



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Gestión de cobranza y su liquidez de la Cooperativa de Ahorro y
Crédito San Román Andina LTDA. Juliaca, Puno 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTORA:

Huancapaza Laura, Saady Milagros (ORCID: 0000-0003-1860-7495)

ASESOR:

Dr. Collahua Enciso, Jorge (ORCID: 0000-0002-6911-1994)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

CALLAO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Primeramente, a Dios por haberme dado la vida, por mantenerme con salud y otorgarme la fortaleza necesaria para alcanzar mis objetivos.

A mis padres ya que sin ellos no lo había logrado, por acompañarme en la travesía de mi superación personal, gracias por todo su tiempo por todo el amor que me dieron y el apoyo incondicional.

A mi querido hijo Eidan Adriano por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.

Agradecimiento

Agradezco a mis padres por haberme hecho la persona que soy hoy en día; muchos de mis logros son gracias a ustedes, incluido este. Me formaron con valores y virtudes, lo cual me motivaron para alcanzar mis objetivos gracias por las palabras de aliento y por qué nunca perdieron la fe en mí.

A mi Dr. Collahua Enciso Jorge que me guio durante todo este proceso de investigación.

A mi hijo Eidan, ya que él se volvió en mi motivación para lograr mis metas en la vida

Índice de contenidos

| | |
|--|------|
| Carátula..... | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | vi |
| Índice de figuras | viii |
| Resumen | ix |
| Abstract | x |
| I. INTRODUCCIÓN | 11 |
| Planteamiento del problema | 12 |
| Objetivo General: | 13 |
| Hipótesis | 14 |
| Hipótesis General:..... | 14 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 15 |
| III. METODOLOGÍA | 30 |
| 3.1 Tipo y Diseño de Investigación | 30 |
| 3.2. Variables y Operacionalización | 30 |
| 3.3. Población, Muestra y Muestreo | 32 |
| 3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos | 33 |
| 3.5 Procedimientos | 33 |
| 3.6 Métodos de Análisis de Datos..... | 34 |
| 3.7 Aspectos Éticos..... | 34 |
| IV. RESULTADOS..... | 34 |
| V. DISCUSIÓN | 68 |
| VI. CONCLUSIONES:..... | 70 |
| VII. RECOMENDACIONES | 71 |
| REFERENCIAS..... | 72 |
| ANEXOS | 77 |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Población del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina LTDA. Juliaca, 2021..... | 32 |
| Tabla 2 Interpretación del Coeficiente alfa de Cronbach..... | 33 |
| Tabla 3 <i>Estadísticas de fiabilidad</i> | 35 |
| Tabla 4 <i>Estadísticas de fiabilidad</i> | 36 |
| Tabla 5 <i>Pruebas de normalidad</i> | 36 |
| Tabla 6 Pregunta 1. Usted como trabajador cree que la cooperativa cumple con sus políticas de cobranza establecidas..... | 37 |
| Tabla 7 Pregunta 2. Considera usted que la Cooperativa realiza el seguimiento a sus créditos otorgados..... | 38 |
| Tabla 8 Pregunta 3. Considera usted que la Cooperativa realiza las evaluaciones del riesgo crediticio, para reducir los retrasos en los pagos..... | 39 |
| Tabla 9 Pregunta 4. Considera usted que la Cooperativa establece prevenciones en las cobranzas | 40 |
| Tabla 10 Pregunta 5. Considera usted que la Cooperativa ejecuta las normas de recuperación de los créditos..... | 41 |
| Tabla 11 Pregunta 6. Considera usted que la Cooperativa brinda alternativas en las diferentes situaciones que se encuentra el cliente | 42 |
| Tabla 12 Pregunta 7. ¿Considera usted que el número de veces al año en que se han convertido en efectivo las deudas son las pertinentes para la cooperativa? | 43 |
| Tabla 13 Pregunta 8. ¿Considera usted que el tiempo promedio en que las cuentas por cobrar se convierten en efectivo es demasiado extenso la cooperativa? | 44 |
| Tabla 14 Pregunta 9. ¿Está usted de acuerdo en el promedio de días en las cuales se cobran los créditos en la cooperativa? | 45 |
| Tabla 15 Pregunta 10. ¿Reconoce usted que en la cooperativa cuenta con capacidad efectiva para poder operar a corto plazo? | 46 |
| Tabla 16 Pregunta 11. ¿En la cooperativa analizan constantemente el ratio de prueba defensiva para medir la liquidez de la empresa? | 47 |

| | |
|---|----|
| Tabla 17 Pregunta 12. ¿Reconoce usted que en la cooperativa dispone con activos en caja y bancos? | 48 |
| Tabla 18 Pregunta 13. ¿En la cooperativa utiliza ratios financieros para evaluar la liquidez? | 49 |
| Tabla 19 Pregunta 14. ¿Generalmente usan los ratios de liquidez general para evaluar la liquidez en la cooperativa? | 50 |
| Tabla 20 Pregunta 15. ¿Toman en cuenta el ratio de prueba acida para medir la capacidad de pago en la cooperativa? | 51 |
| Tabla 21 Pregunta 16. ¿Está usted de acuerdo que el capital de trabajo de la empresa al tener siempre datos positivos garantice una estabilidad financiera? | 52 |
| Tabla 22 Pregunta 17. ¿En la cooperativa, el capital de trabajo de las cuentas por cobrar permite un disponible de efectivo para solventar sus obligaciones a corto plazo?..... | 53 |
| Tabla 23 Pregunta 18. ¿Está usted de acuerdo que la liquidez corriente garantiza la liquidez necesaria para cumplir con las obligaciones en la cooperativa? | 54 |
| Tabla 24 Pregunta 19. ¿Está usted de acuerdo que el principal riesgo financiero de la empresa es la falta de acceso de fondos para cubrir sus pasivos corrientes? | 55 |
| Tabla 25 Pregunta 20. ¿Considera usted que el pago inoportuno de las obligaciones financieras reduce la liquidez en la empresa?..... | 56 |
| Tabla 26 Variable independiente – Gestión de Cobranzas | 57 |
| Tabla 27 Dimensión – Política de cobranza | 58 |
| Tabla 28 Dimensión – Módulos de gestión | 59 |
| Tabla 29 Dimensión – Periodo de cobranza | 60 |
| Tabla 30 Variable dependiente – Liquidez | 61 |
| Tabla 31 Dimensión – Prueba defensiva..... | 62 |
| Tabla 32 Dimensión – Ratio de liquidez | 63 |
| Tabla 33 <i>Pruebas de chi-cuadrado</i> | 63 |
| Tabla 34 <i>Pruebas de chi-cuadrado</i> | 66 |
| Tabla 35 <i>Pruebas de chi-cuadrado</i> | 67 |

Índice de figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1: Porcentaje por respuestas de pregunta 1 | 37 |
| Figura 2: Porcentaje por respuestas de pregunta 2 | 38 |
| Figura 3: Porcentaje por respuestas de pregunta 3 | 40 |
| Figura 4: Porcentaje por respuestas de pregunta 4 | 41 |
| Figura 5: Porcentaje por respuestas de pregunta 5 | 42 |
| Figura 6: Porcentaje por respuestas de pregunta 6 | 43 |
| Figura 7: Porcentaje por respuestas de pregunta 7 | 44 |
| Figura 8: Porcentaje por respuestas de pregunta 8 | 45 |
| Figura 9: Porcentaje por respuestas de pregunta 9 | 46 |
| Figura 10: Porcentaje por respuestas de pregunta 10 | 47 |
| Figura 11: Porcentaje por respuestas de pregunta 11 | 48 |
| Figura 12: Porcentaje por respuestas de pregunta 12 | 49 |
| Figura 13: Porcentaje por respuestas de pregunta 13 | 50 |
| Figura 14: Porcentaje por respuestas de pregunta 14 | 51 |
| Figura 15: Porcentaje por respuestas de pregunta 15 | 52 |
| Figura 16: Porcentaje por respuestas de pregunta 16 | 53 |
| Figura 17: Porcentaje por respuestas de pregunta 17 | 54 |
| Figura 18: Porcentaje por respuestas de pregunta 18 | 55 |
| Figura 19: Porcentaje por respuestas de pregunta 19 | 56 |
| Figura 20: Porcentaje por respuestas de pregunta 20 | 57 |
| Figura 21: Porcentaje por niveles de Gestión de cobranzas | 58 |
| Figura 22: Porcentaje por niveles de Política de cobranzas..... | 59 |
| Figura 23: Porcentaje por niveles de Módulos de gestión..... | 60 |
| Figura 24: Porcentaje por niveles de Periodo de Cobranza | 61 |
| Figura 25: Porcentaje por niveles de Liquidez..... | 62 |
| Figura 26: Porcentaje por niveles de Prueba defensiva | 63 |
| Figura 27: Porcentaje por niveles de Ratio de liquidez | 64 |

Resumen

La investigación presenta como título “Gestión de Cobranza y su Liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina LTDA. Juliaca, Puno 2021”, en el cual el objetivo general fue de determinar la relación que tiene la gestión de cobranza en la liquidez de la Cooperativa de ahorro y Crédito San Román Andina Ltda del 2021 teniendo como únicas variables Gestión de Cobranza y la Liquidez, con una población de 16 trabajadores y con una muestra de estudio de 14 personas conformada por 1 Administrador, 1 Gerente, 2 asesores de cobranza y 8 asesor de negocios, 1 jefe de operaciones, 1 verificador tiene un enfoque de estudio cuantitativo con un tipo de investigación aplicada, nivel de investigación descriptivo correlacional, no experimental debido a que las variables no han sido manipuladas de forma liberal.

Se utilizó un método de muestreo de tipo no probabilístico por conveniencia, la muestra fue conformada por 14 trabajadores que tienen relación con lo que es Gestión de cobranza en la Cooperativa. De acuerdo a los resultados, se determinó que la gestión de cobranza se relaciona con la liquidez de manera directa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Ltda., Juliaca Puno 2021. Esto se evidencia debido a que el valor p ($\text{sig.}=0.01$) es menor a 0.05; así mismo, es sustentado mediante la estadística de prueba de Spearman (0.662).

Dichos resultados muestran que debería de tener un control más estricto en la gestión de cobranza ya que tiene un impacto directo en la liquidez de la cooperativa, se debería de realizar un adecuado procedimiento y políticas de gestión de cobro ya que son procesos básicos para obtener una buena liquidez.

Palabras claves: Cobranza, Liquidez, Prueba defensiva, Política cobranza

Abstract

The research is entitled "Collection Management and Liquidity of the Savings and Credit Cooperative San Roman Andina LTDA. Juliaca, Puno 2021", in which the general objective was to determine the relationship that collection management has on the liquidity of the Savings and Credit Cooperative San Román Andina Ltda. 2021 having as only variables Collection Management and Liquidity, with a population of 16 workers and with a study sample of 14 people made up of 1 Administrator, 1 Manager, 2 collection advisors and 8 business advisors, 1 head of operations, 1 verifier has a quantitative study approach with a type of applied research, descriptive correlational research level, non-experimental because the variables have not been manipulated in a liberal way.

A non-probabilistic convenience sampling method was used, the sample was made up of 14 workers who are related to Collection Management in the Cooperative. According to the results, it was determined that collection management is related to the liquidity of the Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Ltda. This is evidenced by the fact that the p-value (sig.=0.01) is less than 0.05; likewise, it is supported by the Spearman test statistic (0.662).

These results show that there should be a stricter control in the collection management since it has a direct impact on the liquidity of the cooperative, an adequate collection management procedure and policies should be carried out since they are basic processes to obtain a good liquidity.

Keywords: Collection, Liquidity, Defensive test, Collection Policy

I. INTRODUCCIÓN

La finalidad de este trabajo de investigación es detallar cual es la problemática existente entre la gestión de cobranza y liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina LTDA, el objetivo es buscar estrategias o instrumentos que fortalezcan los aspectos más relevantes del manejo de gestión de cobranza, buscando el bienestar común de la Cooperativa. Debido a que es importante estudiar los riesgos que puede presentarse en la liquidez (Al Janabi, 2021). La coyuntura actual impone nuevos retos a las empresas en sus procesos de cobranza y generar en nuestros clientes una mayor confianza; de esta manera considerar la realidad de quienes adeudan a la Cooperativa y llegar a acuerdos razonables de pago que resulten efectivos entre ambas partes (proveedor – cliente) y así conseguir el fin último: mejorar su liquidez.

La gestión de cobranza encargada del cumplimiento de las normas establecidas y son parte de un trabajo planificado que está teniendo más énfasis e importancia en nuestra empresa, para el buen funcionamiento de la entidad financiera, esto debido a que generalmente los préstamos al crédito permiten captar nuevos clientes y los que se encuentran en nuestra base de datos tenerlos fidelizados. Con el pasar de los años los créditos y cobranzas que son estudiados se han vuelto imprescindibles en todas las entidades financieras, esto se debe a que en el Perú la situación económica de los ciudadanos les conlleva al otorgamiento de préstamos, el cual logra aumentar sustancialmente los ingresos generados por los intereses que pagan los clientes, para consentir y lograr los fondos precisos para resguardar los gastos y así formar el nivel de la renta de una institución. Asimismo, la recaudación de estas prestaciones es fundamental para las instituciones, su adquisición responderá a la persistencia de las entidades independientes en la dirección que se sitúa.

La liquidez es importante para las cooperativas, relacionándose a la extensión que se tiene para alcanzar los compromisos de corto plazo, combinado a la destreza para transformar un activo en efectivo en poco tiempo (Laura y Phala, 2021). El desplazamiento que posee una familia o individuo para efectuar sus deberes

financieros en corto plazo. En estas circunstancias, los hogares que muestran un balance negativo en sus finanzas, encontrando un entorno de falta de liquidez precisando en el incumplimiento de sus retrasos, resguardando sus utilidades por sus moras en favor de necesidades o soportando incautaciones por nociones igualitarias.

Es indispensable ver diariamente la extensión del pago a corto plazo para gozarlo. Asimismo, logramos saber en qué instante estamos en situaciones para lograr nuevas responsabilidades, impidiendo gastos superfluos.

Planteamiento del problema

Realizando un análisis de la realidad problemática en nuestro país, es posible detectar la presencia del mismo problema dentro de entidades que forman parte del sistema financiero peruano, como las cooperativas, que surge de la necesidad de recuperar el capital una vez realizados los desembolsos, existiendo incertidumbre sobre las obligaciones de pago del deudor, que se genera como consecuencia de la flexibilidad de la política crediticia, la disminución de la capacidad de pago del cliente y la necesidad de recuperar el capital una vez realizados los desembolsos.

Descripción del problema

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina LTDA ubicada en el Distrito de Juliaca, Departamento Puno con 3 años al servicio de la población, en el régimen ha tenido un leve crecimiento durante el periodo 2021 debido a que no había una buena política de control interno en el seguimiento de la gestión de cobranza por los créditos que se le otorga a los clientes y esto tiene una repercusión negativa en la liquidez de la Cooperativa.

Así mismo en la actualidad la falta de conocimiento en la gestión, organización y control en las cobranzas no cumplen las expectativas de trabajo y esto se ve reflejado en los ingresos económicos en la Cooperativa

Problema general

¿Cuál es la relación entre Gestión de cobranza y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Ltda., Juliaca Puno 2021?

Problemas Específicos:

¿Cuál es la relación entre módulos de gestión y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Ltda., Juliaca Puno 2021?

¿Cuál es la relación entre periodo de cobranza y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Ltda., Juliaca Puno 2021?

Objetivos y Justificación de la Investigación

Objetivos

Los objetivos se considera parte fundamental de toda investigación por que se establecen los límites que se deben tener en todo proyecto de estudio; es decir, establecen un margen de mi objeto de estudio hasta donde deseo llegar a conocer dichos objetivos se deben realizar en base a preguntas de la realidad problemática donde.

Objetivo General:

Determinar la relación entre Gestión de cobranza y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Ltda., Juliaca Puno 2021.

Objetivos Específicos:

Determinar la relación entre módulos de gestión y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Ltda., Juliaca Puno 2021

Determinar la relación entre periodo de cobranza y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Ltda., Juliaca Puno 2021

Justificación

Valderrama (2019) en su libro elabora pasos sobre investigaciones científicas y sus proyectos que dan a conocer que la justificación es el medio donde el autor expone los motivos por lo cual se ejecuta este estudio. Entonces este estudio presenta diferentes tipos de justificaciones en el carácter práctico y metodológico.

Justificación de carácter práctico

El presente estudio propone aportar al conocimiento que se tiene sobre las variables en estudio, de esta manera ser fuente de consulta para otras investigaciones, aportando en lo posible a soluciones del problema de índice financiero que repercutan en la liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Justificación metodológica

En la investigación realizada se ha elaborado diferentes estrategias para el cumplimiento de los objetivos, que aportan al conocimiento con el uso de instrumentos que midan nuestra variable independiente (gestión de cobranzas) y su repercusión en la variable dependiente (la liquidez) dichos instrumentos serán corroborados antes de su aplicación mediante la validez y confiabilidad que serán de análisis de consulta en el campo financiero.

Hipótesis

Ramírez (2015) manifiesta que la hipótesis no es precisamente verdadera; no cayendo en el error de plantear una hipótesis leve sin examinar detenidamente las nociones, para que se puedan ejecutar las dificultades como hipotetizar algo intensamente probado teniendo un contundente rechazo.

Hipótesis General:

Existe relación significativa entre Gestión de cobranza y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Ltda., Juliaca Puno 2021.

Hipótesis Específicas:

H1: Existe relación significativa entre módulos de gestión y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Ltda., Juliaca Puno 2021

H2: Existe relación significativa entre periodo de cobranza y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Ltda., Juliaca Puno 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Antecedentes Nacionales

Entre los antecedentes nacionales, se encuentra que Valer (2022) realizó su investigación en la Universidad Peruana de los Andes, en el cual busca demostrar que la Gestión de cobranza y Liquidez presentan una relación significativa aplicado en la Empresa Corpora la Regional S.R.L. en Huancayo del año 2020. El enfoque tomado fue de una investigación cuantitativo correlacional y con un diseño descriptivo y no experimental. Asimismo, el autor utilizó la encuesta como técnica, mientras que el cuestionario planteado en el estudio se utilizó como instrumento de recolección de datos, adicionalmente, con la prueba adecuada de correlación se indicará en los resultados si la relación es directa y significativa. Entonces de los resultados en el estudio se obtuvieron que el objetivo general se corrobora, debido a que el coeficiente la prueba Rho de Spearman confirma la relación significativa entre la Gestión de Cobranza y Liquidez es 0.532. Finalmente, el autor concluye con un p-valor menor al 5% de la prueba de correlación, en otras palabras, la relación entre las variables de estudio es significativa directa, entonces la Gestión de Cobranza aumenta significa que la Liquidez también aumentará.

Asimismo, Valle (2018) en su tesis realizada en la Universidad Cesar Vallejo, en el cual busca demostrar que la Gestión de cobranza y Liquidez presenta una relación que sea significativa en el caso de la Empresa Multiservicios Espinoza. El estudio realizado presenta un enfoque cuantitativo correlacional y tiene un diseño no experimental. La información se recopiló utilizando una encuesta como técnica y un cuestionario fue utilizado en el estudio como instrumento de recolección de datos. Asimismo, La muestra empleada fue definida por 30 empleados, mientras que la población fue determinada por 30 empleados. Para corroborar la hipótesis se lleva a cabo la prueba Rho de Spearman en los resultados, el autor concluyó que la Gestión de Cobranza está relacionada con la liquidez de la empresa Multiservicios Espinoza, porque los resultados de la hipótesis mostraron que $Rho=0,000$ es menor a 5%, en el cual se dice que se acepta la hipótesis alterna.

