



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**La gestión de cobranzas y la liquidez en la Micro
Financiera Progres, Lurigancho Chosica 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Gutierrez Barbaran, Gianella Ruth (ORCID: 0000-0002-4823-774X)

Vargas Condor, Sherly Luisa (ORCID: 0000-0001-6397-5284)

ASESOR:

Mg. Cervantes Ramón, Edgard Francisco (ORCID: 0000-0003-1317-6008)

LINEA DE INVESTIGACION:

Finanzas

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación va dedicado en primer lugar, a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizaje, experiencias y sobre todo felicidad. A mi familia por su apoyo constante en permitirme cumplir con excelencia en el desarrollo de esta tesis.

Agradecimiento

Primero quiero agradecer a mis padres, quienes fueron mi principal fuente de apoyo, gracias a ellos por cada día confiar y creer en mí en la realización de esta tesis. Asimismo, agradezco a mi asesor de tesis Mg. Cervantes Ramón Edgard Francisco por la excelente orientación en el desarrollo de esta investigación y en mi formación como profesional.

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.....	15
3.5. Procedimiento.....	19
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS	40

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Técnica e instrumento de recolección de datos</i>	16
Tabla 2 <i>Información de expertos designados para validación</i>	16
Tabla 3 <i>Validación por juicio de expertos: Gestión de cobranza</i>	17
Tabla 4 <i>Validación por juicios de expertos: Liquidez</i>	17
Tabla 5 <i>Estadística de fiabilidad general</i>	18
Tabla 6 <i>Estadística de fiabilidad: Gestión de cobranzas</i>	18
Tabla 7 <i>Estadística de fiabilidad: Liquidez</i>	19
Tabla 8 <i>Resultado descriptivo de la primera variable: Gestión de cobranza</i>	20
Tabla 9 <i>Resultado descriptivo de la segunda variable: Liquidez</i>	21
Tabla 10 <i>Resultados descriptivos de Política de crédito y cobranza</i>	22
Tabla 11 <i>Resultado descriptivo de cartera morosa</i>	23
Tabla 12 <i>Resultado descriptivo de proceso de cobranza</i>	24
Tabla 13 <i>Cuadro de prueba de normalidad</i>	25
Tabla 14 <i>Prueba de hipótesis general</i>	26
Tabla 15 <i>Prueba de Hipótesis entre política de crédito y cobranza y liquidez</i>	27
Tabla 16 <i>Prueba de hipótesis entre la cartera morosa y la liquidez</i>	28
Tabla 17 <i>Prueba de hipótesis entre la proceso de cobranza y la liquidez</i>	29
Tabla 18 <i>Matriz de operacionalización de la variable Gestión de cobranza</i>	40
Tabla 19 <i>Matriz de operacionalización de la variable liquidez</i>	41

Índice de figuras

<i>Figura 1. Gestión de cobranza</i>	24
<i>Figura 2. Liquidez</i>	25
<i>Figura 3. Política de crédito y cobranza</i>	26
<i>Figura 4. Cartera morosa</i>	27
<i>Figura 5. proceso de cobranza</i>	28

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de cobranza y la liquidez en la Microfinanciera progres, Lurigancho Chosica 2021. La metodología de la investigación tuvo una población finita de 32 personas, misma que se usó como muestra censal. Se aplicó la encuesta como técnica en la recolección de datos y el cuestionario como instrumento, todo validado a traes de los expertos se demostró la validez, haciendo uso del software estadístico spss 25 empleado para la confiabilidad del Alfa de Cronbach. El estudio aplicado es de diseño no experimental de corte transversal, de niel correlacional, con un enfoque cuantitativo de tipo aplicada. Se pudo determinar la confiabilidad del instrumento mediante el uso del alfa de Cronbach, donde seobtuvo como resultado de 0,952, para la primera variable y para la segunda variable 0.903 y 0,900, es decir, el instrumento es aplicable. Finalmente, la hipótesis planteada en la investigación fue determinada por medio del coeficiente de correlación de Spearman, dando como resultado 0.968y de acuerdo a estimación de la correlación de Rho de Spearman indica que existe una relación positiva considerable, además el nivel de significancia hallado en la hipótesis general fue de 0,000. Siendo menor que 0.05, por ende, se rechazó la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna. Finalmente se determinó que existe relación entre la gestión de cobranza y la liquidez de la Microfinanciera Progres, Lurigancho Chosica 2021.

Palabras clave: Gestión de Cobranza, liquidez, cartera morosa

ABSTRACT

The purpose of the research was to determine the relationship between collection management and liquidity in Microfinancier progresses, Lurigancho Chosica 2021. The research methodology had a finite population of 32 people, which was used as a census sample. The survey was applied as a technique in data collection and the questionnaire as an instrument, all validated through the experts, the validity was demonstrated, using the statistical software spss 25 used for the reliability of Cronach's Alpha. The applied study is of a non-experimental, cross-sectional design, with a correlational level, with a quantitative approach of the applied type. The reliability of the instrument could be determined by using Cronbach's alpha, where it was obtained as a result of 0.952, for the first variable and 0.903 and 0.900 for the second variable, that is, the instrument is applicable. Finally, the hypothesis raised in the research was determined by means of the Spearman correlation coefficient, giving 0.968 as a result and according to the estimation of the Spearman Rho correlation indicates that there is a considerable positive relationship, in addition to the level of significance found in the general hypothesis was 0.000. Being less than 0.05, therefore the null hypothesis was rejected, accepting the alternative hypothesis. Finally, it was determined that there is a relationship between the collection management and the liquidity of the Progresa Microfinance, Lurigancho Chosica 2021.

Keywords: Collection Management, liquidity, delinquent portfolio

I. INTRODUCCIÓN

El grado de rentabilidad y liquidez en toda organización a nivel mundial, es un factor primordial para responder a las obligaciones corrientes. Sobre todo, en entidades que están en un proceso de crecimiento como micro y pequeñas empresas, puesto que ello permitirá la continuidad de vida en el mercado. En la actualidad entidades del rubro financiero han sido golpeados por el factor morosidad, siendo esta un factor de relación directa con la rentabilidad y liquidez, ya que la principal herramienta es la disposición de efectivo. Pero, sobre todo la constante preocupación de las entidades es la baja recaudación y recuperación de créditos otorgados en estos últimos años por la eventual pandemia del covid-19, porque ha generado un bajo nivel de liquidez, generando subsistencia y alternativas de financiamiento para superar la brecha de inestabilidad.

A nivel mundial diversos países han sido afectados por el nivel de morosidad que registra cada entidad, diversos estudios destacan que esta problemática no solo perjudica a continentes de escasos recursos, sino que además a los países que tienen un promedio de ingresos, donde vive el 75% de la población mundial, 62% de los necesitados de la tierra, y que estos países son grandemente frágiles a una dificultad de deuda, a la pérdida del paso a los mercados y a las fugas de capital (Naciones unidas, 2020).

Por otro lado, en el Perú el factor morosidad no es un tema lejano, tal como lo menciona Equifax Perú y el centro de creación de empresas e innovación de la Universidad del Pacífico, donde indican que las relaciones de clientes en estado de morosidad en el sistema financiero aumentaron en un 36%, llegando a bordear los 1.1 millones de personas sin afrontar sus deudas (Artica, 2021). Es por ello, que diversas entidades requieren de un adecuado abastecimiento de liquidez para permanecer en continuidad y a la misma vez seguir aportando al país en inversiones.

A nivel local, la entidad Progres, es una organización en crecimiento donde el principal recurso es la disposición de efectivo, ya que los créditos son los productos a ofrecer, y por ende la liquidez es primordial para continuar la

línea de crecimiento en el mercado y sobre todo para seguir en marcha en el mercado. Las diferentes situaciones han puesto a la mayoría de clientes de pasar de una cartera sana a una cartera morosa, donde el objetivo es primar la recaudación y recuperación de créditos colocados para continuar con la cadena de seguir colocando y rentabilizando en base a los intereses. Es por ello, que la gestión de cobranza cubre un rol importante para obtener liquidez, puesto que este procedimiento permitirá a la entidad recuperar estratégicamente los créditos que están en mora. La problemática de la entidad debido a que no realiza una adecuada gestión de cobranza, por ende, el retorno o recuperación del dinero afecta directamente a las obligaciones de la empresa.

El planteamiento del problema general es de la siguiente manera:

¿Cómo se relaciona la gestión de cobranza y la liquidez en la Micro financiera Progres, Lurigancho Chosica 2021?

De igual forma se presenta los problemas específicos:

- ¿Cómo se relaciona la política de crédito de cobranza y la liquidez en la Micro financiera Progres, Lurigancho Chosica 2021?
- ¿Cómo se relaciona la cartera morosa y la liquidez en la Microfinanciera Progres, Lurigancho Chosica 2021?
- ¿Cómo se relaciona la proceso de cobranza y la liquidez en la Micro financiera Progres, Lurigancho Chosica 2021?

Como justificación teórica se da por la utilización de las teorías detalladas siendo la administración de cobros y la liquidez aquello contribuirá para fortalecer y engrandecer la comprensión del tema, que se aprovechará de referencias para próximas investigaciones.

En la justificación metodológica, el proceso de este trabajo presento instrumentos que ayudará para someter hipótesis planteada, y permitir localizar si se encuentra un efecto entre las variables trabajadas.

En justificación práctica, la investigación se lleva a cabo con el mismo proceso de evaluar la analogía entre la dirección de cobros y la liquidez, es por ello que está la necesidad de perfeccionar la dirección de los procesos de cobranza en las entidades de crédito. Por este motivo, la empresa, conozca

por medio de la hipótesis lo que ocasiona este hecho.

En la justificación social, se dio a la entidad como conocimiento el desarrollo de la inspección de los créditos por cobrar en función de la óptima liquidez, mencionando que direccionar adecuadamente las cuentas por cobrar permite a la entidad disponer de liquidez para cubrir sus responsabilidades.

Se formuló el objetivo general:

Demostrar la relación entre la gestión de cobranza y la liquidez en la Microfinanciera Progres, Lurigancho Chosica 2021.

Por otro lado, tenemos los objetivos específicos:

- Identificar la relación entre la política de crédito y cobranza la liquidez en laMicro financiera Progres, Lurigancho Chosica 2021.
- Identificar la relación entre la cartera morosa y la liquidez en la Microfinanciera Progres, Lurigancho Chosica 2021.
- Identificar la relación entre proceso de cobranza y la liquidez en la Microfinanciera Chosica 2021.

Este estudio tiene como hipótesis general:

La gestión de cobranza se relaciona con la liquidez en la micro financieraProgres, Lurigancho Chosica 2021.

Por otro lado se muestra las hipótesis específicas:

- Existe relación entre la política de crédito y cobranza y la liquidez en laMicro financiera Progres, Lurigancho Chosica 2021.
- Existe relación entre la cartera morosa y la liquidez en la Micro financieraProgres, Lurigancho Chosica 2021.
- Existe relación entre la proceso de cobranza y la liquidez en la Micro financiera Progres, Lurigancho Chosica 2021.

II. MARCO TEÓRICO

De acuerdo a las teorías necesarias, se utilizó trabajos previos, siendo estas las siguientes investigaciones internacionales:

Según los autores Armijos Y Oña (2015), en su investigación titulada *Gestión para el otorgamiento de créditos y cobros como medida de recuperación de créditos en la Coopac San Miguel de los Bancos, Quito, periodo 2014*. La finalidad es determinar si la gestión de cobranza influye en la liquidez. El trabajo de investigación tuvo un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal. La población es la cartera de los analistas de crédito de la entidad Coopac San Miguel. Por cuanto se realiza una encuesta a los consumidores y entrevista al personal de ventas. Una población infinita, con una muestra de 376 personas y cuyas respuestas fueron estudiadas en el sistema estadístico SPSS 24, los resultados obtenidos donde se determinó la correlación positiva muy fuerte Rho Spearman de 0.839 mostrando el valor de importancia de 0.05, donde se concluyó la fiabilidad. Se concluyó, que el efecto de morosidad genera la falta de liquidez en una entidad.

