



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

El proceso de cobranzas y su relación con la liquidez de una  
Cooperativa de Ahorro y Crédito, Trujillo-Período 2021-2023

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
**Contador Público**

**AUTORES:**

Catalan Fernandez, Javier Joao ([orcid.org/0000-0003-3988-1741](https://orcid.org/0000-0003-3988-1741))

Medina Cortez, Cecilia Claudelinda ([orcid.org/0000-0002-7673-3230](https://orcid.org/0000-0002-7673-3230))

**ASESORA:**

Mg. Criollo Hidalgo, Virginia ([orcid.org/0000-0003-4619-0818](https://orcid.org/0000-0003-4619-0818))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

A mis padres y a mis hermanos por siempre estar apoyándome en esta etapa de mi vida, inculcándome los valores y principios primordiales los cuales me sirvió para el desarrollo profesional y personal, permitiéndome cumplir con el proyecto de investigación.

**Catalan Fernandez, Javier Joao**

A mi familia por estar siempre acompañándome y brindándome la fortaleza necesaria para llegar a cumplir con mis objetivos y en especial a mi hijo por ser esa fuente de inspiración y motivación para así poder convertirme en una buena profesional.

**Medina Cortez, Cecilia Claudelinda**

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por brindarme salud y los conocimientos necesarios para poder así finalizar esta investigación.

También a mis padres por los consejos y compañía a lo largo de todo este trabajo. Asimismo, agradecer a la asesora Mg. Virginia Criollo Hidalgo quien nos estuvo guiando y apoyando con las pautas necesarias para poder realizar el trabajo de investigación.

**Catalan Fernandez, Javier Joao**

Mi agradecimiento en especial a Dios por darnos salud y sabiduría para poder así cumplir con cada una de nuestras metas propuestas.

A mi familia por siempre estar apoyándome y acompañándome en cada logro.

Por último, a la Universidad por su apoyo en la modalidad de estudios porque, así como nosotros que trabajamos y estudiamos podemos tener más oportunidades de superarnos profesionalmente y de esta manera cumplir las metas trazadas.

**Medina Cortez, Cecilia Claudelinda**

## Declaratoria de Autenticidad del Asesor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CRIOLLO HIDALGO VIRGINIA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis Completa titulada: "El Proceso de Cobranzas y su relación con la Liquidez de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Trujillo-Periodo 2021-2023", cuyos autores son MEDINA CORTEZ CECILIA CLAUDELINDA, CATALAN FERNANDEZ JAVIER JOAO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual hasido 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 Completa 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.

TRUJILLO, 28 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CRIOLLO HIDALGO VIRGINIA DNI: 45936837 ORCID: 0000-0003-4619-0818	Firmado electrónicamente por: VCRIOLLO el 28-11- 2023 12:46:44

Código documento Trilce: TRI - 0669596

## Declaratoria de Originalidad de los Autores



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, MEDINA CORTEZ CECILIA CLAUDELINDA, CATALAN FERNANDEZ JAVIER JOAO estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "El Proceso de Cobranzas y su relación con la Liquidez de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Trujillo-Periodo 2021-2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
CECILIA CLAUDELINDA MEDINA CORTEZ <b>DNI:</b> 45017692 <b>ORCID:</b> 0000-0002-7673-3230	Firmado electrónicamente por: CCMEDINAC el 28-11-2023 20:39:12
JAVIER JOAO CATALAN FERNANDEZ <b>DNI:</b> 47006678 <b>ORCID:</b> 0000-0003-3988-1741	Firmado electrónicamente por: JJCATALAN el 28-11-2023 16:16:48

Código documento Trilce: TRI - 0669600

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor.....	iv
Declaratoria de Originalidad de los Autores .....	v
Índice de contenidos .....	vi
Índice de tablas .....	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen .....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variables y operacionalización: .....	13
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis .....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos: .....	16
3.5. Procedimientos:.....	18
3.6. Método de análisis de datos: .....	18
3.7. Aspectos éticos: .....	18
IV. RESULTADOS .....	20
V. DISCUSIÓN.....	32
VI. CONCLUSIONES .....	36
VII. RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS	
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1	Elección de técnica e instrumento.....	17
Tabla 2	Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento..... variable proceso de cobranzas	17
Tabla 3	Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento..... variable liquidez	17
Tabla 4	Resultados de la confiabilidad del coeficiente de Alfa de..... Cronbach	18
Tabla 5	Nivel de la variable proceso de cobranzas en una COOPAC....	20
Tabla 6	Nivel de la dimensión administración de la cartera de cuentas... por cobrar de una COOPAC	21
Tabla 7	Nivel de la dimensión diseño del sistema general de cobranza... de una COOPAC	22
Tabla 8	Nivel de dimensión políticas de cobranzas de una COOPAC.....	23
Tabla 9	Nivel de la variable liquidez de una COOPAC.....	24
Tabla 10	Nivel de la dimensión razones de liquidez de una COOPAC.....	25
Tabla 11	Nivel de la dimensión índices de actividad de una COOPAC....	26
Tabla 12	Prueba de normalidad.....	27
Tabla 13	Análisis de correlación de r de Pearson entre el proceso de..... cobranzas y liquidez de una COOPAC	28
Tabla 14	Análisis de correlación de r de Pearson entre la administración de la cartera de cuentas por cobrar y liquidez de una COOPAC	29
Tabla 15	Análisis de correlación de r de Pearson entre el diseño del..... sistema general de cobranza y la liquidez	30
Tabla 16	Análisis de correlación de r de Pearson entre las políticas de... cobranzas y la liquidez	31

## Índice de figuras

Figura 1	Esquema del diseño de la investigación.....	12
----------	---	----

## **Resumen**

El presente estudio tiene como propósito determinar la relación entre el proceso de cobranzas y la liquidez de una COOPAC, Trujillo-periodo 2021-2023. La investigación fue cuantitativa de tipo básica, correlacional con un alcance descriptivo, de diseño no experimental, correlacional y corte longitudinal; utilizamos la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario de 19 preguntas para la variable independiente y 12 preguntas para la variable dependiente, las que fueron aplicados a una muestra de 24 trabajadores de la COOPAC. Los instrumentos de medición fueron validados por un juicio de expertos profesionales, quienes dieron validez y la confiabilidad se determinó con el Alfa de Cronbach. De acuerdo a los resultados obtenidos, se determinó que el proceso de cobranza tiene una relación significativa con la liquidez de la Cooperativa de ahorro y crédito, esta relación es de manera directa, es decir que, cuando el proceso de cobranza es mejor en la cooperativa, la liquidez también mejora. Se concluye que, si existe relación directa significativa muy alta entre el proceso de cobranza y la liquidez de una COOPAC, mientras mejor sea el proceso de cobranzas mejor es la liquidez de la COOPAC.

**Palabras clave:** Procesos de cobranza, liquidez, crédito.

## **Abstract**

The purpose of this study is to determine the relationship between the collections process and the liquidity of a COOPAC, Trujillo-period 2021-2023. The research was quantitative, basic, correlational with a descriptive scope, non-experimental, correlational and longitudinal design; we used the survey technique and a questionnaire of 19 questions for the independent variable and 12 questions for the dependent variable, which were applied to a sample of 24 workers of the COOPAC. The measurement instruments were validated by a judgment of professional experts, who gave validity and reliability was determined with Cronbach's Alpha. According to the results obtained, it was determined that the collection process has a significant relationship with the liquidity of the savings and credit cooperative, this relationship is direct, that is, when the collection process is better in the cooperative, liquidity also improves. It is concluded that, if there is a very high significant direct relationship between the collection process and the liquidity of a COOPAC, the better the collection process, the better the liquidity of the COOPAC.

**Keywords:** Collection processes, liquidity, credit.

## I. INTRODUCCIÓN

Las cobranzas es una actividad transversal para las diferentes empresas, representando el pilar de la estabilidad financiera y desarrollo saludable como sostenible de una empresa, teniendo un impacto sobre los resultados, y primordial actor de la liquidez (Villa, 2019). Así como, la liquidez es fundamental para las cooperativas, ya que contribuye a las competencias de los entes y poder ejecutar sus compromisos de manera oportuna (Laura y Phala, 2021). Por otro lado, la Covid-19 se ha dejado sentir en la liquidez, cartera de crédito, los anticipos, atrasos y pérdidas del sector cooperativo; sin embargo, las operaciones diarias relacionadas con retiros, depósitos, operaciones de emergencia y períodos de gracia se han realizado con éxito para que los socios puedan cumplir con sus obligaciones (Brito y Vásconez, 2022).

En América Latina y el Caribe, revelaron los indicadores con más altos porcentajes de contracción económica a nivel mundial, en el año 2020, debido a la Covid 19. Este desastre causó una interrupción ya sea eventual o terminante de más de 2,7 millones de organizaciones y 44,1 millones de personas desempleadas como mayor parte de la región y como consecuencia de ello, se registró la multiplicación de negocios pequeños, aumentando la informalidad, la clausura de locales y un frágil trabajo a distancia (Brito y Vásconez, 2022). Por consiguiente, la economía global enfrenta diferentes retos que podrían reflejarse en el próximo periodo. El 2022 registró el mayor porcentaje de inflación; la mayoría de los países ofrecen términos monetarios mucho más restrictivos; los riesgos geopolíticos aumentan y la pandemia de COVID-19 continúa (Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Pensiones [SBS y AFP], 2022).

Con respecto a las cooperativas de Europa tienen ratios de endeudamiento superiores a los bancos y cajas de ahorro, superando el 7%, por la deficiente toma de precauciones, además, no se asigna correctamente la segmentación de los deudores, lo que lleva al uso de medidas inadecuadas (Gonzales, 2012).

A nivel nacional, si bien el sector financiero de Perú es persistente a los duros choques actuales, hay riesgos que demandan una aplicación diligente para mantener la estabilidad financiera a largo plazo (SBS y AFP, 2022). Además, en nuestro país, existen instituciones del sector financiero, como las cooperativas, derivado de la necesidad de devolver el siguiente capital, existiendo incertidumbre

sobre las obligaciones de pago del deudor debido a políticas crediticias más flexibles, menor solvencia del cliente y necesidad de recuperación post-pago (Huancapaza, 2022). Asimismo, en el Perú, más del 60% de la población no conoce los diferentes productos del sector financiero privado y público. Es por ello, que varias instituciones y compañías del país han implementado campañas de educación financiera para reducir el nivel de analfabetismo financiero (Banco Bilbao Vizcaya Argentaria [BBVA], 2022).

En la región de La Libertad, no es ajena a este hecho, un número creciente de empresarios, principalmente agricultores y/o pequeños empresarios, prefieren financiar sus operaciones mediante la compra de créditos bancarios, para financiar nuevas empresas, la mayor parte de empresarios administran mal su capital, lo que resulta ganancias menores e incapacidad para pagar las facturas de sus inversiones, perjudicando a las instituciones financieras (Aguirre y Herrera, 2019).

Por lo que, el presente estudio, se realizará en una COOPAC, dedicada a las actividades de créditos y captaciones de ahorros, asimismo se toma en cuenta el crecimiento de las colocaciones, fue significativo en el período 2012-2018, alcanzando el máximo crecimiento en el 2018. Luego, en el año 2019 se tuvo un drástico descenso, hasta alcanzar el nivel más bajo y negativo en el año 2020 por la Pandemia. Reflejándose en el año 2021 una pérdida de aproximadamente de S/ 3500.000.00 soles, producto de los créditos reprogramados, los cuales no fueron cancelados en la fecha indicada, de igual manera el fondo de ayuda por sepelio quedó perjudicado debido a que la mayoría de socios fallecieron por el COVID-19 quedando ese fondo en negativo, afectando la liquidez y las utilidades del año 2021.

Ante lo manifestado anteriormente, la problemática general formulada es: ¿Cuál es la relación entre el proceso de cobranzas y la liquidez de una COOPAC, Trujillo-período 2021-2023? y como problemas específicos tenemos: ¿Cuál es la relación entre la administración de la cartera de cuentas por cobrar y la liquidez de una COOPAC, Trujillo-período 2021-2023?, ¿Cuál es la relación entre el diseño del sistema general de cobranza y la liquidez de una COOPAC, Trujillo-período 2021-2023? ¿Cuál es la relación entre las Políticas de Cobranzas y la liquidez de una COOPAC, Trujillo-período 2021-2023?

De esta manera, el trabajo de investigación se justifica en 3 criterios, de acuerdo a lo manifestado Hernandez y Mendoza (2018), señala que es necesario

para llevar a cabo el estudio y tener claro el propósito de que justifique su realización. En ese contexto se Justifica en lo teórico; porque la investigación se estableció en un estudio de teorías acerca de la cobranza y el efecto en la liquidez de la cooperativa y de esa manera nos permitirá conocer más acerca de las características de las variables, en la Justificación práctica; porque se evidenciará información objetiva que indique la situación real de la empresa, la cual será utilizada para desarrollar estrategias óptimas y finalmente en la Justificación metodológica; mediante una ejecución de técnicas e instrumentos que facilitarán la adquisición de resultados, que también podrán ser utilizados en otras investigaciones similares.

De esta manera obtenemos nuestro objetivo general: Determinar la relación entre el proceso de cobranzas y la liquidez de una COOPAC, Trujillo-período 2021-2023. y como objetivos específicos tenemos: Identificar la relación entre la administración de la cartera de cuentas por cobrar y la liquidez de una COOPAC, Trujillo-período 2021-2023. Identificar la relación entre el diseño del sistema general de cobranza y la liquidez de una COOPAC, Trujillo-período 2021-2023. Identificar la relación entre las Políticas de Cobranzas y la liquidez de una COOPAC, Trujillo-período 2021-2023.

Tenemos como hipótesis general del presente estudio lo siguiente: El proceso de cobranzas se relaciona con la liquidez en una COOPAC, Trujillo-período 2021-2023 y como hipótesis específicas tenemos: Existe relación entre la administración de la cartera de cuentas por cobrar y la liquidez de una COOPAC, Trujillo-período 2021-2023. Existe relación entre el diseño del sistema general de cobranza y la liquidez de una COOPAC, Trujillo-período 2021-2023. Existe relación entre las Políticas de Cobranzas y la liquidez de una COOPAC, Trujillo-período 2021-2023.

## II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los antecedentes en el ámbito nacional, se encontró a Chalco (2021) quien, en su estudio desarrollado en una agencia de cobro de deudas en Lima, buscó desarrollar el grado de asociación entre las técnicas de cobro de deudas y la mora. Para ello, participaron de la encuesta 40 empleados que conforman el sujeto encuestado. Utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario fue el instrumento tipo Likert. Utilizó SPSS para procesar de datos. Dando como resultado un bajo nivel en las estrategias de cobranza. Se llegó a concluir que existe una correlación entre dichas variables del método de cobro y la mora.

Según, Ruiz (2021) en su estudio en las COOPAC en Ferreñafe, indagó determinar el impacto de la cartera vencida sobre la liquidez, se tomó como grupo de investigación a 23 colaboradores. Utilizaron la encuesta como técnica y la herramienta que se utilizó fue un cuestionario. Se encontró que la cartera morosa afectaba la liquidez, por lo que se propuso desarrollar una investigación sobre tecnología crediticia para mejorar la evaluación del riesgo de crédito y liquidez.

Del mismo modo, Coronel (2020), en su estudio realizado en caja Paita, Ciudad de Chachapoyas, se indagó determinar el impacto de los métodos de cobro de deudas en el retraso, por lo que la población estuvo conformada por 19 empleados de la agencia. Aplicó la encuesta mediante un cuestionario. Encontrando que la mayoría de estuvieron de acuerdo con las estrategias. Por lo tanto, hemos llegado a la conclusión de que implementar y desplegar estrategias puede reducir el nivel de mora dentro de nuestra empresa.

De igual manera, Gomez (2022), realizó su investigación en una entidad de imprentas en Lima, se buscó determinar acerca de cómo una adecuada política de cobranza incide en la liquidez de la entidad, para lo cual previamente se seleccionó un total de 90 personas como muestra. Se utilizó como instrumento un cuestionario. Se demostró que los empleados no conocen las normas y procedimientos de la empresa, lo que pone en riesgo la solvencia de la entidad. Concluyó que existe un vínculo directo e importante entre la política de cobro de deudas y la liquidez.

Asimismo, Choquechua et al. (2019), en su estudio realizado en una empresa azucarera del Perú, tuvo como objetivo analizar los índices de liquidez y deuda de las entidades. Contenía 75 informes de balances de 4 empresas y la muestra estaba compuesta por 16 EE.FF. Se utilizó un método de análisis de

literatura. Dos empresas del sector tenían buenos indicadores de liquidez, y otras se encontraron plagadas de riesgo de liquidez. Por un lado, las empresas analizadas tienen buenos indicadores de su situación de endeudamiento. Se concluye que la gestión adecuada de los fondos es primordial para el negocio.

Entre los antecedentes en el ámbito internacional, se encontró a Mishra y Pradhan (2019), quien, en su estudio sobre los bancos del sector privado en la India, donde trató de averiguar el efecto de la liquidez en la rentabilidad bancaria con una muestra de 10 bancos del sector privado, utilizó datos como el informe anual de RBI, sitios web y revistas. Los resultados muestran que CDR e IDR tienen un efecto negativo significativo en el ROA. Sin embargo, en el caso del ROE se observó que no hay una relación explicativa entre la rentabilidad bancaria y la liquidez. Se puede concluir que los bancos comerciales podrán encaminarse en mejorar la rentabilidad sin afectar su liquidez y viceversa.

Además, Villena y Guerrero (2021), su estudio se realizó en una entidad comercializadora de equipos eléctricos en Tungurahua, Ecuador. El propósito era ilustrar la gestión de cobro para una empresa minorista. Se recopiló información de 20 empleados en diversos puestos, dónde aplicaron la encuesta mediante cuestionarios. Se halló que la recolección se realizó de manera tradicional en la aplicación de estrategias preventivas. Concluyen que debe darse de manera crucial la digitalización de los procesos de cobranza de las carteras de nuestros clientes.

También, Coronel (2019), desarrolló su estudio en el sector de cooperativas del segmento 4, Ecuador, buscó trazar un modelo para la gestión de cobranza extrajudicial en las cooperativas, para la recuperación de la cartera de crédito de consumo vencida. La población se sostendrá en las cooperativas del 4to segmento, utilizó la encuesta mediante el cuestionario, se notó el proceso de deterioro patrimonial por grandes pérdidas por incumplimiento de obligaciones. Concluye que la cooperativa carece de procedimientos de fiscalización para controlar y evaluar la eficiencia de cada canal de cobranzas.