Adicionalmente, Dolorier (2020) tuvo como objetivo el establecer de qué forma la gestión de créditos y cobranzas tiene consecuencia en la renta de la empresa Repuestos Bong S.A.C. Metodología es descriptiva. Su conclusión fue que la institución necesita optimizar la gestión de cobranza, no teniendo ingresos en la caja o cuenta corriente visualizando el aumento formado por una pequeña renta (Dolorier Abregú, 2020).

Por otro lado, Pulido (2020) con el objetivo de establecer el dominio de la dirección de la cobranza en la renta de la empresa ALLCENTER E.I.R.L., 2018. La investigación presentó una metodología no experimental, con delineación correlacional. Llegando a los resultados como manifestar una apropiada dirección de cobranza que influya significativamente en la renta, $Rho = 0.8550$ (Coeficiente de correlación de spearman). Llegando a las siguientes conclusiones donde la dirección de cobranza en la compañía ALLCENTER E.I.R.L es restringido causando a que la cartera de clientes atrasados se incrementa cada mes por falla de las capacidades de cobranza y reglas para ofrecer créditos sin ningún filtro de estimación al consumidor afectando su renta, las habilidades de cobranza que establece la compañía no es conveniente siendo poco elaborado y no da resultados por lo que perjudico su rentabilidad de la compañía ALLCENTER E.I.R.L y el desarrollo de la cobranza no se ejecuta convenientemente ya que no posee equipo competente que controle las cobranzas y examine adecuadamente la carpeta de usuarios deudores para dar un completo rastreo en la cobranza, para la renta de la sociedad ALLCENTER E.I.R.L., 2018 este afectada .

Adicionalmente, Ríos (2019) tuvo como objetivo principal establecer existe relación del Manejo de créditos, cobranza y la liquidez de una Cooperativa de Ahorro y Crédito localizado en San Martin de Porres, agencia Tarapoto, durante el año 2016. La información manifestó una metodología de no experimental, delineación Correlacional. Su conclusión fue demostrar que la informalidad de las acciones en la gestión de cobranzas y créditos, las mismas formaron perjuicios, perturbando ampliamente a la liquidez del organismo. Nos indica que la relación entre la gestión de créditos y cobranzas con la liquidez en una cooperativa es directa y significativa.

Finalmente, a nivel nacional Sirlupú y Ancajima (2019) en su tesis realizada en la Universidad Privada del Norte tiene como objetivo establecer cómo trasgrede la administración de cuentas por recaudar en la liquidez de la asociación Megallantas Trujillo, 2016. Su metodología fue no experimental, correlacional y casual. Donde concluyeron mediante las secuelas conseguidas, donde una nociva o errónea administración de cuentas por recaudar provoca una dificultad de liquidez para la sociedad, donde formará muchos inadecuados con relación a sus diferentes necesidades con sus vendedores y terceros en el breve período.

Antecedentes Internacionales

Según Coronel (2019) en su investigación realizada en la Universidad Andina Simón Bolívar en Ecuador tuvo como propósito el plantear una muestra para la administración de cobro extrajudicial en las cooperativas de ahorro y crédito del fragmento 4, para la reposición del portapliegos del préstamo de consumo vencido. Su metodología fue cuantitativo y descriptivo. Sus conclusiones fueron donde la sección de las cooperativas de ahorro y crédito de la sección 4, se sigue un procedimiento de debilidad propia, debido a las imponentes desventajas que debe enfrentar por la infracción de los deberes de sus inscritos, incurrido elementalmente por una impropia representación de administración de cobros.

Asimismo, también en Ecuador Tomalá (2018) realizó una investigación en la Universidad Estatal Península de Santa Elena, en el cual tuvo como su objetivo el manifestar en qué régimen los desembolsos morosos de las asignaciones de los asociados, perturban a los importes por recaudar en la liquidez de la sociedad. Siendo de tipo descriptivo en su metodología. Llegando al desenlace donde la sociedad no ejecute recaudaciones apropiados de sus importes por recaudar, esto perturba a la liquidez, en la

Por otro lado, Gutiérrez (2015) en su título “Gestión de cobranza y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito unión popular Ltda” su objetivo fue estimar a la administración de cobro con relación a la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Popular Ltda, con el propósito de reducir conflictos. Su metodología fue exploratoria,

descriptiva y correlacional. Llegando a las conclusiones donde la Cooperativa no contando una administración de cobro conveniente donde se detallen las técnicas para una redención de portapliegos que consienta disminuir la participación de demora y la liquidez de la organización siendo perjudicada de forma significativa debido a la demora de los beneficiarios por no estar determinados las técnicas de redención de portapliegos que consientan reducir la posibilidad financiera.

Variable 1: Gestión de Cobranzas

Definición

La administración o gestión de cobro vigilan a los usuarios de la sociedad a que conserven el día de sus desembolsos, lo moderen o reaviven su dependencia productiva con la sociedad. Como se frecuenta un procedimiento la administración de cobro pasando por otras fases. Concorre otros de períodos o fases de cobro, según convenio de mora en donde se perciba. (RSM Perú, 2019)

Fase preparatoria: El cobro se origina antes del primer día de demora en los desembolsos. De ese modo, lo que se investiga es impedir que los usuarios incurran en retrasos para formar al pago en altas utilidades o se origine términos legales.

Fase dependiente: Se origina en el primer día en el que un beneficiario de los servicios o productos de una compañía, se demora en sus necesidades de desembolso. Donde los representantes comunican a los clientes sobre el momento de su compromiso, así como ofrecerle opciones para que puedan efectuarlo.

Fase reglamentaria: Donde el usuario rechaza pagar, a pesar de las opciones brindadas e incumple el convenio, la administración de cobranza pasa a la fase judicial o reglamentaria. Donde culmina con el pago total de la deuda por parte del cliente. (RSM Perú, 2019).

DIMENSIONES:

Dimensión 1: Políticas de cobranza

Las empresas desarrollan actividades referentes a la política de cobranza, por ello los esfuerzos por parte de la empresa deben desarrollarse para que el proceso de cobro resulta más eficaz (González & Lopez, 2019). Asimismo las políticas de cobranza permite a la empresa detectar situaciones en las cuales algunas deudas sean incobrables (Mongollón, 2021).

Por otro lado, las políticas de cobranza también determinan la dificultad, considerándolo como indicador primero por la identificación de la condición del crédito del usuario, para confrontar los portapliegos y el periodo de mora.

Prepara a sus cobradores:

- Deben conocer todas las fases de la cadena de crédito: sus características, como funciona operativamente la compañía y cómo funciona su servicio al cliente.
- Prepararse en ventas: su responsabilidad finalmente es “vender” un acuerdo de pago a los clientes.
- Capacitarse en análisis financiero: para mejorar la experiencia del cliente y lograr negociar.
- Conocer las políticas de pago de sus clientes: revisar el historial de negociaciones para generar una oferta atractiva de cobranza. (Bancolombia, 2021)

De igual manera también se realizan las notificaciones y rastreos, son las acciones que se ejecutan en procedimiento de cobro, por medio de cartas, llamadas telefónicas y visitas al usuario.

Haz seguimiento a la cobranza:

- Conoce el flujo de caja de tus deudores: tuta cobradores deben acompañar a las empresas cada mes para saber si están logrando la liquidez para cumplir lo pactado.
- Verifica periódicamente las estrategias de cobranza y sus resultados: esto determinará cómo será el trato para quienes pagan oportunamente y quienes no lo hacen. Además, sabrás la eficiencia del equipo de cobro.

- Mantener la comunicación constante con los clientes: crea canales para brindar información a tus clientes sobre la empresa. No deben perderse de vista como aliados en el ecosistema comercial. (Bancolombia, 2021)

Finalmente, se encuentra la etapa de negociación, en el cual se llega a compromisos con el usuario, porque la institución debe recuperar el dinero, esperando la culminación de los nuevos convenios estipulados con el usuario.

Gestiona la cobranza:

- Conoce muy bien a tus deudores: tus cobradores pueden usar los datos confidenciales durante la relación comercial con el cliente y los datos de entidades externas como las centrales de riesgo.
- Actúa según cláusulas legales: al negociar se deben mirar los acuerdos pactados por las partes sobre el cobro o pago del producto/servicio, y asegurarse de que le cliente los haya recibido y aprobado.
- Determina el perfil de los deudores: segmenta a tus clientes morosos con base en el riesgo y la probabilidad de pago. Tus cobradores no solo necesitarán conocer quiénes son los deudores sino cuál es su realidad hoy.
- Ofrece soluciones personalizadas: con base en la situación del deudor hay que definir el plan de acción, que contiene los alivios que se le va a otorgar y los acuerdos de pago. (Bancolombia, 2021)

Acción judicial

Operación Legal, es el procedimiento donde se aplican las leyes, implicando al régimen legal a través de los juzgados para solicitar el acatamiento del pago por parte de los morosos.

-Créditos

Por principio:

Siendo los préstamos comerciales, donde los ejecutores admiten a otros para capitalizar la fabricación y colocación de los caudales; préstamos al negocio,

solicitados por las instituciones para invertir en la obtención de caudales de componentes, donde se pueden invertir estos financiamientos realizando bonos, recibo de instituciones y diversos materiales mercantiles donde se forma préstamos a las empresas.

Préstamos crediticios, son otorgados por los bancos como créditos, préstamos al consumo o préstamos unipersonales, que consienten a los usuarios para lograr riquezas y cubrir los periodos.

Préstamos hipotecarios, otorgados por las instituciones prestamistas acreditadas y bancos, con depósito de una propiedad adquirida.

Préstamos por transmisión de débito público. Que adquieren las direcciones centrales, regionales o locales al desprender deuda pública.

Préstamos universales, son realizados por otros gobiernos, u organismo internacional a un país, siendo préstamos que otorga el Banco Mundial.

Por destino:

Elaboración: Préstamos direccionado a la ganadería, pesca, comercios, agricultura, transporte e industria en diversas acciones financieras.

Gasto: Facilitando a la apropiación de recursos propios. Hipotecas, consignados para adquirir propiedades.

Por plazo:

Periodos a mediano o corto plazo: Destinados por los bancos a los suministradores de elemento primo para su fabricación y consumo.

Periodo a largo plazo: inmuebles y casas familiares, equipos e instrumentos, etc.

Por la precaución:

Particular. Préstamos a sola firma respecto a sus referencias propias y productivas. Existente (obligaciones). Garantizando a los acreedores mediante prendas respecto a una esencia que afecta en beneficio del acreedor". (Gutiérrez, 2015)

Dimensión 2: Módulo de Gestión

Prevención

Para la prevención se debe conocer a que personas otorgarles los créditos, debido a que una deficiente evaluación puede incrementar sus riesgos de la empresa (Alegria, 2020). Asimismo, Saavedra y Saavedra (2010) menciona que los elementos fundamentales que se deba tomar en cuenta para conceder o rechazar un préstamo, siendo estos elementos acreditados con las 5 C de préstamos o créditos y son:

Dimensión, se reconoce como un componente fundamental para la admisión del crédito; reside en examinar la dimensión y habilidad del usuario para el progreso del proyecto, la forma de gestionar y conseguir excelentes resultados. Para examinarlo de forma minuciosa, teniendo noción del flujo de positivo del negocio, así saber sus necesidades de los provisos, jornaleros, agregaros teniendo idea de la relación crediticia del interesado. La dimensión del desembolso de préstamo certificará el reembolso del préstamo.

Caudal, se aprende de las finanzas del apreciado, indicando como se cambia el dinero del crédito, las necesidades que se obtienen; para su observación correcta de este elemento, es primordial para enterarse de la condición prestamista, aprendiendo de los periodos financieros, plasmándose todos los caudales de la institución. Este estudio consentirá a la entidad financiera familiarizarse al flujo de egresos e ingresos de los usuarios. Ciertos conocimientos financieros son fundamentales para el análisis de este componente teniendo noción del estado de flujo efectivo, la descripción de los bienes como mercadería, igualmente se toma en cuenta el periodo de los pagos.

Adyacente, son precauciones para el usuario para garantizar el pago del crédito, se investiga los bienes del usuario, con el propósito de valorar y establecer si pagaran la deuda. En las estimaciones de los procedimientos crediticios debiéndose suponer que

no se puede dar créditos sin una garantía, siendo importante para la incidencia del deudor no cumpliendo con el convenio de pago.

Representación, este componente describe a varios servicios morales que tiene el avalado respecto al desembolso obtenido. Una forma de examinar este componente es investigando los procedimientos crediticios donde el usuario ejecutaba en diversas entidades. Igualmente se debe ejecutar este análisis para tener como referencia financiera de los proveedores de los cuales obtuvo compromisos, debiéndose comprobar si posee procesos legales por morosidad.

Escenarios, son casualidades de principios extremos que perjudican el pago normal del deber financiero y perturbando de forma negativa el plan comenzado por el usuario, siendo componentes sociales, políticas y/o económicos del lugar. Estos impropios no dependa del usuario teniendo conocimiento al instante de la evaluación del préstamo (Senador Suárez, 2018).

Recaudación

Recaudación defensora, se realizan a través de las fechas determinadas de vencimiento del adeudo en los usuarios, mediante citadas telefónicas, mensajes electrónicos y al no poder hacer contacto con ellos a través de estos medios, se deben efectuar las visitas a domicilio.

Recaudación funcionaria, por medio de esta fase de examina otros préstamos en vencimiento y no teniendo recaudación defensora o preventiva. Las aplicaciones ejecutadas en esta fase son extendidas. Empleándose como medio las citas telefónicas, organizándose y prevaleciendo el portafolio de usuarios, para repartirlo imparcialmente entre los asesores de recaudación o cobranza.

Recaudación domiciliaria, esta se ejecuta al no recibir contestaciones gratas del usuario, siendo indispensable que el asesor de recaudación y/o cobranza efectúe las visitas correspondientes.

Recaudación pre-judicial, son aquellas entidades o individuales o prestamista de productos de recaudación, mediante estos productos se espera exhortar al usuario moroso para que así efectúe sus compromisos e impida dificultades judiciales.

Recaudación legal, esta se origina cuando el usuario no cumple sus compromisos con las entidades, no considerando los convenios determinados en fases antes indicadas. La institución empieza la diligencia ante los juzgados correspondientes. (Senador Suárez, 2018)

Situación

La cancelación del préstamo por parte del usuario se da por su liquidación, culminando de forma agradable el procedimiento de recaudación y/o cobranza.

Importes perdidos, se efectúa valoraciones de los importes y/o cuentas perdidas por que los usuarios que se han favorecido con el consentimiento de los préstamos no amortizan los pagos de estos, determinando un suministro de patrimonios bancarios que consiga indemnizar las disminuciones que originan y de esa forma impedir una gran colisión en la economía de las instituciones.

Sanción de importes y/o cuentas, de esta manera se efectúan los préstamos que no se puedan rescatar, terminando sus recursos de recaudación y no pudiendo la cancelación del préstamo por parte del usuario.

Remisión, es una alternativa para poder rescatar el caudal proporcionado, para sí perdonar las utilidades, para que la otra parte solo pague lo básico, pensando en no perder la totalidad del dinero. Crisis del usuario, se describe cuando el consumidor registra fracasos. (Senador Suárez, 2018)

Dimensión 3: Periodo de Cobranza

Esta dimensión se encarga de la medición del tiempo en que duran las cuentas por cobrar (Arroyo y Rodríguez, 2018). Para obtener el valor del periodo de cobranza se divide las cuentas por cobrar con las ventas promedio que las empresas realizaron diariamente.

$$\text{Periodo de Cobranza prom.} = (\text{Cuentas por cobrar} / (\text{ventas anuales} / 360))$$

Las cuentas por cobrar se encuentra relacionado de manera directa con la empresa y el flujo de caja que esta presenta (Guerrero, Huaman, & Vallejos, 2022). Asimismo, las cuentas por cobrar son la consecuencia de las políticas aplicadas por parte de las empresas (Llontop y Morales, 2021). Adicionalmente las cuentas por cobrar se consideran importantes para las empresas debido a que ayuda a mantener su flujo de caja saludable (Vásquez et al., 2021)

Por ello, una de las principales condiciones del periodo de cobranza es que este sea favorable para el deudor (Avila y Condor, 2021)

Variable 2: Liquidez

El estudio de la liquidez es una tendencia que crece con los años (Ugarte et al., 2017). Asimismo, es la capacidad que presentan las empresas para pagar las obligaciones que estos tengan (Yaguache et al., 2019). Se establece que en el nivel que se sitúa una institución mediante ello se puede hacer frente a sus deberes corrientes poniendo a disposición en su liquidez acortando los plazos de la liquidez simbolizada, así mismo en su medida se puede cambiar los activos en liquido o en 40 consiguiendo adecuación ante los cumplimientos en breve plazo (...), según lo manifiesta Rubio (2007).

La carencia de liquidez presume:

- Una depreciación de la renta.
- El impedimento de producir proporciones sugestivas (esparcimiento, adquisiciones de congruencia, etc.)
- Desgaste en la intervención de la compañía.
- Disminución parcial o total del caudal destinado. Siendo legal, los prestamistas de la compañía igualmente serán perjudicados por la carencia de fluidez.
- Demoras en la recaudación de haberes y su importancia en sus préstamos.
- Omisión parcial o total de los importes entregados.

El conocimiento de liquidez consigue indicar que las peticiones admitidas mediante sus afinidades y distribuciones que protegen a la empresa en su persistencia financiera

que se asigna para manifestarse en breve plazo con sus deberes financieros de otros tipos. (Gutiérrez Cevallos, 2015)

Para otorgar los créditos por parte de las empresas no puede presentarse una falta de organización, por ellos los indicadores financieros de la liquidez son importantes (Díaz & Flores, 2021). Permitiendo la liquidez conservar el procedimiento remunerador, productivo y diligente. La carencia de la liquidez restringe los medios que forma los caudales o sobrante del dinero. Asimismo, la liquidez en las empresas son los activos que son de corto plazo (Peralta, 2021). Describir la liquidez idónea en la institución viabilizando la ejecución de sus deberes, consiente satisfacer el procedimiento lucrativo y conservar la partida del ejercicio (Guerra Palma, 2020).

Definiciones Financieras

Ahorros

Es la conservación de fracciones de su rentabilidad por parte del usuario resolviendo no consignar en la actualidad el gasto. En aquel momento, ese depósito fue otro conflicto para encubrir sus obligaciones o necesidad venidera. Pudiéndose ceder como legado. Indicando el caudal como comisión de las retribuciones del usuario sin gastar e invertirlo. Igualmente solicitando la medición del fondo para un gasto que corresponderá a perpetrar posteriormente, como ejemplo.

El ahorro es un componente muy significativo de una estirpe, pero solo se obtiene mediante una buena organización propia. En varios argumentos es ineludible asistir a un gestor bancario.

Subrayando que el no gastar en la actualidad se presume un coste de proporción. Asimismo, se está obteniendo categorizando el peligro. Logrando prevenir, un ejemplo de ello donde la renta del usuario determina la adquisición con sus ahorros un remate en el mercado. Por otro lado, se destaca varios asuntos de las familias no pudiendo alcanzar el propósito del mes, derrochando sus ingresos. Teniendo en cuenta la intervención del componente didáctico. Existiendo lugares con disposiciones al ahorro un caso sería Japón y otros países capitalistas como EEUU con predisposición al consumo.

