



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Estrategias de cobranza y liquidez en servicios financieros  
Prestacash SRL, Sechura 2018-2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

**AUTORES:**

Marrufo Paiva, Christian Henry ([orcid.org/0000-0003-4874-0967](https://orcid.org/0000-0003-4874-0967))

Panta Fiestas, Rosa Isabel ([orcid.org/0000-0001-7542-5706](https://orcid.org/0000-0001-7542-5706))

**ASESORES:**

Dr. Castañe Gonzales, Jaime Laramie ([orcid.org/0000-0002-9522-6162](https://orcid.org/0000-0002-9522-6162))

Dra. Huacchillo Pardo, Letty Angelica ([orcid.org/0000-0002-6862-7219](https://orcid.org/0000-0002-6862-7219))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A nuestro señor todopoderoso, a nuestros padres y en especial a nuestros hijos; sin ellos no pudo ser posible la realización de este presente estudio.

## **Agradecimiento**

A nuestra casa de estudio por estos años de enseñanza y dedicación y a nuestra empresa por habernos permitido ser parte de nuestro presente estudio.

## Índice de contenidos

|   |           |
|---|-----------|
| Dedicatoria.....  | ii        |
| Agradecimiento.....   | iii       |
| Índice de contenidos.....   | iv        |
| Resumen.....  | vi        |
| Abstract.....   | vii       |
| I. INTRODUCCIÓN.....  | 1         |
| II. MARCO TEÓRICO.....  | 5         |
| III. METODOLOGÍA.....   | 12        |
| <b>3.1. Tipo y diseño de investigación.....</b>                   | <b>12</b> |
| <b>3.1.1. Tipo de investigación.....</b>                          | <b>12</b> |
| <b>3.1.2. Diseño de investigación.....</b>                        | <b>12</b> |
| <b>3.2. Variables y operacionalización:.....</b>                  | <b>13</b> |
| <b>3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....</b> | <b>14</b> |
| <b>3.3.1. Población.....</b>                                      | <b>14</b> |
| <b>3.3.2. Muestra.....</b>  | <b>14</b> |
| <b>3.3.3. Muestreo.....</b>                                       | <b>15</b> |
| <b>3.3.4. Análisis de datos.....</b>                              | <b>15</b> |
| <b>3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....</b>  | <b>16</b> |
| <b>3.5. Procedimientos.....</b>                                   | <b>18</b> |
| <b>3.6. Método de análisis de datos.....</b>                      | <b>18</b> |
| <b>3.7. Aspectos éticos.....</b>                                  | <b>18</b> |
| IV. RESULTADOS.....   | 20        |
| V. DISCUSIÓN.....   | 26        |
| VI. CONCLUSIONES.....   | 29        |
| VII. RECOMENDACIONES.....   | 30        |
| REFERENCIAS.....  | 31        |
| ANEXOS.....   | 38        |

## Índice de tablas

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1 Muestra .....  | 15 |
| Tabla 2 Instrumento de recolección de datos .....  | 17 |
| Tabla 3 Determinación de estrategias de cobranza para mejorar la liquidez20                                      |    |
| Tabla 4 Identificación de estrategias de cobranza .....  | 20 |
| Tabla 5 Dimensión de Procedimientos de cobranza.....   | 21 |
| Tabla 6 Dimensión de Políticas de cobranza.....  | 21 |
| Tabla 7 Dimensión de gestiones de recuperación .....   | 22 |
| Tabla 8 Análisis de ratio razón corriente.....   | 22 |
| Tabla 9 Análisis de ratio prueba ácida .....   | 23 |
| Tabla 10 Análisis de ratio capital de trabajo .....  | 24 |
| Tabla 11 Propuesta de estrategias de cobranza .....  | 25 |
| Tabla 12 Matriz de operacionalización de variable: Estrategias de cobranzas.....                                 | 38 |
| Tabla 13 Matriz de operacionalización de variable: Liquidez.....   | 39 |
| Tabla 14 Matriz de consistencia: Estrategias de cobranza y liquidez en servicios financieros Prestacash SRL..... | 40 |

## Resumen

La investigación, tuvo como objetivo general: Determinar estrategias de cobranza para mejorar la liquidez en servicios financieros Prestacash SRL, Sechura 2018-2022.

Se estableció una metodología de investigación básica, con su respectivo enfoque cuantitativo, aplicándose la técnica de la encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario. La población estuvo compuesta por 20 colaboradores, la muestra por 10 colaboradores del área de créditos y cobranzas y área legal.

Como resultados se determinó que en el año 2018 la empresa obtuvo una liquidez de 21.64%, en el 2019 un 9.79%, en el 2020 un 1.44% y en el 2021 un 0.98%; por lo que se indicó que el transcurrir de los años las empresas viene disminuyendo su nivel liquidez.

Una de la conclusión fue la determinación de estrategias de cobranza para mejorar la liquidez, que se basa en los siguientes como son; los procedimientos de cobranza, políticas de cobranzas y las gestiones de recuperación, las cuales son necesarias e importantes para mejorar la liquidez en servicios financieros Prestacash SRL.

Palabras clave: Estrategias de cobranza, liquidez, políticas de cobranza, ratios financieros.

## **Abstract**

The research had as general objective: Determine collection strategies to improve liquidity in Financial Services Prestacash SRL, Sechura 2018-2022.

A basic research methodology was established, with its respective quantitative approach, applying the survey technique whose instrument was the questionnaire. The population was made up of 20 collaborators, the sample by 10 collaborators from the area of credits and collections and legal area.

As results, it was determined that in 2018 the company obtained a liquidity of 21.64%, in 2019 9.79%, in 2020 1.44% and in 2021 0.98%; Therefore, it was indicated that over the years the company has been decreasing its liquidity level.

One of the conclusions was the determination of collection strategies to improve liquidity, which is based on the following as they are; collection procedures, collection policies and recovery efforts, which are necessary and important to improve liquidity in Prestacash SRL Financial Services.

**Keywords:** Collection strategies, liquidity, collection policies, financial ratios.

## I. INTRODUCCIÓN

Para poder tener un amplio conocimiento de estrategias de cobranza en el ámbito internacional según Bedoya (2017) en su artículo científico, se centró en estudiar el proceder de los procesos crediticios para el continente Americano, centrando su atención en aquellos factores que se presentan más a menudo en estos procesos y la relación que tienen con los factores correspondientes de liquidez, por lo que los resultados mostraron que alrededor de un tercio de los procesos crediticios, es explicada por motivos en general a las naciones más miradas, que los problemas de liquidez tiene una consecuencia sobre el crédito en la región.

También vale precisar que según Arturo (2020) en su artículo científico, se observó la falta de estudios en profundidad y en la naciente idea del inicio de un sistema de gestión del riesgo de liquidez. Uno de los riesgos más influyentes es el de liquidez, por lo que instituciones financieras están en la responsabilidad de tener la capacidad para afrontar los pasivos. Asimismo, según Orellana (2020) en su artículo científico, indicó que una organización se enfrenta a muchos tipos diferentes de riesgos como son los sistemáticos y no sistemáticos por lo que este estudio se centra en analizar la falta de solvencia y liquidez en el sector textil.

De la misma forma, para Filgueira (2020) en su artículo, analizó la pandemia del COVID 19 como una triple crisis combinada en la que en esta oportunidad se enfocaron en la repercusión económica del continente, principalmente en el país, la cual dieron como factor esencial la caída del PBI, así como también las altas tasas de desempleo, hacen que esto influya de manera determinante en las altas tasas de morosidad y el bajo porcentaje de liquidez, por ello se ha determinado varias estrategias en conjunto con los gobiernos, créditos en convenios con el Estado para reactivar la economía, retiro de CTS y AFP, así como también congelamiento y restructuración de créditos para su pronta recuperación de la mano con el reinicio de las actividades económicas.

Asimismo, según Golman y Bekerman (2018), estudió las diferentes causas

del porque una persona llega a incurrir en atrasos, por lo cual llegan a observar muchas casuísticas como problemas familiares, inestabilidad laboral, reducción de ingresos, enfermedad, cultura de pago y otros, por lo que determinan la importancia del seguimiento de los créditos impagos ya que, esto no implica la pérdida definitiva para la entidad.

Además, según Mera y Ordoñez (2017), después de haber verificado la morosidad con respecto a la cartera de créditos y estableciendo tratamientos correspondientes de la adecuada información de los clientes e indicadores; con la finalidad de poder cuantificar la rentabilidad y liquidez de la organización, esto ayudó a que la empresa tenga mejor rentabilidad y liquidez que le permita poder cumplir con sus deudas en los plazos establecidos.

En lo que respecta al ámbito nacional según Mantilla y Huanca (2020) encontraron una conexión importante entre las cuentas a cobrar y la capacidad financiera para cumplir con sus compromisos u obligaciones y esto no afecte a los objetivos financieros y económicos. Asimismo, según Gutiérrez y Tapia (2020) indicó que la liquidez inicia de manera indirecta en el dinero, de tal modo que establezca posibilidades de conversión y que las organizaciones puedan asumir sus obligaciones a un corto plazo.

Además, según Ramírez y Maldonado (2020) argumentaron que existe relación entre la rentabilidad y liquidez, no se halló trascendencia para ser un componente destacado, ya que los fondos de una empresa se componen principalmente de activos necesarios para la obtención de créditos. De igual manera según Campodónico (2020) en relación a la información brindada por colaboradores que tienen relación laboral en el área de cobranzas, las acciones de gestión de cobranzas y la utilización de estrategias de cobranzas fue desarrollada de manera deficiente, por lo que se determinó que esta gestión de cobranzas empleadas, no influyeron de manera positiva en la liquidez de la organización.

A raíz de la problemática es necesario la implementación de estrategias de cobranza en la empresa servicios financieros Prestacash, al ser una organización

dedicada a la intermediación financiera, que otorga préstamos a personas naturales, pero en los últimos años se incrementó la morosidad a pesar de que ya se ha reactivado la economía producto de la pandemia covid-19 y en la gran mayoría de peruanos se vieron reducidos sus ingresos; afectando no solo a la empresa en mención sino a la gran mayoría de entidades financieras, lo que conllevó a la falta de liquidez en el empresa, ya que no se cuenta con estrategias de cobranzas para una mayor gestión de la cartera de clientes y así poder recuperar liquidez en la empresa. Las estrategias para las cobranzas en la institución fueron ineficientes, ya que algunos colaboradores las desconocen y otros no están capacitados, esto lleva a que no exista un buen indicador de recuperación del crédito, ocasionando que los índices de liquidez en la empresa disminuyan.

Dado la problemática analizada se tuvo como problema general: ¿De qué manera las estrategias de cobranza mejoran la liquidez en la empresa servicios financieros Prestacash SRL, año 2018-2022? Y tuvo como problemas específicos: ¿De qué manera se identificarán las estrategias de cobranza en la empresa servicios financieros Prestacash SRL, 2018-2022?, ¿De qué manera el nivel de liquidez en la empresa servicios financieros Prestacash SRL ha variado en los periodos 2018-2022? Y ¿De qué manera la implementación de estrategias de cobranza en la empresa servicios financieros Prestacash SRL mejoró la liquidez en los periodos 2018-2022? El presente estudio se justificó desde los puntos de vista teórico, porque el contar con la estrategias de cobranzas ayudó de manera eficiente obtener mejora en la liquidez; en la justificación metodológica, se utilizaron cuestionarios, encuestas y se emplearon los estados financieros para el análisis y gestión de la cobranza; en lo que respecta a la justificación social ayudó a la empresa y a otras, debido a que se le brindó nuevas estrategias adecuadas de cobranza, y que estas permitieron mejorar los indicadores adecuados de liquidez y que la organización logre cumplir con sus obligaciones.

Se planteó como objetivo general: Determinar estrategias de cobranza para mejorar la liquidez en servicios financieros Prestacash SRL, Sechura 2018-2022 y

tuvo como objetivos específicos: Identificar estrategias de cobranza en servicios financieros Prestacash SRL, Sechura 2018-2022, Analizar el nivel de liquidez en servicios financieros Prestacash SRL, Sechura 2018-2022 y finalmente: Proponer la implementación de estrategias de cobranza para mejorar la liquidez en servicios financieros Prestacash SRL, Sechura 2018-2022. Asimismo, se tuvo como hipótesis principal: La implementación de estrategias de cobranza si mejora la liquidez en servicios financieros Prestacash SRL, Sechura 2018-2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En el marco teórico se consideran como antecedentes nacionales a los autores como: Castillo (2021), quien propuso implementar estrategias de cobranzas que permitan obtener la adecuada liquidez suficiente en las en las empresas y de esta forma se puedan realizar y cumplir con los pasivos en los plazos establecidos, así de esta manera se puedan reducir los resultados negativos e incrementar la eficiencia de la organización, al no contar con políticas de cobranza, procedimientos o criterios en la recuperación de los créditos otorgados, no existe garantía del retorno inmediatos de estos créditos lo que afectaría la liquidez de la empresa.

