b>Figura 3</b>	Decisión de aceptación o rechazo de solicitudes de créditos que realizan las empresas del sector financiero.....	61
<b>Figura 4</b>	Formas de cobranzas realizadas por las empresas del sector financiero.	62
<b>Figura 5</b>	Plazos de cobranzas realizadas por las empresas del sector financiero.	63
<b>Figura 6</b>	Índice de calidad de activos de las empresas del sector financiero. ....	64
<b>Figura 7</b>	Revisión de data informativa por las empresas del sector financiero.....	65
<b>Figura 8</b>	Actividades de cobranza que realizan las empresas del sector financiero.	67
<b>Figura 9</b>	Incremento de la cartera de clientes morosos de las empresas del sector financiero.....	68
<b>Figura 10</b>	Manejo de índice de liquidez de las empresas del sector financiero .....	69
<b>Figura 11</b>	Gestión de índice de caja y bancos de las empresas del sector financiero .....	70
<b>Figura 12</b>	Mejoramiento de índice de disponibilidad sobre activos de las empresas del sector financiero. ....	71
<b>Figura 13</b>	Impacto en los Estados Financieros de las empresas del sector financiero. ....	72
<b>Figura 14</b>	Impacto del incremento de provisiones en la utilidad de las empresas del sector financiero.....	73

<b>Figura 15</b>	Continuidad de actividad financiera por problemas de liquidez de las empresas del sector financiero. ....	74
<b>Figura 16</b>	Gestión de recupero de cartera de clientes morosos de las empresas del sector financiero.....	75
<b>Figura 17</b>	Pérdidas por falta de liquidez de las empresas del sector financiero. ....	76
<b>Figura 18</b>	Manejo periódico del indicador de rentabilidad de las empresas del sector financiero.....	77

## RESUMEN

La presente tesis titulada Cuentas por Cobrar en épocas de Covid-19 y su impacto en la Liquidez de empresas del Sector Financiero, Lima 2021, fue desarrollada con el objetivo de determinar de qué manera las cuentas por cobrar en épocas de COVID-19 impacta en la liquidez de empresas del sector financiero, Lima 2021; debido a que a consecuencia de la pandemia las empresas del sector financieros se vieron afectadas para el recupero de su cartera de créditos; debido a que se presentaban problemas en el cumplimiento de las obligaciones por parte de sus clientes; generando así que estas empresas financieras presenten problemas de liquidez.

El estudio es de nivel explicativo, de tipo aplicativo, diseño no experimental el proceso de recolección de datos se realizó a empresas del sector financiero en el departamento de Lima. La población y la muestra estuvo integrada por 43 empresas del sector financiero en Lima. Para realizar la investigación se ha utilizado la técnica de recolección de datos, la encuesta y su instrumento el cuestionario, encuestando a 30 gerentes de las empresas financieras, utilizando el test de Shapiro-Wilk; para el análisis de confidencialidad se usó el índice de consistencia “Alfa de Cronbach”, se obtuvo como resultado que éstos no son normales, debiéndose aplicar una prueba no paramétrica, por la cual se utiliza la prueba de Rho Spearman. Finalmente, en esta investigación también se encuentran los resultados, las discusiones, conclusiones, recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos.

**Palabras clave:** Cuentas por cobrar y liquidez.

## **ASBTRACT**

This thesis entitled Accounts Receivable in times of Covid-19 and its impact on the liquidity of companies in the financial sector, Lima 2021, was developed with the objective of determining how accounts receivable in times of COVID-19 impact on the liquidity of companies in the financial sector, Lima 2021; Due to the fact that as a consequence of the pandemic, companies in the financial sector were affected in the recovery of their loan portfolio, because of problems in the fulfillment of obligations by their clients, thus causing these financial companies to present liquidity problems.

The study is of an explanatory level, of an applicative type, non-experimental design, and the data collection process was carried out in companies of the financial sector in the department of Lima. The population and the sample consisted of 43 companies in the financial sector in Lima.

To carry out the research, the data collection technique used was the survey and its instrument the questionnaire, surveying 30 managers of the financial companies, using the Shapiro-Wilk test; for the confidentiality analysis, the "Cronbach's Alpha" consistency index was used, the result was obtained that these are not normal, and a non-parametric test should be applied, for which the Rho Spearman test is used. Finally, this research also includes the results, discussions, conclusions, recommendations, bibliographical references and annexes.

**Keywords:** Accounts receivable and liquidity.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Entre los principales y mayores retos a los que se enfrentan las empresas en los diferentes rubros; tenemos al de poder disponer de suficiente dinero para garantizar el cumplimiento de sus responsabilidades de corto, mediano y largo plazo. El área de tesorería es considerada esencial en las organizaciones, debido a que se encargan del manejo y gestión de todo el dinero que tenga en su poder; siendo por ello clave dentro de la contabilidad ya sea para tener el conocimiento del estado de liquidez de las mismas; como también de ver sus posibilidades de inversión y de su cumplimiento de sus obligaciones.

Es así que, las cuentas por cobrar están determinadas como un activo notable y determinativo de un saludable flujo de efectivo para la continuidad en las operaciones de las empresas; su adecuada gestión para su transformación en efectivo, le permitirá tener suficiente dinero para el cumplimiento de sus responsabilidades; y, sobre todo, para el costeo del proceso de producción que mantendrá en marcha las actividades económicas de dichas empresas.

Tenemos a las empresas del rubro financiero que vienen tratando de consolidar su recuperación de la incertidumbre económica provocada por la pandemia; ya que frente a esta situación sus índices de liquidez y calidad de activos fueron fuertemente impactados a causa del impago de los clientes deudores; y, sobre todo, de sus deficiencias encontradas en el gestionamiento de sus cuentas por cobrar.

A nivel de América Latina, respecto a las entidades financieras de la región el BCRP (2021) afirma que los bancos centrales de la región han introducido una amplia

gama de paquetes de acciones para reducir los efectos de la pandemia; esto incluye los primeros pasos para garantizar la liquidez económica y el flujo de crédito, así como programas de rescate y apoyo del gobierno para llevar el sistema bancario a un nivel cómodo respecto a su liquidez (p.19). Ello demuestra; que si no se hubiese dado el apoyo y soporte económico del Estado al sector financiero; los resultados en sus indicadores financieros que principalmente es el de liquidez y de rentabilidad serían negativos y desfavorables para poder mantenerse dentro del mercado; asimismo, los problemas de morosidad; que se genera por las dificultades en la gestión administrativa de cobranza de su cartera de créditos; y las defectuosas políticas de créditos y cobranzas aplicadas por algunas de las entidades financieras; terminarían por llevar a la quiebra a dichas empresas que se desarrollan dentro del rubro financiero en diferentes países de la región.

A nivel nacional, tenemos que el nuevo contexto generado por la pandemia; generó en nuestro país que; para el año 2020, veinte entidades financieras denominadas tradicionales de las 43 que se encuentran autorizados a captar el ahorro de los ciudadanos reportaran pérdidas, siendo una de las causas más relevantes el incremento de las provisiones por cuentas incobrables que terminaron impactando en su rentabilidad y liquidez. SBS (2021) menciona que “El sistema financiero fue estableciendo provisiones voluntarias (adicionales a las solicitadas), el cual del 18% del total de provisiones a marzo 2020 a 28% a marzo 2021” (p.30). Esta acción es de acuerdo a la respuesta que se da por el resultado de la Resolución SBS N° 3155-2020, donde esta entidad supervisora dispone que en el año 2020; a partir del mes del último mes del año los créditos a los sectores MYPE y de Consumo que hayan realizado una reprogramación de sus

obligaciones y que tengan clasificación Normal; hasta el 31 de diciembre del 2021 sean considerados como CPP (Clientes con Problemas Potenciales) para efectos del cálculo de las provisiones.

Las empresas que están consideradas dentro del sistema financiero de acuerdo al glosario que maneja el BCRP (2022) son aquellas que corresponden a todas las instituciones y empresas; que buscan como finalidad esencial la canalización del ahorro a través de las captaciones; y, luego realizar las colocaciones a los agentes deficitarios con su respectiva seguridad dentro del sistema; entonces se deduce que, las instituciones financieras son aquellas empresas o entidades que desarrolla como actividad principal ofrecer productos y servicios financieros a todo tipo de público; he ahí la importancia relevante del manejo de liquidez y de la calidad de sus activos que requiere de mantener estas empresas; para que pueda responder acertadamente a los requerimientos de sus clientes; y las deficiencias de las mismas para gestionar de forma eficiente el administrar sus cuentas por cobrar que está representada por la cartera de créditos; todo ello dentro de un panorama desfavorable económicamente para todos los agentes que participan en este rubro.

Por ende, considerando la problemática identificada se expone la siguiente **pregunta**: ¿De qué manera las cuentas por cobrar en épocas de COVID-19 impacta en la liquidez de empresas del sector financiero, Lima 2021?; de tal modo que, para poder tener un alcance y estudio más cercano de la problemática se planteó a través de sus dimensiones los siguientes **problemas específicos**: ¿De qué manera las Políticas de Créditos y Cobranzas en épocas de COVID-19 impacta en el resultado de los ratios financieros de empresas del sector financiero, Lima 2021?; ¿De qué manera la

Administración de cuentas por cobrar en épocas de COVID-19 mejorará los resultados de los Estados Financieros de empresas del sector financiero, Lima 2021?; y, ¿De qué manera el Proceso de gestión de cobranza en épocas de COVID-19 impacta en la rentabilidad de empresas del sector financiero, Lima 2021?

La presente investigación contribuirá al aporte de nuevos conocimientos y teorías relacionadas a la variables Cuentas por Cobrar y Liquidez; siendo útil, dando soporte y base para futuras investigaciones relacionadas a dicha problemática, de igual manera, la presente investigación se desarrollará en el rubro financiero, por el cual será de gran importancia para las empresas que se encuentren dentro de este rubro; ya que permitirá tener el alcance de poder evaluar los resultados que genera la elaboración del análisis de las Cuentas por Cobrar y el impacto generado por la pandemia en la liquidez de dichas empresas, el mismo que permitirá conocer los recursos generados, evaluar el manejo y gestión de las Cuentas por Cobrar a través del tiempo situado durante el COVID-19 y mejorar eficientemente sus resultados en su rentabilidad; focalizado en la liquidez.

En consecuencia, se estableció como **objetivo general**: Determinar de qué manera las cuentas por cobrar en épocas de COVID-19 impacta en la liquidez de empresas del sector financiero, Lima 2021 y cuyos **objetivos específicos** son: Verificar de qué manera las Políticas de Créditos y Cobranzas en épocas de COVID-19 impacta en el resultado de los ratios financieros de empresas del sector financiero, Lima 2021; de qué manera la Administración de cuentas por cobrar en épocas de COVID-19 mejorará los resultados de los Estados Financieros de empresas del sector financiero, Lima 2021; y, revisar de qué manera el Proceso de gestión de cobranza en épocas de COVID-19 impacta en la rentabilidad de empresas del sector financiero, Lima 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

La presente investigación examinó diferentes investigaciones previas de alcance nacional e internacional; seleccionando los siguientes por ser de mayor importancia dentro del contexto de la problemática planteada.

En investigaciones realizadas a **Nivel Internacional** tenemos a:

**López, Vidal y Castañeda (2019)**, en su tesis que lleva por título *“Cuentas por cobrar y pagar y su incidencia en la liquidez de las compañías constructoras, periodo 2019”*. Universidad de Guayaquil. Busca evaluar las cuentas por cobrar y por pagar; y su efecto en la liquidez de la empresa Constructora Trivisa Cía. limitado; para ello se utilizó en su aplicación un cuestionario semiestructurado con técnicas de entrevista y análisis de documentos. En consecuencia, se delinearon diferentes estrategias que la empresa podría adoptar para recuperar carteras de alta morosidad y mejorar la gestión de cobranza, así como para responder a las responsabilidades de largo plazo que la empresa adquiere; y proceder así con la cancelación de las cuentas que mantiene con sus proveedores de bienes y servicios.

De acuerdo a **Arroba, Morales y Villavicencio (2018)**, en su tesis titulada *“Cuentas por cobrar y su relevancia en la liquidez”*. Universidad de Guayaquil; busca examinar la variabilidad y proceder de las Cuentas por Cobrar y su significación en la liquidez de entidades comercializadoras de repuestos de vehículos. La técnica empleada es la observación directa y la entrevista. Se obtuvieron resultados entre los cuales se detectó que existen diferentes deficiencias para el proceso de evaluación de los clientes

a los cuales se le otorga ventas al crédito; así como también incumplimiento en la usanza de las políticas de crédito ya sea por descuido o desconocimiento de las mismas.

Según **Rodney C. y Xi J. (2018)**, en su investigación *“The impact of liquidity on profitability (El impacto de la liquidez en la rentabilidad)”*. Universidad UMEÅ de Suecia, la intención del estudio es analizar el lazo entre la liquidez y rentabilidad del rubro bancario. La población de dicho estudio se realizó a 50 bancos a nivel mundial. Dentro de sus conclusiones manifiestan que debido a la crisis financiera mundial que se presentó en el periodo de estudio, su rentabilidad se vio afectada por diferentes factores como el endurecimiento de las regulaciones, la competencia y la desaceleración económica. También que no se encontró impacto considerable de la liquidez en la rentabilidad, debido a que estas entidades tienen otras fuentes de satisfacer sus necesidades de liquidez pese a la situación en la que se encontraban.

De acuerdo a **Duque (2018)** en su tesis titulada *“Análisis Financiero de las Cuentas por Cobrar y su afectación en la Liquidez”*, Universidad de Guayaquil, investigación que tiene de objetivo analizar financieramente la afectación de las cuentas por cobrar en la liquidez de la Aduanera Portuaria y Operadora Logística. Su diseño fue descriptivo con enfoque cualitativo. Entre sus resultados tenemos que las complicaciones que se presentaron sus cuentas por cobrar resaltan el crecimiento del margen de clientes deudores generado por un factor externo que sería la recesión económica del país; así como también se presentan factores internos entre los que destacan las deficiencias en las políticas e indicadores de control de las ventas al crédito que no contaban además con documentos que respalden dicha operación de venta.

En investigaciones realizadas a nivel nacional tenemos a:

**Caminada, Lázaro y Salazar (2020)** en su investigación titulada “*Gestión de las Cuentas por Cobrar y la Liquidez de la empresa I.J.I S.A.C Agentes de Aduana, período 2015-2019*”, Universidad del Callao. Su finalidad fue establecer el efecto que tuvo la gestión de cuentas por cobrar sobre la liquidez de la entidad de investigación; para ello se estudió con una muestra conformada por los EEFF de la entidad de estudio; y para ello se usó las técnicas de observación y análisis documental. Se obtuvo de la investigación que queda demostrado que realizar una eficiente gestión de las cuentas por cobrar manifiesta un impacto de mejora en el incremento de los resultados de los indicadores de liquidez; de la mano con poder implementar políticas de cobranza y de crédito de acorde al tipo de organización.

**Manrique (2021)** en su tesis que lleva por título “*Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa G & K Consultores SAC, año 2019*”, Universidad Privada del Norte. Busca determinar de qué forma se da la incidencia de las cuentas por cobrar en la liquidez de la organización en mención; por ello, se estudió con una población de 32 colaboradores de la entidad; se utilizó como instrumentos la entrevista y el cuestionario. Como respuesta del estudio se halló de que existe una significativa incidencia de las cuentas por cobrar sobre la liquidez de la entidad estudiada; por lo cual se sugiere realizar diferentes acciones como el reajuste en las condiciones de ventas al crédito; y sobre el repotenciar al recurso humano a través de reuniones y capacitaciones para realizar las ventas ceñidas a los dispuesto por las políticas.

Según **Burga y Rodrigo (2019)** en su tesis titulada *“Cuentas por cobrar y su incidencia en los Indicadores de liquidez del Centro de Aplicación Imprenta Unión, Lima, Periodos 2013-2017”*, Universidad Peruana Unión. Busca explicar en qué medida se da la incidencia de las cuentas por cobrar en la liquidez de la imprenta. Tiene enfoque cuantitativo con un diseño no experimental con una muestra conformada por la información del informe financiero contable con una elección no probabilística. Como resultado de la investigación se tiene que existe una incidencia significativa del procedimiento de cobro sobre la liquidez corriente; y que no existe una incidencia considerable entre la morosidad sobre la liquidez de la empresa de estudio.

De acuerdo a **Arana (2017)** en su tesis que lleva por título *“La Morosidad de las Cuentas por Cobrar y su influencia en la Liquidez de la empresa Corporación Green Valley S.A.C. – Trujillo 2017”*; Universidad Privada del Norte. Tiene por objetivo evidenciar la influencia que tiene las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa de estudio. Su enfoque es cualitativo de diseño transversal no experimental. En sus terminación manifiesta la hay influencia de las cuentas por cobrar sobre la liquidez generado por la inexistencia de políticas de créditos y cobranzas sin considerar el perfil de sus clientes respecto al cumplimiento de sus obligaciones.

Para llevar a cabo la investigación es conveniente elaborar las **Bases Teóricas respecto a la Variable Independiente Cuentas por Cobrar** analizada en tres dimensiones.

**Cuentas por Cobrar:** Las entidades requieren se puedan generar una mayor cantidad de ventas, por lo que deben adoptar estrategias que permitan compras

sostenibles por parte de sus clientes; pero, sin ignorar los aspectos básicos que permita garantizar el pago oportuno de la deuda. Uno de los inconvenientes más comunes es la carencia de un análisis en el aspecto financiero de las cuentas por cobrar; esto se debe a que, el crédito comercial se otorga a quienes tienen una capacidad de endeudamiento muy alta y que presentan regularmente dificultades para cumplir con sus obligaciones; afectando su liquidez y generando graves consecuencias para la empresa que otorgó el préstamo.

Las cuentas por cobrar tienen participación para la gestión en el aspecto financiero del capital laboral y su objetivo principal se basa en la coordinación entre varios elementos de la organización para maximizar los activos; minimizar el riesgo de que se genere una situación desfavorable en el área de ventas.

Burga y Santiago (2019) manifiestan respecto a las **Cuenta por Cobrar** que es el resultado de una venta a crédito o servicio prestado por una empresa a un cliente para ampliar su negocio; generalmente son compradores de financiación a corto plazo (p. 27). Por lo tanto, se puede decir que son considerados derechos adquiridos por las empresas para su futura cobranza a través de la aplicación de sus políticas; administración y proceso para su cobro oportuno, también podemos agregar que con un control adecuado permitirá a las empresas mantener una continuidad en sus actividades económicas; de tal forma que, se pueda obtener procesos eficientes para conseguir la liquidez suficiente para responder a sus responsabilidades.

**Políticas de Crédito y Cobranza;** son pautas que las entidades establecen y se rigen en el instante de realizada las ventas para ver si se rechaza o se conceden los

créditos; como también su posterior cobranza definiendo las condiciones de los cobros; su correcta aplicación generará orden durante el proceso; y, así los resultados serán los más óptimos.

De acuerdo a ESAN (2016) indica respecto a las políticas de crédito que son consideradas como lineamientos técnicos que el gerente de una entidad puede utilizar con el fin de otorgar capacidades de pago a sus clientes.

