



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Gestión Financiera y su Relación en las Cuentas por Cobrar de
Mi Banco S.A., Santa Clara 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO

AUTORA:

Perez Chara, Sandra

ASESOR:

Mg. Vásquez Villanueva, Carlos Alberto

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LIMA-PERU

2018

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
N° 267-2018-II-UCV Lima Ate/ EP CON.-DPI

El presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con RESOLUCION DIRECTORAL N° 176-2018-II-UCV LIMA ATE/ EP CON.-DPI de la Escuela Profesional de CONTABILIDAD acuerdan:

PRIMERO.-

Aprobar pase a publicación ()
 Aprobar por unanimidad (X)
 Aprobar por mayoría ()
 Desaprobar ()

La tesis presentada por el (la) estudiante **PEREZ CHARA SANDRA**, denominado:

GESTIÓN FINANCIERA Y SU RELACIÓN EN LAS CUENTAS POR COBRAR DE MI BANCO S.A., SANTA CLARA 2018

SEGUNDO.- Al culminar la sustentación, el (la) estudiante **PEREZ CHARA SANDRA**, obtuvo el siguiente calificativo:

NUMERO	LETRAS	CONDICIÓN
17	DIECISIETE	APROBAR POR UNANIMIDAD

Presidente (a): VIZCARRA QUIÑONES ALBERTO MIGUEL



 Firma

Secretario: ESPINOZA GAMBOA ERICKA



 Firma

Vocal: VASQUEZ VILLANUEVA CARLOS ALBERTO



 Firma


17
 Dr. Otto Terry Ponte
 Coordinador de Escuela de Contabilidad
 UCV – Lima Ate



C.c: Archivo

Somos la universidad de todos los que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

DEDICATORIA

A mi padre que desde el cielo siempre me guía y por mostrarme siempre el camino hacia la superación, a mi madre por todo el apoyo incondicional, A mis hermanos José Luis y Kedin por brindarme su tiempo y hombro para descansar, a mi familia por cada palabra de aliento.

AGRADECIMIENTO

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad muchos de mis logros se los dedico a ustedes en los que se incluye este, me formaron con reglas y algunas libertades, pero siempre me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos y objetivos trazados. A mi familia por proveer con los medios necesarios en beneficio de mi formación universitaria.

Por ultimo a mi asesor que tuvo mucha paciencia y comprensión conmigo en el desarrollo de esta investigación, asimismo a todos aquellos que me brindaron su apoyo y tiempo en un determinado tema.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Sandra Pérez Chara con DNI N° 77506381, alumna de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Contabilidad. Con la tesis titulada: "Gestión Financiera y su Relación en las Cuentas por Cobrar de Mi Banco S. A., 2018"

Declaro Bajo Juramento que la Tesis es de autoría, así mismo toda la información y los datos que se presenta en el desarrollo de la tesis son auténticos y veraces.

Por lo siguiente asumo ante cualquier falsedad, plagio (información sin citar autores) u omisión tanto de documentos por la cual sumo la responsabilidad de acuerdo a las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 15 de Diciembre del 2018



Sandra Perez Chara

DNI N° 77506381

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado calificador:

En cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, presento ante ustedes la tesis titulada “Gestión Financiera y su Relación en las Cuentas por Cobrar de Mi Banco Santa Clara, 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero cumplir con los requisitos que apruebe para obtener el título Profesional de Contador Público.

Tiene la finalidad demostrar como la Gestión Financiera se relaciona en las Cuentas por Cobrar de Mi Banco Santa Clara, 2018, de esa manera se obtendrá un buen manejo acerca de gestión de Financiera en cartera de créditos con la finalidad de cumplir con los objetivos que cuenta la empresa evitando u mal manejo de información financiera.

Asimismo, la tesis está realizada de lo siguiente: El capítulo I se desarrolló la introducción el cual se encuentra la realidad problemática, los trabajos previos, teorías relacionas a las variables, formulación de problemas, la justificación, la hipótesis y los objetivos. En el capítulo II se desarrolló el marco metodológico, el cual consta de diseño de investigación, la operacionalización de variables, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos. En el capítulo III se realizó los resultados mediante los instrumentos. En el capítulo IV compuesta por las discusiones. En el capítulo V contiene las conclusiones. En el VI se obtuvo la recomendación. Y finalizando se observa las referencias bibliográficas y los anexos.

ÍNDICE

PAGINAS DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
RESUMEN	xiv
ABSTRAC	xv
I. Introducción.....	16
1.1 Realidad Problemática	16
1.2 Trabajos Previos	17
1.2.1 Internacional.	18
1.2.2 Nacional.	19
1.3 Teorías Relacionadas al Tema	21
1.3.1 Gestión financiera.	21
1.3.1.1 <i>Políticas de Créditos.</i>	21
1.3.1.1.1 <i>Políticas de Créditos de Inversión.</i>	22
1.3.1.1.2 <i>Políticas de Créditos Bancarizados.</i>	22
1.3.1.1.3 <i>Política de créditos a Comerciantes.</i>	23
1.3.1.2 <i>Políticas de Cobranza.</i>	23

1.3.1.2.1	<i>Calidad de las Cuentas Comerciales Aceptadas.</i>	24
1.3.1.2.2	<i>Duración del periodo del crédito.</i>	24
1.3.1.2.3	<i>Descuento por pronto pago.</i>	25
1.3.1.3	<i>Indicadores Financieros de Gestión.</i>	25
1.3.1.3.1	<i>Indicador de Eficiencia.</i>	26
1.3.1.3.2	<i>Indicador de eficacia.</i>	26
1.3.1.3.3	<i>Indicador de efectividad.</i>	27
1.3.2	<i>Cuentas por Cobrar.</i>	28
1.3.2.1	<i>Cuentas Dudosas.</i>	28
1.3.2.1.1	<i>Rotación de Cuentas por Cobrar.</i>	28
1.3.2.1.2	<i>Promedio de Cobranza.</i>	29
1.3.2.1.3	<i>Visita Personales a Clientes Morosos.</i>	29
1.3.2.2	<i>Intensidad de cuentas.</i>	30
1.3.2.2.1	<i>A Cargo de Clientes (Bancarizados).</i>	30
1.3.2.2.2	<i>A Cargo de Pequeñas Empresas.</i>	31
1.3.2.2.3	<i>Promedio de Incobrabilidad de Cartera.</i>	31
1.3.2.3	<i>Recuperación de la cuenta.</i>	31
1.3.2.3.1	<i>Procedimientos Legales o Cobro Judicial.</i>	32
1.3.2.3.2	<i>Condiciones para la Recuperabilidad.</i>	32
1.3.2.3.3	<i>Créditos Castigados.</i>	32

1.4	Formulación al Problema.....	33
1.4.1	Problema General.	33
1.4.2	Problemas Específicos.	33
1.5	Justificación de la Investigación	33
1.6	Hipótesis	34
1.6.1	Hipótesis General.....	34
1.6.2	Hipótesis Específicos	34
1.7	Objetivo	34
1.7.1	Objetivo General.....	34
1.7.2	Objetivo Específicos.	34
II.	MÉTODO	36
2.1	Diseño de Investigación.....	36
2.2	Variables, Operacionalización	37
2.3	Población y Muestra	38
2.3.1	Población.	38
2.3.2	Muestra.	38
2.4	Técnicas de Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad. ...	38
2.4.1	Técnicas de Recolección de Datos.....	38
2.4.2	Instrumentos de Recolección de Datos.	38
2.5	Métodos de Análisis de Datos	38

2.6	Aspectos Éticos.....	38
2.7	Validación y Confiabilidad.....	39
III.	RESULTADOS	40
3.1	Confiabilidad del Instrumento	40
3.1.1	Juicio de Expertos.....	40
3.1.2	Confiabilidad Estadística	41
3.2	Prueba de Normalidad y Correlación de la Gestión Financiera y las Cuentas Dudosas	41
3.2.1	Prueba de Normalidad	41
3.2.2	Prueba de Correlación.....	42
3.3	Pruebas de Normalidad y correlación de la Gestión Financiera y la Intensidad de las cuentas	43
3.3.1	Prueba de Normalidad	43
3.3.2	Prueba de Correlación.....	44
3.4	Pruebas de Normalidad y correlación de la Gestión Financiera y la Recuperación de las cuentas.	45
3.4.1	Prueba de Normalidad	45
3.4.2	Prueba de Correlación.....	46
3.5	Pruebas de Normalidad y correlación de la Gestión Financiera y las Cuentas por Cobrar	47
3.5.1	Prueba de normalidad	47

3.5.2 Prueba de Correlación.....	48
IV. DISCUSIÓN	49
V. CONCLUSIONES	52
VI. RECOMENDACIONES.....	53
VII. REFERENCIAS.....	55

Índice de Tablas

Tabla 1. Matriz de variables	37
Tabla 2. Validación V Aiken.....	40
Tabla 3. Información de los Expertos.....	40
Tabla 4. Prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach.....	41
Tabla 5. Prueba de normalidad de la gestión financiera y las cuentas dudosas de Shapiro-Wilk	41
Tabla 6. Prueba de correlación Rho de Spearman entre la gestión financiera y las cuentas dudosas	42
Tabla 7. Prueba de normalidad de la gestión financiera y la intensidad de cuentas de Shapiro Wilk.....	43
Tabla 8. Prueba de correlación Rho de Spearman entre la gestión financiera y la intensidad de cuentas	44
Tabla 9. Prueba de normalidad de la gestión financiera y la recuperación de cuentas de Shapiro Wilk.....	45
Tabla 10. Prueba de correlación de Pearson entre la gestión financiera y la recuperación de cuentas	46
Tabla 11. Prueba de normalidad de la gestión financiera y las cuentas por cobrar de Shapiro Wilk.....	47
Tabla 12. Prueba de correlación de Pearson entre la gestión financiera y las cuentas por cobrar	48

Anexos

<i>Anexo 01: Matriz de Consistencia</i>	60
<i>Anexo 02: Matriz Instrumental</i>	61
<i>Anexo 03: Instrumentos</i>	615
<i>Anexo 04: Carta de autorizacion</i>	616
<i>Anexos 05: Validacion de expertos</i>	637

RESUMEN

En la presente investigación el objetivo es de, determinar en qué medida se relaciona la gestión financiera en las cuentas por cobrar de Mi banco S.A , santa clara -2018, mismo que tiene de problema ver, ¿En qué medida se relaciona la gestión financiera en las cuentas por cobrar de Mi Banco S.A, Santa Clara -2018? Es de enfoque cuantitativo, tipo correlacional, corte transversal y diseño no experimental. La población se realizó a los colaboradores de la agencia santa clara; la muestra se aplicó a 30 asesores de negocios de la agencia en mención. El instrumento se validó y se obtuvo la validez y confiabilidad mediante la validez de juicio de expertos, por lo tanto, la técnica que se uso fue la encuesta, la recolección de datos se obtuvo a través del cuestionario el cual contiene 18 ítems respecto a los indicadores de cada variable, es de escala Likert. De acuerdo a los resultados que se obtuvo en el análisis estadístico, aceptamos la hipótesis general que establece que la gestión financiera se relaciona significativamente con las cuentas por cobrar con un nivel de correlación del 66.5%, así mismo se determinó que la gestión financiera se relaciona significativamente con las cuentas dudosas con un total de 65.5%, se determinó que hay una relación del 50.3 % entre la gestión financiera y la intensidad de las cuentas, por último se determina que la relación entre la gestión financiera y la recuperación de cuentas con un total de 62.1%. Se observa que la relación entre variables estudiadas es directa, el cual quiere decir que, a mejor gestión financiera mejor será las cuentas por cobrar.

Palabras claves (gestión Financiera, Cuentas dudosas, intensidad de las cuentas)

ABSTRAC

The objective of this research work is to determine the extent to which it relates to financial management in the accounts receivable of Mi banco SA, Santa Clara -2018, so that there is a problem of: The financial relationship with the accounts receivable of Mi Banco SA, Santa Clara -2018? It is of quantitative approach, correlational type, cross section and non-experimental design. The sample was applied to 30 business advisors of the agency in question. The instrument is validated and the value and reliability were obtained by means of the duration of the expert judgment, therefore, the technique used in the survey, the data collection was obtained through the questionnaire which contains 18 articles regarding the indicators of each variable, it is a Likert scale. According to the results that were obtained in the statistical analysis, the general hypotheses that were handled were related financial management related to the accounts receivable with a correlation level of 66.5%, likewise it was determined that the financial management It is related that there is a 50.3% relationship between financial management and the intensity of the accounts, finally the relationship between financial management and the recovery of accounts is determined with a total of 62.1%. Note that the relationship between variables studied is direct, which means that, better financial management the better the accounts receivable.

