



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
FINANZAS**

**La gestión de cobranzas y su influencia en la liquidez en una  
institución financiera, Cusco-2023.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Finanzas**

**AUTOR:**

Alarcon Alagon, Pablo Alejandro (orcid.org/0009-0007-1494-1767)

**ASESORES:**

Mag. Walter Sechuran, Fernando Arturo (orcid.org/0000 0002-7233-4689)

Mag. Aliaga Cerna, Dante (orcid.org/0000-0002-5775-3885)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Riesgos y Valoración de Empresas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA - PERÚ**

**2023**

## **Dedicatoria**

El presente trabajo de investigación es dedicado a mis queridos padres por tanto esfuerzo y dedicación hacia mi formación personal y de estudios.

## **Agradecimiento**

Agradezco a mis queridos padres por su apoyo incondicional hacia la realización de esta tesis.

Agradezco a mi asesor principal y a mi asesor revisor por su orientación dedicada y profesional hacia el desarrollo de la tesis.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADOMAESTRÍA EN FINANZAS**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, WALTER SECHURAN FERNANDO ARTURO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN FINANZAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC -LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "La Gestión de Cobranzas y su influencia en la liquidez en una institución financiera, Cusco-2023", cuyo autor es ALARCON ALAGON PABLO ALEJANDRO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo. En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 07 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
WALTER SECHURAN FERNANDO ARTURO <b>DNI:</b> 10003475 <b>ORCID:</b> 00000-0002-7233-4689	Firmado electrónicamente por: FWALTERS el 10-08-2023 09:09:58

Código documento Trilce: TRI - 0644620



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN FINANZAS**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, ALARCON ALAGON PABLO ALEJANDRO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN FINANZAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC -LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "La Gestión de Cobranzas y su influencia en la liquidez en una institución financiera, Cusco-2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
PABLO ALEJANDRO ALARCON ALAGON <b>DNI:</b> 71465957 <b>ORCID:</b> 0009-0007-1494-1767	Firmado electrónicamente por: PAALARCONALAG01 el 07-08-2023 21:22:27

Código documento Trilce: TRI - 0644621



## Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaratoria de autenticidad del autor.....	iv
Declaratoria de originalidad del autor.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2. Variables y operacionalización.....	16
3.3. Población, muestra y muestreo.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimientos.....	20
3.6. Método de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSION.....	27
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS.....	43

## Índice de tablas

Tabla 1 Resultado de validez del instrumento de Gestión de Cobranzas.....	19
Tabla 2 Resultados de validez del instrumento Liquidez.....	19
Tabla 3 Estadístico de fiabilidad del Instrumento .....	20
Tabla 4 Correlación entre la variable Gestión de cobranzas y la Liquidez.....	22
Tabla 5 Correlación entre la variable Rutina impersonal y la Liquidez.....	23
Tabla 6 Correlación entre las exhortaciones impersonales y la liquidez.....	24
Tabla 7 Correlación entre las exhortaciones personales y la liquidez.....	25
Tabla 8 Correlación entre la cobranza drástica legal y la liquidez .....	26

## Resumen

La presente investigación se aplicó en una institución financiera del Cusco 2023, el objetivo general fue de determinar la influencia o correlación de la gestión de cobranza en la liquidez. Referente a la metodología, fue de tipo básica, de diseño no experimental, alcance correlacional. Se utilizaron dos cuestionarios como instrumentos, el primer cuestionario correspondiente a la variable Gestión de cobranzas contuvo 18 preguntas, el segundo cuestionario correspondiente a la variable liquidez contuvo 16 preguntas, los cuestionarios se aplicaron a una muestra de 71 analistas de crédito de la institución financiera. Los instrumentos de medición fueron validados por tres expertos, la confiabilidad de la investigación se determinó con el estadístico Alfa de Cronbach.

Los resultados se presentaron mediante tablas descriptivas de frecuencias y gráficos, así como también el respectivo análisis inferencial, La hipótesis principal e hipótesis específica se contrastaron mediante el coeficiente de correlación de Spearman, los objetivos fueron mostrados de forma descriptiva e inferencial, obteniendo grado de significancia de 0.000 en todos los casos, así como también coeficientes de correlación superiores a 0.5, lo que expresa que existe una correlación alta entre ambas variables. Posteriormente se enlistaron las conclusiones y recomendaciones.

**Palabras clave:** Gestión de cobranzas, liquidez, créditos.

## **Abstract**

The present research was carried out in a financial institution, Cusco-2023, with the main objective of determining the influence of collection management on the liquidity of the organization. The methodology used was of a basic type, of a non-experimental design, descriptive correlational approach, two questionnaires were used, the first questionnaire corresponding to the collection management variable consists of 18 questions, the second questionnaire corresponding to the liquidity variable consists of 16 questions, which were applied to a sample of 71 people who were previously selected. The measurement instruments were validated by experts, the reliability of the investigation was determined with the Cronbach's Alpha statistic.

The results were presented through frequency tables, considering quantities and percentages. The main hypothesis and specific hypothesis were analyzed using Spearman's correlation coefficient, the objectives were shown in a descriptive and inferential way, obtaining a degree of significance of 0.000 in all cases, as well as correlation coefficients greater than 0.5, which expresses that there is a direct and significant high correlation between both variables. Subsequently, the conclusions and recommendations were listed.

**Keywords:** Collection management, liquidity, credits.

## I. INTRODUCCIÓN

En el mundo, abarcar la temática que trata sobre la gestión de cobranzas y la liquidez en las empresas conforma un problema difícil de afrontar en el ámbito financiero en general, realidad más afectada aun considerando la experiencia ocurrida a causa de la situación vivida de manera reciente debido a la emergencia pandémica, las reformas en lo concerniente al sector de salubridad y economía relacionadas a lo que se denominó la nueva normalidad. En relación a la gestión de los créditos, un factor que asume un rol preponderante y que repercute con un impacto a nivel financiero en una empresa de microfinanzas es la gestión de cobranzas, influenciando directamente en la eficiencia y disponibilidad de la liquidez de una compañía (Yusuf Enoch, et al, 2021, pág. 26). Por otra parte la deuda de créditos ha crecido mucho desde 2020, lo que evidencia una situación caótica para la cobranza y por ende malos resultados en materia financiera y operativa, según el portal Prodigaltech.org (2023) la deuda ha crecido mucho en 2022, por poner un ejemplo, la industria de cobros de deudas en Estados Unidos valuó en 18.8 mil millones antes del inicio de la pandemia, evidenciando así un alza considerable frente a los 11.5 mil millones que valía en 2019. Mantener una gestión de cobranzas por buen camino engloba éxito en las empresas de cualquier rubro, que se nota con mayor notoriedad en las empresas dedicadas a ofrecer productos financieros. Adelopo, et al.(2021) determinaron que la liquidez y otros factores macroeconómicos y de finanzas, tienen un impacto significativo en la rentabilidad de los Bancos de la Unión Europea, por tal razón es muy importante observar a la liquidez como efecto resultante de una buena gestión de cobranzas.

En el Perú, de acuerdo a Hermoza (2021), aspectos de la gestión de cobranzas como la colocación de préstamos de clientes con bajos fondos o la ausencia de un plan adecuado con políticas correctas pertinentes de recuperación de créditos influyen de manera notoria en la morosidad, liquidez y otros factores importantes para la MYPE, las cuales son el eje de la economía peruana, tal como se evidenció durante la pandemia. Emmerich (2019) indica que, en el Perú, la liquidez de la Banca Múltiple en los últimos 15 años reflejó un comportamiento decreciente en divisa soles y un comportamiento al alza en divisa en dólares, lo que indica que la liquidez en la banca peruana mayormente esta respalda por la divisa más fuerte del mundo, la cual está representada por el dólar

estadounidense. De acuerdo al IPE (2023) dentro de las necesidades o requerimientos del sistema financiero peruano, entre las cuales se puede considerar al pago de deudas en menor plazo, la colocación de créditos de diferente tipo, y la atención al retiro de depósitos por parte de los clientes esta salvaguardada para el 2023, afianzando así su futuro y la repercusión de este dentro del sistema financiero peruano. Actualmente tanto bancos, cajas municipales y otros agentes crediticios del sistema financiero peruano, están teniendo una recuperación algo acelerada tras el traspie en los económico surgido a causa de la pandemia, por lo que se necesita de estrategias innovadoras y fiables en materia de cobranza y así de algún modo acelerar aún más el proceso añadiendo dinamismo y crecimiento a la economía nacional, de esta manera se pretendería orientar lo que indica el comité de Basilea, que según sugiere una nota de prensa del Banco de Pagos Internacionales (2021) en la que se recomienda que el sistema financiero peruano se consolide de acuerdo a lineamientos de índole global, que sean aplicados de forma prudente con un plan estrategia solvente a futuro.