De la misma forma, Vásquez (2021) manifestó que, así como la liquidez, la rentabilidad son dos factores que deben ir en conjunto ya que ambas sirvieron para la toma de decisiones y analizar para una posible inversión. Una empresa el solo presentar liquidez y no rentabilidad o viceversa, conllevaron a un problema financiero; por lo que se buscó en un corto o mediano plazo que se solucione el problema de liquidez para poder afrontar las obligaciones.

En su tesis, Vidal (2021) indicó que, para obtener mejores estrategias de cobranza se tuvo en cuenta los componentes sociales que contribuyeron en la administración de los créditos, esto permitió afrontar soluciones y prevenir contra los componentes detectados, teniendo así una mejor liquidez siempre y cuando se realice un adecuado cruce de información y tener en claro siempre la necesidad del cliente para así poder asegurar el retorno del crédito otorgado y generar mayor liquidez de nuestra empresa.

Asimismo, Bances (2021) detalló que, las estrategias en lo que corresponde las gestiones de cobranza para lograr un resultado óptimo debió alcanzar y primar un cierto nivel de eficiencia, ya que se consideró una herramienta importante para que las organizaciones logren enfrentar los diferentes cambios económicos que puedan encontrar. De la misma forma, Ticona (2020) indicó que, las estrategias de cobranza tuvieron una conexión directa con todas las fases correspondientes a las

finanzas y lo que respecta a la clasificación de clientes, de la misma manera con los procedimientos y medios de pago.

De la misma forma, Altamirano (2020) concluyó que, la institución no contaba con estrategias eficientes para mejorar la liquidez, lo cual ocasionó que no mejore su nivel de liquidez para cubrir sus pasivos. Durante los últimos años el nivel de liquidez fue disminuyendo y en algunos años fue constante, debido a la inadecuada gestión que posee.

Según refiere, Licera y Saavedra (2019) indicó que, tras las evidencias en los deficientes procedimientos para otorgar un crédito y que después de realizar la implementación, los índices de mora disminuyeron y por lo consiguiente el ratio de liquidez aumentó. Asimismo, nos refirió que, se incidió en la efectividad de conseguir una estrategia preventiva que debió estar basada en técnicas para obtener un amplio conocimiento de los clientes, de tal manera que las cobranzas beneficien a la organización.

En lo que refiere a los antecedentes internacionales se tomaron como referencia los trabajos de los autores como: Luna (2021), con la premisa de poder sacar lo mejor de estas estrategias e instalarlas en nuestro proyecto, es así que se observó que si una entidad no cuenta con los controles suficientes dentro del departamento de cobranza, en el caso que a nuestros clientes se les dificulte cumplir con sus compromisos de pago, esto afectó la permanencia del negocio, es decir, que se vieron afectados en la liquidez y la solvencia de la entidad. Asimismo, si se hubiera contado con un reglamento o con políticas para el departamento de crédito y cobranza, hubiera ayudado a regular las cuentas por cobrar evitando los retrasos en pagos y pérdidas de cartera.

Asimismo, Fajardo y Loy (2020), propuso implementar una política de admisión de créditos donde los colaboradores y clientes sigan un patrón claro y preciso; y que este proceso comprometió al personal a la pronta recuperación de la cartera y los clientes cumplan con lo acordado en el contrato firmado y los atrasos no les genere mora ni para asumir sus obligaciones.

De la misma manera, Román (2020) indicó que, dentro de algunos elementos externos o ajenos a la institución, se logró mantener posición en el mercado, logrando encontrar alternativas que le permitan conseguir el adecuado crecimiento; sin embargo, no consideró que se haya tomado el respectivo análisis financiero y toma de las mejores decisiones para lograr que el crecimiento sea mayor.

Freire (2019) refirió que, las empresas en lo general no estimaron considerar una planificación con respecto al cumplimiento de sus obligaciones tributarias e impuestos, ya que estos son los que generaron rentabilidad y liquidez en las empresas. Además, Espín y Campoverde (2018) concluyó que las estrategias desarrolladas para poder otorgar un crédito son deficientes, de tal manera que no contaban con normas y reglamentos establecidos; además, el personal del área de créditos no mantenía sus funciones determinadas y no iban con la veracidad de la organización.

Referente a las teorías según Levy (2009) indicó que, las estrategias de cobranza fueron aquellos métodos que las entidades tiene que seguir con el fin de lograr y gestionar la recuperación de la cartera vencida, y que fue importante que se mantenga un diseño oportuno donde se tenga en consideración las políticas y procedimiento de cobranzas, políticas del mercado, la libre competencia, los diferentes tipos de clientes que puedan contar las empresas. El término moroso cuenta con varios significados, pero el más importante, es el retraso del cumplimiento de pago se llama mora, cuando la deuda se encuentra en estado vencido (Castañeda y Tamayo).

También Morales y Carhuancho (2020) detalló que, la implementación de estrategias se debió estructurar junto a políticas y procedimientos de cobranza, para gestionar de manera eficientes los cobros, de esta forma se lograron objetivos y resultados eficientes. Además, Koontz y Heinrich (2003) consideró que, las estrategias fue una de las decisiones para lograr la misión y los objetivos; y que estas debieron ser identificadas, diseñados y ser emergentes; ya que una estrategia muy bien diseñada permitió dirigir y de esta manera la empresa logre

adoptar la mejor posición financiera que se verán reflejados en los acontecimientos que produce el mercado, la competencia; cuya finalidad fue alcanzar y las metas y objetivos trazados.

A su vez según, Ruesta (2019) demostró que, los procedimientos de cobranzas tuvieron un valor importante para realizar una gestión eficiente, a través de la optimización de los recursos y su aplicación aportó previniendo y reduciendo la morosidad en la cartera de clientes, logrando así implementar dentro del área de créditos un registro que ayudaron a perfeccionar las cobranzas de acuerdo al tipo de deuda que se gestionó

El procedimiento del seguimiento de morosidad para Morales y Morales (2014), se debió realizar de manera oportuna y diaria, con el fin de que los asesores estén informados e identifiquen causas de los atrasos, de tal manera esto ayudó a una adecuada gestión de la cartera vigente y que no conlleven a la perdida. Asimismo, las notificaciones, fue la comunicación escrita enviada al cliente y su aval de ser el caso, en la que se exhorta al pago del saldo deudor del crédito, fueron utilizadas en las diferentes etapas de cobranza del crédito; estas se debían remitir al domicilio declarado por el cliente. De igual forma las visitas a los domicilios del cliente se realizaron con la finalidad de que los asesores de créditos se informen sobre las causas que conllevaron a los atrasos por parte del cliente y así tomar acciones inmediatas y evitar el deterioro del crédito otorgado.

Las políticas de cobranza de acuerdo a Ettinger y Goliet (2000) indicó que, estas mostraron las adecuadas técnicas que se deben aplicar en todas las empresas para recuperar las cuentas por cobrar en la fecha pactada de su vencimiento. Además, según Montaña (1993), indicó que, los sistemas de cobranza nos definen como el procedimiento administrativo que tuvo como objetivo principal la recuperación del monto correspondiente a las ventas en estado vencido por la cual dependerán los ingresos. Por lo tanto, permitió a las organizaciones actuar de manera eficaz en lo que corresponde a gestiones de cobranza, de esta manera facilitó el adecuado uso de las mismas.

La cobranza preventiva, es a los clientes con créditos al día y de tal manera que mantengan la puntualidad y así evitar que la morosidad incremente. Asimismo, el realizar recordatorios de pagos como los mensajes o llamadas a clientes con un nivel de riesgo medio, será de vital importancia y ayudará a que los clientes permanezcan informados sobre sus fechas de vencimiento.

La cartera vencida, corresponde a los deudores no minoristas que son el grupo de créditos de tipo corporativos, gran y mediana empresa que mantienen 15 días de mora desde la fecha de vencimiento de pago pactado; y los deudores Minoristas que es el grupo de créditos de tipo Pequeña y Micro Empresa que mantienen 30 días de mora. (Bravo, 2017)

Los créditos reprogramados consistieron en recalendarizar, a solicitud del cliente, los vencimientos de los préstamos otorgados en estado “vigente” de las diferentes modalidades y servicios financieros, por razones comerciales u operativas de los negocios de los clientes. Los créditos refinanciados fueron conformados por aquellos créditos calificados y registrados, es decir aquel préstamo que en una etapa producía algunas variaciones en lo que corresponde al monto y al plazo que generó en su contrato original, y que el deudor tuvo dificultades para su cumplimiento. (Huamán, 2017)

La gestión en la recuperación de la cartera de crédito para Bravo y Galas (2008) manifestó que, es la documentación para la gestión de cobranza que toda empresa financiera realiza a sus clientes para efectos de cobro. Dentro del sistema de gestión de la recuperación de los créditos fueron: las acciones de cobranza judicial. Según Casanova y Bertrán (2013), le corresponde al abogado quien es el responsable de iniciar la cobranza judicial, a partir de los 90 días que vence el plazo del crédito; a través de la presentación de la demanda, decidiendo de acuerdo al tipo de garantía con la que cuenta el crédito. La cartera en judicial se conforma por aquellos créditos que se haya iniciado un proceso de recuperación por la vía judicial.

Asimismo, los acuerdos de pagos son documentos en el que consta el

compromiso del cliente de reanudar el pago total o parcial del saldo deudor del crédito, cuando incumple los pagos del cronograma original. En el acuerdo de pagos el cliente ofrece un monto a pagar en una fecha determinada respecto de un pagaré, el cual se formaliza a través de una carta del cliente y el ingreso del acuerdo (monto y fechas a pagar). Por último, los créditos castigados son aquellos que, conforme a la política sobre el particular ha sido reclasificado en dicha categoría, cuya gestión de recuperación es asumida por el área de recuperaciones o por el área de asesoría legal.

Núñez y Lawrence (2013), define a la liquidez, que es donde las organizaciones miden su eficiente capacidad para poder afrontar sus pasivos a un corto y largo plazo en la fecha establecida. La liquidez hace referencia a la solvencia financiera de las empresas y la habilidad que cuenta la organización que permitan cumplir con las obligaciones. Las opciones básicas de la liquidez son la razón del circulante, la razón rápida (prueba del ácido) y el capital de trabajo. Otro autor como Wild, et al. (2015) conceptualizaron la liquidez como, la habilidad de transformar sus activos en dinero disponible y de esta manera hacer frente a sus pasivos.

De la misma forma según Moreno (2013) las ratios de liquidez son los que definen y hacen referencia al valor y distribución del pasivo circulante, así como su conexión con el activo circulante que viene hacer los recursos que mantiene la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras.

Ratio de razón corriente, es la relación que existe entre las obligaciones a corto plazo de tal manera que logren cubrir los activos de la empresa. Tiene como fórmula:

$$\text{Razón Corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Ratio de prueba ácida, es la capacidad que tienen las organizaciones para hacer frente a sus obligaciones en relación a sus activos, a excepción de los que

forman parte de los inventarios; ya que son menos líquidos es decir que hay mayores riesgos de convertirlos en disponibles. Tiene como fórmula:

$$\text{Prueba Acida} = \frac{(\text{Activo Corriente} - \text{Inventario})}{\text{Pasivo Corriente.}}$$

Ratio de capital de trabajo resulta de hacer una resta del activo corriente y del pasivo corriente, y que nos muestra lo que una organización cuenta para poder cumplir con sus deudas. Tiene como fórmula:

$$\text{Capital de Trabajo} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

Sánchez et al (2018) la investigación aplicada resolvió o dio alguna solución al problema, como es la implementación de estrategias de cobranza para incrementar la liquidez. De acuerdo al propósito de estudios, tuvo una investigación aplicada, debido a que se dio solución al problema, en razón que se recopiló información sobre las estrategias de cobranza para mejorar la liquidez en una empresa, además se utilizó y aplicó el método de la observación, cuestionarios y entrevistas; de la misma forma se definió los conceptos de las variables estrategias de cobranza y liquidez.

Sánchez et al (2018) la investigación describió la situación de la empresa. La tesis fue de tipo cuantitativa ya que se procesaron los datos a través de sistemas estadísticos cuyos resultados se presentaron en números porcentuales.

