



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Gestión de cobranza y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. – Agencia Trujillo durante el periodo 2015 - 2017.

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

**AUTOR**

Vargas Pérez, Yuri Lenin

**ASESORA**

Dra. Calvanapon Alva, Flor Alicia

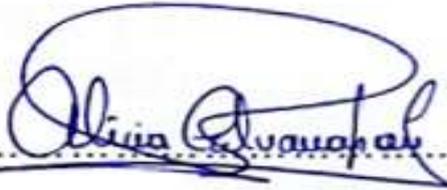
**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

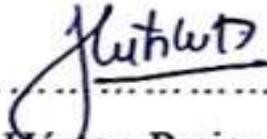
**Trujillo – Perú**

2018

**Jurado evaluador**



.....  
**Dra. Flor Alicia, Calvanapon Alva**  
**Presidente**



.....  
**Mg. Héctor, Pariona Preciado**  
**Secretario**



.....  
**Dra. Edith Luz, Culquichicon de Bravo**  
**Vocal**

## **Dedicatoria**

A Dios:

Por darme la vida, salud y fortaleza para seguir adelante y cumplir poco a poco los objetivos que me estoy trazando a lo largo de mi formación como profesional y quien me concedió el regalo más grande que es mi familia.

A mis padres:

Noemí Pérez y Segundo Vargas, quienes con mucho cariño y sacrificio me brindaron siempre su apoyo incondicional, perseverancia y enseñanzas que día a día me ha servido como motivación y ejemplo para no darme por vencido y seguir adelante en mi educación; también por los valores y principios que me inculcaron desde la infancia y que hicieron de mí, una persona íntegra logrando encaminarme para alcanzar todos mis sueños, brindándoles a ellos una alegría.

A mis hermanos:

Segundo, Fari y Luigui, quienes con su apoyo, comprensión y cariño, han tenido una gran influencia en esta parte de mi vida y formación profesional.

## **Agradecimiento**

Al realizar el presente trabajo de investigación en primer lugar te doy gracias a ti padre Dios por guiarme, brindarme salud y una Fe inquebrantable; acompañándome siempre en todo momento y por permitir realizar y terminar con éxito este trabajo.

A mis padres porque son mi principal motor y motivo y el gran esfuerzo que hicieron para apoyarme siempre en mi camino de formación profesional, que gracias a su paciencia y comprensión en todo momento hicieron de mí una mejor persona día a día.

A mis hermanos gracias por sus consejos, su tiempo y su aliento dedicado hacia mi persona para poder seguir adelante en mi carrera.

Agradezco también a todos mis docentes, quienes contribuyeron con sus conocimientos en toda mi formación profesional, con ello poder lograr el desarrollo y culminación de este trabajo de investigación.

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Yuri Leenin Vargas Pérez, con DNI N° 47382247, estudiante de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, Sede Trujillo; declaro el trabajo académico titulado Gestión de cobranza y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. – Agencia Trujillo durante el periodo 2015 - 2017, presentada, para la obtención del Título Profesional de Contador Público, es de mi autoría. Por tanto, expongo lo siguiente:

- ❖ He citado todas las fuentes colocadas en el presente trabajo de investigación, identificando cabalmente toda cita textual o de paráfrasis derivada de otras fuentes, de acuerdo con lo determinado por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- ❖ No he manipulado ninguna otra fuente diferente de aquellas señaladas en este trabajo.
- ❖ Este trabajo de investigación no ha sido anticipadamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- ❖ Soy consciente de que mi trabajo puede ser examinado electrónicamente en averiguación de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Trujillo, diciembre del 2018



Yuri Leenin Vargas Pérez

DNI: 47382247

## **Presentación**

Señores

Miembros del Jurado

Presento ante ustedes la Tesis titulada: Gestión de cobranza y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. – Agencia Trujillo durante el periodo 2015 - 2017, con la finalidad de analizar la relación que existe entre la Gestión de cobranza y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. – Agencia Trujillo durante el periodo 2015 - 2017, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Contador Público. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor.

## Índice

Jurado evaluador.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Presentación.....	vi
Índice .....	vii
Resumen .....	x
<i>Abstract</i> .....	xi
I. Introducción .....	2
1.1. Realidad problemática .....	2
1.2. Trabajos previos.....	4
1.2.1. Nivel internacional. ....	4
1.2.2. Nivel nacional.....	5
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	6
1.3.1. Gestión de cobranza.....	6
1.3.2. Cobranza.....	9
1.3.3. Cartera de clientes. ....	13
1.3.4. Liquidez.....	14
1.4. Marco legal. ....	17
1.5. Formulación del problema .....	17
1.6. Justificación del problema .....	17
1.6.1. Conveniencia. ....	17
1.6.2. Relevancia social. ....	17
1.6.3. Implicaciones prácticas.....	18
1.6.4. Valor teórico. ....	18
1.6.5. Utilidad metodológica .....	18
1.7. Hipótesis .....	18
1.8. Objetivos.....	19
1.8.1. General.....	19
1.8.2. Específicos.....	19
II. Método.....	21
2.1. Tipo de investigación.....	21