En la ciudad del Cusco, los prestamos emitidos por las empresas del rubro financiero son cruciales para la economía regional. La morosidad de la banca múltiple para enero del año 2021 registró un 5.9%, mientras que la de las instituciones no bancarias registraron 3,8 % (BCRP, 2021), registro que confirma la tendencia al alza evidenciada desde los últimos 15 años, centralizándose una mayor morosidad en los créditos al sector MYPE (IPE, 2023). Considerando que Cusco es una de las regiones que más impacta en la economía peruana, basándose principalmente en la actividad minera y turística, actividades que fueron duramente golpeadas durante la pandemia, es de necesidad que las instituciones financieras tengan una correcta estrategia en cuanto a la gestión de cobranzas y de esta manera influenciar positivamente en acelerar la correcta rehabilitación en materia económica-financiera de esta región tan importante en la circunscripción nacional.

La institución financiera que se estudió, tiene una importante presencia en la actividad del otorgamiento de créditos hacia las MYPES en la ciudad del Cusco, ya que está situada dentro de las tres instituciones con mayor cuota de mercado considerando el número total de colocaciones y sus respectivos montos, la

empresa cuenta con cuatro agencias en la provincia de Cusco, manteniendo así total de 71 analistas de crédito dentro de la ciudad. Se ha podido observar que en cuanto a la gestión de cobranzas existen algunos problemas como el aumento del índice de morosidad, presión en los analistas para la colocación de créditos y el cumplimiento de sus metas que en muchos casos resulta contraproducente, malas prácticas en el proceso de captación y evaluación de clientes, vacíos y oportunidades legales que favorecen a no cumplir con las obligaciones de crédito por parte de los clientes, aspectos negativos en el clima laboral y relación entre los colaboradores, procesos o etapas de cobranza que resultan inadecuados en ciertos casos de cobranza, factores de tipo macroeconómico y/o político que impiden obtener mejores resultados en cuanto a la recuperación de créditos, entre otros . Los problemas mencionados tienen una influencia en la liquidez, la cual se ve reducida o mermada ya que la recuperación de los créditos es en mayor medida el activo más valioso de una empresa financiera, puesto que ocupa el mayor porcentaje de sus operaciones, a diferencia de otros productos como ahorros, tarjetas o seguros, por lo que su gestión y resultados afectan de manera muy significativa en el rendimiento de la empresa.

En síntesis a lo antes mencionado, se pretende investigar los aspectos relacionados a la gestión del sistema de cobranzas de créditos otorgados a los clientes de una institución financiera en la ciudad del Cusco, haciendo uso del instrumento de la encuesta en una muestra de los analistas de créditos que laboran en las cuatro agencias que tiene la institución a investigar, dentro de la provincia del Cusco

La investigación se justifica porque trata un tema de suma importancia en el ámbito que se desenvuelve la institución, así como también representa un beneficio hacia los colaboradores de la empresa, ya que servirá como medio de consulta, debido a que la información contextualizada sobre este tema, considerando el área geográfica donde opera la empresa es algo limitada, esta investigación también podrá servir de guía o mejora para la práctica de la cobranza y mejorar así su repercusión en la liquidez.

El problema general de la investigación es ¿De qué manera la gestión de cobranzas influye en la liquidez en una institución financiera, Cusco, 2023? Las dimensiones correspondientes a la gestión de la cobranza son rutina impersonal,

exhortaciones impersonales, exhortaciones personales y cobranza drástica legal. Se plantea como preguntas específicas: ¿Cómo la rutina impersonal se relaciona con la liquidez? ¿Cómo las exhortaciones impersonales se relacionan con la liquidez? ¿Cómo las exhortaciones personales se relacionan con la liquidez? ¿Cómo la cobranza drástica-legal se relaciona con la liquidez?, las preguntas específicas serán aplicadas en una institución financiera, Cusco, en el año 2023.

La investigación se justifica, en cuanto a la conveniencia de la misma, debido a que la empresa financiera mejorará las prácticas y/o políticas relacionadas a la gestión de cobranza, dado el caso de encontrar algún aspecto que tenga una influencia negativa y de esta manera mejorar el rendimiento de la institución. Enrumbándonos en el aspecto conceptual, la justificación sobre este se debe a que la información contenida en esta investigación servirá de fuente de consulta, aportando como conocimiento e información, que podrá ser usada para diversos fines, ya sea en el ámbito académico o como instructivo para los colaboradores de la misma empresa. La relevancia social de la empresa radica en que los colaboradores de la institución podrán usar la información contenida para mejorar sus prácticas y obtener mejores resultados económicos y operativos, lo que también recae indirectamente en el bienestar económico del país. Considerando el aspecto práctico, es funcional dado que permitirá conocer las deficiencias en el proceso de cobranza y su relación con la liquidez, y en base a esto poder aplicar los correctivos necesarios en búsqueda de una mejora. Desde el aspecto metodológico, se hace uso del instrumento del cuestionario, el cual servirá para medir y poder conocer más a profundidad acerca de las dos variables del estudio.

El objetivo general de la investigación es determinar la influencia de la gestión de cobranza en la liquidez de una organización dedicada al rubro financiero, Cusco, 2023. Los objetivos específicos son: Determinar la influencia de la rutina impersonal en la liquidez de una institución financiera, Cusco, 2023; determinar la influencia de las exhortaciones impersonales en la liquidez de una institución financiera, Cusco, 2023; determinar la influencia de las exhortaciones personales en la liquidez de una institución financiera, Cusco, 2023 y determinar la influencia de la cobranza drástica legal en la liquidez de una institución financiera, Cusco, 2023.

Así mismo se plantea la hipótesis general como: La gestión de cobranza influye en la liquidez de una institución financiera, Cusco, 2023. En lo concerniente a las hipótesis específicas, las cuales son: La rutina impersonal influye en la liquidez de una institución financiera, Cusco, 2023; las exhortaciones impersonales influyen en la liquidez de una institución financiera, Cusco, 2023; las exhortaciones personales influyen en la liquidez de una institución financiera, Cusco, 2023; la cobranza drástica legal influye en la liquidez de la empresa financiera, Cusco, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Dentro de los antecedentes internacionales, para Vásquez Villanueva, Terry Ponte, & Huamán Tito (2021), en su trabajo presentaron como objetivo examinar puntos concernientes a las cuentas por cobrar y liquidez que se presentan en diversos emprendimientos que operan en el sector de productos lácteos, los cuales a su vez también se enlistan en la Bolsa de Valores de Lima; en este trabajo se utilizó una metodología considerando un diseño no experimental descriptivo. Estudiando los resultados de este, estos arrojaron que la empresa Gloria S.A alcanza un mejor performance considerando la suficiencia recaudatoria, debido a que presenta mayor rapidez en el retorno de los créditos, a diferencia de Laive S.A, que presenta una mayor demora en su ciclo de conversión de efectivo, con respecto a la liquidez ambas empresas tienen un buen colchón financiero para cumplir con sus deudas menores a un año e inclusive en plazos mayores. La investigación concluyó en que debido a una buena política de cobranza las dos empresas enlistadas en el Mercado de Valores tienen una buena liquidez para cumplir con sus obligaciones y continuar operando hacia una buena perspectiva para años venideros.

De acuerdo a Prasetya (2017), en su trabajo de investigación se presentó como objetivo medir el impacto de cuentas incobrables, considerando el grado de liquidez en la empresa PT ABC, usando el método descriptivo con análisis proxy y método de regresión simple. Los resultados obtenidos indican que al hacer uso de la prueba t, se aprecia un efecto significativo relacionado a las cuentas por cobrar, consideradas impagables y liquidez, además se pudo notar que la cantidad de cuentas impagables ha sido muy influyente en la liquidez. Como conclusión se refiere que el grado de liquidez que presentó la empresa estudiada entre el periodo de 2010 a 2015 fue bueno, pero no llegó a un grado óptimo recomendado, tras el análisis de datos se puede concluir que las cuentas por cobrar impagables afectan significativamente la liquidez de la compañía, considerando dicho dato como contraproducente.

Para Okpala, Osanebi, & Irinyemi, (2019), en su estudio que enmarcó de objetivo el de valorizar el impacto de las diversas estrategias concernientes a la gestión de créditos en la liquidez y rentabilidad, tratando organizaciones que

laboran en la fabricación de productos químicos en Nigeria, presentando una metodología descriptiva, haciendo uso del cuestionario. Al indagar los resultados, indicaron que los parámetros o lineamientos relacionadas a la gestión del crédito y demás variaciones como suelen ser la evaluación y mitigación del crédito, la deuda estratégica de la recuperación, estrategia concerniente a los cobros de cuentas por cobrar resultan hacia un impacto positivo y significativo desde una mirada que considera la liquidez, capacidad de efectuar los pago, el nivel de morosidad, lo que resulta también en una rentabilidad positiva.