##### 3.1.2. Diseño de investigación

Según Hernández et al (2014), el diseño de Investigación no experimental y transversal, corresponde al que verificó y analizó las diferentes variaciones que sucedieron en la empresa durante un tiempo establecido. En lo que corresponde al diseño del estudio, fue no experimental ya que las variables no se manipularon, tampoco presentaron algún cambio o modificación, de tal manera que estas fueron descritas desde los ámbitos internacional, nacional y local. Referente al diseño transversal, en donde se analizó las variables estrategias de cobranza y liquidez cuyos instrumentos se aplicaron dentro de los hechos.



M: Muestra

O: Observación

P: Propuesta

### 3.2. Variables y operacionalización:

**Variable independiente cuantitativa:** Estrategias de Cobranza

**Definición conceptual:** según Levy (2009) refirió que, son aquellos métodos que las organizaciones tiene que continuar con el fin de lograr la recuperación de la cartera vencida, es importante que mantengan un diseño oportuno donde se tenga en consideración las políticas del mercado, la libre competencia, los diferentes tipos de clientes que puedan contar las empresas.

**Definición operacional:** las estrategias de cobranza implicaron los procedimientos, políticas de cobranzas y la gestión de recuperaciones. Esta variable se logró medir con un cuestionario.

**Indicadores:** los indicadores correspondientes a la variable independiente fueron: las notificaciones, visitas a domicilios, Seguimiento de morosidad, cobranza preventiva, cartera vencida, créditos reprogramados, créditos refinanciados, cobranza judicial, acuerdos de pagos y la cobranza judicial.

**Escala:** se utilizó la escala de medición de Likert en el cuestionario, el cual midió las respuestas u opiniones en escalas de frecuencia, como son: desde totalmente de acuerdo, de acuerdo, indiferente, desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

**Variable dependiente cuantitativa: Liquidez**

**Definición conceptual:** Núñez y Lawrence (2013) refirió que, es donde las organizaciones miden su eficiente capacidad para poder afrontar sus pasivos a un corto y largo plazo en la fecha establecida. La liquidez refiere a la solvencia financiera de las empresas y la habilidad que cuenta la organización que permitan cumplir con las obligaciones.

**Definición operacional:** La liquidez involucró la aplicación de los ratios como razón corriente, prueba acida y capital de trabajo. Esta variable se logró medir mediante el análisis de ratios y los estados financieros.

**Indicadores:** los indicadores correspondientes a la variable dependiente fueron los ratios de liquidez como: razón corriente, prueba acida y capital de trabajo.

**Escala:** se utilizó el análisis documental, el cual las respuestas u opiniones en escalas de frecuencia, como fueron: desde totalmente de acuerdo, de acuerdo, indiferente, desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

La operacionalización de las variables se desarrolló en una tabla que se encuentra en el anexo 1, en ella se expusieron sus definiciones, así mismo las dimensiones e indicadores; y la escala de medición.

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **3.3.1. Población**

Según Condori (2020), la población son los elementos que pertenecen al ámbito en que cual se desarrolla el indicado estudio. La población fue el total de los 20 trabajadores. De la misma forma estuvo compuesta por los estados financieros correspondiente a los años 2018-2022 de la empresa.

#### **3.3.2. Muestra**

Según Condori (2020), la muestra será la parte representativa de la población, además contienen las mismas características generales de la población estudiada. La muestra fueron los 10 colaboradores pertenecientes al área de créditos, cobranzas y área legal, asimismo, los estados financieros correspondiente a los años 2018-2022, de la institución financiera.

**Tabla 1**  
*Muestra*

| <b>Área</b> | <b>Cantidad de trabajadores</b> |
|-------------|---------------------------------|
| Créditos    | 08                              |
| Cobranzas   | 01                              |
| Área legal  | 01                              |
| Total       | 10                              |

**Nota.** Áreas que fueron consideradas en la muestra.

**Criterios de Inclusión:** Se consideró al siguiente personal:

- 08 asesores de créditos
- 01 asesor de cobranzas
- 01 abogado.

**Criterios de Exclusión:** se consideró al personal que laboraba en el área operaciones, áreas administrativas y área de mantenimiento.

### **3.3.3. Muestreo**

Para el presente estudio, el muestreo fue de tipo no probabilístico, ya que fueron participes las personas que se encontraban en el momento de realizar el estudio, y de la información que nos brindaron los colaboradores del área de créditos, cobranzas y legal.

### **3.3.4. Análisis de datos**

En el estudio, la unidad de análisis fue el área de créditos y cobranzas; además el área legal de la empresa, que estuvo conformado por un total de 10 colaboradores.

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

#### **Las técnicas de recolección de datos**

Las técnicas no las que permiten proporcionar una gran dimensión de búsquedas, podemos encontrar la observación o la entrevista, que permitirán obtener una idea que responderá a lo planteado, durante un tiempo y espacio. (Cisneros et al., 2022)

La encuesta es una de las más utilizadas para investigaciones; es ejecutada por un entrevistador y debe contener un cuestionario con la debida estructura para ponerse a prueba a la muestra. (Cisneros et al., 2022). Asimismo, Castillo (2019), fundamentó que la técnica del análisis documental permitió verificar la documentación que contenga la empresa, en la cual se puede utilizar algunas fichas. La técnica utilizada fue la encuesta en el presente estudio de investigación.

#### **Instrumentos de recolección de datos**

Para Ríos (2017), un instrumento de recolección de datos fue la principal herramienta, por lo que los investigadores registraran los datos que recabaran de las unidades de análisis.

El cuestionario está compuesto por un conjunto de preguntas bien establecidas, especificadas y organizadas, con el fin de evaluar las variables de estudio y permitan obtener respuesta a la hipótesis o problema planteado. (Cisneros et al., 2022)

El instrumento empleado, tuvo un contenido de preguntas coherentes con el problema; que se desarrolló bajo la aplicación del cuestionario, que constaba de 20 ítems; su aplicación fue de manera personal para los 10 colaboradores del área de créditos, cobranzas y legal, de la empresa Servicios Financieros Prestacash SRL. El cuestionario fue validado para luego aplicar a la muestra en estudio con la finalidad de conseguir información general que permitieron visualizar la realidad

del problema.

Para Jiménez (1996), la ficha de análisis documental, se dio a través de una guía o ficha en la cual se logró examinar los ratios y estados financieros de las empresas.

A través de la ficha documental, se realizaron los análisis respectivos de los estados financieros, en la cual se aplicaron ratios y que nos permita obtener los porcentajes reales de liquidez en la empresa.

**Tabla 2**  
*Instrumento de recolección de datos*

| <b>Variables</b>        | <b>Técnicas</b>     | <b>Instrumentos</b> |
|-------------------------|---------------------|---------------------|
| Estrategias de Cobranza | Encuesta            | 20 preguntas        |
| Liquidez                | Análisis documental | Fichas de análisis  |

Nota: Las variables estudiadas se detallan junto a las técnicas e instrumentos aplicados.

### **Validez de instrumentos**

La validez se define como la opción en cuanto a la interpretación de la información verificada de los instrumentos. (Medina y Verdejo, 2020)

Los instrumentos fueron validados mediante juicio de 3 expertos, contadores públicos colegiados, con grado de magister expertos en la materia, que permitió medir la eficacia del instrumento.

### **Confiabilidad**

La confiabilidad se define como la precisión con respecto a la puntuación de la información que se tiene de los instrumentos estudiados o fiabilidad se refiere a

la exactitud o consistencia de las puntuaciones o de la información conseguida, con el mínimo de errores. (Medina y Verdejo, 2020). La confiabilidad en el trabajo de investigación se verifico mediante el Alfa de Cronbach.

### **3.5. Procedimientos**

Para dar inicio a la investigación se solicitaron los permisos correspondientes al gerente de la empresa quien demostró predisposición para la realización de la investigación y se dieron las facilidades para el recojo de los datos necesarios.

Por consiguiente, se identificó el título de la investigación teniendo en cuenta dos variables. Ya aceptado el título se procedió a investigar con respecto a los artículos científicos nacionales e internacionales para poder mayor énfasis a la problemática de la empresa. Seguido se procedió a definir un marco teórico y plantear las definiciones conceptuales y operacionales de las variables, detallando en una tabla de operacionalización.

En el capítulo correspondiente a la metodología, se identificó la muestra, población, técnicas e instrumentos de recolección de datos que se validaron por los expertos. Para identificar la situación actual con respecto a los análisis de liquidez de la empresa, se verifico los estados financieros, empleándose la técnica del análisis documental para revisar los documentos relacionados con liquidez durante los años del 2018 – 2022, y el cuestionario para determinar las estrategias de cobranza en la empresa.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para la ejecución y el procesamiento de los datos se aplicó el software de estadística para ciencias sociales (SPSS) para determinar y contrastar las variables; y el programa de Excel para tabular los datos.

### **3.7. Aspectos éticos**

La presente investigación se fundamentó y cumplió con el código de ética bajo la lectura del informe Belmont en los principios del respeto a las personas,

beneficencia y justicia. El respeto a las personas se aplicó fundamentalmente ya que no hubo discriminación desde el punto de vista social, por sexo, por raza, en la cual la información recopilada sobre los trabajadores fue utilizada para los fines pertinentes de la investigación. Así mismo, se aseguró la protección de la identidad de los trabajadores que colaboraron con la investigación.

Este trabajo beneficio sobre todo a la empresa, gerentes, colaboradores porque ayudó de manera económica y financiera; así mismo a la sociedad que se encuentren deseosos de estudiar la problemática de liquidez y como mejoró a través de la implementación de estrategias de cobranza.

El trabajo impartió justicia, ya que se compartió toda la investigación para las personas sin excepciones, además se consideró que es un trabajo realizado con veracidad ya que la información recopilada y transcrita en el documento, es verdadera y no modificó ni alteró, cuidando en todo momento que se ajuste a la realidad.

## IV. RESULTADOS

**Tabla 3**  
*Determinación de estrategias de cobranza para mejorar la liquidez*

| Procedimientos de cobranza | Políticas de cobranza  | Gestiones de recuperación |
|----------------------------|------------------------|---------------------------|
| Notificaciones             | Cobranza preventiva    | Cobranza judicial         |
| Visitas a domicilio        | Cartera vencida        | Acuerdos de pagos         |
| Seguimiento de morosidad   | Créditos reprogramados | Créditos castigados       |
|                            | Créditos refinanciados |                           |

Interpretación: según la tabla 3, las estrategias de cobranzas que mejoran la liquidez se van a priorizar y enfatizar en estos indicadores como son las notificaciones, realizar visitas a domicilios, el seguimiento de morosidad, realizar una eficiente cobranza preventiva, verificar la cartera vencida, identificar los créditos reprogramados, identificar los créditos refinanciados, gestionar la cartera en cobranza judicial, realizar acuerdos de pagos y analizar los créditos castigados.

**Tabla 4**  
*Identificación de estrategias de cobranza*

|             | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-------------|------------|------------|----------------------|
| INDIFERENTE | n= 10      | 100,0      | 100,0                |

n= muestra

Interpretación: según la tabla N°4, del 100% de encuestados, el 100% está indiferente con las estrategias de cobranza que se plantean, esto significa que está más sesgado a que los trabajadores pueden estar de acuerdo o en desacuerdo con las estrategias de cobranza que aplica la empresa, no logrando

así un nivel adecuado de liquidez.

Para una mejor determinación de resultados mostraremos como se han identificados los trabajadores con las estrategias de cobranza ya establecidos en la empresa, de acuerdo a la variable estrategias de cobranza con respecto a sus tres dimensiones:

**Tabla 5**  
*Dimensión de Procedimientos de cobranza.*

|             | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>Porcentaje acumulado</b> |
|-------------|-------------------|-------------------|-----------------------------|
| desacuerdo  | 1                 | 10,0              | 10,0                        |
| indiferente | 3                 | 30,0              | 40,0                        |
| acuerdo     | 6                 | 60,0              | 100,0                       |
| Total       | 10                | 100,0             |                             |

Interpretación: Según la tabla 5, los resultados que observamos de la dimensión procedimientos de cobranza, nos muestran que del 100% de encuestados un 60% están de acuerdo, un 30 % le es indiferente y un 10% está en desacuerdo. Quiere decir que en lo que corresponde a los procedimientos cobranza, no son regularmente aceptadas por los trabajadores, ya que el 60% está solo de acuerdo con estas.