Asimismo, según Ross (2010) respecto a las políticas de cobranza menciona que conforman la última parte de las políticas de crédito; el cual se considera dentro un proceso de seguimiento de las cuentas para lograr la identificación de inconvenientes o problemas en el proceso de cobranzas; que finalmente dificulte el pago de estas cuentas morosas.

**Administración de cuentas por cobrar;** proceso de gestión de todas las cuentas por cobrar por las ventas que las empresas realizaron al crédito; ello a un cliente que voluntariamente lo contrae; ya sea por la adquisición de un bien o un servicio. Esta gestión requiere de un análisis exhaustivo para que la conversión en efectivo de dichas cuentas; se realice de forma eficiente y sin perjudicar la continuidad de las actividades de las empresas.

De las formas y los medios de cobranza tenemos que Ortiguela (2011) manifiesta que las entidades tienen en sus opciones de cobranza realizarlo de dos formas:

- Contado: Se genera la efectividad del importe del bien o servicio al instante de la entrega.

- A crédito: Se da la entrega o transferencia del bien o servicio, pero su efectividad tendrá una fecha posterior con un previo convenio entre las participantes de la operación.

Asimismo, existen canales de cobranza, entre los cuales se encuentran a través de: efectivo, transferencias, pago con TC o TD, cheque, pagaré, letra de cambio o giro.

Respecto al índice de calidad de activos de acuerdo al glosario de la SBS (2022) indica que corresponde al porcentaje de créditos en estado de vencidas o en cobranza judicial. Existe un proceso de verificación de morosidad que establece la SBS el cual se basa en la cantidad de atraso en días para darle una asignación en el reporte de esta entidad reguladora.

**Proceso de gestión de cobranza;** según Pérez y Merino (2018) afirman que el proceso de cobro generalmente lo establece el acreedor (persona o empresa) que proporciona el producto o servicio al pagador, por lo que el pagador ya sabe cuáles son los términos. (p. 1). Según Oto (2011), son técnicas que se utilizan para cobrar las deudas pendientes a su vencimiento mediante un proceso de cobro de deudas que incluye cartas, comunicación a través de llamadas telefónicas, visitas y acciones legales.

Tenemos también a Loyola (2007) indica que las entidades deben considerar bastante el no dañar la continuidad del cliente; sino, tiene que ser cuidadoso de no ser demasiado agresivo con los procedimientos de cobro, permitiendo un período de tiempo razonable para la cancelación.

Entonces se puede decir que el proceso de gestión de cobranzas es una parte fundamental de la gestión financiera que permite conseguir mejoras en el capital de

trabajo y aumentar el valor de la empresa; por ende, su propósito es asegurar que dicho proceso se complete en su debido plazo y en su totalidad.

Finalmente, se presenta las **Bases Teóricas para la Variable Dependiente Liquidez**; también analizada en sus tres dimensiones.

Ramos (2018) dice que la **Liquidez** es una de las situaciones complejas que le corresponden confrontar las entidades, es relevante para estar al tanto de la disponibilidad inmediata con la que puedan estas entidades lograr la cobertura de sus obligaciones a corto plazo.

Según Hax (2004, p.143) la **Liquidez** es la disposición que presentan las entidades para adquirir capital en efectivo y poder así ser cumplidores con las responsabilidades económicas a un plazo corto. En decir, es la flexibilidad con la que un activo de la entidad puede transformarse en capital en efectivo. Para su medición las entidades utilizan los ratios financieros, que permite realizar el cálculo de la capacidad que le permite poder hacer frente a sus responsabilidades económicas a un plazo corto; también otra forma de medición es a través de sus estados financieros y el resultado de su rentabilidad.

En el caso de las entidades financieras definen a la liquidez como la disponibilidad inmediata de efectivo; que logra medir la capacidad de dicha institución financiera para responder a las salidas de efectivo que son muy necesarias para la continuidad de sus actividades de corto plazo; y las operaciones monetarias que día a día realizar a través de sus ventanilla de atención.

**Ratios Financieros;** razones que posibilita conocer la situación financiera de las empresas a través de valores óptimos o promedios, de su aplicación se obtiene data sumamente relevante para saber sobre la realidad de diferentes gestiones que una empresa lleva a cabo para el cumplimiento de sus objetivos; su aplicación resulta necesaria para agilizar medidas de corrección en cumplimiento de sus actividades. Entre los más usuales de uso tenemos al ratio de liquidez, de solvencia, etc.

Gitman y Chad (2012) indica respecto al índice de liquidez que, representa la destreza para que las entidades puedan responder a sus obligaciones a corto plazo conforme se vaya cumpliendo su plazo de pago. La liquidez representa solvencia; sobre todo en la condición financiera general de una entidad; quiere decir, su capacidad para pagar sus facturas

De acuerdo al glosario de la SBS (2022) respecto al ratio de liquidez indica que corresponde al valor mensual total de los saldos diarios que se mantenga en la entidad tanto en moneda nacional y extranjera; ello dividido por el valor mensual promedio de los préstamos a corto plazo en ambas monedas. Las empresas financieras deben reservar al menos el 8% en MN y 20% en ME.

**Estados Financieros;** según la NIC 1 (2022) manifiesta que son una presentación que se encuentra estructurada respecto a la situación financiera y los resultados operativos de una empresa (p.9). Estos estados financieros contienen información relevante debido a que suministran data informativa importante para un acertado proceso de toma de decisiones de la empresa. Son documentos contables, tienen como propósito informar sobre el estado de las entidades; comprende sus derechos y obligaciones; así

como sus activos, pasivos, medidos de acuerdo a los principios que establece la contabilidad.

**Rentabilidad;** según Álvarez (2016) manifiesta que es el indicador que precisa el objetivo lucrativo de las entidades, de igual manera, mencionó que es el indicador considerado como línea final del estado de resultados de acuerdo a las normas contables aceptadas (p.384). Por tanto; la rentabilidad que obtienen todas las empresas en sus diferentes actividades económicas, es resultado del traslado de sus recursos con el fin principal de alcanzar los objetivos planteados.

De acuerdo a Marsano Delgado (2013) manifiesta que el ratio de rentabilidad mide el beneficio obtenido al final del ejercicio, en función de sus activos. Según Mafrá, Góonzales, Ricardo, & Wahrlich (2016), la utilidad muestra los resultados financieros que la empresa cree que son importantes para tomar decisiones financieras.

De acuerdo a lo indicado en el glosario de la SBS (2022) sobre el indicador de rentabilidad nos dice que mide los ingresos netos de los 12 meses últimos, contra el valor total en libros de los últimos 12 meses. Esta relación muestra el rendimiento que los accionistas han recibido sobre sus activos durante el último año, una variable que a menudo se considera al tomar las decisiones con miras a las inversiones futuras, y también muestra la capacidad de las entidades para respaldar el mejoramiento financiero y ganar dinero.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y Diseño de Investigación**

##### **3.1.1. Tipo de Investigación**

La presente investigación será de tipo aplicada con enfoque cuantitativo.

Según indican Sánchez, Reyes y Mejía (2018) afirman respecto a la investigación aplicada que es práctica o de meritocracia que emplea el conocimiento adquirido a través de la investigación básica o teórica; ello con el fin de comprender y resolver problemas inminentes (p.79). En esta investigación se enfocará en dar una alternativa de solución a los problemas identificados en las entidades empresariales que existen dentro del sector financiero donde se analizan variables.

A su vez tendrá un enfoque cuantitativo debido a que se observará la realidad problemática de estas entidades empresariales del sector financiero; a través del proceso de recolección de datos por medio del cuestionario y del análisis documental; logrando obtener resultados medibles y cuantificables.

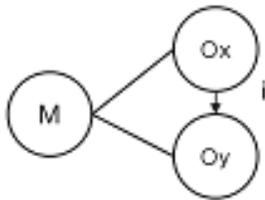
##### **3.1.2. Diseño de Investigación**

La presente investigación tiene el diseño no experimental con un alcance descriptivo y de temporalidad transversal.

Seguimos con Sánchez, Reyes y Mejía (2018) que señalan que no experimental es un estudio que no utiliza métodos experimentales; básicamente,

es de naturaleza descriptiva y utiliza una metodología de observación descriptiva (p.80).

El existente estudio mantiene una delineación no experimental ya que las variables no fueron maniobradas para poder desarrollarse, por otro lado, es de corte transversal puesto que la investigación fue perfeccionada en un periodo definitivo, y de alcance correlacional - causal porque fue posible de medición de correlación causal entre las variables.



Dónde:

M: Empresas del sistema financiero

O<sub>x</sub>: Observación de la variable Cuentas por Cobrar

O<sub>y</sub>: Observación de la variable Liquidez

i: impacto de variable O<sub>x</sub> en O<sub>y</sub>

## 3.2. Variables y Operacionalización

### 3.2.1. Definición Conceptual

**Variable 1: Cuentas por Cobrar:**

Estos son resultado de las ventas de bienes o servicios al crédito que las entidades empresariales brindan a sus clientes para hacer crecer su negocio, es decir, financiar a sus compradores en el corto plazo (Burga y Santiago, 2019, p.27).

**Variable 2: Liquidez:**

Es la disposición que presentan las entidades para adquirir capital en efectivo y poder así ser cumplidores con las responsabilidades económicas a un plazo corto (Hax, 2004, p.143).

**3.2.2. Definición Operacional**

**Variable 1: Cuentas por Cobrar:**

Son aquellos derechos adquiridos por las empresas a causa de las ventas al crédito; representando uno de los activos más líquidos para su conversión a dinero efectivo en un corto plazo; por ello se encuentran sujetos a las políticas y proceso de cobranza establecido por las empresas que lo otorgan los créditos. Su medición se dará mediante sus tres dimensiones: Políticas de Créditos y Cobranzas; Administración de Cuentas por Cobrar y Proceso de Gestión de Cobranzas.

**Variable 2: Liquidez:**

Es la disponibilidad de capacidad de dinero en efectivo que mantienen las empresas o compañías, permitiendo transformar los activos en dinero, para poder

dar efecto a sus obligaciones y compromisos de pago por lo que así puede mantenerse solvente; la conversión de los activos, se deben realizar en el menor tiempo posible, pero se debe tener en cuenta que este no tiene que perder su valor en el mercado, la liquidez aumenta las oportunidades de inversión, también disminuye el riesgo de que los recursos financieros bajen su valor. Su medición se dará a través de sus tres dimensiones Ratios Financieros, Estados Financieros y Rentabilidad.

### 3.2.3. Indicadores

#### Variable 1: Cuentas por Cobrar:

**Tabla 1**

*Indicadores Variable Cuentas por Cobrar*

Variable	Dimensiones	Indicadores
<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	Políticas de Créditos y Cobranzas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de crédito</li> <li>• Análisis de condiciones</li> <li>• Decisión de aceptación o rechazo</li> </ul>
	Administración de Cuentas por Cobrar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formas de cobranzas</li> <li>• Plazos de cobranzas</li> <li>• Índice de calidad de activos</li> </ul>
	Proceso de Gestión de Cobranzas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión de data informativa</li> <li>• Actividades de cobranza</li> <li>• Cartera de clientes morosos</li> </ul>

Nota. Elaboración Propia

## Variable 2: Liquidez:

Tabla 2

*Indicadores Variable Liquidez*

Variable	Dimensiones	Indicadores
LIQUIDEZ	Ratios Financieros	<ul style="list-style-type: none"><li>• Índice de liquidez</li><li>• Índice de caja y bancos sobre obligaciones a la vista</li><li>• Índice de disponible sobre activo total</li></ul>
	Estados Financieros	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estado de Situación Financiera</li><li>• Estado de Resultados Integrales</li><li>• Estado de Flujo de Efectivo</li></ul>
	Rentabilidad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Utilidad</li><li>• Pérdidas</li><li>• Indicador de Rentabilidad</li></ul>

Nota. Elaboración Propia

### 3.2.4. Escala de Medición:

#### Variable 1: Cuentas por Cobrar:

La escala de medición será Ordinal mediante la aplicación del instrumento que sería el cuestionario, con escala de Likert.

#### Variable 2: Liquidez:

La escala de medición será Ordinal mediante la aplicación del instrumento que sería el cuestionario, con escala de Likert.

### **3.3. Población, Muestra y Muestreo**

#### **3.3.1. Población**

Para Sánchez, Reyes y Mejía (2018) indican que son aquellos conjuntos completos de elementos o casos que comparten una característica o criterio particular, tales como individuos, objetos y eventos que se puede identificar en el área a investigar (p.102).

De acuerdo a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) para el año 2021 contaban con un total de 43 instituciones financieras autorizadas dentro del sector financiero; de estas 17 son Bancos, 8 son Financieras, 12 son Cajas Municipales de Ahorro y Crédito y 6 son Cajas Rurales de Ahorro y Crédito. Por ello, la población estará constituida por el total de 43 instituciones financieras; pero, que estén operando en Lima, según el detalle mostrado en la Tabla 3:

**Tabla 3***Población*

<b>Tipo de Entidad</b>	<b>Entidad</b>	<b>Tipo de Entidad</b>	<b>Entidad</b>
<b>Bancos</b>	• Banco BBVA Perú	<b>Financieras</b>	• Amerika Financiera S A
	• Banco De Comercio		• Compartamos Financiera S.A.
	• Banco De Crédito Del Perú		• CrediScotia Financiera S A
	• Banco Falabella Perú S A		• Financiera Confianza S.A.A.
	• Banco GNB Perú S.A.		• Financiera Credinka S A
	• Banco Interamericano De Finanzas		• Financiera Efectiva S A
	• Banco Internacional Del Perú		• Financiera Oh S A
	• Banco Pichincha		• Financiera Proempresa S A
	• Banco Ripley Perú S A		• Financiera Qapaq S.A.
	• Banco Santander Perú S A		• Mitsui Auto Finance Perú S A
	• Citibank Del Perú S A		
	• ICBC Perú Bank S.A.		
	• Mibanco Banco De La Micro Empresa S A		
	• Scotiabank Perú S A		

---

Nota. Elaboración Propia

**Criterio de Inclusión:**

- Empresas del rubro financiero.
- Empresas del rubro financiero ubicadas en el departamento de Lima

**Criterio de Exclusión:**

- Empresas que no son del rubro financiero.
- Empresas del rubro financiero que no estén ubicadas en el departamento de Lima.

### **3.3.2. Muestra**

Sánchez, Reyes y Mejía (2018) dicen que la muestra es el grupo de casos o individuos extraídos de la población por un sistema de muestreo probabilístico o no probabilístico (p.93). De lo que se puede indicar que, la muestra es una parte que pertenece a la población, donde debemos seleccionar los datos para poder realizar el cálculo y obtener el resultado de la muestra que se va a trabajar, la muestra tiene como característica que a pesar que no se analizan todos los datos su resultado no será exacto, en la muestra se necesita menos tiempo para poderlo realizar y; por lo tanto, también se gastarán menos recursos para poder desarrollar esta muestra.

En esta investigación la muestra será constituida por 30 colaboradores de las empresas del sector financiero.

### **3.3.3. Muestreo**

La investigación usará el Muestreo No Probabilístico - Intencional, debido a que la elección será considerando los requerimientos de la investigación por lo que se estaría procediendo a elegir a 30 trabajadores de las entidades financieras.

Según Hernández (2014) indica que el Muestreo No Probabilístico Intencional es un subconjunto de la población en el que la selección de elementos depende de las características del estudio más que de la probabilidad (p.209). Ello quiere decir, que el investigador tiene que aplicar la toma de decisiones sin aplicar fórmula alguna obedeciendo al criterio del presente estudio.

#### **3.3.4. Unidad de análisis:**

Sánchez, Reyes y Mejía (2018) nos dicen respecto a la unidad de análisis que se caracteriza por atributos o características que los distinguen entre sí en todo o en parte. Se pueden clasificar de acuerdo con criterios específicos. (p.123). Con respecto a la unidad de análisis del presente estudio se representará por información contable y financiera periodo 2021.

### **3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

#### **3.4.1. Técnicas**

Hernández (2014) mantiene que, las técnicas para recolectar datos, pueden ser diversas. Por ende, en el presente trabajo de investigación usamos las técnicas: Análisis documental, encuesta.

De acuerdo a Sánchez, Reyes y Mejía (2018) indican que:

**La encuesta:** Una técnica de muestreo utiliza un instrumento de recopilación de datos que consiste en una serie de preguntas o ítems, cuyo propósito es recopilar información sobre una muestra en particular (p.59).

**Análisis documental:** Se trata de un análisis de contenido encontrado en fuentes documentales, donde se extraen elementos de información clave del documento y se organizan, categorizan y analizan en función de los objetivos de la investigación (p.18).

Entonces sabemos que la aplicación de la técnica adecuada utilizada en un trabajo de investigación, permitirá recabar información relevante para su respectivo desarrollo y alcance de resultados esperados como investigadores.

### **3.4.2. Instrumentos**

**Cuestionario:** Para la recojo de datos se utilizará este instrumento, que se reorganizará con alternativas de respuestas de opciones predefinidas que faciliten el análisis de la información.

Hernández (2014) indica que el cuestionario consta de varios elementos diseñados para producir resultados con el fin de lograr los objetivos planteados. El cuestionario elegido para este trabajo de investigación fue dirigida a los colaboradores de las entidades financieras, en relación a las variables; y, con el objetivo de lograr realizar la determinación de la relación causal de ambas variables.

**Tabla 4***Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos*

<b>Variables de estudio</b>	<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>
<b>CUENTAS POR</b>	Encuesta	Cuestionario
<b>COBRAR</b>	Análisis documental	Ficha de análisis documental
<b>LIQUIDEZ</b>	Encuesta	Cuestionario
	Análisis documental	Ficha de análisis documental

Nota. Elaboración propia

**3.4.3. Validez**

Según Moreno (2017) sostiene que la validez en una investigación se establece la examinación de la presentación del contenido informativo, el contraste comparativo de los indicadores con las preguntas llamadas ítems que miden las variables pertinentes, la validez otorga a los instrumentos y a la información recabada mayor claridad, que sea exacto y consistente que es requerida para poder así efectuar las generalidades de los hallazgos derivados del análisis de las variables.

**Tabla 5***Listado de expertos*

<b>Experto</b>	<b>Especialidad</b>
Dr. Natividad Carmen Orihuela Ríos	Contabilidad
Mg. Arturo Edwin Delgado García	Contabilidad
Mg. Arnaldo Diógenes Trinidad Macedo	Contabilidad

Nota. Mg.: Magíster; Dr.: Doctor

### 3.4.4. Confiabilidad

Según Ruíz (2002), respecto a este coeficiente determina que el resultado a obtener posterior de aplicar el cuestionario: serán valores encontrados entre 0 y 1, en donde su lectura establece que los valores que se encuentren más próximos a la unidad manifestarán que el instrumento aplicado tiene un alto grado de fiabilidad.

La fiabilidad del instrumento aplicado se determina a través de un procedimiento de prueba aplicada a 30 trabajadores de empresas del sector financiero, en la cual se determinó la prueba denominada “Alfa de Cronbach” para que se pueda saber el grado de confiabilidad del instrumento aplicado en la investigación. Donde el resultado para Cuentas por Cobrar fue 0.902 puntos y para Liquidez fue de 0.896 puntos.

