



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**Gestión de recuperación de créditos y su influencia en la liquidez de
la Coopac San Martín De Porres, Tarapoto 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTORES:

Vásquez Salicio, Eigen (ORCID: 0000-0003-4176-4616)

Rodríguez Vásquez, Diana (ORCID: 0000-0003-1017-0540)

ASESOR:

Mg. Urtecho Cueva Omar Iván (ORCID: 0000-0002-1312-8180)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

TARAPOTO – PERÚ

2021

Dedicatoria

Eigen, inspirado en el gran amor de mi vida Anni, quien ha sabido guiarme en el camino correcto, y a mis tres hijos Dánika, Amy y Adrián, son los motores que me impulsan a seguir superándome profesionalmente.

Diana; a Dios gracias, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de mis estudios. A la Universidad César Vallejo, y en especial a la Escuela de Contabilidad y al Mg. Omar Iván Urtecho Cueva, por haberme dado la oportunidad de ser parte de ellas. ¡Gracias!

A Dios.

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A Familia.

Por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como familiar y por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

Agradecimiento

Nuestro agradecimiento a Dios, a nuestros padres por habernos sabido guiar por el buen camino del bien y el anhelo de ellos de vernos profesionalmente realizados como es el sueño de todo papá, ver que sus hijos sean profesionales, también nuestro agradecimiento sincero a nuestro asesor al Mg. Omar Iván Urtecho Cueva, por su paciencia al guiarnos en el proyecto emprendido, no queríamos dejar de lado al Gerente General de la Coopac san Martín Econ. Atilio Luis Carhuaz Cantaro, que nos abrió las puertas de la institución a la cual dignamente representa, y poder realizar nuestro trabajo de investigación.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra y muestreo.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	34
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS	44

Índice de tablas

Tabla 1 Evaluación de la gestión de recuperación de créditos.....	20
Tabla 2 Evidencia – Evaluación de la deuda.....	22
Tabla 3 Evidencia – Evaluación del tiempo de retraso.....	22
Tabla 4 Evidencia - técnicas de cobranza.....	23
Tabla 5 Razón circulante – Periodo 2020 – COOPAC San Martín de Porres.....	24
Tabla 6 Capital de trabajo – Periodo 2020 – COOPAC San Martín de Porres.....	25
Tabla 7 Ratio de prueba ácida – Periodo 2020 – COOPAC San Martín de Porres...	27
Tabla 8 Ratio de prueba defensiva – Periodo 2020 – COOPAC San Martín de Porres.	28
Tabla 9 Influencia de la gestión de recuperación de créditos.....	30
Tabla 10 Operacionalización de las variables.....	45

Índice de figuras

Figura 1: Razón circulante – Periodo 2020.	24
Figura 2: Capital de trabajo – Periodo 2020.	26
Figura 3: Ratio de prueba ácida – Periodo 2020.	27
Figura 4: Ratio de prueba defensiva – Periodo 2020.	29

Resumen

El siguiente trabajo de investigación tiene como propósito evaluar la gestión de recuperación de créditos y determinar su influencia en la liquidez de la COOPAC San Martín de Porres, Tarapoto 2020. El trabajo investigativo fue aplicado de diseño no experimental de corte transversal – correlacional. Los principales resultados demostraron que no se cumple el 53% de actividades relacionadas a la gestión de recuperación de créditos, debido a que la cooperativa evidencia problemas, por cuanto el proceso de recuperación no es efectuado conforme se encuentra establecido en las funciones y las cobranzas no se efectúan de manera frecuente. Asimismo, las deficiencias producidas en la cooperativa han generado una pérdida de S/ 77,493.00 y S/ 20,719,025.91 por concepto de deudas vencidas. En la liquidez, en la razón circulante al final del periodo tuvo como resultado 1.32, el capital de trabajo fue S/ 93,453,655.00, ratio de prueba acida fue por 1.32 y ratio de prueba defensiva fue por 0.30. Conclusión: Existe influencia entre la gestión de recuperación de créditos y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, porque las acciones efectuadas en la segmentación de la deuda y técnicas de cobranza tienen falencias que afectan en la liquidez.

Palabras claves: Gestión, recuperación de créditos, liquidez

Abstract

The purpose of the following research work is to evaluate the credit recovery management and determine its influence on the liquidity of the COOPAC San Martín de Porres, Tarapoto 2020. The research work was applied with a non-experimental cross-sectional - correlational design. The main results showed that 53% of activities related to the management of credit recovery are not fulfilled, because the cooperative shows problems, since the recovery process is not carried out as established in the functions and collections are not they are done frequently. Likewise, the deficiencies produced in the cooperative have generated a loss of S / 77,493.00 and S / 20,719,025.91 for overdue debts. In liquidity, the current ratio at the end of the period resulted in 1.32, the working capital was S / 93,453,655.00, the acid test ratio was 1.32 and the defensive test ratio was 0.30. Conclusion: There is influence between credit recovery management and the liquidity of the San Martín de Porres Savings and Credit Cooperative, because the actions carried out in the segmentation of the debt and collection techniques have shortcomings that affect liquidity.

Keywords: Management, credit recovery, liquidity

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las sociedades que atienden las necesidades financieras de sus integrantes o socios, buscan emplear recursos tecnológicos y humanos eficientes que garanticen la recuperación de las deudas y por ende la continuidad y el mantenimiento de la fuente generadora. Es por ello que Ludovic et al. (2018), sostienen que las empresas deben aplicar procesos medibles y controlables, en cuanto a los recursos humanos deben ser supervisados, y capacitados para facilitar la recuperación de los créditos y por último la empresa debe disponer de la tecnología eficaz para contribuir en la gestión y optimización de los procesos (p.33). En tanto, Peñaherrera et al. (2019) manifiestan que las empresas latinas elaboran y emplean políticas flexibles, y muchas de ellas, no aplican sistemas de castigo para notificar al deudor, y solo recuperan el 62.7% de los créditos otorgados, el 37.3% son créditos en cobranza judicial, esto origina que los colaboradores exclusivamente del área de cobranzas se les reduzca las comisiones (p.69), seguidamente Gonzales (2019) sostiene que las cooperativas del continente Europeo, presentan mayores índices de morosidad que los bancos y cajas, por cuanto se sitúan por encima del 7%, esto se debe a las acciones preventivas, que en su mayoría carecen de aplicación, por lo demás, la segmentación de los deudores no son distribuidas apropiadamente que conlleva la aplicación de acciones inadecuadas (p.25)

Desde un contexto nacional, las Cooperativas de Ahorro y Crédito participan activamente en la economía del Perú, y su presencia en las provincias es más notoria. Según, el Banco Central de la Reserva del Perú (BCRP, 2020), señalo que los malos hábitos financieros de las personas en el uso de préstamos y la falta de exigencia y flexibilidad de los procesos de cobranzas conllevaron a un crecimiento de deudores y por ende la morosidad ascendió a 4.6% de 3.9% y se pronostica que se pueda elevar a 4.8% al culminar el periodo 2020 (p.33).

Desde un contexto local, la investigación se centra en la Cooperativa de ahorro y Créditos San Martín de Porres de Tarapoto, ubicada en el Jr. Maynas N°100 en la ciudad de Tarapoto, cuenta con 67 mil socios. No obstante, en materia de estudio, la COOPAC San Martín no es ajena a la problemática expresada en líneas anteriores.

En la actualidad, cuenta con el área de gestión de créditos y cobranzas que tiene por objetivo la recuperación de los créditos otorgados a los socios, sin embargo, las actividades dispuestas en dicha área no se cumplen en su totalidad o también no son desarrollados eficientemente conforme se visualiza en las resoluciones y requisitos establecidos por el Comité de Crédito o del Consejo de Administración, visto que las técnicas o estrategias de cobranzas no se desarrollan de manera prevista o con la segmentación correcta. Se conoce que, a días del vencimiento de la deuda, es necesario que se efectúen mensajes y correos electrónicos, como medida de recordatorio, y evitar interés moratorio por pagos a destiempo, sin embargo, la ejecución de otras actividades por parte del responsable, ha conllevado que estas acciones no se efectúen oportunamente, por cuanto se orientan mayores acciones a carteras cuyas deudas superan a los 2 meses, hecho que ha originado, que en el mes de octubre se disponga del vencimiento de S/15,947,700.04 sin embargo la colocación en el mes fue un total de S/ 16,283,446.35 soles. Se sabe, que la aplicación de las estrategias, provienen inicialmente de la adecuada segmentación de las deudas, donde se identifica, deudas con proceso judicial, dudosa y con retrasos de 30 a 120 días. En el caso de las visitas, notificaciones y la aplicación de castigos de la deuda, son para aquellos deudores que tienen vencimiento de pago de 60 días a más, según las normativas y políticas de la COOPAC San Martín. Sin embargo, la falta de personal en el área y los recursos empleados en la recuperación no son óptimos, es decir, la aplicación de sistemas de castigos suele tener un costo significativo, por cuanto el cobro es por persona que se notifica y aún más con el incremento del precio del dólar, no se suele aplicar dicho sistema y en casos se evita su aplicación y se efectúa las visitas que en muchos casos no tienen los resultados esperados. Tal hecho ha originado el incremento de los créditos con procesos judiciales y dudosos, visto que, en los últimos meses, no se ha recuperado oportunamente los créditos, conforme se evidencia en el cuadro.

Mes	Cré/ Total	Cré/dudoso	Cré/Vencido	Cré/ judicial	Ind/moratorio
Julio	273,241,425	24,334,438	11,764,318	1,395,145	7.17%
Agosto	268,906,230	25,648,713	16,444,218	1,383,582	7.55%
Setiembre	271,138,369	25,197,219	16,419,432	1,396,948	7.46%
Octubre	271,209,440	24,253,166	15,947,700	1,342,948	7.18%

Fuente: Información extraída de la COOPAC San Martín.

Los problemas detallados, tienen como consecuencia el incumplimiento de las obligaciones contractuales, laborales, tributarias y financieras, y por ende bajos niveles de liquidez. Conforme a lo detallado, se formula el siguiente **problema general**: ¿Cómo es la gestión de recuperación de créditos y de qué manera influye en la liquidez de la COOPAC San Martín de Porres, Tarapoto 2020?

La justificación que expresa las razones de la ejecución del estudio son: se justifica por **conveniencia**, por el desconocimiento de las pérdidas presentadas en la inadecuada aplicación de las técnicas de cobranzas, en cuanto a la **relevancia social**, los resultados obtenidos, permitirá a los empresarios emplear las técnicas de cobranzas apropiadas, de acuerdo a la segmentación de su cartera de morosos. Asimismo, se justifica en el **valor teórico**, por la aplicación de teorías y el incremento de conocimientos que permitirá al investigador conocer las características de la variable. Por lo que refiere, a la implicancia **práctica**, se revelará información asertiva y objetiva que demostrará la situación actual de la entidad, la misma que será empleada para la elaboración de estrategias óptimas. Por último, la investigación se justifica por utilidad **metodológica**, por la aplicación de técnicas y la elaboración de instrumentos que facilitarán la obtención de resultados, asimismo podrán ser empleadas en otras investigaciones semejantes a la realidad expuesta.

El **objetivo general**, que encamina la investigación es: Evaluar la gestión de recuperación de créditos y determinar su influencia en la liquidez de la COOPAC San Martín de Porres, Tarapoto 2020, **los específicos**: Conocer la gestión de recuperación de créditos en la COOPAC San Martín de Porres, Tarapoto 2020; Identificar las deficiencias de la gestión de recuperación de créditos en la COOPAC San Martín de Porres, Tarapoto 2020; calcular los índices de liquidez en la COOPAC San Martín de Porres, Tarapoto 2020; y Establecer la influencia de la gestión de recuperación de créditos en la liquidez de la COOPAC San Martín de Porres, Tarapoto 2020. La **hipótesis** que responde al problema general es: La gestión de recuperación de créditos es deficiente e influye de manera significativa en la liquidez de la COOPAC San Martín de Porres, Tarapoto 2020.

II. MARCO TEÓRICO

En un **contexto internacional**, Cortez, D. (2016), en su artículo, *La gestión de cartera de crédito y el riesgo crediticio como determinante de morosidad o liquidez de las empresas comerciales*. Ecuador. Tuvo como objetivo conocer los factores que determinan el otorgamiento de créditos. Población y muestra conformada por las empresas comerciales de Ecuador. La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados revelan que las actividades que gestionan la recuperación de créditos son desarrollados sin el empleo de técnicas efectivas que garantizan la recuperación de los créditos, por lo tanto, Concluye que: Establecer normas en la gestión de créditos de las organizaciones, permitirá tomar la decisión de otorgar o no ventas a créditos, asimismo, los factores que inciden en el otorgamiento de créditos son las condiciones de cada cliente, sin embargo, el exceso de ventas otorgadas a crédito no siempre es positivo, por cuanto, en algunas ocasiones alcanza la máxima rentabilidad, pero, en otras ocasiones genera falta de liquidez. De igual modo, García, X. (2019), en su artículo, *Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador*. Ecuador. Su objetivo principal fue evaluar el nivel de riesgo crediticio en las organizaciones estudiadas. Población y muestra constituida por el gerente, secretaria y 100 clientes de la empresa Multillanta Ramírez. La técnica aplicada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados demuestran que los comerciantes no emplean las acciones pertinentes para recuperar las ventas que fueron entregadas a crédito, hecho que ha origina el desabastecimiento de existencias para su comercialización, por lo tanto, Conclusiones: Un 60% de los clientes tienen deudas pendientes. Asimismo, el 57.11% de las ventas efectuadas fueron a crédito, ocasionando riesgos que podrían afectar en la obtención de recursos económicos. Para terminar, la organización presentó una deficiente gestión de créditos y cobranzas, duplicidad de actividades y documentación sin uso correspondiente. De igual manera, Chiriani, J. y Alegre, M. (2020), en su artículo, *Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES para su sustentabilidad financiera, Asunción, 2017*. El objetivo fue elaborar un análisis de la gestión de créditos y cobros de las Mipymes. Tuvo una población y muestra de 234

organizaciones. Para la obtención de información, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados revelan que las políticas no se ajustan a la realidad que suscita la empresa, visto que estos son generales, y no existe un acto que ayude a resolver un problema de cobranzas, por la tanto, Concluye: El 88% de las organizaciones efectúan ventas a crédito, por otro lado, el 56% no aplica las políticas de ventas y créditos, mientras que el 70% no tiene conocimiento de ello. El documento más empleado para las ventas a créditos es la factura y el plazo máximo es de 30 días. También, Jiménez, N. y Ríos, E. (2019), en su artículo, *Estrategias Financieras para minimizar el riesgo de liquidez en las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES)*. Venezuela. El objetivo del estudio fue evaluar la eficiencia de las estrategias financieras para reducir el riesgo de la liquidez en las organizaciones. La población y muestra estuvo conformada por las PYMES de Venezuela. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados demuestran, que las estrategias son desarrolladas de manera empírica no existe un flujograma o actividades explícitas en la empresa, sin embargo, la experiencia de los mismos a encaminado a resultados positivos. Conclusiones: Los colaboradores de las PYMES están en la capacidad de elaborar funciones a base de la inversión generada por la organización, según la estructura financiera. Manejar y obtener un eficiente capital de trabajo, gestión del efectivo, existencias, y cuentas por cobrar. Por otro lado, Herrera, A. y Vega, S. (2016), en su artículo *Razones Financieras de Liquidez en la Gestión Empresarial para toma de decisiones*. Machala – Ecuador. El objetivo del estudio ha sido elaborar un análisis de los indicadores financieros de liquidez. La población y muestra estuvo constituida por el acervo documentario de la empresa Freemont Corporation. La técnica fue el análisis documental y el instrumento la guía de análisis documental. Los resultados revelan que las decisiones establecidas no siempre parte de un resultado que exprese la realidad actual de la empresa, esto ha originado descensos y la afectación en el desarrollo de las actividades. Conclusiones: La liquidez corriente dio como resultado 2.08 veces, con capacidad de solventar gastos a corto plazo. De igual modo, en el ratio de prueba acida, el resultado fue por 0.76. Desde un **ámbito nacional**, Guillen, M. (2020), en su artículo, *Auditoria de Gestión Crediticia y la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Microfinanzas Prisma*