Por otro lado, García (2019), en su investigación realizada en una Empresa de Retail ecuatoriana. Buscó evaluar el nivel de riesgo crediticio de las organizaciones encuestadas. La muestra estaba designada por gerentes, secretarías y 100 clientes. Se realizó la encuesta mediante el cuestionario. Los resultados muestran que los distribuidores no están tomando las medidas

adecuadas para cobrar las ventas a crédito. Se concluyó que 60 clientes tienen deuda pendiente. Asimismo, el 57,11% de la facturación era a crédito, lo que implicaba riesgos en la recaudación de recursos económicos.

Asimismo, Chiriani y Alegre (2020), en su investigación, realizado en las MIPYMES, Asunción. Se buscó preparar un estudio de la gestión del crédito y la deuda de las PYME. Contó con 234 organizaciones en su población base y muestra. Se utilizó la encuesta mediante el cuestionario. Se muestran que dichas prácticas no corresponden con el contexto que presenta la empresa, debido a que están muy extendidas y no se hace nada para solucionar el problema de cobranza, se concluye: 88% organizaciones venden a crédito, en cambio el 56% no sigue la política de ventas y crédito, mientras que el 70% no la conoce.

Con respecto a las bases teóricas que sustentan el estudio, en relación al proceso de cobranzas se obtuvo la teoría de Crédito y Cobranzas de Morales y Morales (2014), donde menciona que el proceso de cobro da inicio posteriormente que se aprueba el préstamo. Por ende, la Administración de Cobranza se clasifica en 3 grandes dimensiones: La primera, la administración de la cartera de cuentas por cobrar, donde la actividad principal es la prevención, conociendo mejor a los clientes y dando crédito con especial cuidado, para que la gestión de cobro sea eficaz. Se tiene como indicadores: Estrategias de cobranza y Fases de la cobranza.

Como segunda dimensión tenemos diseño del sistema general de cobranza, procedimientos contables para identificar cuentas de clientes vencidas. Como indicadores: clasificación de los clientes, etapas del sistema de cobranza y la cobranza de pagos retrasados. Y, por última dimensión, Políticas de Cobranzas, es el procedimiento que debe tener una entidad para cobrar; presentando el siguiente indicador: Elementos que deben contemplar las políticas de cobro.

Del mismo modo se encontró la teoría de Villa (2019) al hacerlo, señaló que, si bien la gestión de cobro de deudas se estructura, así como una actividad transversal para todo tipo de entidades, definida como una etapa del ciclo de riesgo, Impacto, clientes y otros están más allá de la gestión de la experiencia.

De igual manera, se encontró la teoría de Roland (2008), acerca Mejores Prácticas en Estrategias de Cobranza, es un sistema estratégico para crear un método de pago, teniendo como objetivo generar rentabilidad.

Referente a las bases teóricas, en relación a la liquidez se obtuvo la Teoría de Gutiérrez y Tapia (2020), en su estudio la Liquidez y la rentabilidad, donde afirma que la liquidez surge indirectamente del dinero, o de la unidad de valor condicionada por la forma de cambio o depósito. El índice de liquidez, la prueba de acidez y el capital de trabajo determinan la capacidad de una entidad para llegar a cumplir con las obligaciones a corto plazo a través del valor en efectivo y la banca.

Del mismo modo, se encontró la teoría de la liquidez, según Keynes (1936), toma una teoría de la preferencia por la liquidez para explicar el papel del interés en la oferta y la demanda de dinero. La demanda de dinero se divide en tres tipos: demanda de transacción, medida cautelar y demanda especulativa. Asimismo, presenta 2 teorías: Teoría de la inversión y Teoría de la preferencia por la liquidez.

Por último, tenemos la teoría de Gitman y Nuñez (2003), en su libro Principios de administración financiera, donde nos menciona que la liquidez es la capacidad de cómo la empresa cumple con sus obligaciones de corto plazo; como primera dimensión tenemos razones de liquidez, la cual se refiere a la facultad que tiene la entidad para cancelar sus deudas. Como indicadores tenemos a dos medidas básicas las cuales son la liquidez corriente y la razón rápida. Asimismo, tenemos la siguiente dimensión, índices de actividad, ellas miden la rapidez de las cuentas que llegan a convertirse ya sea en ventas o efectivo. Hay diversos índices favorables con las cuales se puede medir las cuentas corrientes más importantes, entre ellas tenemos el período promedio de cobro y el período promedio de pago.

En cuanto a los enfoques conceptuales, en relación a la variable proceso de cobranzas se tiene a, Ettinger y Golieb (2000), indica que el cobro de deudas es importante para lograr el éxito de toda empresa. Asimismo, Morales y Morales (2014), se refiere a la gestión de cobros como un método para dividir la cartera de las cuentas por cobrar y clientes. También, Montaña (2013), lo describe como un procedimiento de gestión destinado a aumentar el volumen de ventas.

En cuanto a los enfoques conceptuales, en relación a la dimensión la administración de la cartera de cuentas por cobrar, para Haro y Rosario (2017), es mantener el tiempo medio de cobro y una conexión comercial continua con el cliente para disminuir la cantidad de cuentas por cobrar. De igual manera, Cortez y Burgos (2016) nos dice que las empresas comerciales recurren con frecuencia a la gestión de cuentas por cobrar para ampliar el pago de los créditos existentes que adeudan

los consumidores. Por otro lado, Avila et al. (2019) nos menciona que la planificación, organización, control y seguimiento de las políticas de crédito para garantizar una buena gestión de cuentas por cobrar.

En cuanto a los enfoques conceptuales, en relación a los indicadores de la primera dimensión, estrategias de cobranzas según Miranda (2018), se centra en localizar a los morosos por teléfono, correo electrónico, mensajes de texto y otras interacciones similares para informarles del estado de su deuda. De igual manera, Coronel (2016), demuestra cómo el enfoque de cobro se relaciona con la reducción de la mora. Así como, Molina (2005), define la estrategia de cobro como el inicio de un intento de cobro de gran energía, seguido por el abandono de pago.

Con respecto al siguiente indicador Fases de la cobranza, para Miranda (2018), afirma que se debe aplicar desde el cobro preventivo hasta la cancelación, deben practicarse en los entes de cobro de deudas. En cuanto Rey (2012), para el desarrollo se debe contar con empleados calificados para gestionar los componentes operativos y lograr los objetivos establecidos para la recaudación. Para, Pérez (2015), señala que la gestión eficaz, la notificación del cobro, la solicitud y el seguimiento son procesos de las operaciones de cobro de deudas.

En cuanto a los enfoques conceptuales, en relación a la dimensión Diseño del sistema general de cobranza, Según Credit-force (2021), explica que un sistema de cobro de deudas es un conjunto de procedimientos o acciones utilizados para recuperar deudas vencidas. Asimismo, Bancolombia (2021), explica que pagar por un bien o servicio o saldar una deuda se debe seguir procedimientos de cobro. Por otro lado, Mogollón (2021) es una herramienta de gestión financiera, por lo que se trata de garantizar la finalización rápida e impecable del proceso.

En cuanto a los enfoques conceptuales, en relación a los indicadores de la segunda dimensión, Clasificación de los clientes, Morales y Morales (2014), destaca la importancia de clasificar a los clientes morosos en función de la similitud de sus respectivas obligaciones. Asimismo, Brachfield (2015), explica las numerosas categorías de prestatarios y demuestra que no todos los deudores son iguales. De igual manera, Mejía y Arboleda (2004), que destacan que la actitud del cliente ante los pagos es lo que determina su cultura de pago.

Con respecto al siguiente indicador Etapas del sistema de cobranza, según Morales y Morales (2014), el sistema básico de cobro puede desglosarse en 4

etapas, en las cuales se explica el trabajo que se realiza con el cliente para finalizar el pago. Del mismo modo, Nosis (2020), que el procedimiento de cobro de cada cartera se divide en etapas que se organizan en función de los tipos de deuda de los clientes. Además, William (2010), el importe de la evaluación de las facturas morosas puede utilizarse para calibrar la eficacia de las políticas de cobro.

Como último indicador la Cobranza de pagos retrasados, según Díaz (2006), las empresas conceden créditos a los clientes con la seguridad de pago. Asimismo, Miguel y Sanchez (2020), que al no cancelar las cuentas los activos pueden disminuir y quebrar la entidad. Para, Vásquez et al. (2021), la recogida de efectivo de las cuentas por cobrar es crucial para impulsar la rentabilidad de una entidad.

En cuanto a los enfoques conceptuales, en relación a la dimensión políticas de cobranza, Para Mogollón (2021), la entidad determina cuándo una parte de las deudas es incobrable aplicando políticas de cobro. Según Brachfeld (2015) es un conjunto de normas a las que se adhiere un ente para facilitar la recuperación de las cuentas por cobrar. Además, Morales y Morales (2014), Los procedimientos utilizados por la entidad le permiten seguir obteniendo crédito de los clientes.

En cuanto a los enfoques conceptuales, en relación al indicador de la tercera dimensión, Elementos que deben contemplar las políticas de cobro, según Morilla (2020), estos elementos ayudarán a coordinar aspectos que luego utilizarás para concretar el proceso de gestión de cobranzas. También, Izar y Ynzunza (2017), considera dos puntos: el período de cobro y los términos y condiciones de la venta. Además, Quiroz et al. (2020), la elaboración de un reglamento de créditos.

En cuanto a los enfoques conceptuales, en relación a la variable liquidez, según Yaguache et al. (2019) es la capacidad de una entidad para pagar sus pasivos con el flujo de caja corriente. Por otra parte, Labajos (2019), se refiere a los recursos financieros de la entidad accesibles para hacer frente a las obligaciones a corto plazo. Del mismo modo, Contreras (2020), se define como la forma principal en que las entidades contribuyen al logro de su objetivo.

En cuanto a los enfoques conceptuales, en relación de la dimensión Razones de liquidez, según Andrade (2017) indica que revelan el proceder de la capacidad de pago con la que la entidad hace frente a sus obligaciones de corto plazo. Del mismo modo, Ayala (2018) afirma que componen el medio con la cual se aprecia la capacidad de la entidad en llegar a dar cumplimiento a sus deberes a corto plazo.

Además, Delfín y Rodríguez (2022) nos dice que las ratios pueden calcular cuantitativamente los anómalos que manifiestan un contexto de rentabilidad.

En cuanto a los enfoques conceptuales, en relación al primer indicador, Liquidez corriente, para, Gutiérrez y Tapia (2020), mide la capacidad de una empresa para pagar sus deudas. Además, Morales y Morales (2014), muestra la relación entre pasivos y activos con un vencimiento de un año o menos. Por último, Lizarzaburu et al. (2016), es la capacidad para hacer frente a estas obligaciones mediante ratio corriente, que cuantifica el efectivo del ente, que necesita para ello.

Con respecto al segundo indicador ratio de prueba Ácida, según Morales y Morales (2014), es una medida de liquidez más severa que ratio corriente, que revela si la empresa puede o no pagar sus deudas en menos tiempo. Para, Brigham y Erhardt, (2017), certifica que el pasivo a corto plazo de la entidad está cubierto. Por otro lado, García (2015), como solo tiene en cuenta los activos que pueden transformarse rápidamente en efectivo, se denomina prueba de fuego.

En cuanto a los enfoques conceptuales, en relación a la segunda dimensión Índice de actividad, al respecto Vera et al. (2014) nos dice que utilizan el estado de situación financiera y el estado del resultado global para examinar la eficiencia de la empresa. Además, Mattos (2023) menciona que evalúa la rapidez con la que muchas cuentas se transforman en ventas. Para, Holded (2021) nos comenta que se utiliza para medir la eficacia y eficiencia de la gestión de la entidad.

Con respecto a los enfoques conceptuales, en relación al primer indicador Período promedio de cobro, según Puerta et al. (2018) nos permite conocer el nivel de liquidez (medido en días) de las cuentas y efectos a cobrar. Asimismo, Vásquez et al. (2021) menciona tiempo en días que se tarda la entidad en pagar a los clientes financiados. Además, Fajardo y Soto (2018) nos dice que determina el tiempo que suele tardar la entidad en cobrar sus cuentas.

En cuanto al segundo indicador, Período promedio de pago, según, Puerta et al. (2018) nos muestra cuantos días se tarda la empresa en cumplir sus compromisos de pago. Del mismo modo, Vásquez et al. (2019) menciona que este indicador calcula el número medio de días que prorroga una entidad en atesorar los pagos de los clientes por la venta a crédito. Asimismo, Holded (2021) menciona que es el tiempo (en días) que suele tardar una entidad en saldar sus deudas.

### **III. METODOLOGÍA**

Para establecer suficiente autenticidad y datos de investigación, es importante explicar el tipo y modelo utilizado, y también enfatizar las definiciones de las variables: cobranza y liquidez. Según, Guerrero y Guerrero (2020), señala que la metodología es un campo de conocimiento-contenido cuyo objetivo es crear, describir y sistematizar de forma rigurosa un conjunto de técnicas y métodos que deben tenerse en cuenta durante el proceso de investigación, ya que los métodos elegidos deben ser adecuados al objeto de estudio.

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

Con respecto al presente estudio, se describieron las interrelaciones de las variables y, además, se definieron conceptos relevantes para proporcionar los conocimientos sobre los que el presente estudio se considera fundamental, la cual consideramos de tipo básica. Para CONCYTEC (2018), el objetivo de la investigación básica es obtener un conocimiento más profundo de las cosas analizando los sucesos, hechos y relaciones más destacados. entidades. Además, su objetivo es la producción de conocimientos. Del mismo modo, Rodríguez (2020), menciona que la investigación es básica porque su objetivo es recopilar datos y hacer avanzar los conocimientos de los investigadores. No pretende inventar ni producir nada en particular.

Para realizar el estudio se utilizó un enfoque cuantitativo, porque empleamos dos variables las cuales fueron medidas mediante el cuestionario, el mismo que permitió recabar información. Además de alcanzar los objetivos del estudio y poner a prueba las hipótesis, la meta del estudio es dar respuesta a los problemas planteados por el problema de investigación. El propósito del estudio es dar respuestas a las preguntas contenidas en la problemática, asimismo lograr los objetivos de investigación contenidos en ella y probar hipótesis.

Para, Hernández et al. (2014), nos dice que un enfoque cuantitativo debe considerar un conjunto de procesos determinados. Este enfoque parte de una idea delimitada, dando como resultado una

meta. Luego procedemos a preguntas que revisan la literatura, formulan una hipótesis y confirman esta hipótesis a través de la recopilación de datos procesados por programas estadísticos.

### 3.1.2. Diseño de investigación.

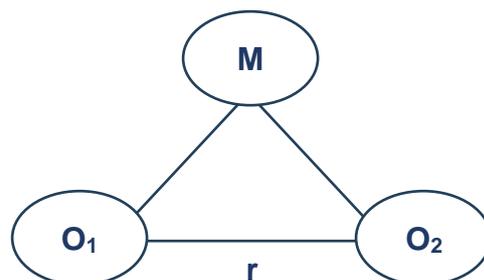
Se eligió el diseño no experimental del estudio porque se trata de un estudio cuantitativo longitudinal correlacional que se espera que examine el vínculo entre dos o más variables y porque el cobro está directamente relacionado con la liquidez de una COOPAC de la ciudad de Trujillo. Por lo tanto, Alvarez (2020) afirma que esto puede hacerse sin necesidad de manipular intencionadamente los datos de la muestra porque los fenómenos sólo pueden observarse en sus entornos naturales. Los datos que se evaluarán posteriormente se aceptan tal cual porque los fenómenos solo se observan en el entorno en el que actúan en la muestra.

Fue de carácter longitudinal porque, estudiamos las variables a lo largo del periodo 2021 – 2023. Según Lifeder (2022) un estudio longitudinal es aquel en el que un fenómeno concreto se mide de forma continua o repetida durante un largo periodo de tiempo. Este tipo de estudio suele durar años o décadas.

Por último, es correlacional, ya que pretende comprender el grado en que dos o más variables de un entorno determinado están relacionadas entre sí. Según, Serrano (2020) el proyecto implicaba investigar cada tema y comprender las relaciones que existen entre ellos. El diseño de la investigación presentó el siguiente esquema:

**Figura 1**

*Esquema del diseño de la investigación*



*Nota:* Elaboración de los autores

**Dónde:**

M: funcionarios de la Cooperativa

O<sub>1</sub>: observación de proceso de cobranzas

O<sub>2</sub>: observación liquidez

r: relación entre las variables proceso de cobranza y liquidez

**3.2. Variables y operacionalización:**

Este estudio cuenta con su variable independiente Cobranzas y su variable dependiente Liquidez.

**Variable independiente: Proceso de cobranzas**

- **Definición conceptual:** Morales y Morales (2014) se refiere a la gestión de cobros como un método para dividir la cartera de clientes en grupos basados en rasgos recurrentes de cuentas y clientes.
- **Definición operacional:** Una vez que el préstamo ha sido aprobado y debe ser devuelto por el cliente, comienza el proceso de cobro. Por lo tanto, el proceso de devolución vale de punto de inicio para analizar el cobro. Los problemas financieros y, en casos peores, la quiebra pueden ser consecuencia de la incapacidad de una entidad para transformar sus cuentas por cobrar en efectivo. En ocasiones, muchos empresarios descubren que su capital ha desaparecido de la cuenta bancaria, ni siquiera en forma de productos o existencias listos para la venta, sino simplemente como una cifra en el libro de cuentas por cobrar.
- **Indicadores:** la variable cobranza está dividida en 3 dimensiones importantes, como dimensiones tenemos: La administración de la cartera de cuentas por cobrar y sus indicadores: estrategias de cobranza y fases de cobranza; como segunda dimensión Diseño del sistema general de cobranza y sus indicadores: Clasificación de los clientes, etapas del sistema de cobranza y la Cobranza de pagos retrasados y por última dimensión tenemos Políticas de Cobranzas y su indicador elementos que deben contemplar las políticas de cobro.