Keywords (financial management, doubtful accounts, intensity of accounts)

I. Introducción

1.1 Realidad Problemática

Mi banco, es una entidad financiera líder en el sector de las micro finanzas brindando distintos servicios financieros a través de la inclusión financiera, manteniendo una buena gestión financiera y adecuada política en sus cuentas por cobrar por más de 20 años y desde el 2014 aumento su participación con la unión de dos grandes financieras, Financiera Edyficar y Mi banco. Manteniéndose desde entonces como un banco sólido y líder a través de los años. En la información contable mi banco se encuentra en el régimen general, cuenta con un sistema contable computarizado y se llevan todos los libros de acorde a su régimen, asumiendo así obligaciones tributaras, pero de acuerdo a la ley del impuesto a la renta (D.S. 179-2004-EF) las ganancias de capital e intereses se encuentran infectas del impuesto a la renta.

En cuanto a la información financiera que maneja Mi Banco, son estrategias o gestión financiera que son propuestas, planificadas y autorizadas por el directorio para lograr resultados que favorezcan a la compañía, es así que mantiene una relación con las cuentas por cobrar logrando una rentabilidad esperada por cada entidad. En Mi Banco se cuenta con un adecuado manejo de toda información financiera; pese a ello también se cuenta con una alta deserción de mora en créditos colocados y bancarisados cada día, aumentando los créditos en perdida.

Es por ello que la NIIF 9 de acorde con la Junta de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB) establece que a partir de enero del 2018 se debe de cambiar el modelo para proyectar las pérdidas por créditos en mora, por el concepto de pérdida estimada en pérdida basada en proyecciones. (Anónimo, 2016). Con el fin de minimizar los castigos y/o pérdida de créditos.

De acuerdo a una muestra en América Latina el país más endeudado en créditos de consumos es Chile con un 42% de su PBI mientras que Argentina maneja un 3% de su PBI. En relación de los créditos de microempresas en septiembre del 2016 creció en 14 % anual y junio del 2017 se tuvo solo un 3.7% (Garzón, 2017)

En el Perú al 2017 la tasa de mora subía a un 3.04% la más alta en los últimos 12 años de acuerdo al ASBANC (Asociación de Bancos del Perú) en lo que no se considera los créditos refinanciados y reestructurados más los castigos que ascendería a un 5.77%; en enero y noviembre del 2017 la banca castigo un total de S/ 3 506 millones según la SBS

(Superintendencia de Banca y Seguros) lo que nos informa que no se cuenta con un buen manejo de la información financiera tanto proporcionada por el cliente y verificada por el asesor de negocios.

En Mi Banco se tiene una buena gestión financiera que se actualiza cada trimestre de acorde a los resultados se obtienen por ello es un banco líder en el sector de las micro finanzas obteniendo así mayor utilidad frente a la demás bancos, financieras y cajas en las micro finanzas, es así que el último trimestre del 2017 obtuvo una utilidad que llego a S/ 116.4 millones monto que supero en un 19.4% a trimestre anterior, y mayor en 11.7% en cuarto trimestre del 2016, todo ello gracias a una buena gestión financiera.

Pero no solo en el 2017 se contó con buenos resultados, en el último trimestre del año el ratio de mora contable ascendía a 4.74 % mayor en dos puntos al trimestre anterior, también se aumentó en 14 puntos básicos de mora acida situándose alrededor de 9.76% en créditos con saldo capital menor a S/ 5 000.00 mientras que, en los ratios de cobertura el indicador de cartera atrasada se incrementó en 184.1% y la cartera de alto riesgo disminuyo en 140.1%.

Si se cuentan con buenos resultados en los últimos años, buen manejo de información financiera por que las cuentas por cobrar vencidas o en mora crecen más que la bancarización de clientes en el sistema financiero, Mi banco cuenta con una muy buena estructura de políticas de créditos y cuentas por cobrar, pero aun así se tienen déficit en las resoluciones de cobranza mayores a 30 y 60 días. Ya que para la evaluación de un crédito se requiere la minimización de riegos en todo tipo de actividad que se evalúa.

En los últimos resultados refleja que los créditos que caen en mora son los que tienen como destino consumo (créditos a personas dependientes) ya que no cuentan con una inversión si más bien a un beneficio personal, a medida de ello mi banco realizo mejores prácticas de colocación de créditos y mayor documentación a créditos de consumo.

Mientras que en los créditos de destino de microempresa cuentan con un índice menor en mora son los que tienen mayor accesibilidad a diversos productos financieros y por ende calificar para un crédito por su buena calificación en el sistema financiero.

1.2 Trabajos Previos

Se tomó conocimiento de los siguientes trabajos científicos relacionados con la presente investigación,

1.2.1 Internacional.

Romero (2017) es su investigación “Determinantes Económicos de la Cartera en Mora del Sistema Financiero Boliviano en el Rubro Micro crédito” que tiene como objetivo encontrar las Variables Económicas Determinantes de la Mora en las entidades micro crediticias del Sistema Financiero Boliviano, cuyo método empleado es Hipotético-Deductivo conocido como la metodología de la economía positiva, obteniendo el resultado que los determinantes económicos de la mora son el crédito promedio por prestario, la tasa de interés activa en moneda extranjera , la devaluación de la moneda nacional estos en relación positiva y el crecimiento del PIB de la industria manufacturera y comercio de información de los BIC’s en relación negativa de la mora.

Miño (2014) en su investigación titulada “Modelo de Gestión Financiera para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pablo Muñoz Vega de la ciudad de Bolívar” teniendo de objetivo investigar los procesos financieros que servirá para llevar un buen control de mantenimiento de los recursos financieros y económicos de la institución, tipo de investigación explicativa, aplicada, de campo, bibliográfica, de acción, método de investigación, inductivo- deductivo, teniendo como muestra al gerente y jefe de departamento usando la técnica de investigación Entrevista, obteniendo el resultado de que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pablo Muñoz Vega ubicado en la ciudad de Bolívar, es uno de los mejores en atención a personas dedicadas a la agricultura, con bases sólidas dentro del mercado financiero a nivel local, contando con estándares excelente calidad.

Parrales (2013) de su investigación “Análisis del índice de morosidad en la cartera de crédito del IECE-Guayaquil y Propuesta de Mecanismos de Prevención de Morosidad Y técnicas eficientes de Cobranza”, cuenta con dos objetivos el primero verificar cuales son las causas que generan el retraso en los pagos de crédito, y segundo contar con buenos mecanismos de alerta de morosidad en las cuentas por cobrar y eficientes técnicas de cobranza en la cartera de desembolsos y recuperación habitual; Tipo de investigación descriptiva- no experimental, población total de beneficiarios de crédito IECE- Guayaquil con 1, 2 y 3 cuotas vencidas , investigación en la que concluyo de que la cartera de créditos del IECE-Guayaquil, no cuenta con un adecuado manejo de cartera ya que su índice de morosidad es superior al 10% a esto se mencionó como

recomendación mejorar sus procesos y gestión financiera para contar con una mejora en sus cuentas por cobrar.

Ibarra, Lopez, Garcia, Quintero y Badillo (2013) presenta su investigación titulada “Sistema de Recuperación de Cartera Vencida para Una Institución Bancaria” la misma que cuenta con el objetivo; Proveer apoyo a los ejecutivos de cobranza de la institución bancaria encargados en la remediación de cartera vencida para la adecuada asignación de planes y programas de acuerdo a las políticas definidas por las instituciones financieras, tipo de investigación, correlacional, que tiene como resultado que para una institución es indispensable contar con una adecuada gestión financiera en las negociaciones de programas de respaldo de liquidación y regularización, que es realizado por los ejecutivo de cobranza.

Oto (2011) en su investigación sobre “Modelo de Gestión Financiera y Reducción de Morosidad en el Departamento Financiero de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A” cuyo objetivo es Diseñar un Modelo de Gestión Financiera para Reducir la Morosidad en el Departamento Financiero de la Empresa Riobamba S.A, con su tipo de investigación de campo y bibliográfica, teniendo como población y muestra a 4 818 usuarios y 106 000 clientes que acuden cotidianamente a las ventanillas de la empresa. Llegando a la conclusión de que se debe realizar etapa a etapa cada procedimiento planteado en la propuesta, que permiten contar un objetivo claro y preciso de la situación financiera que se tiene.

1.2.2 Nacional.

Sarmiento y Roldan (2017) en su investigación “Análisis de cómo afecta el PBI a la gestión Financiera de los Cuatro Principales Bancos del Perú en los años 2011-2014” que cuenta como objetico de investigación Determinar como el Producto Bruto Interno afecta de Manera significativa a la gestión financiera de los 4 principales bancos del Perú entre los años 2011-2014, Tipo de investigación Cuantitativo-No experimental, Población el Banco de crédito del Perú, Scotiabank, Interbank y BBVA Continental, con los resultados de que el PBI influye de manera directa y significativa en la gestión financiera, mostrando un nivel de correlación de 0.97 en promedio con los ratios: eficiencia en la gestión, liquides en dólares y soles; ROE y ROA con un resultado inversamente proporcional con una correlación de -0.96 en el ratio de calidad de capital global y de activos

Pally (2016) en su investigación “Análisis de la Gestión de Riesgo Crediticio y su Incidencia en el Nivel de Morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura agencia Juliaca Periodo 2013-2014” teniendo de objetivo; Establecer la Influencia de la Gestión de Riesgo Crediticio en el nivel de Morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura agencia Juliaca periodo 2013-2014, Método de Investigación, Deductivo, Analítico y Descriptivo; Población y Muestra, comprendida por clientes de créditos y el personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura agencia Juliaca, muestra 10 trabajadores y 20 clientes escogidos al azar. Resultado de la Investigación que en la cartera de créditos de toda la agencia de Juliaca durante el 2013-2014, conto con un disminución en un s/. 3,992,028.48 , esto se debió a la baja colocación, rotación y reducción de personal, aumento en la cartera atrasada superior a 30 y 60 días, siendo estos enviados a cobranza judicial y/o castigos de créditos.

Salazar (2016) en su investigación “Estrategias Crediticias para Disminuir el Índice de Morosidad en el Banco Azteca, Chepen” que tiene como objetivo aplicar Estrategias Crediticias para Reducir el Índice de Morosidad del Banco Azteca, Chepen 2016; tipo y diseño de investigación aplicada, descriptiva. Población todos los colaboradores del Banco Azteca Chepen, muestra 5 jefes de créditos y cobranza, 1 verificador de áreas de cobranzas y créditos. Llegando a los resultados de que las actividades que se realizan no son adecuadas para el otorgamiento de créditos, ya que solo se respetaba el 67% de dichas estrategias crediticias. Por esa razón el incremento en el riesgo de impago (morosidad) por errores en la organización mas no de los asesores de negocio, errores en el proceso de evaluación y de recuperación de créditos en un 60%.

Ticse (2015) en su investigación “Administración del Riesgo Crediticio y su Incidencias en la Morosidad de Financiera Edyficar oficina Especial – El Tambo” cuyo objetivo de determinar la incidencia de la Administración del riesgo crediticio sobre la morosidad en Financiera Edyficar Oficina Especial - El Tambo, Tipo y nivel de investigación aplicada- Correlacional población, la financiera Edyficar que tiene de muestra 1 asistente y 15 asesores de negocio. Llegando a los resultados que, si se cuenta con un adecuado proceso de evaluación crediticio con la finalidad de minimizar los créditos vencidos, de ahí la importancia de la apropiada evaluación de los créditos para el cumplimiento de objetivos propuestos por las diversas instituciones financieras.

Osores y Suller (2015) en su investigación “Modelo de Gestión Financiera para Reducir la Morosidad en el C. P San Juan Bosco SAC.” que tiene como objetivo

Describir cómo Influye el Modelo de Gestión Financiera en Reducir la morosidad de pensiones en el C.P San Juan Bosco; Tipo y nivel de investigación, descripción de análisis de datos, Método de investigación Científica. Población y muestra, será de 275 Instituciones Educativos Particulares de la provincia de Huancayo y la muestra es el subgrupo de la población, en la que se llega a los resultados de utilizar el Modelo de Gestión Financiera en el C.P San Juan Bosco SAC esta influye positivamente en la gestión financiera y minimización de mora, puesto que se incrementa el nivel de ingresos.