(2014-2017). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima – Perú. El objetivo fue conocer la influencia de la gestión de créditos en los beneficios económicos de la organización. La población y muestra fueron 365 expedientes de créditos y los asesores crediticios de la entidad. La técnica fue la entrevista y análisis documental. El instrumento fue la guía de entrevista y guía de análisis documental. Los resultados muestran que las acciones efectuadas en la gestión son efectuadas sin la aplicación de manuales o políticas que garanticen un desarrollo adecuado y continuo de la empresa, que limita la ampliación y diversificación de la misma. Conclusiones: No existe una adecuada gestión crediticia al momento de recepcionar nuevos clientes, el proceso de evaluación no es el más conveniente, solo el 28% de expedientes tienen una correcta evaluación crediticia. Por otro lado, las cobranzas no son efectuadas en el momento establecido, generando riesgos y cartera vencida, además no hacen uso de las políticas de conocimiento por falta de conocimiento y capacitación. De igual manera, Gutiérrez, J. y Tapia, J. (2016), en su artículo, *Liquidez y rentabilidad. Una revisión conceptual y sus dimensiones*. El objetivo del estudio fue planear un tratamiento breve sobre la liquidez y los beneficios económicos de la organización. La población y la muestra estuvo constituida por el acervo documental de las organizaciones estudiadas. La técnica fue el análisis documental y el instrumento la guía de análisis documental. En cuanto a los resultados, se conoce que la rentabilidad es un pilar fundamental que debe ser evaluado y monitoreado de manera consecuente para prevenir pérdidas y la falta de liquidez al momento de suplir las necesidades. Conclusiones: El inicio de la liquidez se encuentra vinculado de forma indirecta a el valor que estuvo condicionado al intercambio y formas de depósito, de igual manera, la liquidez establece la conversión de los activos circulantes, donde los ratios de liquidez corriente, prueba acida, permiten tener conocimiento de la capacidad de la organización para hacer frente a sus obligaciones. De otro modo, Celiz, J. (2017), en su artículo, *Estrategias financieras para mejorar la liquidez de una empresa educativa de Chiclayo*. Universidad Señor de Sipán. Chiclayo – Perú. El objetivo del estudio fue elaborar estrategias del ámbito financiero para incidir en la mejora del índice de liquidez de la organización. La población y muestra estuvo constituida por 4 colaboradores de la compañía. La técnica fue la entrevista y el instrumento el

cuestionario. Los resultados, demuestran que los colaboradores no aplican de manera continua las estrategias que son bases fundamentales para mejorar la liquidez de la empresa, así también, la empresa cuenta con un recurso humano escaso para el control y administración de la entidad. Conclusiones: En los periodos 2015,2016 y 2017, el estado de la liquidez en base a razón corriente fue por 1.8924, 0.2209 y 0.0893 veces. Por otra parte, las estrategias empleadas fueron la utilización de actividades poco eficientes que diferencian el uso tanto interno como externo. También, Campodónico, S. y Arévalo, J. (2019), en su tesis, *Gestión de cobranza y liquidez de la empresa Berean Service S.A.C. En la ciudad de Tarapoto periodos 2017-2018*. Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto – Perú. El objetivo fue evaluar la influencia de la gestión de cobranza en los indicadores de liquidez de la empresa. La población y muestra estuvo conformada por dos trabajadores del área de cobranza y los estados financieros de la empresa. La técnica empleada fue la entrevista y el análisis documental y el instrumento la guía de entrevista y análisis documental. En cuanto a los resultados se ha identificado deficiencias significativas en el área de cobranzas que ha originado la falta de liquidez, la empresa no cuenta con estrategias claves y fijas en relación a la recuperación de deudas, hecho que ha origina el crecimiento de la cartera de clientes morosos. Conclusiones: Las acciones elaboradas en base a la gestión de cobros se realizaron de forma inadecuada en un 64%, de igual modo, los problemas en la gestión de cobros han producido perdidas por S/12,564.00. Por otro lado, Peralta, A. y Chota, B. (2019), en su tesis, *Gestión del otorgamiento de crédito y su influencia en la liquidez de SERVICON SAC, Morales 2017*. Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto – Perú. El objetivo del estudio fue evaluar de qué forma la gestión de otorgamiento de créditos incide en la liquidez de la organización estudiada. Población y muestra compuesta por dos colaboradores concedores del tema y los registros contables de la organización. Las técnicas empleadas fueron la observación y el análisis documental. Los instrumentos aplicados fueron la guía de entrevista, guía de observación y guía de análisis documental. Los resultados expresan que la deficiencias esenciales fueron la falta de control y seguimiento de los morosos, la aplicación de registros y estrategias inapropiadas para el seguimiento de los mismos y la falta de experiencia de los encargados Conclusiones: El 60.93% de las acciones

no se cumplen de forma adecuada, de igual forma, las cuentas de cobranzas dudosas son por S/ 501,296.05, para terminar, el índice de liquidez general fue por 4.66, la prueba acida fue por 4.12 y el capital de trabajo fue por S/ 2,433,469.00.

El presente estudio cuenta con **bases teóricas** que refieren de los temas tratados, por ello, para la **gestión de recuperación de créditos**, Bahillo y Escribano (2019), refieren que constituye una serie de acciones estratégicas en las organizaciones que permiten mantener los flujos financieros y mejorar el efectivo, de manera que logre la recuperación de los créditos efectuados a los clientes (p.33). Asimismo, Córdova (2016), alude que es una actividad que tiene como fin lograr el pago de un crédito que ha sido otorgado con anterioridad (p.15). De otro modo, Gautami (2017), señala que es el procedimiento que agrupa los pasos que son parte de la recuperación de un préstamo en relación a su solicitud (p.23). Por otro lado, Enoch (2019), supone que son los pasos que se llevan a cabo para la gestión efectiva de los cobros por medio de la recuperación de créditos (p.58).

Con respecto a la importancia de la recuperación de créditos, Thomas (2016), manifiesta que es relevante porque al elaborar las acciones de cobranza, la compañía podrá recuperar la deuda de los créditos que le fueron otorgados a los clientes (p.52). Por su parte Manoj (2019), manifiesta que las acciones de recuperación de cartera deben estar contenidas en las políticas de la organización con relación al procedimiento de cobranza, estableciendo de esa manera, procesos adecuados y planes estratégicos (p. 15).

En el caso de los principios generales de la cobranza, Gitau y Wanjiru (2018), sostiene que una de las funciones esenciales consiste en realizar el cobro según las condiciones señaladas por la institución y el encargado debe hacer todo lo posible para recuperar la deuda del crédito otorgado con la rapidez necesaria (p.99). De otro modo, Kagoyire (2016), manifiesta que, si se acumulan cuentas vencidas, una parte del activo corriente se encontrará congelada con el consiguiente deterioro de la liquidez, asimismo, la lentitud para realizar la cobranza hará perder clientes (p.23).

Por otra parte, con respecto a las estrategias de cobranza Adewale y Taiwo (2018), refieren que se debe organizar y coordinar un equipo remoto de las cobranzas a través de un proceso medible y de control con canales digitales integrados, asimismo, realizar

la gestión utilizando: políticas, indicadores y reportes de cobranza, coordinados por un sistema de cobros (p.15). Estandarizar procesos de gestión sobre la cartera de cobranza, con el fin de poder organizarlos. Desde su perspectiva Oseni (2018), refiere que, se debe realizar la coordinación que corresponde con los encargados de la gestión de cobros, ejecutar las estrategias para llegar a los clientes y conseguir la cancelación de la deuda y automatizar la mayor parte de actividades repetitivas de gestión sobre la cartera de cobranza (p.66).

En lo que respecta a la **evaluación** de la gestión de recuperación de créditos, Bahillo y Escribano (2019), expresa la medición por medio de las siguientes dimensiones y los indicadores que lo conforman: La primera dimensión se refiere a la **segmentación de la deuda**; como aquellos lineamientos que posee el gerente de la entidad financiera, con el propósito de identificar la deuda y el tiempo de retraso de los clientes. Tiene como indicadores; Evaluación de la deuda; donde el responsable del área de gestión de créditos evalúa cada uno de los expedientes de los créditos otorgados con la finalidad de conocer el nivel de riesgo, asimismo, este, emitirá los informes correspondientes para que la organización tenga conocimiento de ello. El siguiente indicador hace referencia a la Evaluación del tiempo de retraso, donde el encargado del área de créditos elabora la evaluación del retraso de pagos de los clientes, estableciendo el tiempo, donde a 30 días de vencimiento, se considera como un problema potencial, al vencimiento de 60 días es considerado como deficiente y a los 120 días se considera como dudoso o pérdida si es que este sobrepasa el periodo especificado (p.41).

La segunda dimensión hace mención a las **Técnicas de cobranza**, que representan aquellas estrategias de cobranza cuyo propósito hace que la organización recupere el efectivo que ha sido otorgado a sus clientes a través de los créditos, de igual manera, los asesores y encargado de cobranza realizan diversas acciones para llevar a cabo el cobro correspondiente. Tiene como indicadores: Cobranza preventiva, en esta primera etapa, se realizan acciones como medio de comunicar al cliente sobre la deuda que tiene pendiente con la entidad, por ello, el responsable realiza el envío de mensajes de texto al dispositivo móvil o mensajes de WhatsApp, llamadas telefónicas y la emisión de cartas simples, después de 30 días de la fecha de vencimiento del

último pago. El siguiente indicador se refiere a la Cobranza retroactivas, donde el gestor de cobranza realiza las visitas domiciliarias y la emisión de notificaciones a los clientes con deudas pendientes, después del vencimiento de 60 días. El último indicador, se refiere a la Cobranza Coactiva, tras agotar los recursos anteriores, se interponen estas acciones para el cobro del crédito, para ello, los gestores de cobranza de la organización, emiten acuerdos extrajudiciales, donde se llega a un acuerdo mutuo con el cliente para inducir el pago, por último, se procede con castigo de la deuda (p.42).

En cuanto a la variable **liquidez**, Haro y Rosario (2017), supone que la liquidez es la posición financiera en la que se encuentra una organización permitiendo conocer su solvencia a corto plazo, manteniendo un activo corriente óptimo (p.45). De otra forma, Ferro (2020), refiere que es la facultad que tiene una entidad para obtener efectivo y de esa manera cumplir con sus responsabilidades a corto periodo (p.52). Por su lado, Kontus y Mihanovic (2019), sostienen que son los recursos con los que cuenta una entidad en el activo corriente para cumplir con sus obligaciones situadas en el pasivo corriente (p.56). Desde otra perspectiva, Charmler y Musah (2018), aluden que son las características que poseen los activos de una organización de ser convertidos en ingresos monetarios de forma rápida, también permite conocer la probabilidad de perdida de la empresa dentro del periodo evaluado (p.33). Con referencia a la liquidez en el sistema financiero, Satyakama (2019), fundamentan que, existen registros de ratios elevados de liquidez, desde un aspecto nacional e internacional (p.33). De otra forma, Duijm y Wierts (2016), sostienen que la medición estructural del riesgo de liquidez en las entidades financieras parte de considerar la composición de activos y pasivos líquidos en una posición estática a una determinada fecha y sobre los saldos contables (p.23). Desde su punto de vista, Ndirangu (2017), refiere que, en el caso de las cooperativas de ahorro y crédito deberán centrar su mayor atención a los posibles riesgos de liquidez, también, la idea es que estas instituciones cuenten con reservas para enfrentar eventuales situaciones de necesidad de recursos (p.52). Con respecto a los aspectos relevantes de la liquidez, Prasad (2016), sintetiza que, para que un activo de la organización se considere como líquido, debe poseer características, tales

como, la comercialización inmediata del efectivo, en el caso de las entidades financieras (p.23). Por su lado, Muturi (2017), refiere que las ventajas de la liquidez, se sitúan en la cantidad de recursos que se tengan en el activo, permitiendo afrontar gastos o deudas de periodo corto y solventar cualquier emergencia durante el transcurso de las operaciones (p.16). Por otro lado, Korkmaz (2018), manifiesta que las desventajas de la liquidez, repercuten en una economía donde existe una alta inflación, debido a que, mantener la mayor parte de dinero en efectivo puede provocar pérdidas para la organización, por la rapidez con la que el dinero pierde su poder adquisitivo (p.45).

En cuanto a la evaluación de la variable **liquidez**, Haro y Rosario (2017), lo evalúa y mide por medio de los siguientes indicadores financieros que permiten conocer la solvencia de la cooperativa: El primer indicador financiero es el **ratio de razón circulante**, que consiste en la representación del cociente entre los activos que la organización espera realizar durante un ejercicio y las deudas que debe satisfacer, esta es medida desde una magnitud adimensional (p.52). Su indicador es expresado por la fórmula del *Activo corriente / Pasivo corriente*. El siguiente indicador se refiere al **Ratio de capital de trabajo**, como aquel indicador financiero que es utilizado para evaluar los recursos con que dispone una entidad. También, es considerado como los recursos disponibles de forma rápida o en corto tiempo que necesita la organización para poder seguir con sus operaciones. Su indicador es expresado por la fórmula que establece el *Activo corriente – Pasivo corriente*. De igual manera, se ubica el indicador financiero del **Ratio de prueba Ácida**, que mide la capacidad del activo corriente, excluyendo las existencias, para cumplir con las responsabilidades que posee la organización. Su indicador es expresado por la fórmula que señala el *Activo corriente – Existencias / Pasivo corriente*. Para terminar, se encuentra el indicador del **Ratio de prueba defensiva**, que refiere la suficiencia que tiene una empresa para cumplir con sus obligaciones a tiempo corto con sus activos más líquidos. Su indicador se expresa por la fórmula que consiste en *Caja y bancos / Pasivo corriente* (p.52).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

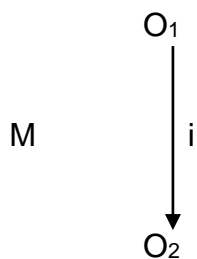
Tipo de investigación

El estudio fue de tipo **aplicado**. Cohen y Gómez (2019), fundamentan que el estudio aplicado consiste en la búsqueda del conocimiento por medio de la aplicación directa a ciertos problemas establecidos en la sociedad, asimismo, se fundamenta por los hallazgos generados en la investigación básica. Además, se encuentra diseñada para resolver problemas. Por tanto, en el estudio se pretendió evaluar la gestión de recuperación de créditos y determinar su influencia en la liquidez de la COOPAC San Martín de Porres, Tarapoto 2020.

Diseño de investigación

Respecto al diseño del estudio, este fue **no experimental**. Hernández y Ramos (2018), aluden que el diseño no experimental es aquel que se caracteriza por no manipular de forma deliberada cada una de las variables que fue objeto de estudio, de igual manera, se basa por la observación de los fenómenos suscitados tal cual. Asimismo, fue de **corte transversal**, por cuanto Toscano (2018), evidencia que este tipo de diseño consiste en la elaboración del trabajo en un determinado tiempo, donde los datos de la muestra de la investigación serán extraídos en un solo momento. Para finalizar, ha sido **correlacional**, porque, de acuerdo con Serrano (2020), el proyecto consistió en estudiar cada tema y conocer la influencia que existe entre ellas (Gestión de recuperación de créditos y liquidez), de tal manera, permitió conocer el grado de asociación entre ambas.