Como menciona Guzmán (2018), en su indagación reconocida *La cartera por cobrar y la liquidez en la institución colombiana andes*. Se obtuvo como objetivo apreciar el efecto de la gestión de cobranza en la liquidez. El método de la investigación es de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental. Por instrumento de cuestionario se consideró 16 preguntas que se calcularon por la escala de Likert. Se tomó como muestra a 168 usuarios y 10 trabajadores del banco, para la recaudación de los fundamentos se utilizó el cuestionario ya aprobado, la información fue obtenida por medio del SPSS V23. Los principales resultados fueron que, si consta una correlación positiva muy fuerte Rho Spearman de 0.855 con un nivel de importancia 0.05. En conclusión, una inadecuada gestión de cobranza genera inestabilidad económica para afrontar las deudas por falta de liquidez.

Según Caiza (2017), en su trabajo titulada *La gestión crediticia y el nivel de utilidad de la Coopac Corambato, Ambato, periodo 2010*. Su intención principal fue determinar y evaluar las variables buscando una conexión entre

ellas. Su método de investigación fue científico e hipotético deductivo, con el diseño correlaciona no experimental, para estudiar la relación que adquieren ambas variables. Se ensayó con una cantidad censal de 100 personas, las cuales son personificadas por los contribuyentes de la financiera – Lima, Perú. Se manejó la técnica de la encuesta en la investigación siendo la herramienta el cuestionario, por medio el software SPSS V.23. Los primordiales efectos de la indagación fueron que, si existe una correlación positiva considerable del Rho de Spearman 0.680 y con un nivel de significancia $0,000 < 0.05$. Posteriormente, el resultado indico que la administración de los balances por cobrar se afecta con la liquidez.

Como menciona Altamirano (2016), en su estudio realizado titulada *El riesgo de crédito y la solvencia de la Coopac Unión Popular, 2015*. Tuvo como propósito planificar normativas de créditos y cobros para recuperación e inspección de los títulos de crédito. El tipo de investigación fue de representación no experimental con diseño transaccional, descriptivo, de tipo cuantitativo y cualitativo. Se aplicó una muestra de 30 colaboradores. La herramienta que se aplicó es una encuesta que está compuesto por 20 ítems empleando el cuestionario tipo de Likert, precedentemente las consultas estuvieron estudiadas en el SPSS 24. Los principales resultados fueron que, existe una correlación positiva media a través del Rho Spearman de 0,765 con un nivel de importancia menor al margen de error 0.000. $< 0,05$. Finalmente concluyo que si hay una buena gestión de cobranza la liquidez será eficiente para cubrir en el momento indicado.

Según Zamora (2017), en su investigación titulada *Procesos de cobranza del área de créditos y el logro de los objetivos de la Coopac OSCUL, Ambato, periodo 2011*. Su método no experimental transversal y descriptivo correlacional. Se tuvo una población infinita y utilizando el muestreo por conveniencia, se seleccionaron 100 sujetos como muestra, validado por el juicio de expertos, además de un estudio tipo Likert a través del programa SPSS 25 lo cual ayudo a saber la confiabilidad de las preguntas. Los resultados principales fueron que, si existe correlación positiva muy fuerte Rho Spearman de 0.805 con un nivel de importancia 0.05. En este estudio se

consiguió la relación característica entre la administración de recaudación y la liquidez de la compañía.

A nivel nacional según Flores (2017) en su investigación titulada *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en el nivel de liquidez de la empresa Unipersonal transportista distribuidor de combustible y lubricantes en la ciudad de Tacna, año 2015*. Tuvo como objetivo principal determinar cómo influye la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa. La metodología utilizada es aplicada, de diseño no experimental, La muestra es de 8 colaboradores del área de cobranza. También se realizó una recolección de datos, utilizando una estadística descriptiva correlacional donde fueron estudiadas en el sistema estadístico SPSS, mostrando el resultado de nivel de confiabilidad del cuestionario de la escala de Likert. Los principales resultados fueron obtenidos según el coeficiente de correlación del Spearman, se tuvo una analogía de 0,684, afirmando que hay una afinidad positiva, teniendo un nivel menor de 0,005. Concluyo que las carteras por recaudar intervienen en la liquidez de una entidad.

Según Ruiz (2018), en su estudio de trabajo titulado *El área de crédito y cobranza y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri del Perú S.A.C en la ciudad de Lima en el periodo 2013 – 2015*. La metodología aplicada es de investigación cuantitativa descriptiva de corte transversal con una muestra de 62 personas de las cuales sus respuestas fueron procesadas en el estadístico spss, se usó el Rho de Spearman 0,765 con un nivel de significancia de 0.003, donde se evidencia la semejanza entre la administración financiera de solvencias y cobranza y morosidad. concluyendo que la entidad cuenta con problemas de gestión financiera en las cuentas por cobrar, teniendo una relación inversa entre ambas variables.

Según Ayala (2019) en sus tesis *Gestión de cobranza y su influencia en la liquidez de la empresa clínica Limatambo Cajamarca S.A.C en el año 2017*, tuvo como objetivo general mostrar si la gestión de cobranza influye en la liquidez de la empresa. La metodología de investigación es de tipo aplicada, de nivel cualitativo, correlacional. La población fue compuesta por 5 participantes,

siendo igual que la muestra. La técnica e instrumento usado es la encuesta y el análisis documental. Se usó el programa SPSS 19, donde se obtuvo una relación positiva moderada de Rho de Spearman de 0,667, siendo el nivel de significancia mayor a 0,005. Concluyo que la dirección de cobranza se relaciona con la liquidez, por lo que se debe realizar procedimientos adecuados para que se vea reflejado positivamente en los estados financieros.

Según Encinas (2019), en su investigación Gestión de cobranza y la recuperación de la cartera morosa del servicio postpago de telefónica del Perú S.A.A. en su zonal Tacna, periodo 2014-2017, la metodología aplicada es de nivel correlacional de diseño no experimental de corte transversal. La población está compuesta por 34 personas de la entidad, siendo procesada la información a través de la escala de Likert. Se usó el Rho de Sparman con un resultado de 0,526 y 0,586 de ambas variables. Como conclusión menciona que los aspectos de la morosidad están relacionados de manera directa con la gestión de cobranza.

Según Mariños, Culqui y Quispe (2019), en su investigación titulada Análisis de los créditos y cobranzas que mejoran la liquidez en la empresa Agencias de viajes Tours SAC en el 2017. El método utilizado es de enfoque cuantitativo-cualitativo, donde uso un modelo de 20 colaboradores, usando la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario. Donde el alfa de Cronbrach fue de 0,8177, quiere decir que es altamente confiable. Finalmente se concluye que la empresa cuenta con procesos de cobranza, pero no hay una adecuada gestión para cumplir con los objetos esperados.

Para fortalecer la investigación se presenta las siguientes bases teóricas acerca de la primera variable: Gestión de cobranza.

Según Arréstegui (2018). En definición es un conjunto de acciones sistemáticas que buscan tener una dirección de cobranza de toda entidad. Quiere decir aplicar procesos para la recuperación de dinero que se tenía programado disponer, generar regularizaciones de cuentas por cobrar y esa deuda se haga efecto para la entidad.

Es decir, la gestión de cobranza es un proceso que se realiza dentro de

toda entidad financiera, es por ello que existe un área determinada para dar seguimiento a los créditos colocado, esta área de suma importancia porque permitirá darle soporte para tener una adecuada liquidez, y por consiguiente tener rentabilidad, esto de la mano de los colaboradores que tienen conocimiento para aplicar estrategias de recuperación de créditos vencidos.

Por otro lado, Rhoades (2018), menciona que toda entidad financiera debe aplicar una evaluación fina para no tener que acceder a un área de cobranza, es por ello que radica la importancia de la administración de riesgos, y más cuando son clientes nuevos, ya que no se conoce a profundidad los antecedentes, por ello el análisis y la colocación de crédito a la persona indicada es el éxito de toda entidad financiera. Así también Kajola, Adedeji, Olabisi y Babatolu (2018), mencionan que las organizaciones eficientes reconocen que el factor que lleva al éxito es realizar una gestión de calidad, por ello que las entidades establecen objetivos y metas sobre todo en la recuperación de mora, por lo que es más importante para la estabilidad de la entidad.

Es decir, el colaborador al realizar su labor se debe centrar en proporcionar mayor valor al análisis, para cumplir los objetivos y no sobregirarse en costos, brindando crecimiento y beneficios por los intereses esperados. Para Arvidsson (2016), El área de cobranza requiere tener personal con alta capacidad de negociación, por lo que cobrar no solo es afrontar al deudor de manera ruda, sino que más bien de manera estratégica, con el fin de hacer efectiva la cobranza y sobre todo la iniciativa de poder regularizar la deuda sin llegar a un área legal, que para ello se requiere esperar más de un año para ese procedimiento.

Las entidades buscan generar ingresos y ganancias en corto tiempo, es por ello que también buscan cubrir sus responsabilidades a través de la liquidez que se requiere, y por ello que el sistema financiero se busca recuperar un crédito para que la liquidez sea en el momento preciso tal y como lo menciona el siguiente autor. El área de cobranza debe estar compuesto por personas del área legal para hacer más rápida el procedimiento y el deudor con mucho temor genere el pago a la brevedad posible, teniendo en cuenta que desde que se generó un día de mora ya tiene un costo para la entidad, por lo

que no se recupera el efectivo en el plazo determinado y lo otro es que se requiere de hacer pago al personal para gestionar un cobro que toma más tiempo y dinero (Bartuseviciene & Sakalyte 2013, p. 51).

Por otro lado, efectuar una adecuada cartera permitirá obtener liquidez de manera rápida y sana. Por ello la gestión de cobranza es necesaria e importante para no recuperar el dinero en un largo tiempo generando desperfectos en el resultado.

Para Gartenstein (2019), La planificación efectiva para gestionar y recuperar créditos perdidos es el punto de partida de toda área de cobranza.

Por ello Sbarcea (2017), indica que realizar gestión de cobranza de manera efectiva requiere tener la información en primer lugar, como los antecedentes del cliente a nivel general para poder afrontar la cobranza de manera real.

Goriel (2019), menciona que Los flujos de trabajo optimizados obtenidos a través de la participación permiten al personal el tiempo para desarrollar y solidificar planes para el crecimiento y la sostenibilidad a largo plazo. Para Hannon Library, la sostenibilidad a largo plazo incluye abordar una colección en crecimiento que requerirá espacio físico adicional y la preservación de los materiales audiovisuales. Las oportunidades de crecimiento incluyen la incorporación de materiales nativos

digitales y la tecnología, las habilidades y el espacio necesarios para mantenerlos. Cada una de estas actividades requiere tiempo del personal para identificar los recursos esenciales y construir una red de colaboradores clave que son cruciales para mantener en el futuro.

En la publicación *the global voice of quality* (2019), Menciona que: Los resultados adecuados se determinan como esfuerzos continuos para definir estándares y procesos que involucren y relacionen a los colaboradores de tal manera que cubran la gestión adecuada de una cobranza, ya que requiere bastante estrategia para recuperar el saldo vencido.

Por otro lado, las políticas de créditos son importantes para colocar un crédito, así como las políticas de cobranza, que se requiere un filtro muy fino para la recuperación de las deudas por cobrar, para mantener una cartera

saludable y rentable para la entidad. Atraer clientes no solo se refiere a dar créditos, es indispensable cubrir las expectativas y formar una vinculación fuerte y duradera para que muestren sus capacidades y voluntad de pago (Captación de clientes, 2015). Esto quiere decir si hablamos de cliente y empresa decimos que captar es hacer visitas, dedicar tiempo a preparar propuestas, etc., y todo esto necesita de un trabajo eficiente haciendo uso todas las herramientas que brinda la empresa.