En cuanto a los antecedentes nacionales, para Parrilla, et al. (2022) el objetivo señala medir el nivel de relación que hay entre la liquidez y las políticas u estrategias de cobranza en una institución educativa del sector privado, considerando la realidad contextualizada, la metodología usada corresponde a una investigación básica, cuantitativa, no experimental, transaccional-correlacional. Los resultados obtenidos muestran un coeficiente menor de 0.05, por esta razón se llegó a requerir el estadístico de Pearson, resultando en una correlación de  $r=0.581$  y un valor  $p=0.006$ , correlación  $r=525$ , una  $p=0.014$  entre el activo circulante y estrategias de cobranza. La conclusión obtenida indica que existe una relación entre ambas categorías.

Para Villavicencio, et al. (2022), esta investigación plantea especificar la influencia de la gestión de la cobranza hacia la liquidez, contextualizándolo a una entidad que enmarca sus actividades en el rubro transportes, circunscrita en la ciudad de Trujillo. Se uso como metodología un diseño no experimental, transversal, cuantitativo, con un alcance descriptivo, la técnica que se usó fue una revisión documental. Los resultados obtenidos dilucidaron que la empresa estudiada presenta errores en lo relacionado a su gestión de cuentas por cobrar, percibidas en el alto número que arrojó el periodo de cobro que es de 198 días y la reducción en el ratio de rotación de cuentas que es de 1.8 veces, la liquidez corriente es 0.77, el grado de liquidez absoluta obtuvo un 0.39, la prueba ácida arrojó la cuantificación de 0.72, el capital de trabajo indicó -1.72, por tal razón sus activos corrientes no fueron capaces de cubrir sus pasivos de periodo menor. La conclusión obtenida a la que se llegó fue que las cuentas por cobrar impactan negativamente en la liquidez.

Para Quiroz et al. (2019) tiene como objetivo en su investigación establecer

la relación entre las cuentas por cobrar y liquidez en una institución educativa del Nor Oriente. La metodología presentada indica que es un estudio cuantitativo, no experimental, correlacional, haciendo uso del cuestionario. Los resultados arrojaron que existe una baja relación positiva ente gestión de cuentas por cobrar y liquidez, de la misma forma se identificó una relación baja positiva entre gestión de cuentas por cobrar y la capacidad de pago ( $\rho = 0.391$ ,  $P < 0.5$ ) y obligaciones ( $\rho = 0.218$ ;  $p > 0.5$ ), por otro lado se identificó una relación equilibrada entre la gestión de cuentas por cobrar y el cumplimiento del pasivo ( $\rho = 0.485$ ,  $p < 0.5$ ). La investigación determinó que se presenta una influencia reducida entre ambas categorías identificadas.

En cuanto a los antecedentes locales, considerando a Huallpa (2021), cuya investigación tiene como objetivo el de detallar las principales características de la gestión de cobranza y endeudamiento de empréstitos atrasados de una entidad financiera en Quillabamba, localía circunscrita al departamento de Cusco, 2020. En cuanto a la metodología que se usó, se presenta un alcance descriptivo de diseño no experimental. Las conclusiones que se obtuvieron en esta investigación determinaron que existe evidencias de la existencia de buenas políticas entorno a la cobranza, pero lamentablemente el personal de cobranzas no las ejecuta correctamente, y esto se enfatiza debido a la ausencia de supervisión del personal, carencia de capacitación e irresponsabilidad de los directivos.

Para Astete & Huillcaninca (2022), cuyo tratado tuvo de objetivo señalar sobre la relación que se guarda entre las cuentas por cobrar y de qué manera esta determina la liquidez en la minera Cotabambas S.A.C de la ciudad de Cusco, entre el periodo de años respectivos a 2019 a 2021. La metodología utilizada presenta un enfoque cuantitativo, de tipo aplicado y de diseño no experimental, nivel correlacional. Los resultados señalaron que la gestión de cuentas evidenció una elevación de 5.43 entre los periodos de 2019 a 2021, otro ascenso de 3.31 para los periodos comprendidos de 2020 a 2021, así mismo, considerando la interpretación inferencial se determinó una relación positiva alta entre la variable cuentas por cobrar y la variable liquidez corriente, teniendo una correlación de Pearson de 0.736 y una significancia de 0.006

Según Arias (2021), en su trabajo de investigación se expone como objetivo especificar la mora en los créditos y el efecto en las pérdidas en Credinka S.A,

Cusco, 2018. Estudio de tipo aplicado, no experimental descriptivo. Los resultados dilucidan que el 40% de los encuestados afirman que la razón que especifica la razón del nivel de morosidad es el inoperante proceso de evaluación de los créditos, además que el 45% de los trabajadores afirma decir que la recuperación de créditos es totalmente ineficaz e improductiva, el 60% del personal encuestado menciona que no tienen conocimiento sobre la existencia de un idóneo plan estratégico que reduzca la morosidad, así como también se conoce que un 50% del personal estudiado desconocen que los directivos participan activamente en la realización de políticas de cobro de manera asertiva y dinámica.

A continuación, se describen definiciones o teorías acerca de las variables de la investigación. Primeramente, se definen conceptos relacionados a la variable Gestión de cobranzas, de acuerdo a Arroyo (2018), la gestión de cobranza corresponde a uno de los ejes ideológicos a considerar, el cual una empresa, sea de carácter público o privado debe mantener, por esta razón es muy conveniente considerar la aplicación de un diseño y un correcto accionar de varias directivas óptimas que faciliten la recuperación de empréstitos, para que así de esta manera se pueda reducir de manera notoria y algo acelerada los indicadores de morosidad que pueda tener cualquier unidad económica.

Según Wisniewski (2022), la recuperación de la deuda mediante adecuados sistemas de cobranza, dentro de los que se incluyen lineamientos actualizados y pertinentes, tienen un rol esencial en la estructuración de la liquidez financiera en la pequeña empresa y por ende llegar a recabar en una solvencia continuada hacia muchos años venideros, razón por la cual los resultados económicos se verían muy bien influenciados y destinados al éxito, dado el caso de que se actúe de manera anticipada.

Para Harrington (2018), dentro de la gestión de cobranzas, los agentes de cobro preservan el poder institucional, mediante el cual de manera legítima hacen que el cliente deudor cumpla con sus obligaciones, lo que inclusive puede abarcar amenazas y hechos que conlleven a acciones de índole legal que afectarían pronunciadamente el correcto accionar de una empresa, llevándola inclusive hacia una posible quiebra inesperada.

La gestión de cobranzas, según Puican (2021), corresponde a un procedimiento que ha sido elaborado para poder efectuar una recuperación con el

fin de obtener la mayor proporción de dinero que ciertos clientes no llegaron a pagar en el plazo establecido, por tal razón dichos clientes lamentablemente fueron registrados en la base de datos como clientes morosos, para lo cual se gestionan diversas estrategias para optimizar la recuperación total o parcial de dichos préstamos a fin de recuperar u obtener una proporción como parte o el monto completo de los mismos y que de esta manera se salvaguarde los propósitos financieros o comerciales de la organización.

Para Shoghi (2020) la recuperación de las deudas impagas, en la cual se recurre a la estrategia de cobranza representa el mayor reto del sistema bancario, esto ha iniciado el desarrollo del sector de empresas especializadas en cobranzas o recuperaciones de créditos y/o compra de deudas, que se establecieron y empezaron a operar alrededor del mundo, dedicándose a la recuperación de deudas y búsqueda de soluciones hacia problemas a los que están expuestos de manera constante y con ciertas o muchas complicaciones, sobretodo las empresas bancarias.

Ali (2021), indica que entre algunos indicadores que demuestran una gestión de cobranza insuficiente son la existencia de alto porcentaje de activos improductivos y provisión de préstamos incobrables, reflejados también en un alto ratio de morosidad que resultarían en resultados financieros con horizonte temporal negativo amenazando la puesta en marcha operacional.

FUDE (2023), menciona que la gestión de cobranza comprende un proceso que busca reconectar el comercio entre cliente y empresa, para que de esta forma se pueda lograr que se pueda actualizar con los pagos y proveer de mayor fluidez comercial, sugiriendo también iniciar la cobranza un día después de que se identifique el vencimiento del crédito, acaparando diversas formas de comunicación asertiva y optimizada con el cliente, como podría ser la comunicación mediante telefonía, mensajería de texto, correos u otro tipo de procedimientos que resulten efectivos para dicho propósito y que se encaminen de acuerdo a la vanguardia tecnológica y a la realidad contextualizada que presenta el caso.