1.3 Teorías Relacionadas al Tema

1.3.1 Gestión financiera.

La gestión financiera consiste en administrar los recursos monetarios de la empresa para el desarrollo de sus actividades, es así que en el sistema financiero verifica y valida la información proporcionada por el solicitante del crédito en los sistemas internas y externas que cuenta la empresa y generar la evaluación crediticia para presentarlo en comité y posteriormente la aprobación del mismo. Por ello todas las entidades financieras presentan y aceptan políticas a cerca de las cuentas por cobrar para mantener un control adecuado de las mismas. Pese a todo ello hay una gran probabilidad de que el crédito caiga en mora o pasar a la cartera del área de cobranza.

Así mismo la gestión financiera se denomina a todos los procesos que cuenten de por medio movimientos de dinero o fondos que consisten en mantener o utilizar el mismo, ya sea a través de transferencias, cheques, tarjetas de crédito y/o dinero en físico. Hace que ella se convierta en una realidad a la visión de las operaciones monetarias. (Torre, p.14)

1.3.1.1 Políticas de Créditos.

La división de gerencia y negocios de cada entidad bancaria proponen y presentan distintos lineamientos (políticas) acerca de la aprobación de cada crédito y la administración como minimizar riesgos, con la finalidad de que cada cuenta por cobrar sea recuperada en su totalidad incluido los intereses correspondientes a cada servicio financiero que se otorgó en su momento.

Según Roberti, Rodriguez, Yaraima y Rivas, (2013) Estas se clasifican en

- Liberales. - cuando el banco o la financiera no cuenta con una política sobre la ausencia total o temporal de garantía del crédito aprobado sin minimizar riesgos o posibles fraudes (créditos de libre disposición de efectivo)
- Conservadoras. - en este caso se exige una garantía sólida que asegure la recuperación total de las cuentas por cobrar y las políticas se muestran más exigentes y restrictivas para la aprobación del crédito.

1.3.1.1.1 Políticas de Créditos de Inversión.

De acuerdo al banco de Desarrollo de América del Norte se define como; Son aquellos lineamientos destinadas a una inversión, generalmente son solicitados por personas jurídicas y naturales con negocio ya que su actividad es la de invertir en un negocio o el crecimiento de su capital de trabajo, para este tipo de productos se cuentan políticas adecuadas a ella mismas, con la finalidad de asegurar el destino del crédito y realizar la inversión que se requiere, mejorando así la gestión crediticia y contar con un adecuado control sobre las disposiciones de cada crédito, por ello se cuenta con requisitos que se de presentar, a continuación se detallan algunas:

1. Que el solicitante del crédito cuenta con amplia experiencia en su rubro,
2. Contar con una actividad microempresaria,
3. Mejorar y/o aumentar su capital de trabajo (evaluación del asesor de negocios) y
4. No pertenecer a un conglomerado.
5. Las demás políticas son regidas a lo establecido por la gerencia de negocios de cada entidad bancaria.

1.3.1.1.2 Políticas de Créditos Bancarizados.

Son lineamientos para créditos nuevos en el sistema financiero, ya sea a través de una apertura de una cuenta de ahorros o el desembolso de un producto financiero, en este rubro son distintas políticas ya que se caracteriza por su corta duración, que se cuenta porque son clientes que recién va a contar con un historial financiero, o han dejado de trabajar con servicios financieros en la mayoría son personas jóvenes. De acuerdo al Banco de Desarrollo de América del Norte.

1. Políticas de Inclusión financiera. (La más importante)

Seguido de las políticas generales aplicadas a cada crédito.

1.3.1.1.3 Política de créditos a Comerciantes.

Son lineamientos únicamente propuestos por la gerencia de Negocios de cada entidad bancaria, ya que estas actividades generalmente están ubicadas en conglomerados (puestos en mercado o galerías) y se cuenta con alto riesgo de pérdidas cuantiosas ya sea en dinero físico o inventarios a consecuencia de robo, incendios o desastres naturales Belaunde (2015). En estas políticas se cuentan las siguientes.

1. Que cada crédito otorgado cuente con un seguro de negocio protegido
2. Que el negocio cuenta con un periodo de maduración de 12 meses, en el rubro.

1.3.1.2 Políticas de Cobranza.

De acuerdo a los estudios de Carlos, V (2014) Son procesos que realiza la empresa para la recuperación de sus cuentas por cobrar, que han sido otorgados a clientes en un momento determinado, cualquier gestión que se realizada es exitosa cuando se recibe dicha cuenta; pero se hace más tedioso cuando se cuentan con retenciones acerca de la prontitud de pago y la operación económica. Por ello es recomendable que sean analizadas de manera periódica, conjunto con las necesidades de la compañía.

Compuesta por los elementos:

a) Condiciones de venta. -

Son dispuestas por cada empresa ya que en ellas se detalla en plazo, monto, fecha de pago, condiciones de descuento interés, medios de pago etc. De acorde a cada entidad bancaria o giro de negocio.

b) Plazos de cobro. -

El tiempo se determina de acuerdo a cada evaluación crediticia que se realiza, en que se menciona en cuanto tiempo se hará efectiva el abanó de la primera cuota y las siguientes. A fin de mantener una buena relación con el cliente.

Características de las políticas.

- a) Restrictivas. - en plazo de la recuperación del crédito es sumamente corto por ello las normas de crédito son reacias generando así un apolítica agresiva de cobro.
- b) Liberales. - se manejan de acorde al mercado financiero, es decir se puede contar con políticas similares a la de otras entidades (competencia) ya que no presionan y son menos exigentes.
- c) Racionales. - son aquellos que se generan de acorde al evaluar cada cliente, sin ser muy estrictas ni flexibles en la recuperación de cada cuenta por cobrar.

1.3.1.2.1 Calidad de las Cuentas Comerciales Aceptadas.

La calidad o la efectividad de las cuentas por cobrar, es considerada como uno de los elementos más importantes dentro del activo circulante y activo total, porque se encuentra directamente relacionada con la actividad del negocio y la competencia (Carrasco y Farro, 2014 p.46) en el mercado financiero en uno de los pilares más importantes ya que a ello se debe la gestión efectiva en la recuperación de las cuentas por cobrar. Depende de la calidad de estos para contar con una adecuada rotación de cuentas por cobrar en cada producto financiero otorgado.

1.3.1.2.2 Duración del periodo del crédito.

Es el tiempo en que se evalúa un crédito o nota de crédito, en los que establece términos y condiciones durante el plazo pactado por ambas partes (Valle, p.11) también se clasifica de la siguiente manera:

De acuerdo a su vencimiento:

- 1. A termino
 - a) Corto Plazo
 - b) Largo Plazo
- 2. En plazo
 - a) Denunciable
 - b) No denunciable

De acuerdo a la garantía

1. Personal

- a) Directo
- b) Aunado a un tercero

1.3.1.2.3 Descuento por pronto pago.

Mientras mayor sea el plazo mayor es el riesgo de mora en el crédito colocado, el descuento crediticio coopera a la efectividad del cobro y la optimización del activo corriente al reducir las cuentas por cobrar de clientes (Brachfield, 2018).

Ejemplo:

Descuento por cancelación total:

El día 06/03/2017 se colocó un crédito de S/. 10 000 a una TEM de 2.3% a 12 meses cuya fecha de pago serán los 06 de cada mes, pero si el cliente cancela en 04/04/2017 todo el deudo, en ese sentido solo se cobrará de interés desde el día 06 de marzo hasta la fecha de cancelación del crédito total.

Descuento por adelanto de cuotas:

El mismo caso, si el cliente cuenta con S/ 6 000.00 para amortizar la deuda el 07 de abril, se realiza el descuento del interés de las ultimas cuotas, entregándole al cliente un nuevo cronograma de pagos.

1.3.1.3 Indicadores Financieros de Gestión.

Está comprendida como la expresión cuantitativa del desarrollo de una empresa o una de sus áreas es decir no solo son datos, sino es información relevante que agrega valor a cada nivel, realizando comparaciones con un nivel de referencia de acorde a su gestión que realiza la organización (Ollague, 2017), convirtiéndose así en signos vitales para medir el logro o desempeño de objetivos de la organización tanto sociales e institucionales.

Son más efectivas aun si las respuestas son entregadas a tiempo a cada área ya que es una forma de retroalimentar las actividades de la empresa permitido contar con buenos beneficios tanto empresariales como hacia el cliente, entre ellos se tiene satisfacción al

cliente, seguimiento o monitoreo de cada proceso, benchmarking o mercado comparativo finalmente muestra confianza y seguridad entre sus clientes y colaboradores (Álvares, 2013)

1.3.1.3.1 Indicador de Eficiencia.

En un indicador financiero que relaciona los ingresos que tiene la empresa a través de la prestación de servicios, comercio y /o producción como es el caso de ingresos por ganancia de capital que genera cada entidad bancaria, con el margen de ganancia que se cuenta generalmente es expresado en %, es decir que, si se cuenta con indicador de eficiencia de 50%, su interpretación será que de cada S/ 1 .00 que ingresa al banco se tendrá una ganancia de S/ 0.50 después de todos los gastos y costos incurridos en la operación. (CaixaBank, 2013).

A través del tiempo este indicador ha sido valorando cada vez más, ya que permite ver el estado de salud de la empresa como la evolución a través de los años, en la que mientras menos sea el indicador de eficiencia menor será en nivel de ganancia que tiene la entidad.

1.3.1.3.2 Indicador de eficacia.

Es uno de los principales indicadores dentro de cada organización, ya que mide el nivel de cumplimiento que tiene la organización, muestra resultados de acorde al tiempo requerido por cada entidad bancaria y permite visualizar si se realizaron los objetivos propuestos en el tiempo establecido por cada gerencia o líder; por ello es indispensable que cada colaborador conozca hasta el mínimo detalle las actividades que debe realizar de manera correcta (Hernández, 2018).

En este indicador se analizan 4 ratios que ayudan al logro de los objetivos, son:

*Margen Bruto de Utilidad

$$\frac{\text{utilidad bruta}}{\text{ventas Netas}} * 100$$

Interpretación: De cada sol vendido cuanto dispone la empresa para cubrir sus gastos operacionales y las no operacionales.

*Rentabilidad sobre ventas

$$\frac{\textit{Utilidad Neta}}{\textit{Ventas Netas} * 100}$$

Interpretación:

*Rentabilidad sobre lo Activos

$$\frac{\textit{Utilidad Bruta}}{\textit{Activo Total}}$$

Interpretación: mide la rentabilidad sobre los activos

*Rentabilidad sobre el Patrimonio

$$\frac{\textit{Utilidad neta}}{\textit{Patrimonio}}$$

Interpretación: Mide la rentabilidad sobre las acciones que cuenta cada cliente con la utilidad disponible, que debe ser comparada con la tasa que se otorga.

1.3.1.3.3 *Indicador de efectividad.*

Este indicador es una herramienta que mide el nivel de finalización de los objetivos tales sean cualitativos y/o cuantitativos que tiene cada colaborador de la organización, es decir cada analista de negocios; En este indicador se miden 3 principales ratios:

*Índice de Participación en el Mercado (Hernández, 2018).

$$\frac{\textit{Ventas de la Empresa}}{\textit{Ventas Totales del Sector} * 100}$$

Interpretación: Mide la participación de la entidad en la demanda del mercado en que se encuentra.

*Índice de Crecimientos de ventas

$$\frac{\textit{Ventas del año Corriente}}{\textit{Ventas del Año Anterior} * 100}$$

Interpretación: El crecimiento de sus activos, crecimientos volúmenes y precios deben ser coherentes.

*Índice de Deserción en Clientes

$$\frac{\text{Cantidad de Cliente de Año Corriente}}{\text{Cantidad de Clientes Año Anterior} - 100}$$

Interpretación: Muestra la imagen que tiene la empresa frente a sus clientes.

1.3.2 Cuentas por Cobrar.

Es una de las cuentas más importantes dentro del activo corriente, ya que se ve en que cantidad de dinero se tiene por cobrar a través de las ventas, o prestación de algún servicio o bien y la producción de cualquier bien (Stevens, 2017). Adicional a ello se cuenta con tres razones para que conforme una cuenta por cobrar:

- a) Representan dinero en un periodo determinado (corto, mediano y largo plazo)
- b) Forma parte de la liquidez de la empresa ya que se ve reflejada en un porcentaje.
- c) Se encuentra en constante movimiento, lo que requiere de análisis y revisión.