**Tabla 6**

*Coefficientes del Alfa de Cronbach en los instrumentos*

<b>Instrumento</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Nivel de Consistencia</b>
Cuestionario Cuentas por Cobrar	0.902	Excelente
Cuestionario Liquidez	0.872	Excelente

Nota. Elaboración propia

### 3.5. Procedimientos

Para el desarrollo del procedimiento se ha procedido a realizar entrevistas a los colaboradores de las entidades financieras, teniendo en cuenta las variables y los indicadores, y poder recolectar los datos necesarios para llevar a cabo dichas entrevistas. Por lo que, de esta manera para poder realizar el trabajo, se ha requerido

el permiso a las empresas del sector financiero aplicándose los instrumentos, obteniendo los resultados a través del cuestionario realizado a estas empresas, brindando la información para saber si tienen conocimiento de la relación causal que existe entre las variables de estudio en sus empresas.

Este procedimiento se ha realizado mediante un cuestionario estructurado de 18 preguntas realizado a las empresas de estudio teniendo en cuenta las variables de Cuentas por Cobrar y Liquidez.

### **3.6. Método de Análisis de Datos**

Se obtuvo los instrumentos conforme a la aplicación de este método, que se ha realizado a través de la recolección de datos de acuerdo a los cuestionarios a las empresas del sector financiero; para lo cual este método es aplicado conforme al tiempo que dura la investigación, por lo que el investigador procesa y analiza dichos datos usando diferentes herramientas para el desarrollo del mismo, y posteriormente poder interpretar dichos datos se tiene en cuenta todos los parámetros para tomar una decisión.

Para el presente trabajo de investigación se procedió con el tratamiento de los datos en el programa estadístico SPSS, en ella se pudo procesar los siguientes datos:

La hipótesis nula ( $H_0$ ) a probar se basa en ver si las dos variables son independientes o que no se encuentre relación alguna y la hipótesis alterna ( $H_a$ ) es que hay relación entre las dos variables. Al usar el software estadístico SPSS,

tenemos que considerar el valor 'sig.' si es menor que 0.05 rechazamos la H0 y aceptamos la Ha; o si en caso el resultado da igual mayor que 0.05 para rechazar la Ha y aceptar la H0.

Debido a que nuestra cantidad de encuestados para el respectivo trabajo de investigación fueron a 30 colaboradores de estas empresas que se encuentran en el rubro financiero; se utilizó el test de Shapiro-Wilk para contrastar si la data sigue o no una distribución normal; por último, el impacto fue hallada mediante la prueba de Regresión.

De acuerdo al resultado obtenido para la presente investigación; se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula dado que el valor de 'sig.' si es menor que 0.05.

### **Tabla 7**

*Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk*

<b>Variables</b>	<b>Estadístico</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
<b>Cuentas por Cobrar</b>	0.508	30	0.000
<b>Liquidez</b>	0.495	30	0.000

Nota. IBM SPSS Statistics

### **3.7. Aspectos Éticos**

En esta investigación, se cumplen criterios de carácter ético, primordialmente se ha tenido en cuenta el respeto al anonimato de las empresas que han sido el instrumento de la investigación, salvaguardando su bienestar al recolectar la información, se realizó la investigación tomando las precauciones necesarias y que

las entidades involucradas sean tratadas de manera equitativa, manteniendo la integridad de dichas empresas para que no se vean afectadas en sus intereses, también se ha respetado el cuidado del medio ambiente para lo cual se tomó medidas para evitar daños que se pudieran causar.

Asimismo; se cumple lo establecido por la Resolución de Consejo Universitario N°0262-2020/UCV respetando sus diferentes principios; como también de la frecuencia del uso del Software Turnitin para la revisión del trabajo de investigación; determinando así la legitimidad de lo presentado.

#### IV. RESULTADOS

Luego de haberse aplicado los instrumentos, estos asumieron resultados, ello a través del programa SPSS. Posterior se ejecutó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilks; dado que la elección fue de acorde al tamaño de muestra que fue menos de 50, donde se encontró la correlación con Spearman dado que las variables no presentaron normalidad. Para hallar el impacto de las variables y dimensiones se halló con la prueba de Regresión; por ello se encontraron los siguientes resultados:

**Objetivo específico 1:** Verificar de qué manera las Políticas de Créditos y Cobranzas en épocas de COVID-19 impacta en el resultado de los ratios financieros de empresas del sector financiero, Lima 2021.

**Tabla 8**

*Análisis de correlación con la prueba de Spearman e impacto de las Políticas de Créditos y Cobranzas en épocas de COVID-19, en los resultados de los ratios financieros de las empresas estudiadas*

Dimensiones	Coefficiente Rho de Spearman	Prueba de Regresión
Políticas de Créditos y Cobranza en el resultado de los ratios financieros	0.34 Sig.: 0.04	R.:0.717

Nota. Sig.: significancia

#### **Interpretación:**

De acuerdo a la tabla 8, se obtuvo que el valor de p es menor que 0.05 por lo que acepta la H1; que indica que las Políticas de Créditos y Cobranzas en épocas de COVID-

19 impacta significativamente en el resultado de los ratios financieros de empresas del sector financiero, Lima 2021. Respecto a la prueba de Rho Spearman que permite hallar la correlación de las dimensiones, al haber obtenido un valor de 0.34 se evidencia que la dimensión políticas de créditos y cobranzas; tiene una correlación positiva baja con la dimensión ratios financieros.

Se aplicó la prueba de Regresión para hallar el impacto de la dimensión independiente políticas de créditos y cobranzas en la dimensión dependiente ratios financieros; del cual se obtuvo un valor de 0.717 que nos indica que la dimensión políticas de créditos y cobranzas impacta en un 71.7% en la dimensión ratios financieros; motivo por el cual se estaría aceptando la H1.

**Objetivo específico 2:** Determinar de qué manera la administración de cuentas por cobrar en épocas de COVID-19 mejorará los resultados de los Estados Financieros de empresas del sector financiero, Lima 2021.

### Tabla 9

*Análisis de correlación con la prueba de Spearman y la mejora de la administración de cuentas por cobrar en épocas de COVID-19 en los resultados de los estados financieros de las empresas estudiadas*

Dimensiones	Coefficiente Rho de Spearman	Prueba de Regresión
Administración de cuentas por cobrar en los resultados de los estados financieros	0.361 Sig.: 0.05	R.:0.668

Nota. Sig.: significancia

## **Interpretación:**

De acuerdo a la tabla 9, se obtuvo que el valor de  $p$  es menor que 0.05 por lo que acepta la  $H_1$ ; que indica que la administración de cuentas por cobrar en épocas de COVID-19 mejorará significativamente en los resultados de los Estados Financieros de empresas del sector financiero, Lima 2021. Respecto al Rho Spearman que permite hallar la correlación de las dimensiones, al haber obtenido un valor de 0.361 se evidencia que la dimensión administración de cuentas por cobrar; tiene una correlación positiva baja con la dimensión estados financieros.

Se aplicó la prueba de Regresión para hallar el impacto de la dimensión independiente administración de cuentas por cobrar en la dimensión dependiente estados financieros; del cual se obtuvo un valor de 0.668 que nos indica que la dimensión administración de cuentas por cobrar impacta en un 66.8% en la dimensión estados financieros; motivo por el cual se estaría aceptando la  $H_1$ .

**Objetivo específico 3:** Revisar de qué manera el proceso de gestión de cobranza en épocas de COVID-19 impacta en la rentabilidad de empresas del sector financiero, Lima 2021.

**Tabla 10**

*Análisis de correlación con la prueba de Spearman y el impacto del proceso de gestión de cobranza en épocas de COVID-19 en la rentabilidad de las empresas estudiadas*

<b>Dimensiones</b>	<b>Coefficiente Rho de Spearman</b>	<b>Prueba de Regresión</b>
Proceso de gestión de cobranza en la rentabilidad	0.350 Sig.: 0.05	R.:0.665

Nota. Sig.: significancia

**Interpretación:**

De acuerdo a la tabla 10, se obtuvo que el valor de p es menor que 0.05 por lo que acepta la H1; que indica que el proceso de gestión de cobranza en épocas de COVID-19 impacta significativamente en la rentabilidad de empresas del sector financiero, Lima 2021. Respecto a Rho Spearman que permite hallar la correlación de las dimensiones, al haber obtenido un valor de 0.665 se evidencia que la dimensión proceso de gestión de cobranza; tiene una correlación positiva baja con la dimensión rentabilidad.

Se aplicó la prueba de Regresión para hallar el impacto de la dimensión independiente proceso de gestión de cobranza en la dimensión dependiente rentabilidad; del cual se obtuvo un valor de 0.665 que nos indica que la dimensión proceso de gestión de cobranzas impacta en un 66.5% en la dimensión rentabilidad; motivo por el cual se estaría aceptando la H1.

**Objetivo General:** Las cuentas por cobrar en épocas de COVID-19 impacta significativamente en la liquidez de empresas del sector financiero, Lima 2021.

### Tabla 11

*Análisis de correlación con la prueba de Spearman y el impacto de las cuentas por cobrar en épocas de COVID-19 en la liquidez de las empresas estudiadas*

Dimensiones	Coefficiente Rho de Spearman	Prueba de Regresión
Cuentas por cobrar en la liquidez	0.623 Sig.: 0.00	R.: 0.953

Nota. Sig.: significancia

### Interpretación:

De acuerdo a la tabla 11, se obtuvo que el valor de  $p < 0.05$  por lo que acepta la H1; que indica que las cuentas por cobrar en épocas de COVID-19 impacta significativamente en la liquidez de empresas del sector financiero, Lima 2021. Respecto a la prueba de Rho Spearman que permite hallar la correlación de las variables, al haber obtenido un valor de 0.623 se evidencia que la variable cuentas por cobrar; tiene una correlación positiva moderada con la variable liquidez.

Se aplicó la prueba de Regresión para hallar el impacto de la variable independiente cuentas por cobrar en la variable dependiente liquidez; del cual se obtuvo un valor de 0.623 que nos indica que la variable cuentas por cobrar impacta en un 95% en la variable liquidez; motivo por el cual se estaría aceptando la H1.

## V. DISCUSIÓN

En la investigación se planteó el primer objetivo específico el verificar de qué manera las Políticas de Créditos y Cobranzas en épocas de COVID-19 impacta en el resultado de los ratios financieros de empresas del sector financiero, Lima 2021. De acuerdo a ESAN (2016) indica respecto a las políticas de crédito que son consideradas como lineamientos técnicos que el gerente de una entidad puede utilizar con el fin de otorgar capacidades de pago a sus clientes; también Gitman y Chad (2012) indican respecto al índice de liquidez que, representa la destreza para que las entidades puedan responder a sus obligaciones a corto plazo conforme se vaya cumpliendo su plazo de pago. En la presente investigación se encontró que existe un impacto del 71.7% de la dimensión políticas de créditos y cobranzas sobre la dimensión ratios financieros; manifestando que la ejecución de adecuadas políticas puede generar resultados favorables en los resultados de sus principales ratios financieros. En el estudio realizado por Burga y Rodrigo (2019); se encontró diferencia con este resultado, ya que la investigación manifiesta que no existe una incidencia significativa entre los indicadores de morosidad sobre los indicadores financieros; pero si coincide cuando se indica que los procedimientos de cobranzas sobre el indicador de liquidez de la empresa de estudio.

El segundo objetivo específico fue determinar de qué manera la Administración de cuentas por cobrar en épocas de COVID-19 mejorará los resultados de los Estados Financieros de empresas del sector financiero, Lima 2021. Respecto a la administración de cuentas por cobrar requiere de una análisis exhaustivo para que la conversión en efectivo se realice de forma eficiente; por ello tenemos que Ortiguela (2011) manifiesta que para realizar la cobranza de las cuentas se puede realizar de dos formas: al contado

y al crédito. De acuerdo a la NIC 1 (2022) respecto a los estados financieros se indica que son una presentación que se encuentra estructurada respecto a la situación financiera y los resultados operativos de una empresa. En el estudio realizado por Arroba, Morales y Villavicencio (2018) se encontró similitudes, ya que el autor en sus resultados manifiesta que existen deficiencias en la evaluación a los clientes que necesitan ventas al crédito debido a desconocimiento de las condiciones o por descuido del personal en la gestión; resultado similar al encontrado en la presente investigación, debido a que se encontró que existe un impacto de la administración en la mejora de los resultados de los estados financieros; ello se debe a que por la situación generada por la pandemia los clientes presentaron dificultades para cumplir con sus obligaciones; siendo este un panorama no previsto por las empresas del sector financiero.

El tercer objetivo específico fue revisar de qué manera el Proceso de gestión de cobranza en épocas de COVID-19 impacta en la rentabilidad de empresas del sector financiero, Lima 2021. Según Oto (2011) el proceso de gestión de cobranzas son técnicas que se utilizan para cobrar las deudas pendientes a su vencimiento mediante un proceso de cobro de deudas que incluye cartas, llamadas telefónicas, visitas personales y acciones legales, además Álvarez (2016) manifiesta que la rentabilidad es el indicador que precisa el objetivo lucrativo de las entidades, de igual manera, mencionó que es el indicador considerado como línea final del estado de resultados de acuerdo a las normas contables aceptadas. En la presente investigación se encontró que la dimensión proceso de gestión de cobranzas tiene un impacto relativamente considerable en los resultados de la dimensión rentabilidad; ello se debe a que debido a la pandemia las empresas financieras necesitaron de ajustar su proceso de cobranzas para recuperar

la cartera de créditos morosos; ya que era inevitable que las personas y empresas tengan dificultades para pagar sus deudas; lo que terminó de impactar en sus resultados de rentabilidad. Por ello, según los resultados de Rodney C. y Xi J. (2018) difieren, ya que concluyen que la liquidez no tiene un impacto significativo en la rentabilidad; debido a que las entidades financieras tienen otras fuentes de liquidez; posiblemente porque el estudio fue en un periodo donde el factor pandemia.

Por último, el objetivo general fue determinar de qué manera las cuentas por cobrar en épocas de COVID-19 impacta en la liquidez de empresas del sector financiero, Lima 2021. Según Burga y Santiago (2019) manifiesta que las cuentas por cobrar son el resultado de una venta a crédito o servicio prestado por una empresa a un cliente para ampliar su negocio; generalmente son compradores de financiación a corto plazo. Además, Ramos (2018) dice que la Liquidez es relevante para estar al tanto de la disponibilidad inmediata con la que puedan estas entidades lograr la cobertura de sus obligaciones a corto plazo. En esta investigación se encontró que existe un alto impacto de la variable cuentas por cobrar en la variable liquidez, porque existe relación entre las variables; y porque la gestión oportuna de la cobranza de cartera de créditos para las empresas financieras significa el recupero de liquidez para continuar con su actividad y mejorar su indicador de rentabilidad. Según el estudio de Arana (2017); se encuentran similitudes con los resultados, debido a que se concluyó que existe una influencia de las cuentas por cobrar en la liquidez; por el cual se presentan inconvenientes en la cobranza debido a que no se evaluó correctamente el perfil de los clientes respecto al cumplimiento de sus obligaciones. Así también, según el estudio de Manrique (2021), se encontró coincidencias; por lo que, concluye que existe una significativa incidencia de las cuentas

por cobrar en la liquidez, y se sugiere que se realice ajustes a las políticas de ventas al crédito para obtener los resultados esperados.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 1.** Respecto al objetivo general se concluye que existe relación e impacto de las cuentas por cobrar en épocas de Covid-19 en la liquidez de las empresas del sector financiero; determinando que las empresas que se desarrollan dentro de este sector fueron impactadas considerablemente por la situación generada por la pandemia; debido a que, la cartera de créditos de estas empresas del sector financiero manifestó morosidad; impactando en los resultados de liquidez y el incremento del riesgo.
- 2.** Con respecto al primer objetivo específico se concluye que existe una relación e impacto de las políticas de créditos y cobranzas en épocas de Covid-19 en los resultados de los ratios financieros. Por ello, las empresas del sector financiero tienen que ajustar sus políticas de créditos y cobranzas de acorde a la nueva realidad económica del país, que a causa de la pandemia requiere de políticas más de acorde al perfil de sus clientes para que se mejoren los resultados de sus ratios financieros.
- 3.** Respecto al segundo objetivo se concluye que existe una relación e impacto de la administración de las cuentas por cobrar en épocas de Covid-19 en los resultados de los estados financieros. Por ende, para algunas empresas del sector financiero la incorrecta administración de las cuentas por cobrar reveló resultados no favorables en sus estados financieros; debido a que durante la pandemia muchas personas y empresas manifestaron dificultades para cumplir con sus responsabilidades de pago; y como algunas empresas financieras no

tomaron medidas oportunas y adecuadas frente a este impacto no lograron los resultados esperados.

4. Finalmente, respecto al tercer objetivo específico se concluye que existe una relación e impacto respecto al proceso de gestión de cobranzas en épocas de Covid-19 en la rentabilidad. Se concluye entonces que la aplicación de una correcta gestión de cobranzas en la cartera de créditos de las empresas del sector financiero impacta favorablemente en los resultados del indicador de rentabilidad; manifestando sus ganancias frente a su actividad en el mercado.

## VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a los Gerentes de las empresas del rubro financiero; manejar estrategias de cobranzas de su cartera de créditos para reducir el índice de morosidad; porque si bien es cierto que la pandemia ha afectado de manera importante sus colocaciones; es sumamente necesario que las entidades financieras tienen que actuar de forma responsable evaluando bien el perfil de cada cliente para asegurar el recupero de estas deudas. De esta manera, las instituciones financieras pueden gestionar adecuadamente el riesgo de sus operaciones; por lo tanto, los resultados de liquidez que expresen estas empresas permitirán que puedan continuar con su actividad empresarial.

Se recomienda a los Gerentes de las empresas del rubro financiero; realizar un ajuste de sus políticas de créditos y cobranzas para que el impacto en sus indicadores financieros mejore de acorde a sus estrategias de cobranzas; se sugiere realizar un perfilador a los clientes de acorde al impacto que trajo consigo la pandemia, de esta manera sus ratios principales de liquidez y de calidad de activos sean más altos y de alta competencia para el mercado financiero.

Se recomienda a los Gerentes de las empresas del rubro financiero; que se ejecute una administración de cuentas por cobrar con plazos y formas menos agresivas; ya que a causa de la pandemia se requiere de mayor flexibilidad para que sus clientes cumplan con sus responsabilidades de pago; promoviendo diferentes alternativas de pago; siempre viendo que estas acciones no generen impactos negativos en los resultados de los estados financieros.

Finalmente se recomienda a los Gerentes de las empresas del rubro financiero; que dentro de sus procesos de gestión de cobranza en época de pandemia, implementen alternativas, como definir claramente la situación de cada uno de sus clientes y mejorar los canales digitales de pago; y para ello es relevante actualizar la data de sus clientes para tener actualizados sus teléfonos y correos electrónicos con el cual podrán contactarlos cuando se requiera de realizar recordatorios de pago; todo ello orientado a conseguir los resultados esperados de su rentabilidad y mejor eficiencia operativa.