El diseño ha presentado el siguiente esquema:



Donde:

M = Muestra.

O₁ = Gestión de recuperación de créditos.

O₂ = Liquidez

i = Influencia

3.2. Variables y Operacionalización

Variable I: Gestión de recuperación de créditos

Definición conceptual: Bahillo y Escribano (2019), refieren que constituye una serie de acciones estratégicas en las organizaciones que permiten mantener los flujos financieros y mejorar el efectivo, de manera que logre la recuperación de los créditos efectuados a los clientes.

Definición operacional: Es un conjunto de actividades que se realizan en una empresa con el propósito de mantener y recuperar a tiempo el dinero de los créditos otorgados a los clientes.

Indicadores: Evaluación de la deuda; Evaluación del tiempo de retraso; Cobranza preventiva; Cobranza retroactiva; Cobranza coactiva.

Escala de medición: Nominal

Variable II: Liquidez

Definición conceptual: Haro y Rosario (2017), supone que la liquidez es la posición financiera en la que se encuentra una organización permitiendo conocer su solvencia a corto plazo, manteniendo un activo corriente óptimo.

Definición operacional: La liquidez es la capacidad de pago que posee una compañía para mantenerse en el mercado.

Indicadores: Activo corriente / Pasivo corriente; Activo corriente – Pasivo corriente; Activo corriente – Existencias / Pasivo corriente; Caja y bancos / Pasivo corriente

Escala de medición: Razón

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: En la investigación, la población estuvo conformada por la Gestión de recuperación de la COOPAC San Martín de Porres, desarrollada en el periodo 2020.

Criterio de inclusión: Se ha considerado a la gestión de recuperación de la COOPAC, desarrollado en el periodo 2020. Así también, se ha considerado la gestión aplicada sobre los clientes que presentan deudas de S/ 3500.00 a más.

Criterios de exclusión: En esta investigación se ha limitado a la gestión de recuperación desarrolladas en el periodo 2019, hacia atrás. También se ha limitado, en esta investigación a los clientes cuyas deudas son menores a S/ 3500.00 durante el periodo 2020.

Muestra: En el estudio, la muestra estuvo constituida por la Gestión de recuperación de la COOPAC San Martín de Porres, Tarapoto 2020.

Muestreo: Para la determinación de la proporción de la muestra fue aplicada la técnica del muestreo no probabilístico, debido a que la determinación del objeto del proyecto ha sido por conveniencia, el cual busca dar solución a los objetivos del trabajo investigativo (Hernández y Ramos, 2018).

Unidad de análisis: En la investigación, la unidad de análisis estuvo conformada por la Gestión de recuperación de la COOPAC San Martín de Porres, Tarapoto en el periodo 2020.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Para el desarrollo de la investigación fue necesario aplicar las siguientes técnicas:

- Entrevista: Cohen y Gómez (2019), manifiestan que la entrevista es una conversación entablada entre el entrevistado y el entrevistador, con la intención de captar información sobre un tema de interés. Por otro lado, el instrumento ha

permitido el desarrollo de los propósitos y el análisis correspondiente de los problemas señalados en la realidad problemática.

- Lista de cotejo: Toscano (2018), alude que, es el análisis que se realiza a un documento donde es posible extraer datos para poder presentarlo.

Instrumentos

La investigación ha tenido como instrumentos:

- Guía de entrevista: La guía de entrevista es un conjunto de interrogantes abiertas que están enfocadas a un tema es específico (Toscano, 2018). Se validó utilizando la validez de expertos.
- Análisis documental: Es una guía donde se encuentran los resultados obtenidos luego de analizar un documento (Cohen y Gómez, 2019). Se validó utilizando la validez de expertos.

3.5. Procedimientos

Se utilizó la técnica de **la entrevista**, y como instrumento **la guía de entrevista**, la cual estuvo dirigida al jefe del área de créditos de la COOPAC San Martín de Porres, debido a que este colaborador tiene los conocimientos precisos acerca de la gestión de recuperación de créditos. Este instrumento tendrá como objetivo conocer la gestión de recuperación de créditos en la COOPAC San Martín de Porres, estuvo dirigido al jefe de créditos de la Coopac San Martin Tarapoto.

Se utilizó como técnica la **lista de cotejo** y como instrumento El **análisis de documentos**, su aplicación estuvo dirigido por los propios investigadores. Este instrumento tendrá como objetivo identificar las deficiencias de la gestión de recuperación de créditos, calcular los índices de morosidad en la COOPAC San Martín de Porres. Para ello fue necesario aplicar el instrumento sobre los procesos de gestión de recuperación de la Coopac San Martin de Porres, como elementos de evaluación.

Así mismo, se ha empleado la técnica de **la lista de cotejo**, y como instrumento el **análisis de documentos**, mediante este instrumento tendrá como objetivo calcular los índices de liquidez en la COOPAC San Martín de Porres, estuvo aplicado sobre los estados financieros de la Coopac San Martin de Porres, Tarapoto 2020.

Es importante mencionar, que, para la aplicación de los instrumentos, se ha solicitado la autorización de los participantes del estudio, a fin de evitar problemas posteriores, para ello se ha elaborado una carta de autorización, tras su aceptación se ha determinado una reunión con los participantes de la entrevista así también para la visita a la empresa, a fin de recolectar información financiera.

3.6. Método de análisis de datos

En el estudio, se ha empleado el análisis descriptivo

Con los datos obtenidos por medio de la guía de entrevista, se procedió a elaborar una descripción sobre la gestión de recuperación de créditos, la misma que descubre los procesos, recursos y sus participantes, dando solución de esa manera el primer objetivo.

Con respecto, al segundo objetivo, se aplicó una guía de análisis, permitiendo conocer los principales problemas en la recuperación de créditos, para ello se ha codificado los resultados por escalas de Si= cumple y No= cumple, cabe mencionar que las actividades que tienen como resultado No, se procedió a demostrar las evidencias necesarias para sustentar dichos resultados, por lo tanto se ha empleado hojas de procesamiento Excel para desarrollar las tablas y figuras para una mejor presentación de los resultados.

Asimismo, la aplicación de la guía de análisis de documentos, que permitió analizar los estados financieros de la cooperativa, donde también fue relevante emplear tablas para un mejor entendimiento, respondiendo de esta forma al tercer objetivo específico. Los resultados obtenidos permitieron determinar la influencia de las variables, para ello se ha realizado un estudio y detalle de las

deficiencias, a fin de influenciarlas con los índices de liquidez, para evidenciar las consecuencias originadas, por la falta de una buena gestión de recuperación.

3.7. Aspectos éticos

El desarrollo de la investigación respeta los valores y principios de ética, por lo que fue relevante tener en cuenta los siguientes criterios: Principio de **beneficencia**, debido a que no se realizó ningún tipo de daño a la organización estudiada, porque toda la información recolectada ha sido exclusiva para fines académicos, sin hacer ningún perjuicio. De igual modo, se ubica el principio de **autonomía**, porque el estudio realizado ha tenido el consentimiento informado, es decir, los representantes de la Cooperativa San Martín de Porres tuvieron conocimiento del trabajo de investigación realizada por los investigadores dentro de la misma. Para culminar, se tuvo en cuenta los lineamientos establecidos por la universidad y se tuvo en cuenta las Normas APA para la redacción del trabajo.

IV. RESULTADOS

4.1. Conocer la gestión de recuperación de créditos en la COOPAC San Martín de Porres, Tarapoto 2020.

A continuación, se da a conocer la gestión de recuperación de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres que corresponde al año 2020, por ello, se entrevistó al jefe del área de créditos de la cooperativa, quien respondió a todas las interrogantes planteadas que se describen en las siguientes líneas:

Segmentación de la deuda

Las actividades que son desarrolladas en la segmentación de la deuda de la Cooperativa de Ahorro y Créditos San Martín de Porres parten por los tipos de recuperadores. En este caso, existen tres tipos, el primero refiere al ejecutivo de crédito, que tiene como función realizar el cobro desde el primer día de atraso hasta la recuperación total de crédito. Asimismo, se encuentra el recuperador administrativo, quien realiza las acciones de cobranza a partir del octavo día. Además, se encuentra el recuperador judicial, quien procede con la cobranza a partir del cierre de mes y mayor a 30 días hasta los 90 días posteriormente.

Con respecto a la evaluación de la deuda, el jefe de créditos verifica la fecha de emisión de reporte de la deuda, razón social, nombre del cliente, número de cuenta, número de pagare, préstamo otorgado, saldo otorgado, última fecha de pago, cantidad de días de atraso, nombre del producto, nombre del préstamo, saldos vencidos, saldo mayor a 30 días, provisiones, garantías, interés vencido, interés moratorio, nombre del ejecutivo de créditos, nombre del promotor de créditos, grupo de negocios, grupo de riesgo, situación (reprogramado, refinanciado, vencido) frecuencia de pago, reprogramados covid y procede con emitir el reporte de clientes con deudas pendientes de pago.

Luego, para la evaluación del tiempo de retraso, el jefe de créditos por medio del reporte de la cartera de créditos identifica las deudas retrasadas, seguidamente, emite los informes que constituyen un reporte de contención de morosidad, el cual es

elaborado por los ejecutivos y gestores de créditos por medio de reuniones pactadas dos veces por semana.

Por otro lado, las actividades que se desarrollan según la cantidad de días de retraso, empiezan desde el vencimiento de la deuda mayor a 30 días, donde el recuperador judicial revisa el expediente, evalúa las garantías, realiza las visitas y presenta un informe a la gerencia de negocios, los acuerdos tomados con el cliente. En el caso de clientes en estado de pérdida, el jefe de créditos realiza las condonaciones de interés moratorio al 50% y al 100% con el propósito de recuperar el crédito otorgado logrando de esta forma la cancelación total de la deuda. Si en caso la deuda fuese parcial, se realiza otro tipo de negociación, donde se llega a un acuerdo de refinanciación de la deuda, cobranza judicial y castigo.

Técnicas de cobranzas

En la Cooperativa de Ahorro y Créditos San Martín de Porres, el jefe de créditos y gestores de cobranza realizan las siguientes técnicas de cobranzas: Cuando las deudas vencidas son de montos altos, realiza una llamada telefónica antes de que cumpla la fecha de pago al socio, emite un mensaje de texto indicando la fecha de vencimiento de su cuota. Cuando los montos son pequeños, se comunica a partir del octavo día realizando visitas, de esta forma, el ejecutivo informa al comité de morosidad sobre la cartera de clientes vencida.

Asimismo, el ejecutivo de créditos, a través del software que manda el área de marketing, envía los mensajes de texto a toda la lista de clientes morosos que comprenden entre los 0 y 90 días de retraso. La cobranza preventiva es aplicada a aquellos socios que tienen deudas con montos altos, luego, emiten una notificación de cobranza, carta notarial, carta pre judicial que emite el sistema de forma automática según el vencimiento de 30,60 y 90 días.

En cuanto a la cobranza retroactiva, se aplica a los clientes con deudas de montos altos y mayores a ocho días de retraso, en efecto, el gestor de cobranza realiza los

requerimientos de pagos, realiza las llamadas telefónicas y por último la visita domiciliaria al socio.

Por último, se encuentra la cobranza coactiva, que es aplicada a los clientes con deudas con montos elevados y con un vencimiento de 30 días. Además, se procede con el castigo de deudas en aquellos casos donde estas superen un año de estado de pérdida menor a 3 UIT, también aquellos préstamos donde se ha agotado todo tipo de cobranza y no cuenta con algún bien para recuperar. Para concluir, la cooperativa no emite ningún acuerdo, solo se dan aquellos acuerdos realizados con el cliente y luego presentarle al gerente de negocio, quien es el responsable de realizar la negociación el gestor de recuperaciones es el encargado de llevar la propuesta del cliente moroso indicando la forma de pago mediante un refinanciamiento o un acuerdo extrajudicial.

4.2. Identificar las deficiencias de la gestión de recuperación de créditos en la COOPAC San Martín de Porres, Tarapoto 2020.

Se identificaron las deficiencias de la gestión de recuperación de créditos en la COOPAC San Martín de Porres por medio de un análisis de documentos, por medio del cual se evidenció el incumplimiento de algunas actividades que afectan a la COOPAC San Martín de Porres.

Tabla 1

Evaluación de la gestión de recuperación de créditos.

Actividades de la gestión de recuperación de créditos	Frecuencia		%	
	Si	No	Si	No
Segmentación de la deuda	3	3	20%	20%
Técnicas de cobranza	4	5	27%	33%
Sub total	7	8	47%	53%
Total	15		100%	

Fuente: Información adquirida de la Cooperativa San Martín de Porres – Tarapoto.

Interpretación

La tabla expresa que, de un total de 15 actividades establecidas con respecto a la gestión de recuperación de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, el 53% (8) de las actividades no se desarrollan de forma efectiva, porque las técnicas y estrategias de cobranzas no son elaboradas de manera prevista o con la segmentación que le corresponde, asimismo, la ejecución de otras actividades desarrolladas en la cooperativa impide que estas acciones se efectúen oportunamente. Por otro lado, el 47% (7) de las actividades se elaboran de forma efectiva, porque la organización cuenta con un responsable que evalué los expedientes de créditos, cuentan con un sistema de identificación de deudas.

Por consiguiente, se muestra las deficiencias en las tablas siguientes:

Interrogantes	Deficiencias	Evidencia																														
2. ¿El encargado emite informes de clientes con deudas pendientes a la organización?	- Sobrecargo de actividades que impide la emisión de informes y registro de los clientes con deudas vencidas.	<p>Tabla 2 <i>Evidencia – Evaluación de la deuda.</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Mes</th> <th>Clientes</th> <th>Crédito entregado</th> <th>Cantidad Cancelada</th> <th>Cantidad adeudada</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Enero</td> <td>Socio CD 5027</td> <td>S/30,420.00</td> <td>S/10,273.00</td> <td>S/20,147.00</td> </tr> <tr> <td>Febrero</td> <td>Socio CD 1345</td> <td>S/12,345.00</td> <td>S/6,545.00</td> <td>S/5,800.00</td> </tr> <tr> <td>Marzo</td> <td>Socio CD 1231</td> <td>S/25,643.00</td> <td>S/12,654.00</td> <td>S/12,989.00</td> </tr> <tr> <td>Abril</td> <td>Socio CD 2234</td> <td>S/8,756.00</td> <td>S/4,321.00</td> <td>S/4,435.00</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Total</td> <td>S/43,371.00</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Reporte de deudas de la COOPAC San Martín de Porres.</p> <p>Interpretación En el reporte extraído del mes de Julio – 2020, se encontró los datos de 4 socios a los cuales no les han cobrado de forma oportuna la deuda que contrajeron en la Cooperativa, a final del periodo las deudas se vieron reflejadas, el encargado no emitió a tiempo la información encontrada. El monto total asciende a S/ 43,371.00.</p>	Mes	Clientes	Crédito entregado	Cantidad Cancelada	Cantidad adeudada	Enero	Socio CD 5027	S/30,420.00	S/10,273.00	S/20,147.00	Febrero	Socio CD 1345	S/12,345.00	S/6,545.00	S/5,800.00	Marzo	Socio CD 1231	S/25,643.00	S/12,654.00	S/12,989.00	Abril	Socio CD 2234	S/8,756.00	S/4,321.00	S/4,435.00	Total				S/43,371.00
Mes	Clientes	Crédito entregado	Cantidad Cancelada	Cantidad adeudada																												
Enero	Socio CD 5027	S/30,420.00	S/10,273.00	S/20,147.00																												
Febrero	Socio CD 1345	S/12,345.00	S/6,545.00	S/5,800.00																												
Marzo	Socio CD 1231	S/25,643.00	S/12,654.00	S/12,989.00																												
Abril	Socio CD 2234	S/8,756.00	S/4,321.00	S/4,435.00																												
Total				S/43,371.00																												
3. ¿Existe un registro actualizado de clientes?																																
4. ¿La COOPAC San Martín de Porres no cuenta con clientes en estado de pérdida?	- Clientes en estado de pérdida con deudas mayores a dos meses de atraso.	<p>Tabla 3 <i>Evidencia – Evaluación del tiempo de retraso.</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Fecha</th> <th>Clientes</th> <th>Crédito entregado</th> <th>Cantidad Cancelada</th> <th>Cantidad adeudada</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mayo</td> <td>Socio 1027</td> <td>S/12,546.00</td> <td>S/10,900.00</td> <td>S/1,646.00</td> </tr> <tr> <td>Junio</td> <td>Socio 1389</td> <td>S/8,567.00</td> <td>S/6,300.00</td> <td>S/2,267.00</td> </tr> <tr> <td>Julio</td> <td>Socio 3456</td> <td>S/45,632.00</td> <td>S/28,654.00</td> <td>S/16,978.00</td> </tr> <tr> <td>Agosto</td> <td>Socio 4501</td> <td>S/29,780.00</td> <td>S/16,549.00</td> <td>S/13,231.00</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Total</td> <td>S/34,122.00</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Reporte de deudas de la COOPAC San Martín de Porres.</p> <p>Interpretación Como se evidencia, se encontró las deudas pendientes de 4 socios que tienen más de dos meses de atraso y que por consiguiente se encuentran en perdida, para lo cual necesitan ser evaluados para determinar la forma oportuna de pago. El monto asciende a S/ 34,122.00.</p>	Fecha	Clientes	Crédito entregado	Cantidad Cancelada	Cantidad adeudada	Mayo	Socio 1027	S/12,546.00	S/10,900.00	S/1,646.00	Junio	Socio 1389	S/8,567.00	S/6,300.00	S/2,267.00	Julio	Socio 3456	S/45,632.00	S/28,654.00	S/16,978.00	Agosto	Socio 4501	S/29,780.00	S/16,549.00	S/13,231.00	Total				S/34,122.00
Fecha	Clientes	Crédito entregado	Cantidad Cancelada	Cantidad adeudada																												
Mayo	Socio 1027	S/12,546.00	S/10,900.00	S/1,646.00																												
Junio	Socio 1389	S/8,567.00	S/6,300.00	S/2,267.00																												
Julio	Socio 3456	S/45,632.00	S/28,654.00	S/16,978.00																												
Agosto	Socio 4501	S/29,780.00	S/16,549.00	S/13,231.00																												
Total				S/34,122.00																												
Fuente: Reporte de deudas de la COOPAC San Martín de Porres.																																

Interrogantes	Deficiencias	Evidencia																				
8. ¿La COOPAC San Martín de Porres emite cartas simples a los 30 días de fechas de vencimiento de alguna deuda?	- No emiten a tiempo las cartas simples a 30 días de la fecha de vencimiento.	Tabla 4 <i>Evidencia - técnicas de cobranza.</i>																				
9. ¿El área de cobranzas cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo de actividades?	- El área de cobros no cuenta con los recursos monetarios y humanos suficientes para las cobranzas.	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Mes</th> <th>Créd /vencido</th> <th>Créd/Judicial</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Setiembre</td> <td>S/16,419,432.00</td> <td>S/1,396,948.00</td> <td>S/17,816,380.00</td> </tr> <tr> <td>Octubre</td> <td>S/15,947,700.00</td> <td>S/1,342,948.00</td> <td>S/17,290,648.00</td> </tr> <tr> <td>Noviembre</td> <td>S/18,127,198.42</td> <td>S/1,327,069.98</td> <td>S/19,454,268.40</td> </tr> <tr> <td>Diciembre</td> <td>S/19,410,873.91</td> <td>S/1,308,152.00</td> <td>S/20,719,025.91</td> </tr> </tbody> </table>	Mes	Créd /vencido	Créd/Judicial	Total	Setiembre	S/16,419,432.00	S/1,396,948.00	S/17,816,380.00	Octubre	S/15,947,700.00	S/1,342,948.00	S/17,290,648.00	Noviembre	S/18,127,198.42	S/1,327,069.98	S/19,454,268.40	Diciembre	S/19,410,873.91	S/1,308,152.00	S/20,719,025.91
Mes	Créd /vencido	Créd/Judicial	Total																			
Setiembre	S/16,419,432.00	S/1,396,948.00	S/17,816,380.00																			
Octubre	S/15,947,700.00	S/1,342,948.00	S/17,290,648.00																			
Noviembre	S/18,127,198.42	S/1,327,069.98	S/19,454,268.40																			
Diciembre	S/19,410,873.91	S/1,308,152.00	S/20,719,025.91																			
10. ¿Establecen estrategias de cobranzas en la COOPAC San Martín de Porres?		Fuente: Información extraída de la COOPAC San Martín.																				
13. ¿Se emiten acuerdos extrajudiciales a los 120 días?	- Los acuerdos solo se realizan con el cliente y el gestor de cobranza, no tiene capacitación suficiente para el desarrollo de sus actividades, sumado a ello no cuenta con los recursos suficientes para ejecutarlo.	Interpretación Como se puede observar en la tabla, a falta de personal debidamente capacitado en el área de cobranza, así como la optimización de recursos que impiden el castigo total de cada deudor, ha provocado el incremento los créditos con proceso judiciales y vencidos, visto que, en los últimos meses que comprenden a Setiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre no se ha recuperado oportunamente los créditos. La totalidad de deudas vencidas por parte de los socios asciende a S/ 20,719,025.91, tal como se evidencia los saldos a diciembre del 2020.																				
14. ¿Los gestores de cobranza cuentan con las aptitudes necesarias para el desempeño de sus actividades?																						

Fuente: COOPAC San Martín de Porres Tarapoto.

4.3. Calcular los índices de liquidez en la COOPAC San Martín de Porres, Tarapoto 2020.

Por medio de la información obtenida de los estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, se procede a mostrar los resultados de los indicadores financieros.

Razón Circulante: Fue obtenida por medio de la siguiente fórmula: **Activo corriente / Pasivo corriente.**

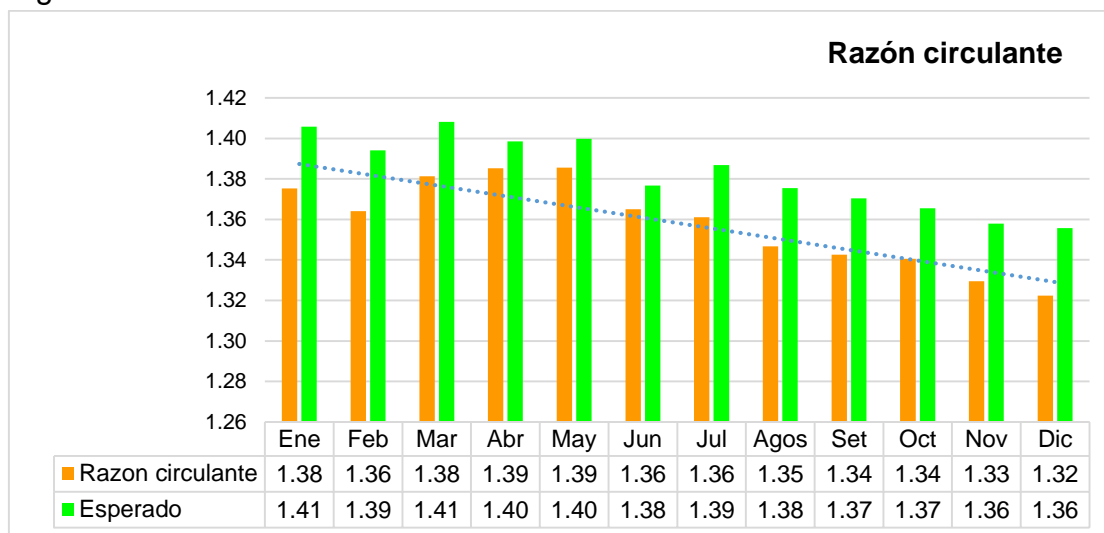
Tabla 5

Razón circulante – Periodo 2020 – COOPAC San Martín de Porres.

Mes	Razón circulante	Esperado
Enero	1.38	1.41
Febrero	1.36	1.39
Marzo	1.38	1.41
Abril	1.39	1.40
Mayo	1.39	1.40
Junio	1.36	1.38
Julio	1.36	1.39
Agosto	1.35	1.38
Setiembre	1.34	1.37
Octubre	1.34	1.37
Noviembre	1.33	1.36
Diciembre	1.32	1.36

Fuente: Estados financieros 2020 – COOPAC San Martín de Porres.

Figura 1: *Razón circulante – Periodo 2020.*



Fuente: Estados financieros 2020 – COOPAC San Martín de Porres.

Interpretación

Como evidencia la tabla y la figura, la razón circulante durante el periodo 2020 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, ha sufrido un declive, es decir, al inicio el resultado se asemejaba a 1.4 veces desde enero hasta julio, pero, en el mes de agosto este comenzó a bajar a 1.3 veces con respecto a la capacidad de pago, donde el activo corriente (correspondiente a las existencias, cartera de clientes e inversiones de corto plazo) podía solventar los gastos corrientes de la organización. Sin embargo, estos resultados se mantuvieron todo el año, donde se puede apreciar que no hubo algún cambio significativo. En ese sentido, de haberse incrementado el activo bajo una morosidad del 5%, los resultados de los indicadores financieros de la liquidez general habrían aumentado en enero a 1.41, abril y mayo a 1.40, julio 1.39 y al final de diciembre a 1.36. Cabe señalar que la Cooperativa ha podido solventar sus deudas de corto tiempo, es decir, menores a un año, por el contrario, estos resultados habrían tenido otro enfoque de no ser por la cartera vencida de préstamos otorgados a socios y público en general.

Capital de trabajo: Ha sido obtenida a través de la siguiente fórmula: **Activo corriente**
– Pasivo corriente.

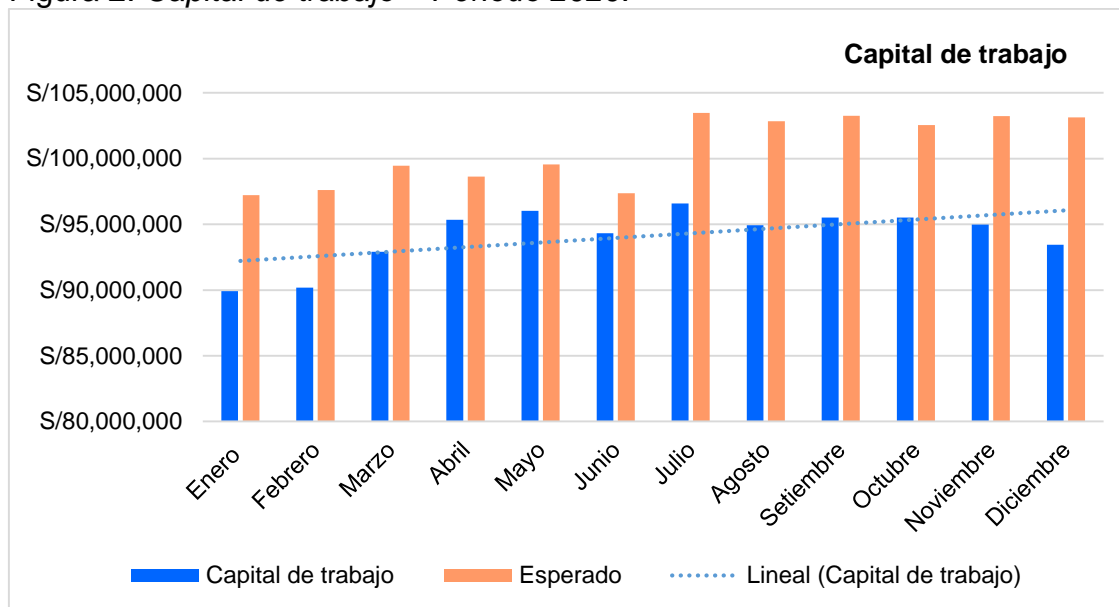
Tabla 6

Capital de trabajo – Periodo 2020 – COOPAC San Martín de Porres.

Mes	Capital de trabajo	Capital de trabajo esperado
Enero	S/89,918,832	S/97,229,728
Febrero	S/90,178,783	S/97,598,490
Marzo	S/92,909,933	S/99,455,362
Abril	S/95,333,929	S/98,634,004
Mayo	S/96,029,145	S/99,556,993
Junio	S/94,330,599	S/97,370,456
Julio	S/96,579,515	S/103,471,594
Agosto	S/94,932,846	S/102,840,872
Setiembre	S/95,513,853	S/103,255,121
Octubre	S/95,515,238	S/102,542,785
Noviembre	S/94,982,311	S/103,226,805
Diciembre	S/93,453,655	S/103,141,377

Fuente: Estados financieros 2020 – COOPAC San Martín de Porres.

Figura 2: *Capital de trabajo – Periodo 2020.*



Fuente: Estados financieros 2020 – COOPAC San Martín de Porres.

Interpretación

Con respecto al capital de trabajo, que supone aquellos recursos monetarios con los que cuenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres después de haber cancelado las obligaciones a corto plazo y que sirven para que este pueda seguir con sus actividades de inversión como forma de beneficio para los socios, se ha obtenido lo siguiente: S/ 89,918,832 en el mes de Enero, febrero con S/90,178,783, en marzo fue S/92,909,933, abril con S/95,333,929, mayo fue S/96,029,145, junio fue S/94,330,599, julio con S/96,579,515, agosto fue por S/94,932,846, setiembre ha sido por S/95,513,853, en octubre fue por S/95,515,238, noviembre fue por el monto de S/94,982,311 y diciembre ha sido por S/93,453,655. Como se puede ver, la cooperativa ha obtenido recursos monetarios positivos, sin embargo, si se habría recuperado un porcentaje de la cartera vencida, el capital de trabajo hubiese aumentado desde el mes de julio a S/ 103,471,594, en agosto S/102,840,872, en setiembre S/ 103,255,121, en octubre por S/ 102,542,785, en noviembre S/ 103,226,805 y en diciembre por el monto de S/ 103,141,377 para que este pueda seguir invirtiendo y desarrollando sus actividades financieras.

Ratio de prueba ácida: El indicador financiero fue obtenido por medio de la fórmula:
Activo corriente – existencias / pasivo corriente.

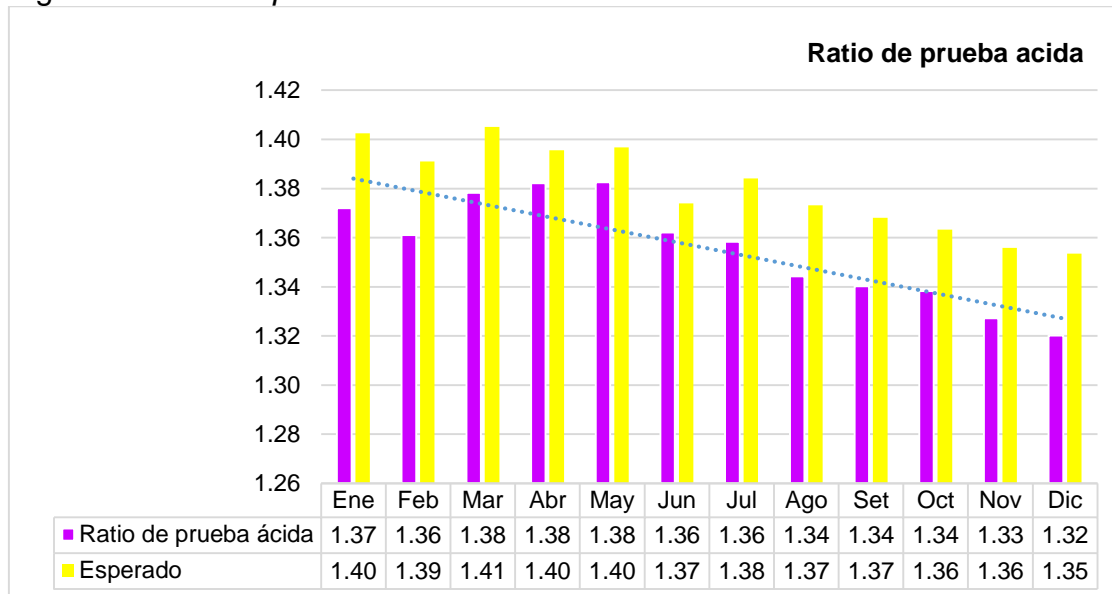
Tabla 7

Ratio de prueba ácida – Periodo 2020 – COOPAC San Martín de Porres.