En cuanto a la variable liquidez, Villavicencio, et al. (2022) habla sobre la liquidez refiriendola como la disposición contigua de dinero para la realización de diversas transacciones o formas de comercio, conformando así una variable

financiera muy importante para los inversores ya que afecta el valor marginal del patrimonio e incide directamente con énfasis en la rentabilidad del periodo y en posibles asignaciones de capital.

La liquidez es un índice que permite saber la capacidad que puede presentar una organización para efectuar sus responsabilidades o compromisos en un plazo de tiempo menor a 360 días, tratando los riesgos que esta conlleva de una manera eficiente . (Rieschiwati, et al; 2020; Pág. 327)

Zambrano, et al. (2021), considera que la variable liquidez influye de manera muy directa en la rentabilidad y que su resultado se calcula mediante la división del cociente entre activos corrientes y pasivos corrientes, sirviendo para cuantificar la capacidad de una entidad sobre el abordamiento de sus compromisos en un horizonte temporal cercano de la forma más pertinente posible.

La liquidez representa un componente financiero muy dominante ya que evidencia la capacidad de un ente económico para ejecutar el cumplimiento de sus obligaciones en un plazo menor a un año y así poder seguir con el normal llevar de sus operaciones y emprender nobeles proyectos con mucha prospectiva a futuro. (Supitriyani, 2022, Pág 94)

Mantener una provision de liquidez acorta las tasas de incumplimiento, es decir pemite consolidar las deudas hacia proveedores y acredores, pero no influye en la riqueza a largo plazo, modificar estructuralmente ciertos aspectos de la empresa como por ejemplo las estrategias de cobranza minimiza el incumplimiento y es potencializadora para prestatarios, prestamistas, contribuyentes y otros agentes participativos dentro y fuera del contexto de la empresa, lo cual recae sustancialmente en los resultados (Ganong & Pascal, 2018)

En ciertos países del mundo, las empresas del sector financiero no han consolidado la verdadera importancia de la liquidez. Las empresas deberían afianzar su liquidez de manera intencional para generar beneficios en la misma empresa y en todo el sistema financiero, en realidad las instituciones financieras deberían tener mas liquidez de las que presentan y asi servir de referencia para otros sectores económicos enrumbandolos en conjunto hacia un avance organico e integral en materia financiera (Syed Quaid, Khan, & Tahir, 2018, pag 2)

La liquidez comprende un aspecto de suma importancia en la elección de políticas financieras a corto plazo, se podría decir también que abarca un concepto táctico que tiene que ver con la capacidad de las empresas para cubrir sus obligaciones en su vencimiento a costo mínimo y con recursos óptimos para la realización de sus fines que pronostican una prolongación de sus operaciones más allá de un horizonte temporal previamente pactado en un comienzo.

A continuación, se definen conceptos relacionados a las dimensiones de la variable Gestión de cobranzas. De acuerdo a Morales & Morales (2014), la rutina impersonal implica la localización de clientes con deuda atrasada, comienza a partir de la fecha de crédito vencida. Los procedimientos usados son estados de cuenta, documentos que acrediten facturas, avisos en estados de cuenta, cartas, citaciones de manera no presencial, avisos sincronizados o no, entre otros documentos que pretenden llegar al cliente de manera no personalizada.

La exhortación impersonal, abarca las mismas acciones de la etapa de rutina impersonal, solo que, se incorporan exhortaciones de tipo impersonal o no presencial, surte como provisión o respuesta hacia una negativa en cuanto que los procedimientos aplicados en la rutina impersonal no sustenten efecto positivo, durante este proceso se aplican estrategias de mayor notoriedad, en esta etapa el énfasis de notificación es mayor y se consolida que el deudor sea alertado en un nivel superior a la anterior etapa (Morales & Morales, 2014, Pág. 149).

Las exhortaciones personales, según Morales & Morales. (2014) comprenden, la penúltima etapa, antes de usar prácticas que conciernen a indoles legales. En esta fase, los clientes con deuda atrasada son insolventes, los tratamientos usados implican cartas o notificaciones personalizadas, indicando detalles relacionados al crédito, reporte en centrales de riesgo, entre otros correctivos pertinentes, estas prácticas comprenden la penúltima etapa previas a las acciones de mayor severidad que conforman el final del proceso.

La acción drástica-legal, según Morales, et al. (2014), utiliza procesos de índole legal, que incluirían acuerdos como ampliaciones, conciliaciones de arreglo, traspaso o concesión de cuentas por cobrar, traspaso de la deuda hacia agencia de cobranzas, embargos, juicios y otros procedimientos de índole legal, esta etapa comprende el último eslabón de proceso de la cobranza se plantea ser el más efectivo y el que actúe con la mayor severidad hacia la obtención del objetivo, que

es la recuperación parcial o totalizada de la deuda .

Según Ramirez, et al. (2020), una razón circulante que refleja una situación financiera inadecuada no le permitiría a una empresa disponer de fondos precisos para obtener recursos, manipularlos o venderlos, en si este tipo de aspecto comprende una variable que refleja la dirección financiera de la empresa y operar con fluidez las actividades del ente económico, ya que permite también tener un fondo de maniobra capacitado y con fondos suficientes para operar al menos en un lapso de tiempo mayor a un año comercial.

Para Andrade & Benites (2020), la razón rápida es el ratio que determina una relación que existe y experimentan las cuentas más líquidas del balance, que son efectivo y equivalentes de efectivo y los pasivos corrientes. Equivale a la división de efectivo, considerando también la cuenta de equivalentes de efectivo entre el pasivo corriente, resultando en una guía efectiva para conocer la salud financiera de una empresa

Dentro de los índices de liquidez, la razón rápida es usada para saber sobre la conversión de activos en efectivo, da una idea sobre su capacidad de cumplir con pasivos en un periodo raudo de tiempo, sirviendo, así como herramienta para el análisis de la rentabilidad y las potenciales y factibles aplicaciones de nuevas perspectivas de manera prospectiva (Mustafa, et al.,2019, pág 136)

El capital de trabajo bruto, viene dado teóricamente como la diferencia entre activo circulante y pasivo circulante, las actividades circulantes incluyen cuentas por cobrar, inventarios, efectivo y equivalentes de efectivo; los pasivos circulantes están constituidos por cuentas por pagar y otras obligaciones, lo que permite poner en marcha a la empresa óptimamente en un corto o largo lapso de un horizonte temporal . (Sathyamoorthi, et al, 2018)

Para Haralayya (2021), el capital de trabajo bruto representa una fotografía sobre el accionar financiero, considerando una prospección reciente, mantiene relación con las inversiones totales en activos circulantes, como lo son efectivo en caja, inventarios, cuentas por cobrar, etc. A esto también se lo conoce como total de activos circulantes.

Según Demchenko (2022), los activos circulantes se clasifican en diversos parámetros, buscan diversas intenciones globalizadas y conforman un requisito introductorio hacia una organización exitosa, que inicia dependiendo únicamente

de una buena disposición de activos, con un enfoque amplio de análisis y una correcta pronóstico alineada con las necesidades urgentes e importantes de la organización.

Para una óptima continuidad de los procesos económicos, es indispensable construir estrategias financieras adecuadas que pueden ser conservadoras, moderadas o agresivas, en cuanto a la gestión de liquidez, considerando los pasivos corrientes, además de otros indicadores o ratios y encaminarlos a los propósitos de la empresa (Zimon & Nakoniczny, 2021).

La cuenta efectivo y equivalentes de efectivo es un componente muy importante en la contabilidad al momento de observar la realidad situacional de una empresa. La información acerca del efectivo y sus equivalentes permite elegir correctas decisiones financieras, se refleja en base a estándares y experiencia internacional avalados dentro de la contabilidad, así como también van de la mano con estándares o propósitos enmarcados en normativa nacional o local, acaparando también condiciones de naturaleza legal ( Abdulazizovich & Nasirova, 2023)

### **III.METODOLOGÍA**

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

##### **Tipo de Investigación**

La investigación fue de tipo básica. La investigación básica, denominada también sustantiva, se fundamenta en la curiosidad, es decir la obstinada preocupación de adquirir cada vez sabiduría reciente; sirviendo de eslabón o cimiento hacia investigaciones posteriores como son los casos de la investigación tecnológica y aplicada (Esteban, 2018).

##### **Diseño de investigación**

La presente investigación fue de diseño no experimental, a su vez presentó un alcance correlacional, ya que estudia las relaciones de las variables sin ninguna pretensión de manipular algunas de ellas ni alterar los procesos que este conlleva, la correlación representa la fuerza de relación entre variables, ya sea contrayendo en un resultado positivo o negativo, para que de esta forma sea factible medir el grado de influencia que mantiene una variable respecto con otra (Bhandari, Investigación correlacional, cuando y como usar, 2021). El presente trabajo investigativo buscó especificar la incidencia entre la gestión de cobranza y La Liquidez en una institución financiera de la ciudad del Cusco.