**Tabla 6**  
*Dimensión de Políticas de cobranza*

|                       | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>Porcentaje acumulado</b> |
|-----------------------|-------------------|-------------------|-----------------------------|
| indiferente           | 4                 | 40,0              | 40,0                        |
| acuerdo               | 5                 | 50,0              | 90,0                        |
| Totalmente de acuerdo | 1                 | 10,0              | 100,0                       |
| Total                 | 10                | 100,0             |                             |

Interpretación: Según la tabla 6, los resultados que observamos de la dimensión políticas de cobranza, nos muestran que del 100% de encuestados, un 40% le es indiferente, un 50 % están de acuerdo y un 10% están totalmente de

acuerdo. Quiere decir que en lo que corresponde a las políticas de cobranza, en parte solo fue regularmente aceptado por la mitad de los trabajadores.

**Tabla 7**  
*Dimensión de gestiones de recuperación*

|             | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>Porcentaje acumulado</b> |
|-------------|-------------------|-------------------|-----------------------------|
| desacuerdo  | 4                 | 40,0              | 40,0                        |
| indiferente | 4                 | 40,0              | 80,0                        |
| acuerdo     | 2                 | 20,0              | 100,0                       |
| Total       | 10                | 100,0             |                             |

Interpretación: Según la tabla 7, los resultados que observamos de la dimensión gestiones de recuperación, nos muestran que del 100% de encuestados, un 40% está en desacuerdo, un 40 % les parece indiferente y un 20% están de acuerdo. Quiere decir que en lo que corresponde a las gestiones de recuperación, el 80% no son regularmente aceptadas por los trabajadores.

De la misma forma presentamos los resultados de la variable liquidez, aplicando el análisis de los tres ratios, cuyos resultados obtenidos provienen de los estados financieros de la empresa con respecto a los años 2018-2021.

**Tabla 8**  
*Análisis de ratio razón corriente*

| <b>Ratio</b>    | <b>Formula</b>  | <b>Año</b> | <b>Monto</b>        | <b>Índice</b> |
|-----------------|---|------------|---------------------|---------------|
|                 |   | 2018       | $\frac{14758}{682}$ | 21.64%        |
| Razón corriente | $\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$ | 2019       | $\frac{6011}{614}$  | 9.79%         |
|                 |   | 2020       | $\frac{2707}{1878}$ | 1.44%         |
|                 |   | 2021       | $\frac{23}{2341}$   | 0.98%         |

Interpretación: en la tabla 8, el ratio de razón corriente nos indica que la

empresa durante el año 2018 podía cubrir sus obligaciones a corto plazo sin ningún inconveniente ya que el resultado fue mayor a 1, es decir que por cada sol que debía Servicios Financieros Prestacash SAC, disponía de s/ 21.64 para hacer frente a sus deudas financieras; en lo que corresponde al año 2019 el índice fue 9.79%, de la misma forma en el año 2020 el índice fue de 1.44%; sin embargo en el año 2021 obtuvo un índice menor a 1, por lo que podemos deducir que por cada sol de deuda, solo contaba con s/ 0.98 para cubrir sus pasivos. Se observa que en el transcurrir de los años, este índice ha ido disminuyendo de manera notoria, el nivel de liquidez cada vez es menor para poder cubrir sus obligaciones en el corto plazo y de manera inmediata.

Por lo que es más probable que la empresa pueda recurrir más adelante a financiamiento de instituciones financieras, pero esto generaría también menor utilidad en la empresa ya que tendríamos que cancelar intereses financieros. Unas de las principales causas son los atrasos en los pagos por parte de los clientes que se les otorgo crédito, otro es el índice de morosidad o incumplimiento de pagos por parte de los clientes proveniente de la situación sanitaria que vivió nuestro país a raíz de la pandemia covid-19, ya que muchos de los clientes perdieron su trabajo, otros no tenían los mismos ingresos, contagio de esta enfermedad y en algunos casos el fallecimiento de varios clientes.

**Tabla 9**  
*Análisis de ratio prueba ácida*

| Ratio        | Fórmula  | Año  | Monto                 | índice |
|--------------|--|------|-----------------------|--------|
| Prueba ácida | $\frac{\text{(Activo Corriente-Inventario)}}{\text{Pasivo Corriente}}$ | 2018 | $\frac{14758-0}{682}$ | 21.64% |
|              |  | 2019 | $\frac{6011-0}{614}$  | 9.79%  |
|              |  | 2020 | $\frac{2707-0}{1878}$ | 1.44%  |
|              |  | 2021 | $\frac{23-0}{2341}$   | 0.98%  |

Interpretación: en la tabla 9, se puede observar que el ratio de prueba ácida

mantiene los mismos índices al ratio de razón corriente, esto debido que en lo que corresponde al inventario de la empresa es 0, ya que el rubro de la empresa es prestadora de servicios, mas no una empresa comercial en la cual si se cuenta con un inventario.

**Tabla 10**  
*Análisis de ratio capital de trabajo*

| <b>Ratio</b>       | <b>Fórmula</b>                         | <b>Año</b> | <b>Monto</b> | <b>Índice</b> |
|--------------------|--|------------|--------------|---------------|
| Capital de trabajo | Activo Corriente–<br>Pasivo Corriente. | 2018       | 14758-682    | 14076         |
|                    |  | 2019       | 6011-614     | 5397          |
|                    |  | 2020       | 2707-1878    | 829           |
|                    |  | 2021       | 23-2341      | -2318         |

Interpretación: en la tabla 10, el ratio de capital de trabajo nos indica resultados monetarios. Así tenemos que en el año 2018 la organización contaba con un capital de trabajo de s/ 14,076.00, en el cual podía ejecutar sus operaciones diarias, después de haber podido cubrir todas sus obligaciones a corto plazo. Para el año 2019 se contaba con un capital de trabajo de s/ 5,397.00, con respecto al año 2020 es de s/ 829.00 y en el año 2021 nos arrojó un saldo de capital de trabajo negativo s/ -2318.00. Se puede observar que en el transcurrir de los años el capital ha venido disminuyendo considerablemente.

Esto estaría afectando el cumplimiento de sus obligaciones, por lo que se debe considerar mejorar las estrategias de cobranza para no afectar la liquidez, quien ya viene marcando una tendencia negativa.

El no contar con estrategias de cobranza determinadas y sobre todo aplicarlas, está afectando el capital de trabajo de la institución por lo que no habrá los ingresos suficientes para asumir sus obligaciones.

**Tabla 11**  
*Propuesta de estrategias de cobranza*

| <b>Procedimientos de cobranza</b>  | <b>Políticas de cobranza</b>   | <b>Gestiones de recuperación</b>   |
|--|--|--|
| Mms, correos electrónicos y cartas de cobranzas.<br><br>Realizar hojas de rutas para visitas.<br><br>Reportes de morosidad diaria. | Recordatorios de pagos   | Identificar, evaluar y remitir los créditos para el envío a demanda judicial |
| Visitas a domicilio  | Seguimientos a las cuotas vencidas mayor a 30 días.                                    | Visitar para proponer alternativas y acuerdos de pago                        |
| Seguimiento de morosidad   | Seguimiento a los créditos reprogramados<br><br>Ofrecer alternativas de refinanciación | Tercerizar la cartera  |

Interpretación: según la tabla 11, se propone implementar una estructura de estrategias de cobranza que permitan obtener liquidez suficiente, consistente en tres puntos importantes como: replantear nuevos procedimientos de cobranza, crear un reglamento con respecto a políticas de cobranza y por último determinar un manual para la eficiente gestión de la recuperación de cartera de créditos; que nos permita en un corto y mediano plazo incrementar la liquidez que en el transcurso de los últimos años fue disminuyendo.

## V. DISCUSIÓN

Con respecto al objetivo general, determinar estrategias de cobranza para mejorar la liquidez en Servicios financieros Prestacash SRL, según la tabla 3, las estrategias de cobranzas que mejoran la liquidez se priorizan en base a 3 dimensiones las cuales son: procedimientos de cobranzas, políticas de cobranza y gestiones de recuperación. Además, dentro de estas encontramos como parte de las estrategias a las notificaciones, realizar visitas a domicilios, el seguimiento de morosidad, realizar una eficiente cobranza preventiva, verificar la cartera vencida, identificar los créditos reprogramados, identificar los créditos refinanciados, gestionar la cartera en cobranza judicial, realizar acuerdos de pagos y analizar los créditos castigados.

Lo que refiere Levy (2009), las estrategias de cobranza son aquellos métodos que las entidades tiene que seguir con el fin de lograr y gestionar la recuperación de la cartera vencida, es importante que se mantenga un diseño oportuno donde se tenga en consideración las políticas y procedimiento de cobranzas, políticas del mercado, la libre competencia, y los diferentes tipos de clientes que puedan contar las empresas.

Según los resultados obtenidos, estos son similares a lo que indica Vidal (2021), que para obtener mejores estrategias de cobranza se tiene que tener en cuenta los componentes sociales que contribuyen en la administración de los créditos, esto permitirá afrontar soluciones y prevenir contra los componentes detectados, teniendo así una mejor liquidez siempre y cuando se realice un adecuado cruce de información y tener en claro siempre la necesidad del cliente para así poder asegurar el retorno del crédito otorgado y generar mayor liquidez de la empresa.

En lo que respecta al objetivo específico, identificar estrategias de cobranza en servicios financieros Prestacash SRL, Sechura 2018-2022, según la tabla 4, del 100% de encuestados, el 100% estuvo indiferente con las estrategias de cobranza que se plantearon en servicios financieros Prestacash, por lo que las estrategias

de cobranza se encontraban planteadas de manera deficiente, no logrando así un nivel adecuado de liquidez.

Para Koontz y Heinrich (2003), consideraron que las estrategias es una de las decisiones para lograr la misión y los objetivos; y que estas debieron ser identificadas, diseñados y ser emergentes, ya que una estrategia muy bien diseñada permitió dirigir y de esta manera la empresa logró adoptar la mejor posición financiera que se vieron reflejados en los acontecimientos que produce el mercado, la competencia; cuya finalidad fue alcanzar las metas y objetivos trazados.

Este resultado se asimila a lo que indicó Espín y Campoverde (2018), concluyó que las estrategias desarrolladas para poder otorgar un crédito fueron deficientes, de tal manera que no contaron con normas y reglamentos establecidos; además el personal del área de créditos no contaba con funciones determinadas y que no fueron con la veracidad de la organización.

Con referencia al objetivo específico, analizar el nivel de liquidez en servicios financieros Prestacash SRL, Sechura 2018-2022. Según la tabla 8, el ratio de liquidez indico que la empresa durante el año 2018 podía cubrir sus obligaciones a corto plazo sin ningún inconveniente ya que el resultado fue mayor a 1, es decir que por cada sol que debía servicios Financieros Prestacash SAC, disponía de s/ 21.64 para hacer frente a sus deudas financieras; en el año 2019 el índice fue 9.79%, de la misma forma en el año 2020 fue un índice de 1.44%; sin embargo en el año 2021 obtuvo un índice menor a 1, por lo que podemos deducir que por cada sol de deuda solo contaba con s/ 0.98 para cubrir sus pasivos.

Se observó que en el transcurrir de los años este índice fue disminuyendo de manera notoria su nivel de liquidez para poder cubrir sus obligaciones en el corto plazo y de manera inmediata; por lo que es más probable que la empresa pueda recurrir más adelante a financiamiento de instituciones financieras. Para Núñez y Lawrence (2013), definió la liquidez, que es donde las organizaciones miden su eficiente capacidad para poder afrontar sus pasivos a un corto y largo

plazo en la fecha establecida. La liquidez hace referencia a la solvencia financiera de las empresas y la habilidad que cuenta la organización que permitan cumplir con las obligaciones.

De acuerdo a los resultados se indica que, estos se asemejaron a lo que refiere Altamirano (2020), quien concluye que la institución no conto con estrategias eficientes para mejorar la liquidez, lo cual ocasionó que no mejore su nivel de liquidez para cubrir sus pasivos. Durante los últimos años el nivel de liquidez ha ido disminuyendo y en algunos años es constante, debido a la inadecuada gestión que tuvo a cargo.

De acuerdo al objetivo específico, proponer la implementación de estrategias de cobranza para mejorar la liquidez en servicios financieros Prestacash SRL, Sechura 2018-2022, según la tabla 11, se propuso implementar una estructura de estrategias de cobranza que permitan obtener liquidez suficiente, consistente en tres puntos importantes como: replantear nuevos procedimientos de cobranza, crear un reglamento con respecto a políticas de cobranza y determinar un manual para la eficiente gestión de la recuperación de cartera de créditos; que permita en un corto y mediano plazo incrementar la liquidez que en el transcurso de los últimos años fue disminuyendo.