El escenario perfecto es, posiblemente una composición del consumo y ahorro. Si el consumo se detuviese como acción financiera de una nación y fomentaría la organización de productos perjudiciales que tratamos, como la pérdida del trabajo. Varias instituciones bancarias brindan activos de ahorro a largo plazo relacionado a la rentabilidad fija y versátil como procedimientos de sueldos o de retiro. Estas son presentaciones de ahorro habitual, varios de estos tienen excelencias públicas que estimulan a su convenio. (Economía, 2022)

Plazo fijo

El importe a espacio fijo es un elemento de inversión que consiente ahorrar capital para obtener beneficios, otorgando garantías de dinero a una empresa bancaria por un tiempo establecido mediante convenios que se determina en plazos y tasa de beneficio, conservándose fijo en el tiempo de depósito. Es una manera de depositar el dinero en un sitio firme, obteniendo beneficios. A la terminación del plazo, la financiera reembolsa el dinero con sus respectivas utilidades acumuladas (Comparabien, 2022).

Capital de trabajo

El capital de trabajo se encuentra constituido por las cuentas corrientes y activo corriente de las empresas (Silva et al., 2018). Se le conoce también como fondo de maniobra siendo la desigualdad de los activos corrientes de una institución (seguro, importes por recaudar, registros, componentes primos, etc.) y sus pasivos corrientes (importes por consignar). El capital móvil es una disposición de liquidez que emplea en una entidad subrayando los pasivos y activos corrientes. En varios asuntos, estas suposiciones a veces son similares y se originan del efectivo de la institución, más las importes por recaudar, más las reservas, menos los importes por consignar y menos los costes añadidos. (Enciclopediacontable, Capital de trabajo, 2022)

No evaluándose como una capacidad, el caudal neto de ejercicio siendo fundamental para los directivos de una institución debiendo reconocer la protección en la maniobra

Dimensión 1: Prueba defensiva

La prueba defensiva o también conocido como disponibilidad inmediata indica la capacidad de liquidez que presentan las empresas en sus activos para la realización de sus operaciones diariamente (Puerta y Corasi, 2019). El análisis defensivo es un indicador bancario que determina si una institución es idónea para manejar a corto plazo los activos corrientes (activos líquidos). El procedimiento del análisis defensivo está conformado por la partición de los caudales del efectivo corriente (bancos y cajas) con el pasivo móvil, duplicado por 100. (Enciclopediacontable, Prueba defensiva, 2022) Por ello se determina mediante la razón de la capacidad efectiva de la empresa con los pasivos corrientes, pero considerando solo los activos de la empresa como la caja y los bancos sin agregar los flujos de caja de la empresa (Bula y Huaman, 2020).

$$\text{Prueba defensiva} = (\text{Caja y bancos} / \text{Pasivo Corriente}) * 100$$

Entonces, el pasivo corriente se define como las deudas que una empresa presenta a corto plazo (Net, 2020). Asimismo, Vélez (2021) lo define como las obligaciones de una empresa a corto plazo financiando sus operaciones y que las cancelaciones de estas obligaciones no deben ser en más de 12 meses. Lo cual nos indicara el índice de capacidad por parte de las empresas al momento de manejar los activos líquidos sin la necesidad de utilizar el flujo de ventas (Chuquilín y José, 2022).

Dimensión 2: Ratio de Liquidez

Para la medición del Ratio de Liquidez una de las maneras es a través de la capacidad o razón corriente, el cual es parte de los indicadores bancarios y/o financiero reconoce al establecimiento de la incidencia de liquidez de una institución, o su razón para organizar el efectivo frente a casualidades o posibilidades que se requieran. Mostrando la capacidad que posea una institución para efectuar sus deberes bancarios, conflictos o deudas a un breve plazo, su razón para organizar flujos aptos.

La razón para originar el flujo del efectivo con soporte de los activos corrientes de la institución admitiendo el ajuste de la capacidad de reembolso o de ejecución de responsabilidades. La capacidad corriente en asociación entre el diligente y pasivos corrientes, que establece todos los primeros que existen para proteger los segundos. (Gerencie.com, 2021)

Evaluar la capacidad y/o razón corriente. Para establecer la capacidad corriente para lograr el activo corriente y se fracciona por el pasivo corriente:

$$\frac{\textit{Activo corriente}}{\textit{Pasivo corriente}}$$

Por ello, la razón corriente se medirá con la razón entre el activo corriente y el pasivo corriente lo cual servirá para proveer a la empresa de las deudas que esta presenta (Olivo y Valle, 2018).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de Investigación

3.1.1. Tipo de Investigación

La indagación es de tipo descriptiva - correlacional, porque asiste a expandir la información con las resultantes recogidas, como un instrumento para asistir al arreglo de problemáticas; así también, se fundamenta la indagación con la aplicación de postulados imperantes (CONCYTEC, 2018).

La información es recopilada en un tiempo establecido, con enfoque cuantitativo (Hernández et al., 2018).

3.1.2. Diseño de Investigación

La indagación posee un diseño no experimental, en la que no se manejan las fluctuantes para verificar los supuestos. Asimismo, posee un alcance transversal descriptivo, en la que pretende vincular las fluctuantes.

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Gestión de Cobranza

Definición Conceptual

Radica en la mejora de varias acciones que ejecuta la institución para su gestión de forma insuperable en las cobranzas de los usuarios con el propósito de impedir las posibilidades de tener portafolios de deudores. La excelencia de la administración para la cobranza y las dependencias bancarias con los usuarios de una entidad, siendo necesario para conseguir conformidad entre las divisiones bancarias y remunerativas (Sancho, 2018).

Definición Operacional

Empleando elementos de recopilación de datos que admitan la medición de estos a través de la utilización de indicadores de la eficacia en el servicio de cobro.

Dimensión:

-Políticas de Cobranza

- Modulo de Gestión

-Periodo de Cobranza

Indicadores

Para el cumplimiento de recolección de datos la escala de medición que se empleo fue: la escala ordinal de Likert, la cual tiene cinco valores: 1 = nunca, 2= casi nunca, 3= a veces, 4= casi siempre y 5= siempre

Variable 2: Liquidez

Definición Conceptual

Al mencionar la liquidez se puntualiza en la disponibilidad de caudales competentes para indemnizar los convenios bancarios de una institución al termino. El anterior está relacionado con comodidad de los activos siendo alterable el efectivo para la institución, independientemente si es elemental ponerlo en el comercio, según manifiesta García (2015).

Definición Operacional

Es la disposición que tiene la cooperativa para cambiar los activos netos, para su proyección del dinero para resguardar sus limitaciones y deberes en breves plazos.

Dimensión:

-Prueba defensiva

-Ratio de liquidez

Indicadores

Para el cumplimiento de recolección de datos la escala de medición que se empleo fue: la escala ordinal de Likert, la cual tiene cinco valores: 1 = nunca, 2= casi nunca, 3= a veces, 4= casi siempre y 5= siempre

3.3. Población, Muestra y Muestreo

3.3.1. Población

Contiene una demografía para su análisis, al grupo de personas o cosas, sobre quienes se realizará una indagación. (Hernández et. al., 2018)

La demografía del actual análisis está conformada por las 16 personas que trabajan en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina LTDA. Juliaca, 2021.

Tabla 1. *Población del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina LTDA. Juliaca, 2021.*

| N° | PERSONAL | CANTIDAD |
|-----------|---------------------|-----------------|
| 01 | Administrador | 1 |
| 02 | Gerente | 1 |
| 03 | Jefe en operaciones | 2 |
| 04 | Recursos Humanos | 1 |
| 05 | Asesor de cobranza | 2 |
| 06 | Asesor de negocios | 8 |
| 07 | Verificador | 1 |
| | Total | 16 |

3.3.2 Muestra

Conformado por demografías integrantes para su análisis, es decir una parte emblemática de la demografía total. Para determinar el tipo de muestreo a utilizar, en nuestro estudio se realizará por muestreo no aleatorio (Hernández et. al 2018).

3.3.3. Muestreo

Para la presente investigación el tipo de muestreo utilizado es de tipo no probabilístico ya que nuestro tamaño de muestra será establecido por conveniencia. Donde Rey (2022) cita a Velasco et al. (2003), determinando a las

unidades de estudio una selección al instante de la recolección de datos. Por ser fácil, accesible, económico y poco representativo. (Rey Córdova, 2022)

Tabla 2. Muestra del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina LTDA. Juliaca, 2021.

| N° | PERSONAL | CANTIDAD |
|-----------|---------------------|-----------------|
| 01 | Administrador | 1 |
| 02 | Gerente | 1 |
| 03 | Jefe en operaciones | 1 |
| 04 | Asesor de crédito | 8 |
| 05 | Asesor de cobranza | 2 |
| 06 | Verificador | 1 |
| | Total | 14 |

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.4.1. Técnicas

Empleando la técnica del sondeo siendo una modalidad que se elabora por medio de interrogantes para intentar apreciar y entender distintos rasgos que guarden vinculación a los agrupamientos analizados, de forma que se pueda comprender y manifestar el provecho de nuestra indagación.

3.4.2. Instrumentos

En lo que refiere a los instrumentos se contemplará el cuestionario, ya que es un instrumento primordial que refiere a escalas, esto también es empleado para recoger información concreta y considerable. En este aspecto, la herramienta para esta indagación será desarrollada con la escala de Likert, el cual precisa de 20 interrogantes.

3.5 Procedimientos

La actual indagación se efectuará primeramente formulando la problemática de indagación, posteriormente estableciendo la metodología a emplear, para después efectuar el trabajo en el terreno, recogiendo datos los cuales se recogió

en base al cuestionario el cual consta de 20 ítems y se aplica a 14 individuos que emplean sus funciones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Ltda., que serán procesados y expresados mediante la explicación de gráficos y tablas estadísticas, en criterio al programa utilizado para la presentación de estos estadísticos fue mediante el software SPSS versión 26, adoptando la estadística descriptiva e inferencial, para finalmente llegar a las conclusiones y plantear las sugerencias de acuerdo al arreglo del problema encontrado en un principio.

3.6 Métodos de Análisis de Datos

Refiere al procedimiento estadista que posibilitará calificar, organizar, estudiar y entender los datos recogidos que abarcan al cuestionario de interrogantes, después de recoger todos los datos requeridos de la organización se elaborará todo el procedimiento que responde a los datos, con la redacción de los cuadros estadista e imágenes que constituyen a las resultantes recogidas.

Por otra parte, se empleará el software SPSS y de esta manera se podrán conseguir las resultantes, después de haber ejecutado el cuestionario, es así que, se podrá estudiar cada fluctuante y sus magnitudes por medio de las tablas de frecuencias generadas en dicho software, así como la interposición de las figuras. Asimismo, para determinar la confiabilidad del cuestionario realizado se utilizará el Alfa de Cronbach.

3.7 Aspectos Éticos

Para el progreso del actual proyecto se contemplarán los aspectos éticos de la investigadora, así también la observancia de la guía de indagación realizada por la UCV, por otra parte, se realizará el cumplimiento de las reglas APA, cabe señalar que el actual proyecto será comprobado y examinado por medio del sistema antiplagio Turnitin.

IV. RESULTADOS

1. Analisis de Confiabilidad

CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Utilizando Alfa de Cronbach para determinar la fiabilidad del cuestionario realizado, se realizará el análisis de confiabilidad que se utilizó para la investigación.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Tabla 3. Intervalo de valores del Coeficiente alfa de Cronbach y su interpretación

| Intervalos | Interpretación |
|-----------------|-------------------------|
| < 0 – 0.53] | Confiabilidad Nula |
| < 0.53 – 0.59] | Confiabilidad Baja |
| < 0.59 – 0.65] | Confiable |
| < 0.65 – 0.71] | Muy confiable |
| < 0.71 – 0.99] | Excelente confiabilidad |
| 1.00 | Confiabilidad perfecta |

Fuente: Herrera. A (1998) Notas sobre psicometría
Bogotá Universidad Nacional de Colombia

Estadística de Fiabilidad: V1 Gestión de Cobranza

Tabla 4

| <i>Estadísticas de fiabilidad</i> | |
|-----------------------------------|-----------------------|
| Alfa de Cronbach | Elementos (Preguntas) |
| 0,839 | 9 |

Los datos proporcionados por la muestra en la tabla 4 en el estudio relacionado a la Gestión de Cobranza presenta “Excelente Confiabilidad” ya que se determinó un coeficiente de 0.839 y este valor está dentro del intervalo de confiabilidad 0.71 a 0.99 (Ver Tabla 3). Se concluye que el instrumento utilizado para la variable Gestión de Cobranza en la presente investigación es de “Excelente Confiabilidad” y se debe aplicar a la muestra definitiva de investigación.

Estadística de Fiabilidad: V2 Liquidez

Tabla 5

| <i>Estadísticas de fiabilidad</i> | |
|-----------------------------------|-----------------------|
| Alfa de Cronbach | Elementos (Preguntas) |
| 0,865 | 11 |

Los datos proporcionados por la muestra en la tabla 5 en el estudio relacionado a la Liquidez presenta “Excelente Confiabilidad” ya que se determinó un coeficiente de 0.865 y este valor está en el intervalo de confiabilidad de 0.71 a 0.99 (Ver Tabla 3). Se concluye que el instrumento utilizado para la variable Liquidez en la presente investigación es de “Excelente Confiabilidad” y se debe aplicar a la muestra definitiva de investigación.

PRUEBA DE NORMALIDAD

H0: Los datos tienen una distribución normal

H1: Los datos no tienen una distribución normal

| | Shapiro-Wilk | | |
|-----------------------|--------------|----|-------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Políticas de cobranza | 0,810 | 14 | 0,007 |
| Módulos de gestión | 0,810 | 14 | 0,007 |
| Periodo de cobranza | 0,779 | 14 | 0,003 |
| Gestión de cobranza | 0,735 | 14 | 0,001 |
| Liquidez | 0,779 | 14 | 0,003 |

Como la muestra encuestada de personas es menor a 50, el análisis se hará en base a la prueba de Shapiro – Wilk. En correlación con las variables, se observa que el nivel de significancia es menor a 0.05, Sig E (0.007, 0.007, 0.003, 0.001 y 0.003) < 0.05 Sig. T, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, es decir que existe suficiente evidencia estadística para aceptar que los datos de la muestra no siguen una distribución normal, por lo cual para el estudio se aplicará la prueba de Chi Cuadrado.

ANÁLISIS DESCRIPTIVO

Tabla 6

Pregunta 1. Usted como trabajador cree que la cooperativa cumple con sus políticas de cobranza establecidas

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------|------------|------------|
| Válido | Nunca | 2 | 14,3 |
| | Casi nunca | 4 | 28,6 |
| | A veces | 3 | 21,4 |
| | Casi siempre | 2 | 14,3 |
| | Siempre | 3 | 21,4 |
| | Total | 14 | 100,0 |

De los 14 encuestados: 28.6% (4) contestaron casi nunca la Cooperativa cumple con sus políticas de cobranza establecidas; 21.4% (3) manifestaron que a veces la Cooperativa cumple con sus políticas de cobranza establecidas; el otro 21.4% (3) manifestaron que siempre la Cooperativa cumple con sus políticas de cobranza establecidas; el 14.3% (2) manifestaron que nunca la Cooperativa cumple con sus políticas de cobranza establecidas y finalmente, el otro 14.3% (2) manifestaron que casi siempre la Cooperativa cumple con sus políticas de cobranza establecidas.

Figura 1: Porcentaje por respuestas de pregunta 1

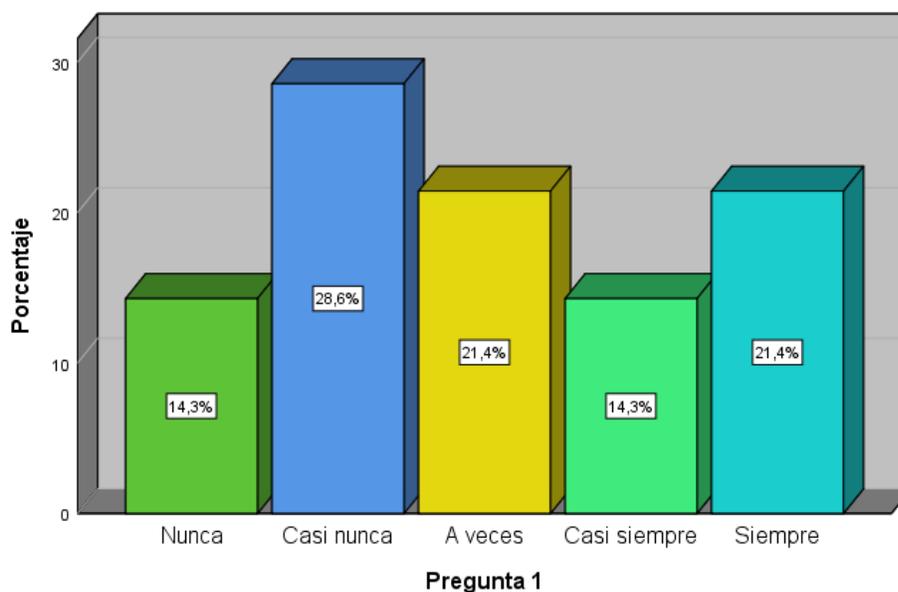


Tabla 7

Pregunta 2. Considera usted que la Cooperativa realiza el seguimiento a sus créditos otorgados

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------|------------|------------|
| Válido | Nunca | 3 | 21,4 |
| | Casi nunca | 3 | 21,4 |
| | A veces | 4 | 28,6 |
| | Casi siempre | 2 | 14,3 |
| | Siempre | 2 | 14,3 |
| | Total | 14 | 100,0 |

De los 14 encuestados: 28.6% (4) contestaron a veces la Cooperativa realiza el seguimiento a sus créditos otorgados; 21.4% (3) manifestaron que casi nunca la Cooperativa realiza el seguimiento a sus créditos otorgados; el otro 21.4% (3) manifestaron que nunca la Cooperativa realiza el seguimiento a sus créditos otorgados; el 14.3% (2) manifestaron que casi siempre la Cooperativa realiza el seguimiento a sus créditos otorgados y finalmente, el otro 14.3% (2) manifestaron que siempre la Cooperativa realiza el seguimiento a sus créditos otorgados.