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de acuerdo a Oberiri (2017) la investigación cuantitativa cuantifica las variables hacia la obtención de resultados para su posterior discusión, incluyendo el análisis de datos numéricos y técnicas estadísticas específicas pertinentes, para así poder responder preguntas como ¿Quién?, ¿Cuánto?, ¿qué?, ¿dónde?, ¿cuándo?, entre otras. De esta manera se puede ampliar el panorama de los conceptos y proceder con la continuación investigación.

## **3.2. Variables y operacionalización**

### **Variable 1: Gestión de Cobranzas**

#### **Definición conceptual**

Concierne a las etapas o procesos de la cobranza, las primeras etapas presentan costos bajos, usan la gentileza, a diferencia de las últimas etapas que son más incisivas, rápidas, incluyendo acciones más drásticas como de tipo legal (Morales y Morales, 2014)

#### **Definición operacional**

Es el nivel de medición global de la variable Gestión de Cobranzas, la cual fue medida utilizando las dimensiones propuestas por (Morales, 2014). Se aplicó el instrumento del cuestionario a los analistas de crédito, que laboran en una institución financiera de la ciudad del Cusco, 2023. El cuestionario de la variable independiente consta de 18 ítems, medidos mediante una escala de Likert

#### **Indicadores**

La primera dimensión que es la Rutina Impersonal, consta de los indicadores: Envíos de estados de cuenta, Envío cartas tipo recordatorio.

La segunda dimensión correspondiente a las Exhortaciones Impersonales, constan de los siguientes indicadores: Comunicación para que conserve su prestigio de buen pagador, Cartas de advertencia

La tercera dimensión consta de los siguientes indicadores: Exhortaciones personales: Notificaciones personalizadas frecuentes; Registro del deudor en central de riesgo

La cuarta dimensión que es la Cobranza drástica legal, consta de los siguientes indicadores: Convenio de ampliación, Convenio de arreglo, Cesión de cuentas por cobrar, Agencia de cobranzas y Acciones legales

#### **Escala de medición**

La escala de medición es Ordinal (Siempre, casi siempre, Algunas veces, Casi nunca, Nunca)

## **Variable 2: Liquidez**

### **Definición conceptual**

La liquidez cuantifica la velocidad a la que rotan los activos, comparándolos con los pasivos, una compañía sin liquidez no ve como panorama próximo futuro a la quiebra, pero siempre debe ir en búsqueda de nuevos recursos. (Quiry & Le Fur, 2022)

### **Definición operacional**

Es el nivel de medición global de la variable Liquidez, la cual fue medida utilizando tres dimensiones. Se aplicó el instrumento del cuestionario a los analistas de crédito, que laboran en una institución financiera de la ciudad del Cusco, 2023. El cuestionario de la variable dependiente consta de 16 Ítems, medidos mediante una escala de Likert

### **Indicadores**

Los indicadores para la dimensión Razones de liquidez fueron: Razón circulante, Razón rápida y Razón de efectivo

Los indicadores para la dimensión Capital de trabajo fueron Capital de trabajo Bruto y Capital de trabajo neto

Los indicadores correspondientes a las Cuentas del Balance fueron Cuenta del activo corriente, Cuenta del pasivo corriente y Cuenta efectivo y equivalentes de efectivo

### **Escala de medición**

La escala de medición es Ordinal (Siempre, casi siempre, Algunas veces, Casi nunca, Nunca)

## **3.3. Población, muestra y muestreo**

### **Población**

Comprende la población objetivo que se pretende estudiar, en los trabajos de investigación no resulta pertinente ni viable considerar a toda la población de interés (Majid, 2018, pág 3). La investigación tuvo una población de 71 analistas de crédito, quienes son todos los analistas que laboran en las cuatro agencias de la institución financiera a estudiar, que están circunscritas a la provincia del Cusco.

## **Muestra**

La muestra total del trabajo de estudio la conforma el total de la población considerada, que lo conforman 71 analistas de crédito.

## **Muestreo**

Para el desarrollo de la investigación se consideró el total de elementos de la muestra es el mismo que el de la población, lo que corresponde un muestreo censal

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

La técnica que se utilizó para abarcar el proceso de recolección de datos de la investigación fue la encuesta. La investigación mediante encuesta incluye procedimientos de medición en donde se utiliza como recurso de trabajo a las preguntas, ya se encuestas transversales o longitudinales. (Teachers College,2019)

El instrumento que se utilizó para la recolección de datos en esta investigación fue el cuestionario. El cuestionario representa un listado de preguntas o elementos que son utilizados para obtener datos de los encuestados, este tipo de instrumento puede ser utilizado para recopilar información cuantitativa o cualitativa en el trabajo de investigación. (Scribbr , 2023)

La validación del instrumento fue realizada por tres expertos, quienes demostraron objetividad y rigurosidad académica validando los dos cuestionarios concernientes a la variables Gestión de Cobranzas y Liquidez, dichos expertos presentan grados académicos de maestría y doctorado, grados que están abiertamente publicados en el portal de SUNEDU.

**Tabla 1***Resultado de validez del instrumento de Gestión de Cobranzas*

Experto	Grado Académico	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad
Dr. Aquiles Suyo Caparo	Doctor	Hay suficiente prueba	Aplicable
Mag. Fernando Arturo Walter Sechurán	Magíster	Hay suficiente prueba	
Mag. Edison Alves Choque	Magíster	Hay suficiente prueba	Aplicable

*Nota.* Documentos de Juicios de Expertos**Tabla 2***Resultados de validez del instrumento Liquidez*

Experto	Grado Académico	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad
Dr. Aquiles Suyo Caparo	Doctor	Hay suficiente prueba	Aplicable
Mag. Fernando Arturo Walter Sechurán	Magíster	Hay suficiente prueba	
Mag. Edison Alves Choque	Magíster	Hay suficiente prueba	Aplicable

*Nota.* Documentos de Juicios de Expertos.

La confiabilidad del instrumento se obtuvo a través del coeficiente Alfa de Cronbach tanto en la variable de Gestión de cobranzas como en la variable Liquidez.

**Tabla 3**

*Estadístico de fiabilidad del Instrumento*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.93	34

*Nota.* Extraído de SPSS 26.

### **3.5. Procedimientos**

La investigación comenzó con la introducción, después se abarcó una revisión de estudios preliminares a nivel local, nacional e internacional, así como también se inspeccionó las diversas teorías, conceptos, características, bases prácticas y metodológicas concernientes a las variables de estudio.

Luego se procedió a describir el problema a nivel general, específico, así como también las hipótesis tanto generales y específicas, descripciones de las variables, determinación de la población y la muestra, validación de cuestionarios, confiabilidad. Por último, se trataron los resultados de la investigación, la discusión del estudio, conclusiones, recomendaciones, se enlistaron las referencias y anexos del trabajo de investigación.

### **3.6. Método de análisis de datos**

La presente investigación utilizó el cuestionario para abarcar la recolección de la información, en cuanto al procesamiento y análisis de los datos se utilizó hojas de cálculo de Excel, mediante el cual se procesaron las tablas y gráficos para el respectivo análisis.

### **3.7. Aspectos éticos**

Existen varias razones por las que se debe mantener los aspectos éticos en la investigación, según Resnik (2020), a ética consolida los objetivos de la investigación, afianza el conocimiento, la veracidad y mitiga el error; fomenta la aplicación de valores que son fundamentales para la labor cooperativa y nos permite rendir cuentas frente a la sociedad, resultando así en un producto

investigativo idóneo y cabal.

Los resultados que se obtendrán de la investigación fueron reales y ciertos, se tuvo siempre presente la veracidad de los mismos, los cuales se mantuvieron confidenciales y han sido usados únicamente para fines académicos e informativos, tras recibir la aprobación o consentimiento de la empresa para proceder a la aplicación de la investigación.

## IV.RESULTADOS

### Análisis Inferencial de la investigación

#### Prueba de la hipótesis general

HO: No existe relación entre la Gestión de Cobranzas y la Liquidez en una institución financiera, Cusco-2023.

H1: Existe relación entre la Gestión de Cobranzas y la Liquidez en una institución financiera, Cusco-2023.

**Tabla 4**

*Correlación entre la variable Gestión de cobranzas y la Liquidez*

			<b>Gestión de cobranzas</b>	<b>Liquidez</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Gestión de cobranzas</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,733**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	72	72
	<b>Liquidez</b>	Coeficiente de correlación	,733**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	72	72

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

*Nota.*Fuente: Elaboración propia

#### **Interpretación:**

La significancia bilateral es  $P= 0.000$ , que al ser menor a 0.05, conlleva a tener que rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; por otro lado respecto a Rho de Spearman, que resulta en 0.733 se puede concluir que estadísticamente existe relación significativa (alta correlación) entre ambas variables.