Por ello Luga (2006) citado por Sbarcea (2017), menciona que un crédito que fue mal colocado, desde el momento que desembolso ya es una mora existente por que no se generó de manera adecuada una evaluación y sobre todo un buen análisis, es decir para que una cartera de clientes sea completamente sana se requiere de arduo análisis y criterio para definir montos y créditos a una persona (p. 172).

El objetivo general del área de cobranza es la recuperación de un crédito vencido, por ello es importante que toda entidad tenga un proceso de cobranza bien definido con el fin de cumplir los objetivos y brindar a la entidad seguridad de recuperación y solides en las carteras de créditos (Tanner Allison, 2019, párr. 2).

Con respecto a la segunda variable, según Wild, Subramanyan y Halsey (2014), nos informa que, la liquidez es una de las oportunidades que tiene una compañía de obtener efectivo a corto plazo y poder enfrentar los compromisos financieros que se presente (p. 135)

Morales y Morales (2014), mencionan que la liquidez es un efecto de falta de disposición de efectivo, por una inadecuada gestión para recolectar el dinero que se tenía planificado obtener, en otras palabras, la liquidez es el dinero para afrontar las deudas de toda entidad y con ello cubrir gastos y presupuestos, si en caso no habría disposición sería un tema económico para afrontar las responsabilidades.

Cuando se menciona de liquidez, se trata del dinero disponible de una entidad para poder hacer de uso de ello, en el momento que se requiera sin necesidad de algún inconveniente para disponerlo. Ya que toda entidad requiere disponibilidad de efectivo para hacer frente a los compromisos y de ello depende la continuidad de la empresa.

Por otro lado, en una publicación de Shane Barke define como liquidez, al efecto de disposición de dinero, sin necesidad de angustia para la entidad, sobre todo en entidades financieras que es un capital de trabajo, por ello es la importancia de recuperar los créditos colocados, siendo ello el mismo dinero que se estaría generando o colocando a los nuevos solicitantes, ya que ahí se recupera con intereses. La liquidez requiere énfasis y gestión para beneficios de la entidad (Evergreen customer acquisition strategies to acquire new customers instantly, 2016, párr. 1).

En una entidad financiera se es necesario prever, para obtener el dinero en el momento adecuado con el fin de afrontar las responsabilidades financieras y poder seguir en marcha sin inconvenientes, llegando a cubrir los gastos que toda entidad requiera.

Diversas entidades han caído en quiebra por la falta de liquidez, ya que es un inicio de que la empresa no marcha bien. Por lo que, si no tiene para cubrir sus responsabilidades fiscales, no tiene rentabilidad. Es decir que la empresa estaría pasando a un proceso de banca rota (Ciotti, 2018). Es ahí donde se tiene que tomar decisiones severas para afrontar dicha situación. Mientras que se cubran los gastos permitirá a la entidad seguir sumergiéndose en crecimiento y éxito.

Toda entidad requiere disponibilidad de efectivo para hacer frente a los compromisos y de ello depende la continuidad de la empresa, tal como lo menciona Sbarce (2017), que la liquidez de las empresas prorratea el nivel de capacidad que tiene para pagar sus costos a mediano plazo, por ello es el estudio de activos y pasivos corrientes, que serán necesarios para la entidad. Cabe recalcar que, si una entidad no tiene disposición para hacer frente a sus obligaciones, no tiene una dirección de futuro más una ida a corto plazo, ya sea porque tiene un alto crecimiento de personas que aún tienen deuda o pendientes con la empresa, o porque la rentabilidad es inferior, así como las ventas disminuyen o casos como el desarrollo inadecuado de las actividades que son de apoyo para la adquisición de la liquidez.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

3.1.1. Enfoque

La investigación se desplegó por intermedio del enfoque cuantitativo, porque se empleó dos variables medidas mediante el cuestionario que permitió la recaudación de información.

Para Bautista y Fernández (2014), mencionan que el enfoque cuantitativo implica recopilar información para comprobar la hipótesis, teniendo como respaldola medición numérica, así como también el realizar un estudio estadístico, para determinar estándares de conducta y corroborar diversas especulaciones. Quiere decir que se aplica una escala a las variables donde se le asigna unos valores numéricos para la así analizar la correlación de dos temas.

3.1.2. Tipo

El trabajo fue de tipo aplicada, porque empezó de teorías de investigación y abordó el contexto de la problemática del estudio con la intención plantear salidas o sugerencias institucionales.

Según Palomino Peña, Zevallos y Horizano (2015), mencionan que el tipo de estudio es aplicado donde buscan la solución de los problemas que a quejan las organizaciones y aplicar la investigación propuesta. Por lo tanto, se da entender que la investigación es aplicada para mejorar y poner en práctica la realidad problemática del estudio.

Según (2017), presenta que, este tipo de estudio es fundamental ya que persigue el crecimiento de los conocimientos concebidos para obtener una salida a la dificultad en delimitado.

3.1.3. Nivel

El nivel fue correlacional, ya que obtuvo como propósito calcular la magnitud de correlación entre las variables ensayadas.

Como explica Fernández (2016), menciona que el estudio correlacional indaga medir el nivel de incidencia que tienen. Porque cada vez que se

relacionan las variables gestión de cobranza y liquidez, ya sea encampo o clientes que vienen a la entidad, se ven plasmadas en la realización de la investigación, siendo como objetivo describir y analizar las relaciones de las variables en un solo momento.

3.1.4. Diseño

La importancia del diseño no experimental, se debe porque no se aplica modificación alguna de las variables planteadas (Hernández et al. 2016). De acuerdo, a lo mencionado, es no experimental, puesto que no se trastorna ninguna variable. Además, siendo de un corte transversal como indica Rodríguez y Mendivelso (2018), señalan que el diseño transversal suele contener sujetos con y sin la necesidad de estar en un tiempo delimitado y en esta clase de diseño el observador no ejecuta ningún tipo de participación.

3.2 Variables y operacionalización

De acuerdo con Jumoke (2017), manifiesta que al realizar una investigación se requiere de factores medibles que están sujetos a cambios a causa de situaciones, lo cual se denominan variables siendo el foco del estudio.

Para la siguiente investigación se consideró variables cualitativas con un enfoque cuantitativo. Ahmad, Wasim, Irfan y Gogoi (2019), sintetizan que las variables cualitativas se utilizan para conseguir una comprensión minuciosa del comportamiento, la experiencia y las actitudes mediante la observación y la interpretación.

Gestión de cobranza

Como definición conceptual de gestión de cobranza se presenta la siguiente cita: Según Arréstegui (2018). En definición es un conjunto de acciones sistemáticas que buscan tener una dirección de cobranza de toda entidad.

Definición operacional, la gestión de cobranza se midió bajo tres dimensiones principales las cuales son política de crédito y cobranza, cartera morosa y proceso de cobranza. Donde uno a uno mantiene tres indicadores para ser medidas con el instrumento de la escala Likert.

Liquidez

Definición conceptual, en nuestra segunda variable liquidez, según Wild, Subramanyan y Halsey (2017), nos da a conocer que, el termino liquidez es un factor importante que posee una empresa de conseguir efectivo a corto plazo y poder afrontar los compromisos financieros que se atraviere (p. 135).

En ambas variables la escala de medición es ordinal, según Hernández et, al. (2015) indica: “existen categorías, ante ello imponen ordenes ya sea de mayor a menor [tanto] las categorías si indican jerarquía” (p. 215).

Definición operacional, la liquidez se calculó bajo las siguientes dimensiones, capacidad de pago, dinero en efectivo y ratio de liquidez. Se recolecto la información a traes del cuestionario usando una escala de Likert.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Carrasco (2016), da a conocer que la ciudad es la totalidad del conjunto de cada unidad de análisis que corresponden al espacio donde se despliega la investigación. Quiere decir, que es un grupo de piezas que sirve de base para desarrollar una investigación.

La población a estudiar fue establecida por 32 colaboradores de Progres. Dicha población estuvo compuesta entre el área administrativa, área de negociosy operaciones.

3.3.2 Criterios de selección

3.3.2.1 Inclusión

Para la investigación se incluyó a colaboradores del área de Negocios, de operaciones, administrativos de la empresa Progres.

3.3.2.2 Exclusión

Para el estudio se excluyó a colaboradores que no pertenecen al área de negocios, área de operaciones, y área administrativa de la empresa Progres.

3.3.3 Muestra

Como señala Alarcón, García y Villalobos (2012), la muestra se llama censal debido a que se utiliza la población en general, ya que es de menor número y sobre todo manejable.

Para Hernández et al. (2014), indica que son una población de cosas o personas que se considere representativos de la población (p.180). Debido a que se trabajó con el total de la población que fueron 32 colaboradores ésta se consideró como una muestra censal.

3.3.4 Unidad de análisis

En este aspecto la unidad de investigación estuvo considerada por cada persona de la empresa Microfinanciera Progres, ya que pertenecen al estudio de indagación.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica

La estrategia manejada fue la encuesta, esto nos dejó el acceso al seguimiento de la investigación.

Para Tamayo (2014), indica lo siguiente, que la forma de recolectar datos es el aspecto esencial de un diseño de investigación. Por consiguiente, esta técnica permite obtener información para el análisis y aplicación de la investigación.

3.4.2 Instrumento

El cuestionario estuvo conformado por 36 ítems, de las cuales 18 ítems estuvieron determinados por preguntas de la primera variable, así como para la segunda variable fue determinado por 18 ítems, cada pregunta fue mediada con la escala de Likert, siendo mediadas a través de 5 alternativas. Y así el instrumento fue medible y las preguntas fueron cerradas.

Según Baena (2017), determina que la medición para una investigación es a través del cuestionario, por lo que es relevante el instrumento de preguntas para la recolección de datos y lo más importante que estas puedan ser medibles.

Tabla 1

Técnica e instrumento de recolección de datos

Variables	Técnicas	Instrumento
Gestión de cobranzas	Encuesta	Cuestionario
Liquidez	Encuesta	Cuestionario

Validez

Fue realizada por tres docentes expertos en la materia que se hicieron responsables de aprobar el cuestionario.

Así mismo, Sánchez, Reyes y Mejía (2015), mencionan que este tipo de factor es la herramienta que mide lo que se pretende controlar, siendo el objetivo la viabilidad del instrumento a usar en la investigación. Dado esto, existen tres tipos de Validez.

Tabla 2

Información de expertos

Datos de los expertos validadores	
Experto 1	Dr. Bardales Cardenas Miguel
Experto 2	Mg. Masias Fernández Mery Gemeli
Experto 3	Mg. Farro Ruiz Lizet Malena

Tabla 3*Validación por los expertos: Gestión de cobranzas*

Criterios	Exp.1	Exp.2	Exp.3	Total
Claridad	85%	85%	88%	258%
Objetividad	88%	88%	92%	268%
Pertinencia	85%	85%	85%	255%
Actualidad	90%	90%	90%	270%
Organización	90%	90%	90%	270%
Suficiencia	85%	85%	86%	256%
Intencionalidad	78%	85%	90%	253%
consistencia	84%	86%	84%	254%
Coherencia	85%	85%	85%	255%
Metodología	90%	90%	90%	270%
			Total	2609%
			CV	87.05%

Interpretación:

Se observa en la tabla 3 la validez de los 3 expertos en el área se logró como consecuencia un promedio de 87.05% esto nos indica que la fiabilidad es muy alta considerando de excelente para continuar con la investigación.