### **Variable dependiente: Liquidez**

- **Definición conceptual:** Contreras (2020), se define como la forma principal en que las empresas contribuyen al logro de su objetivo, entonces está claro que este término se refiere a la facilidad con que los activos pueden venderse rápidamente o convertirse en dinero.
- **Definición operacional:** Es la capacidad de cómo la entidad cumple con sus obligaciones de corto plazo; como primera dimensión tenemos razones de liquidez, la cual se refiere a la facultad que tiene la entidad para cancelar sus deudas. Como indicadores tenemos a dos medidas básicas las cuales son la liquidez corriente y la razón rápida. Asimismo, tenemos la siguiente dimensión, índices de actividad, ellas miden la rapidez de las cuentas que llegan a convertirse en efectivo. Hay diversos índices favorables con las cuales se puede medir las cuentas corrientes más importantes, entre ellas tenemos el período promedio de cobro y el período promedio de pago.
- **Indicadores:** La variable liquidez está compuesta de las dimensiones razones de liquidez y sus indicadores: liquidez corriente y la razón rápida y como segunda dimensión tenemos índices de actividad sus indicadores: periodo promedio de cobro y periodo promedio de pago.
- **Escala de medición:** Teniendo el resultado de las encuestas, este instrumento (cuestionario) es medible mediante una aplicación que permite entablar cuestiones con contestación múltiple, Para nuestra investigación se utilizó la escala de tipo Likert, tanto para la variable proceso de cobranzas y la variable liquidez, teniendo como propuesta de respuesta las alternativas siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca, donde se tienen en cuenta los siguientes puntajes: Siempre = 1 pt, Casi siempre = 2 pts, A veces = 3 pts, Casi nunca = 4 pts y Nunca = 5 pts.

### **3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **3.3.1. Población:**

Esta investigación estuvo conformada por una población de 24 funcionarios que son parte de la planilla de una COOPAC. Según

Carrasco (2016), La población es el conjunto de cada unidad analítica que se relaciona con el área de estudio. En otras palabras, es un grupo de elementos los cuales se usan como base de estudio. De igual forma, Otzen y Manterola (2017) menciona que es la cantidad de personas que están interesadas en saber más sobre el punto de un determinado estudio se denomina población.

- **Criterios de inclusión:** Para, Salgado (2018), afirma que consiste en los rasgos de los participantes en el estudio que constituyeron la población de referencia. El grupo base se incluyó a los empleados del área de crédito y cobranza, incluyendo la gerencia comercial y el director general, la unidad de contabilidad y la unidad de riesgos, por estar directamente relacionados con las variables en estudio.
- **Criterios de exclusión:** Según Salgado (2018), son rasgos o condiciones que distinguen a los miembros de la población de referencia de un participante o participantes incluidos en la población de estudio y que pueden hacer que se les excluya de la inclusión. Por lo tanto, pretendemos aplicar criterios de exclusión a los socios de la cooperativa, porque no forman parte de nuestra estructura organizativa.

### **3.3.2. Muestra:**

La muestra del estudio está conformada por los 24 funcionarios de una COOPAC. Por lo tanto, Gallardo (2017), nos dice que, para investigar las características de la población, los fenómenos o utilizar determinadas técnicas, los datos se recogen de este subconjunto representativo pero restringido de la población de estudio. Del mismo modo, Etikan et al. (2016), Menciona que la muestra elige a personas o cosas concretas con el fin de aprender más sobre un grupo determinado. En otras palabras, una muestra posee cualidades que son representativas del conjunto, universo o población.

### **3.3.3. Muestreo:**

Tiene carácter censal, ya que las técnicas y procesos de muestreo utilizados para recoger la muestra se diseñaron teniendo en cuenta la población. Dado que la muestra se creó basándose en la población, está relacionada con el muestreo censal.

### **3.3.4. Unidad de análisis:**

En este estudio se tuvo en cuenta como unidad de análisis al personal de una COOPAC, manteniendo su propia unidad de investigación, porque pertenecen a la investigación. Para Majid (2018), explica que la sección del expediente o comunicación que se considera valiosa y sirve de base para la investigación es la unidad de análisis. Estos segmentos pueden clasificarse mediante arpegios a distintos criterios en función del contenido o la importancia.

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

### **Técnicas de recolección de datos**

La encuesta fue utilizada como técnica de recolección de datos. Cabezas et al. (2018), la encuesta es un enfoque clave que trata de recopilar información a partir de una serie de preguntas significativas, coherentes, objetivas y bien estructuradas que garanticen la exactitud de los datos y las conclusiones de una muestra sometida a análisis cuantitativo. Es posible extrapolar, dadas las debilidades y la confianza de la población.

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

Para recabar los datos se utilizó un cuestionario que consta de 31 ítems los cuales están distribuidos para las dos variables de estudio, el proceso de cobranzas con 19 preguntas y la liquidez con 12 preguntas, se trabajó con la escala Likert. Según Hernández y Mendoza (2018), un cuestionario son un grupo de preguntas referentes a una o más variables cuantificables.

**Tabla 1***Elección de técnica e instrumento*

<b>Variable</b>	<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>
Variable 1: Proceso de Cobranzas	Encuesta	Cuestionario
Variable 2: Liquidez	Encuesta	Cuestionario

*Nota.* Información obtenida de Cabezas et al. (2018).**Validez**

Los instrumentos de validez fueron sometidos a revisión de dos expertos en contabilidad y un experto en metodología, los cuales valoraron todos los ítems de los cuestionarios.

**Tabla 2***Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento variable proceso de cobranzas*

<b>N.º</b>	<b>Grado académico</b>	<b>Apellidos y nombres del experto</b>	<b>Apreciación</b>
1	Doctor	Astohuamán Huaranga, Alex Davis	Aplicable
2	Maestro	Popayan Torres, Mary	Aplicable
3	Maestro	Medina Carbajal, Vanesa Soledad	Aplicable

*Nota.* Se coordinó con los expertos para la validación del instrumento.**Tabla 3***Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento variable liquidez*

<b>N.º</b>	<b>Grado académico</b>	<b>Apellidos y nombres del experto</b>	<b>Apreciación</b>
1	Doctor	Astohuamán Huaranga, Alex Davis	Aplicable
2	Maestro	Popayan Torres, Mary	Aplicable
3	Maestro	Medina Carbajal, Vanesa Soledad	Aplicable

*Nota.* Se coordinó con los expertos para la validación del instrumento

## Confiabilidad

Hernández et al. (2014), nos menciona que la confiabilidad de un instrumento es la constancia de los resultados cuando se utiliza repetidamente con el mismo sujeto u objeto. Por consiguiente, los datos se introdujeron en el sistema de tabulación SSPS, versión 26, para adquirir los resultados antes de llevar a cabo la aplicación, y se realizó la prueba Alpha de Cronbach para medir la fiabilidad de la información.

**Tabla 4**

*Resultados de la confiabilidad del coeficiente de Alfa de Cronbach*

Estadísticas de fiabilidad		
Variables	Alfa de Cronbach	N de ítems
Proceso de cobranzas	.968	19
Liquidez	.925	12

*Nota.* Datos obtenidos del SPSS v26.

### 3.5. Procedimientos:

El cuestionario se utilizará a lo largo de esta investigación como herramienta de recogida de datos, que luego se validarán mediante la opinión de profesionales. A continuación, se utilizó la aplicación SPSS-26 para analizar y evaluar los resultados. A continuación, se elaboraron el debate, las conclusiones y las recomendaciones pertinentes.

### 3.6. Método de análisis de datos:

Para poder desarrollar este proyecto de investigación, empleamos el programa SPSS-26 y el programa Excel, los cuales generan los reportes, presentados en tablas y gráficos, con ello se podrá realizar interpretación y el análisis respectivo.

### 3.7. Aspectos éticos:

Según Suganda (2017), que explica los aspectos o principios éticos del investigador, la investigación debe concentrarse en la sinceridad de los testimonios de los participantes y explicar conceptos y teorías de acuerdo con una gran dosis de dignidad y calidad; hay algunas cuestiones

fundamentales que, a falta de pruebas, siguen las acciones de los participantes. Por lo tanto, se lleva a cabo bajo la autoridad de la ética de la investigación, que implica reconocer los factores morales que afectan a cada elección realizada a lo largo de la aplicación del proceso de investigación.

Para este estudio se recopiló información de diversos autores y fuentes, sin modificar en modo alguno el contenido asegurado por derechos de autor. En la recopilación de datos internos de la entidad, la tarea se realizó de acuerdo con la ética profesional, y la información se recogió responsablemente. basándose en la Resolución del Vicerrectorado de Investigación N° 062-2023-VI-UCV, que sugiere una Guía para la preparación de trabajos conducentes a grados y títulos, apegándose a las normas éticas y a los criterios APA 7.

#### IV. RESULTADOS

En este capítulo, se describió los valores obtenidos del instrumento aplicado sobre 24 funcionarios de una COOPAC, la cual se tiene como tema el proceso de cobranzas y su relación con la liquidez, para mencionados cálculos se emplearon el Excel y el paquete estadístico SPSS v26 las cuales se detallaron a continuación:

##### Descripción de los resultados

##### Proceso de cobranza

Como resultado se tiene que el nivel del proceso de cobranza fue procesado a través del SPSS v26 con la recopilación de datos al personal administrativo de la COOPAC, la cual se obtuvo que el proceso de cobranza es considerado en su mayoría un nivel medio de 41,7%, mientras que el 33,3% de los encuestados indican que el proceso de cobranza es de nivel bajo, no obstante, un 25% de los encuestados considera un nivel alto, la cual se detalla en la tabla 5.

**Tabla 5**

*Nivel de la variable proceso de cobranzas en una COOPAC*

<b>Proceso de cobranzas (Agrupada)</b>					
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Bajo	8	33.3	33.3	33.3
	Medio	10	41.7	41.7	75.0
	Alto	6	25.0	25.0	100.0
	<b>Total</b>	24	100.0	100.0	

*Nota.* Datos tomados del SPSS v26.

Al respecto es necesario mencionar que, se obtuvo un nivel medio de 41,7% de la perspectiva de los encuestados debido a que en las preguntas P13, P14, P15 y P16, obtuvieron el mayor puntaje correspondiente a los indicadores etapas del sistema de cobranzas y la cobranza de pagos retrasados de la dimensión diseño del sistema general de cobranzas de la variable proceso de cobranza, la cual al ser procesadas ha incidido en que se obtuviera un nivel medio.

Ahora en cuanto al nivel bajo se obtuvo un 33,3% de la perspectiva de los encuestados debido a que en las preguntas P1, P2, P3 y P6 obtuvieron el mayor puntaje correspondiente a los indicadores estrategias de cobranza y fases de la cobranza de la dimensión administración de la cartera de cuentas por cobrar de la

variable proceso de cobranza, la cual al ser procesadas ha incidido en que se obtuviera un nivel bajo.

Al respecto es necesario mencionar que, se obtuvo un nivel alto de 25% de la perspectiva de los encuestados debido a que en la pregunta P17 obtuvo el mayor puntaje correspondiente al indicador elementos que deben contemplar las políticas de cobro de la dimensión políticas de cobranzas de la variable proceso de cobranza, la cual al ser procesadas ha incidido en que se obtuviera un nivel alto.

Los detalles de las dimensiones de la variable proceso de cobranzas se describen a continuación:

### **La administración de la cartera de cuentas por cobrar**

En cuanto a los resultados que se obtuvieron de la dimensión se tiene que de 24 encuestados un total de 10 de ellos consideraron que dicha dimensión tiene un nivel medio de 41,7%, mientras que un total de 8 encuestados consideraron un nivel bajo de 31,3% y finalmente un total de 6 encuestados indicaron un nivel alto con un 25%, de tal manera como se observa en la tabla 6.

**Tabla 6**

*Nivel de la dimensión administración de la cartera de cuentas por cobrar de una COOPAC*

<b>Administración de la cartera de cuentas por cobrar (Agrupada)</b>					
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Bajo	8	33.3	33.3	33.3
	Medio	10	41.7	41.7	75.0
	Alto	6	25.0	25.0	100.0
	<b>Total</b>	24	100.0	100.0	

*Nota.* Datos tomados del SPSS v26.

Podemos observar que la dimensión administración de la cartera de cuentas por cobrar obtuvo un el nivel medio de 41,7%, debido a que la mayoría de los 24 encuestados marcaron la alternativa “a veces” con un valor de 3 puntos en las preguntas P1, P2, P3 y P6, las mismas que al cuantificarse en el SPSS se obtuvo un nivel medio.

Sin embargo, podemos observar que la dimensión administración de la cartera de cuentas por cobrar obtuvo también un el nivel bajo de 33,3%, debido a que la mayoría de los 24 encuestados marcaron la alternativa “casi siempre” con

un valor de 2 puntos en las preguntas P1, P2, P5 y P6, las mismas que al cuantificarse en el SPSS se obtuvo un nivel bajo.

Finalmente, podemos observar que la dimensión administración de la cartera de cuentas por cobrar obtuvo también un el nivel alto de 25%, debido a que la mayoría de los 24 encuestados marcaron la alternativa “siempre” con un valor de 1 punto en las preguntas P2, P3, P4 y P5, las mismas que al cuantificarse en el SPSS se obtuvo un nivel alto.

### **Diseño del sistema general de cobranza**

En relación a los resultados obtenidos de la dimensión diseño del sistema general de cobranza se tiene que 9 encuestados consideraron un nivel bajo de 37,5%, mientras que un total de 8 encuestados consideraron un nivel alto con un 33,3% y finalmente un total de 7 encuestados indicaron un nivel medio con un 29,2% de tal manera como se detalla en la tabla 7.

**Tabla 7**

*Nivel de la dimensión diseño del sistema general de cobranza de una COOPAC*

<b>Diseño del sistema general de cobranza (Agrupada)</b>					
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Bajo	9	37.5	37.5	37.5
	Medio	7	29.2	29.2	66.7
	Alto	8	33.3	33.3	100.0
	<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

*Nota.* Datos tomados del SPSS v26.

Se observa que la dimensión diseño del sistema general de cobranza obtuvo un el nivel bajo de 37,5%, debido a que la mayoría de los 24 encuestados marcaron la alternativa “casi siempre” con un valor de 2 puntos en las preguntas P7, P8, P9, P10 y P11, las mismas que al cuantificarse en el SPSS se obtuvo un nivel bajo.

Sin embargo, podemos observar que la dimensión diseño del sistema general de cobranza obtuvo también un el nivel alto de 33,3%, debido a que la mayoría de los 24 encuestados marcaron la alternativa “a veces” con un valor de 3 puntos en las preguntas P7, P12, P13, P14 y P16, las mismas que al cuantificarse en el SPSS se obtuvo un nivel alto.

Finalmente, podemos observar que la dimensión diseño del sistema general de cobranza obtuvo también un el nivel medio de 29,2%, debido a que la mayoría

de los 24 encuestados marcaron la alternativa “siempre” con un valor de 1 punto en las preguntas P2, P3, P4 y P5, las mismas que al cuantificarse en el SPSS se obtuvo un nivel medio.

### Políticas de cobranzas

En cuanto a los resultados que se obtuvieron de la dimensión políticas de Cobranzas se tiene que 10 encuestados consideraron un nivel bajo de 41,7%, mientras que un total de 8 encuestados consideraron un nivel alto con un 33,3% y finalmente un total de 6 encuestados indicaron un nivel medio con un 25% de tal manera como se observa en la tabla 8.

**Tabla 8**

*Nivel de dimensión políticas de cobranzas de una COOPAC*

<b>Políticas de Cobranzas (Agrupada)</b>					
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Valido	Bajo	10	41.7	41.7	41.7
	Medio	8	33.3	33.3	75.0
	Alto	6	25.0	25.0	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

*Nota.* Datos tomados del SPSS v26.

Se puede observar que la dimensión política de cobranzas obtuvo un el nivel bajo de 41,7%, debido a que la mayoría de los 24 encuestados marcaron la alternativa “casi siempre” con un valor de 2 puntos en las preguntas P18 y P19, las mismas que al cuantificarse en el SPSS se obtuvo un nivel bajo.

Sin embargo, podemos observar que la dimensión política de cobranzas obtuvo también un el nivel medio de 33,3%, debido a que la mayoría de los 24 encuestados marcaron la alternativa “a veces” con un valor de 3 puntos en las preguntas P17 y P19, las mismas que al cuantificarse en el SPSS se obtuvo un nivel medio.

Finalmente, podemos observar que la dimensión política de cobranzas obtuvo también un el nivel alto de 25%, debido a que la mayoría de los 24 encuestados marcaron la alternativa “siempre” con un valor de 1 punto en la pregunta P19, las mismas que al cuantificarse en el SPSS se obtuvo un nivel alto.

## Liquidez

Como resultado se tiene que el nivel de la variable liquidez fue procesado a través del SPSS con la recopilación de datos al personal administrativo de la COOPAC, la cual se obtuvo que el proceso de cobranza es considerado en su mayoría un nivel bajo de 37,5%, mientras que el 33,3% de los encuestados indican que la variable liquidez es de nivel alto, no obstante, un 29,2% de los encuestados considera un nivel medio, de tal manera como se visualiza en la tabla 9.

**Tabla 9**

*Nivel de la variable liquidez de una COOPAC*

		<b>Liquidez (Agrupada)</b>			
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Valido	Bajo	9	37.5	37.5	37.5
	Medio	7	29.2	29.2	66.7
	Alto	8	33.3	33.3	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

*Nota.* Datos tomados del SPSS v26.

Al respecto es necesario mencionar que, se obtuvo un nivel bajo de 37,5% de la perspectiva de los encuestados debido a que en las preguntas P26, P27 y P31, obtuvieron el mayor puntaje correspondiente a los indicadores periodo promedio de cobro y periodo promedio de pago de la dimensión índices de actividad de la variable liquidez, la cual al ser procesadas ha incidido en que se obtuviera un nivel bajo.

Ahora en cuanto al nivel alto se obtuvo un 33,3% de la perspectiva de los encuestados debido a que en las preguntas P20 y P25 obtuvieron el mayor puntaje correspondiente a los indicadores liquidez corriente y razón rápida de la dimensión razones de liquidez de la variable liquidez, la cual al ser procesadas ha incidido en que se obtuviera un nivel alto.

Finalmente, se obtuvo un nivel medio de 29,2% de la perspectiva de los encuestados debido a que en las preguntas P21 y P23 obtuvieron el menor puntaje correspondiente a los indicadores liquidez corriente y razón rápida de la dimensión razones de liquidez de la variable liquidez, la cual al ser procesadas ha incidido en que se obtuviera un nivel medio.