Figura 2: Porcentaje por respuestas de pregunta 2

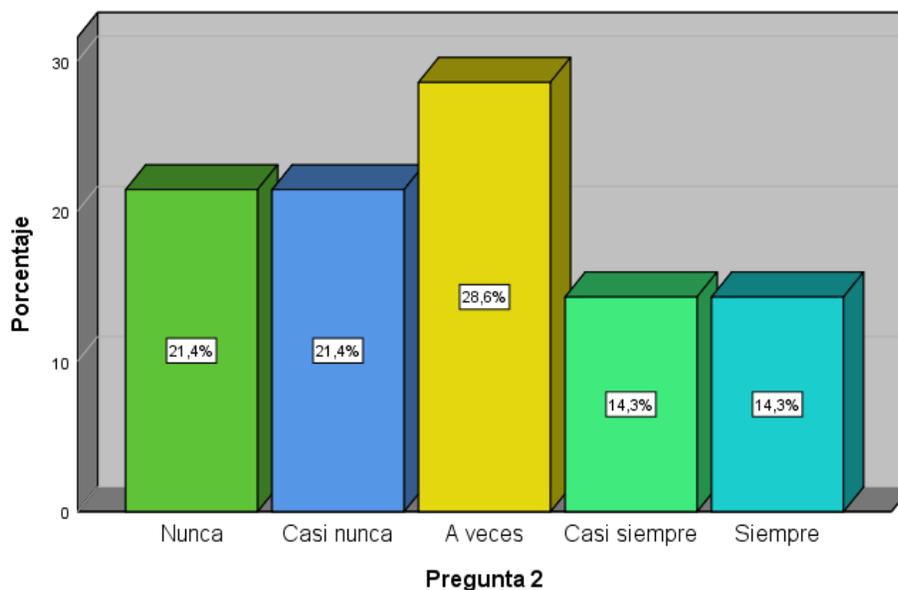


Tabla 8

Pregunta 3. Considera usted que la Cooperativa realiza las evaluaciones del riesgo crediticio, para reducir los retrasos en los pagos

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------|------------|------------|
| Válido | Nunca | 4 | 28,6 |
| | Casi nunca | 2 | 14,3 |
| | A veces | 6 | 42,9 |
| | Casi siempre | 1 | 7,1 |
| | Siempre | 1 | 7,1 |
| | Total | 14 | 100,0 |

De los 14 encuestados: 42.9% (6) contestaron que a veces la Cooperativa realiza las evaluaciones del riesgo crediticio, para reducir los retrasos en los pagos; 28.6% (4) manifestaron que nunca la Cooperativa realiza las evaluaciones del riesgo crediticio, para reducir los retrasos en los pagos; el 14.3% (2) manifestaron que casi nunca la Cooperativa realiza las evaluaciones del riesgo crediticio, para reducir los retrasos en los pagos; el 7.1% (1) manifestaron que casi siempre la Cooperativa realiza las evaluaciones del riesgo crediticio, para reducir los retrasos en los pagos y, finalmente, el otro 7.1% (1) manifestaron que siempre la Cooperativa realiza las evaluaciones del riesgo crediticio, para reducir los retrasos en los pagos.

Figura 3: Porcentaje por respuestas de pregunta 3

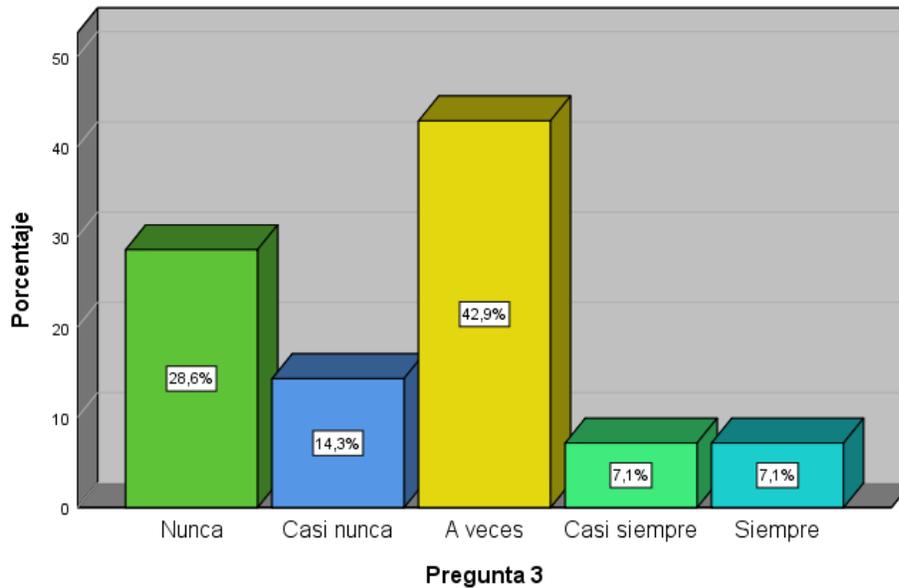


Tabla 9

Pregunta 4. Considera usted que la Cooperativa establece prevenciones en las cobranzas

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------|------------|------------|
| Válido | Nunca | 5 | 35,7 |
| | Casi nunca | 4 | 28,6 |
| | A veces | 1 | 7,1 |
| | Casi siempre | 3 | 21,4 |
| | Siempre | 1 | 7,1 |
| | Total | 14 | 100,0 |

De los 14 encuestados: 35.7% (5) contestaron que nunca la Cooperativa establece prevenciones en las cobranzas; 28.6% (4) manifestaron que nunca lo establece; el 21.4% (3) manifestaron que casi siempre lo establece; el 7.1% (1) manifestaron que a veces lo establece y, finalmente, el otro 7.1% (1) manifestaron que siempre lo establece.

Figura 4: Porcentaje por respuestas de pregunta 4

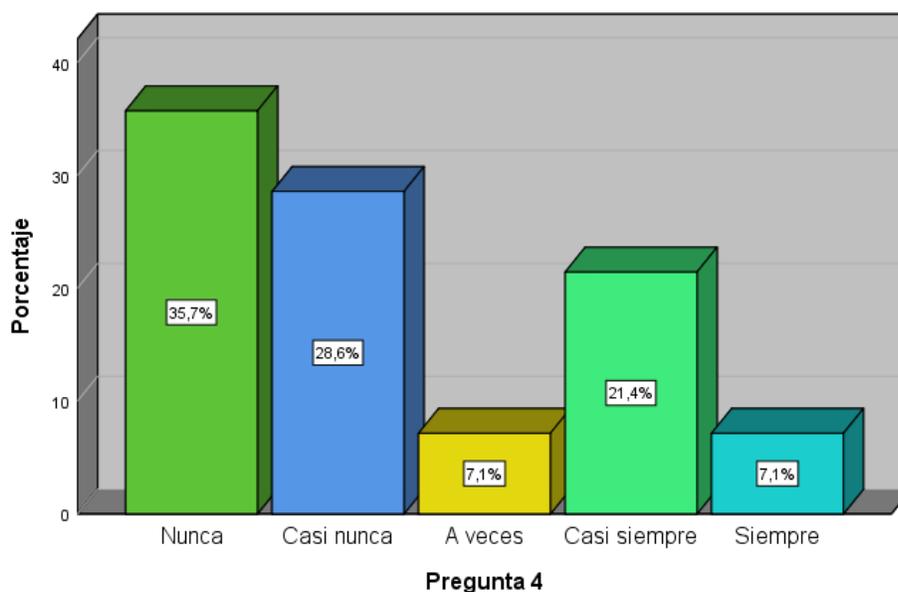


Tabla 10

Pregunta 5. Considera usted que la Cooperativa ejecuta las normas de recuperación de los créditos

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------|------------|------------|
| Válido | Nunca | 5 | 35,7 |
| | Casi nunca | 3 | 21,4 |
| | A veces | 3 | 21,4 |
| | Casi siempre | 3 | 21,4 |
| | Total | 14 | 100,0 |

De los 14 encuestados: 35.7% (5) contestaron que nunca la Cooperativa ejecuta las normas de recuperación de los créditos; 21.4% (3) manifestaron que casi nunca ejecuta las normas; el 21.4% (3) manifestaron que a veces ejecuta las normas; el otro 21.4% (3) manifestaron que casi siempre ejecuta las normas.

Figura 5: Porcentaje por respuestas de pregunta 5

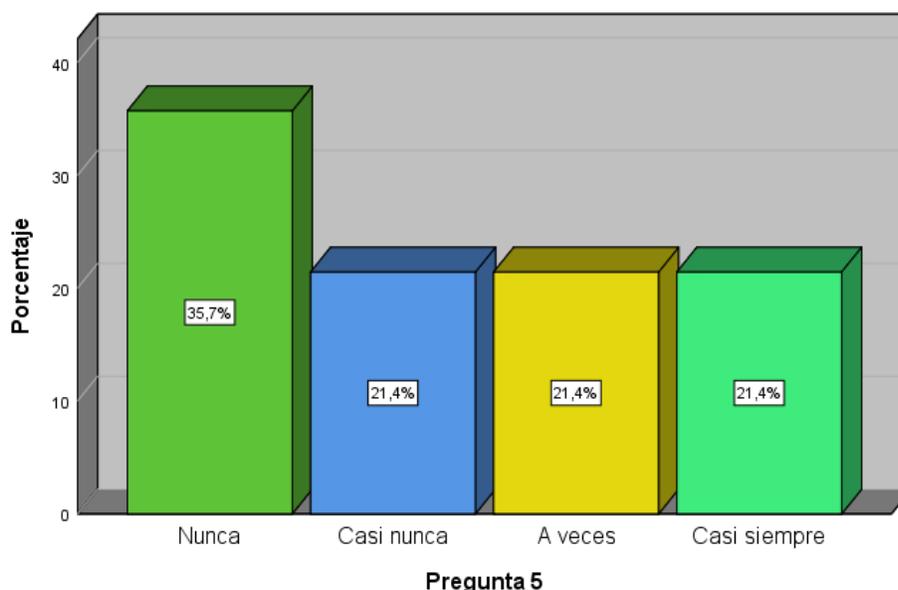


Tabla 11

Pregunta 6. Considera usted que la Cooperativa brinda alternativas en las diferentes situaciones que se encuentra el cliente

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------|------------|------------|
| Válido | Nunca | 3 | 21,4 |
| | Casi nunca | 3 | 21,4 |
| | A veces | 4 | 28,6 |
| | Casi siempre | 3 | 21,4 |
| | Siempre | 1 | 7,1 |
| | Total | 14 | 100,0 |

De los 14 encuestados: 28.6% (4) contestaron que a veces la Cooperativa brinda alternativas en las diferentes situaciones que se encuentra el cliente; el 21.4% (3) manifestaron que nunca brinda alternativas; el 21.4% (3) manifestaron que casi nunca brinda alternativas; el otro 21.4% (3) manifestaron que casi siempre brinda alternativas y el 7.1% (1) manifiestan que siempre brinda alternativas.

Figura 6: Porcentaje por respuestas de pregunta 6

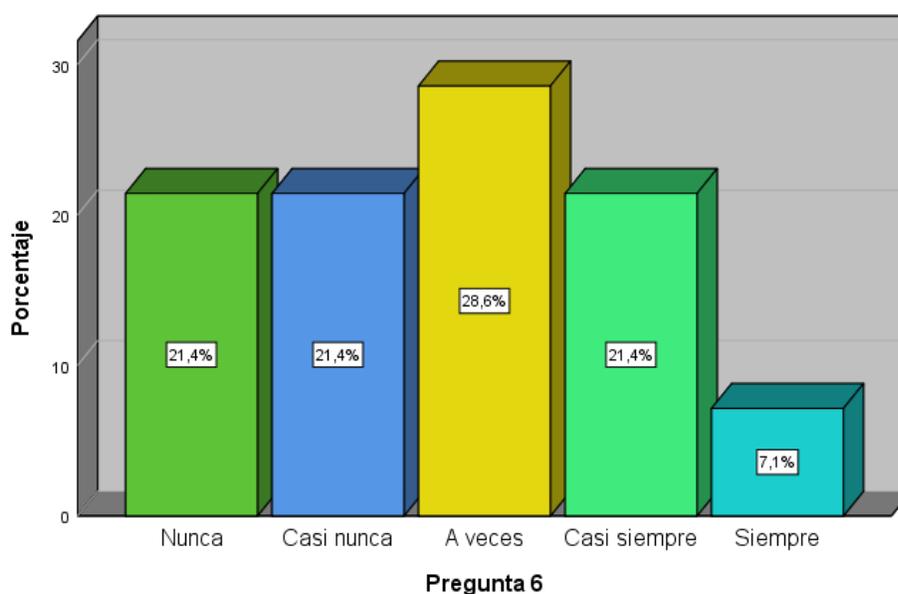


Tabla 12

Pregunta 7. ¿Considera usted que el número de veces al año en que se han convertido en efectivo las deudas son las pertinentes para la cooperativa?

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------|------------|------------|
| Válido | Nunca | 4 | 28,6 |
| | Casi nunca | 2 | 14,3 |
| | A veces | 4 | 28,6 |
| | Casi siempre | 3 | 21,4 |
| | Siempre | 1 | 7,1 |
| | Total | 14 | 100,0 |

De los 14 encuestados: 28.6% (4) contestaron que a veces es pertinente el número de veces al año en que se han convertido en efectivo las deudas en la Cooperativa; el otro 28.6% (4) contestaron que nunca es pertinente ese número; el 21.4% (3) contestaron que casi siempre es pertinente ese número; 14.3% (2) contestaron que

casi nunca es pertinente ese número y el 7.1% (1) contestaron que siempre es pertinente ese número.

Figura 7: Porcentaje por respuestas de pregunta 7

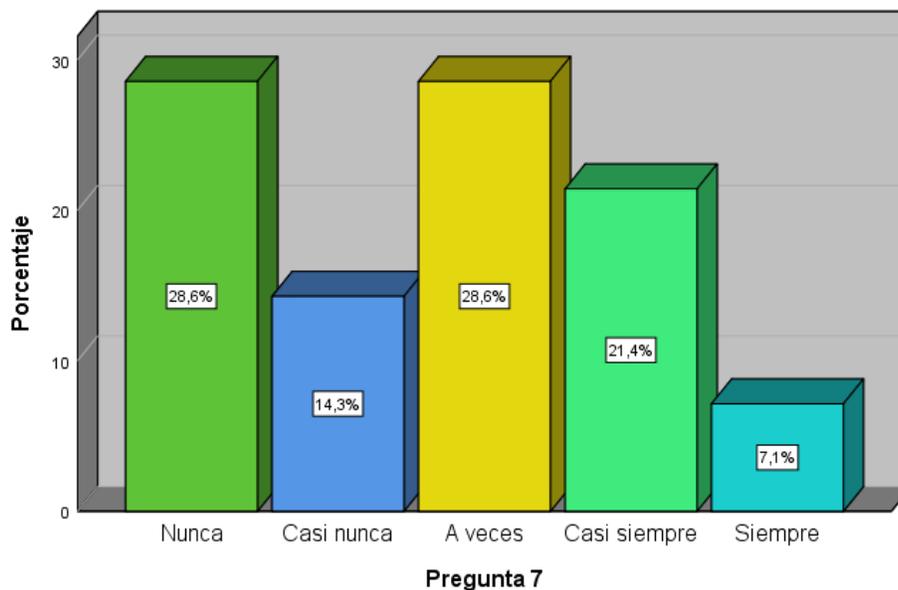


Tabla 13

Pregunta 8. ¿Considera usted que el tiempo promedio en que las cuentas por cobrar se convierten en efectivo es demasiado extenso la cooperativa?

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------|------------|------------|
| Válido | Nunca | 3 | 21,4 |
| | Casi nunca | 2 | 14,3 |
| | A veces | 5 | 35,7 |
| | Casi siempre | 3 | 21,4 |
| | Siempre | 1 | 7,1 |
| Total | | 14 | 100,0 |

De los 14 encuestados: 35.7% (5) contestaron que a veces el tiempo promedio en que las cuentas por cobrar se convierten en efectivo es demasiado extenso la Cooperativa;

el 21.4% (3) contestaron que nunca; el otro 21.4% (3) contestaron que casi siempre; el 14.3% (2) contestaron que casi nunca y el 7.1% (1) contestaron que siempre.

Figura 8: Porcentaje por respuestas de pregunta 8

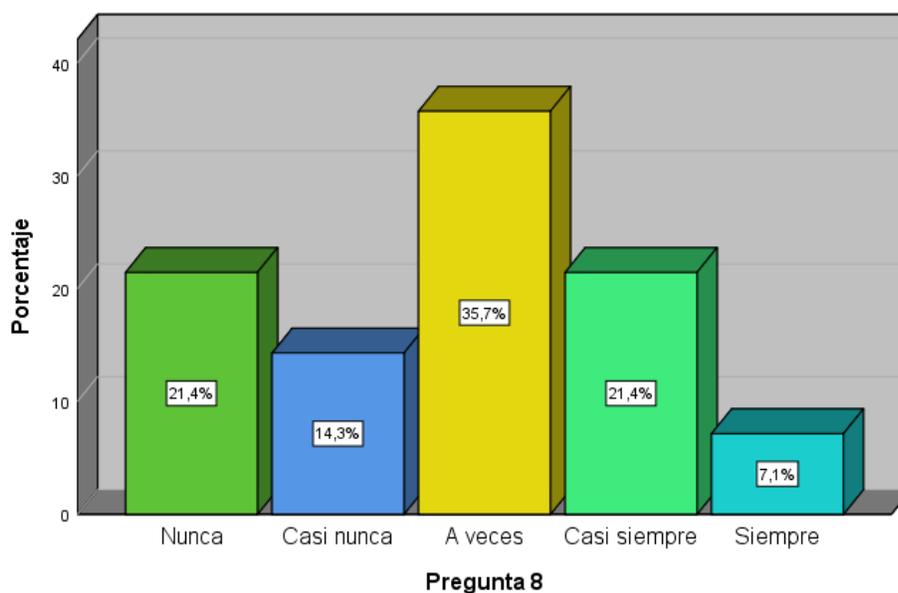


Tabla 14

Pregunta 9. ¿Está usted de acuerdo en el promedio de días en las cuales se cobran los créditos en la cooperativa?

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------|------------|------------|
| Válido | Nunca | 7 | 50,0 |
| | Casi nunca | 2 | 14,3 |
| | A veces | 1 | 7,1 |
| | Casi siempre | 3 | 21,4 |
| | Siempre | 1 | 7,1 |
| | Total | 14 | 100,0 |

De los 14 encuestados: 50.0% (7) contestaron que nunca están de acuerdo con el promedio de días en las cuales se cobran los créditos en la Cooperativa; el 21.4% (3) contestaron que casi siempre están de acuerdo con el promedio de días; el 14.3% (2)

contestaron que casi nunca están de acuerdo con el promedio de días; el 7.1% (1) contestaron que a veces están de acuerdo con el promedio de días y el 7.1% (1) contestaron que siempre están de acuerdo con el promedio de días.

Figura 9: Porcentaje por respuestas de pregunta 9

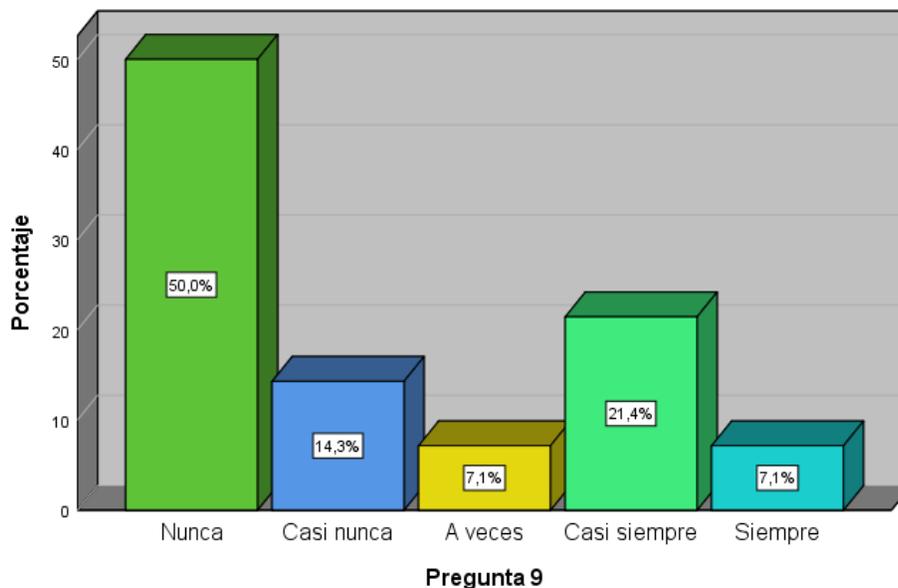


Tabla 15

Pregunta 10. ¿Reconoce usted que en la cooperativa cuenta con capacidad efectiva para poder operar a corto plazo?