Para, Morales y Carhuancho (2020), detallo que en la implementación de estrategias se debieron estructurar en conjunto a políticas y procedimientos de cobranza, para gestionar de manera eficiente los cobros, y de esta forma se logren objetivos y resultados eficientes.

De acuerdo a los resultados se dedujo que son semejantes a lo que detalló Castillo (2021), quien propuso implementar estrategias de cobranzas que permitan obtener la adecuada liquidez suficiente y de esta forma se puedan realizar y cumplir con los pasivos en los plazos establecidos, de esta manera se puedan reducir los resultados negativos, ya que al no contar con políticas de cobranza, procedimientos o criterios en la recuperación de los créditos, no existía garantía del retorno inmediato de estos, lo que afectó la liquidez de la empresa.

## VI. CONCLUSIONES

1. La determinación de estrategias de cobranza para mejorar la liquidez, son las siguientes: los procedimientos de cobranza, políticas de cobranzas y las gestiones de recuperación, siendo necesarias e importantes para mejorar este indicador en servicios financieros Prestacash SRL.
2. Las estrategias de cobranza implementadas en la empresa, han sido consideradas al 100% indiferentes, puesto que, no habido una posición clara de aceptación o rechazo por parte de los colaboradores.
3. Al analizar el nivel de liquidez, en el año 2018 el índice de liquidez fue 21.64%, en el año 2019 de 9.79%, en el año 2020 de 1.44% y en el año 2021 de 0.98%; por lo tanto, al haber disminuido estos índices la empresa presentó pérdida de liquidez, por lo que si no se gestiona nuevas estrategias de cobranza corre el riesgo de una mayor pérdida y no podrá cumplir en un corto plazo con sus obligaciones.
4. Con la implementación de las nuevas estrategias de cobranza que se proponen, se desea incrementar el nivel de liquidez en servicios financieros Prestacash SRL que a lo largo de los años viene disminuyendo.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al gerente de la empresa, elaborar un reglamento de procedimientos de cobranza, donde se debe dar mayor énfasis a tres procedimientos importantes como son: las notificaciones, visitas a domicilios y el seguimiento de morosidad con el fin de mejorar el nivel de liquidez.
2. Se recomienda al gerente de la empresa, diseñar un manual de políticas de cobranza, donde debe especificar gestiones correspondientes a la cobranza preventiva, la cartera vencida y los créditos a reprogramar; esto evitará el incumplimiento en los créditos otorgados a los clientes.
3. Se recomienda al encargado del área legal, elaborar un manual de gestión de recuperación, donde se base en tres gestiones importantes: cobranza judicial, acuerdos de pagos y créditos castigados; que permita la recuperación del crédito otorgado y por lo consiguiente mejorar el nivel de liquidez en la empresa.
4. Se recomienda al contador de la empresa, capacitar a su área para realizar un buen análisis del nivel de liquidez que les permita tomar decisiones en el corto plazo, de tal manera que la liquidez en la empresa no afecte el cumplimiento de sus obligaciones.

## REFERENCIAS

Altamirano, L. (2020). La liquidez en la empresa Tecocha s.a Chiclayo. [Tesis para grado de bachiller]. Universidad señor de Sipán.

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7168/Altamirano%20Pe%c3%b1a%20Leydi%20Banesa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Arturo, B., Santacruz, G. & Zamudio, C. (2020). Riesgo de liquidez de empresas de intermediación financiera en Colombia: Revisión sobre el estado del arte. Revista Venezolana De Gerencia, 25(4), 464-475.

<https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/35204>

Bedoya, J. (2017). Ciclos de crédito, liquidez global y regímenes monetarios: una aproximación para América Latina. Revista desarrollo y sociedad núm. 78, pp. 271-313.

<https://www.redalyc.org/pdf/1691/169149895008.pdf>

Bances, D. (2021) Estrategias de cobranza para mejorar la liquidez. [Tesis para grado de bachiller]. USAT.

<https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/4390>

Bravo, J. (2017), Análisis de la cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito Pacífico LTDA. En la ciudad de Riobamba durante el período septiembre 2014-septiembre 2015. [Tesis para grado de ingeniero]. Universidad nacional de Chimborazo facultad de ciencias políticas y administrativas carrera de ingeniería comercial.

<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/4061/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2017-0028.pdf>

Campodónico, S. & Arévalo, J. (2019). Gestión de cobranza y liquidez de la empresa Berean Service S.A.C. En la ciudad de Tarapoto periodos 2017-

2018. [Tesis para grado de contador público]. Universidad nacional de san Martin.

[CONTABILIDAD - SilhíSiulen Campodónico Ushiñahua&JhersonWillian Arévalo Vargas.pdf \(unsm.edu.pe\)](#)

Cancino, K. (2021). Estrategias de cobranza para mejorar la liquidez en la institución educativa particular Virgen del Carmen – 2020. [Tesis para grado de contador público]. Universidad Señor de Sipán.

[https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8909/Cancino%20Vallejos%20Karen%20Yolanda.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Castillo, G. (2021). Estrategias de cobranza para mejorar la liquidez de la empresa negocios Semper E.I.R.L.-Lambayeque, 2019.[Tesis para grado de contador público]. Universidad Señor de Sipán.

[Castillo Córdova Gladis Yanet.pdf \(uss.edu.pe\)](#)

Cavero, J. (2020). Estrategias de cobranza para reducir la morosidad de los clientes de Comercial Frionorte EIRL, Chiclayo 2019”. [Tesis para grado de contador público]. Universidad Señor de Sipán.

[Cavero Rueda, Jorge.pdf \(uss.edu.pe\)](#)

Cavero, J. (2020). Estrategias de cobranza para reducir la morosidad de los clientes de Comercial Frionorte EIRL, Chiclayo 2019”. [Tesis para grado de contador público]. Universidad Señor de Sipán.

[Cavero Rueda, Jorge.pdf \(uss.edu.pe\)](#)

Coronel, R. (2020). Estrategias de cobranza para la disminución de los índices de morosidad en caja Paita-Chachapoyas. [Tesis para grado de magister]. Universidad Cesar Vallejo.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52023/Coronel](#)

[AR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Espín, D.& Campoverde, A. (2018), en su tesis “Diseño del manual de políticas de crédito y cobranzas para Livestravel S.A. [Tesis para grado de contador público]. Universidad de Guayaquil.

<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/30591>

Fajardo, C. (2020), Procedimientos de créditos para mejorar el sistema de cobranzas en Comisión S. A.[Tesis para grado de contador público].Universidad de Guayaquil.

<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/52013>

Freire, E. (2019). Planificación tributaria: estudio del impacto de los tributos en los resultados y en la liquidez del sector industrial de fabricación de plástico, en la provincia de Pichincha, Cantón Quito, en el período 2013 al 2017. [Tesis para grado de magister]. Universidad Central del Ecuador.

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/17580/1/T-UCE-0005-ADM-046-P.pdf>

Filgueira, F., Galindo, L., Giambruno, C. & Blofield, M. (2020). “América Latina ante la crisis del COVID-19: vulnerabilidad socioeconómica y respuesta social”, serie Políticas Sociales, N° 238 (LC/TS.2020/149), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46484/1/S2000718\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46484/1/S2000718_es.pdf)

Golman, M. & Bekerman, M. (2018). ¿Qué determina la morosidad en las microfinanzas? El caso de la Asociación Civil Avanzar. Problemas del Desarrollo. Revista problemas del desarrollo.

<http://www.scielo.org.mx/pdf/prode/v49n195/0301-7036-prode-49-195->

[127.pdf](#)

Gutiérrez, J. & Tapia, J. (2020). Liquidez y rentabilidad. Una revisión conceptual y sus dimensiones. Artículo científico. Revista De Investigación Valor Contable, 3(1), 9 - 30.

[Vista de Liquidez y rentabilidad. Una revisión conceptual y sus dimensiones | Revista de Investigación Valor Contable \(upeu.edu.pe\)](#)

Huamán, E. (2017). Diseñar estrategias para reducir el índice de morosidad de la cartera microempresa, financiera Crediscotia agencia Moshoqueque 2017.[Tesis para grado de contador público]. Universidad señor de Sipán.

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6173/Huaman%20Casas%2C%20Estefany%20Cristal.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Laurent, S. (2016). Liquidity in the banking sector. Business administration. Université Panthéon-Sorbonne.

<https://theses.hal.science/tel-01816972/document>

Licera, S. & Saavedra, Y. (2016). Implementación de procesos de otorgamiento de crédito y cobranzas para mejorar la liquidez de la empresa Uno Publicidad de la ciudad de Trujillo, 2016. [Tesis para grado de contador público]. Universidad Privada del Norte.

[Licera Huanca Stephany-Saavedra VasquezYessica Edith.pdf.pdf \(upn.edu.pe\)](#)

Luna, B. (2021). Estrategias para mejorar la gestión de cobranza en una organización de servicios contables. Universidad Autónoma de Baja California.

<https://repositorioinstitucional.uabc.mx/bitstream/20.500.12930/8026/1/FCA020309.pdf>

Mantilla, J. &Huanca, B. (2020). Cuentas por cobrar y Liquidez en una empresa de servicios. Artículo científico. *SCIÉENDO*, 23(4) ,259-263.

[Vista de Cuentas por cobrar y Liquidez en una empresa de servicios \(unitru.edu.pe\)](http://unitru.edu.pe)

Mera, J. &Ordoñez, R. (2017). Cartera de créditos y cobranzas y su impacto en la liquidez y rentabilidad de la empresa Medic&Services S.A. Artículo científico. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador.

[rentabilidad-medic&servicessa.pdf](#)

Morales, K. &Carhuancho, I.(2020).Estrategias financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la empresa Aquasport S.A.C. Espíritu Emprendedor TES 2020, Vol. 4, No. 2 abril a junio 21-40. Artículo Científico Indexada Latindex.

<http://206.189.217.80/index.php/revista/article/view/195/257>

Núñez, D. & Pinedo, A. (2018). “Implementación de estrategias de cobranza para reducir el índice de morosidad de los créditos en la empresa inversiones y servicios Horizonte SAC de Trujillo, 2018”. [Tesis para grado de contador público]. Universidad Privada del Norte.

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/15139/N%c3%ba%c3%b1ez%20Taboada%20Diego%20Gonzalo%20%20Pinedo%20Rojas%20A%20ng%c3%a9lica%20Mar%c3%ada%20%282%29.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

Orellana, I., Reyes, M., Tonon, L. & Pinos, L. (2020). Medición de los niveles de riesgos de liquidez, insolvencia y mercado en el sector textil del Ecuador. Artículo científico. Boletín de Coyuntura, [S.I.], n. 27, p. 4-16. ISSN 2600-5727.

<https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/bcoyu/article/view/1014>

Pun, K. (2020). Estrategias de cobranza a los clientes morosos castigados de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura – agencia Pucallpa, 2019.[Tesis para grado de bachiller]. Universidad privada Pucallpa.

<http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/handle/UPP/407/TESINA%20KIM%20PUN%2007-10-20C.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ramírez, S. & Maldonado, I. (2020). Influencia de la liquidez en la rentabilidad financiera: Caso de la Compañía Goodyear S.A. Artículo científico. Revista de Investigación Valor Contable, 7(1), 65-78.

[https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_vc/article/view/1397](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1397)

Román, L. (2020). Análisis y diseño de un modelo de gestión financiera para mejorar la rentabilidad y liquidez de la empresa Corporación CFC S.A. [Tesis para grado de contador público]. Universidad Central del Ecuador.

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/22110/1/T-UCE-0003-CAD-242.pdf>

Rui, M. (2018). Essays on International Market Liquidity, Universidad de Massey, PalmerstonNorth, New Zealand.

<https://mro.massey.ac.nz/bitstream/handle/10179/15336/MaPhDThesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Serquen, C. & Llamo, R. (2021). Estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad en banco s.a. agencia Mochumí, 2017 – 2018. [Tesis para grado de contador público]. Universidad católica Santo Toribio de Mogrovejo.

[https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4015/1/TL\\_LlamoDavilaRaquel\\_SerquenFallaCristian.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4015/1/TL_LlamoDavilaRaquel_SerquenFallaCristian.pdf)

Ticona, J. (2020) Estrategias de cobranza en una empresa de coworking, Miraflores, 2020. [Tesis para grado de Licenciado]. Universidad Cesar

Vallejo.