Los detalles de las dimensiones de la variable liquidez se describen a continuación:

### Razones de liquidez

En cuanto a los resultados obtenidos de la dimensión razones de liquidez se tiene que 12 encuestados consideraron un nivel medio de 50%, mientras que un total de 9 encuestados consideraron un nivel bajo con un 37,5% y finalmente un total de 3 encuestados indicaron un nivel alto con un 12,5% de tal manera como se observa en la tabla 10.

**Tabla 10**

*Nivel de la dimensión razones de liquidez de una COOPAC*

		<b>Razones de Liquidez (Agrupada)</b>			
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Valido	Bajo	9	37,5	37,5	37,5
	Medio	12	50,0	50,0	87,5
	Alto	3	12,5	12,5	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

*Nota.* Datos tomados del SPSS v26.

Podemos observar que la dimensión razones de liquidez obtuvo un el nivel medio de 50%, debido a que la mayoría de los 24 encuestados marcaron la alternativa “casi siempre” con un valor de 2 puntos en las preguntas P22, P23 y P24, las mismas que al cuantificarse en el SPSS se obtuvo un nivel medio.

Sin embargo, podemos observar que la dimensión razones de liquidez obtuvo también un el nivel bajo de 37,5%, debido a que la mayoría de los 24 encuestados marcaron la alternativa “siempre” con un valor de 1 punto en las preguntas P21, P23 y P24, las mismas que al cuantificarse en el SPSS se obtuvo un nivel bajo.

Finalmente, podemos observar que la dimensión razones de liquidez obtuvo también un el nivel alto de 12,5%, debido a que la mayoría de los 24 encuestados marcaron la alternativa “a veces” con un valor de 3 puntos en las preguntas P20 y P25, las mismas que al cuantificarse en el SPSS se obtuvo un nivel alto.

## Índices de actividad

En relación a los resultados de la dimensión índices de actividad se tiene que 10 encuestados consideraron un nivel medio de 41,7%, mientras que un total de 8 encuestados consideraron un nivel bajo con un 33,3% y finalmente 6 encuestados indicaron un nivel alto con un 25% de tal manera como se visualiza en la tabla 11.

**Tabla 11**

*Nivel de la dimensión índices de actividad de una COOPAC*

Índices de Actividad (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Bajo	8	33.3	33.3	33.3
	Medio	10	41.7	41.7	75.0
	Alto	6	25.0	25.0	100.0
	Total	24	100,0	100,0	

*Nota.* Datos tomados del SPSS v26.

Se observa que la dimensión índice de actividad obtuvo un el nivel medio de 41,7%, debido a que la mayoría de los 24 encuestados marcaron la alternativa “casi siempre” con un valor de 2 puntos en las preguntas P28, P30 y P31, las mismas que al cuantificarse en el SPSS se obtuvo un nivel medio.

Sin embargo, podemos observar que la dimensión índice de actividad obtuvo también un el nivel bajo de 33,3%, debido a que la mayoría de los 24 encuestados marcaron la alternativa “siempre” con un valor de 1 punto en las preguntas P27, P28, P29 y P30, las mismas que al cuantificarse en el SPSS se obtuvo un nivel bajo.

Finalmente, podemos observar que la dimensión índice de actividad obtuvo también un el nivel alto de 25%, debido a que la mayoría de los 24 encuestados marcaron la alternativa “a veces” con un valor de 3 puntos en las preguntas P26 y P27, las mismas que al cuantificarse en el SPSS se obtuvo un nivel alto.

### Contrastación de hipótesis

$H_0$ : los datos tienen una distribución normal.

$H_a$ : los datos no tienen una distribución normal.

### Regla de decisión:

Si  $p$ -valor  $\leq 0.05$  se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$

Si  $p$ -valor  $> 0.05$  se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_a$

**Tabla 12**

*Prueba de normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gf	Sig.
Proceso de cobranzas	.971	24	.696
Administración de la cartera de cuentas por cobrar	.940	24	.163
Diseño del sistema general de cobranzas	.957	24	.381
Políticas de cobranzas	.909	24	.033
Liquidez	.937	24	.140
Razones de liquidez	.925	24	.077
Índices de actividad	.926	24	.081

*Nota.* Datos tomados del SPSS v26.

Culminada la recolección de datos y procesada en el SPSS se ha obtenido la prueba de normalidad, asimismo dado que la muestra es  $\leq 50$  se consideró trabajar con el test Shapiro wilk, al respecto Sierra (2021) menciona que la prueba estadística de una distribución normal se utiliza en situaciones específicas para determinar si los datos de la muestra de una investigación se selecciona al azar de una población utilizando un modelo de probabilidad ajustado a una distribución normal, en ese sentido la variable de estudio proceso de cobranza obtuvo una sig. P-valor =0,696, mientras que en la variable liquidez se obtuvo un sig. P-valor =0,140, que es mayor al error permitido de 0.05.; por consiguiente, el resultado obtenido acerca de las 2 variables, revelan que se debe emplear una prueba estadística paramétrica, la cual es el coeficiente de correlación de Pearson.

**Hipótesis general:** El proceso de cobranzas se relaciona con la liquidez en una COOPAC, Trujillo-periodo 2021-2023.

Correlación entre las variables proceso de cobranzas y la liquidez de una COOPAC.

**Tabla 13**

*Análisis de correlación de r de Pearson entre el proceso de cobranzas y liquidez de una COOPAC*

<b>Correlaciones</b>			
		<b>Proceso de cobranzas</b>	<b>Liquidez</b>
Proceso de cobranzas	Correlación de Pearson	1	.851**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	24	24
Liquidez	Correlación de Pearson	.851**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	24	24

*Nota.* Datos tomados del SPSS v26; \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Con respecto al análisis de correlación de Pearson (r) se desprende que su valor  $(r)=0,851^{**}$  y su valor  $P=0,000 < 0,05$  por lo que existe relación significativa entre el proceso de cobranza y la liquidez de una COOPAC, esta relación es directa es decir a mayor proceso de cobranza, mayor será la liquidez de la cooperativa, además podemos señalar que existe una relación muy alta, toda vez el valor obtenido  $(r) = 0,851^{**}$  de la muestra obtenida de 24 encuestados.

**Hipótesis específica 1:** Existe relación entre la administración de la cartera de cuentas por cobrar y la liquidez de una COOPAC, Trujillo-periodo 2021-2023.  
Correlación entre la dimensión administración de la cartera de cuentas por cobrar y la variable liquidez.

**Tabla 14**

*Análisis de correlación de r de Pearson entre la administración de la cartera de cuentas por cobrar y liquidez de una COOPAC*

<b>Correlaciones</b>			
		<b>Administración de la cartera de cuentas por cobrar</b>	<b>Liquidez</b>
Administración de la cartera de cuentas por cobrar	Correlación de Pearson	1	.816**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	24	24
Liquidez	Correlación de Pearson	.816**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	24	24

*Nota.* Datos tomados del SPSS v26; \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Con respecto al análisis de correlación de Pearson (r) se desprende que su valor (r)=0,816\*\* y su valor P=0,000 < 0,05 por lo que existe relación significativa entre la administración de la cartera de cuentas por cobrar y la liquidez de una COOPAC, esta relación es directa es decir a mayor es la administración de la cartera de cuentas por cobrar, mayor será la liquidez de la cooperativa, además podemos señalar que existe una relación es muy alta, toda vez el valor obtenido (r) = 0,816\*\* de la muestra obtenida de 24 encuestados.

**Hipótesis específica 2:** Existe relación entre el diseño del sistema general de cobranza y la liquidez de una COOPAC, Trujillo-periodo 2021-2023.

Correlación entre la dimensión diseño del sistema general de cobranza y la variable liquidez de una COOPAC.

**Tabla 15**

*Análisis de correlación de r de Pearson entre el diseño del sistema general de cobranza y la liquidez*

<b>Correlaciones</b>			
		<b>Diseño del sistema general de cobranzas</b>	<b>Liquidez</b>
Diseño del sistema general de cobranzas	Correlación de Pearson	1	.773**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	24	24
Liquidez	Correlación de Pearson	.773**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	24	24

*Nota.* Datos tomados del SPSS v26; \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Con respecto al análisis de correlación de Pearson (r) se desprende que su valor  $(r)=0,773^{**}$  y su valor  $P=0,000 < 0,05$  por lo que existe relación significativa entre el diseño del sistema general de cobranza y la liquidez de una COOPAC, esta relación es directa es decir a mayor es el diseño del sistema general de cobranza, mayor será la liquidez de la cooperativa, además podemos señalar que existe una relación alta, toda vez el valor obtenido  $(r) = 0,773^{**}$  de la muestra obtenida de 24 encuestados.

**Hipótesis específica 3:** Existe relación entre las Políticas de Cobranzas y la liquidez de una COOPAC, Trujillo-periodo 2021-2023.

Correlación entre la dimensión políticas de cobranzas y la variable liquidez de una COOPAC.

**Tabla 16**

*Análisis de correlación de r de Pearson entre las políticas de cobranzas y la liquidez*

		<b>Correlaciones</b>	
		<b>Políticas de cobranzas</b>	<b>Liquidez</b>
Políticas de cobranzas	Correlación de Pearson	1	.723**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	24	24
Liquidez	Correlación de Pearson	.723**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	24	24

*Nota.* Datos tomados del SPSS v26; \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Con respecto al análisis de correlación de Pearson (r) se desprende que su valor  $(r)=0,723^{**}$  y su valor  $P=0,000 < 0,05$  por lo que existe relación significativa entre las políticas de cobranzas y la liquidez de una COOPAC, esta relación es directa es decir a mayor son las políticas de cobranzas, mayor será la liquidez de la cooperativa, además podemos señalar que existe una relación alta, toda vez el valor obtenido  $(r) = 0,723^{**}$  de la muestra obtenida de 24 encuestados.

## V. DISCUSIÓN

Los resultados se evaluaron y debatieron a la luz de los objetivos específicos, en donde se tuvo en cuenta los antecedentes y el marco teórico que sustenta el estudio.

En el estudio se planteó el primer objetivo específico identificar la relación entre la administración de la cartera de cuentas por cobrar y la liquidez de una COOPAC periodo 2021-2023, se obtuvo la teoría de Crédito y Cobranzas de Morales y Morales (2014), donde menciona que, la administración de la cartera de cuentas por cobrar su actividad principal es la prevención, conociendo mejor a los clientes y dando crédito con especial cuidado, para que la gestión de cobro sea eficaz. En tal sentido los resultados de esta investigación, se describió y analizó los datos recolectados del instrumento, obteniendo como respuesta que, si existe relación muy alta significativa entre la administración de la cartera de cuentas por cobrar y la liquidez de una COOPAC, debido a que si se lleva un control eficiente con una adecuada administración de la cartera de cuentas por cobrar, de esta manera la COOPAC sería muy competitiva y rentable ya que tendría una alta liquidez para afrontar sus obligaciones a corto, mediano y largo plazo. El resultante de la investigación coincide a nivel nacional con el estudio de Ruiz (2021) sobre la relación de comprobar el impacto de la cartera vencida sobre la liquidez en las COOPAC en Ferreñafe. Teniendo como resultado que la cartera morosa tiene relación significativa sobre la liquidez. En donde podemos constatar que la administración de la cartera por cobrar y la liquidez se relacionan de manera directa con un alto nivel de significancia dado a que mayor retorno del dinero de las cuentas por cobrar o vencidas generan rentabilidad y liquidez a la COOPAC. Asimismo, coincide a nivel internacional con el estudio de Villena y Guerrero (2021), tuvo como objetivo en determinar la gestión de cobro empleada por la empresa comercializadora, Ecuador, identificando sus resultados de manera significativa de la importancia de los procesos de cobranza para tener una buena liquidez, concluyendo en estos resultados la ineficiencia de los procesos de cobranza que trajeron consigo el aumento de morosidad. De esta manera podemos decir que la actividad principal de las cuentas por cobrar es la prevención y reconocer mejor a los socios, dando un crédito adecuado a sus necesidades y finanzas del ellos, teniendo las estrategias de cobro y fases de cobranzas eficientes para una mejor

gestión en recuperación del efectivo, aumentando así la liquidez de la COOPAC, según la teoría de Crédito y Cobranzas de Morales y Morales (2014).

Tenemos como segundo objetivo específico identificar la relación entre el diseño del sistema general de cobranza y la liquidez de una COOPAC, periodo 2021-2023, teoría de Crédito y Cobranzas de Morales y Morales (2014), nos indica que el diseño del sistema general de cobranza son procedimientos contables para identificar cuentas de clientes vencidas, mediante la clasificación de los clientes, etapas del sistema de cobranza y la cobranza de pagos retrasados siendo estos medibles utilizando bitácora por cada cuenta del cliente asimismo estas tendrán el tratamiento de control y seguimiento de todo lo que suceda en el proceso de retorno del efectivo. Observando los resultados de esta investigación, se pudo analizar los datos recolectados del instrumento, dando como respuesta que, si existe una relación directa, alta significativa entre el diseño del sistema general de cobranza y la liquidez de una COOPAC, esto quiere decir que, si se tiene un adecuado sistema general de cobranza mayor será la liquidez de la cooperativa. Los resultados del estudio de investigación si se relacionan con el estudio de coronel (2020), cual fue realizado en caja Paita, Ciudad de Chachapoyas, se indagó determinar el impacto de los métodos de cobro de deudas en el retraso. Se encontró que sus resultados coincidieron con una alta significancia al tener implementar y desplegar estrategias de cobranzas para generar mayor liquidez y poder reducir sus niveles de mora las cuales afectan directamente a la COOPAC. Teniendo los hallazgos del diseño del sistema general de cobranza y la liquidez que están relacionados de manera significativa en donde es igual que resultados hallados del presente estudio, ya que las empresas estudiadas están relacionadas en el mismo sector económico donde desean alcanzar su alta rentabilidad proponiendo estrategias de cobranza para tener altos índices de liquidez. Por lo tanto, es importante realizar un buen diseño del sistema general de cobranza donde el objetivo esencial de la cobranza es conservar la compasiva voluntad de los morosos, es decir, conseguir que cancelen los créditos que se les otorgó, y para que ellos quieran hacerlo de manera directa, es fundamental poseer un conocimiento complejo de las técnicas de cobranza y saber cómo y cuándo aplicarlas, según estudio de Morales y Morales (2014).

Con respecto al tercer objetivo específico: identificar la relación entre las políticas de cobranzas y la liquidez de una COOPAC, periodo 2021-2023, basado

en la teoría de Morales y Morales (2014), mencionan que las políticas de cobro vienen hacer las instrucciones que utiliza una entidad para cobrar los créditos que ha concedido a sus consumidores. Indicando que cualquier sistema de cobro debe reunir dinero para tener éxito. Las políticas de cobro se establecerán de acuerdo con el propósito establecido por la empresa en relación con el cobro de los préstamos concedidos a los clientes. Según lo encontrado en el presente estudio y después de haber procesado los datos que fueron recolectados a través del cuestionario, hallamos que, sí existe relación significativa alta entre las políticas de cobranzas y la liquidez de una COOPAC, determinando que esta relación es directa, es decir que, si tenemos establecidas de manera adecuada nuestras políticas de cobranzas, mayor será la liquidez de la COOPAC. Por consiguiente, estos resultados encontrados concuerdan con lo sustentado por Gómez (2022), quien realizó su investigación en la entidad de imprentas en Lima, buscó identificar como una adecuada política de cobro incide en la liquidez de la entidad, por lo cual, se obtuvo que existe una relación directa entre las políticas de cobros y la liquidez, asimismo inciden de manera significativa y positiva en la sostenibilidad financiera de la entidad, lo cual permitirá a la empresa poder dar cumplimiento a sus obligaciones corrientes de forma oportuna. De igual manera coincide por lo sustentado según Coronel (2019), quien buscó trazar un modelo para la gestión de cobranza extrajudicial en las cooperativas en Ecuador, para la recuperación de la cartera de crédito de consumo vencida. En los resultados obtenidos se concluye una carencia de procedimientos en las cuales es importante tener una eficiente fiscalización y control de sus procesos para tener una rentabilidad favorable y recupero de carteras aumentando su liquidez. De esta manera podemos constatar que las políticas de cobranza están directamente relacionadas con la liquidez como indica nuestros resultados, dado que las políticas de Cobranza nacen del objetivo de cada empresa que desea demostrar ante el mercado, siendo reconocida por sus exigencias de cobro o adaptándose al tipo de cliente que desea captar. Es de carácter esencial contar con un adecuado manual de las políticas de crédito y cobranza que permita el otorgamiento de crédito a los usuarios, en donde se detallan todos los procesos que permitan a la empresa incrementar sus utilidades, rentabilidad y obtener resultados económicamente positivos, a fin de mantener las variadas técnicas cuya utilidad es la recompensa de una eficiente labor de cobranza

dentro de una entidad establecida, corroborando la teoría de Morales y Morales (2014).

Teniendo como objetivo general determinar la relación entre el proceso de cobranzas y la liquidez de una COOPAC, Trujillo-periodo 2021-2023, basándonos en la teoría de Crédito y Cobranzas de Morales y Morales (2014), nos dice que la cobranza empieza cuando se otorga un crédito o se desembolsa el efectivo a un cliente, en donde este tiene que ser reembolsado en el menor tiempo para que la empresa tenga fluidez para seguir operando con sus actividades, al no retornar el dinero o el cliente incumple con el pago, es ahí donde comienza el seguimiento y estrategias de recuperación del efectivo. Con respecto al análisis de los datos de los resultados encontramos que existe relación significativa entre el proceso de cobranza y la liquidez de una COOPAC, esta relación es directa es decir a mayor proceso de cobranza, mayor será la liquidez de la cooperativa, el proceso de cobranzas es de suma importancia para cualquier entidad en donde realiza el seguimiento de la venta o crédito hasta el retorno del dinero a la empresa generando su liquidez, por consiguiente podemos señalar que existe una relación muy alta. En este estudio se encontró a Chalco (2021) quien desarrollo su investigación buscó desarrollar el grado de asociación entre las técnicas de cobro de deudas y la mora en la ciudad de Lima, obteniendo los resultados, si existe una correlación significativa entre mencionadas variables del proceso de cobro y la mora en las entidades de cobranza de Lima. Se demuestra que el proceso de cobranzas y la liquidez guardan una estrecha relación muy significativa, en este aspecto podemos decir que toda empresa debe contar con un eficiente proceso de cobranza siendo de vital importancia el manejo de sus cuentas por cobrar para la generación de liquidez y así poder seguir sus operaciones, procesos producción y ventas de lo contrario podría llegar a tener varios problemas e incluso el quiebre de la entidad, por el cual la cobranza es una actividad relevante para la administración de las instituciones según Morales y Morales (2014).