1.3.2.1 Cuentas Dudosas.

Son aquellas cuentas que se encuentran en días de mora o pagos con retrasos en sus cuotas de un crédito, en los que se hacen seguimiento continuo para que el cliente o empresas jurídicas no malogren su historial financiero en nuestra entidad o en otras entidades.

1.3.2.1.1 Rotación de Cuentas por Cobrar.

Consiste en evaluar cada cuanto tiempo se tiene cuentas por cobrar y como afecta en los pagos que se tiene a terceros.

*Formula:

$$R.CxC = \frac{\text{Ventas Netas}}{\text{Promedio de cuentas por Cobrar}}$$

*Ejemplo:

La empresa SIT CORP tiene en sus ventas netas un total de S/ 432 000 .00 y mantiene cuentas por cobrar con las empresas relacionadas por S/ 23 700 .00 y S/ 17 730 .00

$$R. CxC = \frac{432\,000}{\left(\frac{23\,700 + 18\,730}{2}\right)}$$

$$R. CxC = \frac{432\,000}{21\,215}$$

$$R. CxC = 17.13$$

*Interpretación: Nos da a conocer que el saldo de las cuentas por cobrar se ha liquidado en 17.13 veces en el ejercicio anterior.

1.3.2.1.2 Promedio de Cobranza.

Muestra en cuantos días se hace efectivo cada cuenta por cobrar, de acuerdo a los datos anteriores.

Se pide saber en cuantos días se hace efectiva una cuenta por cobrar.

$$P. CxC = \frac{360}{\text{Rotacion de Cuentas por Cobrar}}$$

$$P. CxC = \frac{360}{17.13}$$

$$P. CxC = 21$$

*Nos da entender que las cuentas por cobrar se hacen efectivas cada 21 días en un ejercicio contable, por lo tanto, en promedio cada 21 días se logra su recuperación.

1.3.2.1.3 Visita Personales a Clientes Morosos.

Consiste en realizar visitas a cada cliente que se cuenta en una cartera de cada asesor de negocios, para poder minimizar el riesgo de que el cliente sea transferido al área de recuperaciones y seguir procedimientos legales. Ante ello (Camacho, 2015 p. 22) nos

informa que se debe de contar siempre con técnicas de manejo para clientes morosos puntuales

1. Corroborar que se esté dialogando con la persona correcta, ya que en muchas ocasiones se cuenta que no se encuentra al titular de la solicitud del crédito.
2. Previa llamada telefónica para concretar de que el cliente se encuentra en su domicilio o negocio, realizando la llamada de un numero distinto al que se maneja,
3. Asegurar la negociación de manera adecuada, transparente y con empatía,
4. No dejarse influenciar con el cliente y mantener un buen control de la situación y/o conversación,
5. Conversar con el cliente a cerca de las consecuencias negativas que le trae pagando con retraso en sus cuotas,
6. Conversar con el cliente y encontrar las causas de impago,
7. Informar a los participantes del crédito conyugue, avales y/o familiares en caso participen de la firma del contrato,
8. Finalmente persuadir a través de la garantía que se dejó en garantía para la evaluación que se realizó.

1.3.2.2 Intensidad de cuentas.

Se encarga de clasificar las cuentas comerciales y bancarias, de acuerdo a ciertas características, que se concentran en la mejora de procesos de las mismas, con el propósito de brindar una adecuada atención a cada tipo de clientes.

1.3.2.2.1 A Cargo de Clientes (Bancarizados).

Conocida también como inclusión financiera en la que las personas cuentan con servicios financieros o que realicen sus actividades a través de entidades bancarias, el acceso a estos servicios mejora y ayuda a fomentar una mejor calidad de vida, que les permita contar con capital para su negocio o realizar una inversión, ya que es una de las medidas que usan los gobiernos para la disminución de pobreza en la localidad, promoviendo la prosperidad de distintas formas (Anonimo, 2016)

1.3.2.2.2 A Cargo de Pequeñas Empresas.

Son aquellos que manejan créditos en el sistema financiero con endeudamiento no mayor de S/. 300 000 soles durante los últimos 6 meses, créditos destinados a la mejora de sus actividades y desarrollo de los mismos mas no con destino de consumo, cuentan con políticas distintas a un crédito normal y en muchas ocasiones acuden a un financiamiento a través de leasing, por la Tasa de Interés Anual que manejan, optan por una TEA más baja que un TEM (Tasa Efectiva Mensual).

1.3.2.2.3 Promedio de Incobrabilidad de Cartera.

Es la administración de cartera que se cuenta dependiendo al número de clientes y monto que se maneja, estos se deben de mantener lo que se tuvo en un inicio para el crecimiento de la misma, con nuevo clientes o clientes inactivos, con el adecuado seguimiento para lograr los pagos de manera oportuna, se tiene que caracterizar de acuerdo a la antigüedad de la cuenta, categorías y cuentas de difícil cobro:

Rotación. - determina en que tiempo las cuentas por cobrar se hacen efectivas, mientras menor sea la rotación se cuenta con déficit de administración de cartera, y a mayor rotación mayor en la eficiencia.

Antigüedad. - Se concentra en la clasificación de cada cliente, o de acuerdo a su composición

1. Grado de vulnerabilidad
2. Niveles de obligación de clientes (clientes con problemas de pagos)

1.3.2.3 Recuperación de la cuenta.

Es el área encarga de recuperar las cuentas vencidas de más de 60 días, aplicando métodos y técnicas que permitan lograr de manera efectiva su recuperación, con la finalidad de contar con un margen mayor al que se espera, ya que toda organización o entidad financiera cuenta con un área establecido de cobranza, a través de:

- a) Llamadas telefónicas
- b) Notas de cobranza
- c) Visitas personalizadas

1.3.2.3.1 Procedimientos Legales o Cobro Judicial.

Son aquellos lineamientos que se utilizan para el cobro de una cuenta vencida o que se encuentra por vencer en las que establecen ciertas pautas y normas legales que son aprobadas en reunión con la junta de directores de cada entidad. De acuerdo al Portal de Educación Financiera, 2015 se cuenta con los siguientes procedimientos:

a) Procedimientos Declaratorios

1. Proceso Monitorio. - Se realizan a través de documentos en los que el deudor ha firmado en contrato.
2. Proceso verbal. - se aplica siempre y cuando el saldo capital no supere los S/ 3 000 o \$ 100.
3. Proceso Ordinario. - cuando el saldo capital es mayor al S/ 3 000 o \$ 100.

b) Procedimientos Ejecutivos

1. Procedimiento Cambiario. - se realiza cuando el deudor tributario se niega a cancelar la deuda aplicado, Cartas Notariales y Declaración Sustitutiva.

1.3.2.3.2 Condiciones para la Recuperabilidad.

Se establecen políticas para un adecuado manejo de la recuperación de cada cuenta, en ellas se detallan el modo, plazo, monto, fechas de pago en que se realicen; ya que debe ser recuperada tanto en saldo capital más los intereses añadiéndose los días de mora.

En la situación de que el cliente a un momento determinado solo cuenta con el saldo capital, más no los intereses se puede realizar el cobro de ello en condonación de los demás, solo en casos puntuales. Ya que la finalidad de dichas condiciones de recuperar el saldo capital de cada cuenta vencida.

1.3.2.3.3 Créditos Castigados.

Son aquellos créditos con más de 3 cuotas vencidas y/o 91 días de mora, en la que se provisiona en 100% del crédito en provisiones de cuentas incobrables asumiéndose como gasto, se cuentan con dos ajustes de cartera castigada:

- a) Provisión General. - se establece de acuerdo al vencimiento de la cartera

1. Para carteras de más de 3 meses vencida, sin que excede los 6 meses se provisiona el 5%
 2. Para carteras de más de 6 meses sin exceder los 12 meses se provisiona el 10%
 3. Y para más de un año se provisiona el 15%
- b) Provisión individual. - para cobros dudosos o complicados, se fija una cuota de 33% del valor de la cuenta vencida mayor a un año.

En la mayoría son estas carteras son vendidas a empresas de cobranza. Ya que se minimizan gastos.

1.4 Formulación al Problema

1.4.1 Problema General.

¿En qué medida se relaciona la gestión financiera en las cuentas por cobrar de Mi Banco S.A., Santa Clara 2018?

1.4.2 Problemas Específicos.

- a) ¿En qué medida se relaciona la gestión financiera en las cuentas por cobrar dudosas de Mi Banco S.A., Santa Clara 2018?
- b) ¿En qué medida se relaciona la gestión financiera en las cuentas incobrables de Mi Banco S.A., Santa Clara 2018?
- c) ¿En qué medida se relaciona la gestión financiera en la recuperación de las cuentas por cobrar de Mi Banco S.A., Santa Clara 2018?

1.5 Justificación de la Investigación

El presente trabajo de investigación proporcionara ayuda a la minimización del riesgo en el nivel de mora en sus cuentas por cobrar de MIBANCO. Se justifica por ser sustancial, esencial a la pericia profesional que nos ayuda a conocer de mejor manera esta realidad.

Una de las causas por el cual se llevó a cabo esta investigación es para verificar la importancia de llevar una buena gestión financiera de cartera en la organización ante la obtención de posibles riesgos que se asuman por parte de la misma, o riesgos de error o fraude que proporcionen una información no fidedigna, el cual inducen al error a los

inversionistas y accionistas en la toma de decisiones de seguir invirtiendo o dejar de apostar por la compañía, ya que la entidad mencionada forma parte del grupo CREDICORP liderado como accionista mayoritario el Banco de crédito del Perú.

La investigación propuesta busca mediante la aplicación de los conceptos y la teoría básica de la gestión financiera específicamente en las cuentas por cobrar; hallar las explicaciones a situaciones reales que perjudican a la empresa para luego ser resueltos y mejorar sus procedimientos internos.

Así mismo se puede contar como una base para futuras investigaciones, ya que los procedimientos, técnicas e instrumentos desarrollados en esta investigación tiene una confiabilidad y validez, por ello se puede ser uniforme.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis General

La gestión financiera se relaciona significativamente con las cuentas por cobrar de Mi Banco S.A., Santa Clara 2018

1.6.2 Hipótesis Específicos

- a) La gestión financiera se relaciona significativamente con las cuentas por cobrar dudosas de Mi Banco S.A., Santa Clara 2018
- b) La gestión financiera se relaciona significativamente con las cuentas incobrables de Mi Banco S.A., Santa Clara 2018
- c) La gestión financiera se relaciona significativamente con la recuperación de las cuentas por cobrar de Mi Banco S.A., Santa Clara 2018.

1.7 Objetivo

1.7.1 Objetivo General.

Determinar en qué medida se relaciona la gestión financiera en las cuentas por cobrar de Mi Banco S.A., Santa Clara 2018.

1.7.2 Objetivo Específicos.

- a) Determinar en qué medida se relaciona la gestión financiera en las cuentas por cobrar dudosas de Mi Banco S.A., Santa Clara 2018.

- b) Determinar en qué medida se relaciona la gestión financiera en las cuentas incobrables de Mi Banco S.A., Santa Clara 2018.
- c) Determinar en qué medida se relaciona la gestión financiera en la recuperación de las cuentas por cobrar de Mi Banco S.A., Santa Clara 2018.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de Investigación

Las investigaciones transversales cuentan con la finalidad de investigar en un momento determinado en el tiempo, ya que dicha información será utilizada en el estudio, refiriéndose a uno o varios elementos de estudio. Ya que es más importante la explicación o descripción del fenómeno en un tiempo único, mas no se evolución del mismo (Velázquez, A. y Rey, N. 2007).

Para investigación realizada se tomará como tipo de estudio la investigación correlacional ya que describen las relaciones de una o más variables; que suelen detallar en primer lugar las variables incluidas en la investigación, y por ultimo establecer las relaciones entre las mismas.

De acuerdo a Sánchez, H. y Meza, C. (2006), Un diseño de investigación se puede esquematizar en una organización o estructura, para que el investigador pueda controlar y relacionar cada variable de estudio.