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------|------------|------------|
| Válido | Nunca | 4 | 28,6 |
| | Casi nunca | 4 | 28,6 |
| | A veces | 2 | 14,3 |
| | Casi siempre | 2 | 14,3 |
| | Siempre | 2 | 14,3 |
| | Total | 14 | 100,0 |

De los 14 encuestados: 28.6% (4) contestaron que nunca la Cooperativa cuenta con capacidad efectiva para poder operar a corto plazo; el otro 28.6% (4) contestaron que casi nunca la Cooperativa cuenta con esa capacidad; el 14.3% (2) contestaron que a

veces la Cooperativa cuenta con esa capacidad; el 14.3% (2) contestaron que casi siempre la Cooperativa cuenta con esa capacidad y el otro el 14.3% (2) contestaron que siempre la Cooperativa cuenta con esa capacidad.

Figura 10: Porcentaje por respuestas de pregunta 10

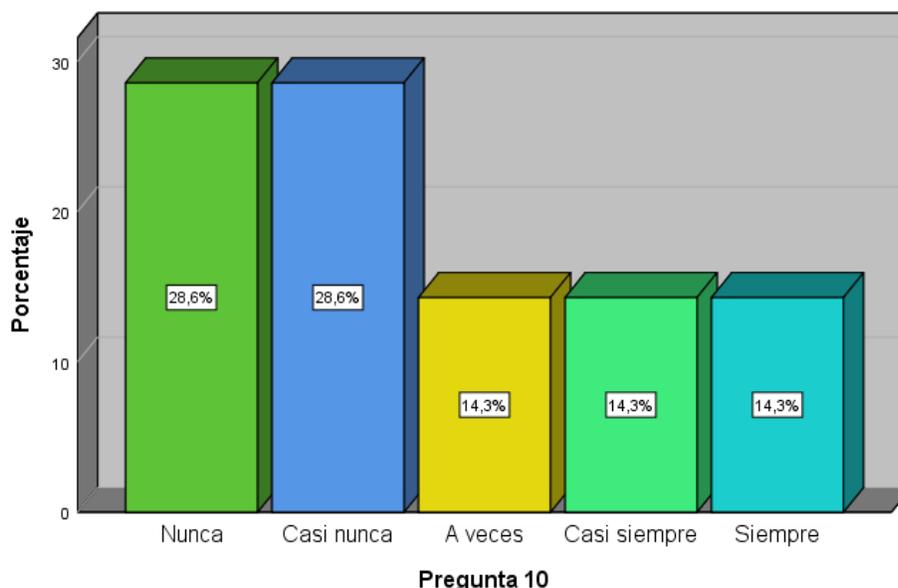


Tabla 16

Pregunta 11. ¿En la cooperativa analizan constantemente el ratio de prueba defensiva para medir la liquidez de la empresa?

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------|------------|------------|
| Válido | Nunca | 4 | 28,6 |
| | Casi nunca | 3 | 21,4 |
| | A veces | 4 | 28,6 |
| | Casi siempre | 3 | 21,4 |
| | Total | 14 | 100,0 |

De los 14 encuestados: 28.6% (4) contestaron que nunca en la cooperativa analizan constantemente el ratio de prueba defensiva para medir la liquidez de la empresa; el otro 28.6% (4) contestaron que a veces en la cooperativa analiza el ratio de prueba; el

21.4% (3) contestaron que casi nunca en la cooperativa analizan el ratio de prueba; y el otro el 21.4% (3) contestaron que casi siempre en la cooperativa analizan el ratio de prueba.

Figura 11: Porcentaje por respuestas de pregunta 11

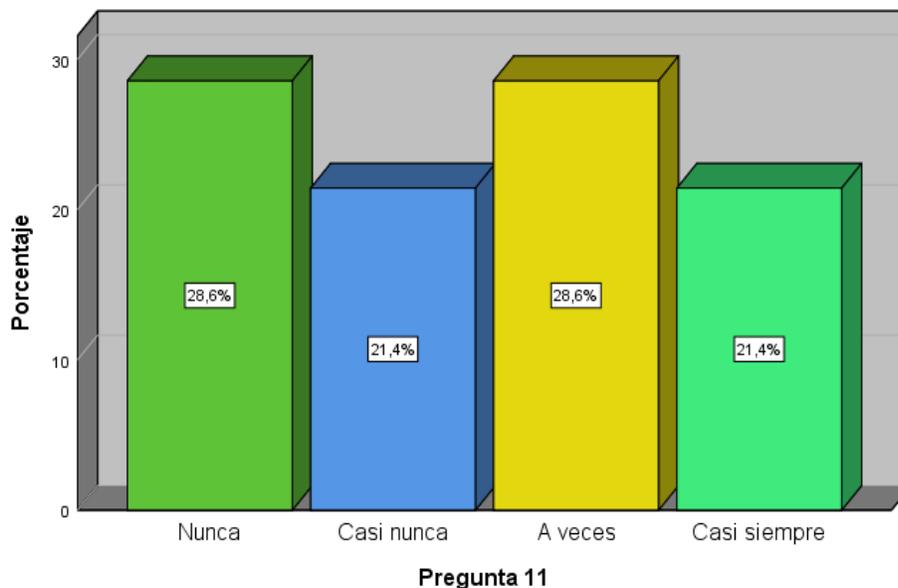


Tabla 17

Pregunta 12. ¿Reconoce usted que en la cooperativa dispone con activos en caja y bancos?

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------|------------|------------|
| Válido | Nunca | 3 | 21,4 |
| | Casi nunca | 2 | 14,3 |
| | A veces | 6 | 42,9 |
| | Casi siempre | 2 | 14,3 |
| | Siempre | 1 | 7,1 |
| | Total | 14 | 100,0 |

De los 14 encuestados: 42.9% (6) contestaron que a veces la cooperativa dispone con activos en caja y bancos; el 21.4% (3) contestaron que nunca contestaron que a veces

la cooperativa dispone con activos en caja y bancos; el 14.3% (2) contestaron que casi nunca contestaron que a veces la cooperativa dispone con activos en caja y bancos; el otro 14.3% (2) contestaron que casi siempre contestaron que a veces la cooperativa dispone con activos en caja y bancos y el 7.1% (1) contestaron que siempre la cooperativa dispone con activos en caja y bancos.

Figura 12: Porcentaje por respuestas de pregunta 12

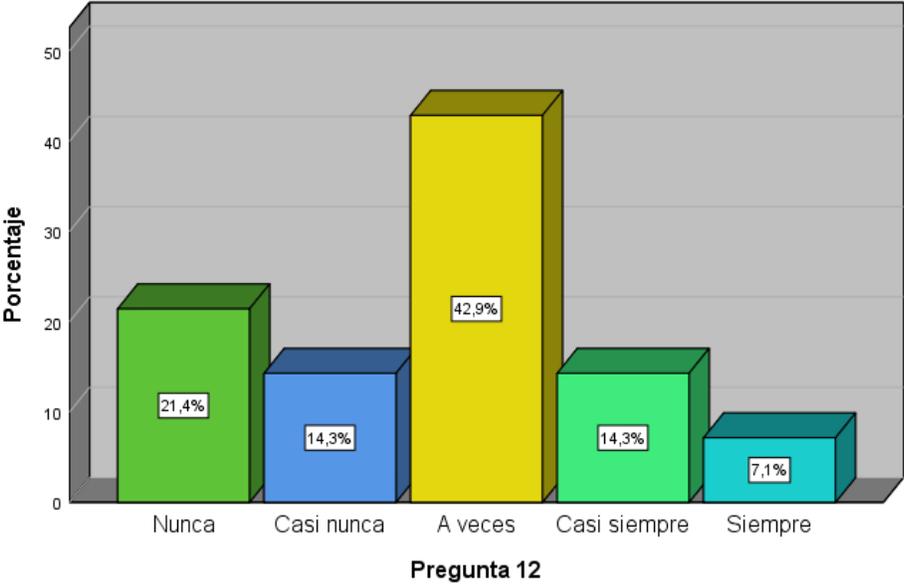


Tabla 18

Pregunta 13. ¿En la cooperativa utiliza ratios financieros para evaluar la liquidez?

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------|------------|------------|
| Válido | Nunca | 6 | 42,9 |
| | Casi nunca | 2 | 14,3 |
| | A veces | 2 | 14,3 |
| | Casi siempre | 3 | 21,4 |
| | Siempre | 1 | 7,1 |
| | Total | 14 | 100,0 |

De los 14 encuestados: 42.9% (6) contestaron que nunca la cooperativa utiliza ratios financieros para evaluar la liquidez; el 21.4% (3) contestaron casi siempre lo utilizan;

el 14.3% (2) contestaron casi nunca lo utilizan; el otro 14.3% (2) contestaron a veces lo utilizan y el 7.1% (1) contestaron que lo utilizan.

Figura 13: Porcentaje por respuestas de pregunta 13

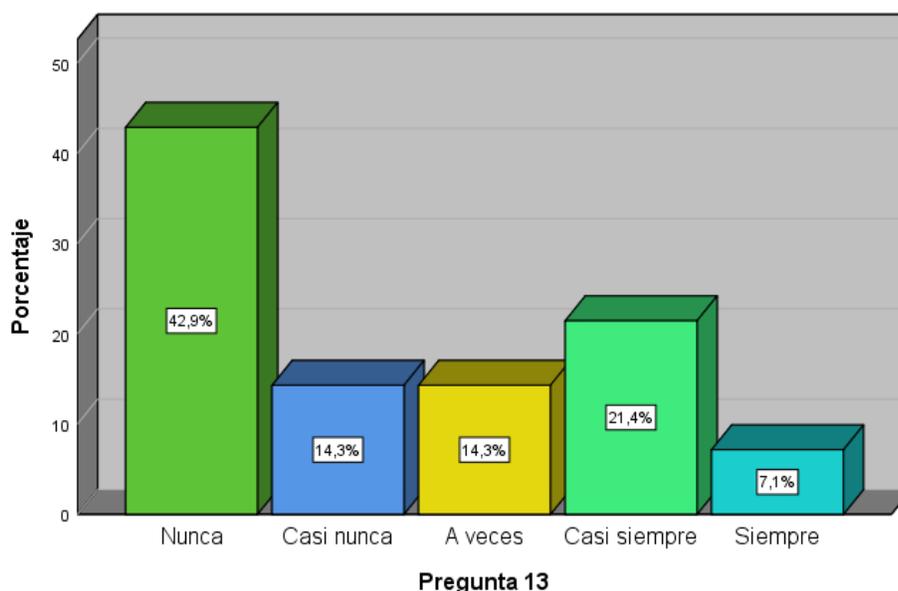


Tabla 19

Pregunta 14. ¿Generalmente usan los ratios de liquidez general para evaluar la liquidez en la cooperativa?

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------|------------|------------|
| Válido | Nunca | 3 | 21,4 |
| | Casi nunca | 4 | 28,6 |
| | A veces | 3 | 21,4 |
| | Casi siempre | 2 | 14,3 |
| | Siempre | 2 | 14,3 |
| | Total | 14 | 100,0 |

De los 14 encuestados: 28.6% (4) contestaron que casi nunca usan los ratios de liquidez general para evaluar la liquidez en la cooperativa; el 21.4% (3) contestaron nunca lo utilizan; el otro el 21.4% (3) contestaron a veces lo utilizan; el 14.3% (2) contestaron casi siempre lo utilizan y el otro 14.3% (2) contestaron siempre lo utilizan.

Figura 14: Porcentaje por respuestas de pregunta 14

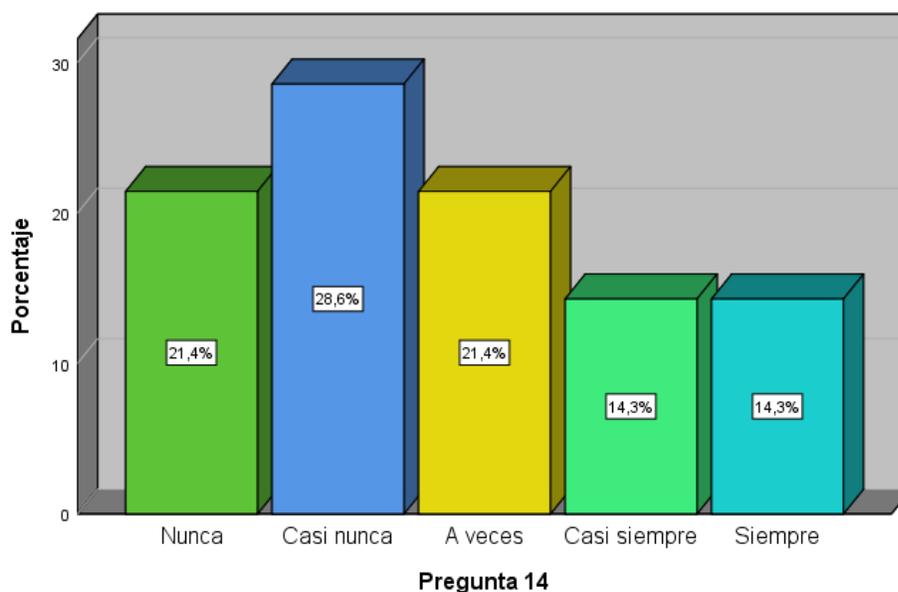


Tabla 20

Pregunta 15. ¿Toman en cuenta el ratio de prueba acida para medir la capacidad de pago en la cooperativa?

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------|------------|------------|
| Válido | Nunca | 3 | 21,4 |
| | Casi nunca | 3 | 21,4 |
| | A veces | 3 | 21,4 |
| | Casi siempre | 4 | 28,6 |
| | Siempre | 1 | 7,1 |
| | Total | 14 | 100,0 |

De los 14 encuestados: 28.6% (4) contestaron que casi siempre toman en cuenta el ratio de prueba acida para medir la capacidad de pago en la cooperativa; el 21.4% (3) contestaron nunca lo toman en cuenta; el 21.4% (3) contestaron que casi nunca lo toman en cuenta; y el otro 21.4% (3) contestaron que a veces lo toman en cuenta y el 7.1% (1) contestaron que siempre lo toman en cuenta.

Figura 15: Porcentaje por respuestas de pregunta 15

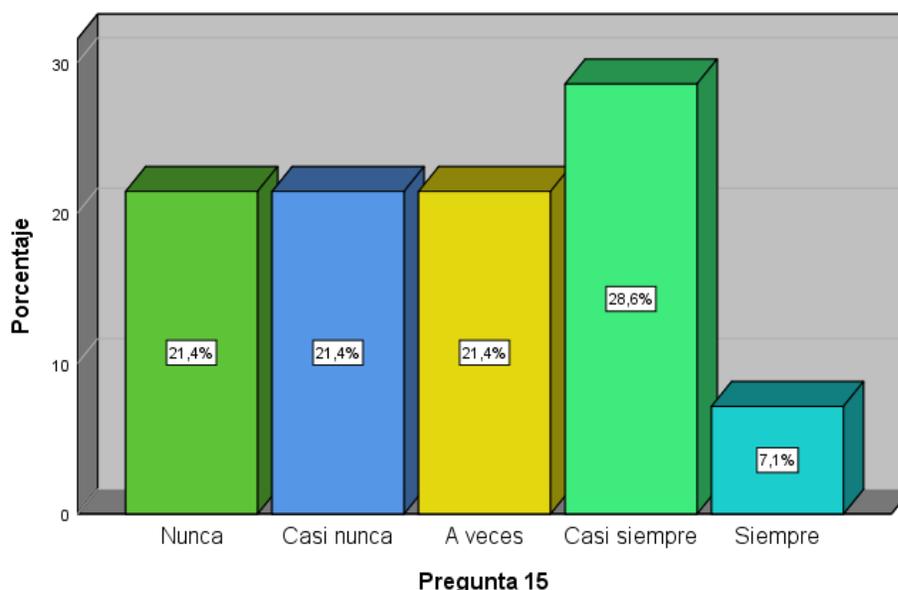


Tabla 21

Pregunta 16. ¿Está usted de acuerdo que el capital de trabajo de la cooperativa al tener siempre datos positivos garantice una estabilidad financiera?

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------|------------|------------|
| Válido | Nunca | 4 | 28,6 |
| | Casi nunca | 1 | 7,1 |
| | A veces | 3 | 21,4 |
| | Casi siempre | 5 | 35,7 |
| | Siempre | 1 | 7,1 |
| | Total | 14 | 100,0 |

De los 14 encuestados: 35.7% (5) contestaron que casi siempre están de acuerdo que el capital de trabajo de la cooperativa al tener siempre datos positivos garantice una estabilidad financiera; el 28.6% (4) contestaron nunca están de acuerdo con lo mencionado anteriormente; el 21.4% (3) contestaron que a veces están de acuerdo con lo mencionado anteriormente; el 7.1% (1) contestaron que casi nunca están de

acuerdo con lo mencionado anteriormente y el 7.1% (1) contestaron que siempre están de acuerdo con lo mencionado anteriormente.

Figura 16: Porcentaje por respuestas de pregunta 16

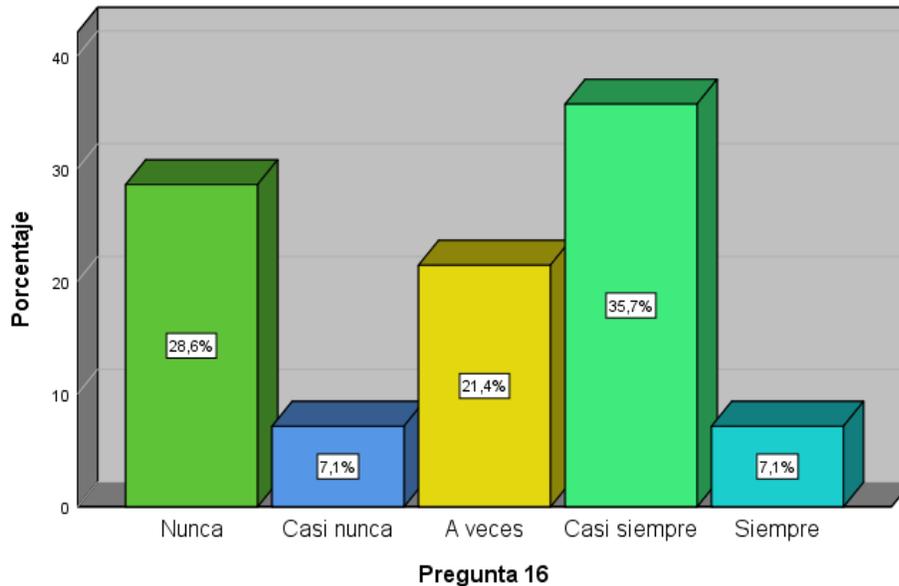


Tabla 22

Pregunta 17. ¿En la cooperativa, el capital de trabajo de las cuentas por cobrar permite un disponible de efectivo para solventar sus obligaciones a corto plazo?