## VI. CONCLUSIONES

Después de analizar los resultados y haber comprobado las hipótesis de la investigación, se llegó a las siguientes conclusiones.

1. Se concluye que el proceso de cobranzas y la liquidez de una COOPAC, sostienen en las evidencias constatadas que ambas variables guardan una relación muy alta, respondiendo a la hipótesis, por lo que, si existe relación significativa entre el proceso de cobranza y la liquidez de una cooperativa de ahorro y crédito, teniendo un valor obtenido  $(r) = 0,851^{**}$ .
2. Se reconoce que la administración de la cartera de cuentas por cobrar y la liquidez de una COOPAC están relacionadas directamente dado que en los resultados encontrados damos respuesta a nuestra hipótesis, por lo que, si existe relación significativa entre la administración de la cartera de cuentas por cobrar y la liquidez de una cooperativa de ahorro y crédito, esta relación es directa es decir a mayor es la administración de la cartera de cuentas por cobrar, mayor será la liquidez de la cooperativa, además podemos señalar que existe una relación es muy alta, debido a que se obtuvo un valor  $(r) = 0,816^{**}$ .
3. Se determina que el diseño del sistema general de cobranza y la liquidez de una COOPAC guardan una estrecha relación siendo estos demostrados en los resultados, dando respuesta a la hipótesis, por lo que existe relación significativa entre el diseño del sistema general de cobranza y la liquidez de una COOPAC, esta relación es directa es cuanto se tenga un adecuado y eficaz diseño del sistema general de cobranza, mayor será la liquidez de la cooperativa para poder conseguir sus objetivos económicos, además podemos señalar que existe una relación alta, obteniendo un el valor  $(r) = 0,773^{**}$ .
4. Se demuestra que las políticas de cobranzas y la liquidez de una COOPAC mantienen una estrecha relación donde se evidenciaron en los hallazgos encontrados, asimismo se da respuesta a la hipótesis, por lo que podemos decir que, si existe relación significativa entre las políticas de cobranzas y la liquidez de una cooperativa de ahorro y crédito, además podemos señalar que existe una relación alta, se obtuvo un valor  $(r) = 0,723^{**}$ .

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda a la gerencia General, que deben desarrollar un sistema de digitalización que ayuden a minimizar los procesos de cobranza, como primer punto se propone sistematizar las llamadas preventivas, mensajes por whatsApp, correos y demás canales digitales a los socios para hacerles recordar sus fechas de pago hasta los 30 días después, como segundo punto es crear una plataforma donde los socios puedan acceder de manera rápida y sencilla, que por problemas económicos los socios dejaron de cancelar, convirtiendo estas cuentas en castigadas, por ello mediante esta plataforma ellos realicen sus trámites de manera virtual sin tener que acercarse a la Cooperativa, esto nos permitirá aumentar nuestros ingresos y minimizar los gastos.
2. Se recomienda al titular de la Cooperativa de ahorro y crédito, que mediante documento interno disponga la implementación de matrices de prevención de las cuentas por cobrar adecuados al objetivo y meta real de la COOPAC donde en ella se establezcan el seguimiento, control y verificación de cada cuenta del socio con el propósito de identificación de la cultura de pago consiguiente de esta manera que la cooperativa no caiga en cartera morosa.
3. Se recomienda al gerente general, aprobar procedimientos donde establezcan estrategias que ayuden al enfoque de la entidad, orientadas al talento humano para poder ser parte de la misión de la cooperativa y ser un conciliador estratégico para orientar y ayudar al socio con la información antes, durante y después, por lo cual sería una mejora en el cumplimiento del sistema estipulado por la entidad generando rentabilidad y efectividad.
4. Se recomienda de esta manera a la gerencia, apruebe directivas o dispositivos internos que regule mejor los lineamientos de las políticas de cobranza donde el área de cobranza intervenga en conjunto con el analista sobre la responsabilidad y seguimiento desde el primer día de atraso, esto conllevaría a que los créditos no caigan en mora, minimizando y priorizando la recuperación del crédito en el menor tiempo posible, con la finalidad de que la cooperativa mantenga su liquidez y operatividad.

## REFERENCIAS

- Aguirre, L., y Herrera, N. (2019). *Políticas de créditos y cobranzas y su incidencia en la situación financiera de CMAC Piura SAC, Chocope, Periodo 2018. Trujillo*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/45745>
- Álvarez, A. (2020). *Clasificación de las Investigaciones*. Universidad de Lima. Obtenido de: <https://hdl.handle.net/20.500.12724/10818>
- Andrade, A. (2017). Ratios o razones financieras. *Contadores y Empresas*, 53-55. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10757/622323>
- Avila, N., Gil, R. y Ángela, D. (2019). Gestión De Las Cuentas Por Cobrar Y Su Incidencia En La Liquidez De La Empresa. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/04/gestion-cuentas-cobrar.html>
- Ayala, P. (2018). *Estados financieros: Formulación, análisis e interpretación*. Lima: Pacífico Editores.
- Bancolombia (2021). *¿Cómo hacer una gestión de cobranza efectiva en las empresas?* Obtenido de <https://www.bancolombia.com/negocios/actualizate>
- BBVA. (31 de Octubre de 2022). *Educación Financiera*. Obtenido de <https://www.bbva.com/es/pe/sostenibilidad/educacion-financiera>
- Brachfeld, P. (2015). *Vender a crédito y cobrar sin impagados: Manual del credit management para conceder crédito a clientes y cobrar sin percances*. Profit Editorial. <https://n9.cl/y1emf>
- Brigham, E. y Erhardt, M. (2017). *Finanzas corporativas: enfoque central*. México D.F.: Cengage Learning. Obtenido de [https://cdn-cms.f-static.com/uploads/2230225/normal\\_5cef0106473dc.pdf](https://cdn-cms.f-static.com/uploads/2230225/normal_5cef0106473dc.pdf)
- Brito, D., y Vásquez, L. (2022). Gestión crediticia y su incidencia en la liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito. *Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 7(1), 404–429. doi: <https://doi.org/10.35381/r.k.v7i1.1808>
- Cabezas, E., Andrade, D. y Torres, J. (2018). *Introducción a la Metodología de la Investigación científica*. Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/15424>
- Carrasco, S. (2016). *Metodología de la investigación científica*. (1ª. ed.). San Marcos
- Chalco, A. (2021). *Estrategias de cobranza y morosidad de una empresa de cobranzas de Lima - 2021*. Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/72750>

- Chiriani, J. y Alegre, M. (2020). Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES para su sustentabilidad financiera, Asunción, 2017. *Revista Científica de la UCSA*. 7(1), pp.23-30. Recuperado de: <https://n9.cl/hupdd>
- Choquecahua, N., Diego, R., y Vasquez, C. (2019). Análisis comparativo de liquidez y endeudamiento, en las empresas azucareras que cotizan en la BVL. *Espíritu Emprendedor TES*, 5(2), 55-75. doi: <https://doi.org/10.33970/eetes.v5.n2.2021.256>
- CONCYCTEC. (2018). Reglamento de calificación, clasificación, y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica. Reglamento Renacyt. [https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)
- Contreras, L. A. (2020). Morosidad de la cartera de crédito al consumo y su incidencia en la rentabilidad y liquidez del Banco Mercantil, Banco Universal. *Gestión y Desarrollo Libre*, 5(9), 121-149. Doi: <https://doi.org/10.18041/2539-3669/gestionlibre.9.2020.8109>
- Coronel, L. (2016). *Estrategias de Cobranza y su relación con la morosidad de la entidad financiera Mi Banco*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12802/3030>
- Coronel, M. (2019). *Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10644/6642>
- Coronel, R. (2020). *Estrategias de cobranza para la disminución de los índices de morosidad en caja Paita -Chachapoyas*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/52023>
- Cortez, D., y Burgos, J. (2016). La gestión de cartera de crédito y el riesgo crediticio como determinante de morosidad o liquidez de las empresas comerciales. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2016/riesgo.html>
- Credit-force. (2021). *Credi-force*. Obtenido de [www.credit-force.com/sistemas-de-cobranza-y-soluciones-de-cobranza/](http://www.credit-force.com/sistemas-de-cobranza-y-soluciones-de-cobranza/)
- Delfín, Y. y Rodríguez, E. (2022). Gestión de tesorería y liquidez en las empresas de seguros en Perú. *PODIUM*, (42), 39–52. <https://doi.org/10.31095/podium.2022.42.3>
- Díaz, H. (2006). *Contabilidad general: enfoque práctico con aplicaciones informáticas*. En Pearson Prentice Hall.
- Etikan, I., Abubakar, S. y Sunusi, R. (2016). Comparison of Convenience Sampling and Purposive Sampling. *American Journal of Theoretical and Applied*

- Ettinger R y Golieb, D. (2000). *Crédito y Cobranzas*. México. Editorial Continental.
- Fajardo, M. y Soto, C. (2018). *Gestión Financiera Empresarial*. UTMACH.  
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12487/1/GestionFinancieraEmpresarial.pdf>
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación. Manual autoformativo interactivo*. (1° Ed). Huancayo. Universidad Continental.
- García, V. (2015). *Análisis financiero: un enfoque integral*. México: Grupo Editorial Patria.
- García, X. (2019). Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador. *Revista Espirales*. 3 (26). Pp.1-8. Recuperado de: <https://n9.cl/m9iou>
- Gitman, L. J., & Nuñez Ramos, E. (2003). *Principios de administración financiera*.
- Gomez, D. (2022). *Análisis de las políticas de cobranza y su incidencia en la liquidez de la Empresa OLSPRINT SAC, Lima-2021*. Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/96814>
- Gonzales, I. (2012). Morosidad en las entidades financieras. *Revista financiera*, 56-89. doi: <https://zagan.unizar.es/record/8175/files/TAZ-TFM-2012->
- Guerrero, G. y Guerrero, M. C. (2020). *Metodología de la Investigación*. México: Grupo Editoria Patria S.A.
- Gutiérrez, J., y Tapia, J. (2020). Liquidez y Rentabilidad: Una revisión conceptual y sus dimensiones. *Revista Valor Contable*, 3(1), 9-32. doi: <https://doi.org/10.17162/rivc.v3i1.1229>
- Haro, A., y Rosario, J. (2017). *Gestión financiera: Decisiones financiera a corto plazo*. Almería: edual. <https://n9.cl/r30xi>
- Hernández, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3), e1442. Epub 01 de septiembre de 2021. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864)
- Hernandez, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología De La Investigación: Las Rutas Cuantitativa , Cualitativa Y Mixta*. México: Mcgraw-Hill Interamericana Editores, S.A.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la*

*investigación* (6a. ed. --.). México D.F.: McGraw-Hill.

Holded. (11 de 10 de 2017). Ratios financieros: ¿qué son y qué tipos existen? Obtenido de <https://www.holded.com/es/blog/ratios-analizar-situacion-financiera-empresas>

Huancapaza, S. (2022). *Gestión de cobranza y su liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina LTDA. Juliaca, Puno 2021*. Callao. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/91835>

Izar, J. y Ynzunza, C. (2017). El impacto del crédito y la cobranza en las utilidades. *Poliantea*, 13(24), 47–62. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6160650.pdf>

Keynes, J. M. (1936), *Teoría general de la ocupación, el interés y el dinero*, editado en español, FCE, Mexico, 1984

Labajos, F. (2019). La liquidez en los procesos económicos de una empresa de decoración de interiores, Lima 2019. Lima: *Espíritu Emprendedor*. Obtenido de <http://206.189.217.80/index.php/revista/article/view/178/204>

Laura, R., y Phala, N. (2021). Liquidez y rentabilidad en un colegio privado. *Hechos Contables*, 1(2), 115-124. doi: <https://doi.org/10.52936/rhc.v1i2.79>

Lifeder. (2022). *Investigación longitudinal*. Recuperado de: <https://www.lifeder.com/investigacion-longitudinal/>

Lizarzaburu, E., López, R. y Gómez, G. (2016). *Ratios financieros*. Chetumal: México.

Majid, U. (2018). Research Fundamentals: Study Design, Population, and Sample Size. *Undergraduate Research in Natural and Clinical Science and Technology (URNCSST) Journal*, 2(10), 1-7. <https://doi.org/10.26685/urncst.16>

Mattos, A. (2023). Razones financieras: liquidez, actividad y endeudamiento. Análisi del COLCAP. <https://www.rankia.co/blog/analisis-colcap/3598483-razones-financieras-liquidez-actividad>

Mejía, E. y Arboleda, M. (2004). *Psicografía en los consumidores caleños en los estratos 5 y 6*. (Tesis doctoral publicada). Santiago de Cali: Universidad Santiago de Cali.

Miguel, J., y Sanchez, A. (2020). *Collection Provisions Guaranteed*

Miranda R. (2018). *Estrategias de cobranza y morosidad de los clientes de la empresa Talma, Callao – 2017*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/23257>

Mishra, S., y Pradhan, B. (2019). Impact of Liquidity Management on Profitability:

An Empirical Analysis in Private Sector Banks of India. *Revista Espacios*, 40(30), 14. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a19v40n30/a19v40n30p14.pdf>

- Molina, V. (2005). *Estrategias de Cobranza en Época de Crisis*. México. (3ra ed.)
- Mongollón, J. (2021). Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa PP S.A: Periodo 2014–2016. *PURIQ*, 3(1). doi: <https://doi.org/10.37073/puriq.3.1.121>
- Montaño, A. (2013). *Administración de la Cobranza*. México. Trillas Editorial.
- Morales, A., y Morales, J. A. (2014). *Crédito y cobranza*. México: Grupo Editorial Patria.
- Morilla, G. (2020). *Estrategias de cobranzas: ¿Cómo hacerla?*. Obtenido de <https://debitia.com.ar/estrategias-de-cobranza/>
- NOSIS (2020). *Blog Nosis*. Obtenido de <https://blog.nosis.com/que-es-la-gestion-de-cobranzas/>
- Otzen, T., y Tamara, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Pérez, J. F.(2015). *La gestión financiera de la empresa*. [Versión Adobe Digital Editions].
- Puerta, F., Vergara, J. y Huertas, N. (2018). Análisis financiero: enfoques en su evolución. *Criterio Libre*, 16(28), 75–94. <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2018v16n28.2125>
- Quiroz, D., Barrios, R. y Villafuerte, A. (2020). Gestión de cuentas por cobrar y liquidez en la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental, 2020. *Balance's*, 7(10), 48-56. Recuperado de <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/183/163>
- Rey D. (2012). *Blog: Sinapsys Bussines Solution*. Obtenido de <https://www.sinapsys.com/es/content/todo-sobre-la-gestion-por-procesos-parte-i>
- Roland, S. (2008). Mejores Prácticas en Estrategias de Cobranza. *Acción In Sight*.
- Rodríguez, Y. (2020). *Metodología de la investigación*. Klik Soluciones ducativas. <https://onx.la/d5314>
- Ruiz, O. (2021). *Cartera vencida y Liquidez en las Cooperativas de Ahorro y Crédito: Caso Cooperativa de Ahorro y Crédito Valle la Leche – Ferreñafe 2018*. Obtenido de <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/9195>

- Salgado-Lévano, C. (2018). *Manual de Investigación*. Teoría y práctica para hacer la tesis según la metodología cuantitativa. Lima: Comité Editorial. Universidad Marcelino Champagnat, pp. 16-17
- Serrano, J. (2020). *Metodología de la Investigación*. Edición Gamma. Recuperado de: <https://n9.cl/5szkt>
- Sierra M. (2021). La prueba Shapiro Wilk con SPSS. Enigmáticamente. <https://enigmaticamentejsd.blogspot.com/2021/04/la-prueba-shapiro-wilk-con-spss.html>
- Suganda, P. (2017). *Research Methodology a handbook for beginners*. *Notion Press*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books>
- Superintendencia de banca, seguros y administradoras privadas de fondos de. (2022). *Informe de Estabilidad del Sistema Financiero*. LimaPerú. Obtenido de <https://www.sbs.gob.pe/estadisticas-y-publicaciones>
- Vásquez, C., Terry, O., Huamán, M. y Cerna Carrazco, C. S. (2021). Ratios de liquidez y cuentas por cobrar: análisis comparativo de las empresas del sector lácteo que cotizan en la bolsa de valores de Lima. *Visión de Futuro*, 25(2) (JulioDic), 195-214. <https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2021.25.02r.006.es>
- Vera, M., Malgarejo, Z. y Mora, E. (2014). Acceso a la financiación en Pymes colombianas: una mirada desde sus indicadores financieros. *Innovar*, 149-160. doi: <http://dx.doi.org/10.15446/innovar.v24n53.43922>
- Villa, B. (2019). Gestión Estratégica del Ciclo de Cartera. *Ciclo de Riesgo*, 12. Obtenido de <https://cicloderiesgo.com/ediciones/edicion-no33>
- Villena, O., y Guerrero, C. (2021). Gestión de cobranzas en empresas comercializadoras de electrodomésticos: Caso Marcimex, Ecuador. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 6(9), 815-836. Obtenido de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3082/6733>
- William L. (2010). *Auditoría Administrativa*. México: Editorial Diana.
- Yaguache, M., Higuerey, A. y Inga, E. (2019). Incentivos fiscales, liquidez y solvencia en las empresas del Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia*. doi: <https://doi.org/10.37960/revista.v24i2.31498>

## ANEXOS

### ANEXO N° 1: Matriz de Consistencia

#### El proceso de cobranzas y su relación con la liquidez de una Cooperativa de Ahorro y Crédito Trujillo-periodo 2021-2023