Tabla 4*Validación por los expertos: Liquidez*

Criterios	Exp.1	Exp.2	Exp.3	Total
Claridad	85%	85%	85%	255%
Objetividad	87%	87%	91%	265%
Pertinencia	85%	85%	88%	258%
Actualidad	90%	90%	90%	270%
Organización	90%	90%	90%	270%
Suficiencia	85%	85%	85%	255%
Intencionalidad	85%	85%	85%	255%
Consistencia	87%	85%	82%	254%
Coherencia	86%	85%	92%	253%
Metodología	90%	90%	92%	272%
			Total,	2607%
			CV	86.89%

Interpretación:

Se refleja en la siguiente tala 3, la validez de los 3 especializados en la materia se alcanzó como efecto un promedio de 86.89% esto nos indica que la fiabilidad es muy alta considerando de excelente para continuar con la investigación.

Confiabilidad

En función a Hernández et. al. (2016), menciona que, la confiabilidad se analiza a través de los instrumentos que se utilizaron, teniendo un rango o escala para determinar dicha confiabilidad. Por consiguiente, para que el instrumento sea confiable, es necesario que el resultado debe estar dentro del rango de 0.61 a un rango 1.00, por lo que se usó la escala de medición de Alfa de Cronbach.

Por otro lado, Egun yTawakuma (2016) indica que es la medida mediantela fiabilidad que asume los ítems que se mide bajo constructo, el valor del alfa es vinculada entre sí.

Tabla 5

Estadística de fiabilidad general

Alfa de Cronbach	N de elementos
,952	36

Los resultados adquiridos a traes del alfa de Cronbach, muestra una fiabilidad de 0.952, es decir, el coeficiente es alta y adecuada para aplicarla.

Tabla 6

Estadística de fiabilidad: Gestión de cobranzas

Alfa de Cronbach	N de elementos
,903	18

Los resultados adquiridos a traes del alfa de Cronbach, muestra una fiabilidad de 0.903 de la gestión de cobranza, es decir el coeficiente es alta y adecuada para aplicarla.

Tabla 7

Estadística de fiabilidad: Liquidez

Alfa de Cronbach	N de elementos
,900	18

Los resultados adquiridos a través del alfa de Cronbach, pauta una fiabilidad de 0.900 de la liquidez, el coeficiente es alta y adecuada para emplearla.

3.5 Procedimiento

El método aplicado es el estadístico a través del instrumento utilizado que fue el cuestionario, se aplicó a una población de 32 personas, siendo estos trabajadores de la entidad donde se aplicó en la investigación. La conformación del cuestionario fue de 36 preguntas con una escala de Likert, todo procesado a un Excel, para luego esa información fue analizado a través del SPSS V.25 con el fin de obtener confiabilidad.

3.6 Método de análisis de dato

En la investigación se usó el SPS Statistics de la versión 25, donde se recibió un resultado a través de datos estadísticos para ser estudiado, tanto de manera genérica como global, teniendo así la correlación a determinarse de ambas variables, en conjunto con el estadístico de correlación de Person y el coeficiente Rho de Sperman, siendo ello todo el método que se analizó con los datos recopilados.

3.6.1 Análisis de datos descriptivo

La estadística descriptiva reúne y analiza datos con el fin de poder ordenar y presentar la información de forma objetiva y útil.

Para Balladares y Espinoza (2018), mencionan que la estadística descriptiva: "está compuesta con métodos y técnicas para la adquirir, mostrar y estudiar los datos " (p. 27).

Este tipo de estudio se aplica para poder medir y en la vida diaria se

necesita precisar, manejar, ordenar y tener un resultado concreto.

3.6.2 Análisis de datos inferencial

De acuerdo a Hernández et. al. (2015), menciona que es para examinar conjeturas planteadas y estimar medidas.

3.7 Aspectos éticos

Para este estudio se recolectó información de diversas fuentes y autores, sin algúncambio al contenido usado ya que es un derecho de autor. El trabajo se realizó bajo la ética profesional, así también se obtuvo información con responsabilidad al momento de recoger datos internos de la entidad Progresá. Finalmente, para esta investigación no se requiere información de los colaboradores de la entidad, y por consiguiente se realizó un proceso para la obtención de información cumpliendo los principios éticos y la norma APA.

IV. RESULTADOS

4.1 Estadística descriptiva

Tabla 8

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido
Nunca	1	5,4	5,4
Casi nunca	4	31,0	31,0
A veces	7	36,3	36,3
Casi siempre	15	27,4	27,4
Total	32	100,0	100,0

Resultado descriptivo de la primera variable: Gestión de cobranza

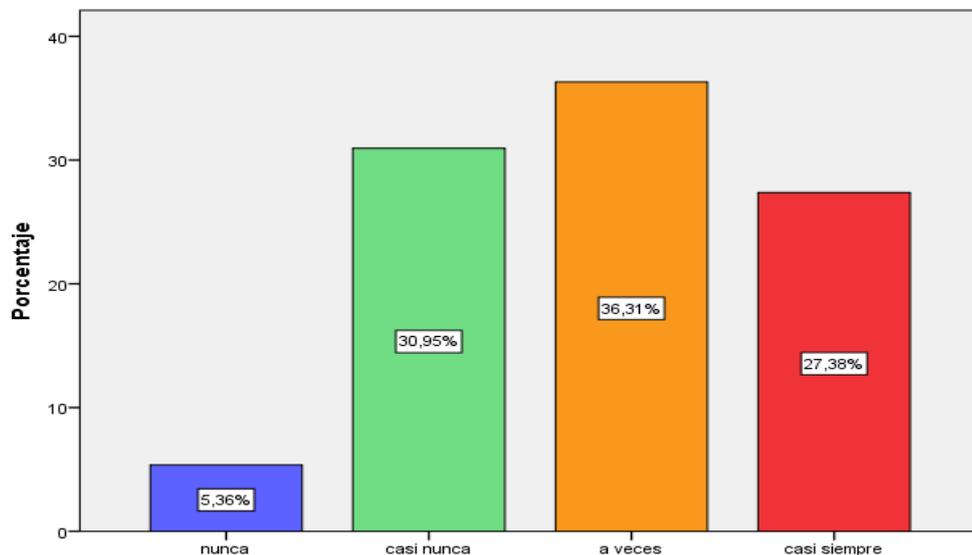


Figura 1. Gestión de cobranzas

Interpretación:

Por medio de la tabla 8 y figura 1, los resultados obtenidos de los 32 colaboradores encuestados de la empresa progres, Lurigancho Chosica 2021., el 36,3 % afirman que a veces están de acuerdo con la gestión de cobranza que se realiza, por otro lado, el 31% afirma que casi nunca está de acuerdo, mientras que el 27,4 % afirma que casi siempre es de acuerdo con lo establecido y 5,4 % afirma que casi nunca está de acuerdo con el procedimiento ineficiente que realiza progres. Finalmente, se muestra que la gestión de cobranza permite a la entidad tener liquidez y cumplir con sus responsabilidades internas y externas.

Tabla 9

Resultado descriptivo de la segunda variable: Liquidez

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido
Nunca	1	4,8	4,8
Casi nunca	4	44,0	44,0
A veces	6	20,8	20,8
Casi siempre	3	25,0	25,0
Siempre	18	5,4	5,4
Total	32	100,0	100,0

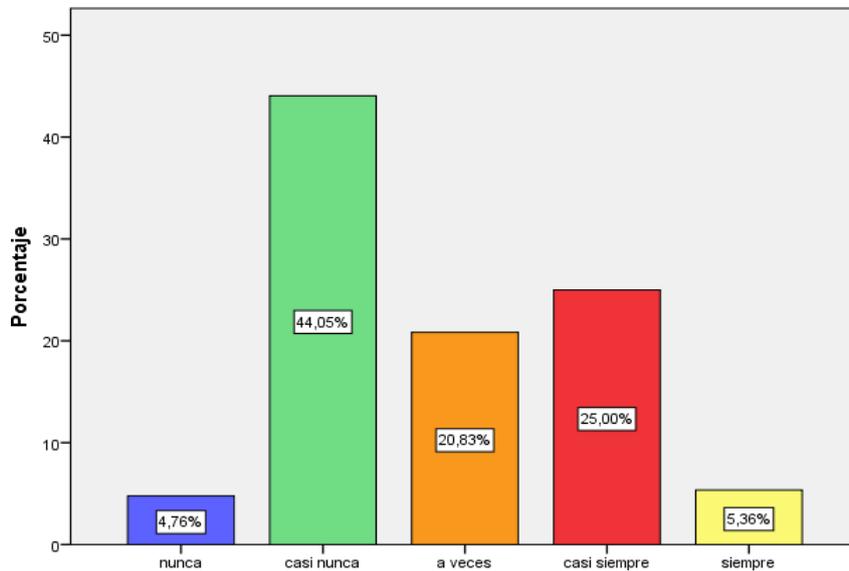


Figura 2. Liquidez

Interpretación:

Mediante la tabla 9 y figura 2, los resultados adquiridos de los 32 participantes encuestados en la empresa Progres, Lurigancho Chosica 2021. El 37,5 % afirman que a veces están de acuerdo. Por otro lado, el 31% afirma que casi siempre está de acuerdo, mientras que el 21, 4 % que casi nunca está de acuerdo con lo establecido, el 7,74 % que casi nunca está de acuerdo y el 2,38% siempre están de acuerdo. En consecuencia, con los resultados deducen que la liquidez es importante y necesario y que la gestión de cobranza permite que la entidad no tenga inconvenientes de falta de liquidez.

Figura 10

Resultados descriptivos de Política de crédito y cobranza

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido
Nunca	1	7,7	7,7
Casi nunca	2	21,4	21,4
A veces	4	37,5	37,5
Casi siempre	10	31,0	31,0
Siempre	15	2,4	2,4
Total	32	100,0	100,0

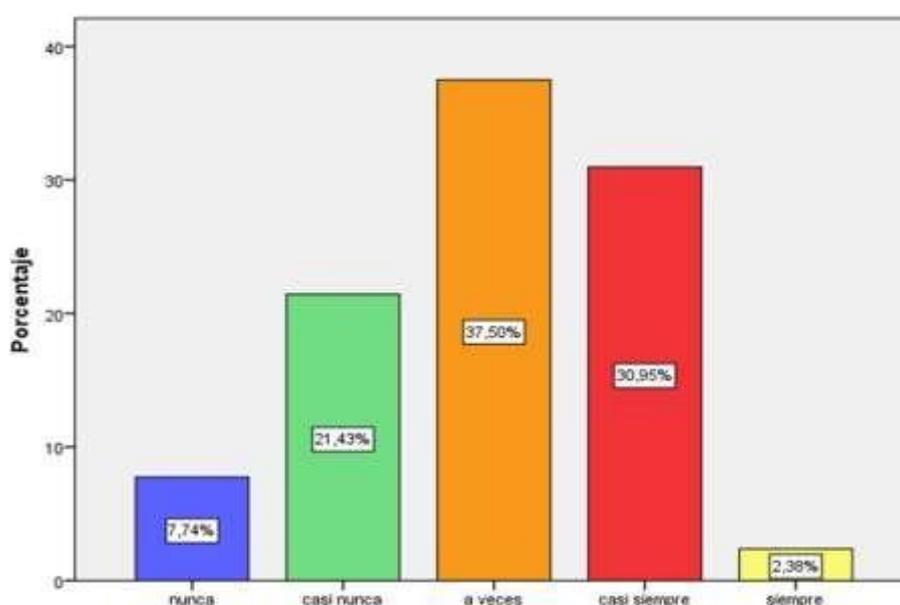


Figura 3. Política de crédito y cobranza

Interpretación:

Mediante la tabla 10 y la figura 3, se muestra los resultados obtenidos que se dio a 32 colaboradores encuestados de la entidad Progres, Lurigancho Chosica 2021. El 37,5 % afirman que a veces están de acuerdo con la política de cobranza que se realiza. Por otro lado, el 31% afirma que casi siempre está de acuerdo, mientras que el 21,4 % que casi nunca está de acuerdo con lo establecido, el 7,74 % que casi nunca está de acuerdo y el 2,38% siempre están de acuerdo con los procedimientos y políticas establecidas en la empresa.