## REFERENCIAS

Valora Analitik. (10 de febrero del 2021). Al menos 20 entidades financieras en Perú reportaron pérdidas en 2020. <https://www.valoraanalitik.com/2021/02/10/al-menos-20-entidades-financieras-en-peru-reportaron-perdidas-en-2020/#:~:text=De%20acuerdo%20con%20RPP%20Noticias,%2C%20Compartamos%2C%20Oh%20y%20Qapac.>

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) (2021). Informe de Estabilidad del Sistema Financiero [Archivo PDF]. [https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pub\\_InformeEstabilidad/Informe%20de%20Estabilidad%20Financiera\\_2021-I.pdf](https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pub_InformeEstabilidad/Informe%20de%20Estabilidad%20Financiera_2021-I.pdf).

Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) (2021). Reporte de Estabilidad Financiera. [Archivo PDF]. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/2021/mayo/ref-mayo-2021-recuadro-1.pdf>.

Caminada Castillo, I. S.; Lázaro Chuquimez, L. M.; Salazar Gutiérrez, A. M. (2020). *Gestión de las Cuentas por Cobrar y la Liquidez de la empresa I.J.I S.A.C Agentes de Aduana, período 2015-2019* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Callao]. <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5673/TESIS%20PREGRADO-%20CAMINADA%2c%20LAZARO%2c%20SALAZAR-FCC-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Rodney Bwacha, C.; Xi, J. (2018). *The Impact Of Liquidity On Profitability* [Tesis de Maestría, Universidad de Umea]. <http://umu.diva-portal.org/smash/get/diva2:1222709/FULLTEXT01.pdf>.

Manrique, R. P. (2021). *Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa G & K Consultores S. A. C., año 2019* [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada del Norte]. (Tesis de licenciatura). <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/26946/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Tapia Soledispa, E. N.; Reina Minda, B. M. (2018). *Análisis financiero de las cuentas por cobrar y su afectación en la liquidez* [Tesis para grado de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil]. <http://200.24.193.135/bitstream/44000/2442/1/T-ULVR-2238.pdf>

López Morán, J. E.; Vidal Tabares. Z. P.; Castañeda Vélez, F. L. (2019): *Cuentas por cobrar y pagar y su incidencia en la liquidez de las compañías constructoras*. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana. <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/04/liquidez-companias constructoras.html>.

Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) (2022). Glosario de Términos Económicos del Sector Financiero. <https://www.bcrp.gob.pe/se-de-economia/see-sector-financiero/glosario-sector-financiero.html>.

Pérez, J. y Merino, M. (2018). Definición de cobranza. <https://definicion.de/cobranza/>.

Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) (2022). Norma Internacional de Contabilidad 1 [Archivo PDF].

[https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta\\_public/con\\_nor\\_co/vigentes/nic/1\\_NIC.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/con_nor_co/vigentes/nic/1_NIC.pdf).

Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) (2022). Norma Internacional de Contabilidad 1 [Archivo PDF].

[https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta\\_public/con\\_nor\\_co/vigentes/nic/1\\_NIC.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/con_nor_co/vigentes/nic/1_NIC.pdf).

Sánchez Carlessi, H.; Reyes Romero, C.; Mejía Sáenz, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. [Archivo PDF].

<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

Hernández Sampieri, R. (2014). Metodología de la Investigación. Sexta Edición [Archivo PDF]. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Arroba Salto, J. E.; Morales Anguieta, J. A.; y Villavicencio Peñaranda, E.J. (2018):

“*Cuentas por cobrar y su relevancia en la liquidez*”, Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, (septiembre 2018). En línea:

<https://www.eumed.net/rev/oel/2018/09/cuentas-cobrar-liquidez.html>

Arana, J. M. (2017). “*La morosidad de las cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa corporación Green Valley S.A.C. – Trujillo 2017*” (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13515/Arana%20Mera%20Jacklyn%20Milagritos.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Burga Julca, H. O. y Rodrigo Laurente, S. A. (2019). *“Cuentas por cobrar y su incidencia en los Indicadores de liquidez del Centro de Aplicación Imprenta Unión, Lima, Periodos 2013-2017”* (Tesis para título profesional). Repositorio de la Universidad Peruana Unión. Recuperado de

[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1659/Heyner\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2019.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1659/Heyner_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de Operacionalización de Variables

### “CUENTAS POR COBRAR EN ÉPOCAS DE COVID-19 Y SU IMPACTO EN LA LIQUIDEZ DE EMPRESAS DEL SECTOR FINANCIERO, LIMA 2021”

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
V1:  CUENTAS POR COBRAR	De acuerdo a Burga y Santiago (2019) las cuentas por cobrar son el resultado de la venta o servicio al crédito que una empresa brinda a sus clientes para hacer crecer su negocio, es decir, financiar a sus compradores en el corto. (p.27).	Son aquellos derechos adquiridos por las empresas a causa de las ventas al crédito; representando uno de los activos más líquidos para su conversión a dinero efectivo en un corto plazo; por ello se encuentran sujetos a las políticas y proceso de cobranza establecido por las empresas que lo otorgan los créditos. Su medición se dará a través de sus tres dimensiones Políticas de Créditos y Cobranzas; Administración de Cuentas por Cobrar y Proceso de Gestión de Cobranzas.	Políticas de Créditos y Cobranzas	Evaluación de crédito	ITEM 1: ¿Considera Usted que existe una inadecuada evaluación a los clientes para sus solicitudes de créditos que fueron realizadas durante la pandemia?	Escala de Likert  Totalmente de desacuerdo (1)  En desacuerdo (2)
				Análisis de condiciones	ITEM 2: ¿Cree Usted que el análisis a las condiciones de los créditos y el proceso de cobranza que realiza la empresa, se realiza de acuerdo a la situación actual de los clientes?	
				Decisión de aceptación o rechazo.	ITEM 3: ¿Tiene Usted conocimiento de que existe lineamientos inadecuados para la decisión de aceptación o rechazo de las solicitudes de créditos realizados por los clientes, en tiempos de Covid-19?	
				Formas de cobranzas	ITEM 4: ¿Considera Usted que las formas de cobranza realizadas por la empresa son desacertadas para el recupero de las cuentas por cobrar?	
			Administración de Cuentas por Cobrar	Plazos de cobranzas	ITEM 5: ¿Cree Usted que los plazos de cobranza establecidos por la empresa hacia los diferentes segmentos de clientes, genera deficiencias en el recupero de su cartera?	
				Índice de calidad de activos	ITEM 6: ¿Considera usted que la empresa tiene un buen índice de calidad de activos, específicamente respecto a los créditos atrasados?	
				Revisión de data informativa	ITEM 7: ¿Cree usted que la empresa ejecuta su proceso de cobranza realizando antes la revisión de la data informativa que ingresa a través de sus diferentes canales de atención, ello para conocer la realidad económica de sus clientes frente a los impactos de la pandemia?	
				Actividades de cobranza	ITEM 8: ¿Tiene usted en conocimiento si las actividades de cobranza son demasiadas agresivas para los clientes?	

<b>V2:</b>  <b>LIQUIDEZ</b>	<p>Es la disposición que presentan las entidades para adquirir capital en efectivo y poder así ser cumplidores con las responsabilidades económicas a un plazo corto (Hax, 2004, p.143).</p> <p>Es la disponibilidad de capacidad de dinero en efectivo que mantienen las empresas o compañías, permitiendo transformar los activos en dinero, para poder dar efecto a sus obligaciones y compromisos de pago por lo que así puede mantenerse solvente. Su medición se dará a través de sus tres dimensiones Ratios Financieros, Estados Financieros y Rentabilidad.</p>	<p>Ratios Financieros</p> <p>Estados Financieros</p> <p>Rentabilidad</p>	<p>Cartera de clientes morosos</p>	<p><b>ITEM 9:</b> ¿Cree usted que a causa de la pandemia la empresa ha sido afectada; generándose un incremento de su cartera de clientes morosos?</p>	<p>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p>
			<p>Índice de liquidez</p>	<p><b>ITEM 10:</b> ¿Cree usted que la empresa maneja un óptimo índice de liquidez pese a los efectos de la pandemia; es decir, puede cumplir con sus obligaciones de corto plazo sin presentar inconvenientes?</p>	<p>(3)</p> <p>De acuerdo (4)</p>
			<p>Índice de caja y bancos sobre obligaciones a la vista</p>	<p><b>ITEM 11:</b> ¿Tiene en conocimiento si la empresa gestiona de forma periódica su índice de caja y bancos respecto a sus obligaciones a la vista; y si ejecuta acciones para mejorar dicho indicador?</p>	<p>Totalmente de acuerdo (5)</p>
			<p>Índice de disponible sobre activo total</p>	<p><b>ITEM 12:</b> ¿Cree usted que la empresa aplica estrategias acertadas para conseguir un mejor índice de disponibilidad sobre los activos totales, que le permita continuar con su operación dentro del mercado financiero?</p>	
			<p>Estado de Situación Financiera</p>	<p><b>ITEM 13:</b> ¿Considera usted que el incremento de la cartera de créditos por deudas reprogramadas durante la pandemia, impacta de forma negativa en el Estado de Situación Financiera?</p>	
			<p>Estado de Resultados Integrales</p>	<p><b>ITEM 14:</b> ¿Cree usted que la disposición de incremento de las provisiones dada por la SBS impacta de forma negativa a los resultados de utilidad de la empresa?</p>	
			<p>Estado de Flujo de Efectivo</p>	<p><b>ITEM 15:</b> ¿Considera usted que el resultado del Estado de Flujo de Efectivo de su empresa permite que puedan continuar con su actividad financiera sin problemas de liquidez?</p>	
			<p>Utilidad</p>	<p><b>ITEM 16:</b> ¿Cree usted que una eficiente gestión de recupero de cartera de clientes morosos durante la pandemia impacta favorablemente en las utilidades de la empresa?</p>	
<p>Pérdidas</p>	<p><b>ITEM 17:</b> ¿Cree usted que las pérdidas manifestadas por las empresas del sector financiero durante el Covid-19; responden a la falta de liquidez de las mismas?</p>				
<p>Indicador de Rentabilidad</p>	<p><b>ITEM 18:</b> ¿Considera usted que el manejo periódico del indicador de rentabilidad, permite a las empresas del sector financiero saber si lo invertido está generando los resultados esperados?</p>				

**Nota.** Elaboración propia.

## Anexo 2: Matriz de Consistencia

### “CUENTAS POR COBRAR EN ÉPOCAS DE COVID-19 Y SU IMPACTO EN LA LIQUIDEZ DE EMPRESAS DEL SECTOR FINANCIERO, LIMA 2021”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>			- Evaluación de crédito
¿De qué manera las cuentas por cobrar en épocas de COVID-19 impacta en la liquidez de empresas del sector financiero, Lima 2021?	Determinar de qué manera las cuentas por cobrar en épocas de COVID-19 impacta en la liquidez de empresas del sector financiero, Lima 2021.	Las cuentas por cobrar en épocas de COVID-19 impacta significativamente en la liquidez de empresas del sector financiero, Lima 2021.		Políticas de Créditos y Cobranzas	- Análisis de condiciones
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</b>	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>		- Decisión de aceptación o rechazo
1. ¿De qué manera las Políticas de Créditos y Cobranzas en épocas de COVID-19 impacta en el resultado de los ratios financieros de empresas del sector financiero, Lima 2021?	1. Verificar de qué manera las Políticas de Créditos y Cobranzas en épocas de COVID-19 impacta en el resultado de los ratios financieros de empresas del sector financiero, Lima 2021.	1. Las Políticas de Créditos y Cobranzas en épocas de COVID-19 impacta significativamente en el resultado de los ratios financieros de empresas del sector financiero, Lima 2021.	<b>Cuentas por cobrar</b>	Administración de cuentas por cobrar	- Formas de cobranzas
2. ¿De qué manera la Administración de cuentas por cobrar en épocas de COVID-19 mejorará los resultados de los Estados Financieros de	2. Determinar de qué manera la Administración de cuentas por cobrar en épocas de COVID-19 mejorará los resultados de los Estados Financieros de empresas del sector financiero, Lima 2021.	2. La administración de cuentas por cobrar en épocas de COVID-19 mejorará significativamente en los resultados de los Estados Financieros de empresas del sector financiero, Lima 2021.		Proceso de gestión de cobranza	- Plazos de cobranzas
					- Índice de calidad de activos
			<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>		- Revisión de data informativa
				Ratios Financieros	- Actividades de cobranza
					- Cartera de clientes morosos
					- Índice de liquidez
					- Índice de Caja y Bancos sobre Obligaciones a la Vista
					- Índice de Disponible sobre Activo total

empresas del sector financiero, Lima 2021?	3. Revisar de qué manera el Proceso de gestión de cobranza en épocas de COVID-19 impacta en la rentabilidad de empresas del sector financiero, Lima 2021.	3. El Proceso de gestión de cobranza en épocas de COVID-19 impacta significativamente en la rentabilidad de empresas del sector financiero, Lima 2021.	<b>Liquidez</b>	- Estado de Situación Financiera
3. ¿De qué manera el Proceso de gestión de cobranza en épocas de COVID-19 impacta en la rentabilidad de empresas del sector financiero, Lima 2021?				- Estado de Resultados Integrales - Estado de Flujo de Efectivo
			Rentabilidad	- Utilidad - Pérdidas - Indicador de Rentabilidad

**NOTA.** Elaboración propia

### Anexo 3: Instrumentos de Recolección de Datos

#### CUESTIONARIO PARA RECABAR DATOS DE ALFA DE CRONBACH

#### CUESTIONARIO SOBRE LA VARIABLE 1: CUENTAS POR COBRAR

Estimado (a) a continuación, te presento un cuestionario relacionado con la variable Cuentas por Cobrar, es parte de una investigación que se viene realizando; por lo que deseamos tener una información sobre como tú percibes u observas las Cuentas por Cobrar en donde se encuentra laborando. El presente cuestionario es completamente anónimo; por lo que te pedimos que respondas con sinceridad.

#### INSTRUCCIONES:

En el siguiente cuestionario, se presenta un conjunto de características sobre como percibes u observas las Cuentas por Cobrar en donde se encuentra laborando, cada una de ellas va seguida de cinco posibles alternativas de respuesta que debes calificar. Responde marcando la alternativa elegida, teniendo los siguientes criterios.

Totalmente en desacuerdo (TD)	En desacuerdo (D)	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo (N)	De acuerdo (A)	Totalmente de acuerdo (TA)
01	02	03	04	05

Ítem	Enunciados	TD	D	N	A	TA
<b>Dimensión: Políticas de Créditos y Cobranzas</b>						
1	¿Considera Usted que existe una inadecuada evaluación a los clientes para sus solicitudes de créditos que fueron realizadas durante la pandemia?					
2	¿Cree Usted que el análisis a las condiciones de los créditos y el proceso de cobranza que realiza la empresa, se realiza de acuerdo a la situación actual de los clientes?					
3	¿Tiene Usted conocimiento de que existe lineamientos inadecuados para la decisión de aceptación o rechazo de las					

	solicitudes de créditos realizados por los clientes, en tiempos de Covid-19?					
<b>Dimensión: Administración de Cuentas por Cobrar</b>						
4	¿Considera Usted que las formas de cobranza realizadas por la empresa son desacertadas para el recupero de las cuentas por cobrar?					
5	¿Cree Usted que los plazos de cobranza establecidos por la empresa hacia los diferentes segmentos de clientes, genera deficiencias en el recupero de su cartera?					
6	¿Considera usted que la empresa tiene un buen índice de calidad de activos, específicamente respecto a los créditos atrasados?					
<b>Dimensión: Proceso de gestión de cobranza</b>						
7	¿Cree usted que la empresa ejecuta su proceso de cobranza realizando antes la revisión de la data informativa que ingresa a través de sus diferentes canales de atención, ello para conocer la realidad económica de sus clientes frente a los impactos de la pandemia?					
8	¿Tiene usted en conocimiento si las actividades de cobranza son demasiadas agresivas para los clientes?					
9	¿Cree usted que a causa de la pandemia la empresa ha sido afectada; generándose un incremento de su cartera de clientes morosos?					

**¡Muchas Gracias por su colaboración!**

## CUESTIONARIO PARA RECABAR DATOS DE ALFA DE CRONBACH

### CUESTIONARIO SOBRE LA VARIABLE 1: LIQUIDEZ

Estimado (a) a continuación, te presento un cuestionario relacionado con la variable Liquidez, es parte de una investigación que se viene realizando; por lo que deseamos tener una información sobre como tú percibes u observas la Liquidez en donde se encuentra laborando. El presente cuestionario es completamente anónimo; por lo que te pedimos que respondas con sinceridad.

#### INSTRUCCIONES:

En el siguiente cuestionario, se presenta un conjunto de características sobre como percibes u observas la Liquidez en donde se encuentra laborando, cada una de ellas va seguida de cinco posibles alternativas de respuesta que debes calificar. Responde marcando la alternativa elegida, teniendo los siguientes criterios.

Totalmente en desacuerdo (TD)	En desacuerdo (D)	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo (N)	De acuerdo (A)	Totalmente de acuerdo (TA)
01	02	03	04	05

Ítem	Enunciados	TD	D	N	A	TA
<b>Dimensión: Ratios Financieros</b>						
1	¿Cree usted que la empresa maneja un óptimo índice de liquidez pese a los efectos de la pandemia; es decir, puede cumplir con sus obligaciones de corto plazo sin presentar inconvenientes?					
2	¿Tiene en conocimiento si la empresa gestiona de forma periódica su índice de caja y bancos respecto a sus obligaciones a la vista; y si ejecuta acciones para mejorar dicho indicador?					
3	¿Cree usted que la empresa aplica estrategias acertadas para conseguir un mejor índice de disponibilidad sobre los activos					

	totales, que le permita continuar con su operación dentro del mercado financiero?					
<b>Dimensión: Estados Financieros</b>						
4	¿Considera usted que el incremento de la cartera de créditos por deudas reprogramadas durante la pandemia, impacta de forma negativa en el Estado de Situación Financiera?					
5	¿Cree usted que la disposición de incremento de las provisiones dada por la SBS impacta de forma negativa a los resultados de utilidad de la empresa?					
6	¿Considera usted que el resultado del Estado de Flujo de Efectivo de su empresa permite que puedan continuar con su actividad financiera sin problemas de liquidez?					
<b>Dimensión: Rentabilidad</b>						
7	¿Cree usted que una eficiente gestión de recupero de cartera de clientes morosos durante la pandemia impacta favorablemente en las utilidades de la empresa?					
8	¿Cree usted que las pérdidas manifestadas por las empresas del sector financiero durante el Covid-19; responden a la falta de liquidez de las mismas?					
9	¿Considera usted que el manejo periódico del indicador de rentabilidad, permite a las empresas del sector financiero saber si lo invertido está generando los resultados esperados?					

¡Muchas Gracias por su colaboración!