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>				
¿Cuál es la relación entre el proceso de cobranzas y la liquidez de una COOPAC, Trujillo-periodo 2021-2023?	Determinar la relación entre el proceso de cobranzas y la liquidez de una COOPAC, Trujillo-periodo 2021-2023.	El proceso de cobranzas se relaciona con la liquidez en una COOPAC, Trujillo-periodo 2021-2023	<b>PROCESO DE COBRANZAS</b>	<b>ADMINISTRACIÓN DE LA CARTERA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	Estrategias de cobranza Fases de la cobranza	<b>1. Tipo de investigación</b> Aplicada, cuantitativo  <b>2. Diseño</b> No experimental, longitudinal, correlacional.  <b>3. Método.</b> Hipotético deductivo.  <b>4. Población</b> Conformada por 24 funcionarios que conforman la planilla de la C.A.C. León XIII.  <b>5. Muestra</b> Conformada por 24 funcionarios de la Cooperativa de ahorro y crédito león XIII.  <b>6. Técnicas de recolección de datos.</b> Encuestas  <b>7. Instrumentos de recolección de datos.</b> Cuestionario  <b>Estadística inferencial</b> - Para la prueba de hipótesis se aplicará el SPS.
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>		<b>DISEÑO DEL SISTEMA GENERAL DE COBRANZA</b>	Clasificación de los clientes Etapas del sistema de cobranza La Cobranza de pagos retrasados	
¿Cuál es la relación entre la administración de la cartera de cuentas por cobrar y la liquidez de una COOPAC, Trujillo-periodo 2021-2023?	Identificar la relación entre la administración de la cartera de cuentas por cobrar y la liquidez de una COOPAC, Trujillo-periodo 2021-2023.	Existe relación entre la administración de la cartera de cuentas por cobrar y la liquidez de una COOPAC, Trujillo-periodo 2021-2023.		<b>POLÍTICA DE COBRANZA</b>	Elementos que deben contemplar las políticas de cobro	
¿Cuál es la relación entre el diseño del sistema general de cobranza y la liquidez de una COOPAC, Trujillo-periodo 2021-2023?	Identificar la relación entre el diseño del sistema general de cobranza y una COOPAC, Trujillo-periodo 2021-2023.	Existe relación entre el diseño del sistema general de cobranza y la liquidez de una COOPAC, Trujillo-periodo 2021-2023.	<b>LIQUIDEZ</b>	<b>RAZONES DE LIQUIDEZ</b>	ratio de razón circulante Razón rápida	
¿Cuál es la relación entre las Políticas de Cobranzas y la liquidez de una COOPAC, Trujillo-periodo 2021-2023?	Identificar la relación entre las Políticas de Cobranzas y la liquidez de una COOPAC, Trujillo-periodo 2021-2023.	Existe relación entre las Políticas de Cobranzas y la liquidez de una COOPAC, Trujillo-periodo 2021-2023.		<b>ÍNDICE DE ACTIVIDAD</b>	Período promedio de cobro Período promedio de pago	

**Tabla de operacionalización de la variable 1: PROCESO DE COBRANZA**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Proceso de Cobranza	Montaño (2013), lo describe como un procedimiento de gestión destinado a aumentar el volumen de ventas por deslizamiento. Por tanto, al simplificar su gestión, permitirá a las empresas gestionar sus cobros con mayor eficacia.	Una vez que el préstamo ha sido aprobado y debe ser devuelto por el cliente, comienza el proceso de cobro. Por lo tanto, el proceso de devolución sirve de punto de partida para el análisis del cobro. Los problemas financieros y, en el peor de los casos, la quiebra pueden ser consecuencia de la incapacidad de una empresa para convertir sus cuentas por cobrar en efectivo. En ocasiones, muchos empresarios descubren que su capital ha desaparecido de la cuenta bancaria, ni siquiera en forma de productos o existencias listos para la venta, sino simplemente como una cifra en el libro de cuentas por cobrar.	Administración de la cartera	Estrategias de cobranza	Alfa de Cronbach
			de cuentas por cobrar	Fases de la cobranza	Alfa de Cronbach
				Clasificación de los clientes	Alfa de Cronbach
			Diseño del sistema general de cobranza	Etapas del sistema de cobranza	Alfa de Cronbach
				La Cobranza de pagos retrasados	Alfa de Cronbach
			Políticas de Cobranzas	Elementos que deben contemplar las políticas de cobro	Alfa de Cronbach

**Tabla de operacionalización de la variable 2: LIQUIDEZ**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Liquidez	Contreras (2020), se define como la forma principal en que las empresas contribuyen al logro de su objetivo, entonces está claro que este término se refiere a la facilidad con que los activos pueden venderse rápidamente o convertirse en dinero.	La liquidez se mide por las siguientes razones de liquidez las cuales permiten dar a conocer la solvencia de la empresa, tenemos el indicador ratio de razón circulante, como siguiente indicador Razón rápida y la dimensión índice de actividad la cual tiene como indicadores el período promedio de cobro y el período promedio de pago.	<b>Razones de liquidez</b>	Liquidez Corriente	Alfa de Cronbach
				Razón rápida	Alfa de Cronbach
			<b>Índice de actividad</b>	Período promedio de cobro	Alfa de Cronbach
				Período promedio de pago	Alfa de Cronbach

## ANEXO N° 2: Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO AL PERSONAL DE UNA COOPAC

#### V1: Proceso de Cobranzas

Estimado funcionario de la COOPAC

Por intermedio del siguiente cuestionario siendo parte de una investigación para poder recabar diversas opiniones y conceptos sobre el Proceso de Cobranza de la COOPAC. Sírvase a leer cada una de las interrogantes, seleccionando cada una de las alternativas según su criterio, asimismo marcando con un aspa (x).

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

N°	DIMENSIONES	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	<b>Administración de la cartera de cuentas por cobrar</b>					
	<b>Estrategias de cobranza</b>					
1	¿La COOPAC aplica estrategias de cobranza para reducir el riesgo que se tiene al otorgar un crédito?					
2	¿La COOPAC realiza adecuadamente la segmentación de socios para conseguir que los mismos paguen sus adeudos?					
3	¿La unidad de Cobranza de la COOPAC, a establecidos directivas y dispositivos internos respecto a nuevas estrategias de cobro que garantice minimizar los riesgos en el proceso de cobranza?					
	<b>Factores de la cobranza</b>					
4	¿La COOPAC cuenta con un despacho especializado en recuperación de créditos para disminuir la mora?					
5	¿La COOPAC ha realizado las acciones pertinentes para recuperar adeudos de créditos?					
6	¿Existe un plan apropiado de prevención del incumplimiento de pagos de los socios en la COOPAC?					
	<b>Diseño del sistema general de cobranza</b>					
	<b>Clasificación de los clientes</b>					
7	¿La COOPAC, cumple con el reglamento de crédito vigente, con respecto al otorgamiento de crédito para evitar el aumento de la mora?					
8	¿El área a cargo del registro de los socios de la COOPAC, solicita toda la documentación establecida en el reglamento de admisión?					
9	¿El área a cargo de la supervisión del registro de los socios de la COOPAC, verifica de manera oportuna que toda la documentación este conforme a los establecido en el reglamento de admisión?					
10	¿La COOPAC clasifica a sus socios según su comportamiento para poder obtener un resultado exitoso en cobranzas?					
	<b>Etapas del sistema de cobranza</b>					
11	¿Las áreas a cargo de las cobranzas de la COOPAC prioriza la cartera de créditos vencidos para que pueda definir un adecuado seguimiento de las cuentas por cobrar?					
12	¿La COOPAC cumple con el proceso de cobranzas de acuerdo a las políticas vigentes, para poder atender sus cuentas según el grado de atrasos?					
13	¿La gestión de cobranza de la cartera morosa de la COOPAC es eficiente?					
	<b>La Cobranza de pagos retrasados</b>					
14	¿La COOPAC realiza las llamadas preventivas según lo establecido en las políticas de cobranza para tener acciones efectivas de cobro?					
15	¿La COOPAC utiliza información de antigüedad necesaria de las cuentas por cobrar para llevar a cabo un mejor proceso de cobro de los pagos retrasados?					
16	¿Todas las actividades de cobranzas son inspeccionadas y retroalimentadas constantemente?					
	<b>Políticas de Cobranzas</b>					
	<b>Elementos que deben contemplar las políticas de cobro</b>					
17	¿Existe eficiencia en el uso de políticas de cobranza para generar liquidez?					
18	¿La COOPAC cumple con el seguimiento de sus créditos concedidos?					
19	¿La COOPAC analiza el riesgo crediticio, para disminuir los créditos vencidos?					

## CUESTIONARIO AL PERSONAL DE UNA COOPAC V2: LIQUIDEZ

Estimado funcionario de la COOPAC

Por intermedio del siguiente cuestionario siendo parte de una investigación para poder recabar diversas opiniones y conceptos sobre la **Liquidez** de la COOPAC. Sírvase a leer cada una de las interrogantes, seleccionando cada una de las alternativas según su criterio, asimismo marcando con un aspa (x).

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

N°	DIMENSIONES	ESCALA				
	Razones de Liquidez	1	2	3	4	5
	<b>Liquidez Corriente</b>					
1	¿La COOPAC cuenta con el suficiente respaldo para seguir cumpliendo de manera sostenida sus compromisos, cuando se queda sin liquidez?					
2	¿La COOPAC tiene la capacidad de generar ingresos diariamente para poder asumir sus obligaciones sin dificultad?					
3	¿La COOPAC utiliza el análisis de la liquidez corriente para la elaboración de sus estados financieros?					
	<b>Razón Rápida</b>					
4	¿La COOPAC es suficientemente líquida para cubrir obligaciones sin recurrir a contingencias?					
5	¿La COOPAC controla adecuadamente su liquidez, con la finalidad de obtener sostenibilidad en el tiempo?					
6	¿En la COOPAC aplica el análisis de la razón rápida para la toma de decisiones?					
	<b>Índices de Actividad</b>					
	<b>Periodo Promedio de cobro</b>					
7	¿La COOPAC realiza un plan estratégico para mejorar los procesos de recaudación de los créditos concedidos?					
8	¿La COOPAC utiliza filtros para realizar un seguimiento de los periodos de crédito por cada socio a quien se le otorgó un crédito?					
9	¿La COOPAC toma en cuenta las políticas de cobro establecidas por la entidad, al momento de gestionar las cuentas por cobrar?					
	<b>Periodo Promedio de Pago</b>					
10	¿La COOPAC cumple con su cronograma de pagos establecido en sus políticas internas de pago?					
11	¿La COOPAC supervisa los pagos a proveedores de forma eficiente para prevenir la duplicidad de pago?					
12	¿La COOPAC cuenta con un método eficiente que permita establecer los periodos de pago más adecuados para el socio?					

## Anexo 3: Evaluación por juicio de expertos



### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cobranzas y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Trujillo-periodo 2021-2023", la evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Vanessa Soledad Medina Carbajal		
Grado profesional:	Maestría ( x )	Doctor	( )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( x )	Organizacional	( )
Áreas de experiencia profesional:	Docencia		
Institución donde labora:	Universidad Privada del Norte		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )		
	Más de 5 años ( X )		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)			

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autores:	Catalan Fernandez, Javier Joao y Medina Cortez, Cecilia Claudelinda
Procedencia:	Trujillo
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Cooperativas de Ahorro y Crédito
Significación:	Medir la relación entre la cobranza y la liquidez

#### 4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Proceso de Cobranzas	Administración de la cartera de cuentas por cobrar	Avila et al. (2019) nos menciona que la planificación, organización, control y seguimiento de las políticas de crédito para garantizar la disponibilidad de activos dentro de la empresa se conoce como gestión de cuentas por cobrar. Una administración ineficaz de las cuentas por cobrar tiene el efecto contrario.
	Diseño del sistema general de cobranza	Según, Mogollón (2021) que con el fin de mejorar el capital circulante y maximizar el valor de una empresa, el cobro de deudas es una herramienta crucial de gestión financiera, por lo que se trata de garantizar la finalización rápida e impecable del proceso de acuerdo con el principio fundamental. Los créditos sólo pueden venderse si su valor puede pagarse en efectivo.
	Políticas de Cobranzas	Brachfeld (2015) describe como un conjunto de normas o procedimientos a los que se adhiere una organización para facilitar la recuperación de las cuentas por cobrar de las compras realizadas por clientes a crédito una vez pasada la fecha de vencimiento.
Liquidez	Razones de liquidez	Estupiñán (2020), menciona que esto funciona bien para recopilar mucha información financiera y evaluar el éxito empresarial. Hay que formular las preguntas adecuadas para centrar la investigación y orientarla hacia cuestiones prácticas.
	Indices de actividad	Vera et al. (2014) los indicadores de actividad son aquellos que utilizan el estado de situación financiera y el estado de resultado global para examinar la eficiencia con la que una empresa utiliza sus recursos con el fin de calcular el tiempo que tarda en convertir sus activos y pasivos.

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "El Proceso de Cobranzas y su relación con la liquidez de una Cooperativa de Ahorro y Crédito Trujillo-periodo 2021-2023", elaborado por Catalan Fernandez, Javier Joao y Medina Cortez, Cecilia Claudelinda, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Administración de la cartera de cuentas por cobrar, Diseño del sistema general de cobranza y Políticas de Cobranzas.

- Primera dimensión: Administración de la cartera de cuentas por cobrar.
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de control de la cartera de cuentas por cobrar.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estrategias de cobranza	¿La COOPAC aplica estrategias de cobranza para reducir el riesgo que se tiene al otorgar un crédito?	4	4	4	
	¿La COOPAC realiza adecuadamente la segmentación de socios para conseguir que los mismos paguen sus adeudos?	4	4	4	
	¿La unidad de Cobranza de la COOPAC, a establecidos directivas y dispositivos internos respecto a nuevas estrategias de cobro que garantice minimizar los riesgos en el proceso de cobranza?	4	4	4	
Fases de la cobranza	¿La COOPAC cuenta con un despacho especializado en recuperación de créditos para disminuir la mora?	4	4	4	
	¿La COOPAC ha realizado las acciones pertinentes para recuperar adeudos de créditos?	4	4	4	
	¿Existe un plan apropiado de prevención del incumplimiento de pagos de los socios en la COOPAC?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Diseño del sistema general de cobranza
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de gestión del sistema de cobranzas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Clasificación de los clientes	¿La COOPAC, cumple con el reglamento de crédito vigente, con respecto al otorgamiento de crédito para evitar el aumento de la mora?	4	4	4	
	¿El área a cargo del registro de los socios de la COOPAC, solicita toda la documentación establecida en el reglamento de admisión?	4	4	4	
	¿El área a cargo de la supervisión del registro de los socios de la COOPAC, verifica de manera oportuna que toda la documentación este conforme a los establecido en el reglamento de admisión?	4	4	4	
	¿La COOPAC clasifica a sus socios según su comportamiento para poder obtener un resultado exitoso en cobranzas?				
Etapas del sistema de cobranza	¿Las áreas a cargo de las cobranzas de la COOPAC prioriza la cartera de créditos vencidos para que pueda definir un adecuado seguimiento de las cuentas por cobrar?	4	4	4	
	¿La COOPAC cumple con el proceso de cobranzas de acuerdo a las políticas vigentes, para poder atender sus cuentas según el grado de atrasos?	4	4	4	
	¿La gestión de cobranza de la cartera morosa de la COOPAC es eficiente?	4	4	4	
La Cobranza de pagos retrasados	¿La COOPAC realiza las llamadas preventivas según lo establecido en las políticas de cobranza para tener acciones efectivas de cobro?	4	4	4	
	¿La COOPAC utiliza información de antigüedad necesaria de las cuentas por cobrar para llevar a cabo un mejor proceso de cobro de los pagos retrasados?	4	4	4	
	¿Todas las actividades de cobranzas son inspeccionadas y retroalimentadas constantemente?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Políticas de Cobranzas
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de cumplimiento de las políticas de cobranzas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Elementos que deben contemplar las políticas de cobro	¿Existe eficiencia en el uso de políticas de cobranza para generar liquidez?	4	4	4	
	¿La COOPAC cumple con el seguimiento de sus créditos concedidos?	4	4	4	
	¿La COOPAC analiza el riesgo crediticio, para disminuir los créditos vencidos?	4	4	4	

**Dimensiones del instrumento: Razones de Liquidez e Índice de Actividad**

- Primera dimensión: Razones de Liquidez
- Objetivos de la Dimensión: Medir el grado de la liquidez de la empresa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Liquidez corriente	¿La COOPAC cuenta con el suficiente respaldo para seguir cumpliendo de manera sostenida sus compromisos, cuando se queda sin liquidez?	4	4	4	
	¿La COOPAC tiene la capacidad de generar ingresos diariamente para poder asumir sus obligaciones sin dificultad?	4	4	4	
	¿La COOPAC utiliza el análisis de la liquidez corriente para la elaboración de sus estados financieros?	4	4	4	
Razón rápida	¿La COOPAC es suficientemente líquida para cubrir obligaciones sin recurrir a contingencias?	4	4	4	
	¿La COOPAC controla adecuadamente su liquidez, con la finalidad de obtener sostenibilidad en el tiempo?	4	4	4	
	¿En la COOPAC aplica el análisis de la razón rápida para la toma de decisiones?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Índices de Actividad
- Objetivos de la Dimensión: Medir el grado de la liquidez de la empresa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Período Promedio de Cobro	¿La COOPAC realiza un plan estratégico para mejorar los procesos de recaudación de los créditos concedidos?	4	4	4	
	¿La COOPAC utiliza filtros para realizar un seguimiento de los períodos de crédito por cada socio a quien se le otorgó un crédito?	4	4	4	
	¿La COOPAC toma en cuenta las políticas de cobro establecidas por la entidad, al momento de gestionar las cuentas por cobrar?	4	4	4	
Período Promedio de Pago	¿La COOPAC cumple con su cronograma de pagos establecido en sus políticas internas de pago?	4	4	4	
	¿La COOPAC supervisa los pagos a proveedores de forma eficiente para prevenir la duplicidad de pago?	4	4	4	
	¿La COOPAC cuenta con un método eficiente que permita establecer los periodos de pago más adecuados para el socio?	4	4	4	

  
 Vanesa S. Medina Carbajal  
 CONTADOR PÚBLICO  
 MAT. 02-3153

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cobranzas y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Trujillo-periodo 2021-2023", la evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Mery Popayan Torres		
Grado profesional:	Maestría ( x )	Doctor	( )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( x )	Organizacional	( )
Áreas de experiencia profesional:	Contador		
Institución donde labora:	Municipalidad Distrital de Pacasmayo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	( )	
	Más de 5 años	( X )	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)			

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autores:	Catalan Fernandez, Javier Joao y Medina Cortez, Cecilia Claudelinda
Procedencia:	Trujillo
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Cooperativas de Ahorro y Crédito
Significación:	Medir la relación entre la cobranza y la liquidez

#### 4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Proceso de Cobranzas	Administración de la cartera de cuentas por cobrar	Avila et al. (2019) nos menciona que la planificación, organización, control y seguimiento de las políticas de crédito para garantizar la disponibilidad de activos dentro de la empresa se conoce como gestión de cuentas por cobrar. Una administración ineficaz de las cuentas por cobrar tiene el efecto contrario.
	Diseño del sistema general de cobranza	Según, Mogollón (2021) que con el fin de mejorar el capital circulante y maximizar el valor de una empresa, el cobro de deudas es una herramienta crucial de gestión financiera, por lo que se trata de garantizar la finalización rápida e impecable del proceso de acuerdo con el principio fundamental. Los créditos sólo pueden venderse si su valor puede pagarse en efectivo.
	Políticas de Cobranzas	Brachfeld (2015) describe como un conjunto de normas o procedimientos a los que se adhiere una organización para facilitar la recuperación de las cuentas por cobrar de las compras realizadas por clientes a crédito una vez pasada la fecha de vencimiento.
Liquidez	Razones de liquidez	Estupiñán (2020), menciona que esto funciona bien para recopilar mucha información financiera y evaluar el éxito empresarial. Hay que formular las preguntas adecuadas para centrar la investigación y orientarla hacia cuestiones prácticas.
	Indices de actividad	Vera et al. (2014) los indicadores de actividad son aquellos que utilizan el estado de situación financiera y el estado de resultado global para examinar la eficiencia con la que una empresa utiliza sus recursos con el fin de calcular el tiempo que tarda en convertir sus activos y pasivos.