Mes	Ratio de prueba ácida	Prueba Ácida Esperada
Enero	1.37	1.40
Febrero	1.36	1.39
Marzo	1.38	1.41
Abril	1.38	1.40
Mayo	1.38	1.40
Junio	1.36	1.37
Julio	1.36	1.38
Agosto	1.34	1.37
Setiembre	1.34	1.37
Octubre	1.34	1.36
Noviembre	1.33	1.36
Diciembre	1.32	1.35

Fuente: Estados financieros 2020 – COOPAC San Martín de Porres.

Figura 3: *Ratio de prueba ácida – Periodo 2020.*



Fuente: Estados financieros 2020 – COOPAC San Martín de Porres.

Interpretación

Como se aprecia en la figura y tabla, los resultados de la prueba acida del periodo 2020 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres demuestran que, en al final del mes de enero este fue de 1.37, en febrero fue de 1.36, marzo con 1.38, abril con 1.38, mayo con 1.38, junio con 1.38, julio fue por 1.36, en el mes de agosto fue 1.34, en setiembre por 1.34, octubre por 1.34, noviembre fue por 1.33 y diciembre fue por 1.32. Claramente queda establecido que los activos corrientes sin contar las existencias de la cooperativa no fueron suficientes para solventar con las obligaciones a corto tiempo que tenía la cooperativa, como se puede apreciar, los resultados fueron descendiendo mes a mes, es decir la cooperativa cada mes tenía menos recursos para cubrir sus responsabilidades a corto plazo. Por el contrario, los resultados de la prueba acida habrían alcanzado hasta 1.40 veces en enero, abril y mayo, dejando a la cooperativa con recursos necesarios para seguir con el desarrollo de sus actividades financieras.

Ratio de prueba defensiva, los resultados del indicador financiero fueron obtenido por medio de la fórmula: **Caja y bancos / pasivo corriente**.

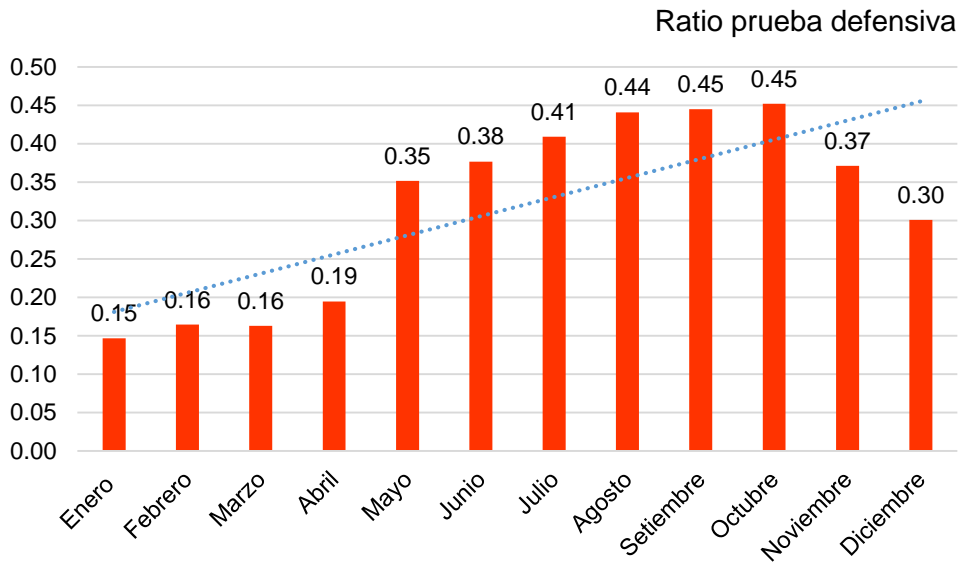
Tabla 8

Ratio de prueba defensiva – Periodo 2020 – COOPAC San Martín de Porres.

Mes	Ratio de prueba defensiva
Enero	0.15
Febrero	0.16
Marzo	0.16
Abril	0.19
Mayo	0.35
Junio	0.38
Julio	0.41
Agosto	0.44
Setiembre	0.45
Octubre	0.45
Noviembre	0.37
Diciembre	0.30

Fuente: Estados financieros 2020 – COOPAC San Martín de Porres.

Figura 4: *Ratio de prueba defensiva – Periodo 2020.*



Fuente: Estados financieros 2020 – COOPAC San Martín de Porres.

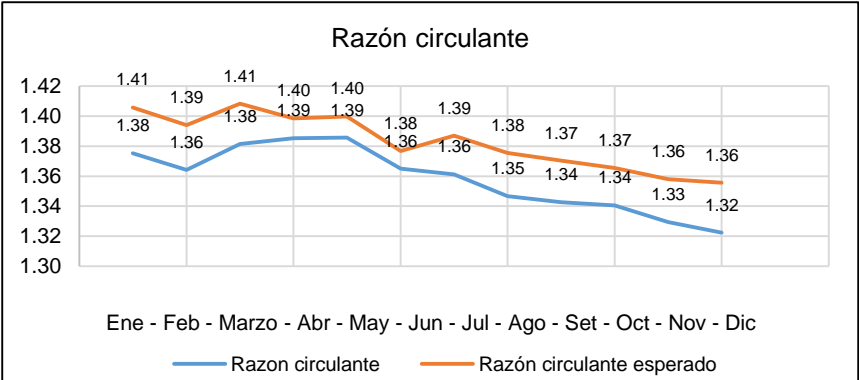
Interpretación

Con respecto al ratio de prueba defensiva, que mide la capacidad para solventar a gastos con el dinero en efectivo y en bancos, al efectuar el cálculo, este tuvo como resultado; a finales del mes de enero este fue de 0.15, en febrero 0.16, en marzo 0.16, abril fue por 0.19, mayo con 0.35, junio con 0.38, julio con 0.41, agosto con 0.44, setiembre con 0.45, octubre con 0.45, noviembre con 0.37 y en diciembre este fue por 0.30. Los resultados demuestran que la cooperativa sólo con lo que poseía en caja y bancos no lograba ni cubrir ni el 50% de los gastos corrientes, es decir, los de corto plazo, en efecto, este indicador tuvo los resultados más bajos durante el periodo 2020 en la Cooperativa.

4.4. Establecer la influencia de la gestión de recuperación de créditos en la liquidez de la COOPAC San Martín de Porres, Tarapoto 2020.

Tabla 9

Influencia de la gestión de recuperación de créditos.

Problema general: ¿Cómo es la gestión de recuperación de créditos y de qué manera influye en la liquidez de la COOPAC San Martín de Porres, Tarapoto 2020?	Liquidez
<p>Análisis de la gestión de recuperación de créditos</p> <p>De las 15 actividades asociadas a la gestión de recuperación de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, el 53% (8) de las actividades no se elaboran de forma eficiente.</p> <p>Deficiencias que afectan la gestión de recuperación de créditos.</p> <p>Segmentación de la deuda</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sobrecargo de funciones que impiden la emisión de informes y registro de socios con deudas vencidas. Deudas no recuperadas por el monto de S/ 43,371.00. 2. Clientes en estado de pérdida con deudas superiores a 60 días de vencimiento. Las deudas por créditos vencidos ascienden a un total de S/ 34,122.00. <p>Deudas no recuperadas por créditos que fueron otorgados a 8 socios entre los meses de enero a agosto, por el monto de S/ 77,493.00 que corresponden a los meses desde enero hasta agosto 2020 (Tabla 2 y 3)</p>	<p>Las falencias producidas a causa de la inadecuada gestión de recuperación de créditos han influido en la liquidez por los siguientes motivos, asimismo, solo se tuvo en cuenta un 5% de la morosidad para determinar la influencia:</p> <p>Influencia en la liquidez</p> <p>- Razón circulante</p> $\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$ 

Técnicas de cobranza

- 1- Emisión tardía de cartas simples y en algunas ocasiones no se llega a emitirlas.
- 2- Falta de recursos monetarios y humanos suficientes para efectuar las cobranzas, donde el sistema de castigo suele tener un costo significativo por cada persona, más aún con el aumento del precio del dólar.
- 3- Acuerdos no determinados por la Cooperativa, limitándose a realizarlo sólo con el cliente, falta de capacitación hacia los gestores de cobranza que laboran en la Cooperativa.

Deudas vencidas de clientes que no fueron recuperadas por el valor de **S/ 20,719,025.91 (Tabla 4)**

Con los resultados obtenidos, la organización ha tenido índices bajos con respecto a la liquidez general, debido a que al final del mes de enero ascienden a 1.38, en los siguientes meses fue descendiendo, donde se ve claramente que, desde el mes de octubre a diciembre, se obtuvo un resultado de 1.34, 1.33 y 1.32, siendo diciembre, el mes con el índice más bajo. Queda establecido que las deudas pendientes de pago por parte de los socios y la falta de organización en las funciones del encargado han llevado a que dichos resultados afecten a la cooperativa.

- Ratio de capital de trabajo

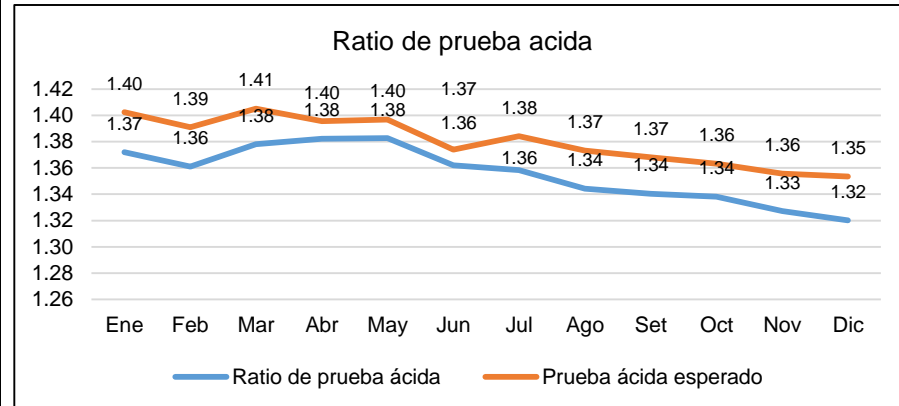
Activo corriente – Pasivo corriente

Mes	Sin morosidad	Con morosidad
Enero	S/89,918,832	S/97,229,728
Febrero	S/90,178,783	S/97,598,490
Marzo	S/92,909,933	S/99,455,362
Abril	S/95,333,929	S/98,634,004
Mayo	S/96,029,145	S/99,556,993
Junio	S/94,330,599	S/97,370,456
Julio	S/96,579,515	S/103,471,594
Agosto	S/94,932,846	S/102,840,872
Setiembre	S/95,513,853	S/103,255,121
Octubre	S/95,515,238	S/102,542,785
Noviembre	S/94,982,311	S/103,226,805
Diciembre	S/93,453,655	S/103,141,377

El capital de trabajo que corresponde al final del mes de diciembre fue por **S/ 93,453,655.00**. Sin embargo, este habría sido por **S/ 103,141,77.00**, de no ser por las deudas pendientes de los clientes, el capital habría sido mayor permitiendo a la cooperativa tener una liquidez solvente. Como se puede apreciar en todo el año, de no ser, por la morosidad, el capital de trabajo habría aumentado.

- Ratio de prueba acida

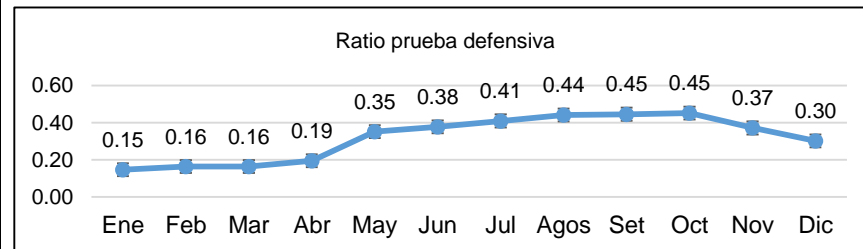
Activo Corriente - Existencias
Pasivo Corriente



Los resultados muestran que, al final del mes de enero este fue 1.37, desde marzo subió a 1.38, en junio bajó a 1.36, desde agosto 1.34 y en diciembre bajó a 1.32. Dichos índices causaron problemas de liquidez, es decir, el activo corriente sin contar las existencias no era lo suficiente para cubrir deudas, sumado a ello, la falta de capacitación de los gestores de cobranzas ha provocado que no se emita a tiempo la notificación de deuda al cliente, repercutiendo en los resultados de la prueba acida

- Ratio de prueba defensiva

$$\frac{\text{Caja y bancos}}{\text{Pasivo Corriente}}$$



	<p>Los índices indican un resultado bajo, a fines de enero este fue por 0.15, a partir de mayo este asciende a 0.35, en agosto y setiembre el índice alcanza un 0.45, por el contrario, en noviembre y diciembre desciende a 0.37 y 0.30. Cabe resaltar que ninguno de los resultados ha sido positivo, donde el dinero que poseía la empresa en caja y bancos no era suficiente para cumplir con las obligaciones de pago. En efecto, los créditos no recuperados por parte de la cooperativa han ocasionado dichos resultados, perjudicando a la liquidez e impidiendo el pago oportuno de las obligaciones que tuvo la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres.</p>
--	---

Estado de influencia: Negativa

V. DISCUSIÓN

Para dar con el objetivo general de la investigación que fue: Evaluar la gestión de recuperación de créditos y determinar su influencia en la liquidez de la COOPAC San Martín de Porres, Tarapoto 2020, fue necesario la aplicación de una guía de entrevista y análisis documental, que estuvieron dirigidos al jefe de créditos, reportes de deudas vencidas y estados financieros de la cooperativa, que fueron medios para obtener cada uno de los resultados que se detallan a continuación:

Los resultados señalan que la influencia entre la gestión de recuperación de créditos y la liquidez es negativa, debido a que la liquidez circulante, es decir, la capacidad del activo de la organización para cubrir las deudas del pasivo a corto plazo fue por 1.32 a final del año 2020, de no ser por las deudas pendientes de pago por parte de los socios y la falta de organización en las funciones del encargado han contribuido a que dichos resultados afecten a la cooperativa, si se hubiera recuperado un porcentaje de las deudas pendientes este habría aumentado a 1.36. Por otro lado, el capital de trabajo, que consiste en el saldo que queda después de pagar las responsabilidades de corto tiempo de la cooperativa a final del mes de diciembre fue por S/ 93,453,655.00, este habría sido por S/ 103,141,77.00, de no ser por las deudas pendientes de los clientes, el capital habría sido mayor permitiendo a la cooperativa la oportunidad de realizar nuevas inversiones y por ende beneficiar a sus socios y clientes. También, en el ratio de prueba acida, a final del periodo fue 1.32 veces, por el contrario, dichos índices evidenciaron problemas de liquidez, es decir, el activo corriente sin contar las existencias no era lo suficiente para cubrir deudas, sumado a ello, la falta de capacitación de los gestores de cobranzas ha provocado que no se emita a tiempo la notificación de deuda al cliente. Para culminar, en el ratio de prueba defensiva final fue por 0.30 el cual desde enero fue bajando hasta culminar en dicho resultado, cabe señalar que en este ratio ningún resultado fue positivo donde el dinero que poseía la empresa en caja y bancos no era suficiente para cumplir con las obligaciones de pago. En consecuencia, los créditos no recuperados por parte de la cooperativa han ocasionado dichos resultados, perjudicando a la liquidez e impidiendo

el pago oportuno de las obligaciones que tuvo la Cooperativa. El resultado tiene asociación con el trabajo desarrollado por Peralta y Chota (2019) quienes en su estudio elaborado concluyeron que los problemas esenciales fueron la falta de control y seguimiento de los clientes morosos, la aplicación de registros y estrategias inapropiadas para el seguimiento de los mismos y la falta de experiencia de los encargados, asimismo, el 60.93% de las actividades no se desarrollan de forma adecuada, de igual forma, las cuentas de cobranzas dudosas son por un monto que asciende a S/ 501,296.05, para terminar, el índice de liquidez general fue por 4.66, es decir, el activo corriente tenía capacidad de hasta 4 veces para cubrir las deudas de corto tiempo, la prueba acida fue por 4.12, donde el activo corriente sin tener en cuenta la existencias tenía capacidad para cubrir obligaciones de corto tiempo y el capital de trabajo fue por S/ 2,433,469.00.