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------|------------|------------|
| Válido | Nunca | 4 | 28,6 |
| | Casi nunca | 1 | 7,1 |
| | A veces | 3 | 21,4 |
| | Casi siempre | 3 | 21,4 |
| | Siempre | 3 | 21,4 |
| | Total | 14 | 100,0 |

De los 14 encuestados: 28.6% (4) contestaron que nunca el capital de trabajo de las cuentas por cobrar permite un disponible de efectivo para solventar sus obligaciones a corto plazo; el 21.4% (3) contestaron que a veces están de acuerdo con lo mencionado anteriormente; el 21.4% (3) contestaron que casi siempre están de acuerdo con lo mencionado anteriormente; el 21.4% (3) contestaron que siempre están

de acuerdo con lo mencionado anteriormente y el 7.1% (1) contestaron que casi nunca están de acuerdo con lo mencionado anteriormente.

Figura 17: Porcentaje por respuestas de pregunta 17

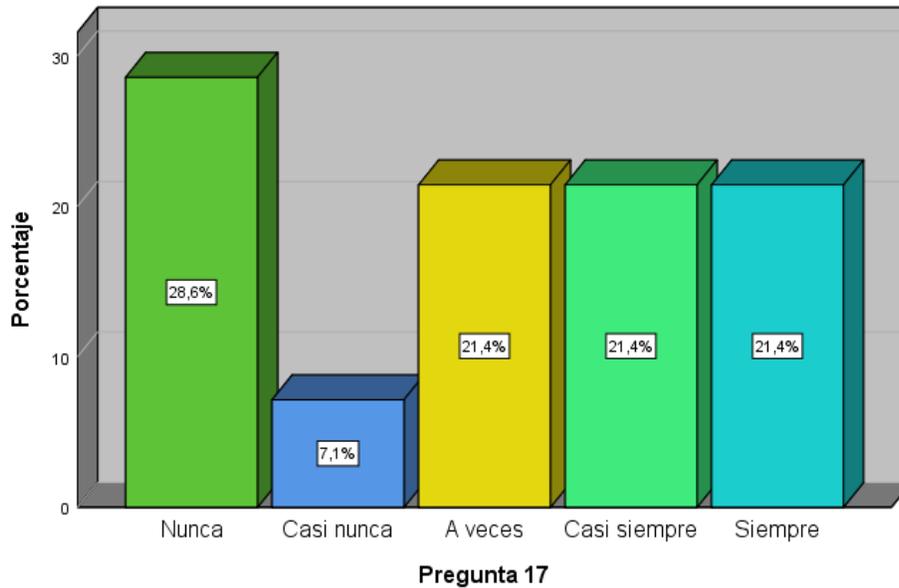


Tabla 23

Pregunta 18. ¿Está usted de acuerdo que la liquidez corriente garantiza la liquidez necesaria para cumplir con las obligaciones en la cooperativa?

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------|------------|------------|
| Válido | Nunca | 4 | 28,6 |
| | Casi nunca | 4 | 28,6 |
| | A veces | 2 | 14,3 |
| | Casi siempre | 3 | 21,4 |
| | Siempre | 1 | 7,1 |
| | Total | 14 | 100,0 |

De los 14 encuestados: 28.6% (4) contestaron que nunca están de acuerdo que la liquidez corriente garantiza la liquidez necesaria para cumplir con las obligaciones en la cooperativa; y el otro 28.6% (4) contestaron que casi nunca están de acuerdo con lo mencionado anteriormente; el 21.4% (3) contestaron que casi siempre están de acuerdo con lo mencionado anteriormente; el 14.3% (2) contestaron que a veces están

de acuerdo con lo mencionado anteriormente y el 7.1% (1) contestaron que siempre están de acuerdo con lo mencionado anteriormente.

Figura 18: Porcentaje por respuestas de pregunta 18

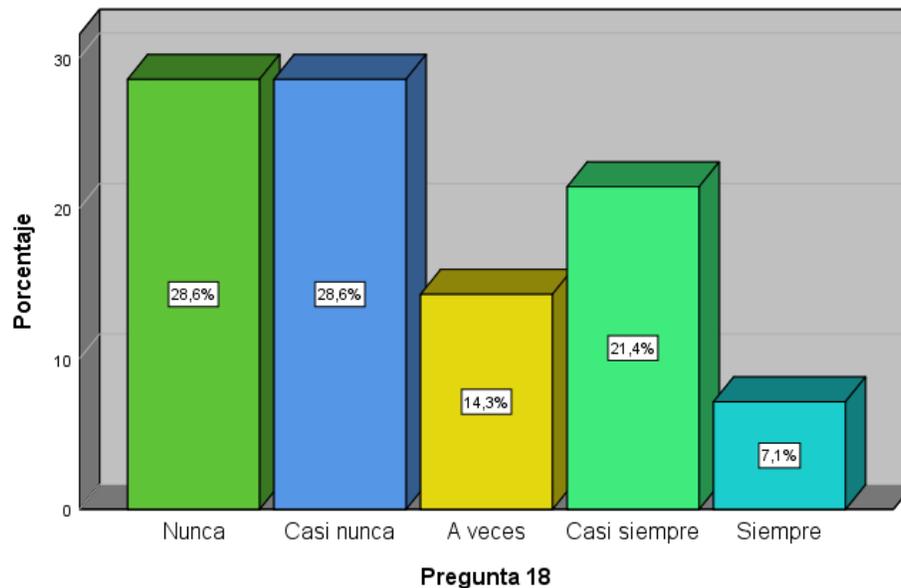


Tabla 24

Pregunta 19. ¿Está usted de acuerdo que el principal riesgo financiero de la empresa es la falta de acceso de fondos para cubrir sus pasivos corrientes?

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------|------------|------------|
| Válido | Nunca | 4 | 28,6 |
| | Casi nunca | 2 | 14,3 |
| | A veces | 2 | 14,3 |
| | Casi siempre | 3 | 21,4 |
| | Siempre | 3 | 21,4 |
| | Total | 14 | 100,0 |

De los 14 encuestados: 28.6% (4) contestaron que nunca están de acuerdo que el principal riesgo financiero de la empresa es la falta de acceso de fondos para cubrir sus pasivos corrientes; el 21.4% (3) contestaron que casi siempre están de acuerdo con lo mencionado anteriormente; el 21.4% (3) contestaron que siempre están de acuerdo con lo mencionado anteriormente; el 14.3% (2) contestaron que a veces están

de acuerdo con lo mencionado anteriormente y el otro 14.3% (2) contestaron que casi nunca están de acuerdo con lo mencionado anteriormente.

Figura 19: Porcentaje por respuestas de pregunta 19

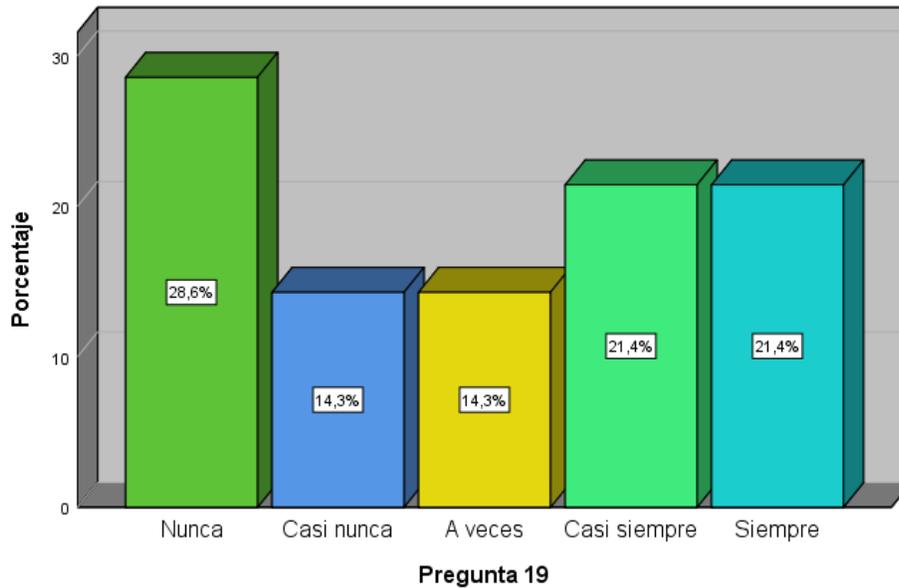


Tabla 25

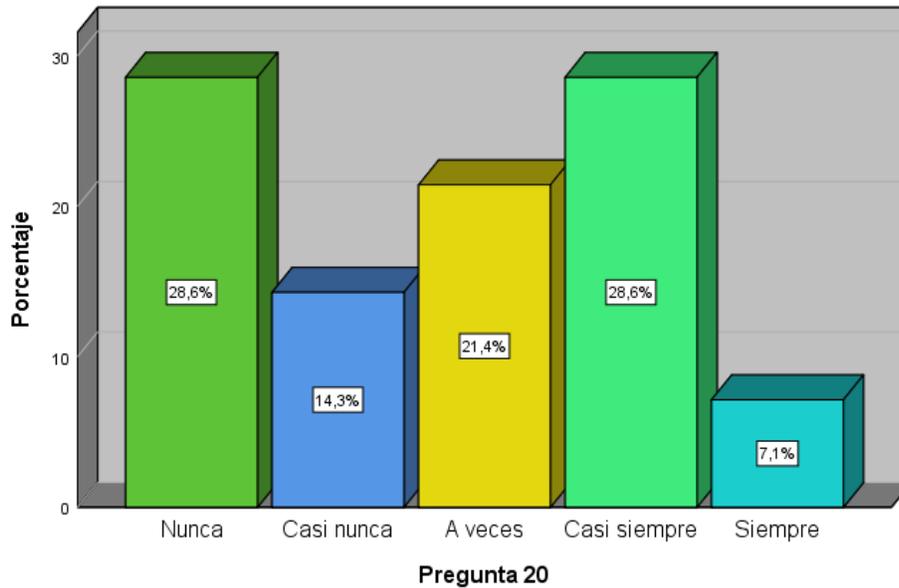
Pregunta 20. ¿Considera usted que el pago inoportuno de las obligaciones financieras reduce la liquidez en la empresa?

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------|------------|------------|
| Válido | Nunca | 4 | 28,6 |
| | Casi nunca | 2 | 14,3 |
| | A veces | 3 | 21,4 |
| | Casi siempre | 4 | 28,6 |
| | Siempre | 1 | 7,1 |
| | Total | 14 | 100,0 |

De los 14 encuestados: 28.6% (4) consideran que nunca el pago inoportuno de las obligaciones financieras reduce la liquidez en la empresa; y el otro 28.6% (4) consideran que casi siempre están de acuerdo con lo mencionado anteriormente; el 21.4% (3) consideran que a veces están de acuerdo con lo mencionado anteriormente; el 14.3% (2) consideran que casi nunca están de acuerdo con lo mencionado

anteriormente y el 7.1% (1) consideran que siempre están de acuerdo con lo mencionado anteriormente.

Figura 20: Porcentaje por respuestas de pregunta 20



ANÁLISIS DESCRIPTIVO POR VARIABLES

Tabla 26

Variable independiente – Gestión de Cobranzas

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------|------------|------------|
| Válido | Bajo | 2 | 14,3 |
| | Regular | 10 | 71,4 |
| | Alto | 2 | 14,3 |
| | Total | 14 | 100,0 |

La tabla 27 muestra a los trabajadores agrupados que respondieron la encuesta, frente a la variable gestión de cobranzas que, el 71.4% considera que la gestión de cobranzas de la empresa tiene un nivel regular, el 14.3% considera que tiene un nivel bajo y el otro 14.3% considera que tiene un nivel alto.

Figura 21: Porcentaje por niveles de Gestión de cobranzas

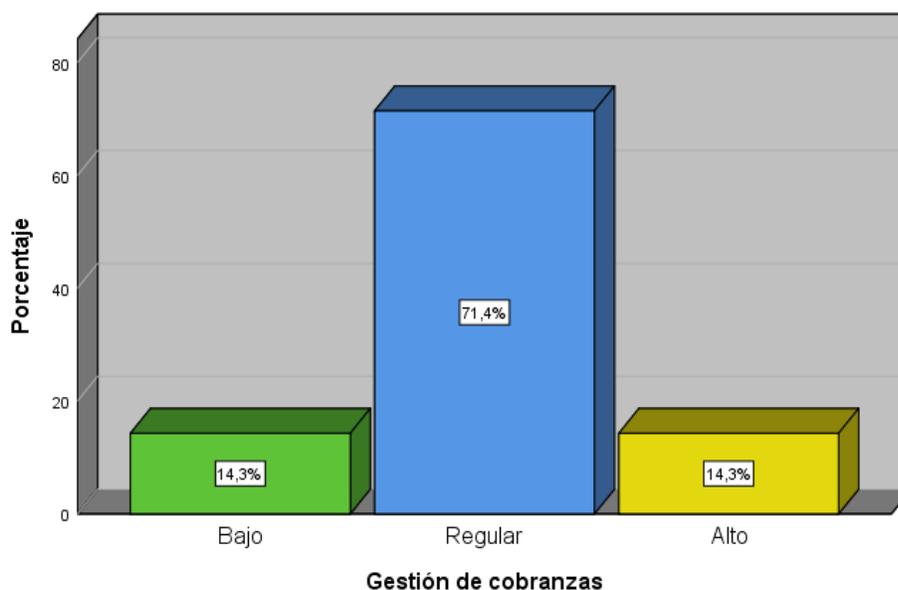


Tabla 27

Dimensión – Política de cobranza

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------|------------|------------|
| Válido | Bajo | 3 | 21,4 |
| | Regular | 8 | 57,1 |
| | Alto | 3 | 21,4 |
| | Total | 14 | 100,0 |

La tabla 28 muestra a los trabajadores agrupados que respondieron la encuesta, frente a la dimensión políticas de cobranzas que, el 57.1% considera que las políticas de cobranzas de la empresa tienen un nivel regular, el 21.4% considera que tiene un nivel bajo y el otro 21.4% considera que tiene un nivel alto.

Figura 22: Porcentaje por niveles de Política de cobranzas

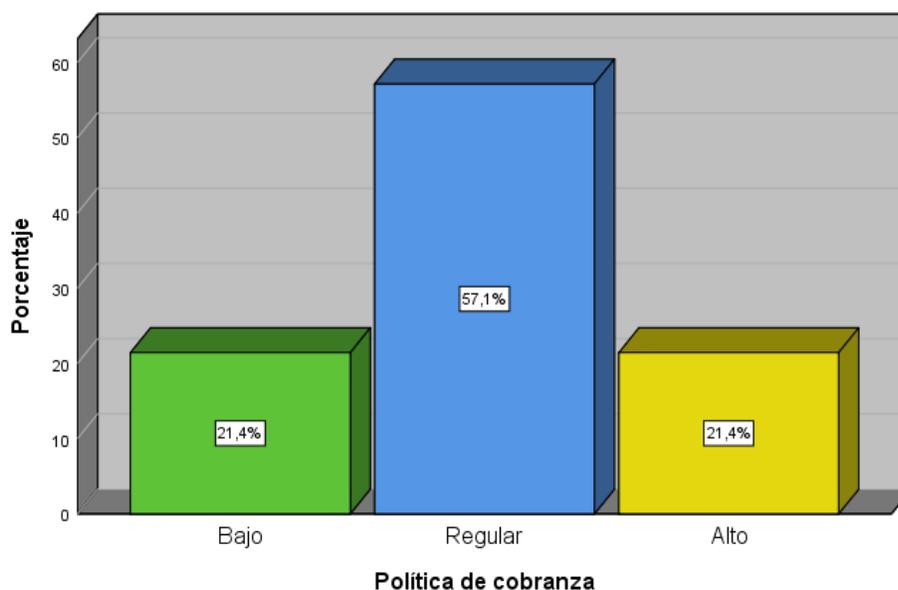


Tabla 28

Dimensión – Módulos de gestión

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------|------------|------------|
| Válido | Bajo | 3 | 21,4 |
| | Regular | 8 | 57,1 |
| | Alto | 3 | 21,4 |
| | Total | 14 | 100,0 |

La tabla 29 muestra a los trabajadores agrupados que respondieron la encuesta, frente a la dimensión módulos de gestión que, el 57.1% considera que los módulos de gestión de la empresa tienen un nivel regular, el 21.4% considera que tiene un nivel bajo y el otro 21.4% considera que tiene un nivel alto.

Figura 23: Porcentaje por niveles de Módulos de gestión

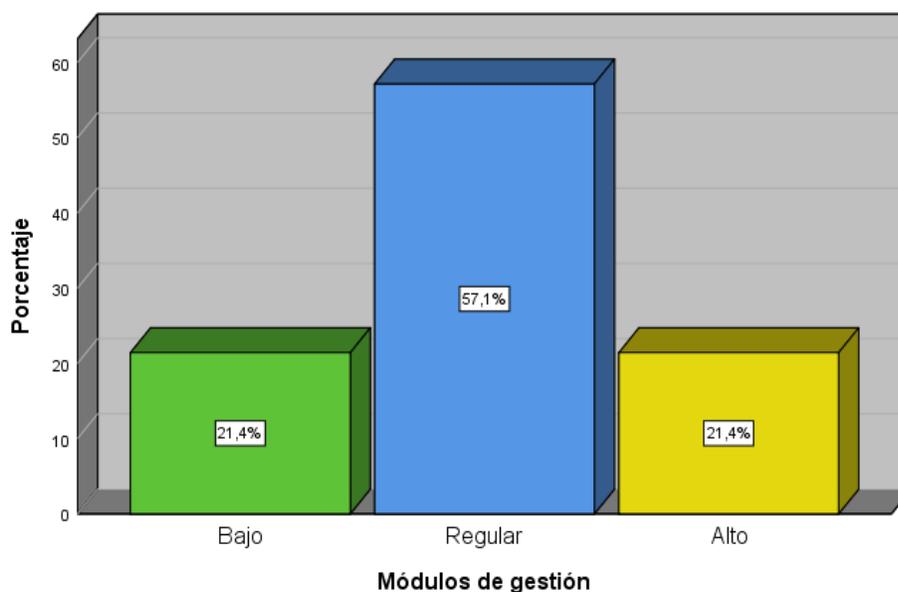


Tabla 29

Dimensión – Periodo de cobranza

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------|------------|------------|
| Válido | Bajo | 2 | 14,3 |
| | Regular | 9 | 64,3 |
| | Alto | 3 | 21,4 |
| | Total | 14 | 100,0 |

La tabla 30 muestra a los trabajadores agrupados que respondieron la encuesta, frente a la dimensión periodo de cobranzas que, el 64.3% considera que el periodo de cobranza de la empresa tiene un nivel regular, el 21.4% considera que tiene un nivel alto y el 14.3% considera que tiene un nivel bajo.