### Prueba de hipótesis específica 1

HO: No existe relación entre la rutina impersonal y la Liquidez en una institución financiera, Cusco-2023.

H1: Existe relación entre la rutina impersonal y la Liquidez en una institución financiera, Cusco-2023.

**Tabla 5**

*Correlación entre la variable Rutina impersonal y la Liquidez*

			<b>Rutina impersonal</b>	<b>Liquidez</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Rutina impersonal</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,671**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	72	72
	<b>Liquidez</b>	Coeficiente de correlación	,671**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	72	72

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

*Nota.*Fuente: Elaboración propia

#### **Interpretación:**

Dado que  $P= 0.000$ , resultado menor que  $\alpha= 0.05$ , por consiguiente se rechaza la hipótesis nula y la hipótesis alterna es aceptada; a su vez el Rho de Spearman es igual a 0.671, concluyéndose que existe relación significativa entre La Rutina Impersonal y La Liquidez (alta correlación).

## Prueba de hipótesis específica 2

HO: No existe relación entre las exhortaciones impersonales y la Liquidez en una institución financiera, Cusco-2023.

H1: Existe relación entre las exhortaciones impersonales y la Liquidez en una institución financiera, Cusco-2023.

**Tabla 6**

*Correlación entre las exhortaciones impersonales y la liquidez*

		Exhortaciones impersonales	Liquidez
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Exhortaciones impersonales</b>		
	Coeficiente de correlación	1,000	,633**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	72	72
<b>Liquidez</b>	Coeficiente de correlación	,633**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	72	72

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

*Nota.* Fuente: Elaboración propia

### **Interpretación:**

La Significancia Bilateral arrojó un  $P= 0.000$ , resultado inferior a  $\alpha= 0.05$  , por ende la hipótesis nula es rechazada y se acepta la hipótesis alterna; en cuanto al estadístico Rho de Spearman resultó en 0.633, afirmándose así la relación significativa alta entre la dimensión Exhortaciones Impersonales y la Liquidez

### Prueba de hipótesis específica 3

HO: No existe relación entre las exhortaciones personales y la Liquidez en una institución financiera, Cusco-2023.

H1: Existe relación entre las exhortaciones personales y la Liquidez en una institución financiera, Cusco-2023.

**Tabla 7**

*Correlación entre las exhortaciones personales y la liquidez*

			<b>Exhortaciones personales</b>	<b>Liquidez</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Exhortaciones personales</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,420**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	72	72
	<b>Liquidez</b>	Coeficiente de correlación	,420**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	72	72

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

*Nota.*Fuente: Elaboración propia

#### **Interpretación:**

El valor de P resultó en 0.000, número inferior de  $\alpha= 0.05$ , por tal razón se procedería a denegar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; el estadístico Rho de Spearman resultó en 0.420, ratificando su relación estadísticamente significativa (correlación) entre las Exhortaciones personales y liquidez en la investigación.

#### Prueba de hipótesis específica 4

HO: No existe relación entre la cobranza drástica legal y la Liquidez en una institución financiera, Cusco-2023.

H1: Existe relación entre la cobranza drástica legal y la Liquidez en una institución financiera, Cusco-2023.

**Tabla 8**

*Correlación entre la cobranza drástica legal y la liquidez*

			<b>Cobranza drástica legal</b>	<b>Liquidez</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Cobranza drástica legal</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,657**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	72	72
	<b>Liquidez</b>	Coeficiente de correlación	,657**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	72	72

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

*Nota.*Fuente: Elaboración propia

#### **Interpretación:**

Al resultar la significancia bilateral en  $P= 0.000$ , siendo este valor inferior de  $\alpha= 0.05$ , se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; el coeficiente Rho de Spearman resulto en 0.657, con este resultado se puede afirmar que existe relación estadísticamente significativa (correlación alta) entre la cobranza drástica legal y liquidez.

## V. DISCUSION

Para la presente investigación como hipótesis general se planteó que la gestión de cobranza influye en la liquidez de una institución financiera en la ciudad del Cusco durante el 2023. Los resultados demostraron que entre las variables de gestión de cobranzas y liquidez existe una relación significativa, en razón que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.733 con una significancia de p valor de 0.000 siendo menor al 5%. En otras palabras, los resultados sugieren que la forma en que se gestiona la cobranza de una institución financiera tiene un impacto directo en su liquidez. Esta información es valiosa para la institución financiera, ya que le ayudara a comprender cómo las prácticas de cobranza pueden afectar su capacidad para cumplir con sus obligaciones financieras y tener suficiente efectivo disponible para operar y realizar inversiones. Una buena gestión de cobranza puede ayudar a mejorar la liquidez y, en consecuencia, fortalecer la salud financiera de la empresa.

Dicho resultado se corrobora con el estudio realizado por Astete y Huilcanina (2022), quienes realizaron la investigación con el objetivo de evidenciar una relación de influencia entre la gestión de cobranza y la liquidez de la minera de Cotabambas en la ciudad del Cusco, donde se pudo evidenciar que entre ambas variables existe una correlación de Pearson de 0.736 evidenciando una relación significativamente alta y positiva, teniendo una significancia bilateral de 0.000 siendo menor a lo establecido de 0.05, lo cual mostro que cuando la gestión de cobranzas es inadecuada la liquidez de una empresa se vera influida, razón por la cual sus obligaciones no se cumplirían. Estos datos comparados con los de la investigación realizada evidenciarían que ambas variables se relacionan entre sí, mostrando que una mala gestión de cobranzas reduciría la liquidez.

Por otro lado, dicho resultado también se puede comprobar teóricamente, para lo cual primero se tiene a Arroyo (2018), quien mencionaría que la gestión de cobranza es el eje fundamental de una entidad ya sea pública o privada, donde se deben considerar el diseño y aplicación de estrategias adecuadas que puedan facilitar el retorno de las garantías, lo cual permita que se reduzca la morosidad. Por otro lado, en lo que respecta a la liquidez, se tomara en consideración los aportes brindados por Villavicencio et, al (2022), quien la conceptualizaría como la disponibilidad monetaria que se tiene para realizar actividades financieras,

siendo un elemento fundamental para los inversores, ya que influye en la rentabilidad y el valor marginal. Al respecto podemos decir que los resultados de esta investigación indican que la gestión de cobranza y la liquidez están correlacionadas. Por un lado, una gestión adecuada de cobranzas podría contribuir a mejorar la liquidez de la empresa, permitiendo una mayor disponibilidad de efectivo para operaciones comerciales y posibles inversiones. Por otro lado, una liquidez sólida puede reforzar la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras y mejorar su valor patrimonial. Estos hallazgos son relevantes para los inversores y podrían servir como guía para la toma de decisiones financieras estratégicas en el ámbito empresarial.

Respecto a las hipótesis específicas, la primera en formularse fue que la liquidez es influida por la rutina impersonal dentro de una institución financiera en la ciudad del Cusco, 2023, a lo cual los resultados evidenciaron que entre dichas variables según el coeficiente de Rho de Spearman existe una correlación moderada teniendo un valor de 0.671 con una significancia de 0.000 siendo menor a 0.05. Dicho de otro modo, a medida que la rutina impersonal aumenta, la liquidez también tiende a aumentar, o viceversa, lo cual significaría que la rutina impersonal haría que la gestión de cobros y pagos sea más eficiente con lo cual incrementaría la liquidez, dando mayores ingresos al área de operaciones y pagos, del mismo modo estos resultados también pueden mejorar la toma de decisiones y ayudar en la evaluación de riesgos.

Los resultados expuestos pueden ser corroborados con la investigación realizada por Vásquez, et, al (2021), quien planteo como objetivo evidenciar la gestión de cobranzas y liquidez en las empresas de leche Gloria y Laive, donde también se mostró datos respecto a la rutina impersonal desde el año 2015 hasta el 2019, en primer lugar se evidenció que la empresa Laive, era la empresa con mayores valores en la rutina impersonal con 36,59% en 2016, a diferencia de Laive, con su porcentaje más alto en 2018, evidenciando así que la liquidez entre ambas empresa difiere, donde la primera tendría un índice de 1,43, y la segunda de 1,30. De lo expuesto se puede deducir que entre la rutina impersonal y la liquidez si existiría una relación, dependiendo además de la gestión que cada empresa o institución maneje, creando así ciertas ventajas competitivas. Teóricamente, tenemos a los aportes de Morales (2014), quien menciona que la

rutina impersonal trataría de la deuda atrasada que tienen los clientes, donde se usan los estados de cuenta, documentos que acrediten información o avisos, de forma no personalizada, de lo cual haciendo la contrastación podemos decir que estas estrategias de gestión de cobranza pueden tener un impacto importante en la disponibilidad de efectivo y activos líquidos en la entidad. Específicamente, el enfoque de localizar a los clientes con deuda atrasada y utilizar medios no personalizados para notificarles sobre sus obligaciones pendientes puede tener un efecto positivo en la liquidez.