2.2.	Diseño de investigación .....	21
2.3.	Variables, Operacionalización .....	21
2.3.1.	Variables.....	21
2.3.2.	Operacionalización de variables.....	22
2.4.	Población y muestra.....	23
2.4.1.	Población. ....	23
2.4.2.	Muestra. ....	23
2.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	23
2.5.1.	Técnicas e instrumentos.....	23
2.5.2.	Validez y confiabilidad.....	23
2.6.	Métodos de análisis de datos .....	23
2.7.	Aspectos éticos .....	24
III.	Resultados.....	26
3.1.	Generalidades de la empresa.....	26
3.1.1.	Reseña histórica.....	26
3.1.2.	Denominación social y domicilio.....	27
3.1.3.	Duración y ámbito.....	27
3.1.4.	Cultura organizacional. ....	27
3.1.5.	Organigrama de la empresa.....	28
3.2.	Nivel de la gestión de cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. – Agencia Trujillo durante el periodo 2015 – 2017 .....	29
3.2.1.	Crecimiento de la cartera de cobranza por periodo.....	30
3.2.2.	Cobranza total por periodo.....	30
3.2.3.	Clientes en cartera de cobranza por periodo. ....	31
3.2.4.	Saldo de la cartera normal por periodo. ....	31
3.3.	Liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. – Agencia Trujillo durante el periodo 2015 – 2017.....	32
3.3.1.	Ratio de liquidez – relación del disponible / depósitos.....	33
3.3.2.	Ratio de liquidez – relación del disponible / depósitos.....	34
3.3.3.	Variación de la liquidez según los ratios durante el periodo 2015 – 2017.....	34
3.4.	Incidencia de la gestión de cobranza en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. – Agencia Trujillo durante el periodo 2015 – 2017	35
3.5.	Contrastación de hipótesis .....	36
IV.	Discusión de resultados .....	38

V.	Conclusiones .....	42
VI.	Recomendaciones .....	44
VII.	Propuesta .....	46
7.1.	Tema de investigación .....	46
7.1.1.	Título.....	46
7.1.2.	Institución ejecutora.....	46
7.1.3.	Beneficiarios.....	46
7.1.4.	Fundamentación.....	46
7.2.	Objetivo general.....	47
7.3.	Objetivos específicos .....	48
VIII.	Referencias bibliográficas.....	50
IX.	Anexos.....	54
9.1.	Anexo 01: Matriz de Consistencia.....	54
9.2.	Anexo 02: Estado de situación financiera 2015, 2016 – 2017.....	55
9.3.	Anexo 03: Estado de resultados integrales 2015, 2016 – 2017.....	57
9.4.	Anexo 04: Estados de situación financiera simulados 2015, 2016 – 2017.....	58
9.5.	Anexo 05: Ficha de análisis documental.....	61

## **Resumen**

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo determinar la incidencia de la gestión de cobranza en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. – Agencia Trujillo durante el periodo 2015 – 2017. Siendo esta de tipo aplicada, de nivel descriptivo, diseño no experimental – de corte transversal; teniendo como población la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. – Agencia Trujillo; como muestra al periodo 2015, 2016 y 2017 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. – Agencia Trujillo. Aplicando como técnica e instrumento para la recolección de información el análisis documentario y ficha de análisis documentario respectivamente. Llegando a la conclusión que; la determinación de la incidencia de la gestión de cobranza en la liquidez de la Cooperativa, se realizó comparando los estados de situación financiera, con el cobro del 60% de la cartera de créditos en atraso y sin el cobro del 60% de la misma, de los años 2015, 2016 y 2017; estos porcentajes se tomaron de acuerdo a los objetivos planteados por el directorio de la cooperativa, generando una incidencia positiva en la liquidez.

***Palabras clave:*** gestión, cobranza, liquidez.

### ***Abstract***

*The objective of this research work is to determine the incidence of collection management on the liquidity of the Savings and Credit Cooperative Nuestra Señora del Rosario Ltda. - Agencia Trujillo during the period 2015 - 2017. This type is applied, level descriptive, non-experimental design - cross-sectional; having as a population the Cooperativa de Ahorro y Credito Nuestra Senora del Rosario Ltda. - Agencia Trujillo; as it shows to the period 2015, 2016 and 2017 of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. - Agencia Trujillo. Applying as a technique and instrument for the collection of information the documentary analysis and documentary analysis file respectively. Arriving at the conclusion that; the determination of the incidence of collection management in the Cooperativa's liquidity was made by comparing the statements of financial situation, with the collection of 60% of the loan portfolio in arrears and without the collection of 60% of it, of the years 2015, 2016 and 2017; These percentages were taken according to the objectives set by the cooperative's board of directors, generating a positive impact on liquidity.*

***Keywords:*** *management, collection, liquidity.*