La investigación es de diseño no experimental, ya que es percibida de la realidad, se examina y se busca resolver la dificultad de entidades financieras dedicadas a la venta de servicios financieros. A su vez, será un diseño no experimental de corte transaccional o transversal; por que dicha investigación se realizara a través de una sola recopilación de datos en un momento determinado.

$$X \longleftrightarrow Y$$

$$X \longleftrightarrow Y_1$$

$$X \longleftrightarrow Y_2$$

$$X \longleftrightarrow Y_3$$

Dónde:

X = Gestión Financiera

Y= Cuentas Por cobrar

Y1= Cuentas dudosas

Y2= Intensidad de Cuentas

Y 3= Recuperación de las Cuentas

2.2 Variables, Operacionalización

Tabla 1. Matriz de variables

	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Gestión Financiera y Su Relación en las Cuentas por Cobrar de Mi Banco S.A., Santa Clara 2018.	GESTIÓN FINANCIERA	Política de créditos	Políticas de Crédito de inversión
			Políticas de Crédito Bancarizados
			Políticas de Crédito a comerciantes
	Cuentas por Cobrar	Política de Cobranza	La calidad de las cuentas comerciales aceptadas.
			La duración del período de crédito
			El descuento por pronto pago
	Indicadores Financieros de Gestión	Indicadores Financieros de Gestión	Indicador de eficiencia
			Indicador de eficacia
			Indicador de efectividad
	CUENTAS POR COBRAR	Dudosas	Rotación de cuentas por cobrar
			Promedio de cobranza
			Visita personales a clientes morosos
Intensidad		a cargo de clientes (Bancarizados)	
		a cargo de Pequeñas empresas	
		Promedio de incobrabilidad de la cartera	
Recuperación	Recuperación	Procedimientos legales o cobro judicial	
		Condiciones para la Recuperabilidad	
		Créditos castigados	

2.3 Población y Muestra

2.3.1 Población.

La población se encuentra integrada por la entidad financiera de Mi banco agencia Santa Clara conformada por 50 colaboradores.

2.3.2 Muestra.

Sub conjunto de la población en el cual se recopilará la información requerida, integrado por 30 Asesores de Negocios de Mi banco Agencia Santa Clara.

2.4 Técnicas de Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad.

2.4.1 Técnicas de Recolección de Datos

En el trabajo de investigación se realizó un cuestionario en el área de negocios, con el fin de adquirir información viable y verídica formulada mediante una encuesta.

2.4.2 Instrumentos de Recolección de Datos.

El instrumento el cual ha sido aplicado es el Cuestionarios que contiene preguntas de acorde a cada indicador de cada variable a medir, realizada a 30 Asesores de Negocios de la Agencia Santa Clara, siendo aplicada en una reunión.

2.5 Métodos de Análisis de Datos

Toda información recopilada será procesada por el programa estadístico SPSS, demostrando los hallazgos realizados y se efectuaran las tablas correspondientes.

2.6 Aspectos Éticos

La presente investigación se realizó con autorización del Gerente de Agencia de Mi Banco Santa Clara, quien nos brindó la confianza de poder tomar información acerca del tema tratado, así mismo se siguió las normas establecidos por las normas APA en la referencia de los autores en con la finalidad de evitar plagio.

2.7 Validación y Confiabilidad

La validación es de juicio de expertos de 3 contadores públicos, en cual ha sido evaluado cada ítem siendo precisa y clara de cada variable, revisando las dimensiones e indicadores. Permite obtener el valor de los instrumentos, ya que los resultados sean coherentes, como validación de encuestados se usará el alfa de Cronbach.

III. RESULTADOS

3.1 Confiabilidad del Instrumento

3.1.1 Juicio de Expertos

Tabla 2. Validación V Aiken

Ítem de Evaluación	V Aiken
Relevancia	100.00%
Pertinencia	100.00%
Claridad	100.00%
PROMEDIO	100.00%

Interpretación:

En la tabla 2 proyecta los resultado de fiabilidad de la validación de los instrumentos que se aplicó en la tesis de investigación, que cuenta con un resultado de 100.00% en los niveles de relevancia, Pertinencia y claridad un promedio de total del 100.00% es decir que tiene un resultado favorable en la validación de juicio de expertos

Tabla 3. Información de los Expertos

Expertos	Especialidad	Años Experiencia
1. Mg. Marco Palacios Ramírez	Contador	20
2. Dr. Otto Terry Ponte	Contador	20
3.Mg. Celfa, M. Samaniego Montoya	Contadora, Financiera	20

Interpretación:

En el cuadro N°3 muestra la información de los expertos, quienes son docentes de gran trayectoria, profesionales de gran renombre quienes han validado el cuestionario que ha sido aplicado, en el 1er. Experto se tiene al Mg. Marco Palacios Contador Economista, que cuenta con 20 años de experiencia, en 2do. Lugar se tiene al Dr. Otto

Terry Contador-Abogado con una larga trayectoria en la carrera, actualmente desempeñándose como Coordinador de la escuela de contabilidad, y por ultimo a la Mg. Celfa Samaniego una gran docente y profesional que cuenta con un trayectoria de más de 20 años en el rubro de las finanzas.

3.1.2 Confiabilidad Estadística

Para validación del instrumento (cuestionario) se utilizó el alfa de Cronbach, en la que el valor se aproxime mas a 1 mayor es su fiabilidad, para el alfa de Cronbach no se excluyó ninguna pregunta del cuestionario.

Tabla 4. Prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.852	18

Interpretación: de acuerdo al resultado del alfa de Cronbach muestra que tiene un 0.852 con un numero de 18 elementos, es decir que el nivel de confianza que presenta el instrumento usado es de 85.2% indicando un nivel de confiabilidad aceptable.

3.2 Prueba de Normalidad y Correlación de la Gestión Financiera y las Cuentas Dudosas

3.2.1 Prueba de Normalidad

Tabla 5. Prueba de normalidad de la gestión financiera y las cuentas dudosas de Shapiro-Wilk

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión financiera	0.979	30	0.305
Cuentas dudosas	0.922	30	0.054

Regla de decisión

Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si el p valor es $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y acepta la alterna (H_1)

Prueba de hipótesis

H_0 : La distribución de datos de la variable es normal

H_1 : La distribución de los datos de la variable no es normal

Interpretación

En la tabla 5, se observa que el p valor de la gestión financiera es igual a 0,305 ($p > 0,05$), del mismo modo el p valor de las cuentas dudosas es de 0,054 ($p > 0,05$), lo que muestra que ambas variables son de distribución normal. Considerando lo anterior se usará el estadístico de R Pearson para medir la relación entre las variables de estudio.

3.2.2 Prueba de Correlación

Tabla 6. Prueba de correlación R de Pearson entre la gestión financiera y las cuentas dudosas

	Cuentas dudosas		
	R de Pearson	p valor	N
Gestión financiera	0,655**	0.003	30

Regla de decisión

Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si el p valor es $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y acepta la alterna (H_1)

Prueba de hipótesis

H_0 : No existe relación significativa entre la gestión financiera y las cuentas dudosas en MIBANCO, Santa Clara 2018

H₁: Existe relación significativa entre la gestión financiera y las cuentas dudosas en MIBANCO, Santa Clara 2018

Interpretación

En la tabla 6 se observa la relación entre la gestión financiera y las cuentas dudosas. A través del análisis estadístico de correlación de Pearson se obtuvo el resultado de 0,655 y un p valor igual a 0.003 (p valor < 0,05) por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir que si existe relación significativa entre la gestión financiera y las cuentas dudosas en MIBANCO, Santa Clara 2018. Además, se observa que la relación entre las variables estudiadas es directa, es decir a mejor gestión financiera, mejor serán las cuentas dudosas

3.3 Pruebas de Normalidad y correlación de la Gestión Financiera y la Intensidad de las cuentas

3.3.1 Prueba de Normalidad

Tabla 7. Prueba de normalidad de la gestión financiera y la intensidad de cuentas de Shapiro Wilk

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Gestión financiera	0.979	30	0.304
Intensidad de cuentas	0.917	30	0.067

Regla de decisión

Si el p valor es > 0,05 se acepta la hipótesis nula (H₀)

Si el p valor es < 0,05 se rechaza la hipótesis nula y acepta la alterna (H₁)

Prueba de hipótesis

H₀: La distribución de datos de la variable es normal

H₁: La distribución de los datos de la variable no es normal

Interpretación

En la tabla 7, se observa que el p valor de la gestión financiera es igual a 0,304 ($p > 0,05$) y de la intensidad de las cuentas el p valor es de 0,067 ($p > 0,05$), lo que muestra que ambas variables son de distribución normal. Considerando lo anterior su utilizará el estadístico de R Pearson para medir la relación entre las variables de estudio.

3.3.2 Prueba de Correlación

Tabla 8. Prueba de correlación R de Pearson entre la gestión financiera y la intensidad de cuentas

	Intensidad de cuentas		
	R de Pearson	p valor	N
Gestión financiera	0.503	0.071	30

Regla de decisión

Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si el p valor es $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y acepta la alterna (H_1)

Prueba de hipótesis

H_0 : No existe relación significativa entre la gestión financiera y la intensidad de cuentas en MIBANCO, Santa Clara 2018

H_1 : Existe relación significativa entre la gestión financiera y la intensidad de cuentas en MIBANCO, Santa Clara 2018

Interpretación

En la tabla 8 se observa la relación entre la gestión financiera y la intensidad de cuentas. A través del análisis estadístico de correlación de R de Pearson teniendo como resultado 0,503 y un p valor igual a 0.415 ($p \text{ valor} > 0,05$) es decir, se acepta la hipótesis nula, en síntesis no existe relación significativa entre la gestión financiera y la

intensidad de cuentas en MIBANCO, Santa Clara 2018. Además se observa que la relación entre las variables estudiadas es directa, es decir a mayor gestión financiera, mayor será la intensidad de cuentas.

3.4 Pruebas de Normalidad y correlación de la Gestión Financiera y la Recuperación de las cuentas.

3.4.1 Prueba de Normalidad

Tabla 9. Prueba de normalidad de la gestión financiera y la recuperación de cuentas de Shapiro Wilk

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Gestión financiera	0.979	30	0.395
Recuperación de cuentas	0.925	30	0.336

Fuente: Elaboración propia.

Regla de decisión

Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si el p valor es $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y acepta la alterna (H_1)

Prueba de hipótesis

H_0 : La distribución de datos de la variable es normal

H_1 : La distribución de los datos de la variable es normal

Interpretación

En la tabla 9, muestra el p valor de la gestión financiera que es igual a 0,395 ($p>0,05$) y de la recuperación de las cuentas con un p valor de 0,336 ($p>0,05$), es decir que ambas variables son de distribución normal. Considerando lo anterior su utilizará el estadístico de R Pearson para medir la relación entre las variables de estudio.

3.4.2 Prueba de Correlación

Tabla 10. Prueba de correlación de Pearson entre la gestión financiera y la recuperación de cuentas

	Recuperación de cuentas		
	R	p valor	N
Gestión financiera	0.621**	0.045	30

Regla de decisión

Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si el p valor es $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y acepta la alterna (H_1)

Prueba de hipótesis

H_0 : No existe relación significativa entre la gestión financiera y la recuperación de cuentas en MIBANCO, Santa Clara 2018

H_1 : Existe relación significativa entre la gestión financiera y la recuperación de cuentas en MIBANCO, Santa Clara 2018

Interpretación

En la tabla 10 se observa la relación entre la gestión financiera y la recuperación de cuentas. A través del análisis estadístico de correlación de Pearson se logró el resultado de 0,621 y un p valor igual a 0.045 (p valor $> 0,05$) es decir, se acepta la hipótesis alterna, entonces se menciona que si existe relación significativa entre la gestión financiera y la recuperación de cuentas en MIBANCO, Santa Clara 2018. Además, se observa que la relación entre las variables estudiadas es directa, es decir a mejor gestión financiera, mejor será la recuperación de cuentas.

3.5 Pruebas de Normalidad y correlación de la Gestión Financiera y las Cuentas por Cobrar

3.5.1 Prueba de normalidad

Tabla 11. Prueba de normalidad de la gestión financiera y las cuentas por cobrar de Shapiro Wilk

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Gestión financiera	0.979	30	0.368
Cuentas por cobrar	0.970	30	0.308

Regla de decisión

Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si el p valor es $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y acepta la alterna (H_1)

Prueba de hipótesis

H_0 : La distribución de datos de la variable es normal

H_1 : La distribución de los datos de la variable no es normal

Interpretación

En la tabla 11, se aprecia el p valor de la gestión financiera es igual a 0,368 ($p>0,05$) lo cual indica que tiene una distribución normal, del mismo modo el p valor de las cuentas por cobrar es de 0,308 ($p>0,05$), que atribuye a una distribución normal de las variables de estudio. Considerando lo anterior su empleara el estadístico de Pearson para medir la relación entre las variables de estudio.