En cuanto a la segunda hipótesis específica donde se menciona que las exhortaciones impersonales influyen en la liquidez de una institución financiera, Cusco, 2023 los resultados pudieron evidenciar que entre las exhortaciones impersonales y la liquidez existe una correlación moderada en razón que su significancia bilateral es de 0.000 siendo menor al 0.05, y su coeficiente de Rho de Spearman tiene un valor de 0.633, lo que significa que ambas variables están de alguna manera relacionadas y que los cambios en una de ellas pueden estar asociados con cambios en la otra; además, una mayor cantidad de exhortaciones impersonales podría estar relacionada con un mejor seguimiento y control de las cuentas por cobrar, lo que podría conducir a una mejora en la liquidez de la entidad. La existencia de una relación significativa entre estas variables podría sugerir la necesidad de mejorar los procesos de cobranza y gestionar de manera más eficiente las cuentas por cobrar para mantener una adecuada liquidez en la institución financiera.

Para corroborar dicho resultado, se tiene como referencia a la investigación realizada por Huallpa (2021) donde se hizo una descripción de la gestión de cobranza, evidenciándose el proceso de exhortación impersonal para el cobro de las deudas por parte de la Financiera Efectiva de Quillabamba, en dichos resultados se pudieron evidenciar que solo el 4% de los clientes recibieron dos notificaciones de sus exhortaciones de manera directa, un 16% lo recibe de parte de sus familiares y un 23% en la puerta de su casa, de los cuales el 52% no tiene un compromiso con sus pagos a diferencia de solo el 2% que si cumple, lo cual afectaría a la liquidez de la financiera, evidenciando que la forma de exhortación impersonal ayudaría moderadamente a incrementar la liquidez. Contrastando los resultados, podemos decir que las exhortaciones impersonales se vinculan

regularmente con la liquidez de una entidad, por lo que se deberían buscar nuevas formas de gestionar el incremento de los ingresos, o en su defecto nuevas formas de realizar las exhortaciones impersonales, de tal forma que se tengan resultados mucho más efectivos. Del mismo modo, teóricamente tenemos a los aportes realizados por Morales (2014), quien menciona que las exhortaciones impersonales es parte de la rutina impersonal, donde se aplican estrategias para notificar a los clientes con mayor incidencia. Al respecto podemos mencionar que este estudio ha aportado conocimiento significativo sobre la relación entre las exhortaciones impersonales y la liquidez en el contexto de la gestión financiera. Estos resultados pueden servir como base para mejorar las prácticas de cobranza y gestión de cuentas por cobrar, lo que podría contribuir positivamente a la estabilidad financiera y el crecimiento de la entidad. Además, a aplicación adecuada de las exhortaciones impersonales puede mejorar la gestión de cobranza y, como consecuencia, aumentar la disponibilidad de efectivo y activos líquidos en la entidad. Esto podría ser esencial para garantizar que la empresa pueda cumplir con sus obligaciones financieras de manera oportuna y mantener una salud financiera sólida.

Respecto a la tercera hipótesis formulada, que menciona que la liquidez de una institución financiera es influida por las exhortaciones personales, demostró con los resultados que entre ambos elementos existe una correlación significativamente moderada, puesto que el coeficiente de Rho de Spearman es de 0.420, teniendo un P valor de 0.000 siendo menor a 0.05, lo cual indicaría que las estrategias de gestión de cobranza basadas en exhortaciones personales pueden tener un impacto positivo en la liquidez de la institución. Las exhortaciones personales implican una comunicación directa y personalizada con los clientes que tienen deuda pendiente. Este enfoque puede generar una mayor efectividad en la recuperación de los pagos atrasados, ya que se establece una relación más cercana con el cliente, lo que podría motivar a realizar el pago de manera más pronta. Además, una gestión de cobranza efectiva a través de exhortaciones personales puede contribuir a reducir los indicadores de morosidad y a mantener una cartera de préstamos más sana. Esto, a su vez, puede tener un impacto positivo en la rentabilidad de la institución y en su capacidad para otorgar nuevos créditos de manera responsable.

Para lo cual para hacer la corroboración de los resultados se tomo en consideración el trabajo realizado por Prasetya (2017), donde tuvo como objetivo evidenciar como es que desde el 2010 hasta el 2015, existía una relación general entre las cuentas por cobrar mediante las exhortaciones personales, y la liquidez, donde se ha podido evidenciar una correlación negativa o inversa, teniendo un coeficiente de  $-0.633$ , evidenciando que cuando un aumento de las cuentas por cobrar impagables ha ocurrido, el valor del nivel de liquidez ha disminuido, por el contrario, cuando un ha ocurrido una disminución del valor de las cuentas por cobrar impagables, el nivel de liquidez aumentar obviamente. En ese sentido, con dichos resultados se puede evidenciar que a medida que las cobranzas se realicen mediante las exhortaciones personales, no siempre la liquidez incrementara, esto en razón que las actitudes de las personas para realizar los pagos siempre serán variables por otros factores como por ejemplo el contexto, la temporalidad o incluso factores personales.

Teóricamente para realizar la discusión se tomó en consideración a los aportes dados por Morales (2014), quien señala que durante el proceso de cobranza la penúltima etapa antes de recurrir a las practicas legales es utilizar notificaciones mucho más personalizadas indicando aspectos detallados que se vinculan con los créditos, siendo una de las etapas con mayor severidad para la realización de los cobros hacia los clientes. Al respecto podemos decir que Las exhortaciones personales, que son aplicadas en la penúltima etapa antes de recurrir a prácticas legales, han mostrado estar asociadas con el nivel de liquidez de la organización. Es probable que el uso de enfoques más personalizados y detallados en las comunicaciones con los clientes morosos haya resultado en una mayor efectividad en la recuperación de deudas, lo que a su vez ha contribuido a mejorar el flujo de efectivo y la disponibilidad de activos líquidos en la organización.

Respecto a la cuarta y última hipótesis donde se planteó que la cobranza drástica legal influye en la liquidez de la empresa financiera, los resultados mostraron que entre ambos elementos analizados existe una correlación significativa ya que el coeficiente de Rho de Spearman mostro un valor de  $0.657$  teniendo una significancia bilateral de  $0.000$  siendo menos a  $0.05$ , lo que implica que el uso de acciones legales para recuperar deudas pendientes está relacionado

con el nivel de liquidez de la organización. En este contexto, la cobranza legal se refiere a la utilización de medidas legales, como demandas judiciales o acciones legales, para recuperar los pagos atrasados de los clientes. Cuando se encuentra una correlación significativa entre estas dos variables, sugiere que la implementación de la cobranza legal está asociada con un impacto en la liquidez de la organización. Es importante destacar que, aunque se ha encontrado una correlación significativa, esto no implica una relación causal directa entre las exhortaciones personales y la liquidez. Puede haber otros factores que influyan en ambas variables, y es necesario realizar un análisis más profundo para comprender la naturaleza exacta de esta relación.

Para corroborar dichos resultados se tomó en consideración el trabajo realizado por Okpala, et, al (2019) quien tuvo como objetivo realizar el análisis como es que diversas estrategias de la gestión tienen en la liquidez y rentabilidad de una entidad, donde los resultados mostraron que gran parte de la población acepta que las políticas drásticas de cobranza sirven para afianzar aquellas cobranzas que no se han cobrado en las fechas pactadas, mostrando el porcentaje menor que el p valor de 0.05. Lo cual evidenciaría que la cobranza drástica legal si tiene que ver con la liquidez, contrastando los resultados con los evidenciados en la investigación. Por otro lado, teóricamente se tomará en consideración los aportes dados por Morales (2014), quien señalaría que los procesos de índole legal tales como los acuerdos o conciliaciones sería uno de los últimos elementos, e importantes para el proceso de cobranza planteando como la actividad más efectiva para la realización de las actividades. En ese sentido se puede decir que de acuerdo con los autores mencionados, la etapa de cobranza drástica-legal comprende acciones que incluyen acuerdos de ampliación, conciliaciones de arreglo, traspaso o concesión de cuentas por cobrar, entre otras medidas legales como embargos y juicios. Esta etapa se plantea como la más efectiva dentro del proceso de cobranza. Es importante resaltar que, si bien la correlación es significativa, no implica una relación causal directa entre la cobranza drástica-legal y la liquidez. Pueden existir otros factores que influyan en ambas variables, y es necesario realizar un análisis más profundo para determinar la verdadera naturaleza de la relación