## Anexo 4: Índice de Confiabilidad

### Alfa de Cronbach de la variable Cuentas por Cobrar

ENCUESTADOS	ITEMS / CUENTAS POR COBRAR									TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
E1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44
E2	5	4	5	5	5	5	4	4	5	42
E3	5	5	4	5	4	4	5	5	5	42
E4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	43
E5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	43
E6	5	5	5	4	4	5	5	5	4	42
E7	5	5	4	5	4	5	5	5	5	43
E8	5	5	5	5	5	4	5	4	5	43
E9	2	2	2	2	4	2	4	1	3	22
E10	5	4	5	5	4	5	5	5	4	42
E11	5	5	5	4	5	5	4	4	5	42
E12	5	4	4	5	5	1	5	5	4	38
E13	4	3	2	1	4	2	4	4	3	27
E14	5	5	4	5	5	4	5	5	5	43
E15	5	5	5	4	5	5	5	4	5	43
E16	5	4	5	5	5	5	5	4	5	43
E17	5	5	5	4	5	4	5	5	5	43
E18	3	4	2	4	1	2	4	2	3	25
E19	5	5	4	5	5	5	5	5	5	44
E20	5	5	4	5	4	4	5	5	5	42
E21	4	5	5	4	5	5	5	4	5	42
E22	5	5	5	5	4	4	5	5	5	43
E23	5	5	4	5	5	4	5	4	5	42
E24	5	5	5	5	4	5	5	5	5	44
E25	4	4	5	4	5	5	5	4	5	41
E26	4	5	5	5	5	4	5	5	4	42
E27	5	5	4	5	4	5	5	5	5	43
E28	5	5	5	4	5	5	5	4	5	43
E29	5	5	5	5	4	5	4	4	5	42
E30	5	4	4	5	5	4	5	5	5	42

**Tabla 12**

*Coefficiente del Alfa de Cronbach en los instrumentos*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.902	9

Nota. IBM SPSS Statistics

## Alfa de Cronbach de la variable Liquidez

ENCUESTADOS	ITEMS / LIQUIDEZ									TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
E1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	44
E2	4	5	4	4	5	5	5	5	5	42
E3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	42
E4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	43
E5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	42
E6	5	5	5	4	5	5	4	5	5	43
E7	4	5	5	5	5	5	4	5	5	43
E8	5	5	5	5	5	5	4	4	5	43
E9	3	2	4	3	2	5	2	3	3	27
E10	5	5	5	4	4	5	5	5	4	42
E11	5	5	4	5	5	4	5	5	4	42
E12	4	5	4	4	5	5	5	5	5	42
E13	2	3	4	4	3	5	2	3	2	28
E14	4	5	5	5	5	4	5	5	5	43
E15	4	5	5	4	5	5	5	5	5	43
E16	5	5	5	5	5	5	5	4	5	44
E17	4	5	5	4	5	5	5	5	4	42
E18	2	4	4	2	4	2	4	2	4	28
E19	5	5	5	5	5	4	5	5	5	44
E20	5	4	5	5	5	5	5	5	3	42
E21	5	5	4	5	5	4	4	5	5	42
E22	4	5	5	5	5	5	5	5	4	43
E23	4	5	4	5	5	4	5	5	5	42
E24	4	5	5	5	5	5	4	5	5	43
E25	5	5	5	5	5	4	5	5	4	43
E26	4	5	4	4	5	5	4	5	5	41
E27	4	5	5	5	4	5	5	4	5	42
E28	5	4	4	5	5	5	5	5	4	42
E29	5	5	5	4	5	5	4	5	5	43
E30	5	5	5	5	4	5	5	5	5	44

**Tabla 13**

*Coefficiente del Alfa de Cronbach en los instrumentos*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.872	9

Nota. IBM SPSS Statistics

### Anexo 5: Base de Datos

DIMENSIONES			VARIABLE 1	DIMENSIONES			VARIABLE 2
Políticas de Créditos y Cobranzas	Administración de Cuentas por Cobrar	Proceso de gestión de cobranza	CUENTAS POR COBRAR	Ratios Financieros	Estados Financieros	Rentabilidad	LIQUIDEZ
15	15	14	44	14	15	15	44
14	15	13	42	13	14	15	42
14	13	15	42	13	14	15	42
15	14	14	43	14	15	14	43
14	15	14	43	14	14	14	42
15	13	14	42	15	14	14	43
14	14	15	43	14	15	14	43
15	14	14	43	15	15	13	43
6	8	8	22	9	10	8	27
14	14	14	42	15	13	14	42
15	14	13	42	14	14	14	42
13	11	14	38	13	14	15	42
9	7	11	27	9	12	7	28
14	14	15	43	14	14	15	43
15	14	14	43	14	14	15	43
14	15	14	43	15	15	14	44
15	13	15	43	14	14	14	42
9	7	9	25	10	8	10	28
14	15	15	44	15	14	15	44
14	13	15	42	14	15	13	42
14	14	14	42	14	14	14	42
15	13	15	43	14	15	14	43
14	14	14	42	13	14	15	42
15	14	15	44	14	15	14	43
13	14	14	41	15	14	14	43
14	14	14	42	13	14	14	41
14	14	15	43	14	14	14	42
15	14	14	43	13	15	14	42
15	14	13	42	15	14	14	43
13	14	15	42	15	14	15	44

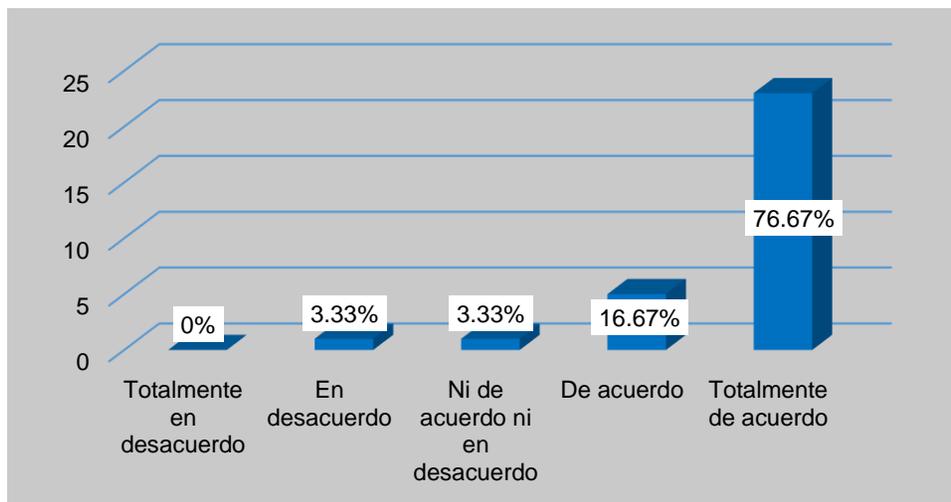
## Anexo 6: Estadística Descriptiva

**Tabla 14.** Ítem *¿Considera Usted que existe una inadecuada evaluación a los clientes para sus solicitudes de créditos que fueron realizadas durante la pandemia?*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0.00	0.00	0.00
En desacuerdo	1	3.33	3.33	3.33
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3.33	3.33	6.67
De acuerdo	5	16.67	16.67	23.33
Totalmente de acuerdo	23	76.67	76.67	<b>100.00</b>
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

Fuente. Cuestionario Cuentas por Cobrar

### Evaluación a los clientes para solicitudes de Créditos



**Figura 1.** Evaluación a los clientes para solicitudes de créditos en las empresas del sector financiero.

Fuente. Cuestionario Cuentas por Cobrar

### Interpretación:

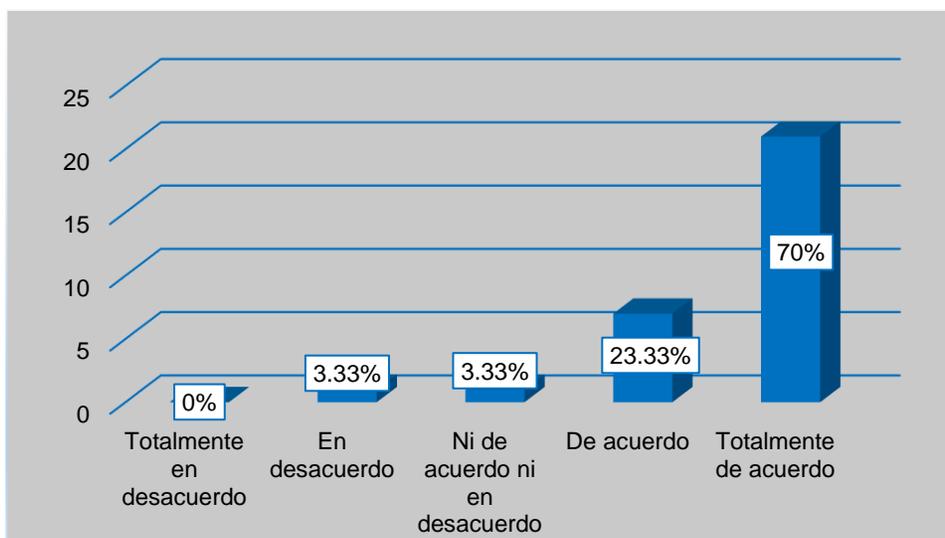
De acuerdo a la Tabla 14, del 100% de los datos obtenidos de la muestra de la investigación, un 76.67% se encuentra totalmente de acuerdo de que durante la pandemia del COVID-19 no se realizaron adecuadamente las evaluaciones a los clientes para que sean acreedores de los créditos.

**Tabla 15.** Ítem ¿Cree Usted que el análisis a las condiciones de los créditos y el proceso de cobranza que realiza la empresa, se realiza de acuerdo a la situación actual de los clientes?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0.00	0.00	0.00
En desacuerdo	1	3.33	3.33	3.33
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3.33	3.33	6.67
De acuerdo	7	23.33	23.33	30.00
Totalmente de acuerdo	21	70.00	70.00	100.00
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

Fuente. Cuestionario Cuentas por Cobrar

### Análisis de las condiciones de los créditos y cobranzas



Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0.00	0.00	0.00
En desacuerdo	1	3.33	3.33	3.33
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3.33	3.33	6.67

De acuerdo	7	23.33	23.33	30.00
Totalmente de acuerdo	21	70.00	70.00	<b>100.00</b>
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

**Figura 2.** *Análisis de las condiciones de créditos y cobranzas que realizan las empresas del sector financiero.*

Fuente. Cuestionario Cuentas por Cobrar

### **Interpretación:**

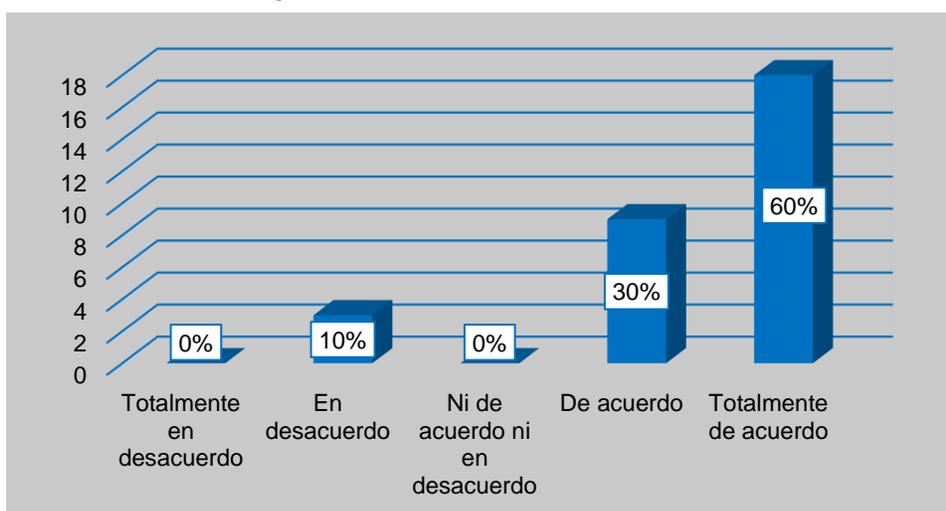
De acuerdo a la Tabla 15, del 100% de los datos obtenidos de la muestra de la investigación, un 70% se encuentra totalmente de acuerdo de que durante la pandemia del COVID-19 las empresas del sector financiero evaluaron la situación actual en que se encontraban sus clientes para determinar la condiciones de los créditos y el proceso de cobranza.

**Tabla 16.** *Ítem ¿Tiene Usted conocimiento de que existe lineamientos inadecuados para la decisión de aceptación o rechazo de las solicitudes de créditos realizados por los clientes, en tiempos de Covid-19?*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Válido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0.00	0.00	0.00
En desacuerdo	3	10.00	10.00	10.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.00	0.00	10.00
De acuerdo	9	30.00	30.00	40.00
Totalmente de acuerdo	18	60.00	60.00	<b>100.00</b>
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

Fuente. Cuestionario Cuentas por Cobrar

### Decisión de aceptación o rechazo de solicitudes de crédito



**Figura 3.** Decisión de aceptación o rechazo de solicitudes de créditos que realizan las empresas del sector financiero.

Fuente. Cuestionario Cuentas por Cobrar

#### Interpretación:

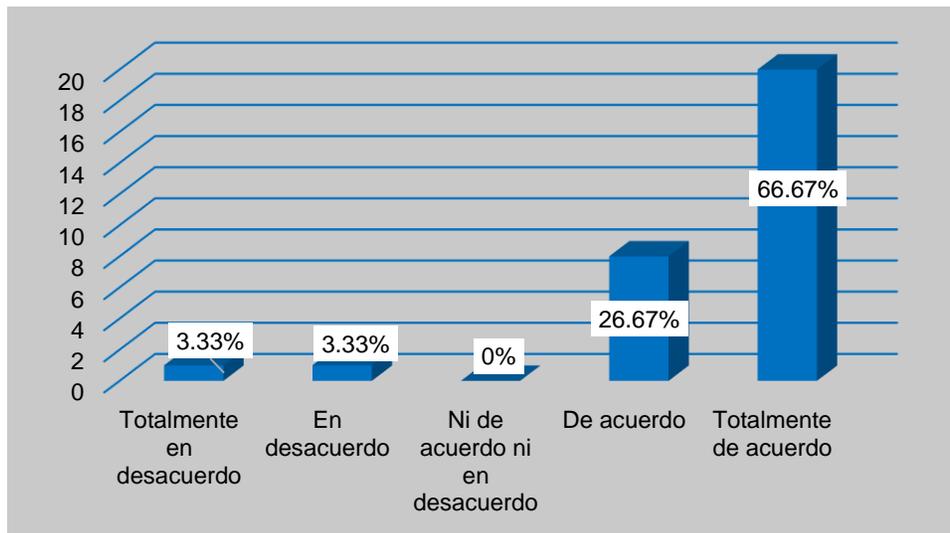
De acuerdo a la Tabla 16, del 100% de los datos obtenidos de la muestra de la investigación, un 60% se encuentra totalmente de acuerdo de que las empresas del sector financieros no tuvieron acertados lineamientos para las decisiones de aceptación o rechazo de los créditos que los clientes solicitaron durante la pandemia.

**Tabla 17.** Ítem ¿Considera Usted que las formas de cobranza realizadas por la empresa son desafortunadas para el recupero de las cuentas por cobrar?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3.33	3.33	3.33
En desacuerdo	1	3.33	3.33	6.67
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.00	0.00	6.67
De acuerdo	8	26.67	26.67	33.33
Totalmente de acuerdo	20	66.67	66.67	100.00
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

Fuente. Cuestionario Cuentas por Cobrar

### Formas de cobranzas



**Figura 4.** Formas de cobranzas realizadas por las empresas del sector financiero.

Fuente. Cuestionario Cuentas por Cobrar

#### Interpretación:

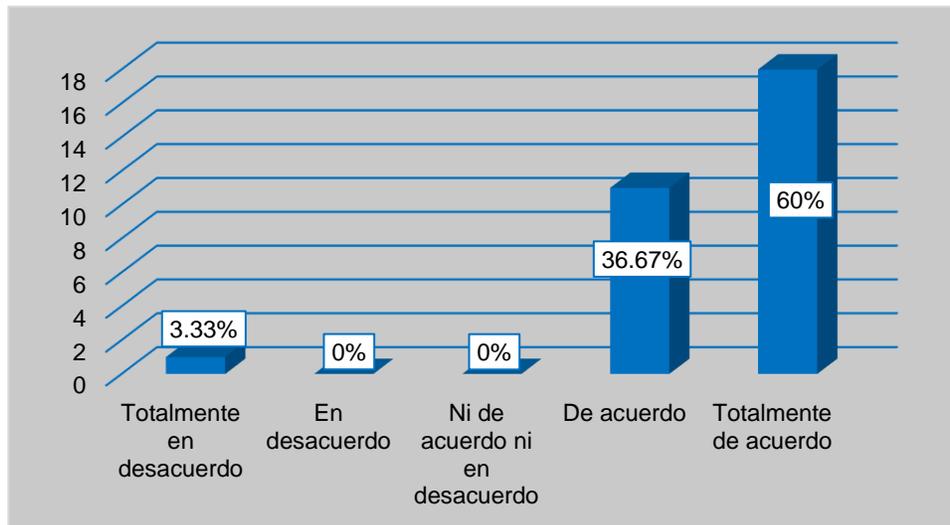
De acuerdo a la Tabla 17, del 100% de los datos obtenidos de la muestra de la investigación, un 66.67% se encuentra totalmente de acuerdo respecto a que durante la pandemia las formas que utilizaron las empresas del sector financiero no fueron acertadas; generando dificultades en el recupero de sus carteras de créditos.

**Tabla 18.** Ítem ¿Cree Usted que los plazos de cobranza establecidos por la empresa hacia los diferentes segmentos de clientes, genera deficiencias en el recupero de su cartera?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3.33	3.33	3.33
En desacuerdo	0	0.00	0.00	3.33
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.00	0.00	3.33
De acuerdo	11	36.67	36.67	40.00
Totalmente de acuerdo	18	60.00	60.00	<b>100.00</b>
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

Fuente. Cuestionario Cuentas por Cobrar

### Plazos de cobranzas



**Figura 5.** Plazos de cobranzas realizadas por las empresas del sector financiero.

Fuente. Cuestionario Cuentas por Cobrar

#### Interpretación:

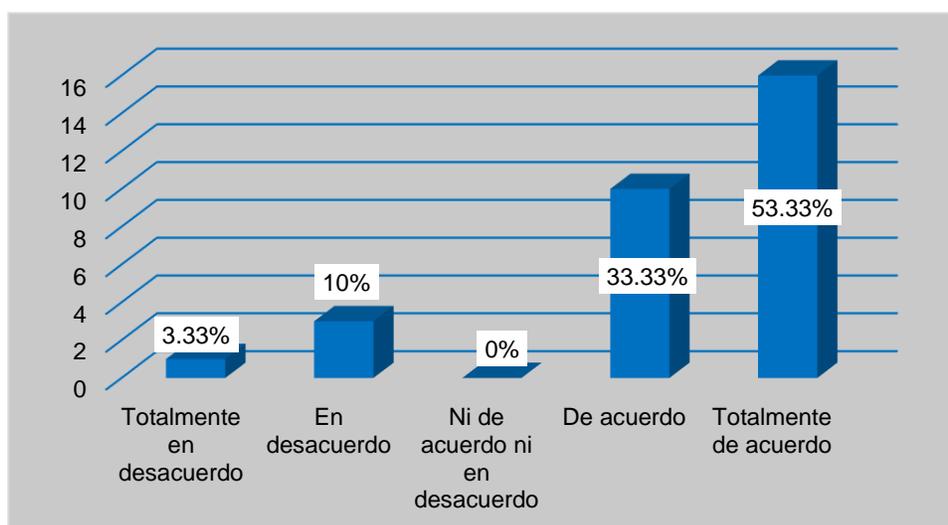
De acuerdo a la Tabla 18, del 100% de los datos obtenidos de la muestra de la investigación, un 60% se encuentra totalmente de acuerdo respecto a que las deficiencias para el recupero de la cartera de créditos fue debido a que los plazos de cobranzas no fueron ajustadas a la situación actual de los clientes generada por la pandemia.