3.5.2 Prueba de Correlación

Tabla 12. Prueba de correlación de Pearson entre la gestión financiera y las cuentas por cobrar

	Cuentas por cobrar		
	R	p valor	N
Gestión financiera	0.665**	0.002	30

Regla de decisión

Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si el p valor es $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y acepta la alterna (H_1)

Prueba de hipótesis

H_0 : No existe relación significativa entre la gestión financiera y las cuentas por cobrar en MIBANCO, Santa Clara 2018

H_1 : Existe relación significativa entre la gestión financiera y las cuentas por cobrar en MIBANCO, Santa Clara 2018

Interpretación

En la tabla 12 se observa la relación entre la gestión financiera y las cuentas por cobrar. A través del análisis estadístico de correlación de Pearson, con el resultado de 0,665 y un p valor igual a 0.002 (p valor $> 0,05$) entonces, se rechaza la hipótesis nula, es decir que si existe relación significativa entre la gestión financiera y las cuentas por cobrar en MIBANCO, Santa Clara 2018. Además, se observa que la relación entre las variables estudiadas es directa, es decir a mayor gestión financiera, mayor será las cuentas por cobrar.

IV. DISCUSIÓN

Se contaron con dos instrumentos de confiabilidad, primero Juicio de expertos con un valor de 100.00% Que consta de 3 expertos que validaron el instrumento por un total de 18 ítems, segundo el alfa de combrah con un valor de 85.2 % dando fiabilidad de la aplicación del instrumento.

4.1 Gestión financiera y las cuentas dudosas.

En la investigación presentada por Oto (2011) titulada modelo de gestión financiera y su reducción de morosidad en la empresa eléctrica Riobamba, llego a la síntesis de que cuenta con una relación significativa entre la gestión financiera y las cuentas dudosas, es decir se debe de realizar etapa por atapa todos los procedimientos planteados en la propuesta, para que las recuperaciones de las cuentas por cobrar no sean engorrosas manteniendo así una relación significativa en ambas variables.

Para la Hipótesis específica de gestión financiera y las cuentas dudosas se usó las pruebas de Normalidad por Shapiro-Wilk, en la que muestra que ambas variables son de distribución normal, usando así el coeficiente del R de Pearson siendo un P valor de 0.003 ($P < 0.05$ se rechaza la hipótesis Nula) por lo tanto se demuestra que la relación es significativa en ambas variables, ya que la gestión financiera influye en las cuentas dudosas con la finalidad de recuperación de las mismas

Realizando una comparación entre ambas investigaciones se tiene que los resultados son similares ya que se tiene que realizar paso a paso todas las gestiones necesarias y contar así con una buena gestión financiera en la entidad financiera.

4.2 Gestión financiera e intensidad de Cuentas.

En la investigación presentada por Romero (2017) Análisis del índice de Morosidad en la cartera de crédito del IECE, muestra que cuenta con un adecuada gestión financiera pero presenta deterioro de calidad de cartera y su índice de cuentas por cobrar supera el 10% en muestra del año anterior, ya que la intensidad de cuentas muestra un aumento año tras año.

En cuanto a la hipótesis sobre gestión financiera y la intensidad de cuentas, se usó el coeficiente de Shapiro-Wilk para la prueba de normalidad en la que muestra que ambas variables son de distribución normal, por lo que en la prueba de correlación se usó el de R de Pearson, dando P valor de 0.071 es decir que ambas variables no se relacionan de manera significativa, pero si cuenta con un grado de relación 50.3 % es decir que no

afecta que se cuenta con una buena o mala gestión financiera para contar con un nivel favorable de intensidad de las cuentas de la entidad financiera.

En comparación de ambos resultados muestra que no es importante que se cuente con una adecuada gestión financiera ya que no hay una relación significativa en ambas variables, es decir que la intensidad de cuenta no afecta de manera relevante en los ingresos de nuevos clientes y/o créditos en la entidad financiera.

4.3 Gestión Financiera y recuperación de cuentas por cobrar.

En la investigación presentada por Ibarra, López, García, Quintero y Badillo (2013) titulada sistema de recuperación de cartera vencida por una institución financiera, muestra que es indispensable contar con una de adecuada gestión financiera para la negociación y renegociación de los créditos con la finalidad de la recuperación de los mismos, sin que afecte en la colocación de clientes nuevos.

Y en la investigación presentada sobre gestión financiera y la Recuperación de las cuentas, han sido usado los coeficientes de Shapiro-Wilk para la prueba de normalidad, demostrando que ambas variables son de distribución normal, por lo que en la prueba de correlación se usó el R Pearson, donde P valor es de 0.045 ($P < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna) es decir que si se cuenta con una relación significativa en ambas variables siendo una relación directa.

Comparando ambos resultados muestra que la relación es directa ya que es de vital importancia contar con una adecuada gestión financiera para que la recuperación de las cuentas sea de manera exitosa, y seguir siendo el primer banco en la inclusión financiera.

4.4 Gestión Financiera y las Cuentas por Cobrar.

En la investigación presentada por Miño (2014) en su tesis titulada, Modelo de gestión financiera para la cooperativa de ahorro y crédito Pablo Muñoz vega, en la que llega a la al resultado de que la cooperativa cuenta con la mejor atención hacia los créditos de agricultura, ya que cuenta con una adecuada gestión financiera con bases sólidas en el mercado financiero, por ello no cuenta con inconvenientes en la recuperación de las cuentas por cobrar y su deterioro de cartera no es de gran magnitud.

Por tanto en la hipótesis general, Shapiro-Wilk para la prueba de normalidad que muestra que las variables son de distribución normal, en consecuencia se usó el R de Pearson para la prueba de correlación, dando un P valor de 0.002 ($P < 0.05$, se rechaza

la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna) es decir ambas variables se relacionan significativamente así mismo muestra que la relación es directa, es decir que mientras mejor sea la gestión financiera mejor será la efectividad en las cuentas por cobrar de mi banco, agencia santa clara.

Al realizar la comparación ambos resultados muestran que ambas entidades tienen una adecuada gestión financiera y de cartera de créditos por lo que la relación entre ambas es de manera directa ya que a mejor gestión financiera se contara con mejores resultados en la recuperación de cada cuenta.

V. CONCLUSIONES

Se observa que la entidad financiera de Mi Banco agencia santa clara, tiene una buena gestión financiera y cuenta con una calidad de cartera favorable, debido a que goza de bases sólidas dentro del mercado financiero, brindando así una excelente atención a sus clientes y manteniendo un buen clima laboral entre los colaboradores de la agencia.

Primero.- Que si hay una relación significativa de 66.5 % entre la gestión financiera y las cuentas por cobrar de Mi banco S.A, agencia santa clara, ya que en ambas variables se cuenta con una relación directa es decir que mientras mayor sea la gestión financiera mayor será la efectividad en la recuperación de las cuentas por cobrar.

Segundo.- El grado de relación es significativa de 65.5% entre las variables de gestión financiera y las cuentas dudosas en la agencia de Mi banco, santa clara es decir, que goza de una buena gestión financiera en la entidad, por ende se contara con buenos resultados en las cuentas dudosas por que la relación que existe es directa ya que mientras mejor sea la gestión financiera mejor será la recuperación de las cuentas dudosas.

Tercero.- El nivel de relación significativa es de 50.3% entre la gestión financiera y la intensidad de cuentas en mi banco, agencia santa clara ya que la relación que hay en ambas variables no es significativa, además se observa que la relación directa, es decir que mientras mayor sea la gestión financiera mejor será la intensidad de las cuentas y se contara con una mejor calidad de cartera.

Cuarto.- Se observa que se cuenta con un nivel de significancia 62.1% en las variables de gestión financiera y la recuperación de las cuentas en mi banco, agencia santa clara es decir que mientras mejor sea la gestión financiera mejor será la recuperación de las cuentas, ya que esto implica una mejor calidad de cartera y posicionamiento en el mercado financiero.

Por lo tanto es importante que la gestión financiera sea empleada de manera correcta y si se encuentra alguna irregularidad en el proceso de evaluación es indispensable que se comunique al jefe inmediato para así poder ser revisado, analizado con el área correspondiente de esa forma se seguirá contando con un pequeño índice de mora en los créditos colocados, sin importar el destino del mismo.

VI. RECOMENDACIONES

En la variable gestión financiera y cuentas por cobrar de acuerdo al cuadro de resultado se contó con un grado de relación de 66.5% entre ambas variables, es decir que se mientras mejor sea la gestión financiera mejor será la recuperación de las cuentas por cobrar, pero para que este porcentaje sea de un grado mayor se debería tener una mayor información acerca del cliente, tanto en el sector comercio, familiar, social y asegurar así la recuperación del crédito en su totalidad.

Por otro lado en la gestión financiera y las cuentas dudosas se cuenta con un grado de relación de 65.5% en ambas variables, es decir que mientras mejor sea la gestión financiera mejor será la gestión de las cuentas dudosas, por ello para que eso mejore se debería de tener un mejor manejo de las mismas es decir se debe de priorizar todas aquellas a partir del 1er día de mora sin importar en cuanto asciende su saldo capital; con la finalidad de minimizar que el crédito sea una cuenta dudosa y más bien un cliente buen pagador.

En la gestión financiera y la intensidad de cuentas se tiene una relación de 50.3% es decir que influye de manera directa en el promedio de recuperación de las cuentas por cobrar, para que este resultado aumente se debe de asegurar el destino del crédito en un 100%, esto se logra realizando visitas post- desembolso y corroborar que fue invertido de manera correcta, en caso de que el crédito haya sido para un tercero u otros fines, informar al jefe inmediato para realizar las acciones que correspondan, y que la intensidad de incobrabilidad de las cuentas se cuenta con un menor porcentaje.

En la variable gestión Financiera y Recuperación de las cuentas por cobrar se cuenta con un porcentaje de relación de 62.01%, para poder contar con una mayor efectividad en la gestión financiera se debe de contar con una o más garantías que respalden el valor crédito en un 150% o 200% para minimizar así el riesgo de que el crédito, se halle en el área de judicial y/o cobranza.

Respecto a la documentación presentada por cada solicitante de un crédito, tiene que ser verificado, corroborado tanto en fuentes internas y externas con la finalidad de que no se presente ningún documento falso y/o alterado, mejorando así la pronta recuperación se las cuentas por cobrar.

En cuanto a la recuperación de las cuentas vencidas, castigadas o morosas (mayor a 60días) en el área legal es imprescindible analizar todos los aspectos tanto económicos

y/o familiares que involucraron de que el crédito caiga en mora, para así minimizar riesgos en la siguiente evaluación y ya no incurrir en la misma situación.

Por último se recomienda a Mi banco, agencia Santa Clara que se tiene que minimizar todo tipo de riesgo tanto en la evaluación cualitativa como cuantitativa para que no se genere aumento en las cuentas por cobrar afectando así a la bancarización de nuevos clientes, mismos que generan la inclusión financiera que se tiene como visión; seguir siendo la primera opción del cliente en cuanto a temas de financiamiento, capital de trabajo y/o inversión entre otros.