Tabla 11

Resultados descriptivos de Cartera morosa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido
Nunca	1	7,7	7,7
Casi nunca	5	14,9	14,9
A veces	7	45,2	45,2
Casi siempre	9	25,6	25,6
Siempre	10	6,5	6,5
Total	32	100,0	100,0

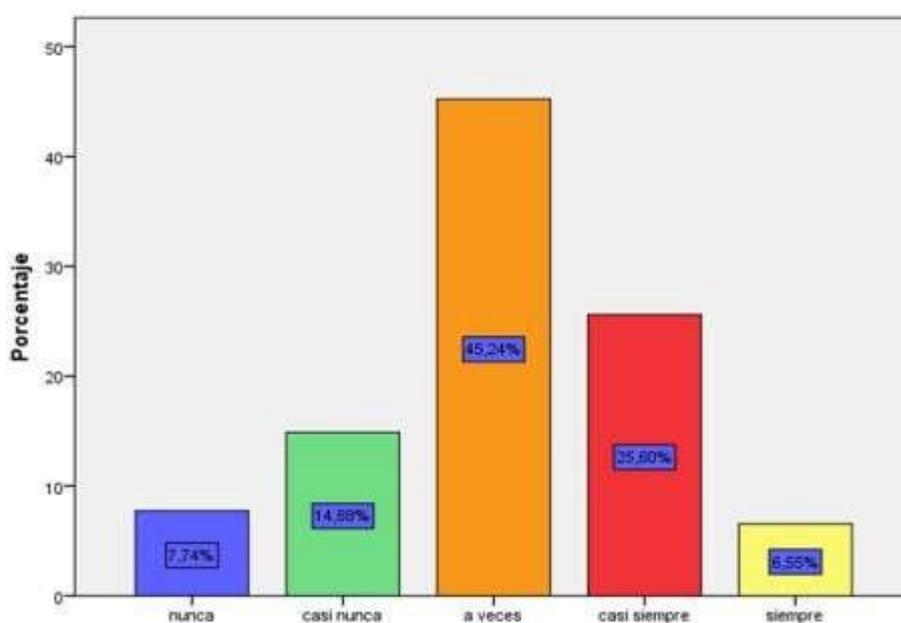


Figura 4. Cartera morosa

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 11 y la figura 4 obtenidos de 32 traajadores encuestados en la empresa Progresa., el 45,24 % afirman que a veces están de acuerdo con la gestión de la cartera morosa, por otro lado, el 25,60% afirma que casi siempre está de acuerdo, mientras que el 14, 88% que casi nunca está de acuerdo con la gestión, el 7,74 % que nunca está de acuerdo y el 6,55% siempre está de acuerdo con la gestión de la cartera morosa que se realiza en la entidad.

Tabla 12

Resultados descriptivos de proceso de cobranza

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido
Nunca	1	4,8	4,8
Casi nunca	16	44,0	44,0
A veces	5	20,8	20,8
Casi siempre	8	25,0	25,0
Siempre	2	5,4	5,4
Total	32	100,0	100,0

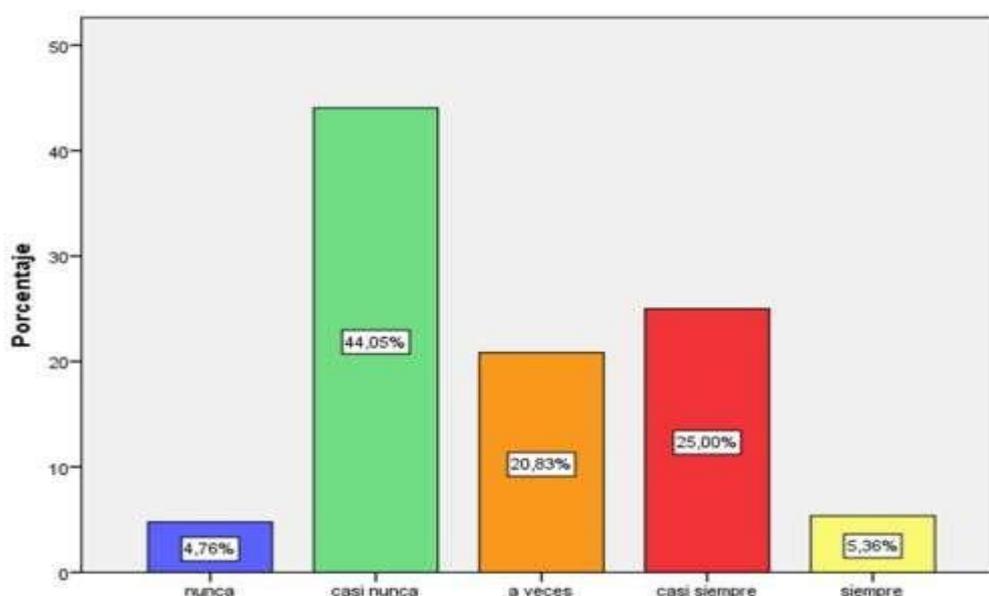


Figura 5. Proceso de cobranza

Interpretación:

Con respecto a la tala y figura presentada, se muestra que de los 32 trabajadores encuestados de la entidad Progres, Lurigancho Chosica 2019, el 44,05% afirman que casi nunca están de acuerdo con dar crédito sin observar el proceso de cobranza del cliente, por otro lado, el 25,00% afirma que casi afirma que casi siempre está de acuerdo, mientras que el 20, 83% que a veces está de acuerdo con lo establecido, el 5,36% siempre está de acuerdo y el 4,76% nunca está de acuerdo con el procedimiento de otorgar un crédito sin tomar en cuenta el proceso de cobranza

4.2 Estadística inferencial

4.2.1 Prueba de normalidad

Para esta prueba es significativo apreciar si los resultados tienen una conducta de distribución, ya sea paramétrica o no paramétrica al someter a la primera y segunda variables al estadístico de normalidad.

Para ello se cita a Hernández et al. (2014), donde indica que en este proceso se indaga saber el nivel de investigación que estuvo sometidas las dos variables, determinando si es o no paramétrica.

Hipótesis de Normalidad

- H_0 : La distribución es normal.
- H_1 : La distribución no es normal.

Resultado:

- Si el valor de sig. es ≥ 0.05 , se acepta la Hipótesis nula.
- Si el valor de Sig. es < 0.05 , se rechaza la Hipótesis nula.

Tabla 13

Cuadro de prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de cobranza	,257	32	,000	,836	32	,000
Liquidez	,249	32	,000	,851	32	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

De acuerdo a la información de la tabla, se acciono con la prueba de Shapiro Wilk, donde la significancia es es igual a 0.000, que es < 0.05 , se concluye que la muestra es no paramétrica y es por eso que se usa el estadístico de Rho Spearman para comprobar la hipótesis.

4.2.2 Prueba de Hipótesis

Como menciona Hernández et al. (2014), la prueba de hipótesis permite establecer la aceptación o el rechazo de una muestra.

De acuerdo a las hipótesis que se determinaron, se procesara a prueba con el objetivo de implantar si hay una similitud entre la primera y la segunda variable, siendo está determinada por un rango de relación que se medirá a través del estadístico SPSS 25. (Ver anexo 5).

Estrategia de prueba:

- Si el valor de sig. es ≥ 0.05 , se acepta la Hipótesis nula.
- Si el valor de Sig. es < 0.05 , se rechaza la Hipótesis nula.

Prueba de hipótesis general

Prueba de hipótesis Correlacional entre la gestión de cobranza y la liquidez en la Microfinanciera Progres.

- H0: No existe relación entre la gestión de cobranza y la liquidez en la Microfinanciera Progres, Lurigancho Chosica 2021.
- H1: Existe relación entre la gestión de cobranza y la liquidez en la Microfinanciera Progres, Lurigancho Chosica 2021.

Tabla 14

Prueba de hipótesis general

			Gestión de cobranza	Liquidez
Rhode Spearman	Gestión de cobranza	Coeficiente de correlación	1,000	,968**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	Liquidez	Coeficiente de correlación	,968**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

De acuerdo a los resultados, en la tala presentada de la correlación entre ambas variables, se muestra un rango de significancia de 0,000 menor a 0,05, siendo esto determinante para aceptar la hipótesis alterna, concluyendo que existe relación significativa entre la gestión de cobranza y la liquidez en la Micro financiera Progres, Lurigancho Chosica 2021, por lo que se otuo un 0,968 de Rho de Spearman, siendo esta una relación positiva muy fuerte.

Prueba de hipótesis específica

Prueba de hipótesis entre política de crédito y cobranza y la liquidez

- H₀: No existe relación entre la política de crédito y cobranza y la liquidez en laMicrofinanciera Progres, Lurigancho Chosica 2021.
- H₁: Existe relación entre la política de crédito y cobranza y la liquidez en laMicrofinanciera Progres, Lurigancho Chosica 2021.

Estrategia de prueba:

- Si el valor de sig. es ≥ 0.05 , se acepta la Hipótesis nula.
- Si el valor de Sig. es < 0.05 , se rechaza la Hipótesis nula.

Tabla 15

Prueba de Hipótesis entre política de crédito y cobranza y liquidez

		Gestión de cobranza	Liquidez
Rho de Spearman	Gestión de cobranza	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 ,835**
		N	32
	Liquidez	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,835** ,000
		N	32

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Según información de la tabla 15, se muestra que hubo una correlación positiva fuerte por lo que se obtuvo un Rho de Spearman de 0,835. Por lo tanto se comprueba que existe una correlación significativa, aceptando la hipótesis alterna ya que se obtuvo un coeficiente siendo esta menor a 0,05. Concluyendo que existe relación entre la política de crédito y cobranza y la liquidez en la microfinanciera Progres, Lurigancho Chosica 2021.

Prueba de hipótesis entre cartera morosa y liquidez

- H0: No existe relación entre la cartera morosa y la liquidez en la Microfinanciera Progres, Lurigancho Chosica 2021.
- H1: Existe relación entre la cartera morosa y la liquidez en la Microfinanciera Progres, Lurigancho Chosica 2021.

Estrategia de prueba:

- Si el valor de sig. es ≥ 0.05 , se acepta la Hipótesis nula.
- Si el valor de Sig. es < 0.05 , se rechaza la Hipótesis nula.

Tabla 16

Prueba de Hipótesis entre la cartera morosa y la liquidez

			Gestión de cobranza	Liquidez
Rho de Spearman	Gestión de cobranza	Coeficiente de correlación	1,000	,814**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	Liquidez	Coeficiente de correlación	,814**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Según información de la tabla 16, se muestra que hubo una correlación positiva fuerte por lo que se obtuvo un Rho de Spearman de 0,814. Por lo tanto, se comprueba que existe una correlación significativa, aceptando la hipótesis alterna ya que se obtuvo un coeficiente siendo esta menor a 0,05. Concluyendo que existe relación entre cartera morosa y la liquidez en la

microfinanciera Progres, Lurigancho Chosica 2021.

Prueba de hipótesis entre la proceso de cobranza y la liquidez

- H0: No existe relación entre el proceso de cobranza y la liquidez en la Microfinanciera Progres, Lurigancho Chosica 2021.
- H1: Existe relación entre el proceso de cobranza y la liquidez en la Microfinanciera Progres, Lurigancho Chosica 2021.

Estrategia de prueba:

Si el valor de Sig. es ≥ 0.05 , se acepta H0. Si el valor de Sig. es < 0.05 , se rechaza

Tabla 17

Prueba de hipótesis entre el proceso de cobranza y la liquidez

			Gestión de cobranza	Liquidez
Rho de Spearman	Gestión de cobranza	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,810**
		N	32	32
Rho de Spearman	Liquidez	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,810**	1,000
		N	32	32

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Según información de la tabla 17, se muestra que hubo una correlación positiva fuerte de acuerdo a los rangos, por lo que se obtuvo un Rho de Spearman de 0,810. Por lo tanto, se comprueba que existe una correlación significativa, aceptando la hipótesis alterna ya que se obtuvo un coeficiente siendo esta menor a 0,05. Concluyendo que existe relación entre el proceso de cobranza y la liquidez en la microfinanciera Progres, Lurigancho Chosica 2021.