[Ticona\\_CJE-SD.pdf \(ucv.edu.pe\)](#)

Vidal, P. (2021). Factores sociales en la gestión de créditos y cobranzas de las cuentas por cobrar con incidencia en la liquidez de una entidad financiera del distrito de San Juan de Miraflores periodo 2018. [Tesis para grado de contador público]. Universidad Ricardo Palma.

[https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/4451/CONT-T030\\_72436881\\_T%20%20%20VIDAL%20VILLANUEVA%20PAUL%20ANDR%c3%89.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/4451/CONT-T030_72436881_T%20%20%20VIDAL%20VILLANUEVA%20PAUL%20ANDR%c3%89.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vásquez, A.(2021). Liquidez y rentabilidad: revisión conceptual y dimensional. [Tesis para grado de bachiller]. Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo.

[https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3803/1/TIB\\_VasquezCubasAliciadelMilagro.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3803/1/TIB_VasquezCubasAliciadelMilagro.pdf)

Wambugu, M. (2012). The effect of debt collection strategies on financial performance of local authorities in Kenya. Universidad de Nairobi.

<http://erepository.uonbi.ac.ke/bitstream/handle/11295/11070/Wambugu%20The%20Effect%20Of%20Debt%20Collection%20Strategies%20On%20Financial%20Performance%20Of%20Local%20Authorities%20In%20Kenya.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Wakhungu, R. (2021). The impact of debt collection strategies on financial performance of private universities in Kenya. UnitedstatesinternationalUniversity-Africa.

<http://erepo.usiu.ac.ke/bitstream/handle/11732/6691/Wakhungu%20Rose%20Nekesa%20MBA%202021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## ANEXOS

### Anexo 01 Tabla de operacionalización de la variable

**Tabla 12**  
*Matriz de operacionalización de variable: Estrategias de cobranzas*

| Variable de estudio         | Definición conceptual   | Definición operacional   | Dimensión                  | Indicador              | Escala de medición |
|-----------------------------|---|--|----------------------------|------------------------|--------------------|
| Estrategias de cobranza     | Levy (2009) nos indica que son aquellos métodos que las organizaciones tiene que continuar con el fin de lograr la recuperación de la cartera vencida y sobre vencida, es importante que mantengan un diseño oportuno donde se tenga en consideración las políticas del mercado, la libre competencia, los diferentes tipos de clientes que puedan contar las empresas. | Las estrategias de cobranza implican los procedimientos, políticas de cobranzas y la gestión de recuperaciones.<br><br>Esta variable se puede medir con un cuestionario. | Procedimientos de cobranza | Notificaciones         | Nominal            |
|                             |   |  |                            | visitas a domicilios   |                    |
|                             |   |  | Seguimiento de morosidad   |                        |                    |
|                             |   |  | Políticas de cobranza      | Cobranza preventiva    |                    |
|                             |   |  |                            | Cartera vencida        |                    |
|                             |   |  |                            | Créditos reprogramados |                    |
| Créditos refinanciados      |   |  |                            |                        |                    |
| Gestiones de recuperaciones | Cobranza judicial   |  |                            |                        |                    |
|                             | Acuerdos de pagos   |  |                            |                        |                    |
|                             |   |  |                            | Créditos castigados    |                    |

**Tabla 13**  
*Matriz de operacionalización de variable: Liquidez*

| <b>Variable de estudio</b> | <b>Definición conceptual</b>   | <b>Definición operacional</b>   | <b>Dimensión</b>   | <b>Indicador</b>  | <b>Escala de medición</b> |
|----------------------------|--|---|--------------------|---|---------------------------|
| Liquidez                   | Núñez & Lawrence (2013) nos define que es donde las organizaciones miden su eficiente capacidad para poder afrontar sus pasivos a un corto y largo plazo en la fecha establecida. La liquidez nos hace referencia a la solvencia financiera de las empresas y la habilidad que cuenta la organización que permitan cumplir con las obligaciones. | La liquidez involucra la aplicación de los ratios como razón corriente, prueba ácida y capital de trabajo. Esta variable se puede medir mediante el análisis de ratios y los estados financieros. | Razón corriente    | $\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$                     | Nominal                   |
|                            |  |   | Prueba ácida       | $\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$ |                           |
|                            |  |   | Capital de trabajo | $\text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$                           | Análisis documental       |

## Anexo 02: Matriz de consistencia

**Tabla 14**

*Matriz de consistencia: Estrategias de cobranza y liquidez en servicios financieros Prestacash SRL.*

| Formulación del problema  | Objetivos   | Hipótesis  | Variables               | Dimensiones               |
|---|---|--|-------------------------|---------------------------|
| <b>General</b><br>¿De qué manera las estrategias de cobranza mejoran la liquidez en la empresa servicios financieros Prestacash SRL, año 2018-2022? | <b>General</b><br>Determinar estrategias de cobranza para mejorar la liquidez en servicios financieros Prestacash SRL, Sechura 2018-2022  | La implementación de estrategias de cobranza si mejora la liquidez en servicios financieros Prestacash SRL, Sechura 2018-2022. | Estrategias de cobranza | Procedimiento de cobranza |
|   | <b>Específicos</b><br>Identificar estrategias de cobranza en servicios financieros Prestacash SRL, Sechura 2018-2022                      |  |                         | Políticas de cobranza     |
|   | Analizar el nivel de liquidez en servicios financieros Prestacash SRL, Sechura 2018-2022  |  | Liquidez                | Gestiones de recuperación |
|   | Proponer la implementación de estrategias de cobranza para mejorar la liquidez en servicios financieros Prestacash SRL, Sechura 2018-2022 |  |                         |                           |

## Anexo 03: Carta de presentación



*"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"*

Piura, 05 de mayo de 2022

**CARTA N° 170- 2022-UCV-VA-P07/CCP**

**SEÑOR:**

**JULIO FIESTAS ECHE**

**GERENTE GENERAL DE SERVICIOS FINANCIEROS PRESTACASH S.R.L.**

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle al Sr. **CHRISTIAN HENRY MARRUFO PAIVA**, identificado con código universitario N° 7001255385, y a la Srta. **ROSA ISABEL PANTA FIESTAS**, identificada con código universitario N° 7001265147 estudiantes del IX ciclo de la Carrera Profesional de Contabilidad – Piura (PROGRAMA DE FORMACIÓN PARA ADULTOS – PFA) adscrito a la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, quienes desean realizar el informe de investigación denominado **"ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y LIQUIDEZ EN SERVICIOS FINANCIEROS PRESTACASH SRL, SECHURA 2018 - 2022"**, por lo que necesitan que su representado les pueda brindar el apoyo correspondiente para realizar el mencionado trabajo y optar por el grado de bachiller en Contabilidad y el título de Contador Público por nuestra casa de estudios.

En ese sentido, los estudiantes en mención requerirán les brinde la autorización para:

1. Usar la denominación legal, nombre comercial o razón social de su representada en el proyecto e informe de tesis que elaborará y será publicado en repositorio institucional de nuestra casa de estudios;
2. Acceder formalmente a los estados financieros, documentos contables, entre otros, debidamente refrendados por su persona o quién estime conveniente para validar su informe e instrumentos de investigación, de corresponder a su estudio; y
3. Aplicar los instrumentos de investigación (encuestas, entrevistas o análisis documental) al interior de su empresa, institución o al personal a cargo, previo consentimiento informado de o los mismos.

**CAMPUS PIURA**  
Av. Prolongación Chulucanas S/N Z.I.III  
Tel.:(073) 285900 anx.:5501



somosucv.edu.pe  
#AsiEsLaUCV  
ucv.edu.pe

## Anexo 04: Carta de aceptación

### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

|   |                  |
|---|------------------|
| Nombre de la Organización:                | RUC: 20601735343 |
| Servicios Financieros Prestacash SRL      |                  |
| Nombre del Titular o Representante legal: |                  |
| Nombres y Apellidos:                      | DNI:             |
| Julio Fiestas Eche                        | 44230469         |

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo <sup>11</sup>, autorizo [  ], no autorizo [  ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

|  |          |
|--|----------|
| Nombre del Trabajo de Investigación  |          |
| Estrategias de cobranza y liquidez en Servicios Financieros Prestacash SRL, Sechura 2018-2022. |          |
| Nombre del Programa Académico:<br>Escuela de Contabilidad – Campus Piura                       |          |
| Autor: Nombres y Apellidos:  | DNI:     |
| Marrufo Paiva Christian Henry  | 42924497 |
| Panta Fiestas Rosa Isabel  | 46697456 |

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones siempre que corresponda al estudio, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente a los autores del estudio.

Lugar y Fecha: Piura, 03 de mayo de 2022.

  
-----  
JULIO FIESTAS ECHE  
REPRESENTANTE LEGAL  
SERVICIOS FINANCIEROS  
PRESTACASH S.R.L.



## Anexo 05: Instrumento



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

#### CUESTIONARIO DE ESTRATEGIAS DE COBRANZA

Estimado personal de la empresa Servicios Financieros Prestacash SRL, reciban un cordial saludo y a la vez poder expresarle mi más sentido agradecimiento en función a su contribución respecto al estudio titulado "Estrategias de cobranza y liquidez en Servicios Financieros Prestacash SRL, Sechura 2018-2022".

Sr(a). Encuestado(a) autoriza la utilización de la información que proporciona mediante este cuestionario para cumplir el objetivo de la investigación propuesta:

SI

NO

La escala a emplear será: **Totalmente de acuerdo (TA), Acuerdo (A), Indiferente (I), Desacuerdo (D), Totalmente en desacuerdo (TD)**

| DIME<br>NSIO<br>NES                   | IT<br>E<br>M | DESCRIPCION  | RESPUE<br>STAS |   |   |   |        |
|---------------------------------------|--------------|--|----------------|---|---|---|--------|
|                                       |              |  | T<br>A         | A | I | D | T<br>D |
| Proced<br>imient<br>os de<br>cobranza |              | Se gestiona la cobranza a través de visitas, llamadas, SMS, correos, cartas de cobro al domicilio, cuya acción se basa en los datos registrados y autorizado por los clientes. |                |   |   |   |        |
|                                       |              | Se genera un reporte diario de morosidad, para realizar el seguimiento respectivo e informar a cliente de la fecha de vencimiento de su cuota y monto a pagar.                 |                |   |   |   |        |
|                                       |              | Realizan hoja de ruta de acuerdo a la clasificación de clientes en mora, para realizar la visita a domicilio.  |                |   |   |   |        |
|                                       |              | Existe un protocolo de cobranza y seguimiento de morosidad con el área de Atención al Usuario y Marketing.   |                |   |   |   |        |
|                                       |              | ¿La empresa cumple con buenas prácticas de cobranza de acuerdo a la ley de protección al consumidor?   |                |   |   |   |        |

|                           |  |  |  |  |  |  |  |
|---------------------------|--|--|--|--|--|--|--|
|                           |  | ¿Considera Usted que el área donde realiza sus funciones tiene las suficientes herramientas para el control del indicador de morosidad?  |  |  |  |  |  |
|                           |  | ¿Se cuenta con base de datos telefónicos actualizada de los clientes?  |  |  |  |  |  |
| Políticas de cobranza     |  | ¿Se genera reportes de seguimiento semanal de envío de mensaje SMS, recordatorios de pagos de la cuota próxima a vencerse?   |  |  |  |  |  |
|                           |  | ¿Se realizan gestiones de cobranza preventiva a los clientes que no fueron contactados a través de llamadas y visitas a domicilio?   |  |  |  |  |  |
|                           | 0  | ¿Se gestiona la cobranza de los créditos vigentes hasta 8 días de mora, por parte del asesor de créditos?  |  |  |  |  |  |
|                           | 1  | Hace seguimiento a cumplimiento de los compromisos de pago, de los créditos vencidos entre 31 y 60 días de mora, del contrario tomar acciones judiciales   |  |  |  |  |  |
|                           | 2  | ¿Ofrecen al cliente alternativas de refinanciación y reprogramación de los créditos con problemas de pago?   |  |  |  |  |  |
|                           | 3  | ¿Se realiza gestión de cobranza a clientes entre 9 y 30 días de atraso, cuyos créditos ya fueron reprogramados o refinanciados?  |  |  |  |  |  |
| Gestiones de recuperación | 4  | Identifica, evalúa y remite propuestas para el inicio de acciones judiciales de acuerdo al monto adeudado (deuda mayor a 3 UIT)  |  |  |  |  |  |
|                           | 5  | Se cuenta con reporte de créditos cuyos procesos judiciales no son efectivos, para una nueva gestión de cobranza (Campañas de descuentos. Exoneración de intereses y condonación de parte de la deuda) |  |  |  |  |  |
|                           | 6  | Visitas al cliente para proponer alternativas de pago y/o continuar con el proceso judicial  |  |  |  |  |  |
|                           | 7  | ¿Utiliza alguna metodología para negociación, evaluación y aprobación de acuerdos de pagos?  |  |  |  |  |  |
|                           | 8  | Generar los reportes de los créditos cuyos estados son vencidos y sobre vencidos; ¿que cumplen con los requisitos para proponer el castigo de la deuda?  |  |  |  |  |  |
|                           | 9  | La empresa realiza CESION DE DERECHO (venta de cartera) para tercerización de Cobranza de cartera castigada.   |  |  |  |  |  |
| 0                         | ¿Cree Usted que es importante que la empresa cuente con un reglamento o manual Interno para la recuperación del crédito? |  |  |  |  |  |  |

### Ficha de Análisis Documental sobre Liquidez

El instrumento presente, su fin es analizar la liquidez de la empresa SERVICIOS FINANCIEROS PRESTACASH SRL, ubicada en la ciudad de Sechura - Piura, en el cual se tomarán en cuenta los siguientes ratios, que nos brindara la información sobre el rendimiento económico en los periodos del año 2018-2022.