VII. REFERENCIAS

- Álvarez, R. (2013, 03 de agosto). *Gestión Financieros e Indicadores de gestión de la Banca Universal venezolana*. Recuperado de <file:///C:/Users/BIBLIOTECA-20.DESKTOP-0643JIM/Downloads/Dialnet-GestionFinancieraEIndicadoresDeGestionDeLaBancaUni-6430964.pdf>
- Banco de Desarrollo de América Latina. (2017). *Políticas y procedimientos de Créditos*. Recuperado de http://www.bandan.org/pdfs/publications/LoanPolicies_span.pdf
- Banco en América Latina será afectado por nueva normativa mundial. (2016, 25 de agosto). *LA PRENSE ECONOMÍA*, pp 3
- Banco Mundial. (2016). *Inclusión Financiera*. Recuperado de <http://www.bancomundial.org/es/topic/financiamiento/overview>
- Gregorio Belaunde, (21 de enero del 2015). Gestionar el Riesgo de Crédito: ¿Qué es y quienes deberías hacerlo? *Gestión*, pp. 12-13
- Brachfield, P. (2018, 11 de abril). Cómo establecer una política de descuentos por pronto pago. *Brachfield*. Recuperado de <http://perebrachfield.com/blog/noticias-e-informaciones/actividades-y-formacion/establecer-una-politica-descuentos-pronto-pago/>
- Carrasco, M & Farro, C. (2014). *Evaluación de Cuentas por Cobrar en Empresas para Mejorar la Eficiencia y la Gestión*. Trujillo, Perú.
- Camacho, I. (2015). *Técnicas de Negociación con Clientes Morosos*. Madrid, España.
- Chero, K & Paredes, M. (2016). *Estrategias Crediticias para Disminuir el Índice de Morosidad En el Banco Azteca, Chepen 2015* (tesis de grado). Universidad Señor de Sipan, Pímentel.
- Del Valle, E. (2015). *Créditos y Cobranza*. México.
- CaixaBank. (2013, 25 de julio). *Que es la ratio de Eficiencia*. Recuperado de <http://www.finanzas.com/aula-accionista/20130725/ratio-eficiencia-2417295.html>

- Hernandez, C. (2017, 20 de Diciembre). *Tendencia que los financieros no pueden perderse este 2018*. Bogota, Colombia. Recuperado de <https://incp.org.co/Site/2012/agenda/7-if.pdf>
- Ibarra, L & Lopez, R & Gracia, L & Quintero, B & Badillo, k. (2013). *Sistema de Recuperación de Cartera Vencida para una Institución Bancaria* (tesis de grado). Universidad Nacional Autónoma de México, México.
- Lagarde, C.(2017). *Informe Anual del FMI 2017, promover el crecimiento inclusivo*. Recuperado de <https://www.um.es/documents/378246/2964900/Normas+APA+Sexta+Edici%C3%B3n.pdf/27f8511d-95b6-4096-8d3e-f8492f61c6dc>
- Mi banco tuvo mayores utilidades y mayor mora de créditos en cuarto trimestre de 2017. (2018, 22 de enero). Más FINANZ@S. Recuperado de <https://www.um.es/documents/378246/2964900/Normas+APA+Sexta+Edici%C3%B3n.pdf/27f8511d-95b6-4096-8d3e-f8492f61c6dc>
- Miño, K. (2014). *Modelo De Gestión Financiera para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pablo Muñoz Vega de la Ciudad de Bolivar* (tesis de grado). Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ibarra, Ecuador.
- Ollague, J. (2017, 11 de setiembre). *Indicadores Financieros de Gestión: Análisis e Interpretación desde una visión Retrospectiva y Prospectiva*. *INNOVA Research Journal*. Recuperado de <http://www.journaluidegye.com/magazine/index.php/innova/article/view/328>.
- Oto, B. (2011). *Modelo de Gestión Financiera y Reducción de Morosidad en el Departamento Financiero de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A* (tesis de pregrado). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.
- Osores, C & Suller, M. (2013). *Modelo de Gestión Financiera para Reducir la Morosidad en el C.P San Juan Bosco Sac* (tesis de Grado). Huancayo, Perú

- Pally, U. (2016). *Análisis de la Gestión del Riesgo Crediticio y su Incidencia en el Nivel de Morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Agencia Juliaca Periodo 2013 – 2014* (tesis de grado), Puno, Perú.
- Parrales, C. (2013). *Análisis del Índice de Morosidad en la Cartera de Créditos del IECE- Guayaquil y Propuesta de Mecanismo de Prevención de Morosidad y técnicas Eficientes de Cobranza* (tesis de maestría). Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil, Ecuador.
- Ponce, J & Tubio, M. (2016). *Estabilidad Financiera Conceptos Basicos*. Uruguay.
- Roberti, J & rofriguez, L & Orozco, W & Rivas, R. (2013) *Políticas de Créditos y Cobranza*. Lara, Venueuela.
- Romero, W. (2007). *Determinantes Económicos de la Cartera en Mora del Sistema Financiero Boliviano en el Rubro Micro Crédito* (tesis de grado) Universidad Mayor de San Andrés, La Paz, Bolivia.
- Salazar, B. (2016, 27 de noviembre). Capacidad de pago. *ABCfinanzas.com*. Recuperado de <https://www.abcfinanzas.com/finanzas-personales/conceptos-basicos-financieros/capacidad-de-pago>
- Sánchez, H., Reyes, C. (2006). *Metodología y diseño en la investigación científica*. (4. ° ed.). Perú: Editorial Visión Universitaria.
- Sarmiento, L & Roldan, K. (2017). *Análisis de cómo Afecta El Pbi a la Gestión Financiera de los Cuatro Principales Bancos del Perú En Los Años 2011 – 2014* (tesis de grado), Arequipa, Perú.
- Torre, A. (2015). *La Gestión Financiera de la Empresa*. Lima, Perú
- Velázquez, A., Rey, N. (2007). *Metodología de la investigación científica*. (1. ° ed.). Perú: Editorial San Marcos.

Ticse, P. (2015). *Administración del Riesgo Crediticio y su Incidencia en la Morosidad de Financiera Edyficar Oficina Especial-El Tambo* (tesis de grado). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú.

Anexos

Anexo 01: Matriz de Consistencia

Título: “Gestión Financiera y su Relación en las Cuentas por Cobrar de Mi Banco Santa Clara S. A, 2018”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DISEÑO Y METODO
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General		
¿En qué medida se relaciona la gestión financiera en las cuentas por cobrar de Mi Banco S.A., Santa Clara 2018?	Determinar en qué medida se relaciona la gestión financiera en las cuentas por cobrar de Mi Banco S.A., Santa Clara 2018	La gestión financiera se relaciona significativamente con las cuentas por cobrar de Mi Banco S.A., Santa Clara 2018		TIPO: Correlacional
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas		DISEÑO: No Experimental
1 ¿En qué medida se relaciona la gestión financiera en las cuentas por cobrar dudosas de Mi Banco S.A., Santa Clara 2018?	Determinar en qué medida se relaciona la gestión financiera en las cuentas por cobrar dudosas de Mi Banco S.A., Santa Clara 2018	La gestión financiera se relaciona significativamente con las cuentas por cobrar dudosas de Mi Banco S.A., Santa Clara 2018	V1 : GESTION FINANCIERA	$X \longleftrightarrow Y$ $X \longleftrightarrow Y_1$
2 ¿En qué medida se relaciona la gestión financiera en las cuentas incobrables de Mi Banco S.A., Santa Clara 2018?	Determinar en qué medida se relaciona la gestión financiera en las cuentas incobrables de Mi Banco S.A., Santa Clara 2018	La gestión financiera se relaciona significativamente con las cuentas incobrables de Mi Banco S.A., Santa Clara 2018	V2: CUENTAS POR COBRAR	$X \longleftrightarrow Y_2$ $X \longleftrightarrow Y_3$
3 ¿En qué medida se relaciona la gestión financiera en la recuperación de las cuentas por cobrar de Mi Banco S.A., Santa Clara 2018?	Determinar en qué medida se relaciona la gestión financiera en la recuperación de las cuentas por cobrar de Mi Banco S.A., Santa Clara 2018	La gestión financiera se relaciona significativamente con la recuperación de las cuentas por cobrar de Mi Banco S.A., Santa Clara 2018		

Anexo 02: Matriz Instrumental

Título: “Gestión Financiera y su Relación en las Cuentas por Cobrar de Mi Banco Santa Clara, 2018”

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	DEFINICION INSTRUMENTAL	DEFINICION OPERACIONAL	TECNICAS E INSTRUMENTO	FUENTE	
Gestión Financiera	Política de créditos	Políticas de Crédito de inversión	En la entidad financiera, las políticas de créditos de inversión están bien establecidas				
		Políticas de Crédito bancarizados	En la entidad financiera, las políticas de créditos bancarizados están de acorde al requerimiento del mercado				
		Políticas de Crédito entre comerciantes	En la entidad financiera, las políticas de créditos entre comerciantes son de acorde a la competencia en el mercado de las micro-finanzas				
	Política de Cobranza	La calidad de las cuentas comerciales aceptadas.	En la entidad financiera, la calidad de las cuentas comerciales aceptadas en mora influyen en la bancarización de nuevos cliente				
		La duración del período de crédito	En la entidad financiera, la duración del periodo de crédito en la política de cobranza es favorables para la empresa				
		El descuento por pronto pago	En la entidad financiera, el descuento por pronto pago de la política de cobranza es favorable para la empresa o el cliente				
	Indicadores Financieros	Indicador de efectividad	Indicador de efectividad	En la entidad financiera, la efectividad es un indicador importante dentro de los indicadores financieros de gestión			
			Indicador de eficacia	En la entidad financiera, la eficacia es un importante indicador dentro de los indicadores financieros de gestión			
			Indicador de efectividad	En la entidad financiera, la efectividad es un indicador importante dentro de los indicadores financieros de gestión			

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo
3. Ni acuerdo ni desacuerdo
4. Desacuerdo
5. totalmente desacuerdo

Técnica: Encuesta

Se aplicara a 30 asesores de negocios de la agencia de santa clara mi banco

Cuentas cobrar	por	Cuentas Dudosas	Rotación de cuentas por cobrar	En la entidad financiera, la rotación de cuentas por cobrar es un punto importante dentro de las cuentas dudosas	Instrumento: Cuestionario
			Promedio de cobranza	En la entidad financiera, el promedio de cobranza de la cuentas dudosas son favorables para la empresa	
			Visita personales a clientes morosos	En la entidad financiera, las visitas personales a clientes morosos de las cuentas dudosas ayudan a la recuperación de la cuenta	
	Intensidad de cuentas	a cargo de clientes (bancarizados)	a cargo de clientes (bancarizados)	En la entidad financiera, los clientes bancarizados afectan en la intensidad de la recuperación de las cuentas por cobrar	
			a cargo de Pequeñas empresas	En la entidad financiera, las cuentas a cargo de pequeñas empresas afectan en la recuperación de las cuentas por cobrar	
			Promedio de incobrabilidad de la cartera	En la entidad financiera, el promedio de incobrabilidad de cartera afecta en la colocación de nuevos créditos	
	Recuperación de cuentas	de	Procedimientos legales o cobro judicial	En la entidad financiera, los procedimientos legales o cobro judicial ayuda en la recuperación de las cuentas morosas	
			Condiciones para la Recuperabilidad	En la entidad financiera, las condiciones para la Recuperabilidad de la recuperación de las cuentas por cobrar son adecuadas para la empresa	
			Créditos castigados	En la entidad financiera, los créditos castigados afectan en la colocación de clientes.	

Anexos 03: Instrumentos

Cuestionario

GESTION FINANCIERA Y SU RELACION CON LAS CUENTAS POR COBRAR

Cargo:

Fecha:

En seguida, Ud. Encontrará algunas preguntas sobre las gestiones financieras y su relación con las cuentas por cobrar con la finalidad de recopilar información.

Marque el valor en cuadro de acuerdo a su apreciación;

- 1. Totalmente en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Ni acuerdo, Ni desacuerdo
- 4. De acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo

Gestión Financiera					
Política de créditos	1	2	3	4	5
En la entidad financiera, las políticas de créditos de inversión están bien establecidas					
En la entidad financiera, las políticas de créditos bancarizados están de acorde al requerimiento del mercado					
En la entidad financiera, las políticas de créditos entre comerciantes son de acorde a la competencia en el mercado de las micro-finanzas					
Política de Cobranza	1	2	3	4	5
En la entidad financiera, la calidad de las cuentas comerciales aceptadas en mora influyen en la bancarización de nuevos cliente					
En la entidad financiera, la duración del periodo de crédito en la política de cobranza es favorables para la empresa					
En la entidad financiera, el descuento por pronto pago de la					

política de cobranza es favorable para la empresa o el cliente					
Indicadores Financieros de Gestión	1	2	3	4	5
En la entidad financiera, la eficiencia es un importante indicador financiero de gestión					
En la entidad financiera, la eficacia es un importante indicador dentro de los indicadores financieros de gestión					
En la entidad financiera, la efectividad es un indicador importante dentro de los indicadores financieros de gestión					
Cuentas por cobrar					
Cuentas Dudosas	1	2	3	4	5
En la entidad financiera, la rotación de cuentas por cobrar es un punto importante dentro de las cuentas dudosas					
En la entidad financiera, el promedio de cobranza de la cuentas dudosas son favorables para la empresa					
En la entidad financiera, las visitas personales a clientes morosos de las cuentas dudosas ayudan a la recuperación de la cuenta					
Intensidad de cuentas	1	2	3	4	5
En la entidad financiera, los clientes bancarizados afectan en la intensidad de la recuperación de las cuentas por cobrar					
En la entidad financiera, las cuentas a cargo de pequeñas empresas afectan en la recuperación de las cuentas por cobrar					
En la entidad financiera, el promedio de incobrabilidad de cartera afecta en la colocación de nuevos créditos					
Recuperación de cuentas	1	2	3	4	5
En la entidad financiera, los procedimientos legales o cobro judicial ayuda en la recuperación de las cuentas morosas					
En la entidad financiera, las condiciones para la Recuperabilidad de la recuperación de las cuentas por cobrar son adecuadas para la empresa					
En la entidad financiera, los créditos castigados afectan en la colocación de clientes.					