Con respecto a la gestión de recuperación de créditos, en la segmentación de la deuda, las acciones desarrolladas inician por los tipos de recuperadores, el primer es el ejecutivo de créditos que realiza los cobros desde el primer día de atraso hasta la recuperación total de la deuda, luego se encuentra el recuperador administrativo que desarrolla actividades de cobranza desde el octavo día, por otro lado, se encuentra el recuperador judicial, quien realiza el cobro desde el cierre de mes. En la evaluación de la deuda, el jefe de créditos inspecciona la fecha de emisión de reporte de la deuda y verifica que clientes tienen atrasos en sus cuotas donde procede con la emisión de reporte de clientes morosos. Después emite los informes de reporte de contención de morosidad. En caso de clientes en estado de pérdida, el jefe del área de créditos realiza las condonaciones de interés moratorio al 50% y al 100% con la intención de recuperar el crédito otorgado. Si en caso la deuda fuese parcial, se realiza otro tipo de negociación, donde se llega a un acuerdo de refinanciación de la deuda, cobranza judicial y castigo. Con respecto a las técnicas de cobranza, el ejecutivo realiza llamadas telefónicas, emisión de mensajes de texto, visitas domiciliarias. Del mismo modo, el ejecutivo de créditos emite notificaciones de cobranza, cartas notariales, cartas prejudiciales según los 30,60 y 90 días de vencimiento. La cobranza retroactiva es aplicada a clientes con deudas elevadas, la cobranza coactiva se aplica después

de tener una deuda vencida por 30 días, por último, se procede con el castigo de deudas en aquellos casos donde estos superen un año de estado de pérdida inferior a 3 UIT. Los resultados encontrados tienen vínculo con el trabajo de investigación elaborado por Cortes (2016) quien llegó a concluir que las acciones que se encuentran asociadas con la recuperación de créditos son elaboradas sin la aplicación de técnicas efectivas que garantizan la recuperación total de créditos, por tanto, se debe establecer normas que permitan la toma de decisiones para otorgar o no créditos, por otro lado, los factores que influyen en el otorgamiento de los créditos son las condiciones de los clientes, y muchas veces estos no pueden cancelar los créditos que les fueron concedidos.

Los resultados demuestran que, de 15 actividades direccionadas a la gestión de recuperación de créditos, el 53% presenta deficiencias (20% en la segmentación de la deuda y 33% en las técnicas de cobranza), esto se debe al sobrecargo de funciones que recaen sobre el jefe del área de créditos que impidieron la emisión de informes y registro de deudas vencidas, todo ello generó una pérdida monetaria de **S/ 43,371.00**, del mismo modo hubo clientes en pérdida con más de dos meses de atraso por un valor de **S/ 34,122.00** que aún no fueron recuperados. En las técnicas de cobranza no se emiten a tiempo las cartas correspondientes para efectuar la cobranza, además el área de cobranza no cuenta con los recursos económicos necesarios para efectuar las cobranzas, por ello tuvo una pérdida generada en los meses de setiembre, octubre, noviembre y diciembre por **S/17,816,380.00**, **S/17,290,648.00**, **S/19,454,268.40**, **S/20,719,025.91**. Los resultados tienen similitud con el estudio desarrollado por García (2019) quien en su trabajo llegó a concluir que los comerciantes no emplean acciones adecuadas para la recuperación de ventas efectuadas a crédito provocando el desabastecimiento de existencias, asimismo, un 60% de los clientes tenían deudas pendientes, además el 57.11% de ventas fueron efectuadas a crédito, aumentando el riesgo de pago, por ello la gestión de créditos fue deficiente a causa de duplicidad de acciones y documentación sin el uso que corresponde.

Los índices de liquidez fueron los siguientes: En la razón circulante, es decir, la capacidad de pago que tuvo la cooperativa en su activo corriente para cubrir gastos a corto tiempo, desde enero fue por 1.38 hasta fin de año alcanzó un 1.32 veces de capacidad de pago, fue descendiendo mes a mes, sin embargo, si se habría recuperado un mínimo de la cartera vencida este habría aumentado, pero la variación fue mínima, pues el máximo resultado fue de 1.41. En el capital de trabajo, es decir, el dinero resultante después de realizar los pagos por obligaciones de corto tiempo, en enero fue por S/ 89,918,832.00, en Julio subió hasta S/ 96, 579,515.00 y a final del año alcanzó un S/93,453,655.00, por el contrario, de haber recuperado un porcentaje de las deudas vencidas, desde el mes de julio este se habría incrementado a S/ 103,471,594.00, donde la cooperativa habría realizado más inversiones financieras. Con respecto a la prueba acida, que refiere la suficiencia para cubrir deudas sin tener en cuenta las existencias, la cooperativa obtuvo a inicios de año un resultado por 1.37, este fue variando mes a mes, por lo cual al final del año solo se contaba con un resultado de 1.32. Por otro lado, el resultado habría sido diferente si hubiesen recuperado un porcentaje de las deudas vencidas, aumentando hasta 1.40. Por otra parte, en el ratio de prueba defensiva, que supone la capacidad de pago solo con lo que hay en caja y bancos, este no tuvo solvencia suficiente, porque desde enero el resultado fue 0.15, alcanzando un máximo de 0.45 en octubre, donde ninguno logro cubrir los gastos. Dichos resultados tienen relación con el trabajo investigativo efectuado por Celiz (2017) quien en su estudio llegó a concluir que los trabajadores no aplican de forma oportuna las bases esenciales para mejorar la liquidez. Por otro lado, en los años 2015, 2016 y 2017 fue por 1.8924, 0.2209 y 0.0893, donde solo el periodo 2015 tuvo liquidez suficiente para cubrir deudas a corto plazo, de otro modo las actividades desarrolladas no contribuyeron para la obtención de mejores resultados.

VI. CONCLUSIONES

En base a cada resultado, se concluye:

- Existe influencia entre la gestión de recuperación de créditos y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, porque las acciones efectuadas en la segmentación de la deuda y técnicas de cobranza tienen falencias que afectan en la liquidez, a causa de resultados poco favorables durante el periodo.
- En la gestión de recuperación de créditos, de 15 actividades, no se cumplen 8 que equivalen al 53%, esto se debe a que la cooperativa evidencia problemas, por cuanto el proceso de recuperación no es efectuado conforme se encuentra establecido en las funciones y las cobranzas no se efectúan de manera frecuente.
- Con respecto a las deficiencias, en la cooperativa no realizan una segmentación adecuada de las deudas, porque existe sobrecargo de actividades hacia el encargado del área de créditos, clientes en estado de pérdida que generaron deudas no recuperadas por el valor de S/ 77,493.00, en cuanto a las técnicas de cobranza existe emisión tardía de cartas, falta de recursos y personal capacitado para efectuar las cobranzas, donde el monto por deudas no recuperadas asciende a S/ 20,719,025.91.
- El índice de liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, periodo 2020 fue: La razón circulante al final del periodo tuvo como resultado 1.32, el capital de trabajo obtenido fue por S/ 93,453,655.00, en el ratio de prueba acida el resultado fue por 1.32 y en el ratio de prueba defensiva fue por 0.30, siendo estos, índices poco favorables para la cooperativa.

VII. RECOMENDACIONES

Según cada conclusión, se recomienda:

- Al jefe de área de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres se le sugiere implementar el área de cobranza de créditos, asimismo, monitorear las actividades que realizan los analistas de crédito para tener a tiempo la información de los clientes con deudas vencidas y evitar otorgar créditos de montos elevados a fin de obtener la pronta recuperación.
- Se recomienda a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres tener que revisar oportunamente la totalidad de la cartera de créditos de modo que se pueda emitir a tiempo los avisos correspondientes para que los clientes puedan cancelar sus deudas pendientes.
- Al encargado del área de cobranza se le sugiere implementar estrategias que conlleven a un acuerdo con el cliente que tiene deudas vencidas, estableciendo plazos considerables para recuperar la totalidad de la deuda, dejando en claro las condiciones de pago correspondiente, debido a que son montos considerables que deben ser recaudados.
- Se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres realizar análisis periódicos de la liquidez y efectuar cambios en la otorgación de crédito para poder cubrir las obligaciones de la cooperativa, asimismo, no otorgar créditos de mayores montos si en caso el dinero de caja y bancos no es lo suficiente para cubrir dichas deudas.

REFERENCIAS

- Adeyemi, A. y Taiwo, J. (2018). The evaluation of credit management on the performance of small-scale enterprises in Nigeria. *International E-Journal of Advances in Social Sciences*. 4 (10), pp. 130-138. Recuperado de: <https://n9.cl/eucsz>
- Banco Central de la Reserva del Perú (2020), Incremento de la morosidad bancaria Revista mercados y regiones, 5(2), pp-98-140. DOI: <https://mercadosyregiones.com/2020/02/24/se-preve-incremento-de-la-morosidad-bancaria>
- Bahillo, M. y Escribano, G. (2019). *Gestión Financiera*. (2.^a ed.). Ediciones Paraninfo S.A: Madrid – España. Recuperado de: <https://n9.cl/rg9mf>
- Campodónico, S. y Arévalo, J. (2019). *Gestión de cobranza y liquidez de la empresa Berean Service S.A.C. En la ciudad de Tarapoto periodos 2017-2018*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto – Perú. Recuperado de: <https://n9.cl/0pxye>
- Celiz, J. (2017). Estrategias financieras para mejorar la liquidez de una empresa educativa de Chiclayo. *Revista Científica Horizonte Empresarial*. 4 (2), pp.1-12. Recuperado de: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/762>
- Charmler, R. y Musah, A. (2018). The Impact of Liquidity on Performance of Commercial Banks in Ghana. *Academic Journal of Economic Studies*. 4 (4), pp.78-90. Recuperado de: <https://n9.cl/a9822>
- 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>
- Cohen, N. y Gómez, G. (2019). *Metodología de la investigación*. (3^o ed.). Editorial Teseo: Buenos Aires – Argentina. Recuperado de: <https://n9.cl/eyrh5>
- Córdova, M. (2016). *Gestión Financiera*. (2^o ed.). Ecoe Ediciones. Recuperado de: <https://n9.cl/unr9>
- Cortez, D. (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*. 2(14), pp.1-14. Recuperado de: <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2016/riesgo.html>
- Duijm, P. y Wierst, P. (2016). The Effects of Liquidity Regulation on Bank Assets and Liabilities. *International Journal of Central Banking*. pp. 385-411. Recuperado de: <https://n9.cl/vpkcn>
- Enoch, K. (2019). The Impact of Credit Management Strategies on Liquidity and Profitability. *Journal of Behavioural Studies*. 1 (1), pp.1-16. Recuperado de: <https://n9.cl/9r0w>
- Ferro, J. (2020). *Masters en Dirección Económica Financiera*. Recuperado de: <https://n9.cl/rbsr>
- 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>
- Gautami, S. (2017). Credit Recovery Methods of Scheduled Commercial Banks in India. *Revista IJESC*. 7 (11), pp.15546-15550. Recuperado de: <https://n9.cl/ez6yn>
- Gitau, R. y Wanjiru, M. (2018). Effect of Credit Risk Management Practices on Performance of Commercial Banks in Kenya. *International Journal of Finance and Banking Research*. 4 (3), pp.57-66. DOI: 10.11648/j.ijfbr.20180403.12
- Gonzales (2018), Morosidad en las entidades financieras. *Revista financiera*, 5(2), pp.56-89. DOI: <https://zaguan.unizar.es/record/8175/files/TAZ-TFM-2012-276.pdf>
- Guillen, M. (2020). Auditoria de Gestión Crediticia y la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Microfinanzas Prisma (2014-2017). *Revista Quipucamayoc*. 28 (56), pp.17-23. DOI: <http://dx.doi.org/10.15381/quipu.v28i56.17466>
- Gutiérrez, J. y Tapia, J. (2016). Liquidez y rentabilidad. Una revisión conceptual y sus dimensiones. *Revista de la Universidad Peruana Unión*. 3 (1), pp. 9-30. DOI: <https://doi.org/10.17162/rivc.v3i1.1229>
- Haro, A. y Rosario, J. (2017). *Gestión Financiera: Decisiones financieras a corto plazo*. Editorial Edeal: Almería. <https://n9.cl/r30xi>

- Hernández, A. y Ramos, B. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Ciencias. Recuperado de: <https://n9.cl/j1dxt>
- Herrera, A. y Vega, S. (2016). Razones Financieras de Liquidez en la Gestión Empresarial para toma de decisiones. *Revista Universidad de Machala* 24 (46), pp.151-160. de la. Recuperado de: <https://n9.cl/rd374>
- Jiménez, N. y Ríos, E. (2019). Estrategias Financieras para minimizar el riesgo de liquidez en las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES). *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonia*. 4 (8), pp.623-632. DOI: <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v4i8.317>
- Kagoyire, A. (2016). Effect of credit management on performance of commercial banks in rwanda (a case study of equity bank rwanda ltd). *International Journal of Business and Management Review*. 4 (4), pp. 1-12. Recuperado de: <https://n9.cl/u9jv>
- Kontus, E. y Mihanovic, D. (2019). Management of liquidity and liquid assets in small and medium-sized enterprises. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*. 32 (1), pp. 3253-3271. DOI: 10.1080/1331677X.2019.1660198
- Korkmaz, M. (2018). Financial performance evaluation of forest village cooperatives: a multi-criteria topsis approach. *Cerne*. 24 (3), pp.280-287. Recuperado de: <https://n9.cl/8m9iu>
- Ludovic, A; Aranguiz, M; Gallegos, J. (2018). Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo credit scoring. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 6(1), pp. 181-207. DOI: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v26n1/0121-6805-rfce-26-01-00181.pdf>
- Manoj, N. (2019). Loan recovery management with special reference to agriculture loan at mdcc bank. *International journal for innovative research in multidisciplinary field*. 5 (5), pp. 99 – 103. Recuperado de: <https://www.ijirmf.com/wp-content/uploads/IJIRMF201905016.pdf>
- Muturi, W. (2017). Effect of liquidity on financial performance of savings and credit societies in kenya. *Carl Journals*. 2 (7), pp. 33-47. Recuperado de: <https://n9.cl/pkc8>