#### RATIOS DE LIQUIDEZ DE LOS PERIODOS 2018-2022

| Ratios             | Formulas   | Montos | Índice |
|--------------------|--|--------|--------|
| Razón corriente    | $\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$                        |        |        |
|                    |  |        |        |
|                    |  |        |        |
|                    |  |        |        |
| Prueba acida       | $\frac{(\text{Activo Corriente} - \text{Inventario})}{\text{Pasivo Corriente.}}$ |        |        |
|                    |  |        |        |
|                    |  |        |        |
|                    |  |        |        |
| Capital de trabajo | $\text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$                              |        |        |
|                    |  |        |        |
|                    |  |        |        |
|                    |  |        |        |

## Anexo 06: VALIDEZ DE EXPERTOS

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS: Dr. Jaime Laramie Castañeda Gonzales

TITULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: “Estrategias de cobranza y liquidez en Servicios Financieros Prestacash SRL, Sechura 2018-2022”

Variable Independiente: Estrategias de Cobranza

| Indicadores                   | Criterios  | Deficiente<br>0 – 20 |    |    |    | Regular<br>21 – 40 |    |    |    | Buena<br>41 – 60 |    |    |    | Muy Buena<br>61 – 80 |    |    |    | Excelente<br>81 – 100 |    |    |     | OBSER<br>VACION<br>ES |
|-------------------------------|--|----------------------|----|----|----|--------------------|----|----|----|------------------|----|----|----|----------------------|----|----|----|-----------------------|----|----|-----|-----------------------|
|                               |  | 0                    | 6  | 11 | 16 | 21                 | 26 | 31 | 36 | 41               | 46 | 51 | 56 | 61                   | 66 | 71 | 76 | 81                    | 86 | 91 | 96  |                       |
| <b>ASPECTOS DE VALIDACION</b> |  | 5                    | 10 | 15 | 20 | 25                 | 30 | 35 | 40 | 45               | 50 | 55 | 60 | 65                   | 70 | 75 | 80 | 85                    | 90 | 95 | 100 |                       |
| 1. Claridad                   | Esta formulado con un lenguaje apropiado                           |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |                       |
| 2. Objetividad                | Esta expresado en conductas observables                            |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |                       |
| 3. Actualidad                 | Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación           |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |                       |
| 4. Organización               | Existe una organización lógica entre sus ítems                     |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |                       |
| 5. Suficiencia                | Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.           |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |                       |
| 6. Intencionalidad            | Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |                       |
| 7. Consistencia               | Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación        |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |                       |
| 8. Coherencia                 | Tiene relación entre las variables e indicadores                   |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |                       |
| 9. Metodología                | La estrategia responde a la elaboración de la investigación        |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |                       |

**INSTRUCCIONES:** Este instrumento, sirve para que el **EXPERTO EVALUADOR** evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

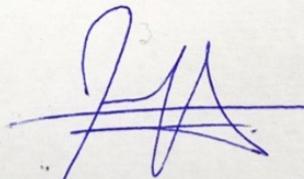
Piura, 18 de junio de 2022

Nombre y Apellidos Dr. Jaime Laramie Castañeda Gonzales

DNI 41418490

Teléfono 970582987

E-mail: \_\_\_\_\_



-----  
**Dr. Jaime Laramie Castañeda Gonzales**  
**CLAD . 41418**

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS: Dr. Jaime Laramie Castañeda Gonzales

TITULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: “Estrategias de cobranza y liquidez en Servicios Financieros Prestacash SRL, Sechura 2018-2022”

Variable Independiente: Liquidez

| Indicadores                   | Criterios  | Deficiente<br>0 – 20 |    |    |    | Regular<br>21 – 40 |    |    |    | Buena<br>41 – 60 |    |    |    | Muy Buena<br>61 – 80 |    |    |    | Excelente<br>81 – 100 |    |    |     | OBSER<br>VACION<br>ES |
|-------------------------------|--|----------------------|----|----|----|--------------------|----|----|----|------------------|----|----|----|----------------------|----|----|----|-----------------------|----|----|-----|-----------------------|
|                               |  | 0                    | 6  | 11 | 16 | 21                 | 26 | 31 | 36 | 41               | 46 | 51 | 56 | 61                   | 66 | 71 | 76 | 81                    | 86 | 91 | 96  |                       |
| <b>ASPECTOS DE VALIDACION</b> |  | 5                    | 10 | 15 | 20 | 25                 | 30 | 35 | 40 | 45               | 50 | 55 | 60 | 65                   | 70 | 75 | 80 | 85                    | 90 | 95 | 100 |                       |
| 1. Claridad                   | Esta formulado con un lenguaje apropiado                           |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |                       |
| 2. Objetividad                | Esta expresado en conductas observables                            |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |                       |
| 3. Actualidad                 | Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación           |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |                       |
| 4. Organización               | Existe una organización lógica entre sus ítems                     |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |                       |
| 5. Suficiencia                | Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.           |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |                       |
| 6. Intencionalidad            | Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |                       |
| 7. Consistencia               | Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación        |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |                       |
| 8. Coherencia                 | Tiene relación entre las variables e indicadores                   |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |                       |
| 9. Metodología                | La estrategia responde a la elaboración de la investigación        |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |                       |

**INSTRUCCIONES:** Este instrumento, sirve para que el **EXPERTO EVALUADOR** evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que

Considere pertinente a los diferentes enunciados.

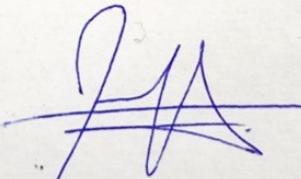
Piura, 18 de junio de 2022

Nombre y Apellidos Dr. Jaime Laramie Castañeda Gonzales

DNI 41418490

Teléfono 970582987

E-mail: \_\_\_\_\_



-----  
Dr. Jaime Laramie Castañeda Gonzales  
CLAD . 16348



## CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Jaime Laramie Castañeda Gonzales; con DNI N.º 41418490 registrado, profesión Contador Público; Doctora en Gestión pública y gobernabilidad; desempeñándome actualmente como Docente Universitario; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos los cuales se aplicaran en el proceso de la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

| INTRUMENTOS     | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | MUY BUENO | EXCELENTE |
|-----------------|------------|-----------|-------|-----------|-----------|
| Claridad        |            |           |       |           | X         |
| Objetividad     |            |           |       |           | X         |
| Actualidad      |            |           |       |           | X         |
| Organización    |            |           |       |           | X         |
| Suficiencia     |            |           |       |           | X         |
| Intencionalidad |            |           |       |           | X         |
| Consistencia    |            |           |       |           | X         |
| Coherencia      |            |           |       |           | X         |
| Metodología     |            |           |       |           | X         |

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura 18 de junio del 2022.

Apellidos y Nombres : Jaime Laramie Castañeda Gonzales

DNI : 41418490

Especialidad : Metodólogo



Dr. Jaime Laramie Castañeda Gonzales  
CLAB . 49348

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

| Graduado   | Grado o Título  | Institución  |
|--|---|--|
| CASTAÑEDA GONZALES, JAIME<br>LARAMIE<br>DNI 41418490 | <b>Bachiller en Administracion</b><br>Fecha de diploma: 13/05/2005<br>Modalidad de estudios: -<br><br>Fecha matrícula: Sin información (***)<br>Fecha egreso: Sin información (***)                               | UNIVERSIDAD SEÑOR DE<br>SIPÁN<br><i>PERU</i>       |
| CASTAÑEDA GONZALES, JAIME<br>LARAMIE<br>DNI 41418490 | <b>LICENCIADO EN ADMINISTRACION</b><br>Fecha de diploma: 25/11/2005<br>Modalidad de estudios: -   | UNIVERSIDAD SEÑOR DE<br>SIPÁN<br><i>PERU</i>       |
| CASTAÑEDA GONZALES, JAIME<br>LARAMIE<br>DNI 41418490 | <b>MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTION<br/>EDUCATIVA</b><br>Fecha de diploma: 28/02/2013<br>Modalidad de estudios: -<br><br>Fecha matrícula: Sin información (***)<br>Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD ALAS<br>PERUANAS S.A.<br><i>PERU</i>   |
| CASTAÑEDA GONZALES, JAIME<br>LARAMIE<br>DNI 41418490 | <b>DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD</b><br>Fecha de diploma: 11/10/21<br>Modalidad de estudios: PRESENCIAL<br><br>Fecha matrícula: 04/08/2018<br>Fecha egreso: 08/08/2021                               | UNIVERSIDAD CÉSAR<br>VALLEJO S.A.C.<br><i>PERU</i> |

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS: Dr. José Víctor Peláez Valdivieso  
 TITULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: “Estrategias de cobranza y liquidez en Servicios Financieros Prestacash  
 SRL, Sechura 2018-2022”

Variable Independiente: Estrategias de Cobranza

| Indicadores                   | Criterios  | Deficiente<br>0 – 20 |    |    |    | Regular<br>21 – 40 |    |    |    | Buena<br>41 – 60 |    |    |    | Muy Buena<br>61 – 80 |    |    |    | Excelente<br>81 – 100 |    |    |     | OBSERVA<br>CIONES |
|-------------------------------|--|----------------------|----|----|----|--------------------|----|----|----|------------------|----|----|----|----------------------|----|----|----|-----------------------|----|----|-----|-------------------|
|                               |  | 0                    | 6  | 11 | 16 | 21                 | 26 | 31 | 36 | 41               | 46 | 51 | 56 | 61                   | 66 | 71 | 76 | 81                    | 86 | 91 | 96  |                   |
| <b>ASPECTOS DE VALIDACION</b> |  | 5                    | 10 | 15 | 20 | 25                 | 30 | 35 | 40 | 45               | 50 | 55 | 60 | 65                   | 70 | 75 | 80 | 85                    | 90 | 95 | 100 |                   |
| 1. Claridad                   | Esta formulado con un lenguaje apropiado                           |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |                   |
| 2. Objetividad                | Esta expresado en conductas observables                            |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |                   |
| 3. Actualidad                 | Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación           |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |                   |
| 4. Organización               | Existe una organización lógica entre sus ítems                     |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |                   |
| 5. Suficiencia                | Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.           |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |                   |
| 6. Intencionalidad            | Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |                   |
| 7. Consistencia               | Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación        |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |                   |
| 8. Coherencia                 | Tiene relación entre las variables e indicadores                   |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |                   |
| 9. Metodología                | La estrategia responde a la elaboración de la investigación        |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |                   |

**INSTRUCCIONES:** Este instrumento, sirve para que el **EXPERTO EVALUADOR** evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 18 de junio de 2022

Nombre y Apellidos JOSE VICTOR PELAEZ VALDIVIESO

DNI 18161446

Teléfono 975050784

E-mail: jose.pelaez@uwiener.edu.pe



FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS: Dr. José Víctor Peláez Valdivieso

TITULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: “Estrategias de cobranza y liquidez en Servicios Financieros Prestacash SRL, Sechura 2018-2022”