V. DISCUSIÓN

En la presente investigación Se planteó que el objetivo general es determinar la relación que existe entre la gestión de cobranza y la liquidez en la microfinanciera Progres, Lurigancho Chosica 2021.

Los resultados que se obtuvieron muestran que existe una relación fuerte entre la primera y segunda variable, en consecuencia, se contrastara los resultados de acuerdo a los antecedentes utilizados. De acuerdo a la hipótesis general se demostró a traes de la prueba de Rho de Spearman que se rechaza la hipótesis nula con un niel de significancia bilateral de 0.000, siendo ambas variables de relación directa con una correlación obtenida de 0,968 teniendo como conclusión que se acepta la hipótesis de investigación. Estos resultados contrastados con Zamora (2017), en su investigación titulada Procesos de cobranza del área de créditos y el logro de los objetivos de la Coopac OSCUL, Ambato, periodo 2011, permiten coincidir con el resultado puesto que concluyo que lograr los objetivos de la entidad depende del personal, así también muestra un resultado de correlación positiva, a través del Rho de Spearman de 0.805. Así también Según Ruiz (2018), en sus estudio de trabajo titulado El área de crédito y cobranza y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri del Perú S.A.C en la ciudad de Lima en el periodo 2013 – 2015 coinciden, con un Rho de Sperman de 0.765 y un niel de significancia de 0.003 afirmando la hipótesis , ya que concluyo que el área de cobros y otorgamiento de crédito tiene un efecto en la liquidez de la entidad, porque mientras se genere una adecuada colocación de crédito y sobre todo el retorno del dinero permitirá a la entidad disponer de efectivo en el momento indicado para cubrir sus responsabilidad y obligaciones, así mismo permitirá tener mayor disponibilidad para ampliar la cartera con la liquidez adecuada. Debido a esto se cita a STINSON (2021) quien menciona que la administración del área de cobranza y la buena política permite a la entidad acceder a tener la disponibilidad de liquidez de una cartera que pudo ser incobrable, es por ello que se relacionan directamente.

Según el primer objetivo específico, se buscó establecer la correlación entre la política de cobranza y la liquidez en la microfinanciera Progres, Lurigancho

Chosica 2021. Los datos obtenidos muestran la relación positiva significativa, con un resultado de Rho de Spearman 0,814, mostrando que hay relación directa entre la dimensión política de cobranza y liquidez en la microfinanciera Progresá. Resultados que se comparados con Mariños, Culqui y Quispe (2019), en su investigación titulada Análisis de los créditos y cobranzas que mejoran la liquidez en la empresa Agencias viajes Tours SAC en el 2017. Donde se muestra los resultados de correlación de la Rho de Spearman de 0,657, con un nivel de significancia de 0.005, concluyendo que una adecuada gestión de créditos y cobranza permitirá llegar a los objetivos que tiene la entidad, mencionando que si aplica un proceso adecuado para la recuperación de créditos se obtendría liquidez necesaria, estos resultados permiten coincidir. De la misma forma concuerdan con Flores (2017) en su investigación titulada Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en el nivel de liquidez de la empresa Unipersonal transportista distribuidor de combustible y lubricantes en la ciudad de Tacna, año 2015. Por lo que se muestra un nivel de significancia de 0,000 y un Rho de Spearman de 0,684 mostrando que hay una relación directa entre la gestión por cuentas por cobrar y la liquidez, así mismo concluyo que la dirección de cobranza y crédito permiten realizar una adecuada administración para que la entidad obtenga liquidez necesaria. Siendo en ambos antecedentes una relación directa. Según Gupta y Schneider (2020) menciona que la política de crédito accede a facilitar la recuperación de la cartera morosa con el fin de mejorar y estabilizar la liquidez de una empresa que sobre todo su rubro es el préstamo de dinero.

Como segundo objetivo específico se quiere comprobar la relación que hay entre la cartera morosa y la liquidez en la microfinanciera Progresá. Los resultados que se obtuvieron a través del Rho de Spearman es de 0, 814 con un nivel de significancia de 0.000. Mostrando una correlación entre la cartera morosa y la liquidez. Es así que, se comparan con los antecedentes que concuerdan, como Armijos Y Oña (2015), en su investigación titulada Gestión para el otorgamiento de créditos y cobros como medida de recuperación de créditos en la Coopac San Miguel de los Bancos, Quito, periodo 2014. Quienes concluyeron que la recuperación de créditos en mora es recuperada gracias al proceso de coros de la empresa, esto indicando que existe una relación

positiva con un resultado de Rho de spearman de 0.839. Así también, Encinas (2019), en su investigación Gestión de cobranza y la recuperación de la cartera morosa del servicio postpago de telefónica del Perú S.A.A. en su zonal Tacna, periodo 2014-2017, quien concuerda y concluye de la misma forma, que un departamento de cobranza que este adecuadamente gestionada permite a que la cartera morosa disminuir y por ende que la liquidez esté presente sin inconvenientes. Se mostró un resultado de Rho de Spearman de 0,526 mostrando una relación en ambas teorías. Por otro lado, también se coincide con Caiza (2017), en su trabajo titulado La gestión crediticia y el nivel de utilidad de la Coopac Corambato, Ambato, periodo 2010, indica que la evaluación y sobre todo la cobranza permite resultados de utilidades óptimas que espera toda entidad, concluyendo que hay una relación directa entre ambas variables con un Rho de Spearman de 0.680. Es por ello que se cita a Bernhard (2016) quien indica que la morosidad en una cartera que afecta de manera directa al funcionamiento de la empresa, porque el dinero que se espera recuperar en el tiempo preciso es perjudicado por el impago del cliente, es ahí donde entra en juego importante el área de cobranza para aplicar todas las estrategias posibles y hacer efecto la recuperación de la cartera morosa.

En cuanto el tercer objetivo específico, se identificó la relación entre el proceso de cobranza y la liquidez en la Microfinanciera Progresá. Mediante la Prueba de Rho de Spearman de 0,810, demostrando el nivel de significancia es inferior a 0.05. Ante ello podemos indicar, que se refuta la hipótesis nula. Lo cual indica que hay una relación entre el proceso de cobranza y la liquidez. Estos resultados comparados con Guzmán (2018), en su tesis titulada La cartera por cobrar y la liquidez en la institución colombiana andes, coinciden por lo que concluyo que se requiere dar énfasis a la cartera por cobrar y créditos pendientes de pagos, porque influyen en la liquidez con la que cuenta la empresa, así mismo una correlación de las variables a través de la rho de spearman de 0,855, aceptando la hipótesis alterna. Así también Altamirano (2016), en su estudio realizado titulada El riesgo de crédito y la solvencia de la Coopac Unión Popular, 2015 Coinciden, Por lo que obtuvo un Rho de Spearman de 0.765 siendo una correlación positiva entre el riesgo de crédito y la solvencia. Concluyendo que si no se realiza el cobro adecuado y se

accede productos de crédito a personas con una mala calificación tendrá un efecto negativo en la liquidez de la empresa. Por otro lado, Ayala (2019) en sus tesis Gestión de cobranza y su influencia en la liquidez de la empresa clínica Limatambo Cajamarca S.A.C en el año 2017 Coincide, por lo que se obtuvo una correlación positiva moderada de Rho de Spearman de 0,667, siendo el nivel de significancia mayor a 0,005. Concluyo que la gestión de cobranza se relaciona de manera directa con la liquidez, por lo que se debe realizar procedimientos adecuados para que se vea reflejado positivamente en los estados financieros. Así menciona Alvarado (2020) quien indica que el proceso de cobranza es importante para evitar la morosidad en los clientes con el fin de que no afecte a las actividades, por ende, no afectar la liquidez y permitir afrontar las responsabilidades con los colaboradores y terceros.

VI. CONCLUSIONES

Según los objetivos presentados y a los resultados conseguidos a través de la indagación realizada, se muestra los puntos concluidos:

Primera: Dado a los resultados adquiridos en el objetivo general la relación entre la gestión de cobranza y la liquidez en la Micro financiera Progres, Lurigancho Chosica 2021, mediante los resultados obtenidos en la tabla 10, se evidencia el nivel de significancia bilateral de 0.000 que da entender que es menor a la significancia de 0.005, por lo tanto, se admite la hipótesis alterna y es rechazado la hipótesis nula. De manera que, se obtuvo el Rho de Spearman de 0,968, quiere decir que existe una relación positiva considerable y muy fuerte, concluyendo si se gestiona correctamente la gestión de cobranza, se podrá incrementar la liquidez en la entidad.

Segunda: en cuanto al primer objetivo específico, lo cual es identificar la relación entre la política de crédito y cobranza la liquidez en la Micro financiera Progres, Lurigancho Chosica 2021, de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 11, se evidencia el nivel de significancia bilateral de 0.000 que da entender que es menor a la significancia de 0.005, por lo tanto, se reconoce la Hipótesis alterna y es rechazada la Hipótesis nula , y el coeficiente de la correlación da el valor 0,835, quiere decir que existe una correlación considerable y muy fuerte entre la primera dimensión del primer variable con la liquidez, concluyendo que si hay un desempeño de calidad las normas de crédito y cuenta por cobrar, se podrá mejorar la disponibilidad de liquidez.

Tercera: en cuanto al segundo objetivo específico, lo cual es identificar la relación entre la cartera morosa y la liquidez en la Micro financiera Progres, Lurigancho Chosica 2021, de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 12, se evidencia el nivel de significancia bilateral de 0.000 que da entender que es menor a la significancia de 0.005, por lo tanto, se admite la Hipótesis alterna y es rechazada la Hipótesis nula, y el coeficiente de la correlación da el valor 0,814, lo cual indica que una relación muy fuerte y directa entre la segunda dimensión del primer variable con la liquidez, concluyendo que si se realiza una estrategia y gestión para el manejo y la recuperación de la cartera morosa se incrementará la liquidez que se requiere.

Cuarta: en cuanto al tercera objetivo específico, lo cual es asemejar la

relación entre el proceso de cobranza y la liquidez en la Micro financiera Chosica 2021, de acuerdo a los efectos obtenidos en la tabla 13, se evidencia el nivel de significancia bilateral de 0.000 que da entender que es menor a la significancia de 0.005, consecuentemente, se asiente la Hipótesis alterna y es rechazada la Hipótesis nula, y el coeficiente de la correlación da el valor 0,810, en donde se muestra que existe una analogía considerable y fuerte con la tercera dimensión del primer variable con la liquidez, concluyendo que si se realiza el proceso de cobranza adecuadamente en los clientes, se evitará los impagos, generando liquidez en el tiempo y momento adecuado.

VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo al análisis que se ha elaborado, en la presente investigación realizado la Microfinanciera Progres. Se plantea las siguientes recomendaciones:

Primera: De acuerdo a la relación positiva considerable y muy fuerte que existe entre la gestión de cobranza y liquidez en la Microfinanciera Progres, Lurigancho Chosica 2021, se pide realizar inducciones y retroalimentación en la gestión de cobranza poniendo en claro sobre sus funciones y los procedimientos a seguir, con el fin de lograr los objetivos de liquidez.

Segunda: Respecto a la buena relación positiva considerable y muy fuerte entre la política de cobranza y la liquidez en la microfinanciera Progres, Lurigancho Chosica 2021. Se aconseja a la empresa Progres gestionar de manera adecuada y eficiente la gestión de cobranza para ejecutar y obtener liquidez en el momento oportuno.

Tercera: Considerando la relación positiva muy fuerte entre la relación cartera morosa y la liquidez en la Micro financiera Progres, Lurigancho Chosica 2021. Se recomienda a Progres administrar y plantear estrategias para reducir la cartera morosa, en conjunto con el área que genera el proceso de la recuperación del crédito, con el fin de asumir las responsabilidades a tiempo con la liquidez oportuna.