- Ndirangu, J. (2017). Influence of Liquidity Management Policies on Operational Efficiency of Savings and Credit Cooperative Societies in Kenya. *Journal of Economics and Finance*. 8 (5), pp.32-38. Recuperado de: <https://n9.cl/qv2s>
- Oseni, M. (2018). Credit Management Practices and Bank Performance: Evidence from First Bank. *South Asian Journal of Social Studies and Economics*. 1 (1), pp. 1-10. Recuperado de: <https://n9.cl/2rxix>
- Peñaherrera, M; Menendez, J; Galeas, E. (2019). Administración, Contabilidad y Auditoría. *Revista humanidades y ciencias sociales*, 6(1). DOI: <http://www.archivosrevistainclusiones.com/gallery/3%20vol%206%20numespbabahoyos%201%202019enemarnclu.pdf>
- Peralta, A. y Chota, B. (2019). *Gestión del otorgamiento de crédito y su influencia en la liquidez de SERVICON SAC, Morales 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto – Perú. Recuperado de: <https://n9.cl/2nnq>
- Prasad, G. (2016). A Study of Liquidity and Interest Spread in Nepalese Cooperative Societies. *International Journal of Economics, Finance and Management Sciences*. 4 (6), pp. 321-330. DOI: 10.11648/j.ijefm.20160406.11
- Satyakama, M. (2019). Impact of Liquidity Management on Profitability: An Empirical Analysis in Private Sector Banks of India. *Revista Espacios*. 40 (30), pp. 1-5. Recuperado de: <https://n9.cl/gqejw>
- Serrano, J. (2020). Metodología de la Investigación. Edición Gamma. Recuperado de: <https://n9.cl/5szkt>
- Thomas, R. (2016). Loan recovery strategy in Indian banks. *International Journal of Commerce and Management Research*. 2 (12), pp. 158-164. Recuperado de: <https://www.ijirmf.com/wp-content/uploads/IJIRMF201905016.pdf>
- Toscano, F. (2018). *Metodología de la Investigación*. Externado de Colombia: Colombia. Recuperado de: <https://n9.cl/2vubt>

ANEXOS

Matriz de Operacionalización de las variables

Tabla 10

Operacionalización de las variables.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Gestión de recuperación de créditos	Bahillo y Escribano (2019), refieren que constituye una serie de acciones estratégicas en las organizaciones que permiten mantener los flujos financieros y mejorar el efectivo, de manera que logre la recuperación de los créditos efectuados a los clientes.	Es un conjunto de actividades que se realizan en una empresa con el propósito de mantener y recuperar a tiempo el dinero de los créditos otorgados a los clientes	Segmentación de la deuda	- Evaluación de la deuda - Evaluación del tiempo de retraso	Nominal
			Técnicas de cobranza	- Cobranza preventiva - Cobranza retroactiva - Cobranza coactiva	
Liquidez	Haro y Rosario (2017), supone que la liquidez es la posición financiera en la que se encuentra una organización permitiendo conocer su solvencia a corto plazo, manteniendo un activo corriente óptimo.	La liquidez es la capacidad de pago que posee una compañía para mantenerse en el mercado	Razón circulante	Activo corriente / Pasivo corriente.	Razón
			Ratio de capital de trabajo	Activo corriente – Pasivo corriente	
			Ratio de prueba Ácida	Activo corriente – Existencias / Pasivo corriente	
			Ratio de prueba defensiva	Caja y bancos / Pasivo corriente	

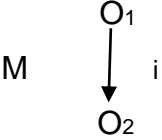
Fuente: Elaboración propia.

Matriz de consistencia

Título: Gestión de recuperación de créditos y su influencia en la liquidez de la COOPAC San Martín de Porres, Tarapoto 2020.

Autores: Vásquez Salicio, Eigen y Rodríguez Vásquez, Diana

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general ¿Cómo es la gestión de recuperación de créditos y de qué manera influye en la liquidez de la COOPAC San Martín de Porres, Tarapoto 2020?</p>	<p>Objetivo general Evaluar la gestión de recuperación de créditos y determinar su influencia en la liquidez de la COOPAC San Martín de Porres, Tarapoto 2020.</p> <p>Objetivos específicos Conocer la gestión de recuperación de créditos en la COOPAC San Martín de Porres, Tarapoto 2020.</p> <p>Identificar las deficiencias de la gestión de recuperación de créditos en la COOPAC San Martín de Porres, Tarapoto 2020.</p> <p>Calcular los índices de liquidez en la COOPAC San Martín de Porres, Tarapoto 2020.</p> <p>Establecer la influencia de la gestión de recuperación de créditos en la liquidez de la COOPAC San Martín de Porres, Tarapoto 2020.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La gestión de recuperación de créditos es deficiente e influye de manera significativa en la liquidez de la COOPAC San Martín de Porres, Tarapoto 2020.</p>	<p>Técnicas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entrevista - Lista de cotejo <p>Instrumentos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Guía de entrevista - Análisis documental.

Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones										
<p>El estudio de investigación es de tipo No Experimental, transversal y correlacional.</p> <p>Esquema:</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>Donde: M = O₁ = O₂ = i =</p>	<p>Población La población estuvo conformada por la Gestión de recuperación de la COOPAC San Martín de Porres, desarrollada en el periodo 2020.</p> <p>Muestra La muestra estuvo constituida por la Gestión de recuperación de la COOPAC San Martín de Porres, Tarapoto 2020.</p>	<table border="1" data-bbox="1123 277 1587 553"> <thead> <tr> <th data-bbox="1123 277 1287 313">Variables</th> <th data-bbox="1287 277 1587 313">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1123 313 1287 407" rowspan="2">Gestión de recuperación de créditos</td> <td data-bbox="1287 313 1587 370">Segmentación de la deuda</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1287 370 1587 407">Técnicas de cobranzas</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1123 407 1287 553" rowspan="4">Liquidez</td> <td data-bbox="1287 407 1587 440">Razón circulante</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1287 440 1587 472">Ratio de capital de trabajo</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1287 472 1587 505">Ratio de prueba Ácida</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1287 505 1587 553">Ratio de prueba defensiva</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Gestión de recuperación de créditos	Segmentación de la deuda	Técnicas de cobranzas	Liquidez	Razón circulante	Ratio de capital de trabajo	Ratio de prueba Ácida	Ratio de prueba defensiva
Variables	Dimensiones											
Gestión de recuperación de créditos	Segmentación de la deuda											
	Técnicas de cobranzas											
Liquidez	Razón circulante											
	Ratio de capital de trabajo											
	Ratio de prueba Ácida											
	Ratio de prueba defensiva											

Instrumentos de recolección de datos

Instrumento variable 1: Guía de entrevista

El instrumento tiene como propósito conocer la gestión de recuperación de créditos de la COOPAC San Martín de Porres, Tarapoto 2020, en sus dimensiones segmentación de deuda y técnicas de cobranza.

El instrumento se encuentra dirigido al jefe de créditos de las actividades mencionadas. Se le pide que responda a cada una de las interrogantes de acuerdo a la realidad observada en la organización.

Segmentación de la deuda

1. ¿Cuáles son las acciones desarrolladas en la segmentación de la deuda en la COOPAC San Martín de Porres?

.....
.....

2. ¿Cuáles son los informes que emite el responsable del área de gestión de crédito de la COOPAC San Martín de Porres para los clientes con deudas pendientes?

.....
.....

3. ¿Cuáles son los datos que contiene la cartera de clientes de La COOPAC San Martín de Porres?

.....
.....

4. ¿Con qué recursos cuenta el gerente de la COOPAC San Martín de Porres para identificar las deudas retrasadas de los clientes?

.....
.....

5. ¿Qué actividades realiza la COOPAC San Martín de Porres, según los 30, 60 y 120 días de retraso de deuda de sus clientes?

.....
.....

6. ¿Qué acciones realiza la COOPAC San Martín de Porres para los clientes que se encuentran en estado de pérdida?

.....
.....

Técnicas de cobranza

7. ¿Cuáles son las técnicas de cobranza que aplica la COOPAC San Martín de Porres?

.....
.....

8. ¿Qué tipos de medios de comunicación emplea la COOPAC San Martín de Porres para efectuar la cobranza preventiva?

.....
.....

9. ¿A qué tipo de clientes se les aplica la técnica de cobranza preventiva en la COOPAC San Martín de Porres?

.....
.....

10. ¿Qué tipo de carta emite la COOPAC San Martín a 30 días de la fecha de vencimiento de una deuda?

.....
.....

11. ¿Cuáles son las actividades que desarrolla la COOPC San Martín de Porres en la cobranza retroactiva?

.....
.....

12. ¿A qué tipo de clientes se les aplica la técnica de cobranza retroactiva en la COOPAC San Martín de Porres?

.....
.....

13. ¿Qué tipos de acuerdo emiten los gestores de cobranza de la COOPAC San Martín de Porres?

.....
.....

14. ¿A qué tipo de clientes se les aplica la técnica de cobranza coactiva en la COOPAC San Martín de Porres?

.....
.....

15. ¿En qué casos la COOPAC San Martín de Porres procede con el castigo de la deuda?

.....

.....

Instrumento variable 1: Análisis de documentos

COOPAC San Martín de Porres, Tarapoto 2020

El instrumento elaborado para la recopilación de información trata sobre la gestión de recuperación de créditos elaborada por la COOPAC San Martín de Porres correspondiente al periodo 2020, estos datos se procesan y son analizados para ver la influencia en la liquidez.

Fecha:

Ubicación:

Tiempo de observación:

Observador(a):

Segmentación de la deuda	SI	NO	Observación
1. ¿Existe un responsable que evalúa los expedientes de los créditos?	X		
2. ¿El encargado emite informes de clientes con deudas pendientes a la organización?		X	
3. ¿Existe un registro actualizado de clientes?		X	
4. ¿En la COOPAC cuentan con los recursos necesarios para la identificación de deudas?	X		
5. ¿La COOPAC San Martín de Porres establece la calificación de los clientes, después de 30,60 y 120 días de deuda retrasada?	X		
6. ¿La COOPAC San Martín de Porres no cuenta con clientes en estado de pérdida?		x	
Técnicas de cobranza	SI	NO	Observación
7. ¿Se realizan llamadas telefónicas o envío de mensajes de texto a los clientes con deudas pendientes?	x		
8. ¿La COOPAC San Martín de Porres emite cartas simples a los 30 días de fechas de vencimiento de alguna deuda?		x	
9. ¿El área de cobranzas cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo de actividades?		x	
10. ¿Establecen estrategias de cobranzas en la COOPAC San Martín de Porres?		x	
11. ¿Realizan visitas domiciliarias a los clientes morosos?	x		

12. ¿Se emiten notificaciones al cliente, después de los 60 días de vencimiento de la deuda?	x		
13. ¿Se emiten acuerdos extrajudiciales a los 120 días		x	
14. ¿Los gestores de cobranza cuentan con las aptitudes necesarias para el desempeño de sus actividades?		x	
15. ¿La COOPAC San Martín de Porres procede con el castigo de la deuda?	x		

Instrumento variable 2: Análisis de documentos

El presente documento tiene como finalidad conocer los índices de liquidez en la COOPAC San Martín de Porres, del periodo 2020, elaborada forma trimestral.

Índices de Liquidez Trimestral COOPAC San Martín de Porres – Periodo 2020

Indicador financiero	Fórmula	Enero 2020	Febrero 2020	Marzo 2020
Razón circulante	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$			
Ratio de capital de trabajo	Activo corriente – Pasivo corriente			
Ratio de prueba Ácida	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Existencias}}{\text{Pasivo Corriente}}$			
Ratio de prueba defensiva	$\frac{\text{Caja y bancos}}{\text{Pasivo Corriente}}$			

Indicador financiero	Fórmula	Abril 2020	Mayo 2020	Junio 2020
Razón circulante	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$			
Ratio de capital de trabajo	Activo corriente – Pasivo corriente			
Ratio de prueba Ácida	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Existencias}}{\text{Pasivo Corriente}}$			
Ratio de prueba defensiva	$\frac{\text{Caja y bancos}}{\text{Pasivo Corriente}}$			

Indicador financiero	Fórmula	Julio 2020	Agosto 2020	Setiembre 2020
Razón circulante	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$			
Ratio de capital de trabajo	Activo corriente – Pasivo corriente			
Ratio de prueba Ácida	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Existencias}}{\text{Pasivo Corriente}}$			
Ratio de prueba defensiva	$\frac{\text{Caja y bancos}}{\text{Pasivo Corriente}}$			

Indicador financiero	Fórmula	Octubre 2020	Noviembre 2020	Diciembre 2020
Razón circulante	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$			
Ratio de capital de trabajo	Activo corriente – Pasivo corriente			
Ratio de prueba Ácida	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Existencias}}{\text{Pasivo Corriente}}$			
Ratio de prueba defensiva	$\frac{\text{Caja y bancos}}{\text{Pasivo Corriente}}$			

Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Ruiz Vásquez, Glendys
 Institución donde labora : Coopac La Progresiva
 Especialidad : Contabilidad
 Instrumento de evaluación : Guía de entrevista de gestión de recuperación de créditos
 Autor (s) del instrumento (s) : Vásquez Silicio, Eigen & Rodríguez Vásquez, Diana

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable Gestión de recuperación de créditos en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de recuperación de créditos				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Gestión de recuperación de crédito , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de recuperación de créditos					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		44				

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Tarapoto, 02 de febrero de 2021

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4


 Glendys Ruiz Vasquez
 CONTADORA PÚBLICA
 COLEGIADA CERTIFICADA
 N° MAT: 19308



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Ruiz Vásquez, Glendys
 Institución donde labora : Coopac La Progresiva
 Especialidad : Contabilidad
 Instrumento de evaluación : Guía de entrevista de gestión de recuperación de créditos
 Autor (s) del instrumento (s) : Vásquez Silicio, Eigen & Rodríguez Vásquez, Diana

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable Gestión de recuperación de créditos en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de recuperación de créditos					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Gestión de recuperación de crédito , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de recuperación de créditos					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		45				

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Tarapoto, 02 de febrero de 2021


 Glendys Ruiz Vasquez
 CONTADORA PÚBLICA
 COLEGIADA CERTIFICADA
 N° #AT: 19308

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Ruiz Vásquez, Glendys
 Institución donde labora : Coopac La Progresiva
 Especialidad : Contabilidad
 Instrumento de evaluación : Guía de entrevista de gestión de recuperación de créditos
 Autor (s) del instrumento (s) : Vásquez Silicio, Eigen & Rodríguez Vásquez, Diana

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable Liquidez , en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Liquidez ,				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Liquidez , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Liquidez				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		44				

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.4

Tarapoto, 02 de febrero de 2021



Glendys Ruiz Vasquez
 CONTADORA PÚBLICA
 COLEGIADA CERTIFICADA
 N° MAT: 19306



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Cueto Orbe Rosa
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Cod. Mat. Contador 19 - 230
 Instrumento de evaluación : Guía de entrevista de gestión de recuperación de créditos
 Autor (s) del instrumento (s) : Vásquez Silicio, Eigen & Rodríguez Vásquez, Diana

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable Gestión de recuperación de créditos en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de recuperación de créditos					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Gestión de recuperación de crédito , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de recuperación de créditos					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		46				

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6

Tarapoto, 02 de febrero de 2021


 Mg. Rosa E. Cueto Orbe
 Cod. Mat. Contador 19 - 230
 D.N.I. 01117140



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Cueto Orbe Rosa
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Cod. Mat. Contador 19 - 230
 Instrumento de evaluación : Guía de entrevista de gestión de recuperación de créditos
 Autor (s) del instrumento (s) : Vásquez Silicio, Eigen & Rodríguez Vásquez, Diana

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable Gestión de recuperación de créditos en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de recuperación de créditos					X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Gestión de recuperación de crédito , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X		
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X		
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de recuperación de créditos					X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X		
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X	
PUNTAJE TOTAL							47

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Tarapoto, 02 de febrero de 2021