Anexo N° 4: Carta de Autorización

“Año del Dialogo y Reconciliación Nacional”


Ate, 16 abril de 2018

Srta. : Perez Chara, Sandra

Asunto : Autorización de la información de Mi Banco, agencia Santa Clara.

Autorizo a la Srta. Perez Chara, Sandra identificada con DNI N° 77506381, con código 6500022250; Alumna de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Contabilidad. Autorizo brindar la información de la empresa, manteniendo la ética profesional de la información requerida. La tesis denominada “Gestión Financiera y su Relación en las Cuentas por Cobrar de Mi Banco S.A, Santa Clara-2018”.

Atentamente,



Wendy Patricia Arenas Chacac Pérez
Gerente de Agencia

Gerente General

Anexo N° 5: Validación de Expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la gestión Financiera y las cuentas por cobrar

1: MD: Muy en Desacuerdo 2: D: Desacuerdo 3: A: Acuerdo 4: MA: Muy de Acuerdo

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
GESTIÓN FINANCIERA														
DIMENSIÓN 1: POLÍTICA DE CRÉDITOS														
1	En la entidad financiera, las políticas de créditos de inversión están bien establecidas				X				X					X
2	En la entidad financiera, las políticas de créditos bancarizados están de acorde al requerimiento del mercado				X				X					X
3	En la entidad financiera, las políticas de créditos entre comerciantes son de acorde a la competencia en el mercado de las micro-finanzas				X				X					X
DIMENSIÓN 2: POLÍTICA DE COBRANZA														
4	En la entidad financiera, la calidad de las cuentas comerciales aceptadas en mora influyen en la bancarización de nuevos cliente				X				X					X
5	En la entidad financiera, la duración del periodo de crédito en la política de cobranza es favorables para la empresa				X				X					X
6	En la entidad financiera, el descuento por pronto pago de la política de cobranza es favorable para la empresa o el cliente				X				X					X
DIMENSIÓN 3: INDICADORES FINANCIEROS DE GESTIÓN														
7	En la entidad financiera, la eficiencia es un importante indicador financiero de gestión				X				X					X
8	En la entidad financiera, la eficacia es un importante indicador dentro de los indicadores financieros de gestión				X				X					X
9	En la entidad financiera, la efectividad es un indicador importante dentro de los indicadores financieros de gestión				X				X					X
CUENTAS POR COBRAR														
DIMENSIÓN 1: CUENTAS DUDOSAS														
10	En la entidad financiera, la rotación de cuentas por cobrar es un punto importante dentro de las cuentas dudosas				X				X					X
11	En la entidad financiera, el promedio de cobranza de la cuentas dudosas son favorables para la empresa				X				X					X
12	En la entidad financiera, las visitas personales a clientes morosos de las cuentas dudosas ayudan a la recuperación de la cuenta				X				X					X
DIMENSION 2: INTENSIDAD DE CUENTAS														
13	En la entidad financiera, los clientes bancarizados afectan en la intensidad de la recuperación de las cuentas por cobrar				X				X					X
14	En la entidad financiera, las cuentas a cargo de pequeñas empresas afectan en la recuperación de las cuentas por cobrar				X				X					X
15	En la entidad financiera, el promedio de incobrabilidad de cartera afecta en la colocación de nuevos créditos				X				X					X
DIMENSIÓN 3: RECUPERACIÓN DE CUENTAS														
16	En la entidad financiera, los procedimientos legales o cobro judicial ayuda en la				X				X					X
Sugerencias														



	recuperación de las cuentas morosas					X							X						X
17	En la entidad financiera, las condiciones para la Recuperabilidad de la recuperación de las cuentas por cobrar son adecuadas para la empresa					X							X						X
18	En la entidad financiera, los créditos castigados afectan en la colocación de clientes.					X							X						X

Observaciones: Ninguna

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Eva María Palacios Ramírez DNI: 09.22.9174

Especialidad del validador: Economista - Contador

Lima de...13/11 del 2018

Firma del Experto Informante.
Especialidad

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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 gestión Financiera y las cuentas por cobrar

1: MD: Muy en Desacuerdo 2: D: Desacuerdo 3: A: Acuerdo 4: MA: Muy de Acuerdo

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	GESTIÓN FINANCIERA													
	DIMENSIÓN 1: POLÍTICA DE CRÉDITOS													
1	En la entidad financiera, las políticas de créditos de inversión están bien establecidas				X				X				X	
2	En la entidad financiera, las políticas de créditos bancarizados están de acorde al requerimiento del mercado				X				X				X	
3	En la entidad financiera, las políticas de créditos entre comerciantes son de acorde a la competencia en el mercado de las micro-finanzas				X				X				X	
	DIMENSIÓN 2: POLÍTICA DE COBRANZA													
4	En la entidad financiera, la calidad de las cuentas comerciales aceptadas en mora influyen en la bancarización de nuevos cliente				X				X				X	
5	En la entidad financiera, la duración del periodo de crédito en la política de cobranza es favorables para la empresa				X				X				X	
6	En la entidad financiera, el descuento por pronto pago de la política de cobranza es favorable para la empresa o el cliente				X				X				X	
	DIMENSIÓN 3: INDICADORES FINANCIEROS DE GESTIÓN													
7	En la entidad financiera, la eficiencia es un importante indicador financiero de gestión				X				X				X	
8	En la entidad financiera, la eficacia es un importante indicador dentro de los indicadores financieros de gestión				X				X				X	
9	En la entidad financiera, la efectividad es un indicador importante dentro de los indicadores financieros de gestión				X				X				X	
	CUENTAS POR COBRAR													
	DIMENSIÓN 1: CUENTAS DUDOSAS													
10	En la entidad financiera, la rotación de cuentas por cobrar es un punto importante dentro de las cuentas dudosas				X				X				X	
11	En la entidad financiera, el promedio de cobranza de las cuentas dudosas son favorables para la empresa				X				X				X	
12	En la entidad financiera, las visitas personales a clientes morosos de las cuentas dudosas ayudan a la recuperación de la cuenta				X				X				X	
	DIMENSION 2: INTENSIDAD DE CUENTAS													
13	En la entidad financiera, los clientes bancarizados afectan en la intensidad de la recuperación de las cuentas por cobrar				X				X				X	
14	En la entidad financiera, las cuentas a cargo de pequeñas empresas afectan en la recuperación de las cuentas por cobrar				X				X				X	
15	En la entidad financiera, el promedio de incobrabilidad de cartera afecta en la colocación de nuevos créditos				X				X				X	
	DIMENSIÓN 3: RECUPERACIÓN DE CUENTAS													
N°														Sugerencias
16	En la entidad financiera, los procedimientos legales o cobro judicial ayuda en la				X				X				X	



	recuperación de las cuentas morosas				X				X				X
17	En la entidad financiera, las condiciones para la Recuperabilidad de la recuperación de las cuentas por cobrar son adecuadas para la empresa				X				X				X
18	En la entidad financiera, los créditos castigados afectan en la colocación de clientes.				X				X				X

Observaciones: Corrección de redacción

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Samaniego Montoya, Celfa Mónica..... DNI: 09727649.....

Especialidad del validador: Contadora Pública Colegada Maestría en Contabilidad y Finanzas.....

Lima de 12/11 del 2018

Firma del Experto Informante.

Especialidad

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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 gestión Financiera y las cuentas por cobrar

1: MD: Muy en Desacuerdo 2: D: Desacuerdo 3: A: Acuerdo 4: MA: Muy de Acuerdo

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	GESTIÓN FINANCIERA													
	DIMENSIÓN 1: POLÍTICA DE CRÉDITOS													
1	En la entidad financiera, las políticas de créditos de inversión están bien establecidas				X				X				X	
2	En la entidad financiera, las políticas de créditos bancarizados están de acorde al requerimiento del mercado				X				X				X	
3	En la entidad financiera, las políticas de créditos entre comerciantes son de acorde a la competencia en el mercado de las micro-finanzas				X				X				X	
	DIMENSIÓN 2: POLÍTICA DE COBRANZA													
4	En la entidad financiera, la calidad de las cuentas comerciales aceptadas en mora influyen en la bancarización de nuevos cliente				X				X				X	
5	En la entidad financiera, la duración del periodo de crédito en la política de cobranza es favorables para la empresa				X				X				X	
6	En la entidad financiera, el descuento por pronto pago de la política de cobranza es favorable para la empresa o el cliente				X				X				X	
	DIMENSIÓN 3: INDICADORES FINANCIEROS DE GESTIÓN													
7	En la entidad financiera, la eficiencia es un importante indicador financiero de gestión				X				X				X	
8	En la entidad financiera, la eficacia es un importante indicador dentro de los indicadores financieros de gestión				X				X				X	
9	En la entidad financiera, la efectividad es un indicador importante dentro de los indicadores financieros de gestión				X				X				X	
	CUENTAS POR COBRAR													
	DIMENSIÓN 1: CUENTAS DUDOSAS													
10	En la entidad financiera, la rotación de cuentas por cobrar es un punto importante dentro de las cuentas dudosas				X				X				X	
11	En la entidad financiera, el promedio de cobranza de la cuentas dudosas son favorables para la empresa				X				X				X	
12	En la entidad financiera, las visitas personales a clientes morosos de las cuentas dudosas ayudan a la recuperación de la cuenta				X				X				X	
	DIMENSION 2: INTENSIDAD DE CUENTAS													
13	En la entidad financiera, los clientes bancarizados afectan en la intensidad de la recuperación de las cuentas por cobrar				X				X				X	
14	En la entidad financiera, las cuentas a cargo de pequeñas empresas afectan en la recuperación de las cuentas por cobrar				X				X				X	
15	En la entidad financiera, el promedio de incobrabilidad de cartera afecta en la colocación de nuevos créditos				X				X				X	
N°	DIMENSIÓN 3: RECUPERACIÓN DE CUENTAS													
16	En la entidad financiera, los procedimientos legales o cobro judicial ayuda en la				X				X				X	



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, Carlos Alberto Vasquez Villanueva
..... docente de la Facultad Ciencias Empresariales y
Escuela Profesional Contabilidad de la Universidad César Vallejo Sede Ate
(precisar filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada

.. Gestión Financiera y su Relación en las Cuentas
por Cobrar de M^o Banco S.A, Santa Clara 2018.
.....

.....",
del (de la) estudiante Perez Chara Sandra
....., constato que la investigación tiene un índice de
similitud de 35% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó 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.

Lugar y fecha Lima, 15 de diciembre del 2018


.....
Firma

Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: 0023680





Elaboró Dirección de Investigación

Revisó



Responsable del SGC





Vicerrectorado de Investigación



Resumen de coincidencias

25 %

- 1 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante 9 % >
- 2 repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet 7 % >
- 3 repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet 1 % >
- 4 repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet 1 % >
- 5 repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet 1 % >
- 6 repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet 1 % >
- 7 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante 1 % >



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Gestión Financiera y su Relación en las Cuentas por Cobrar de Mi Banco S.A, Santa Clara 2018

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTORA:
Pérez Chara, Sandra

ASESOR:
Mg. Vásquez Villanueva, Carlos Alberto



El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don
(a) Perez Chara Sandra
cuyo título es: Gestión Financiera y su Relación en las Cuentas Por cobrar de Mi Banco S.A., Santa Clara 2018.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 17 (número) Diecisiete (letras).

Trujillo (o Filial) 15 de 12 del 2018


PRESIDENTE


SECRETARIO


VOCAL





Elaboro	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------





Yo Sandra Perez Chara....., identificado con DNI N° 77506381
 egresado de la Escuela Profesional de Contabilidad..... de la
 Universidad César Vallejo, autorizo () , No autorizo () la divulgación y
 comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado
 "Gestión Financiera y su Relación en las Cuentas por Cobrar de
Mi Banco S.A. Santa Cruz" en el Repositorio Institucional de la UCV
 (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822,
 Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



 FIRMA

DNI: 77506381

FECHA: 15 de 12 del 2018

			
			
Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Vicerectorado de Investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:

Programa de estudios de Contabilidad

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Sandra Perez Chara

TÍTULO DE LA TESIS:

Gestión Financiera y su Relación en las Cuentas por Cobrar de Mi Banco S.A.,
Santa Clara 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Contador Publico

SUSTENTADO EN FECHA: 15-12-2018

NOTA O MENCIÓN: 17



[Handwritten signature]

ALBERTO MIGUEL
VIZCARRA QUIJONES

NOMBRE Y FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN (SELLO DE LA ESCUELA)