**Tabla 19.** Ítem *¿Considera usted que la empresa tiene un buen índice de calidad de activos, específicamente respecto a los créditos atrasados?*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3.33	3.33	3.33
En desacuerdo	3	10.00	10.00	13.33
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.00	0.00	13.33
De acuerdo	10	33.33	33.33	46.67
Totalmente de acuerdo	16	53.33	53.33	<b>100.00</b>
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

Fuente. Cuestionario Cuentas por Cobrar

### Índice de calidad de activos



**Figura 6.** Índice de calidad de activos de las empresas del sector financiero.

Fuente. Cuestionario Cuentas por Cobrar

#### Interpretación:

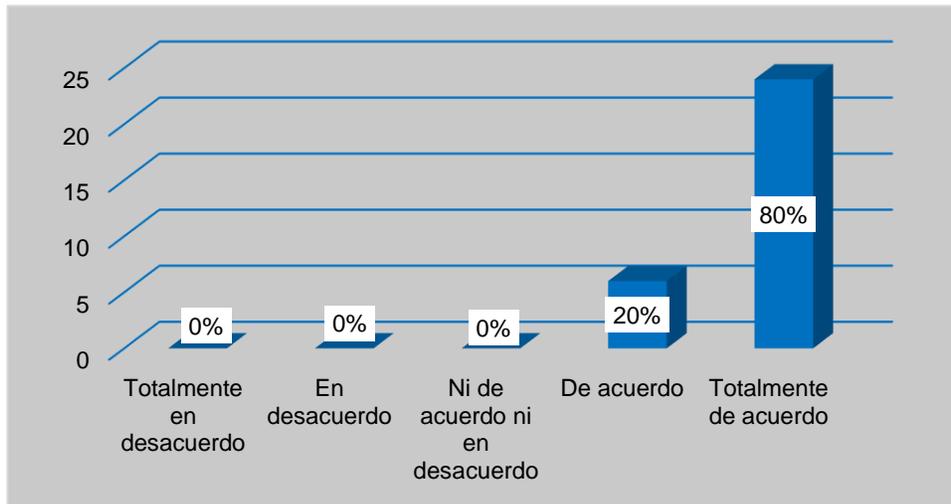
De acuerdo a la Tabla 19, del 100% de los datos obtenidos de la muestra de la investigación, un 53.33% se encuentra totalmente de acuerdo respecto a que las empresas del sector financiero pese a lo acontecido por la pandemia del COVID-19 maneja un óptimo índice de calidad de activos.

**Tabla 20.** Ítem ¿Cree usted que la empresa ejecuta su proceso de cobranza realizando antes la revisión de la data informativa que ingresa a través de sus diferentes canales de atención, ello para conocer la realidad económica de sus clientes frente a los impactos de la pandemia?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0.00	0.00	0.00
En desacuerdo	0	0.00	0.00	0.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.00	0.00	0.00
De acuerdo	6	20.00	20.00	20.00
Totalmente de acuerdo	24	80.00	80.00	<b>100.00</b>
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

Fuente. Cuestionario Cuentas por Cobrar

### Revisión de la data informativa



**Figura 7.** Revisión de data informativa por las empresas del sector financiero.

Fuente. Cuestionario Cuentas por Cobrar

#### Interpretación:

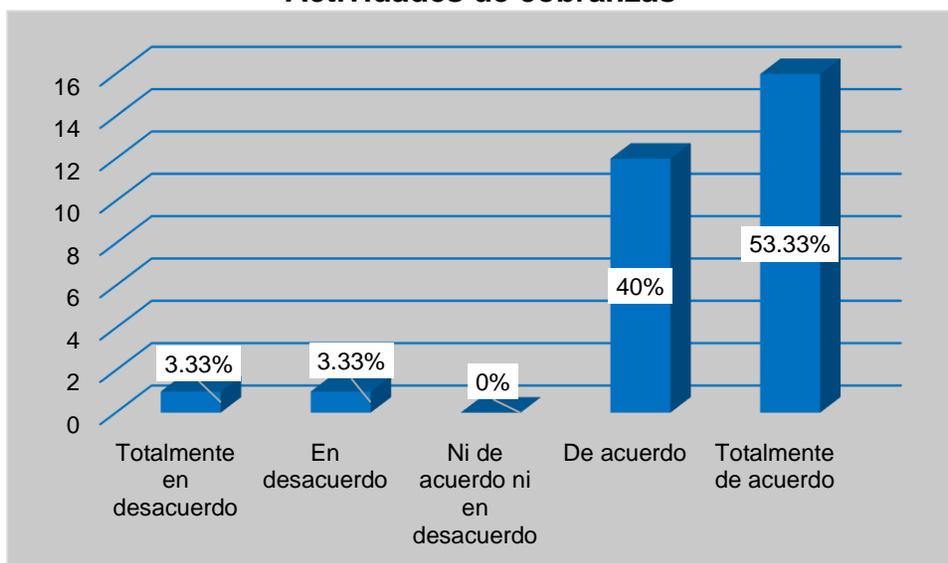
De acuerdo a la Tabla 20, del 100% de los datos obtenidos de la muestra de la investigación, un 80% se encuentra totalmente de acuerdo respecto a que las empresas del sector financiero sí realizan la revisión de data informativa que ingresan por sus diferentes canales de atención para conocer la realidad económica de sus clientes a causa del Covid-19.

**Tabla 21.** Ítem ¿Tiene usted en conocimiento si las actividades de cobranza son demasiadas agresivas para los clientes?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3.33	3.33	3.33
En desacuerdo	1	3.33	3.33	6.67
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.00	0.00	6.67
De acuerdo	12	40.00	40.00	46.67
Totalmente de acuerdo	16	53.33	53.33	<b>100.00</b>
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

Fuente. Cuestionario Cuentas por Cobrar

### Actividades de cobranzas



**Figura 8.** Actividades de cobranza que realizan las empresas del sector financiero.

Fuente. Cuestionario Cuentas por Cobrar

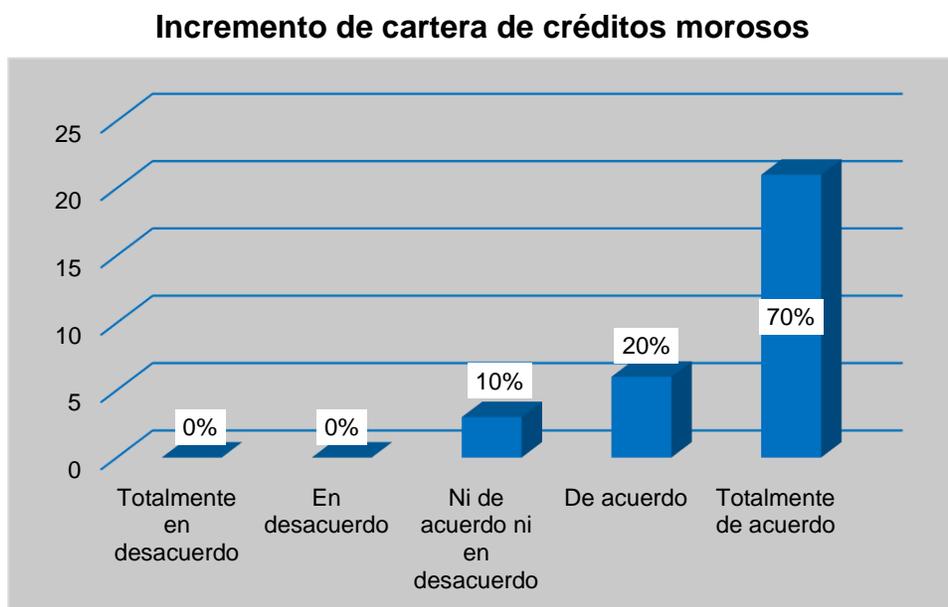
#### Interpretación:

De acuerdo a la Tabla 21, del 100% de los datos obtenidos de la muestra de la investigación, un 53.33% se encuentra totalmente de acuerdo respecto a las actividades de cobranzas que realizaron las empresas del sector financieros durante la pandemia; las cuales fueron muy agresivas.

**Tabla 22.** Ítem ¿Cree usted que a causa de la pandemia la empresa ha sido afectada; generándose un incremento de su cartera de clientes morosos?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0.00	0.00	0.00
En desacuerdo	0	0.00	0.00	0.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	10.00	10.00	10.00
De acuerdo	6	20.00	20.00	30.00
Totalmente de acuerdo	21	70.00	70.00	100.00
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

Fuente. Cuestionario Cuentas por Cobrar



**Figura 9.** Incremento de la cartera de clientes morosos de las empresas del sector financiero.

Fuente. Cuestionario Cuentas por Cobrar

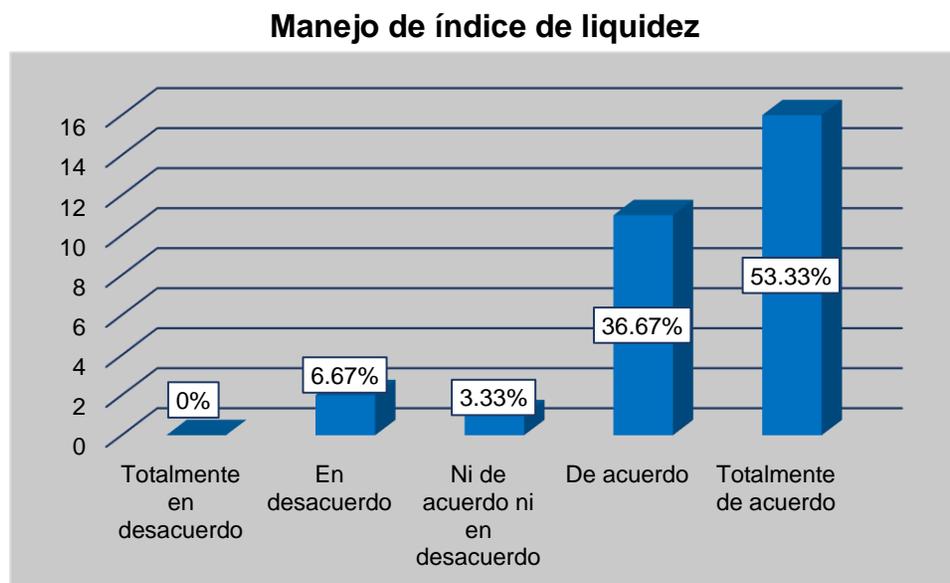
**Interpretación:**

De acuerdo a la Tabla 22, del 100% de los datos obtenidos de la muestra de la investigación, un 70% se encuentra totalmente de acuerdo respecto a que el incremento de cartera de clientes morosos ha sido generado a causa de la pandemia presentándose los problemas para el cumplimiento de sus obligaciones; terminando varios casos en reprogramaciones o refinanciamientos de deudas.

**Tabla 23.** Ítem ¿Cree usted que la empresa maneja un óptimo índice de liquidez pese a los efectos de la pandemia; es decir, puede cumplir con sus obligaciones de corto plazo sin presentar inconvenientes?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0.00	0.00	0.00
En desacuerdo	2	6.67	6.67	6.67
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3.33	3.33	10.00
De acuerdo	11	36.67	36.67	46.67
Totalmente de acuerdo	16	53.33	53.33	<b>100.00</b>
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

Fuente. Cuestionario Liquidez



**Figura 10.** Manejo de índice de liquidez de las empresas del sector financiero.

Fuente. Cuestionario Liquidez

**Interpretación:**

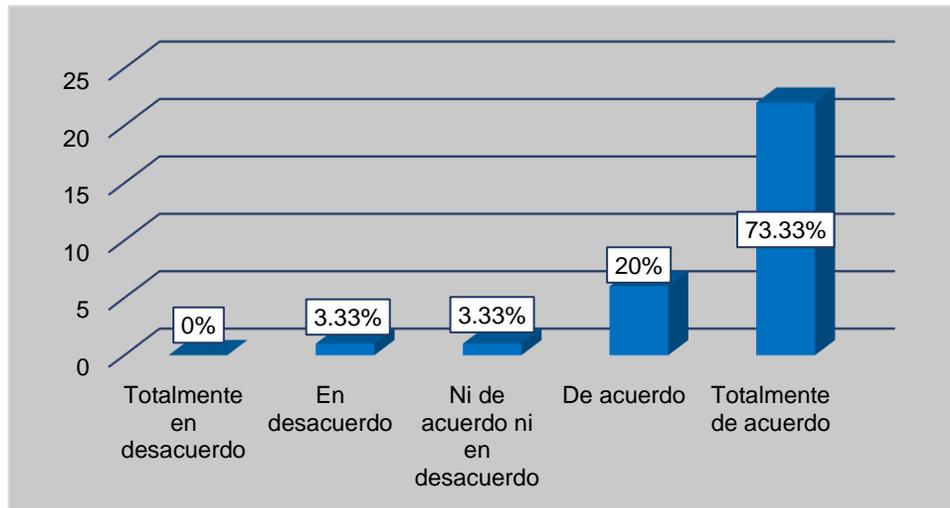
De acuerdo a la Tabla 23, del 100% de los datos obtenidos de la muestra de la investigación, un 53.33% se encuentra totalmente de acuerdo respecto a que las entidades financieras pese a la pandemia están logrando manejar un óptimo índice de liquidez; probablemente sea por los bonos que el estado otorgó.

**Tabla 24.** Ítem ¿Tiene en conocimiento si la empresa gestiona de forma periódica su índice de caja y bancos respecto a sus obligaciones a la vista; y si ejecuta acciones para mejorar dicho indicador?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0.00	0.00	0.00
En desacuerdo	1	3.33	3.33	3.33
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3.33	3.33	6.67
De acuerdo	6	20.00	20.00	26.67
Totalmente de acuerdo	22	73.33	73.33	100.00
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

Fuente. Cuestionario Liquidez

### Gestión de índice de caja y bancos



**Figura 11.** Gestión de índice de caja y bancos de las empresas del sector financiero.

Fuente. Cuestionario Liquidez

#### Interpretación:

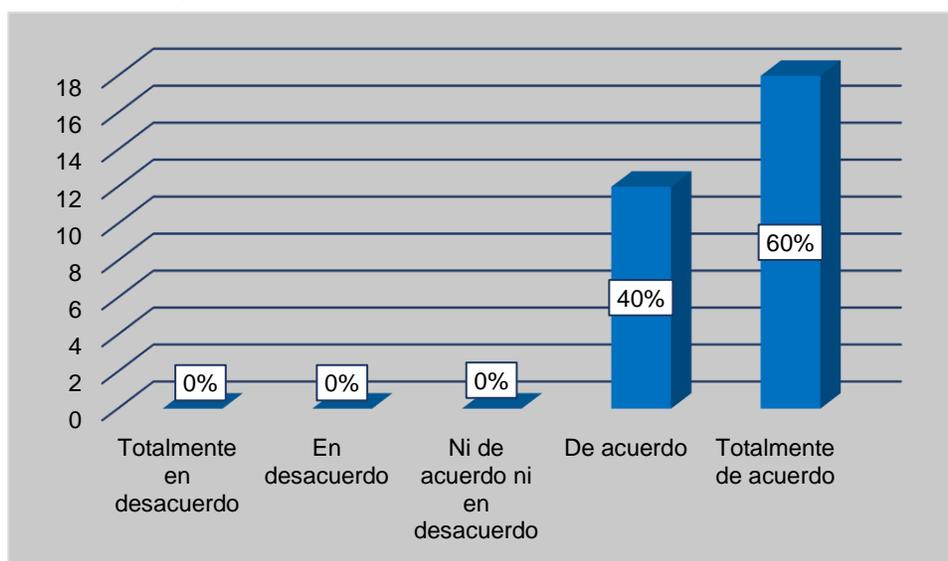
De acuerdo a la Tabla 24, del 100% de los datos obtenidos de la muestra de la investigación, un 73.33% se encuentra totalmente de acuerdo respecto a que las entidades financieras están ejecutando acciones de mejora para mejorar su índice de caja y bancos con lo que podrán responder a sus obligaciones de corto plazo.

**Tabla 25.** Ítem ¿Cree usted que la empresa aplica estrategias acertadas para conseguir un mejor índice de disponibilidad sobre los activos totales, que le permita continuar con su operación dentro del mercado financiero?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0.00	0.00	0.00
En desacuerdo	0	0.00	0.00	0.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.00	0.00	0.00
De acuerdo	12	40.00	40.00	40.00
Totalmente de acuerdo	18	60.00	60.00	<b>100.00</b>
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

Fuente. Cuestionario Liquidez

### Mejorar índice de disponibilidad sobre activos



**Figura 12.** *Mejoramiento de índice de disponibilidad sobre activos de las empresas del sector financiero.*

Fuente. Cuestionario Liquidez

#### Interpretación:

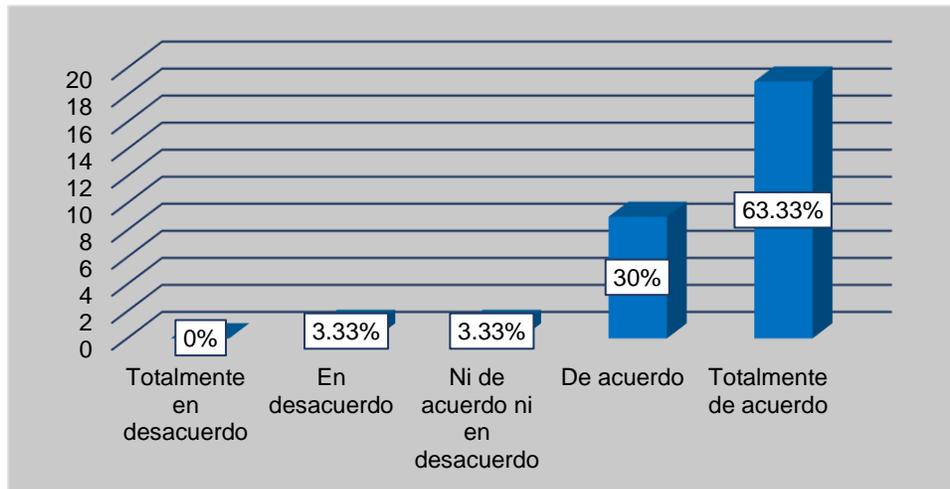
De acuerdo a la Tabla 25, del 100% de los datos obtenidos de la muestra de la investigación, un 60% se encuentra totalmente de acuerdo en que las entidades financieras están aplicando estrategias para mejorar su índice de disponibilidad sus activos; con lo cual pueden seguir dentro del mercado financiero.