Variable Independiente: Liquidez

| Indicadores                   | Criterios  | Deficiente<br>0 – 20 |    |    |    | Regular<br>21 – 40 |    |    |    | Buena<br>41 – 60 |    |    |    | Muy Buena<br>61 – 80 |    |    |    | Excelente<br>81 – 100 |    |    |     | OBSERVA<br>CIONES |
|-------------------------------|--|----------------------|----|----|----|--------------------|----|----|----|------------------|----|----|----|----------------------|----|----|----|-----------------------|----|----|-----|-------------------|
|                               |  | 0                    | 6  | 11 | 16 | 21                 | 26 | 31 | 36 | 41               | 46 | 51 | 56 | 61                   | 66 | 71 | 76 | 81                    | 86 | 91 | 96  |                   |
| <b>ASPECTOS DE VALIDACION</b> |  | 5                    | 10 | 15 | 20 | 25                 | 30 | 35 | 40 | 45               | 50 | 55 | 60 | 65                   | 70 | 75 | 80 | 85                    | 90 | 95 | 100 |                   |
| 1. Claridad                   | Esta formulado con un lenguaje apropiado                           |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |                   |
| 2. Objetividad                | Esta expresado en conductas observables                            |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |                   |
| 3. Actualidad                 | Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación           |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |                   |
| 4. Organización               | Existe una organización lógica entre sus ítems                     |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |                   |
| 5. Suficiencia                | Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.           |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |                   |
| 6. Intencionalidad            | Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |                   |
| 7. Consistencia               | Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación        |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |                   |
| 8. Coherencia                 | Tiene relación entre las variables e indicadores                   |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |                   |
| 9. Metodología                | La estrategia responde a la elaboración de la investigación        |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |                   |

**INSTRUCCIONES:** Este instrumento, sirve para que el **EXPERTO EVALUADOR** evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 18 de junio de 2022

Nombre y Apellidos JOSE VICTOR PELAEZ VALDIVIESO

DNI 18161446

Teléfono 975050784

E-mail: jose.pelaez@uwiener.edu.pe



### CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Peláez Valdivieso, José Víctor; con DNI N.º 18161446, profesión Licenciado en Administración; Doctor en Administración; desempeñándome actualmente como Coordinador académico en Universidad Norberto Wiener-Lima; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos los cuales se aplicaran en el proceso de la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

| INTRUMENTOS     | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | MUY BUENO | EXCELENTE |
|-----------------|------------|-----------|-------|-----------|-----------|
| Claridad        |            |           |       |           | X         |
| Objetividad     |            |           |       |           | X         |
| Actualidad      |            |           |       |           | X         |
| Organización    |            |           |       |           | X         |
| Suficiencia     |            |           |       |           | X         |
| Intencionalidad |            |           |       |           | X         |
| Consistencia    |            |           |       |           | X         |
| Coherencia      |            |           |       |           | X         |
| Metodología     |            |           |       |           | X         |

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura 18 de junio del 2022.

Apellidos y Nombres : Peláez Valdivieso, José Víctor

DNI : 18161446

Especialidad : Temático

E-mail : jose.pelaez@uwiener.edu.pe



Lic. Adm. Peláez Valdivieso José  
CLAD 16236



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

| Graduado  | Grado o Título   | Institución  |
|---|--|--|
| PELAEZ VALDIVIESO, JOSE<br>VICTOR<br>DNI 18161446 | <b>MAESTRO EN CIENCIAS<br/>ECONOMICAS</b><br>ADMINISTRACION DE NEGOCIOS<br>Fecha de diploma: 17/07/2009<br>Modalidad de estudios: -<br><br>Fecha matrícula: Sin información (***)<br>Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO<br><i>PERU</i>        |
| PELAEZ VALDIVIESO, JOSE<br>VICTOR<br>DNI 18161446 | <b>BACHILLER EN ADMINISTRACION</b><br>Fecha de diploma: 20/10/2000<br>Modalidad de estudios: -<br><br>Fecha matrícula: Sin información (***)<br>Fecha egreso: Sin información (***)                                      | UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE<br>S.A.C.<br><i>PERU</i> |
| PELAEZ VALDIVIESO, JOSE<br>VICTOR<br>DNI 18161446 | <b>LICENCIADO EN ADMINISTRACION</b><br>Fecha de diploma: 27/12/2002<br>Modalidad de estudios: -  | UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE<br>S.A.C.<br><i>PERU</i> |
| PELAEZ VALDIVIESO, JOSE<br>VICTOR<br>DNI 18161446 | <b>DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN</b><br>Fecha de diploma: 14/05/21<br>Modalidad de estudios: PRESENCIAL<br><br>Fecha matrícula: 14/01/2018<br>Fecha egreso: 16/01/2021  | UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.<br><i>PERU</i>        |

**FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS: Mgtr. CPC Juan Carlos Wilson Gil**  
**TITULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: “Estrategias de cobranzas y liquidez en Servicios Financieros**  
**Prestacash SRL, Sechura 2018-2022”**

Variable Dependiente: Estrategias de cobranza

| Indicadores                   | Criterios  | Deficiente<br>0 – 20 |    |    |    | Regular<br>21 – 40 |    |    |    | Buena<br>41 – 60 |    |    |    | Muy Buena<br>61 – 80 |    |    |    | Excelente<br>81 – 100 |    |    |     | OBSERVA<br>CIONES |
|-------------------------------|--|----------------------|----|----|----|--------------------|----|----|----|------------------|----|----|----|----------------------|----|----|----|-----------------------|----|----|-----|-------------------|
|                               |  | 0                    | 6  | 11 | 16 | 21                 | 26 | 31 | 36 | 41               | 46 | 51 | 56 | 61                   | 66 | 71 | 76 | 81                    | 86 | 91 | 96  |                   |
| <b>ASPECTOS DE VALIDACION</b> |  | 5                    | 10 | 15 | 20 | 25                 | 30 | 35 | 40 | 45               | 50 | 55 | 60 | 65                   | 70 | 75 | 80 | 85                    | 90 | 95 | 100 |                   |
| 1. Claridad                   | Esta formulado con un lenguaje apropiado                           |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |                   |
| 2. Objetividad                | Esta expresado en conductas observables                            |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |                   |
| 3. Actualidad                 | Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación           |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |                   |
| 4. Organización               | Existe una organización lógica entre sus ítems                     |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |                   |
| 5. Suficiencia                | Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.           |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |                   |
| 6. Intencionalidad            | Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |                   |
| 7. Consistencia               | Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación        |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |                   |
| 8. Coherencia                 | Tiene relación entre las variables e indicadores                   |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |                   |
| 9. Metodología                | La estrategia responde a la elaboración de la investigación        |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |                   |

**INSTRUCCIONES:** Este instrumento, sirve para que el **EXPERTO EVALUADOR** evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 28 de junio de 2022

Nombre y Apellidos Juan Carlos Wilson Gil  
DNI 02624815  
Teléfono 969400812  
E-mail: juanwilsongil@hotmail.com



Mgtr. CPC Juan Carlos Wilson Gil

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS: Mgtr. CPC Juan Carlos Wilson Gil  
 TITULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: “Estrategias de cobranzas y liquidez en Servicios Financieros  
 Prestacash SRL, Sechura 2018-2022”

Variable Dependiente: Liquidez

| Indicadores            | Criterios  | Deficiente<br>0 – 20 |    |    |    | Regular<br>21 – 40 |    |    |    | Buena<br>41 – 60 |    |    |    | Muy Buena<br>61 – 80 |    |    |    | Excelente<br>81 – 100 |    |    |     | OBSERVA<br>CIONES |
|------------------------|--|----------------------|----|----|----|--------------------|----|----|----|------------------|----|----|----|----------------------|----|----|----|-----------------------|----|----|-----|-------------------|
|                        |  | 0                    | 6  | 11 | 16 | 21                 | 26 | 31 | 36 | 41               | 46 | 51 | 56 | 61                   | 66 | 71 | 76 | 81                    | 86 | 91 | 96  |                   |
| ASPECTOS DE VALIDACION |  | 5                    | 10 | 15 | 20 | 25                 | 30 | 35 | 40 | 45               | 50 | 55 | 60 | 65                   | 70 | 75 | 80 | 85                    | 90 | 95 | 100 |                   |
| 1. Claridad            | Esta formulado con un lenguaje apropiado                           |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |                   |
| 2. Objetividad         | Esta expresado en conductas observables                            |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |                   |
| 3. Actualidad          | Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación           |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |                   |
| 4. Organización        | Existe una organización lógica entre sus ítems                     |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |                   |
| 5. Suficiencia         | Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.           |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |                   |
| 6. Intencionalidad     | Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |                   |
| 7. Consistencia        | Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación        |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |                   |
| 8. Coherencia          | Tiene relación entre las variables e indicadores                   |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |                   |
| 9. Metodología         | La estrategia responde a la elaboración de la investigación        |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |                   |

**INSTRUCCIONES:** Este instrumento, sirve para que el **EXPERTO EVALUADOR** evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 28 de junio de 2022

Nombre y Apellidos Juan Carlos Wilson Gil  
DNI 02624815  
Teléfono 969400812  
E-mail: juanwilsongil@hotmail.com



Mgtr. CPC Juan Carlos Wilson Gil

## CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, **WILSON GIL, JUAN CARLOS**; con DNI N. °02624815, registrado con código N.° SUNEDU 052-019153, profesión Contador Público; Maestro en Gestión Pública, desempeñándome actualmente como DOCENTE UNIVERSITARIO, por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos los cuales se aplicaran en el proceso de la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

| INTRUMENTOS        | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | MUY BUENO | EXCELENTE |
|--------------------|------------|-----------|-------|-----------|-----------|
| 1. Claridad        |            |           |       |           | X         |
| 2. Objetividad     |            |           |       |           | X         |
| 3. Actualidad      |            |           |       |           | X         |
| 4. Organización    |            |           |       |           | X         |
| 5. Suficiencia     |            |           |       |           | X         |
| 6. Intencionalidad |            |           |       |           | X         |
| 7. Consistencia    |            |           |       |           | X         |
| 8. Coherencia      |            |           |       |           | X         |
| 9. Metodología     |            |           |       |           | X         |

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura 28 de JUNIO 2022.

Apellidos y Nombres: WILSON GIL, JUAN CARLOS :

DNI 02624815

Especialidad CONTADOR PÚBLICO :

E-mail juanwilsongil@hotmail.com :



**WILSON GIL JUAN CARLOS**


**PERÚ**

Ministerio de Educación

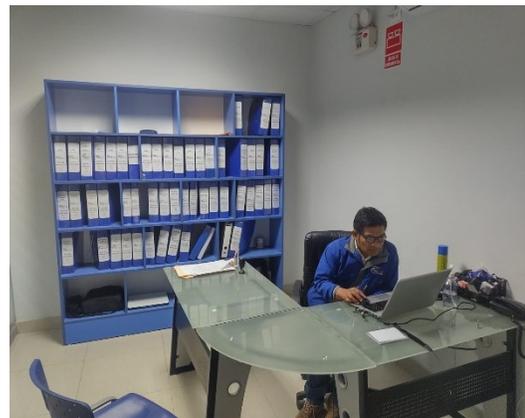
 Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

 Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

| Graduado                                   | Grado o Título  | Institución  |
|--|---|--|
| WILSON GIL, JUAN<br>CARLOS<br>DNI 02624815 | BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y<br>FINANCIERAS<br>Fecha de diploma: 20/12/2010<br>Modalidad de estudios: -<br><br>Fecha matricula: Sin información (***)<br>Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE<br>CHIMBOTE<br><i>PERU</i> |
| WILSON GIL, JUAN<br>CARLOS<br>DNI 02624815 | CONTADOR PUBLICO<br>Fecha de diploma: 08/03/2011<br>Modalidad de estudios: -  | UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE<br>CHIMBOTE<br><i>PERU</i> |
| WILSON GIL, JUAN<br>CARLOS<br>DNI 02624815 | MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA<br>Fecha de diploma: 06/11/17<br>Modalidad de estudios: PRESENCIAL<br><br>Fecha matricula: 04/06/2014<br>Fecha egreso: 28/05/2017                                      | UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO<br><i>PERU</i>               |

## ANEXO 07 EVIDENCIA





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

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

Yo, JAIME LARAMIE CASTAÑEDA GONZALES, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Estrategias de cobranza y liquidez en Servicios Financieros Prestacash SRL, Sechura 2018-2022", cuyos autores son MARRUFO PAIVA CHRISTIAN HENRY, PANTA FIESTAS ROSA ISABEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 10.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

PIURA, 03 de Noviembre del 2022

| <b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>  | <b>Firma</b>  |
|---|---|
| JAIME LARAMIE CASTAÑEDA GONZALES<br><b>DNI:</b> 41418490<br><b>ORCID:</b> 0000-0002-9522-6162 | Firmado electrónicamente<br>por: JCASTANEDAGO81<br>el 03-12-2022 20:36:41 |

Código documento Trilce: TRI - 0437249