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "El Proceso de Cobranzas y su relación con la liquidez de una Cooperativa de Ahorro y Crédito Trujillo-periodo 2021-2023", elaborado por Catalan Fernandez, Javier Joao y Medina Cortez, Cecilia Claudelinda, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Administración de la cartera de cuentas por cobrar, Diseño del sistema general de cobranza y Políticas de Cobranzas.

- Primera dimensión: Administración de la cartera de cuentas por cobrar.
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de control de la cartera de cuentas por cobrar.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estrategias de cobranza	¿La COOPAC aplica estrategias de cobranza para reducir el riesgo que se tiene al otorgar un crédito?	4	4	4	
	¿La COOPAC realiza adecuadamente la segmentación de socios para conseguir que los mismos paguen sus adeudos?	4	4	4	
	¿La unidad de Cobranza de la COOPAC, a establecidos directivas y dispositivos internos respecto a nuevas estrategias de cobro que garantice minimizar los riesgos en el proceso de cobranza?	4	4	4	
Fases de la cobranza	¿La COOPAC cuenta con un despacho especializado en recuperación de créditos para disminuir la mora?	4	4	4	
	¿La COOPAC ha realizado las acciones pertinentes para recuperar adeudos de créditos?	4	4	4	
	¿Existe un plan apropiado de prevención del incumplimiento de pagos de los socios en la COOPAC?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Diseño del sistema general de cobranza
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de gestión del sistema de cobranzas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Clasificación de los clientes	¿La COOPAC, cumple con el reglamento de crédito vigente, con respecto al otorgamiento de crédito para evitar el aumento de la mora?	4	4	4	
	¿El área a cargo del registro de los socios de la COOPAC, solicita toda la documentación establecida en el reglamento de admisión?	4	4	4	
	¿El área a cargo de la supervisión del registro de los socios de la COOPAC, verifica de manera oportuna que toda la documentación este conforme a los establecido en el reglamento de admisión?	4	4	4	
	¿La COOPAC clasifica a sus socios según su comportamiento para poder obtener un resultado exitoso en cobranzas?				
Etapas del sistema de cobranza	¿Las áreas a cargo de las cobranzas de la COOPAC prioriza la cartera de créditos vencidos para que pueda definir un adecuado seguimiento de las cuentas por cobrar?	4	4	4	
	¿La COOPAC cumple con el proceso de cobranzas de acuerdo a las políticas vigentes, para poder atender sus cuentas según el grado de atrasos?	4	4	4	
	¿La gestión de cobranza de la cartera morosa de la COOPAC es eficiente?	4	4	4	
La Cobranza de pagos retrasados	¿La COOPAC realiza las llamadas preventivas según lo establecido en las políticas de cobranza para tener acciones efectivas de cobro?	4	4	4	
	¿La COOPAC utiliza información de antigüedad necesaria de las cuentas por cobrar para llevar a cabo un mejor proceso de cobro de los pagos retrasados?	4	4	4	
	¿Todas las actividades de cobranzas son inspeccionadas y retroalimentadas constantemente?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Políticas de Cobranzas
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de cumplimiento de las políticas de cobranzas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Elementos que deben contemplar las políticas de cobro	¿Existe eficiencia en el uso de políticas de cobranza para generar liquidez?	4	4	4	
	¿La COOPAC cumple con el seguimiento de sus créditos concedidos?	4	4	4	
	¿La COOPAC analiza el riesgo crediticio, para disminuir los créditos vencidos?	4	4	4	

**Dimensiones del instrumento: Razones de Liquidez e Índice de Actividad**

- Primera dimensión: Razones de Liquidez
- Objetivos de la Dimensión: Medir el grado de la liquidez de la empresa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Liquidez corriente	¿La COOPAC cuenta con el suficiente respaldo para seguir cumpliendo de manera sostenida sus compromisos, cuando se queda sin liquidez?	4	4	4	
	¿La COOPAC tiene la capacidad de generar ingresos diariamente para poder asumir sus obligaciones sin dificultad?	4	4	4	
	¿La COOPAC utiliza el análisis de la liquidez corriente para la elaboración de sus estados financieros?	4	4	4	
Razón rápida	¿La COOPAC es suficientemente líquida para cubrir obligaciones sin recurrir a contingencias?	4	4	4	
	¿La COOPAC controla adecuadamente su liquidez, con la finalidad de obtener sostenibilidad en el tiempo?	4	4	4	
	¿En la COOPAC aplica el análisis de la razón rápida para la toma de decisiones?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Índices de Actividad
- Objetivos de la Dimensión: Medir el grado de la liquidez de la empresa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Período Promedio de Cobro	¿La COOPAC realiza un plan estratégico para mejorar los procesos de recaudación de los créditos concedidos?	4	4	4	
	¿La COOPAC utiliza filtros para realizar un seguimiento de los períodos de crédito por cada socio a quien se le otorgó un crédito?	4	4	4	
	¿La COOPAC toma en cuenta las políticas de cobro establecidas por la entidad, al momento de gestionar las cuentas por cobrar?	4	4	4	
Período Promedio de Pago	¿La COOPAC cumple con su cronograma de pagos establecido en sus políticas internas de pago?	4	4	4	
	¿La COOPAC supervisa los pagos a proveedores de forma eficiente para prevenir la duplicidad de pago?	4	4	4	
	¿La COOPAC cuenta con un método eficiente que permita establecer los periodos de pago más adecuados para el socio?	4	4	4	

  
 -----  
**CPC. MERY POPAYAN TORRE**  
 MAT. 02 / 4323

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cobranzas y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Trujillo-periodo 2021-2023", la evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Alex Davis Astohuaman Huaranga		
Grado profesional:	Maestría ( )	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa (x)	Organizacional	( )
Áreas de experiencia profesional:	Docente Ordinario		
Institución donde labora:	Universidad Privada del Norte		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años	( X )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)			

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autores:	Catalan Fernandez, Javier Joao y Medina Cortez, Cecilia Claudelinda
Procedencia:	Trujillo
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Cooperativas de Ahorro y Crédito
Significación:	Medir la relación entre la cobranza y la liquidez

#### 4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Proceso de Cobranzas	Administración de la cartera de cuentas por cobrar	Avila et al. (2019) nos menciona que la planificación, organización, control y seguimiento de las políticas de crédito para garantizar la disponibilidad de activos dentro de la empresa se conoce como gestión de cuentas por cobrar. Una administración ineficaz de las cuentas por cobrar tiene el efecto contrario.
	Diseño del sistema general de cobranza	Según, Mogollón (2021) que con el fin de mejorar el capital circulante y maximizar el valor de una empresa, el cobro de deudas es una herramienta crucial de gestión financiera, por lo que se trata de garantizar la finalización rápida e impecable del proceso de acuerdo con el principio fundamental. Los créditos sólo pueden venderse si su valor puede pagarse en efectivo.
	Políticas de Cobranzas	Brachfeld (2015) describe como un conjunto de normas o procedimientos a los que se adhiere una organización para facilitar la recuperación de las cuentas por cobrar de las compras realizadas por clientes a crédito una vez pasada la fecha de vencimiento.
Liquidez	Razones de liquidez	Estupiñán (2020), menciona que esto funciona bien para recopilar mucha información financiera y evaluar el éxito empresarial. Hay que formular las preguntas adecuadas para centrar la investigación y orientarla hacia cuestiones prácticas.
	Indices de actividad	Vera et al. (2014) los indicadores de actividad son aquellos que utilizan el estado de situación financiera y el estado de resultado global para examinar la eficiencia con la que una empresa utiliza sus recursos con el fin de calcular el tiempo que tarda en convertir sus activos y pasivos.

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "El Proceso de Cobranzas y su relación con la liquidez de una Cooperativa de Ahorro y Crédito Trujillo-periodo 2021-2023", elaborado por Catalan Fernandez, Javier Joao y Medina Cortez, Cecilia Claudelinda, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos bríndes sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Administración de la cartera de cuentas por cobrar, Diseño del sistema general de cobranza y Políticas de Cobranzas.

- Primera dimensión: Administración de la cartera de cuentas por cobrar.
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de control de la cartera de cuentas por cobrar.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estrategias de cobranza	¿La COOPAC aplica estrategias de cobranza para reducir el riesgo que se tiene al otorgar un crédito?	4	4	4	
	¿La COOPAC realiza adecuadamente la segmentación de socios para conseguir que los mismos paguen sus adeudos?	4	4	4	
	¿La unidad de Cobranza de la COOPAC, a establecidos directivas y dispositivos internos respecto a nuevas estrategias de cobro que garantice minimizar los riesgos en el proceso de cobranza?	4	4	4	
Fases de la cobranza	¿La COOPAC cuenta con un despacho especializado en recuperación de créditos para disminuir la mora?	4	4	4	
	¿La COOPAC ha realizado las acciones pertinentes para recuperar adeudos de créditos?	4	4	4	
	¿Existe un plan apropiado de prevención del incumplimiento de pagos de los socios en la COOPAC?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Diseño del sistema general de cobranza
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de gestión del sistema de cobranzas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Clasificación de los clientes	¿La COOPAC, cumple con el reglamento de crédito vigente, con respecto al otorgamiento de crédito para evitar el aumento de la mora?	4	4	4	
	¿El área a cargo del registro de los socios de la COOPAC, solicita toda la documentación establecida en el reglamento de admisión?	4	4	4	
	¿El área a cargo de la supervisión del registro de los socios de la COOPAC, verifica de manera oportuna que toda la documentación este conforme a los establecido en el reglamento de admisión?	4	4	4	
	¿La COOPAC clasifica a sus socios según su comportamiento para poder obtener un resultado exitoso en cobranzas?				
Etapas del sistema de cobranza	¿Las áreas a cargo de las cobranzas de la COOPAC prioriza la cartera de créditos vencidos para que pueda definir un adecuado seguimiento de las cuentas por cobrar?	4	4	4	
	¿La COOPAC cumple con el proceso de cobranzas de acuerdo a las políticas vigentes, para poder atender sus cuentas según el grado de atrasos?	4	4	4	
	¿La gestión de cobranza de la cartera morosa de la COOPAC es eficiente?	4	4	4	
La Cobranza de pagos retrasados	¿La COOPAC realiza las llamadas preventivas según lo establecido en las políticas de cobranza para tener acciones efectivas de cobro?	4	4	4	
	¿La COOPAC utiliza información de antigüedad necesaria de las cuentas por cobrar para llevar a cabo un mejor proceso de cobro de los pagos retrasados?	4	4	4	
	¿Todas las actividades de cobranzas son inspeccionadas y retroalimentadas constantemente?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Políticas de Cobranzas
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de cumplimiento de las políticas de cobranzas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Elementos que deben contemplar las políticas de cobro	¿Existe eficiencia en el uso de políticas de cobranza para generar liquidez?	4	4	4	
	¿La COOPAC cumple con el seguimiento de sus créditos concedidos?	4	4	4	
	¿La COOPAC analiza el riesgo crediticio, para disminuir los créditos vencidos?	4	4	4	

**Dimensiones del instrumento: Razones de Liquidez e Índice de Actividad**

- Primera dimensión: Razones de Liquidez
- Objetivos de la Dimensión: Medir el grado de la liquidez de la empresa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Liquidez corriente	¿La COOPAC cuenta con el suficiente respaldo para seguir cumpliendo de manera sostenida sus compromisos, cuando se queda sin liquidez?	4	4	4	
	¿La COOPAC tiene la capacidad de generar ingresos diariamente para poder asumir sus obligaciones sin dificultad?	4	4	4	
	¿La COOPAC utiliza el análisis de la liquidez corriente para la elaboración de sus estados financieros?	4	4	4	
Razón rápida	¿La COOPAC es suficientemente líquida para cubrir obligaciones sin recurrir a contingencias?	4	4	4	
	¿La COOPAC controla adecuadamente su liquidez, con la finalidad de obtener sostenibilidad en el tiempo?	4	4	4	
	¿En la COOPAC aplica el análisis de la razón rápida para la toma de decisiones?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Índices de Actividad
- Objetivos de la Dimensión: Medir el grado de la liquidez de la empresa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Período Promedio de Cobro	¿La COOPAC realiza un plan estratégico para mejorar los procesos de recaudación de los créditos concedidos?	4	4	4	
	¿La COOPAC utiliza filtros para realizar un seguimiento de los períodos de crédito por cada socio a quien se le otorgó un crédito?	4	4	4	
	¿La COOPAC toma en cuenta las políticas de cobro establecidas por la entidad, al momento de gestionar las cuentas por cobrar?	4	4	4	
Período Promedio de Pago	¿La COOPAC cumple con su cronograma de pagos establecido en sus políticas internas de pago?	4	4	4	
	¿La COOPAC supervisa los pagos a proveedores de forma eficiente para prevenir la duplicidad de pago?	4	4	4	
	¿La COOPAC cuenta con un método eficiente que permita establecer los periodos de pago más adecuados para el socio?	4	4	4	



INVESTIGADOR CONCYTEC  
Código de Registro: P0104741

## **Anexo N° 4: Modelo del consentimiento o asentimiento informado UCV**

### **Consentimiento Informado**

Título de la investigación: "El proceso de Cobranzas y su relación con la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Trujillo-periodo 2021-2023"

Investigador (a) (es): Medina Cortez, Cecilia Claudelinda y Catalan Fernández, Javier Joao

### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Cobranzas y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Trujillo-periodo 2021-2023", cuyo objetivo es Determinar la relación entre el proceso de cobranzas y la liquidez de una COOPAC, Trujillo-periodo 2021-2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes (colocar: pre o posgrado) de la carrera profesional de Contabilidad o programa PFA, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Cooperativa de Ahorro y Crédito.

Describir el impacto del problema de la investigación.

En el año 2019 se tuvo un drástico descenso, hasta alcanzar el nivel más bajo y negativo en el año 2020 por la Pandemia. Reflejándose en el año 2021 una pérdida de aproximadamente de S/ 3500.000.00 soles, producto de los créditos reprogramados, los cuales no fueron cancelados en la fecha indicada, de igual manera el fondo de ayuda por sepelio quedó perjudicado debido a que la mayoría de socios fallecieron por el COVID-19 quedando ese fondo en negativo, afectando la liquidez y las utilidades del año 2021.

### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "El proceso de Cobranzas y su relación con la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Trujillo-periodo 2021-2023"
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es): Medina Cortez, Cecilia Claudelinda y Catalan Fernández| Javier Joao; email: [ceciliamedinacortez@gmail.com](mailto:ceciliamedinacortez@gmail.com) y [Javier\\_catalan\\_10@hotmail.com](mailto:Javier_catalan_10@hotmail.com) y Docente asesor: Criollo Hidalgo, Virginia; email: [vcriollo@ucvvirtual.edu.pe](mailto:vcriollo@ucvvirtual.edu.pe).

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

## Consentimiento Informado

Título de la investigación: "El proceso de Cobranzas y su relación con la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Trujillo-periodo 2021-2023"

Investigador (a) (es): Medina Cortez, Cecilia Claudelinda y Catalan Fernández, Javier Joao

### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Cobranzas y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Trujillo-periodo 2021-2023", cuyo objetivo es Determinar la relación entre el proceso de cobranzas y la liquidez de una COOPAC, Trujillo-periodo 2021-2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes (colocar: pre o posgrado) de la carrera profesional de Contabilidad o programa PFA, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Cooperativa de Ahorro y Crédito.

Describir el impacto del problema de la investigación.

En el año 2019 se tuvo un drástico descenso, hasta alcanzar el nivel más bajo y negativo en el año 2020 por la Pandemia. Reflejándose en el año 2021 una pérdida de aproximadamente de S/ 3500.000.00 soles, producto de los créditos reprogramados, los cuales no fueron cancelados en la fecha indicada, de igual manera el fondo de ayuda por sepelio quedó perjudicado debido a que la mayoría de socios fallecieron por el COVID-19 quedando ese fondo en negativo, afectando la liquidez y las utilidades del año 2021.

### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "El proceso de Cobranzas y su relación con la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Trujillo-periodo 2021-2023"
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es): Medina Cortez, Cecilia Claudelinda y Catalan Fernández, Javier Joao; email: [ceciliamedinacortez@gmail.com](mailto:ceciliamedinacortez@gmail.com) y [Javier catalan 10@hotmail.com](mailto:Javier_catalan_10@hotmail.com) y Docente asesor: Criollo Hidalgo, Virginia; email: [vcriollo@ucvvirtual.edu.pe](mailto:vcriollo@ucvvirtual.edu.pe).

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

## Consentimiento Informado

Título de la investigación: "El proceso de Cobranzas y su relación con la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Trujillo-periodo 2021-2023"

Investigador (a) (es): Medina Cortez, Cecilia Claudelinda y Catalan Fernández, Javier Joao

### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Cobranzas y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Trujillo-periodo 2021-2023", cuyo objetivo es Determinar la relación entre el proceso de cobranzas y la liquidez de una COOPAC, Trujillo-periodo 2021-2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes (colocar: pre o posgrado) de la carrera profesional de Contabilidad o programa PFA, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Cooperativa de Ahorro y Crédito.