Cuarta: Considerando la relación considerable y fuerte que existe entre el proceso de cobranza y la liquidez en la Micro financiera Chosica 2021, se pide a Progres dar énfasis en el otorgamiento de los créditos, con el fin de considerar de manera primordial la calificación por lo que genera menor riesgo, teniendo como resultado clientes puntuales y no afecte a la liquidez de la empresa.

REFERENCIAS

- Arréstegui, 2018, La morosidad. Jaén, España: Formación Alcala. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/5753>
- Artica, J. (10 de marzo del 2021). Morosidad en cajas municipales: ¿qué medidas aplican para evitar deterioro en sus carteras de crédito? El comercio. <https://elcomercio.pe/economia/peru/morosidad-en-cajas-municipales-que-medidas-aplican-para-evitar-deterioro-en-sus-carteras-de-credito-ncze-noticia/?ref=ecr>
- Armijos, A. y Oña, J. (2015) en su investigación titulada Gestión para el otorgamiento de créditos y cobros como medida de recuperación de créditos en la Coopac San Miguel de los Bancos, Quito, periodo 2014 (Tesis de pregrado) Universidad Autónoma del estado de México, México. Recuperado de: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7401/Carranza%20Quintos%20Wilder.pdf?sequence=1>
- Arvidsson (2016). Subprime Lending and Credit Risk Management In Securitization. Banking & Financial Services Policy Report, (7), 7. Retrieved from <https://d-nb.info/1126644323/34>
- Baena (2017). Fundamentos y técnicas de investigación comercial. Madrid: ESIC. Recuperado de: https://www.esic.edu/editorial/editorial_producto.php?t=Fundamentos+y+t%20t%20nicas+de+investigaci%20n+comercial&isbn=9788417024406
- Bartuseviciene & Sakalyte (2013) Credit Inclusion. Mortgage Banking, 76(12), 62-67. Retrieved from <https://www.occ.gov/publications-and-resources/publications/comptrollers-handbook/files/mortgage-banking/index-mortgage-banking.html>
- Campos, G. (2016) La gestión crediticia de las Pymes del Centro comercial Josfel, Distrito de Miraflores, periodo 2015 (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión, Perú. Recuperado de: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/542/LeIiz_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Calderón, R. (2017) La administración del riesgo de crédito y el grado de endeudamiento de la Coopac Trujillo, año 2013. (Tesis de pregrado)⁴⁶

- Carrasco (2016). El Proyecto de Investigación. Caracas: EDITORIAL EPISTEME, C.A. recuperado de: https://portal.uni-koeln.de/sites/international/aaa/92/92pdf/92pdf_PROGRANT_Desarrollo_de_proyectos_de_investigacion_SCREEN.pdf
- Ciotti (2018). Herramientas financieras en la evaluación del riesgo de crédito. Lima, Perú: Fondo Editorial Universidad Inca Garcilaso de la Vega. <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/478/herramientas%20financieras.pdf?sequence=1>
- Gartenstein (2019). Can Listing Information Indicate Borrower Credit Risk in Online Peer-to-Peer Lending? *Emerging Markets Finance & Trade*, 54(13), 2982–2994. <https://doi.org/10.1080/1540496X.2018.1427061>
- Gartenstein, D. (2019, March 12). tips for effective planning organization. [Consejos para una planificación y organización eficientes]. small business. “Effective planning begins with knowing where you want to go. Begin your planning process by considering where you want business to be after the longest period of time you can reasonably imagine”. Recovered from <https://smallbusiness.chron.com/tips-effective-planning-organization-11224.html>
- Goriel (2019). Guía de evaluación de créditos Pequeña Empresa. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/metodologia-creditiapara-la-evaluacion-de-creditos-a-pymes/>
- Guzmán, M. (2018) en su investigación titulada La cartera por cobrar y la liquidez en las institución colombiana andes (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Perú. Recuperado de: http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/959/calderonespino_la_rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernandez , R., Fernandez, C., & Baptista , P. (2010). Metodología de investigación (5ta Ed.). Mexico D.F, Mexico: Mc Graw Hil. Recuperado de: 47

[https:// content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf](https://content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf)

Hernández, R. (2016). Metodología de la investigación (6ta Ed.). México: McGraw-Hill interamericana.

Kajola, Adedeji, Olabisi y Babatolu (2018) Factors Affecting Credit Risk Management Practices, the Case of Selected Private Commercial Banks in Ethiopia. <https://doi.org/10.5281/zenodo.2562587>

KAJOLA, S. O., ADEDEJI, S. B., OLABISI, J., & BABATOLU, A. T. (2018). Effect of Credit Risk Management on Financial Performance of Nigerian Listed Deposit Money Banks [Efecto de la gestión del riesgo de crédito en el rendimiento financiero de los bancos de depósito depositados en Nigeria]. Scholedge International Journal of Business Policy & Governance, 5(6), 53–62. <https://doi.org/10.19085/journal.sijbpg050601>

Lao Li, T., & Takakuwa, R. (2016). Análisis de confiabilidad y validez de un instrumento de medición de la sociedad del conocimiento y su dependencia en las tecnologías de la información y comunicación. Revista De Iniciación Científica, 2(2), 64-75. Recuperado de <https://revistas.utp.ac.pa/index.php/ric/article/view/1249>

Llinas y Rojas (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma. Recuperado de: <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480?show=full>

Murillo, K. y Huamán, B. (2017) en su investigación titulada Gestión del riesgo de crédito y el nivel de endeudamiento de los socios de la Coopac Chiquinquirá, periodo 2009. (Tesis de pregrado). Universidad de Cajamarca, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/2793>

Rhoades, A. (2018, february 26). Efficiency and effectiveness at work: what is the difference? [Eficiencia y efectividad en el trabajo: ¿Cuál es la diferencia?]. online magazine. "Working effectively not only tries to complete your tasks as quickly as possible, but also looks for innovative solutions for problems and continuously improves their performance to achieve the best results". Recovered from <http://magazine.innential.com/efficiency-and-effectiveness-at-work-what-is-the-difference/>

Sánchez, Reyes y Mejía (2015) Metodología de la investigación (2da ED.) México: Limusa. Recuperado de: http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf

Sbarcea, I. R. (2017). Credit Risk Versus Performance in the Romanian Banking System [Riesgo de crédito versus rendimiento en el sistema bancario Rumano]. Studies in Business & Economics, 12(3), 171–180. <https://doi.org/10.1515/sbe-2017-0044>

Tanner, A. (2019). Customer acquisition vs customer retention [Adquisición de clientes vs. retención de clientes]. Study. Com. "*The primary goal of customer acquisition is to gain new customers. This means that the process is focused on marketing, which is basically communicating with or attracting new customers through targeted messages*". Recovered from <https://study.com/academy/lesson/customer-acquisition-vs-customer-retention.html>

Wild, Subramanyan y Halsey (2014). La morosidad y su influencia en el cumplimiento de objetivos estratégicos de la Edpyme Raíz agencia Macusani 2013-2014 (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/2793>

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de Operacionalización

Tabla 18 *Matriz de operacionalización de la variable Gestión de cobranzas*

Variable 1	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
V1: Gestión de cobranza	Arrestegui (2018) Es un conjunto de acciones sistemáticas que buscan tener una administración de las cuentas por cobrar de toda entidad, quiere decir aplicar procesos para la recuperación de dinero que se tenía programado disponer.	La gestión de cobranzas se medirá bajo tres dimensiones principales los cuales son política de cobranzas, cartera y proceso de cobranza donde cada uno de ellos mantienen 3 indicadores para ser medidas con instrumento de la escala de Likert.	Política de crédito y cobranza	Análisis de crédito	1-2	Ordinal Medición: Likert
				Evaluación de riesgo	3-4	
				Fuentes de financiamiento	5-6	
				Mora de 8 días	7-8	
			Cartera morosa	Mora de 30 días	9-10	
				Mora de 60 días	11-12	
				Cobranza preventiva	13-14	
			Proceso de cobranza	Acuerdo de pago	15-16	
				Cobranza administrativa	17-18	

Tabla 19

Matriz de operacionalización de la variable Liquidez

Variable 2	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
V2: Liquidez	Wild, Subramanyan y Halsey (2014) la liquidez es una de las posibilidades que tiene una compañía de conseguir dinero a corto plazo y poder afrontar los compromisos financieros (p.135).	La liquidez se medirá bajo tres dimensiones principales los cuales son capacidades de pago a corto plazo, riesgo asociado a la liquidez y fondo maniobra donde cada uno de ellos mantiene 3 indicadores para ser medidas con el instrumento de la escala de Likert.	Capacidad de pago	Pago a impuestos y aportaciones	1-2	Ordinal Medición n: Likert
				Pago a proveedores	3-4	
				Pago de remuneraciones	5-6	
			Dinero en efectivo	Financiamiento	7-8	
				Flujo de caja	9-10	
			Ratio de liquidez	Efectivo o disponible	11-12	
				Razón corriente	13-14	
				Prueba acida	15-16	
				Capital de trabajo	17-18	

ANEXO 2: Nivel de confiabilidad del instrumento

Tala 20

Niel de confiabilidad del instrumento

RANGO	MAGNITUD
0.81 - 1.00	Muy Alta
0.61 – 0.80	Alta
0.41 – 0.60	Moderada
0.21 – 0.40	Baja
0.001 – 0.20	Muy baja

Fuente: Adaptada de Hernández et al. (2016)

Anexo 3: Coeficiente de correlación

Tala 21

Coeficiente de correlación

valor	Significado
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa muy considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe relación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: adaptado por hernandez et al. (2014)

Anexo 4: Instrumento de recolección de datos

La gestión de cobranzas y la liquidez en la Microfinanciera Progres, Lurigancho Chosica 2021

Buenos días/ tardes su opinión es importante, toda la información se tratará de manera confidencial y será únicamente con fines académicos. Puesto que, se deberá marcar con un aspa (X) la opción que crea conveniente.

* DATOS GENERALES

1. Genero		3. Edad	4. Puesto de Trabajo / Área
Masculino	<input type="checkbox"/>		
Femenino	<input type="checkbox"/>		

Gestión de cobranza		Escala				
		nunca	casi nunca	a veces	casi siempre	siempre
1	¿Considera usted que los clientes deberían contar con solvencia económica y moral para liquidar sus deudas?					
2	¿Con que frecuencia considera usted que se debe realizar la evaluación cuantitativa y cualitativa?					
3	¿Considera usted, que el control de riesgos crediticio es importante para aprobar un crédito?					
4	¿Considera usted que se debe trabajar con centrales de riesgos para efectos de percibir periódicamente la calificación crediticia de los clientes actuales?					
5	¿Progres con qué frecuencia realiza la supervisión para asegurar el destino del crédito?					
6	¿Considera usted que el destino de crédito del solicitante es importante?					
7	¿Con que frecuencia está usted de acuerdo con los procesos que se realiza para la gestión de cobranza?					
8	El mensaje preventivo al cliente cumple con una buena gestión para evitar una mora intensa.					
9	¿Al realizar la gestión de cobranza, se realiza las llamadas telefónicas de manera frecuente?					
10	¿La empresa Progres realiza, cuentas con cronograma de llamadas a fin de coordinar el pago con el cliente?					
11	¿considera usted, que se cuenta con personal capacitado para realizar las cobranzas domiciliarias?					
12	¿con que frecuencia se realiza cronogramas de visita a clientes en mora?					
13	¿Los deudores aceptan los términos de pago, impartidos por la empresa Progres?					
14	¿Considera usted que los acuerdos establecidos por la entidad son efectivos para la recuperación de la mora?					
15	¿Cree usted que la cancelación de créditos se debe a la adecuada gestión del área de cobranza?					
16	¿Considera que la frecuencia de recuperación de cuentas por cobrar es razonable?					
17	¿Se continua las gestiones de coro después de que las cuentas incobrables son castigadas contablemente?					
18	¿La entidad con qué frecuencia considera que hace uso del proceso judicial en las cuentas incobrables?					