**Tabla 26.** *Ítem ¿Considera usted que el incremento de la cartera de créditos por deudas reprogramadas durante la pandemia, impacta de forma negativa en el Estado de Situación Financiera?*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0.00	0.00	0.00
En desacuerdo	1	3.33	3.33	3.33
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3.33	3.33	6.67
De acuerdo	9	30.00	30.00	36.67
Totalmente de acuerdo	19	63.33	63.33	<b>100.00</b>
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

Fuente. Cuestionario Liquidez

### Impacto en los estados financieros



**Figura 13.** Impacto en los Estados Financieros de las empresas del sector financiero.

Fuente. Cuestionario Liquidez

#### Interpretación:

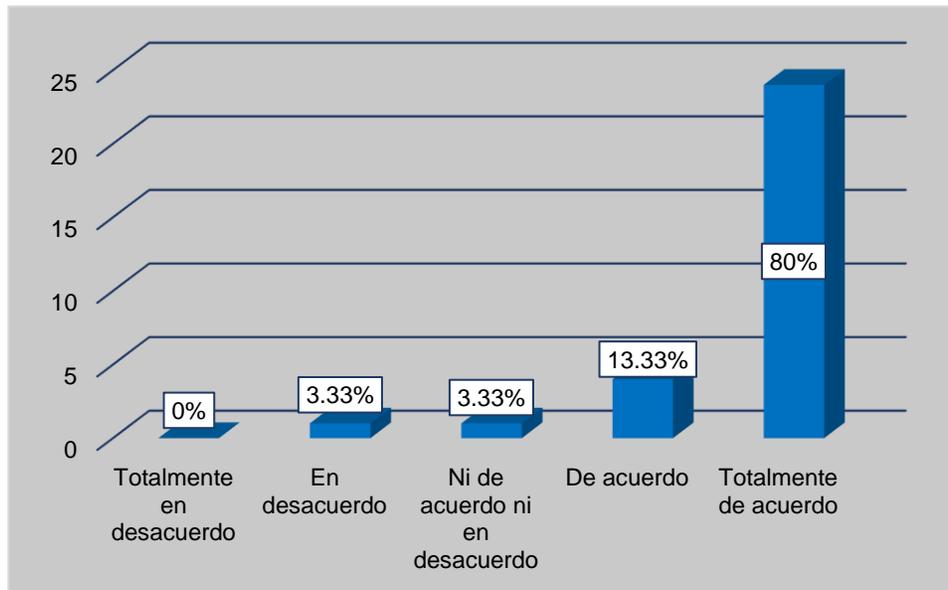
De acuerdo a la Tabla 26, del 100% de los datos obtenidos de la muestra de la investigación, un 63.33% se encuentra totalmente de acuerdo en que las deudas reprogramadas por pandemia impactan negativamente en los estados financieros.

**Tabla 27.** Ítem ¿Cree usted que la disposición de incremento de las provisiones dada por la SBS impacta de forma negativa a los resultados de utilidad de la empresa?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0.00	0.00	0.00
En desacuerdo	1	3.33	3.33	3.33
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3.33	3.33	6.67
De acuerdo	4	13.33	13.33	20.00
Totalmente de acuerdo	24	80.00	80.00	<b>100.00</b>
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

Fuente. Cuestionario Liquidez

### Impacto del incremento de provisiones en la utilidad



**Figura 14.** Impacto del incremento de provisiones en la utilidad de las empresas del sector financiero.

Fuente. Cuestionario Liquidez

#### Interpretación:

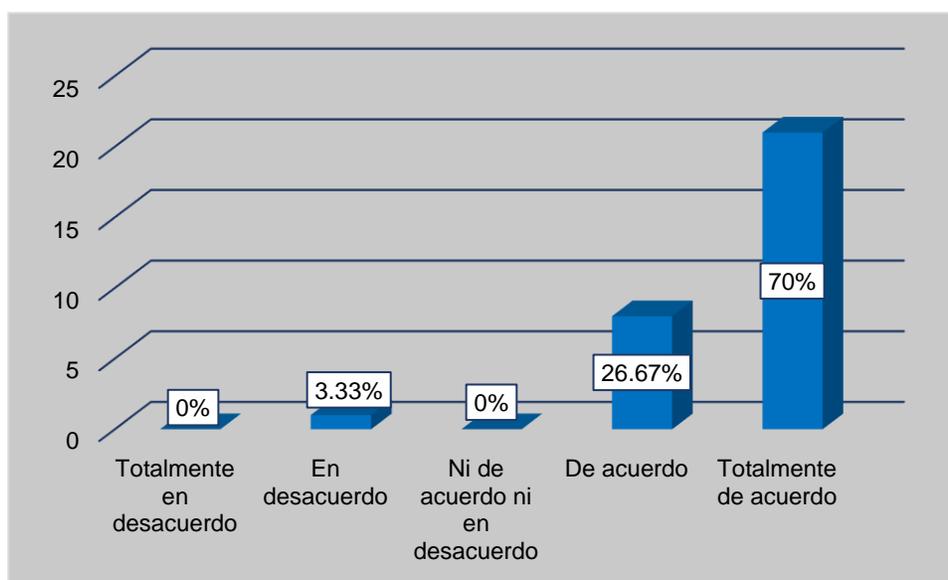
De acuerdo a la Tabla 27, del 100% de los datos obtenidos de la muestra de la investigación, un 80% se encuentra totalmente de acuerdo en que debido a la disposición dada por la SBS se generó el impacto del incremento de las provisiones en la utilidad de las empresas del sector financiero.

**Tabla 28.** Ítem ¿Considera usted que el resultado del Estado de Flujo de Efectivo de su empresa permite que puedan continuar con su actividad financiera sin problemas de liquidez?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0.00	0.00	0.00
En desacuerdo	1	3.33	3.33	3.33
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.00	0.00	3.33
De acuerdo	8	26.67	26.67	30.00
Totalmente de acuerdo	21	70.00	70.00	<b>100.00</b>
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

Fuente. Cuestionario Liquidez

## Continuidad de actividad financiera por problemas de liquidez



**Figura 15.** Continuidad de actividad financiera por problemas de liquidez de las empresas del sector financiero.

Fuente. Cuestionario Liquidez

### Interpretación:

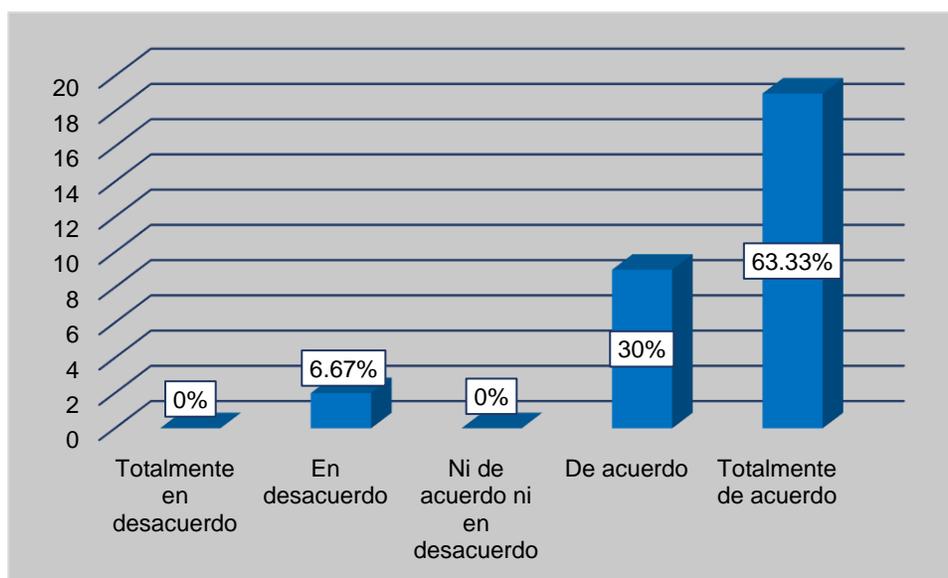
De acuerdo a la Tabla 28, del 100% de los datos obtenidos de la muestra de la investigación, un 70% se encuentra totalmente de acuerdo respecto a que los resultados obtenidos del estado de flujo de efectivo permiten la continuidad de la actividad de las entidades financieras sin problemas de liquidez.

**Tabla 29.** Ítem ¿Cree usted que una eficiente gestión de recupero de cartera de clientes morosos durante la pandemia impacta favorablemente en las utilidades de la empresa?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0.00	0.00	0.00
En desacuerdo	2	6.67	6.67	6.67
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.00	0.00	6.67
De acuerdo	9	30.00	30.00	36.67
Totalmente de acuerdo	19	63.33	63.33	<b>100.00</b>
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

Fuente. Cuestionario Liquidez

### Gestión de recupero de cartera de clientes morosos



**Figura 16.** Gestión de recupero de cartera de clientes morosos de las empresas del sector financiero.

Fuente. Cuestionario Liquidez

#### Interpretación:

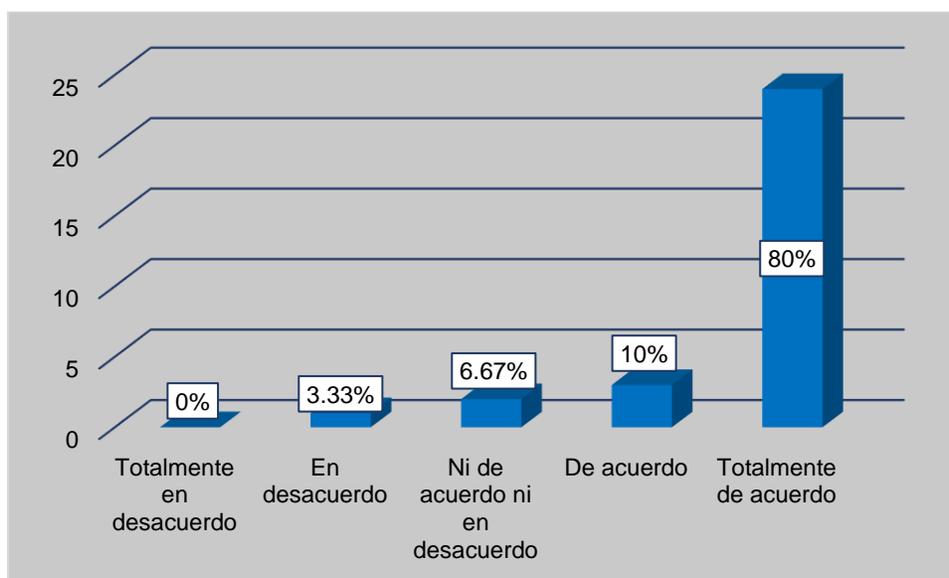
De acuerdo a la Tabla 29, del 100% de los datos obtenidos de la muestra de la investigación, un 63.33% se encuentra totalmente de acuerdo respecto a que una buena gestión de la cartera de clientes morosos impacta favorablemente en los resultados de las utilidades de las empresas del sector financiero.

**Tabla 30.** Ítem ¿Cree usted que las pérdidas manifestadas por las empresas del sector financiero durante el Covid-19; responden a la falta de liquidez de las mismas?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0.00	0.00	0.00
En desacuerdo	1	3.33	3.33	3.33
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6.67	6.67	10.00
De acuerdo	3	10.00	10.00	20.00
Totalmente de acuerdo	24	80.00	80.00	<b>100.00</b>
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

Fuente. Cuestionario Liquidez

### Pérdidas por falta de liquidez



**Figura 17.** Pérdidas por falta de liquidez de las empresas del sector financiero.

Fuente. Cuestionario Liquidez

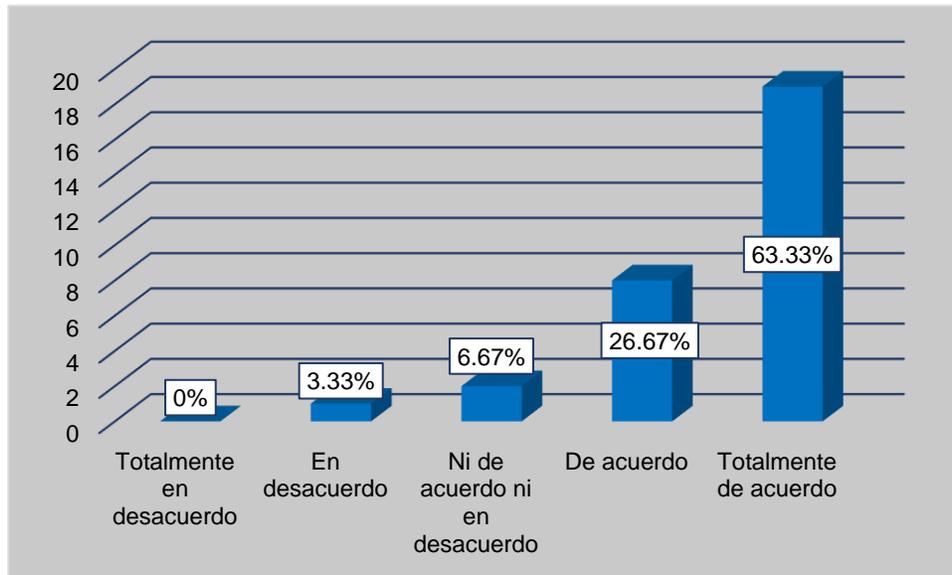
#### Interpretación:

De acuerdo a la Tabla 30, del 80% de los datos obtenidos de la muestra de la investigación, un 80% se encuentra totalmente de acuerdo en que las pérdidas reportadas durante la pandemia del Covid-19 se dieron principalmente a que no contaron con la liquidez necesaria para responder a las obligaciones con el público.

**Tabla 31.** Ítem *¿Considera usted que el manejo periódico del indicador de rentabilidad, permite a las empresas del sector financiero saber si lo invertido está generando los resultados esperados?*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0.00	0.00	0.00
En desacuerdo	1	3.33	3.33	3.33
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6.67	6.67	10.00
De acuerdo	8	26.67	26.67	36.67
Totalmente de acuerdo	19	63.33	63.33	<b>100.00</b>
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

### Manejo periódico del indicador de rentabilidad



**Figura 18.** Manejo periódico del indicador de rentabilidad de las empresas del sector financiero.

Fuente. Cuestionario Liquidez

#### Interpretación:

De acuerdo a la Tabla 30, del 80% de los datos obtenidos de la muestra de la investigación, un 63.33% se encuentra totalmente de acuerdo en que es relevante para las empresas que se encuentran en el sector financiero manejar de forma periódica el indicador de rentabilidad; así podrán conocer los resultados de sus decisiones en la organización.

## Anexo 7: Estados de Situación Financiera de empresas del Sector Financiero periodo 2021 – 2020

A continuación se presenta el Estado de Situación Financiera de cuatro entidades financieras; que se muestran como ejemplo de la problemática planteada en esta investigación.

### CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO HUANCAYO S.A.

#### ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

##### ACTIVO

	Nota	Al 31 de diciembre de	
		2021 S/000	2020 S/000
<b>ACTIVO</b>			
Disponible	4	682,903	895,728
Inversiones disponibles para la venta	5	136,524	317,555
Cartera de créditos, neto	6	5,770,961	4,897,991
Cuentas por cobrar	7	22,233	24,710
Bienes realizables, adjudicados y recibidos en pago	8	3,859	1,728
Participación en asociada	9	4,075	3,979
Inmuebles, mobiliario y equipo, neto	10	62,371	58,302
Activos intangibles, neto	11	6,157	5,410
Impuestos corrientes	12	31,071	19,062
Impuesto a la renta diferido	13	41,084	36,800
Otros activos	14	11,813	16,963
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>6,773,051</b>	<b>6,278,228</b>
Riesgos y compromisos contingentes	22	20,249	23,349

##### PASIVO Y PATRIMONIO

	Nota	Al 31 de diciembre de	
		2021 S/000	2020 S/000
<b>PASIVO</b>			
Obligaciones con el público	15	4,644,461	4,524,059
Depósitos de empresas del sistema financiero	16	52,918	33,728
Adeudos y obligaciones financieras	17	934,319	612,435
Cuentas por pagar	18	424,396	438,902
Provisiones	19	813	725
Otros pasivos	20	6,167	9,941
<b>Total pasivo</b>		<b>6,063,074</b>	<b>5,619,790</b>
<b>PATRIMONIO</b>	21		
Capital social		598,708	568,992
Reserva legal		80,624	77,322
Resultados no realizados		(305)	122
Resultados acumulados		30,950	12,002
<b>Total patrimonio</b>		<b>709,977</b>	<b>658,438</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>		<b>6,773,051</b>	<b>6,278,228</b>
Riesgos y compromisos contingentes	22	20,249	23,349

**Financiera Confianza S.A.A.**  
Estado de Situación Financiera  
Al 31 de diciembre de 2021 y de 2020

<i>En miles de soles</i>	<i>Nota</i>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
<b>Activo</b>			
Disponible	5	202,992	402,573
Inversiones disponibles para la venta	6	22,972	63,986
Cartera de créditos, neto	7	1,979,431	1,981,173
Cuentas por cobrar	10	11,188	10,845
Participación en asociadas		54	53
Inmuebles, mobiliario y equipo, neto	8	20,493	24,139
Activos intangibles	9	15,526	16,018
Impuestos corrientes		6,977	5,381
Impuesto diferido	25	28,973	25,568
Otros activos	11	2,538	1,716
<b>Total activo</b>		<b>2,291,144</b>	<b>2,531,452</b>
Riesgo y compromisos contingentes	18	154	231

<i>En miles de soles</i>	<i>Nota</i>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
<b>Pasivo</b>			
Obligaciones con el público y depósitos de empresas del sistema financiero	12	1,499,181	1,688,952
Adeudos y obligaciones financieras	13	371,318	424,309
Cuentas por pagar	14	32,095	37,050
Provisiones	15	9,705	4,985
Otros pasivos	15	2,631	3,051
<b>Total pasivo</b>		<b>1,914,930</b>	<b>2,158,347</b>
<b>Patrimonio</b>			
	16		
Capital social		262,086	255,700
Capital adicional		38,086	38,086
Reserva obligatoria		26,892	25,467
Reserva facultativa		46,021	39,578
Resultados no realizados		(26)	19
Resultados del ejercicio		3,155	14,255
<b>Total patrimonio</b>		<b>376,214</b>	<b>373,105</b>
<b>Total pasivo y patrimonio</b>		<b>2,291,144</b>	<b>2,531,452</b>
Riesgo y compromisos contingentes	18	154	231

**Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank**

Estado de situación financiera

Al 31 de diciembre de 2021 y de 2020

	Notas	2021 S/(000)	2020 S/(000)		Notas	2021 S/(000)	2020 S/(000)
<b>Activo</b>				<b>Pasivo</b>			
Disponible	3(a)			Obligaciones con el público	9(a)	43,942,457	43,290,599
Caja y canje		2,363,274	2,152,382	Fondos interbancarios	3(e)	-	28,971
Depósitos en el Banco Central de Reserva del Perú		10,446,611	14,102,283	Depósitos de entidades del sistema financiero	9(e)	1,047,087	1,305,607
Depósitos en bancos del país y del exterior		889,869	827,377		3(d), 4(b), 4(h)		
Fondos sujetos a restricción		683,831	616,617	Cuentas por pagar por pactos de recompra	y 5(a)	6,373,416	7,775,776
		<u>14,383,585</u>	<u>17,698,659</u>	Adeudos y obligaciones financieras	10	1,739,252	1,583,380
				Valores, títulos y obligaciones en circulación	11	6,942,622	6,498,845
Fondos interbancarios	3(e)	30,002	18,105	Provisiones y otros pasivos	8(a)	1,264,319	1,157,468
Inversiones a valor razonable con cambios en resultados				<b>Total pasivo</b>		<u>61,309,153</u>	<u>61,640,646</u>
negociación		33,441	190,331				
Inversiones disponibles para la venta	4(a)	6,732,772	6,068,687	<b>Patrimonio neto</b>	13		
Inversiones a vencimiento	4(h)	3,280,899	2,692,166	Capital social		4,961,758	4,723,363
Cartera de créditos, neto	5	41,248,943	39,003,339	Acciones en tesorería		(33,910)	(33,910)
Inversiones en subsidiarias y asociadas	6	120,002	88,432	Reservas legales y especiales		1,045,939	1,019,451
Inmuebles, mobiliario y equipo, neto	7	368,630	381,142	Resultados no realizados		(371,434)	209,618
Otros activos, neto	8(a)	1,701,136	1,324,280	Resultados acumulados		1,200,476	264,883
Activo diferido por impuesto a la renta, neto	12	212,572	358,910	<b>Total patrimonio neto</b>		<u>6,802,829</u>	<u>6,183,405</u>
<b>Total activo</b>		<u>68,111,982</u>	<u>67,824,051</u>	<b>Total pasivo y patrimonio neto</b>		<u>68,111,982</u>	<u>67,824,051</u>
Riesgos y compromisos contingentes	15	34,765,692	27,422,388	Riesgos y compromisos contingentes	15	34,765,692	27,422,388