Figura 24: Porcentaje por niveles de Periodo de Cobranza

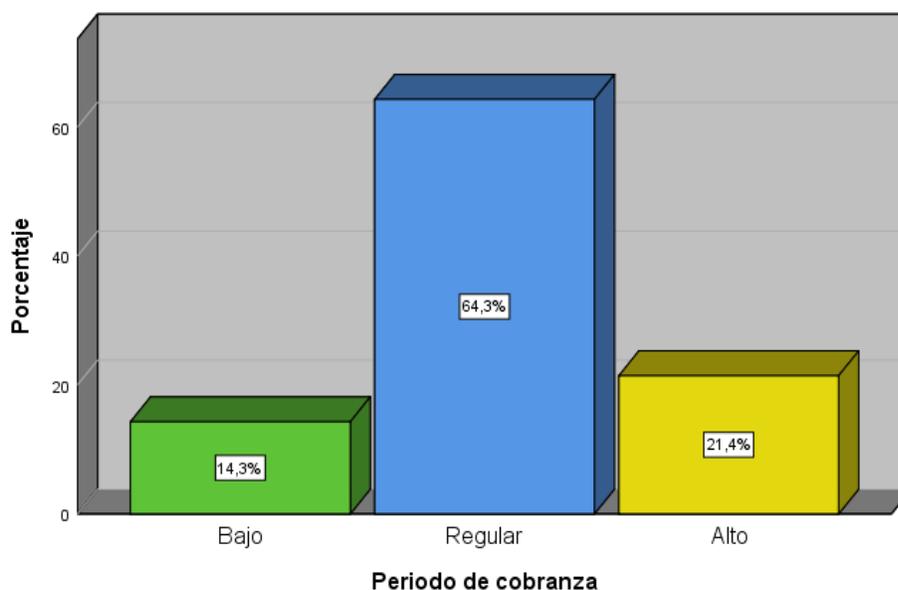


Tabla 30

Variable dependiente – Liquidez

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------|------------|------------|
| Válido | Bajo | 2 | 14,3 |
| | Regular | 9 | 64,3 |
| | Alto | 3 | 21,4 |
| | Total | 14 | 100,0 |

La tabla 31 muestra a los trabajadores agrupados que respondieron la encuesta, frente a la variable liquidez que, el 64.3% considera que la liquidez de la empresa tiene un nivel regular, el 21.4% considera que tiene un nivel alto y el 14.3% considera que tiene un nivel bajo.

Figura 25: Porcentaje por niveles de Liquidez

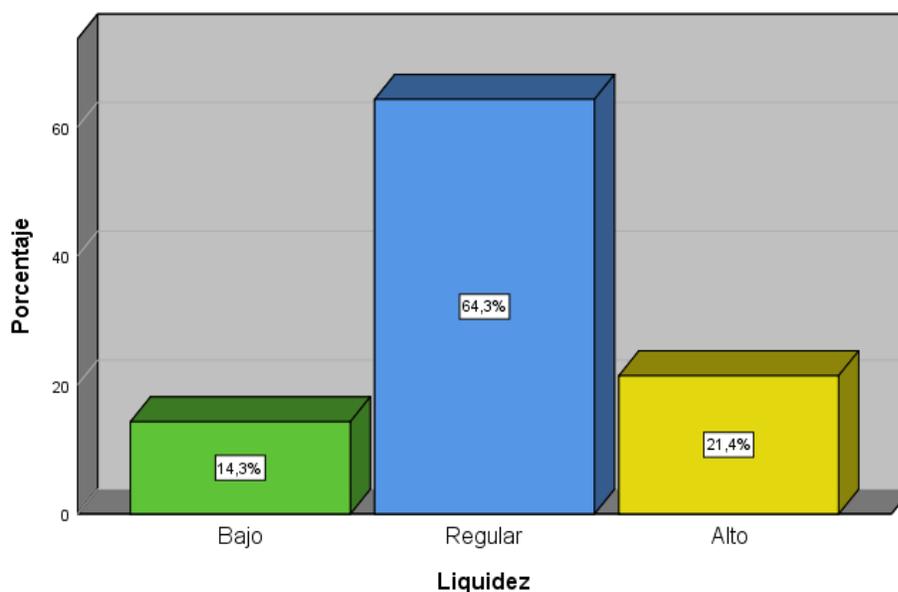


Tabla 31

Dimensión – Prueba defensiva

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------|------------|------------|
| Válido | Bajo | 2 | 14,3 |
| | Regular | 10 | 71,4 |
| | Alto | 2 | 14,3 |
| | Total | 14 | 100,0 |

La tabla 32 muestra a los trabajadores agrupados que respondieron la encuesta, frente a la dimensión prueba defensiva que, el 71.4% considera que la prueba defensiva de la empresa tiene un nivel regular, el 14.3% considera que tiene un nivel alto y el otro 14.3% considera que tiene un nivel bajo.

Figura 26: Porcentaje por niveles de Prueba defensiva

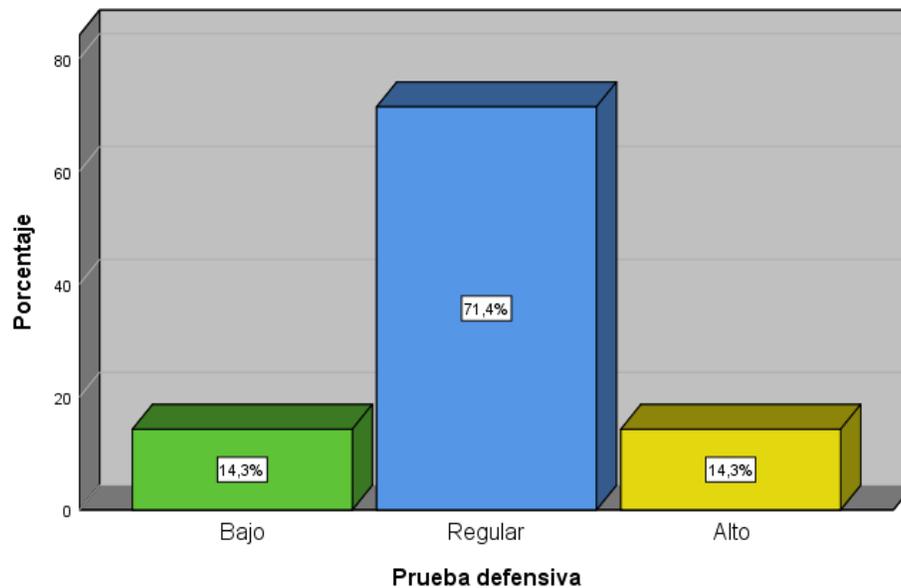


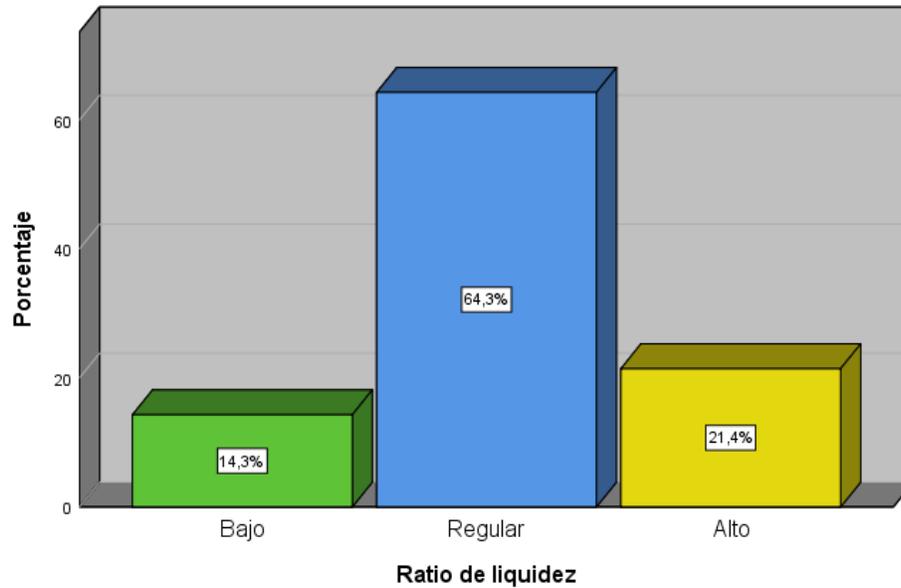
Tabla 32

Dimensión – Ratio de liquidez

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------|------------|------------|
| Válido | Bajo | 2 | 14,3 |
| | Regular | 9 | 64,3 |
| | Alto | 3 | 21,4 |
| | Total | 14 | 100,0 |

La tabla 33 muestra a los trabajadores agrupados que respondieron la encuesta, frente a la dimensión ratio de liquidez que, el 64.3% considera que el ratio de liquidez de la empresa tiene un nivel regular, el 21.4% considera que tiene un nivel alto y el 14.3% considera que tiene un nivel bajo.

Figura 27: Porcentaje por niveles de Ratio de liquidez



CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Hipótesis General

H0: No existe relación significativa entre Gestión de cobranza y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Ltda., Juliaca Puno 2021.

H1: Existe relación significativa entre Gestión de cobranza y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Ltda., Juliaca Puno 2021.

Tabla 32 *Correlaciones*

| | | | Gestión de cobranza | Liquidez |
|--------------------------|------------|----------------------|---------------------|----------|
| Prueba de Spearman (Rho) | Variable 1 | Coef. de correlación | 1,000 | 0,662 |
| | | Significancia | . | 0,010 |
| | | N | 14 | 14 |

La correlación es significativa en el nivel 0,01.

De acuerdo al hallazgo obtenido se demuestra que, las variables la gestión de cobranza y la liquidez presentan un 0.662 como el coeficiente de correlación (Rho) de Spearman, esto nos corrobora que la relación entre las variables de estudio es directa, mientras que la relación significativa se determina observando que la significancia hallada (Sig. =0.010), el cual es inferior a 0.05, entonces se acepta la hipótesis general, evidenciando que la gestión de cobranza y la liquidez presenta una relación significativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Ltda., Juliaca Puno 2021. En otros términos, cuando la gestión de cobranza es mejor en la cooperativa, la liquidez también mejora.

Hipótesis Específica 1

H0: No existe relación significativa entre la dimensión política de cobranza y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Ltda., Juliaca Puno 2021.

H1: Existe relación significativa entre la dimensión política de cobranza y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Ltda., Juliaca Puno 2021.

Tabla 33 *Correlaciones*

| | | | Liquidez | Políticas de cobranza |
|--------------------------|----------|----------------------|----------|-----------------------|
| Prueba de Spearman (Rho) | Liquidez | Coef. de correlación | 1,000 | 0,540* |
| | | Significancia | . | 0,046 |
| | | N | 14 | 14 |

La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

De acuerdo al hallazgo obtenido se demuestra que, la política de cobranza y la liquidez presentan un 0.540 como el coeficiente de correlación (Rho) de Spearman, esto nos corrobora que la relación entre la variable liquidez y la dimensión política de cobranza es directa, mientras que la relación significativa se determina observando la significancia hallada (Sig. =0.046), el cual es inferior a 0.05, entonces se acepta la primera hipótesis específica, evidenciando así que la relación entre la política de

cobranza y la liquidez en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Ltda., Juliaca Puno 2021 es significativa. En otros términos, cuando la política de cobranza es mejor en la cooperativa, la liquidez también mejora.

Hipótesis Específica 2

H0: No existe relación significativa entre la dimensión módulos de gestión y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Ltda., Juliaca Puno 2021

H1: Existe relación significativa entre la dimensión módulos de gestión y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Ltda., Juliaca Puno 2021

Tabla 34 *Correlaciones*

| | | | Liquidez | Módulos de gestión |
|--------------------------|----------|----------------------|----------|--------------------|
| Prueba de Spearman (Rho) | Liquidez | Coef. de correlación | 1,000 | 0,731 |
| | | Significancia | . | 0,003 |
| | | N | 14 | 14 |

La correlación es significativa en el nivel 0,01.

De acuerdo al hallazgo obtenido se demuestra que, los módulos de gestión y la liquidez presentan un 0.731 como coeficiente de correlación (Rho) de Spearman de, esto nos indica que hay una relación directa entre ambas variables, lo cual se corrobora observando la significancia hallada (Sig. =0.003) que es inferior a 0.05, por lo que se acepta la segunda hipótesis específica, evidenciando así que existe una relación entre los módulos de gestión y la liquidez en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Ltda., Juliaca Puno 2021. En otros términos, cuando los módulos de gestión son mejores en la cooperativa, la liquidez también mejora.

Hipótesis Específica 3

H0: No existe relación significativa entre la dimensión periodo de cobranza y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Ltda., Juliaca Puno 2021.

H1: Existe relación significativa entre la dimensión periodo de cobranza y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Ltda., Juliaca Puno 2021.

Tabla 35 *Correlaciones*

| | | | Liquidez | Periodo de cobranza |
|--------------------------|----------|----------------------|----------|---------------------|
| Prueba de Spearman (Rho) | Liquidez | Coef. de correlación | 1,000 | 0,564* |
| | | Significancia | . | 0,036 |
| | | N | 14 | 14 |

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05.

De acuerdo al hallazgo obtenido se demuestra que, el periodo de cobranza y la liquidez presenta un 0.564 como coeficiente de correlación (Rho) de Spearman, esto nos indica que hay una relación directa entre ambas variables, lo cual se corrobora observando la significancia hallada (Sig. =0.036) que es inferior a 0.05, por lo que se acepta la tercera hipótesis específica, evidenciando así que existe una relación entre el periodo de cobranza y la liquidez en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Ltda., Juliaca Puno 2021. En otros términos, cuando el periodo de cobranza es mejor en la cooperativa, la liquidez también mejora.

V. DISCUSIÓN

El autor de este estudio presenta su objetivo general a partir de la necesidad de las cooperativas de recuperar capital, asimismo, se determina si la relación entre la Gestión de Cobranza y la Liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina LTDA Juliaca en Puno en el año 2021 es significativa. Por ello, se realiza un cuestionario a los trabajadores y que mediante la prueba de confiabilidad se determina si el cuestionario realizado es confiable mediante el alfa de Cronbach en el cual se determinó que la Gestión de Cobranza presentó un valor de 0.839, mientras que la variable Liquidez determinó un valor de 0.865, en otras palabras, el instrumento de recolección si es confiable debido a que los valores se acercan a la unidad.

Los resultados determinaron que, si existe relación entre la Gestión de Cobranza y la Liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina LTDA Juliaca, Puno en el año 2021, este resultado se obtuvo gracias a la prueba de Spearman (Rho) en el cual se determinó que el coeficiente fue de 0.662, asimismo, la significancia que fue significativa (Sig. =0.010 < 0.05), por lo que, para el caso de la hipótesis general, aceptamos la hipótesis alterna. Estos resultados se encuentran corroborado por Valer (2022) y Valle (2018), que afirman que la Gestión de Cobranzas y la liquidez presentan una relación directa significativa. Adicionalmente, Coronel (2019) menciona que una inadecuada gestión de cobranzas ocasiona que el cumplimiento de las obligaciones o liquidez presente pérdidas. Por lo que podemos afirmar que mientras mejor sea la Gestión de Cobranza de una entidad, entonces mejor también será la Liquidez.

En base a los resultados se obtuvo que, la dimensión política de cobranza se relaciona significativamente con la liquidez de la cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Ltda., Juliaca en el año 2021 mediante la prueba Spearman (Rho) con un coeficiente de 0.540, asimismo, el p-valor (sig.=0.046) es inferior a 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula. Es decir, aspectos como las evaluaciones del riesgo crediticio, para reducir los retrasos en los pagos, seguimiento a sus créditos otorgados y las políticas y procedimiento que se establecen en la cooperativa resulta ser vital. Esta relación se encontró que es directa, es decir que a mayor optimización de las

políticas de cobranza mayor será la liquidez de la empresa estudiada, estos mismos resultados se han encontrado en Valle (2018) y Dolorier (2020), donde estos autores también resaltan que hay una relación significativa y directa entre estos aspectos.

Por otro lado, los módulos de gestión de cobranza en torno a la administración de la cobranza en el sentido de las prevenciones, alternativas y recuperaciones de deuda resultaron ser importante para la liquidez de la empresa, esto se evidencia debido a que la significancia hallada ($\text{sig.}=0.003$) es menor a 0.05, estos mismos resultados se concuerdan con lo hallado por Sirlupú y Ancajima (2019), donde mencionan que los deudores tienen muchas necesidad y deseos de pagar una deuda cuando caen en morosidad, pero que las empresas no le dan alternativas. Adicionalmente, Pulido (2020) y Gutiérrez (2015) mencionan que la dirección o administración apropiada de gestión influye en la rentabilidad o liquidez. Entonces, de este último podemos afirmar que las empresas deben de aplicar una mejor gestión y designación de trabajos para que los deudores paguen finalmente, asimismo, delegar trabajos para el cumplimiento de metas a corto plazo.

Finalmente, se determinó que el periodo de cobranza se relaciona con la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, esto se evidencia debido a que el valor de la significancia hallada ($\text{sig.}=0.036$) es menor a 0.05. Entonces el periodo de cobranza, es decir aspectos como el tiempo de cobranza, o el tiempo en que se convierte en efectivo una deuda está relacionado con la liquidez, esto mismo encontró Tomalá (2018), quien determino que las devoluciones por parte de los deudores influyen en la liquidez, por ellos las entidades deben realizar recaudaciones adecuadas para que los deudores puedan aportar adecuadamente y no se vea afectado de manera negativa la liquidez.

VI. CONCLUSIONES:

Objetivo General: De acuerdo a los resultados, se determinó la gestión de cobranzas se relaciona con la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Ltda., Juliaca Puno 2021. Esto se evidencia debido a que el valor de significancia hallada ($\text{sig.}=0.010$) es inferior a 0.05; así mismo, es sustentado mediante el coeficiente de la prueba Rho de Spearman (0.662). Esto quiere decir que a mayor optimización de la gestión de cobranza mayor será la liquidez de la empresa estudiada

Objetivo Específico 1: De acuerdo a los resultados, se determinó que la política de cobranza se relaciona con la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Ltda., Juliaca Puno 2021. Esto se evidencia debido a que el valor de significancia hallada ($\text{sig.}=0.046$) es inferior a 0.05; así mismo, es sustentado mediante el coeficiente de la prueba Rho de Spearman (0.540). De estos se concluye la importancia que tiene las políticas y procedimiento que se establecen en la empresa

Objetivo Específico 2: De acuerdo a los resultados, se determinó los módulos de gestión se relaciona con la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Ltda., Juliaca Puno 2021. Esto se evidencia debido a que el valor de significancia hallada ($\text{sig.}=0.003$) es inferior a 0.05; así mismo, es sustentado mediante el coeficiente de la prueba Rho de Spearman (0.731). Es decir, la importancia que tiene la administración de la cobranza en el sentido de las prevenciones, alternativas y recuperaciones de deuda resulta ser importante para la liquidez de la empresa.

Objetivo Específico 3: De acuerdo a los resultados, se determinó que el periodo de cobranza se relaciona con la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Ltda., Juliaca Puno 2021. Esto se evidencia debido a que el valor de significancia hallada ($\text{sig.}=0.036$) es inferior a 0.05; así mismo, es sustentado mediante el coeficiente de la prueba Rho de Spearman (0.564). De esto se concluye que el periodo, es decir el tiempo de cobranza, o el tiempo en que se convierte en efectivo una deuda está relacionado con la liquidez.

VII.RECOMENDACIONES

1.-Se observó que la gestión de cobros está relacionada con la liquidez, por lo que se recomienda a la cooperativa utilizar una serie de procesos para tener un seguimiento continuo de los cobros a los clientes., así mismo, se sugiere aplicar los procedimientos y políticas de cobranza a la cooperativa para poder tener una mejor liquidez en la organización, debido a que según la investigación las políticas de cobranza y la liquidez están relacionadas.

2.-Con respecto a las Políticas de cobranza se recomienda tener un control constante de los socios nuevos tanto como recurrentes ya que muchas veces se vio que los socios recurrentes al tener un beneficio en la tasa baja, dejan de pagar y se vuelven morosos y seguir una política para por cobros y así poder mejorar la liquidez.