Liquidez		Escala				
		nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre
19	¿Con que frecuencia considera usted que la entidad realiza el cumplimiento de sus responsabilidades?					
20	¿Cree usted que la empresa lleva un control adecuado del cronograma de sus responsabilidades de pago?					
21	Considera usted que La empresa ha atravesado problemas con proveedores					
22	¿Considera usted que los ingresos obtenidos permiten cubrir las deudas sin quitar liquidez?					
23	¿Con que frecuencia la empresa ha tenido problemas con el cumplimiento de sus beneficios o Salarios?					
24	¿Con que frecuencia la empresa cumple con las fechas de pagos a sus colaboradores?					
25	¿Considera usted que Progres a cuenta con financiamiento efectivo?					
26	¿Con que frecuencia considera usted que Progres a percibe financiamiento externo o interno?					
27	¿Considera usted que la disposición diaria de efectivo con la que cuenta progres a permite desarrollar las actividades?					
28	¿Cree usted que el descuento por pronto pago es una adecuada estrategia para captar dinero por parte de Progres a?					
29	¿Con que frecuencia considera que hay falta de liquidez o efectivo para realizar las gestiones de desembolso?					
30	¿Cree usted que la falta de liquidez es una problema frecuente para progres a?					
31	¿Considera usted que la empresa tiene la facultad de generar efectivo y afrontar sus deudas en un tiempo corto?					
32	¿Está usted de acuerdo que la liquidez corriente garantiza la liquidez necesaria para cumplir con las obligaciones de la empresa?					
33	¿Reconoce usted que la empresa dispone con activos en caja y bancos?					
34	¿Reconoce usted que la empresa cuenta con la capacidad efectiva para poder operar en corto plazo?					
35	¿Considera usted que la empresa cuenta disposición de efectivo para atender su negocio en un tiempo corto?					
36	¿Está usted de acuerdo que el capital de trabajo de la empresa al tener siempre datos positivos garantice una estabilidad financiera?					

Anexo 5: Validación del instrumento



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. MASIAS FERNANDEZ MERY GEMELI
I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
I.5. Autor(es) del instrumento: GUTIERREZ BARBARAN GIANELLA RUTH, VARGAS CONDOR SHERLY LUISA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

VARIABLE (1): GESTIÓN DE COBRANZAS

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buano 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					88
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					90
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					90
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					85
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					86
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					90
PROMEDIO DE VALORACIÓN						88%

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Válido y aplicable No valido ni aplicable

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

Ate, 27 de septiembre del 2021

Firma de experto informante
DNI N° 70168829

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

III. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. MASIAS FERNANDEZ MERY GEMELI
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor(es) del instrumento: GUTIERREZ BARBARAN GIANELLA RUTH, VARGAS CONDOR SHERLY LUISA

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

VARIABLE (2): LIQUIDEZ

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					87
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					90
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					90
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					85
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					85
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					90
PROMEDIO DE VALORACIÓN						87%

IV. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Válido y aplicable No valido ni aplicable

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACION: 87%

Ate, 27 de septiembre del 2021



 Firma de experto informante
 DNI N° 70168829

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. FARRO RUIZ LIZET MALENA
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor(es) del instrumento: GUTIERREZ BARBARAN GIANELLA RUTH, VARGAS CONDOR SHERLY LUISA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

VARIABLE (1): GESTIÓN DE COBRANZAS

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					88
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					92
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					90
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					90
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					86
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					90
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					84
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					90
PROMEDIO DE VALORACIÓN						88%

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Válido y aplicable No valido ni aplicable

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACION: **88%**

Ate, 27 de septiembre del 2021



Firma de experto informante
 DNI N° 45962909

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

III. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. FARRO RUIZ LIZET MALENA
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor(es) del instrumento: GUTIERREZ BARBARAN GIANELLA RUTH, VARGAS CONDOR SHERLY LUISA

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

VARIABLE (2): LIQUIDEZ

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					91
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					88
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					90
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					90
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					85
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					92
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					92
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					92
PROMEDIO DE VALORACIÓN						89%

IV. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Válido y aplicable No valido ni aplicable

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACION: 89%

Ate, 27 de septiembre del 2021



 Firma de experto informante
 DNI N° 45962909

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. BARDALES CARDENAS MIGUEL
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor(es) del instrumento: GUTIERREZ BARBARAN GIANELLA RUTH y VARGAS CONDOR SHERLY LUISA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

VARIABLE (1): GESTIÓN DE COBRANZAS

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					88
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					90
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					90
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				78	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					84
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					90
PROMEDIO DE VALORACIÓN						86%

III. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:** Válido y aplicable No valido ni aplicable

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

IV. **PROMEDIO DE VALORACION:** 86%

Ate, 27 de septiembre del 2021



Firma de experto informante
 DNI N° 08437636

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
III. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. BARDALES CARDENAS MIGUEL
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor(es) del instrumento: GUTIERREZ BARBARAN GIANELLA RUTH y VARGAS CONDOR SHERLY LUISA

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:
VARIABLE (2): LIQUIDEZ

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					87
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					90
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					90
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					85
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					87
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					86
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					90
PROMEDIO DE VALORACIÓN						87%

IV. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:** Válido y aplicable No valido ni aplicable

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

IV. **PROMEDIO DE VALORACION:** **87%**

Ate, 27 de septiembre del 2021



Firma de experto informante
 DNI N° 08437636

ANEXO 6: Instrumento de recolección de datos

variable		Variable gestión e cobranza																Variable liquidez																						
Dimensiones		Política de crédito y cobranza						cartera morosa					calificación crediticia					capacidad de pago				dinero en efectivo					ratio de liquidez													
preguntas		pregunta 1	pregunta 2	pregunta 3	pregunta 4	pregunta 5	pregunta 6	pregunta 7	pregunta 8	pregunta 9	pregunta 10	pregunta 11	pregunta 12	pregunta 13	pregunta 14	pregunta 15	pregunta 16	pregunta 17	pregunta 18	pregunta 19	pregunta 20	pregunta 21	pregunta 22	pregunta 23	pregunta 24	pregunta 25	pregunta 26	pregunta 27	pregunta 28	pregunta 29	pregunta 30	pregunta 31	pregunta 32	pregunta 33	pregunta 34	pregunta 35	pregunta 36			
PARTICIPANTES	P 1	3	4	2	4	3	4	2	4	3	2	2	4	4	3	3	5	5	4	3	4	2	4	4	2	5	3	2	2	3	4	3	3	5	5	4				
	P 2	4	1	3	3	2	3	1	2	4	4	1	2	3	3	2	3	4	4	4	1	3	3	3	3	2	2	4	4	1	3	3	3	2	3	4	4			
	P 3	3	4	2	4	3	4	2	4	3	2	2	4	4	3	3	5	5	4	3	4	2	4	4	4	2	5	3	2	2	3	4	3	3	5	5	4			
	P 4	2	3	3	5	4	2	3	2	1	3	3	2	3	4	2	3	4	5	2	3	3	5	5	2	3	2	1	3	3	3	4	2	3	4	5				
	P 5	5	4	2	3	4	5	1	3	4	5	1	3	5	3	3	5	3	4	4	5	4	2	3	4	3	2	3	4	5	1	5	5	3	3	5	5	4		
	P 6	4	5	3	2	4	4	3	4	5	3	3	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	3	2	5	3	3	4	5	3	3	5	5	3	4	5	4	4		
	P 7	5	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	4	2	2	3	5	3	5	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	3	4	2	2	3	5	3		
	P 8	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5		
	P 9	4	5	4	3	4	2	5	3	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	5	2	5	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5		
	P 10	2	2	2	1	3	1	2	2	4	4	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	4	1	2	2	4	4	2	3	2	2	2	3	3	3	3		
	P 11	3	4	5	4	5	2	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	3	2	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4		
	P 12	5	3	3	5	2	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	3	3	5	3	5	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	5	3	4		
	P 13	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	2	5	4	4	5	5	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5		
	P 14	4	5	4	3	4	2	5	3	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	5	2	5	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4		
	P 15	2	2	2	1	3	1	2	2	4	4	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	4	1	2	2	4	4	2	3	2	2	2	3	5	5			
	P 16	3	4	5	4	5	2	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	3	2	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5		
	P 17	5	3	3	5	2	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	5	3	3	5	3	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5		
	P 18	2	5	4	3	4	3	1	3	4	4	1	3	4	4	3	4	3	5	2	5	4	3	2	3	1	3	4	4	1	4	4	4	3	4	4	5	5		
	P 19	5	5	2	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	4	5	5	2	5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	3	4	5	4	5	5		
	P 20	5	4	4	5	4	5	4	2	5	5	4	2	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	2	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	
	P 21	3	2	3	5	1	5	2	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	5	2	5	2	3	2	2	2	4	3	3	3	3	4	4	4		
	P 22	4	4	5	4	4	2	3	5	4	5	3	5	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	5	2	3	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5		
	P 23	5	4	3	4	5	3	2	4	4	5	2	4	5	4	3	5	4	5	5	4	3	4	3	3	2	4	4	5	2	5	3	4	3	5	4	5	5		
	P 24	2	2	4	1	1	4	2	1	5	4	2	1	2	2	3	2	3	3	2	2	4	1	2	4	2	1	5	4	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	
	P 25	4	5	5	4	4	4	2	3	4	5	2	3	5	4	3	5	4	5	4	5	5	4	4	4	2	3	4	5	2	5	5	4	3	5	4	5	4	5	
	P 26	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	2	4	5	4	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	
	P 27	4	5	3	5	3	5	5	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5	4	4	3	5	5	3	4	4	5	4	5	4	5	
	P 28	1	2	2	2	2	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	1	2	2	2	3	4	3	3	3	2	3	4	2	2	3	4	3	4	3	3	
	P 29	4	3	5	4	4	5	3	5	5	5	3	5	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	5	5	3	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5		
	P 30	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	2	4	4	5	4	2	5	5	4	4	2	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5
	p31	4	5	4	3	4	2	5	3	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	5	2	5	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
	p32	5	3	3	5	2	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	5	3	3	5	3	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	

ANEXO 7: Captura de pantalla de Turnitin

The screenshot shows the Turnitin Feedback Studio interface. The main document area displays the following text:

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

La gestión de cobranzas y la liquidez en la microfinanciera
Progresá, Lurigancho Chosica 2021

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:
Licenciada de Administración

AUTORAS:
Vargas Condor, Sheryl Luisa (ORCID: 0000-0001-6397-5284)

The sidebar on the right contains a 'Resumen de coincidencias' (Summary of matches) panel with the following data:

Resumen de coincidencias		
25 %		
Se están viendo fuentes estándar		
Ver fuentes en inglés (Beta)		
Coincidencias		
1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	19 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	3 %
3	repositorio.ulasameric... Fuente de Internet	<1 %
4	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
5	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
6	repositorio.upagu.edu....	<1 %

At the bottom of the page, the status bar shows: 'Página: 1 de 41', 'Número de palabras: 9574', 'Versión solo texto del informe', 'Alta resolución', 'Activado', and the system tray with the date '23/11/2021' and time '8:59 a. m.'.

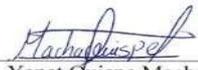
Anexo 8: Aplicación de autorización del instrumento

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN

Señor
Vargas Condor Sherly
Universidad Cesar Vallejo

De acuerdo con la solicitud enviada por usted le informamos que la empresa está dispuesta a colaborar con la investigación dando información general, mas no detallada de información contable, financiera y otros, como son los libros y documentos que a nuestro criterio y políticas son confidenciales

Cordialmente:


Yanet Quispe Machaca
DNI 70502006
Administradora