**BANCO DE CREDITO DEL PERU S.A.**

ESTADO SEPARADO DE SITUACION FINANCIERA  
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 Y DE 2020

	<u>Nota</u>	<u>2021</u>	<u>2020</u>		<u>Nota</u>	<u>2021</u>	<u>2020</u>
		<u>S/000</u>	<u>S/000</u>			<u>S/000</u>	<u>S/000</u>
<b>Activo</b>				<b>Pasivo y patrimonio</b>			
Fondos disponibles:	4			Depósitos y obligaciones	10	123,791,090	118,346,032
Caja y canje		3,986,820	4,184,487	Fondos interbancarios		-	28,968
Depósitos en el Banco Central de Reserva del Perú		24,859,958	24,704,805	Cuentas por pagar por pactos de recompra	5(l)	18,042,526	23,736,010
Depósitos en bancos del país y del exterior		5,470,832	2,338,840	Deudas a bancos, corresponsales y otras entidades	11	5,842,071	4,881,293
Fondos sujetos a restricción		758,573	1,331,399	Valores, títulos y obligaciones en circulación	12	14,294,675	13,678,986
Rendimientos devengados del disponible		949	1,336	Otros pasivos	9	3,616,283	3,095,631
		<u>35,077,132</u>	<u>32,560,867</u>	<b>Total pasivo</b>		<u>165,586,645</u>	<u>163,766,920</u>
Fondos interbancarios		-	28,968				
Inversiones:				<b>Patrimonio</b>	14		
A valor razonable con cambios en resultados	5(a)	1,261,896	2,168,500	Capital social		11,317,387	11,067,387
Disponibles para la venta	5(a)	18,037,369	28,452,180	Reserva legal		3,970,772	3,887,156
A vencimiento	5(k)	7,385,629	4,637,459	Reserva facultativa		2,464,769	2,279,514
		<u>26,684,894</u>	<u>35,258,139</u>	Resultados no realizados		(500,581)	689,271
Cartera de créditos, neto	6	115,778,270	106,566,857	Resultados por traslación		3,277	1,823
Inversiones en subsidiarias y asociadas	7	2,168,906	2,288,707	Resultados acumulados		3,032,691	832,931
Inmuebles, mobiliario y equipo, neto	8	986,018	1,046,139	<b>Total patrimonio</b>		<u>20,288,315</u>	<u>18,758,082</u>
Otros activos, neto	9	5,179,740	4,775,325				
<b>Total activo</b>		<u>185,874,960</u>	<u>182,525,002</u>	<b>Total pasivo y patrimonio</b>		<u>185,874,960</u>	<u>182,525,002</u>
<b>Riesgos y compromisos contingentes</b>	18	<u>95,172,123</u>	<u>90,720,705</u>	<b>Riesgos y compromisos contingentes</b>	18	<u>95,172,123</u>	<u>90,720,705</u>

## Anexo 8: Validación de Instrumento



### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor

ORIHUELA RIOS, NATIVIDAD CARMEN

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de contabilidad en la Universidad Cesar Vallejo, en la sede Lima Norte, aula B1 requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de contador público.

El título de mi proyecto de investigación es:

**“CUENTAS POR COBRAR EN ÉPOCAS DE COVID-19 Y SU IMPACTO EN LA LIQUIDEZ DE EMPRESAS DEL SECTOR FINANCIERO, LIMA 2021”**

Y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

---

Firma  
Sulca Paucar Lizbeth Blanca  
DNI: 76778408

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1 DE: "CUENTAS POR COBRAR EN ÉPOCAS DE COVID-19 Y SU IMPACTO EN LA LIQUIDEZ DE EMPRESAS DEL SECTOR FINANCIERO, LIMA 2021".**

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1:</b>							
<b>1</b>	<b>Políticas de Créditos y Cobranzas</b>							
a	¿Considera Usted que existe una inadecuada evaluación a los clientes para sus solicitudes de créditos que fueron realizadas durante la pandemia?	X		X		X		
b	¿Cree Usted que el análisis a las condiciones de los créditos y el proceso de cobranza que realiza la empresa, se realiza de acuerdo a la situación actual de los clientes?	X		X		X		
c	¿Tiene Usted conocimiento de que existe lineamientos inadecuados para la decisión de aceptación o rechazo de las solicitudes de créditos realizados por los clientes, en tiempos de Covid-19?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>2</b>	<b>Administración de Cuentas por Cobrar</b>							
a	¿Considera Usted que las formas de cobranza realizadas por la empresa son desacertadas para el recupero de las cuentas por cobrar?	X		X		X		
b	¿Cree Usted que los plazos de cobranza establecidos por la empresa hacia los diferentes segmentos de clientes, genera deficiencias en el recupero de su cartera?	X		X		X		
c	¿Considera usted que la empresa tiene un buen índice de calidad de activos, específicamente respecto a los créditos atrasados?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>2</b>	<b>Proceso de Gestión de Cobranza</b>							
a	¿Cree usted que la empresa ejecuta su proceso de cobranza realizando antes la revisión de la data informativa que ingresa a través de sus diferentes canales de atención, ello para conocer la realidad económica de sus clientes frente a los impactos de la pandemia?	X		X		X		
b	¿Tiene usted en conocimiento si las actividades de cobranza son demasiadas agresivas para los clientes?	X		X		X		
c	¿Cree usted que a causa de la pandemia la empresa ha sido afectada; generándose un incremento de su cartera de clientes morosos?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI HAY SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: **DR. ORIHUELA RIOS, NATIVIDAD C.**

DNI: 07902319

Especialidad del validador: **Contador Público, Doctor en administración**

Lima 12 de noviembre del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2 de: "CUENTAS POR COBRAR EN ÉPOCAS DE COVID-19 Y SU IMPACTO EN LA LIQUIDEZ DE EMPRESAS DEL SECTOR FINANCIERO, LIMA 2021".**

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1:</b>							
<b>1</b>	<b>Ratios Financieros</b>							
a	¿Cree usted que la empresa maneja un óptimo índice de liquidez pese a los efectos de la pandemia; ¿es decir, puede cumplir con sus obligaciones de corto plazo sin presentar inconvenientes?	x		x		x		
b	¿Tiene en conocimiento si la empresa gestiona de forma periódica su índice de caja y bancos respecto a sus obligaciones a la vista; y si ejecuta acciones para mejorar dicho indicador?	x		x		x		
c	¿Cree usted que la empresa aplica estrategias acertadas para conseguir un mejor índice de disponibilidad sobre los activos totales, que le permita continuar con su operación dentro del mercado financiero?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>2</b>	<b>Estados Financieros</b>							
a	¿Considera usted que el incremento de la cartera de créditos por deudas reprogramadas durante la pandemia, impacta de forma negativa en el Estado de Situación Financiera?	x		x		x		
b	¿Cree usted que la disposición de incremento de las provisiones dada por la SBS impacta de forma negativa a los resultados de utilidad de la empresa?	x		x		x		
c	¿Considera usted que el resultado del Estado de Flujo de Efectivo de su empresa permite que puedan continuar con su actividad financiera sin problemas de liquidez?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>2</b>	<b>Rentabilidad</b>							
a	¿Cree usted que una eficiente gestión de recupero de cartera de clientes morosos durante la pandemia impacta favorablemente en las utilidades de la empresa?	x		x		x		
b	¿Cree usted que las pérdidas manifestadas por las empresas del sector financiero durante el Covid-19; responden a la falta de liquidez de las mismas?	x		x		x		
c	¿Considera usted que el manejo periódico del indicador de rentabilidad, permite a las empresas del sector financiero saber si lo invertido está generando los resultados esperados?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI HAY SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: **DR. Orihuela Rios, Natividad C.**

DNI: 07902319

Especialidad del validador: **Contador Público, Doctor en administración**

Lima 12 de noviembre del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor

**TRINIDAD MACEDO ARNALDO DIÓGENES**

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de contabilidad en la Universidad Cesar Vallejo, en la sede Lima Norte, aula B1 requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de contador público.

El título de mi proyecto de investigación es:

**“CUENTAS POR COBRAR EN ÉPOCAS DE COVID-19 Y SU IMPACTO EN LA LIQUIDEZ DE EMPRESAS DEL SECTOR FINANCIERO, LIMA 2021”**

Y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



---

Firma  
Sulca Paucar Lizbeth Blanca  
DNI: 76778408

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1 DE: "CUENTAS POR COBRAR EN ÉPOCAS DE COVID-19 Y SU IMPACTO EN LA LIQUIDEZ DE EMPRESAS DEL SECTOR FINANCIERO, LIMA 2021".

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1:</b>								
1	<b>Políticas de Créditos y Cobranzas</b>	X		X		X		
a	¿Considera Usted que existe una inadecuada evaluación a los clientes para sus solicitudes de créditos que fueron realizadas durante la pandemia?	X		X		X		
b	¿Cree Usted que el análisis a las condiciones de los créditos y el proceso de cobranza que realiza la empresa, se realiza de acuerdo a la situación actual de los clientes?	X		X		X		
c	¿Tiene Usted conocimiento de que existe lineamientos inadecuados para la decisión de aceptación o rechazo de las solicitudes de créditos realizados por los clientes, en tiempos de Covid-19?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
2	<b>Administración de Cuentas por Cobrar</b>	X		X		X		
a	¿Considera Usted que las formas de cobranza realizadas por la empresa son desacertadas para el recupero de las cuentas por cobrar?	X		X		X		
b	¿Cree Usted que los plazos de cobranza establecidos por la empresa hacia los diferentes segmentos de clientes, genera deficiencias en el recupero de su cartera?	X		X		X		
c	¿Considera usted que la empresa tiene un buen índice de calidad de activos, específicamente respecto a los créditos atrasados?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
2	<b>Proceso de Gestión de Cobranza</b>	X		X		X		
a	¿Cree usted que la empresa ejecuta su proceso de cobranza realizando antes la revisión de la data informativa que ingresa a través de sus diferentes canales de atención, ello para conocer la realidad económica de sus clientes frente a los impactos de la pandemia?	X		X		X		
b	¿Tiene usted en conocimiento si las actividades de cobranza son demasiadas agresivas para los clientes?	X		X		X		
c	¿Cree usted que a causa de la pandemia la empresa ha sido afectada, generándose un incremento de su cartera de clientes morosos?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: TRINIDAD MACEDO ARNALDO DIOGENES

DNI: 01229994

Especialidad del validador: Contador Público

Lima 22 de noviembre del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2 DE: "CUENTAS POR COBRAR EN ÉPOCAS DE COVID-19 Y SU IMPACTO EN LA LIQUIDEZ DE EMPRESAS DEL SECTOR FINANCIERO, LIMA 2021".

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1:</b>								
1	<b>Ratios Financieros</b>	X		X		X		
a	¿Cree usted que la empresa maneja un óptimo índice de liquidez pese a los efectos de la pandemia; ¿es decir, puede cumplir con sus obligaciones de corto plazo sin presentar inconvenientes?	X		X		X		
b	¿Tiene en conocimiento si la empresa gestiona de forma periódica su índice de caja y bancos respecto a sus obligaciones a la vista; y si ejecuta acciones para mejorar dicho indicador?	X		X		X		
c	¿Cree usted que la empresa aplica estrategias acertadas para conseguir un mejor índice de disponibilidad sobre los activos totales, que le permita continuar con su operación dentro del mercado financiero?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
2	<b>Estados Financieros</b>	X		X		X		
a	¿Considera usted que el incremento de la cartera de créditos por deudas reprogramadas durante la pandemia, impacta de forma negativa en el Estado de Situación Financiera?	X		X		X		
b	¿Cree usted que la disposición de incremento de las provisiones dada por la SBS impacta de forma negativa a los resultados de utilidad de la empresa?	X		X		X		
c	¿Considera usted que el resultado del Estado de Flujo de Efectivo de su empresa permite que puedan continuar con su actividad financiera sin problemas de liquidez?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
2	<b>Rentabilidad</b>	X		X		X		
a	¿Cree usted que una eficiente gestión de recupero de cartera de clientes morosos durante la pandemia impacta favorablemente en las utilidades de la empresa?	X		X		X		
b	¿Cree usted que las pérdidas manifestadas por las empresas del sector financiero durante el Covid-19; responden a la falta de liquidez de las mismas?	X		X		X		
c	¿Considera usted que el manejo periódico del indicador de rentabilidad, permite a las empresas del sector financiero saber si lo invertido está generando los resultados esperados?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: TRINIDAD MACEDO ARNALDO DIOGENES

DNI: 01229994

Especialidad del validador: Contador Público

Lima 22 de noviembre del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor

**DELGADO GARCÍA ARTURO EDWIN**

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de contabilidad en la Universidad Cesar Vallejo, en la sede Lima Norte, aula B1 requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de contador público.

El título de mi proyecto de investigación es:

### **“CUENTAS POR COBRAR EN ÉPOCAS DE COVID-19 Y SU IMPACTO EN LA LIQUIDEZ DE EMPRESAS DEL SECTOR FINANCIERO, LIMA 2021”**

Y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



---

Firma  
Sulca Paucar Lizbeth Blanca  
DNI: 76778408

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1 DE: "CUENTAS POR COBRAR EN ÉPOCAS DE COVID-19 Y SU IMPACTO EN LA LIQUIDEZ DE EMPRESAS DEL SECTOR FINANCIERO, LIMA 2021".**

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1:</b>							
<b>1</b>	<b>Políticas de Créditos y Cobranzas</b>	X		X		X		
a	¿Considera Usted que existe una inadecuada evaluación a los clientes para sus solicitudes de créditos que fueron realizadas durante la pandemia?	X		X		X		
b	¿Cree Usted que el análisis a las condiciones de los créditos y el proceso de cobranza que realiza la empresa, se realiza de acuerdo a la situación actual de los clientes?	X		X		X		
c	¿Tiene Usted conocimiento de que existe lineamientos inadecuados para la decisión de aceptación o rechazo de las solicitudes de créditos realizados por los clientes, en tiempos de Covid-19?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>2</b>	<b>Administración de Cuentas por Cobrar</b>	X		X		X		
a	¿Considera Usted que las formas de cobranza realizadas por la empresa son desafortunadas para el recupero de las cuentas por cobrar?	X		X		X		
b	¿Cree Usted que los plazos de cobranza establecidos por la empresa hacia los diferentes segmentos de clientes, genera deficiencias en el recupero de su cartera?	X		X		X		
c	¿Considera usted que la empresa tiene un buen índice de calidad de activos, específicamente respecto a los créditos atrasados?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>2</b>	<b>Proceso de Gestión de Cobranza</b>	X		X		X		
a	¿Cree usted que la empresa ejecuta su proceso de cobranza realizando antes la revisión de la data informativa que ingresa a través de sus diferentes canales de atención, ello para conocer la realidad económica de sus clientes frente a los impactos de la pandemia?	X		X		X		
b	¿Tiene usted en conocimiento si las actividades de cobranza son demasiadas agresivas para los clientes?	X		X		X		
c	¿Cree usted que a causa de la pandemia la empresa ha sido afectada, generándose un incremento de su cartera de clientes morosos?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

 Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

 Apellidos y nombres del juez validador: **DELGADO GARCÍA ARTURO EDWIN**

 DNI: **42327180**

 Especialidad del validador: **Contador Público, Magister en Fiscalidad Internacional**

Lima 22 de noviembre del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2 de: "CUENTAS POR COBRAR EN ÉPOCAS DE COVID-19 Y SU IMPACTO EN LA LIQUIDEZ DE EMPRESAS DEL SECTOR FINANCIERO, LIMA 2021".**

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1:</b>							
<b>1</b>	<b>Ratios Financieros</b>	X		X		X		
a	¿Cree usted que la empresa maneja un óptimo índice de liquidez pese a los efectos de la pandemia; ¿es decir, puede cumplir con sus obligaciones de corto plazo sin presentar inconvenientes?	X		X		X		
b	¿Tiene en conocimiento si la empresa gestiona de forma periódica su índice de caja y bancos respecto a sus obligaciones a la vista; y si ejecuta acciones para mejorar dicho indicador?	X		X		X		
c	¿Cree usted que la empresa aplica estrategias acertadas para conseguir un mejor índice de disponibilidad sobre los activos totales, que le permita continuar con su operación dentro del mercado financiero?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>2</b>	<b>Estados Financieros</b>	X		X		X		
a	¿Considera usted que el incremento de la cartera de créditos por deudas reprogramadas durante la pandemia, impacta de forma negativa en el Estado de Situación Financiera?	X		X		X		
b	¿Cree usted que la disposición de incremento de las provisiones dada por la SBS impacta de forma negativa a los resultados de utilidad de la empresa?	X		X		X		
c	¿Considera usted que el resultado del Estado de Flujo de Efectivo de su empresa permite que puedan continuar con su actividad financiera sin problemas de liquidez?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>2</b>	<b>Rentabilidad</b>	X		X		X		
a	¿Cree usted que una eficiente gestión de recupero de cartera de clientes morosos durante la pandemia impacta favorablemente en las utilidades de la empresa?	X		X		X		
b	¿Cree usted que las pérdidas manifestadas por las empresas del sector financiero durante el Covid-19; responden a la falta de liquidez de las mismas?	X		X		X		
c	¿Considera usted que el manejo periódico del indicador de rentabilidad, permite a las empresas del sector financiero saber si lo invertido está generando los resultados esperados?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

 Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

 Apellidos y nombres del juez validador: **DELGADO GARCÍA ARTURO EDWIN**

 DNI: **42327180**

 Especialidad del validador: **Contador Público, Magister en Fiscalidad Internacional**

Lima 22 de noviembre del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, TERESA CONSUELO HARO LIZANO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "CUENTAS POR COBRAR EN ÉPOCAS DE COVID-19 Y SU IMPACTO EN LA LIQUIDEZ DE EMPRESAS DEL SECTOR FINANCIERO, LIMA 2021", cuyo autor es SULCA PAUCAR LIZBETH BLANCA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 01 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
TERESA CONSUELO HARO LIZANO <b>DNI:</b> 08541406 <b>ORCID:</b> 0000-0003-3412-1428	Firmado electrónicamente por: THAROL el 01-12- 2022 23:18:09

Código documento Trilce: TRI - 0465763