 Mg. Rosa E. Cueto Orbe
 Cod. Mat. Contador 19 - 230
 D.N.I. 01117140

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Cueto Orbe Rosa
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Cod. Mat. Contador 19 - 230
 Instrumento de evaluación : Guía de entrevista de gestión de recuperación de créditos
 Autor (s) del instrumento (s) : Vásquez Silicio, Eigen & Rodríguez Vásquez, Diana

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable Liquidez , en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Liquidez ,				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Liquidez , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Liquidez				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL				47		

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Tarapoto, 02 de febrero de 2021



Mg. Rosa E. Cueto Orbe
 Cod. Mat. Contador 19 - 230
 D.N.I. 01117140



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Sánchez Bartra Carola del Rosario
 Institución donde labora : Estudio contable propio
 Especialidad : Contador Público Legado Certificado
 Instrumento de evaluación : Guía de entrevista de gestión de recuperación de créditos
 Autor (s) del instrumento (s) : Vásquez Silicio, Eigen & Rodríguez Vásquez, Diana

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X		
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable Gestión de recuperación de créditos en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de recuperación de créditos					X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Gestión de recuperación de crédito , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X		
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de recuperación de créditos					X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X		
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X	
PUNTAJE TOTAL							47

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Tarapoto, 02 de febrero de 2021


 Mg. Carola del Rosario Sánchez Bartra
 CONTADOR PÚBLICO LEGADO CERTIFICADO



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Sánchez Bartra Carola del Rosario
 Institución donde labora : Estudio contable propio
 Especialidad : Contador Público Legado Certificado
 Instrumento de evaluación : Guía de entrevista de gestión de recuperación de créditos
 Autor (s) del instrumento (s) : Vásquez Silicio, Eigen & Rodríguez Vásquez, Diana

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable Gestión de recuperación de créditos en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de recuperación de créditos					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Gestión de recuperación de crédito , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de recuperación de créditos					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		46				

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6

Tarapoto, 02 de febrero de 2021


 Mg. Carola del Rosario Sánchez Bartra
 CONTADOR PÚBLICO LEGADO CERTIFICADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Sánchez Bartra Carola del Rosario
 Institución donde labora : Estudio contable propio
 Especialidad : Contador Público Legado Certificado
 Instrumento de evaluación : Guía de entrevista de gestión de recuperación de créditos
 Autor (s) del instrumento (s) : Vásquez Silicio, Eigen & Rodríguez Vásquez, Diana

ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable Liquidez , en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Liquidez ,				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Liquidez , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Liquidez				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		47				

OPINIÓN DE APLICABILIDAD
PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Tarapoto, 02 de febrero de 2021



 Mg. Carola del Rosario Sánchez Bartra
 CONTADOR PÚBLICO LEGADO CERTIFICADO

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

CONSTANCIA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda. – Tarapoto

HACE CONSTAR:

Que los estudiantes **Eigen Vásquez Salicio** y **Diana Rodríguez Vásquez**, de la Escuela Profesional de Contabilidad – Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad César Vallejo filial Tarapoto, tienen la autorización para realizar entrevistas al Jefe de Créditos de la Coopac San Martín de Porres, el mismo que servirá para la realización de su trabajo de investigación denominada **"GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS Y SU INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA COOPAC SAN MARTIN DE TARAPOTO, AÑO 2020"**.

Se expide la presente constancia, a solicitud de los interesados para los fines que crean convenientes.

Tarapoto, 23 de noviembre del 2020



COOPAC SAN MARTIN DE PORRES LTDA.
ESTABLAMIENTO L. CASHUAZCANTARO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la Universalización de la Salud"

Tarapoto, 17 de noviembre del 2020

OFICIO N°069-2020-EPC-FCE-UCV-TPP

Señor:
Econ. Atilio Luis Carhuaz Cantaro
Gerente General
Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda.
Presente.-



Tengo el agrado de saludarle cordialmente como Coordinador de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo - Filial Tarapoto y presentar a los estudiantes VÁSQUEZ SALICIO EIGEN y RODRIGUEZ VASQUEZ, DIANA de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Empresariales, para brindar las facilidades de realizar su trabajo de investigación denominado "GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS Y SU INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA COOPAC SAN MARTÍN DE TARAPOTO, AÑO 2020" en su distinguida empresa, a fin de complementar la formación recibida.

Sin otro en particular y agradeciéndole por su atención a la presente, me despido testimoniándole mi singular deferencia.

Atentamente,



MBA. JHON BAUTISTA FASABI
COORDINADOR DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
UCV TARAPOTO

CAMPUS TARAPOTO
Carretera Marginal Norte
Fernando Bolaños Terry Km. 8.5.
Telf.: (042) 524 280 Anex.: 3100

#ucv_peru
@ucv_peru
#salvadefrente
#cooperacion

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA (FORMA "A") A NOVIEMBRE 2020

COOPAC SAN MARTIN DE PORRES LTDA (expresado en soles)					
INTEGRADO	ACTIVO	MONEDA NACIONAL	EQUIV. A M.E.	TOTAL HISTORICO	TOTAL AJUSTADO
ACTIVO					
DISPONIBLE	99,571,744.48	7,490,519.88	107,062,264.36	107,062,264.36	107,062,264.36
Caja	3,846,612.50	249,470.94	4,096,083.44	4,096,083.44	4,096,083.44
Bancos, otras Empresas del Sistema Financiero del País y COOPAC	94,065,304.81	7,241,048.94	101,306,353.75	101,306,353.75	101,306,353.75
Bancos y otras Instituciones Financieras del Exterior					
Otras Disponibilidades	1,659,827.17		1,659,827.17	1,659,827.17	1,659,827.17
FONDOS INTERCOOPERATIVOS					
INVERSIONES A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADOS	26,000,000.00	0.00	26,000,000.00	26,000,000.00	26,000,000.00
Instrumentos de capital					
Instrumentos de deuda	26,000,000.00		26,000,000.00	26,000,000.00	26,000,000.00
Inversiones en Commodities					
INVERSIONES DISPONIBLES PARA LA VENTA	23,645.17	7.21	23,652.38	23,652.38	23,652.38
Instrumentos Representativos de Capital	23,645.17	7.21	23,652.38	23,652.38	23,652.38
Instrumentos Representativos de Deuda					
INVERSIONES A VENCIMIENTO					
CARTERA DE CREDITOS	249,453,601.56	37,022.94	249,490,624.50	249,490,624.50	249,490,624.50
Cartera de Créditos Vigentes	247,854,633.97	37,373.03	247,892,007.00	247,892,007.00	247,892,007.00
Cartera de Créditos Reestructurados					
Cartera de Créditos Refinanciados	8,543,027.28		8,543,027.28	8,543,027.28	8,543,027.28
Cartera de Créditos Vencidos	19,410,873.91		19,410,873.91	19,410,873.91	19,410,873.91
Cartera de Créditos en Cobranza Judicial	1,308,152.00		1,308,152.00	1,308,152.00	1,308,152.00
- Provisiones para Créditos	(27,663,085.60)	(350.09)	(27,663,435.69)	(27,663,435.69)	(27,663,435.69)
DERIVADOS PARA NEGOCIACION					
DERIVADOS DE COBERTURA					
CUENTAS POR COBRAR	115,838.94	486.80	116,325.74	116,325.74	116,325.74
Cuentas por Cobrar por Venta de Bienes y Servicios y Fideicomiso	250.00		250.00	250.00	250.00
Otras Cuentas por Cobrar	115,588.94	486.80	116,075.74	116,075.74	116,075.74
BIENES REALIZABLES, RECIBIDOS EN PAGO Y ADJUDICADOS	634,358.71	0.00	634,358.71	634,358.71	634,358.71
Bienes Realizables					
Bienes Recibidos en Pago y Adjudicados	634,358.71		634,358.71	634,358.71	634,358.71
PARTICIPACIONES	10,000.00	0.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00
Subsidiarias					
Asociadas	10,000.00		10,000.00	10,000.00	10,000.00
INMUEBLES, MOBILIARIO Y EQUIPO	13,897,805.27		13,897,805.27	13,897,805.27	13,897,805.27
ACTIVO INTANGIBLE	7,609.25	0.00	7,609.25	7,609.25	7,609.25
Plusvalía					
Otros activos intangibles	7,609.25		7,609.25	7,609.25	7,609.25
IMPUESTOS CORRIENTES	187,497.00		187,497.00	187,497.00	187,497.00
IMPUESTO DIFERIDO					
ACTIVOS NO CORRIENTES MANTENIDOS PARA LA VENTA					
OTROS ACTIVOS	369,248.21	19,437.39	388,685.60	388,685.60	388,685.60
TOTAL DEL ACTIVO	390,271,348.59	7,547,474.22	397,818,822.81	397,818,822.81	397,818,822.81
	PASIVO	MONEDA NACIONAL	EQUIV. A M.E.	TOTAL HISTORICO	TOTAL AJUSTADO
PASIVO					
OBLIGACIONES CON LOS SOCIOS	233,753,473.67	4,700,925.04	238,454,398.71	238,454,398.71	238,454,398.71
Obligaciones a la Vista					
Obligaciones por Cuentas de Ahorro	61,810,562.09	1,973,624.00	63,784,186.09	63,784,186.09	63,784,186.09
Obligaciones por Cuentas a Plazo	171,942,911.58	2,727,301.04	174,670,212.62	174,670,212.62	174,670,212.62
Otras Obligaciones					
FONDOS INTERCOOPERATIVOS					
DEPÓSITOS DE COOPAC	19,574,084.88	169,913.69	19,743,998.57	19,743,998.57	19,743,998.57
Depósitos a la Vista					
Depósitos de Ahorro	795,820.99	169,913.69	965,734.68	965,734.68	965,734.68
Depósitos a Plazo	18,778,263.89		18,778,263.89	18,778,263.89	18,778,263.89
ADEUDOS Y OBLIGACIONES FINANCIERAS	26,674,676.81	0.00	26,674,676.81	26,674,676.81	26,674,676.81
Adeudos y Obligaciones con COOPAC y Empresas e Instituciones financieras del País	21,674,676.81		21,674,676.81	21,674,676.81	21,674,676.81
Adeudos y Obligaciones con Empresas del Exterior y Organismos Financieros Internacionales					
Otros Adeudos y Obligaciones del país y del exterior	5,000,000.00		5,000,000.00	5,000,000.00	5,000,000.00
Valores y Títulos					
DERIVADOS PARA NEGOCIACIÓN					
DERIVADOS DE COBERTURA					
CUENTAS POR PAGAR	3,455,685.27	16,155.64	3,471,840.91	3,471,840.91	3,471,840.91
PROVISIONES	9,431,620.10	0.00	9,431,620.10	9,431,620.10	9,431,620.10
Provisión para créditos contingentes					
Provisión para litigios y demandas					
Otros	9,431,620.10		9,431,620.10	9,431,620.10	9,431,620.10
IMPUESTOS CORRIENTES					
IMPUESTO DIFERIDO	(10,539.34)		(10,539.34)	(10,539.34)	(10,539.34)
OTROS PASIVOS	(2,589,601.14)	2,589,601.14			
TOTAL DEL PASIVO	290,289,400.25	7,476,595.51	297,765,995.76	297,765,995.76	297,765,995.76
PATRIMONIO					
Capital Social	51,266,793.65		51,266,793.65	51,266,793.65	51,266,793.65
Capital Adicional					
Reservas	42,082,966.06		42,082,966.06	42,082,966.06	42,082,966.06
Ajustes al Patrimonio					
Resultados Acumulados	37,800.00	15,739.95	53,539.95	53,539.95	53,539.95
Resultado Neto del Ejercicio	6,594,388.63	55,138.76	6,649,527.39	6,649,527.39	6,649,527.39
TOTAL DEL PATRIMONIO	99,981,948.34	70,878.71	100,052,827.05	100,052,827.05	100,052,827.05
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	390,271,348.59	7,547,474.22	397,818,822.81	397,818,822.81	397,818,822.81

Fuente: EE.FF extraídos de la página web de la COOPAC San Martín de Porres LTDA.

Indicadores financieros

Razón circulante

	Activo corriente	Pasivo corriente	Incremento de Activo bajo una Morosidad del 5%	Veces
Enero	329543893.1	239625061.5	7,310,896.35	1.38
Febrero	337837642.6	247658859.6	7,419,706.95	1.36
Marzo	336536266.7	243626334.2	6,545,429.07	1.38
Abril	342779998.6	247446069.9	3,300,075.71	1.39
Mayo	345053009.5	249023864.6	3,527,847.73	1.39
Junio	352771679.4	258441080.5	3,039,857.54	1.36
Julio	364022021.9	267442506.7	6,892,078.77	1.36
Agosto	368789097	273856250.7	7,908,025.20	1.35
Setiembre	374316557.2	278802704.1	7,741,267.91	1.34
Octubre	376035160.4	280519922.2	7,027,547.08	1.34
Noviembre	383327225.7	288344915	8,244,494.69	1.33
Diciembre	383406856.3	289953201.1	9,687,721.54	1.32

Razón de capital de trabajo

	Activo corriente	Pasivo corriente	Incremento de Activo bajo una Morosidad del 5%	Total
Enero	329543893.1	239625061.5	7,310,896.35	S/89,918,832
Febrero	337837642.6	247658859.6	7,419,706.95	S/90,178,783
Marzo	336536266.7	243626334.2	6,545,429.07	S/92,909,933
Abril	342779998.6	247446069.9	3,300,075.71	S/95,333,929
Mayo	345053009.5	249023864.6	3,527,847.73	S/96,029,145
Junio	352771679.4	258441080.5	3,039,857.54	S/94,330,599
Julio	364022021.9	267442506.7	6,892,078.77	S/96,579,515
Agosto	368789097	273856250.7	7,908,025.20	S/94,932,846
Setiembre	374316557.2	278802704.1	7,741,267.91	S/95,513,853
Octubre	376035160.4	280519922.2	7,027,547.08	S/95,515,238
Noviembre	383327225.7	288344915	8,244,494.69	S/94,982,311
Diciembre	383406856.3	289953201.1	9,687,721.54	S/93,453,655

Ratio prueba acida

	Activo corriente	Existencias	Total	Pasivo corriente	Veces
Enero	329543893.1	779,915.93	328763977.1	239625061.5	1.37
Febrero	337837642.6	776,776.09	337060866.5	247658859.6	1.36
Marzo	336536266.7	770,748.63	335765518.1	243626334.2	1.38
Abril	342779998.6	766,164.98	342013833.6	247446069.9	1.38
Mayo	345053009.5	750,766.74	344302242.8	249023864.6	1.38
Junio	352771679.4	743,365.40	352028314	258441080.5	1.36
Julio	364022021.9	735,964.06	363286057.8	267442506.7	1.36
Agosto	368789097	656,562.72	368132534.3	273856250.7	1.34
Setiembre	374316557.2	649,161.38	373667395.8	278802704.1	1.34
Octubre	376035160.4	641,760.05	375393400.3	280519922.2	1.34
Noviembre	383327225.7	634,358.71	382692867	288344915	1.33
Diciembre	383406856.3	626,957.37	382779899	289953201.1	1.32

Ratio de prueba defensiva

	Caja y bancos	Pasivo corriente	Veces
Enero	35154061.95	239625061.5	0.15
Febrero	40742912.03	247658859.6	0.16
Marzo	39728698.23	243626334.2	0.16
Abril	48154108.33	247446069.9	0.19
Mayo	87577050.93	249023864.6	0.35
Junio	97379021.44	258441080.5	0.38
Julio	109392328.2	267442506.7	0.41
Agosto	120676440.3	273856250.7	0.44
Setiembre	124116735.3	278802704.1	0.45
Octubre	126761858.9	280519922.2	0.45
Noviembre	107062264.4	288344915	0.37
Diciembre	87220440.14	289953201.1	0.30