Describir el impacto del problema de la investigación.

En el año 2019 se tuvo un drástico descenso, hasta alcanzar el nivel más bajo y negativo en el año 2020 por la Pandemia. Reflejándose en el año 2021 una pérdida de aproximadamente de S/ 3500.000.00 soles, producto de los créditos reprogramados, los cuales no fueron cancelados en la fecha indicada, de igual manera el fondo de ayuda por sepelio quedó perjudicado debido a que la mayoría de socios fallecieron por el COVID-19 quedando ese fondo en negativo, afectando la liquidez y las utilidades del año 2021.

### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "El proceso de Cobranzas y su relación con la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Trujillo-periodo 2021-2023"
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es): Medina Cortez, Cecilia Claudelinda y Catalan Fernández, Javier Joao; email: [ceciliamedinacortez@gmail.com](mailto:ceciliamedinacortez@gmail.com) y [Javier\\_catalan\\_10@hotmail.com](mailto:Javier_catalan_10@hotmail.com) y Docente asesor: Criollo Hidalgo, Virginia; email: [vcriollo@ucvvirtual.edu.pe](mailto:vcriollo@ucvvirtual.edu.pe).

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

## Consentimiento Informado

Título de la investigación: "El proceso de Cobranzas y su relación con la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Trujillo-periodo 2021-2023"

Investigador (a) (es): Medina Cortez, Cecilia Claudelinda y Catalan Fernández, Javier Joao

### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Cobranzas y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Trujillo-periodo 2021-2023", cuyo objetivo es Determinar la relación entre el proceso de cobranzas y la liquidez de una COOPAC, Trujillo-periodo 2021-2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes (colocar: pre o posgrado) de la carrera profesional de Contabilidad o programa PFA, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Cooperativa de Ahorro y Crédito.

Describir el impacto del problema de la investigación.

En el año 2019 se tuvo un drástico descenso, hasta alcanzar el nivel más bajo y negativo en el año 2020 por la Pandemia. Reflejándose en el año 2021 una pérdida de aproximadamente de S/ 3500.000.00 soles, producto de los créditos reprogramados, los cuales no fueron cancelados en la fecha indicada, de igual manera el fondo de ayuda por sepelio quedó perjudicado debido a que la mayoría de socios fallecieron por el COVID-19 quedando ese fondo en negativo, afectando la liquidez y las utilidades del año 2021.

### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "El proceso de Cobranzas y su relación con la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Trujillo-periodo 2021-2023"
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es): Medina Cortez, Cecilia Claudelinda y Catalan Fernández, Javier Joao; email: [ceciliamedinacortez@gmail.com](mailto:ceciliamedinacortez@gmail.com) y [Javier\\_catalan\\_10@hotmail.com](mailto:Javier_catalan_10@hotmail.com) y Docente asesor: Criollo Hidalgo, Virginia; email: [vcriollo@ucvvirtual.edu.pe](mailto:vcriollo@ucvvirtual.edu.pe).

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.



## Anexo N° 6: Procesamiento de datos en SPSS V26

IBM SPSS Statistics [Archivo] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Administrac...	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
2	Diseñodelsi...	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
3	Políticasde...	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
4	Procesodec...	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
5	Razonesde...	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
6	ÍndicesdeAc...	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
7	Liquidez	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
8	ADCARTERA	Numérico	5	0	Administración...	{1, BAJO}...	Ninguna	11	Derecha	Ordinal	Entrada
9	DISISTEMA	Numérico	5	0	Diseñodelsiste...	{1, BAJO}...	Ninguna	11	Derecha	Ordinal	Entrada
10	POLCOB	Numérico	5	0	PolíticasdeCobr...	{1, BAJO}...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
11	PROCOBR	Numérico	5	0	Procesodecobr...	{1, BAJO}...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
12	RAZLIQ	Numérico	5	0	RazonesdeLiqu...	{1, BAJO}...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
13	INDLIQ	Numérico	5	0	ÍndicesdeActivi...	{1, BAJO}...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
14	LIQ	Numérico	5	0	Liquidez (Agrup...	{1, BAJO}...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											

1

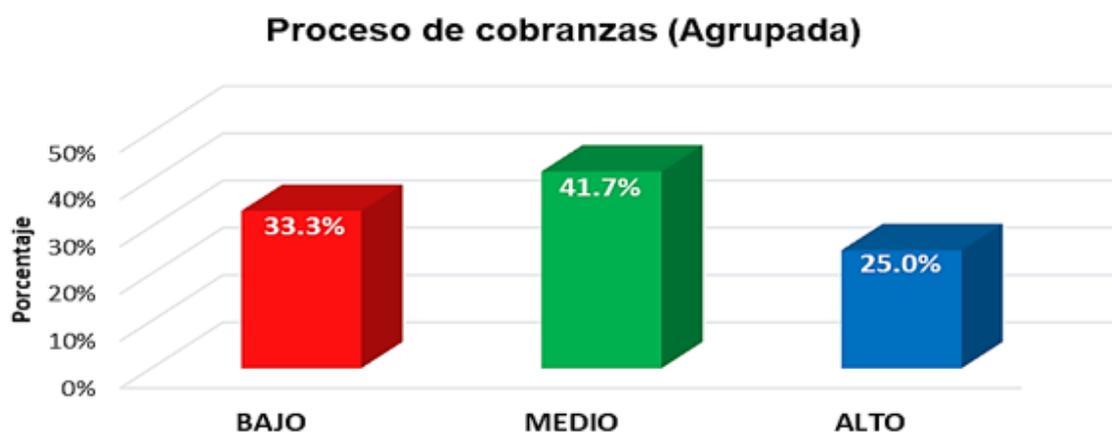
Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

## Anexo N° 7: Baremo – Niveles de las variables y sus dimensiones

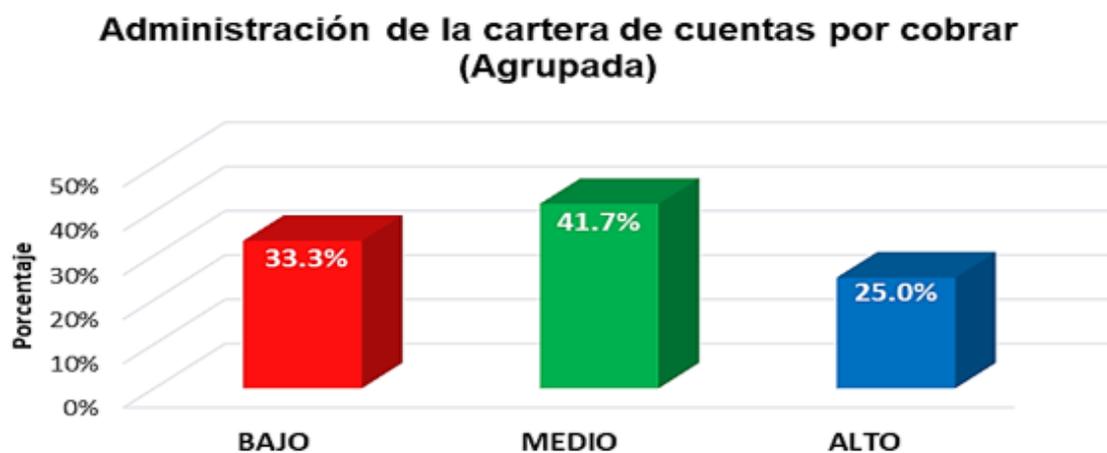
### Proceso de cobranzas y sus dimensiones:

*Nivel de la variable proceso de cobranzas en una COOPAC*



*Nota.* La figura muestra los porcentajes por niveles de la variable proceso de cobranzas.

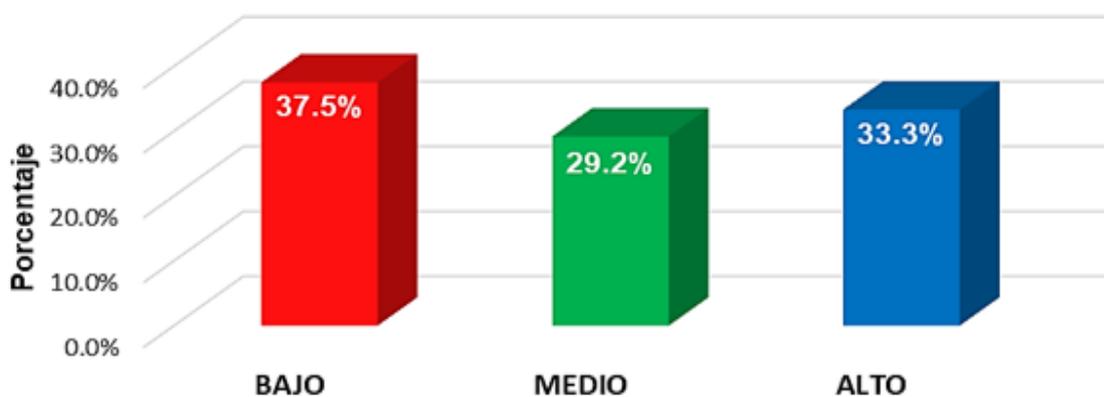
*Nivel de la dimensión administración de la cartera de cuentas por cobrar de una COOPAC*



*Nota.* La figura muestra los porcentajes por niveles de la dimensión administración de la cartera de cuentas por cobrar.

Nivel de la dimensión diseño del sistema general de cobranza de una COOPAC

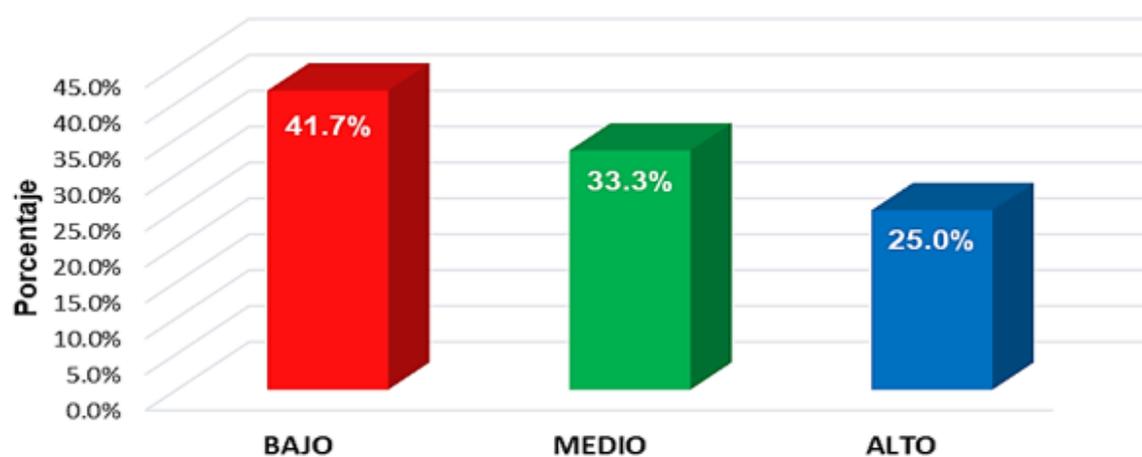
### Diseño del sistema general de cobranza (Agrupada)



*Nota.* La figura muestra los porcentajes por niveles de la dimensión diseño del sistema general de cobranza.

Nivel de dimensión políticas de cobranzas de una COOPAC

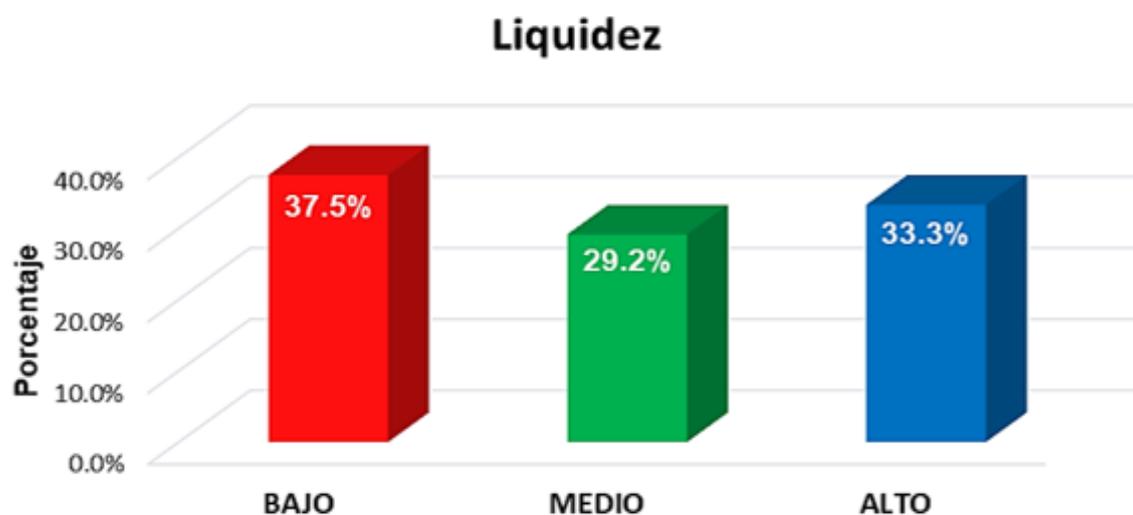
### Políticas de cobranzas



*Nota.* La figura muestra los porcentajes por niveles de la dimensión políticas de cobranzas.

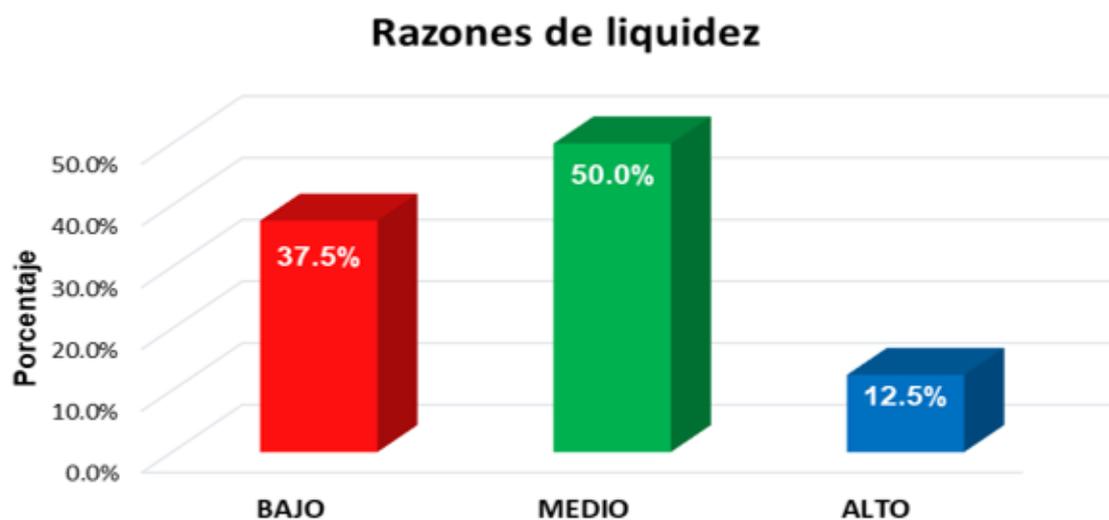
## Liquidez y sus dimensiones:

*Nivel de la variable liquidez de una COOPAC*



*Nota.* La figura muestra los porcentajes por niveles de la variable liquidez:

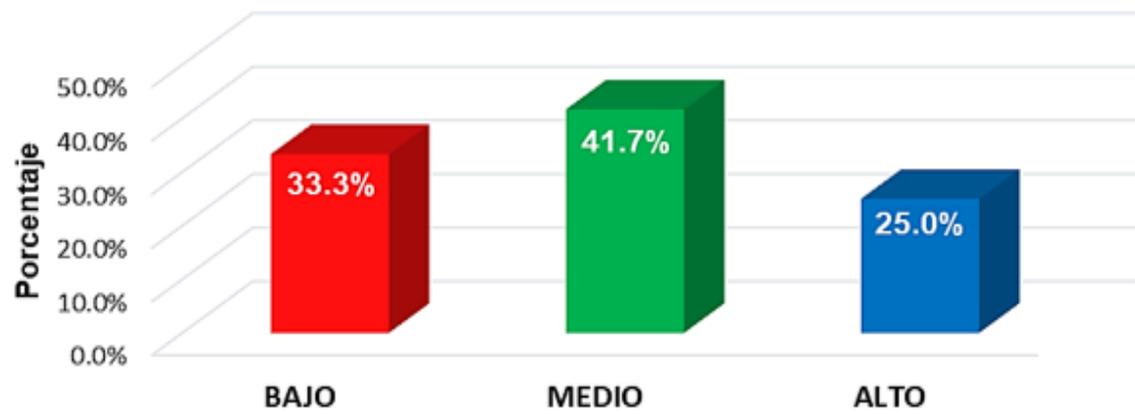
*Nivel de la dimensión razones de liquidez de una COOPAC*



*Nota.* La figura muestra los porcentajes por niveles de la dimensión razones de liquidez.

Nivel de la dimensión índices de actividad de una COOPAC

### Índices de actividad



*Nota.* La figura muestra los porcentajes por niveles de la dimensión índices de actividad.

## Anexo N° 8: Resultado de reporte de similitud de Turnitin

Gmail YouTube Maps WhatsApp Facebook

feedback studio JAVIER JOAO CATALAN FERNANDEZ | TESIS CATALAN Y MEDINA



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**El Proceso de Cobranzas y su relación con la Liquidez de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Trujillo-Periodo 2021-2023**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO**

**AUTOR(ES):**  
Catalán Fernández, Javier Joao (orcid.org/0000-0003-3988-1741)  
Medina Cortez, Cecilia Claudelinda (orcid.org/0000-0002-7673-3230)

**ASESOR:**  
Mg. Criollo Hidalgo Virginia (orcid.org/0000-0003-4619-0818)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Finanzas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA**  
Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

**Resumen de coincidencias** X

17 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés

**Coincidencias**

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	5 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3 %
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %
4	baixardoc.com Fuente de Internet	1 %
5	hemerotecadigital.uanl... Fuente de Internet	1 %
6	repositorio.unamba.ed... Fuente de Internet	1 %
7	Entregado a UNAPEC Trabajo del estudiante	<1 %
8	www.produccionbovina... Fuente de Internet	<1 %
9	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
10	repositorio.caen.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 38    Número de palabras: 11895    Versión solo texto del informe    Alta resolución    Activado    18:56    14/12/2023