3.-Se recomienda con respecto a los módulos de gestión que la empresa tenga un mejor manejo de la administración de cobranza, se podría ayudar teniendo un mayor control en la aprobación de un crédito de igual manera sería que la empresa apliquen flexibilidad a los clientes morosos, dándole alternativas de pago.

4.- Se recomienda con respecto al periodo de cobranza, que los créditos otorgados a los socios se de en plazos cortos, como diarios, semanales o hasta quincenales y otorgar créditos bajos y así poder ver como el cliente cumple con sus cuotas y si en un futuro quisieran renovar ya se les podría dar un monto más alto.

REFERENCIAS

- Al Janabi, M. (2021). La importancia de medir el riesgo de liquidez con aplicaciones inteligentes. *SSRN Electronic Journal*. doi:<https://doi.org/10.2139/ssrn.3840336>
- Alegria, D. C. (2020). Debilidades en el otorgamiento de créditos de una cooperativa de ahorro y crédito en Tingo María, Perú. *Llamkasun*, 52-60. doi:<https://doi.org/10.47797/llamkasun.v1i2.13>
- Arroyo Vergara Jr, F. A., & Rodriguez Polo, W. (2018). Las políticas de gestión de cobranza y su incidencia en la situación económica y financiera de la sociedad de Beneficencia Pública de Trujillo, La Libertad, año 2017.
- Avila Liñan, N. N., & Condor Valeriano, I. M. (2021). Gestión de cobranza y su incidencia en la morosidad de la empresa Corporación Convaler Perú SRL, Trujillo, años 2018–2020.
- Bancolombia. (2021). *¿Cómo hacer una gestión de cobranza efectiva en las empresas?* Colombia. Recuperado el 27 de Enero de 2022, de <https://www.bancolombia.com/wps/portal/negocios/actualizate/administracion-y-finanzas/gestion-de-cobranza-efectiva#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20de%20cobranza%20es,o%20cancelaci%C3%B3n%20de%20una%20deuda.&text=Estas%20son%20las%20etapas%20de,gesti%C3%B3n%20>
- Bula Sirhua, B. V., & Huaman Chavez, L. L. (2020). Análisis de la rentabilidad y la liquidez, en la Empresa Tarwicorp SAC, Lima, Años 2017 al 2019.
- Chuquilín, T., & José, J. (2022). El sistema de detracciones del impuesto general a las ventas y liquidez en las empresas de alquiler de maquinaria pesada a la minera Shauindo SA, en el periodo 2020.
- Comparabien. (2022). *Lo que necesitas saber sobre los depósitos a plazo*. Recuperado el 27 de Enero de 2022, de <https://comparabien.com.pe/depositos-plazo>

- Coronel Hoyos, M. A. (2019). *Diseño de un modeo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle*. Quito - Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Díaz, L., & Flores, D. Y. (2021). Gestión de Cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero. *Maya - Revista de Administración y Turismo*, 56-68. doi:<https://doi.org/10.33996/maya.v1i1.6>
- Dolorier Abregú, T. D. (2020). *La gestión de cobranzas y su efecto en la rentabilidad de la Empresa Repuestos Bong S.A.C. en el Distrito de la Victoria durante el período 2019*. Lima - Perú: Universidad Autónoma del Perú.
- Economia, E. H. (2022). *Ahorro*. Recuperado el 27 de Enero de 2022, de <https://economipedia.com/definiciones/ahorro.html>
- Enciclopediacontable. (2022). *Capital de trabajo*. Recuperado el 27 de Enero de 2022, de <https://enciclopediacontable.com/capital-de-trabajo/>
- Enciclopediacontable. (2022). *Prueba defensiva*. Recuperado el 27 de Enero de 2022, de <https://enciclopediacontable.com/prueba-defensiva/#:~:text=La%20prueba%20defensiva%20es%20un,pasivo%20circulante%2C%20multiplicado%20por%20100.>
- Gerencie.com. (2021). *Razón corriente*. Recuperado el 27 de Enero de 2022, de <https://www.gerencie.com/razon-corriente.html>
- González, A., & Lopez, E. (2019). Plan de mejoras para optimizar el sistema de cobranza de la empresa grupo Vitasana. C.A. *Revista Neque*, 109-116. doi:<https://doi.org/10.33996/revistaneque.v2i3.15>
- Guerra Palma, E. L. (2020). *Control de la cartera morosa y su incidencia en la liquidez de la financiera efectiva S.A. Distrito de Tarapoto, Provincia de San Martín, Departamento de San Martín, Período 2018*. Tarapoto - Perú: Universidad Científica del Perú.

- Guerrero, Y., Huaman, K., & Vallejos, J. B. (2022). Gestión de capital de trabajo y la toma de decisiones en la empresa alba mayo S.R.L, Moyobamba - 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 14931-14953. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1447
- Gutiérrez Cevallos, M. I. (2015). *Gestión de cobranza y la liquidez de la Cooperativa de ahorro y Crédito Unión Popular LTDA*. Ambato - Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Laura, R. A., & Phala, N. R. (2021). Liquidez y rentabilidad en un colegio privado. *Revista Hechos Contables*, 1(2), 115-124. doi:<https://doi.org/10.52936/rhc.v1i2.79>
- Llontop Díaz, M. N., & Morales Carbonel, R. D. C. (2021). Estrategias de cobranza para disminuir el índice de morosidad en el centro educativo particular parroquial Augusta López Arenas, 2019.
- Mongollón, J. (2021). Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa PP S.A: Periodo 2014–2016. *PURIQ*, 3(1). doi:<https://doi.org/10.37073/puriq.3.1.121>
- Net, G. (2020). Pasivo corriente y no corriente¿ Qué es?.
- Olivo Jimeno, M. R., & Valle Mory, P. F. (2018). La sanción tributaria y la liquidez corriente en la microempresa comercial del distrito de Huaral.
- Peralta, D. M. (2021). Incidencia de las cuentas por cobrar sobre la liquidez, en el Colegio Adventista del Atlántico Max Trummer, Colombia, durante el período 2017–2018. *Revista Hechos Contables*, 1(1), 17-35. doi:<https://doi.org/10.52936/rhc.v1i1.57>
- Puerta Asto, G. A., & Corasi Zapana, G. E. (2019). La morosidad y su relación en la liquidez de los Colegios de la Asociación Educativa Adventista Nor-Pacífico, Trujillo, Perú, 2014-2018.

- Pulido Erasmo, K. N. (2020). *Administración de la Cobranza y la Rentabilidad de la Empresa Allcenter E.I.R.L., Lima, 2018*. Lima - Perú: Universidad Peruana de Ciencias e Informática.
- Quizlet. (2022). *Investigación Cuantitativa*. Recuperado el 11 de Febrero de 2022, de <https://quizlet.com/pe/603041033/investigacion-cuantitativa-flash-cards/>
- Rey Córdova, N. (2022). *Proyecto de investigación*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Ríos Hidalgo, R. E. (2019). *Gestión de créditos y cobranza y su relación con la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, agencia Tarapoto, año 2016*. Tarapoto - Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- RSM Perú. (2019). *¿en qué consiste la gestión de cobranzas?* Perú. Recuperado el 27 de Enero de 2022, de <https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/en-que-consiste-la-gestion-de-cobranzas>
- Saavedra García, M. L., & Saavedra García, M. J. (2010). Modelos para medir el riesgo de crédito de la banca. *Cuadernos de administración*, 23(40), 295-319.
- Sancho, J. (2018). *Gestión y control de preupuesto de tesorería*. ICB .
- Senador Suárez, K. (2018). *Modelo de gestión de cobranzas para mejorar la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito red Únicasa de LAmbayeque - 2017*. Pimentel - Perú: Universidad Señor de Sipán.
- Silva, O. N., Garcia, M. K. C., & Macas, M. E. L. (2018). Perspectivas de la Administración Financiera del Capital de Trabajo como instrumento necesario en la evolución de las MiPyMEs. *Perspectivas*, 39(42), 1-13.
- Sirlupú Quinde, C. G., & Ancajima Villanueva, M. R. (2019). *Gestión de las cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la Empresa Megallantas Trujillo EIRL Año 2016*. Trujillo - Perú: Universidad Privada del Norte.
- Tomalá Gómez, G. S. (2018). *Cuentas por cobrar y la liquidez de la Compañía de Transportes Transcisa S.A., Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena. Año 2017*. La Libertad - Ecuador: Universidad Estatal Pnínsula de Santa Elena.

- Ugarte, E., León, J., & Parra, G. (2017). La trampa de liquidez, historia y tendencias de investigación: un análisis bibliométrico. *Problemas del Desarrollo. Revista Latinoamericana de Economía*, 48(190). doi:<https://doi.org/10.22201/iiec.20078951e.2017.190.58276>
- Valer Sevillano, D. K. (2022). Gestión de Cobranza y Liquidez en la Empresa Corporativa Regional SRL Huancayo-2020.
- Valle Montenegro, J. C. (2018). Gestión de cobranza y su relación con la liquidez de la Empresa Multiservicios Espinoza JD EIRL–Lima 2018.
- Vásquez, C., Terry, O., Huaman, M., & Cerna, C. (2021). Ratios de liquidez y cuentas por cobrar: Análisis comparativo de las empresas del sector lácteo que cotizan en la bolsa de valores de Lima. *Visión de futuro*, 25(2), 0-0.
- Vélez Pincay, E. M. (2021). Tratamiento contable del pasivo corriente y su revelación en la presentación de los estados financieros del sector comercial (Bachelor's thesis, La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2021).
- Yaguache, M., Higuerey, A., & Inga, E. (2019). Incentivos fiscales, liquidez y solvencia en las empresas del Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia*. doi:<https://doi.org/10.37960/revista.v24i2.31498>

ANEXOS

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

| FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | OBJETIVO ESPECÍFICO | HIPÓTESIS | VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | POBLACIÓN Y MUESTRA | TIPO DE INVESTIGACIÓN |
|---|---|---|---------------------|-----------------------|--|---|-----------------------|
| ¿Cuál es la relación entre Gestión de cobranza y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Ltda., Juliaca Puno 2021? | Determinar la relación entre Gestión de cobranza y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Ltda., Juliaca Puno 2021. | Existe relación significativa entre Gestión de cobranza y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Ltda., Juliaca Puno 2021. | Gestión de Cobranza | Políticas de Cobranza | Cumplimientos de políticas Seguimiento Créditos | P: todos los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina LTDA. Juliaca, Puno 2021 | Correlacional |
| ¿Cuál la relación entre Políticas de cobranza y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Ltda., Juliaca Puno 2021? | Determinar relación entre Políticas de cobranza y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Ltda., Juliaca Puno 2021 | H1: Existe relación significativa entre Políticas de cobranza y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Ltda., Juliaca Puno 2021 | | Módulo de Gestión | Prevención Recuperación Situación | | |
| ¿Cuál la relación entre módulos de gestión y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Ltda., Juliaca Puno 2021? | Determinar relación entre módulos de gestión y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Ltda., Juliaca Puno 2021 | H1: Existe relación significativa entre módulos de gestión y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Ltda., Juliaca Puno 2021 | Liquidez | Periodo de Cobranza | Deudas Políticas de Cobranza Cobro de créditos | | |
| ¿Cuál la relación entre periodo de cobranza y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Ltda., Juliaca Puno 2021? | Determinar la relación entre periodo de cobranza y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Ltda., Juliaca Puno 2021 | H1: Existe relación significativa entre periodo de cobranza y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Ltda., Juliaca 2021. | | Prueba defensiva | Capacidad a corto plazo Ratio de prueba Disposición de activos | | |
| | | | | Ratio de liquidez | Ratios financieros Evaluación Capacidad de pago Estabilidad Financiera Capital de trabajo Cumplimiento de Obligaciones Pasivos corrientes Obligaciones Financieras | M: 14 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina LTDA. Juliaca, Puno 2021 | |

Variables y Operacionalización

| Variable | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de Medición |
|-----------------------------|--|---|--|---|--|-------------------------|
| Gestión de Cobranzas | Radica en la mejora de varias acciones que ejecuta la institución para su gestión de forma insuperable en las cobranzas de los usuarios con el propósito de impedir las posibilidades de tener portafolios de deudores. La excelencia de la administración para la cobranza y las dependencias bancarias con los usuarios de una entidad, siendo necesario para conseguir conformidad entre las divisiones bancarias y remunerativos (Sancho, 2018). | Empleando elementos de recopilación de datos que admitan la medición de estos a través de la utilización de indicadores de la eficacia en el servicio de cobro. | <p>Políticas de cobranza</p> <p>Módulos de Gestión</p> <p>Periodo de Cobranza</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimientos de políticas • Seguimientos • Créditos • Prevención • Recuperación • Situación • Deudas • Tiempo de Cobranza • Cobro de Créditos | <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p> <p>6</p> <p>7</p> <p>8</p> <p>9</p> | <p>Escala de Likert</p> |
| Liquidez | Al mencionar la liquidez se puntualiza en la disponibilidad de caudales competentes para indemnizar los convenios bancarios de una institución al término. El anterior está relacionado con comodidad de los activos siendo alterable el efectivo para la institución, independientemente si es elemental ponerlo en el comercio, según manifiesta García (2015). | Es la disposición que tiene la cooperativa para cambiar los activos netos, para su proyección del dinero para resguardar sus limitaciones y deberes en breves plazos. | <p>Prueba defensiva</p> <p>Ratio de liquidez</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad a corto plazo • Ratio de prueba • Disposición de activos • Ratios financieros • Evaluación • Capacidad de pago • Estabilidad Financiera • Capital de trabajo • Cumplimiento de Obligaciones • Pasivos corrientes • Obligaciones Financieras | <p>10</p> <p>11</p> <p>12</p> <p>13</p> <p>14</p> <p>15</p> <p>16</p> <p>17</p> <p>18</p> <p>19</p> <p>20</p> | <p>Escala de Likert</p> |

Anexo: Procesamiento de datos

*Sin titulo2 [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 20 de 20 variables

| | P1Ustedcomotr abajadorcreequ elacooperativac. | P2Consideraus edquelaCoopera tivarealizaelseg. | P3Consideraus edquelaCooper tivarealizaaseva | P4Consideraus edquelaCooper tivaestablecepre | P5Consideraus edquelaCooper tivajecutalasno | P6Consideraus edquelaCooper tivabrindaalterna | P7¿Considerau stedqueelnúme odevecesalaño. | P8¿Considerau stedqueeltiemp opromedioenqu. | P9¿Estáustedd eacuerdoenelp omediodedíasen | P10¿Reconoce ustedqueenlacc operativacuenta. | P11¿Enla rativaAnal nstanteme |
|----|---|--|--|--|---|---|--|---|--|--|-------------------------------------|
| 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | |
| 2 | 2 | 5 | 3 | 1 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 1 | |
| 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 1 | 2 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 9 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | |
| 10 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 5 | 3 | 5 | 1 | |
| 11 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | |
| 12 | 3 | 5 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 1 | 5 | |
| 13 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 5 | |
| 14 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 4 | 1 | 3 | |
| 15 | | | | | | | | | | | |
| 16 | | | | | | | | | | | |
| 17 | | | | | | | | | | | |
| 18 | | | | | | | | | | | |
| 19 | | | | | | | | | | | |
| 20 | | | | | | | | | | | |
| 21 | | | | | | | | | | | |
| 22 | | | | | | | | | | | |

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

Escribe aquí para buscar

19°C 15:04 14/05/2022

P6 ¿Considera usted que la Cooperativa brinda alternativas en las diferentes
 P7 ¿Considera usted que el número de veces al año en que se han convertido e
 P8 ¿Considera usted que el tiempo promedio en que las cuentas por cobrar se c
 P9 ¿Está usted de acuerdo en el promedio de días en las cuentas por cobrar los
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
 /MODEL=ALPHA.

→ Fiabilidad

[ConjuntoDatos1]

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 14 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 14 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,839 | 9 |

Activar Windows
 Ve a Configuración para activar Windows.

```

P15¿Tomanencuenta el ratio de prueba acidaparamedir la capacidad de pago
P16¿Está usted de acuerdo que el capital de trabajo de la empresa altene r
P17¿en la cooperativa el capital de trabajo de las cuentas por cobrar permi
P18¿Está usted de acuerdo que la liquidez corriente garantiza la liquide
P19¿Está usted de acuerdo que el principal riesgo financiero de la empres
P20¿Considera usted que el pago inoportuno de las obligaciones financier
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

➔ Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 14 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 14 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,865 | 11 |

Activar '

Ve a Confi

IBM SPSS Statistics

Anexo: Cuestionario

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTIÓN DE COBRANZA

| N° | PREGUNTAS | | | | | |
|----|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| | Política de cobranza | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | ¿Usted como trabajador cree que la cooperativa cumple con sus políticas de cobranza establecidas? | | | | | |
| 2 | ¿Usted considera que la Cooperativa realiza el seguimiento a sus créditos otorgados? | | | | | |
| 3 | ¿Considera usted que la Cooperativa realiza las evaluaciones del riesgo crediticio, para reducir los retrasos en los pagos? | | | | | |
| | Módulos de gestión | | | | | |
| 4 | ¿Considera usted que la Cooperativa establece prevenciones en las cobranzas? | | | | | |
| 5 | ¿Considera usted que la Cooperativa ejecuta las normas de recuperación de los créditos? | | | | | |
| 6 | ¿Considera usted que la Cooperativa brinda alternativas en las diferentes situaciones que se encuentra el cliente? | | | | | |
| | Periodo de cobranza | | | | | |
| 7 | ¿Considera usted que el número de veces al año en que se han convertido en efectivo las deudas son las pertinentes para la cooperativa? | | | | | |

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE LIQUIDEZ

| N° | PREGUNTAS | | | | | |
|----|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| | Prueba defensiva | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | ¿Reconoce usted que en la cooperativa cuenta con capacidad efectiva para poder operar a corto plazo? | | | | | |
| 2 | ¿En la cooperativa Analizan constantemente el ratio de prueba defensiva para medir la liquidez de la empresa? | | | | | |
| 3 | ¿Reconoce usted que en la cooperativa dispone con activos en caja y bancos? | | | | | |
| | Ratio de liquidez | | | | | |
| 4 | ¿En la cooperativa utiliza ratios financieros para evaluar la liquidez? | | | | | |
| 5 | ¿Generalmente usan los ratios de liquidez general para evaluar la liquidez en la cooperativa? | | | | | |
| 6 | ¿Toman en cuenta el ratio de prueba acida para medir la capacidad de pago en la cooperativa? | | | | | |
| 7 | ¿Está usted de acuerdo que el capital de trabajo de la empresa al tener siempre datos positivos garantice una estabilidad financiera? | | | | | |
| 8 | ¿En la cooperativa, el capital de trabajo de las cuentas por cobrar permite un disponible de efectivo para solventar sus obligaciones a corto plazo? | | | | | |
| 9 | ¿Está usted de acuerdo que la liquidez corriente garantiza la liquidez necesaria para cumplir con las obligaciones en la cooperativa? | | | | | |
| 10 | ¿Está usted de acuerdo que el principal riesgo financiero de la empresa es la falta de acceso de fondos para cubrir sus pasivos corrientes? | | | | | |
| 11 | ¿Considera usted que el pago inoportuno de las obligaciones financieras reduce la liquidez en la empresa? | | | | | |