## VI.CONCLUSIONES

- En cuanto a la gestión de cobranzas en la liquidez de una institución financiera en la ciudad del Cusco, se concluye que el nivel de influencia que se presencia entre ambas variables es de 0,733; el cual permite afirmar que la influencia es alta y positiva; por otro lado, el p-valor es 0.000, resultado que conlleva hacia la aceptación de la hipótesis planteada por el autor; estos resultados se deben a que la liquidez de la institución financiera dependerá de diferentes factores, entre una de ellas se encuentra la gestión de cobranzas que es realizada por el personal que labora en dicha institución.
- Respecto a la rutina impersonal en la liquidez de una institución financiera, se concluye que el grado de influencia que existe entre las unidades de estudio es de 0.671; el cual afirma que la influencia es moderada y positiva; por otro lado, el p-valor es 0.000, resultado que contraería en aceptar la hipótesis propuesta por el autor del estudio, en consecuencia, una buena rutina impersonal realizada por los colaboradores de la institución, localizando a los clientes con deudas atrasadas ayuda que mejore la liquidez de la financiera.
- En el análisis de las exhortaciones impersonales en la liquidez de la institución financiera, se concluye que, existe un grado de influencia al 0,633 que indica una influencia de tipo moderada y positiva, mientras, la significancia bilateral fue de 0.000, razón para efectuar la aceptación de la hipótesis expuesta por el autor; por lo tanto, el personal que realiza las exhortaciones impersonales tienen que ser rigurosos ya que de ellos depende la liquidez de la institución financiera.
- En el análisis de las exhortaciones personales en la liquidez de la institución financiera; se concluye que, existe un grado de influencia al 0,420 que indica una influencia moderada y positiva, mientras, la significancia bilateral fue de 0.000, estadístico que permite proseguir con la aceptación de la hipótesis que el investigador planteo; por lo tanto, el personal que realiza las exhortaciones personales (cartas o notificaciones personalizadas, indicando detalles relacionados al crédito, reporte en centrales de riesgo) afecta en la liquidez de la institución financiera.

- En cuanto a la cobranza drástica legal en la liquidez de una institución financiera; se concluye que el rango de influencia que concierne entre variables es de 0,657; el cual se afirma que la influencia es alta y positiva; por otro lado, el p-valor es 0.000, valor que permite ratificar la hipótesis propuesta por el autor del estudio; en consecuencia, las acciones legales como las ampliaciones, conciliaciones de arreglo, traspaso o concesión de cuentas por cobrar, traspaso de la deuda hacia agencia de cobranzas, embargos, juicios causan un efecto positivo en la liquidez de la institución financiera.

## VII.RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los directivos de la institución financiera generar talleres o eventos de capacitación al personal que labora en la financiera, donde se aborde temas de gestión de cobranzas y evaluación de créditos a las personas, considerando nuevos enfoques actualizados con estrategias de acuerdo a la realidad, haciendo uso de tecnologías de la información para que de esta manera se pueda disminuir las deudas atrasadas las cual afectan indirectamente a la liquidez de la empresa.
- Se recomienda a la institución financiera donde se realizó la investigación, ejecutar un análisis a profundidad con mayor nivel de detalle sobre la información de los clientes que soliciten créditos, para que de esta manera se pueda disminuir en cierto grado los retrasos de los pagos de los créditos.
- Se recomienda a la institución financiera emplear una serie de procesos actualizados, utilizando tecnologías de la información para dar seguimiento continuo a los cobros a los clientes y que aplique los procedimientos y políticas de cobranza adecuados.
- Se recomienda a la institución financiera ser partícipe de una gestión hacia la reformulación de índole legal en el país que tenga ver con nuevos lineamientos que favorezcan la recuperación de los créditos en el país.
- Se recomienda considerar reformas en aspectos relacionados al clima laboral, satisfacción laboral, apoyo psicológico entre otros relacionados hacia aspectos que influyen en los analistas de crédito, ya que muchas veces estos factores impiden que se obtengan buenos resultados en cuanto a la gestión de cobranzas y su incidencia en la liquidez.

## REFERENCIAS

- Adelopo, I., Nikolina , V., & Kwok Yip, C. (2021). Capital, liquidity, and profitability in European banks. *Wiley Periodicals LLC*, 33(1), 23-35. doi:10.1002/JCAF.22522
- Andrade , Q., & Benites, L. (2020). *Evaluar la Gestión en las Cuentas por Cobrar y su impacto en la liquidez de MSL DI Ecuador*[ Tesis de licenciatura, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/55148>
- Arroyo Vergara, F. (2018). *Las Políticas de gestión de Cobranza y su incidencia en la Situación Económica y financiera de la sociedad de beneficencia publica de Trujillo*[tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Borrego]. Repositorio Institucional.
- Astete Maldonado, L. M., & Huilcanina Cruz, E. M. (2022). *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa constructora minera Cotabambas S.A.C. de Cusco, periodo 2019-2021*[tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional.
- Banco Central de Reserva del Peru. (2021). *CUSCO: Síntesis de Actividad Económica*. Banco Central de Reserva-Sucursal Cusco: <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Sucursales/Cusco/2021/sintesis-cusco-01-2021.pdf>
- Banco Central de Reserva del Perú. (2021). *CUSCO: Síntesis de Actividad Económica*. Obtenido de Banco Central de Reserva, Centro de estudios económicos, sede Cusco: <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Sucursales/Cusco/2021/sintesis-cusco-02-2021.pdf>
- Banco de Pagos Internacionales. (2020). *Covid-19 y liquidez del sector empresarial*. Obtenido de Banco de Pagos Internacionales: <https://www.bis.org/publ/bisbull10.htm>

- Bank for International Settlements. (2021). *Basel Committee's reforms helped cushion the impact of Covid-19 shock on banks*. BIS: <https://www.bis.org/press/p210706.htm>
- Bernal, C. A. (2006). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson Education.
- Berndt, A. (2020). Sampling Methods. *Journal of Human Lactation*, 36(2), 224-226. doi:<https://doi.org/10.1177/0890334420906850>
- Bhandari, P. (2021). Investigación correlacional, cuando y como usar. *Scribbr*.
- Bhandari, P. (9 de Enero de 2023). Questionnaire Design | Methods, Question Types & Examples. *Scribbr*. <https://www.scribbr.com/methodology/questionnaire/>
- Carrasco Diaz, S. (2019). *Metodología de la investigación Científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Editorial San Marcos.
- Congreso de la República. (2011). *LEY N° 26702:Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia*. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/7B3154074498CD5E05257F030072F042/\\$FILE/26702.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7B3154074498CD5E05257F030072F042/$FILE/26702.pdf)
- Coronel Hoyos, M. A. (2019). *Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle [tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador]*. Repositorio Institucional. <http://hdl.handle.net/10644/6642>
- Demchenko, T. (2022). Features of accounting for current assests of the enterprice. *Three Seas Economic Journal*, 3(2), 64-68. doi:<https://doi.org/10.30525/2661-5150/2022-2-9>
- Emmerich, L. (2019). Evolución financiera de la banca múltiple peruana 2007-2017. *Revistas U Lima*, 1(38), 115-175. doi:10.26439/ing.ind2020.n038.4818
- Equifax. (23 de enero de 2022). *Con la pandemia estamos aprendiendo la importancia de tener un fondo de emergencia*. Recuperado el 25 de Julio de

2023 de <https://soluciones.equifax.com.pe/e-commerce/blog/habitos-financieros-positivos-adoptamos-cuarentena/>

Exitosa Noticias. (15 de Abril de 2023). *Caja Huancayo lidera con mayor número de clientes en créditos*. Recuperado el 27 de Julio de 2023ExitosaNoticias.pe: <https://www.exitosanoticias.pe/caja-huancayo/caja-huancayo-lidera-mayor-numero-clientes-creditos-n97083>

FUDE by educativo. (17 de Abril de 2023). *¿Qué es la gestión de cobranzas?*. Fudeeducativo.net <https://www.educativo.net/articulos/que-es-la-gestion-de-cobranzas-732.html>

Ganong, P., & Pascal, N. (2018). Liquidity vs. wealth in household debt obligations: evidence from Housing Policy in the great recession. *American Economic Review*, 110(10), 3100-31. <https://www.aeaweb.org/articles?id=10.1257/aer.20181243>

Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2012). *Administración Financiera*. Pearson Education.

Hanan Ali, A. (2021). Determinants of Debt Collection Management of the Financial Institutions in the Kingdom of Bahrain. *iKSP Journal of Innovative Writings*, 2(2), 20-30. <https://iksp.org/journals/index.php/ijiw/article/view/58>

Haralayya, B. (2021). Working Capital Management at TVS Motors, Bidar. *IRE Journals*, 4(12), 255-265. [https://www.researchgate.net/publication/352820732\\_Working\\_Capital\\_Management\\_at\\_TVS\\_Motors\\_Bidar](https://www.researchgate.net/publication/352820732_Working_Capital_Management_at_TVS_Motors_Bidar)

Harrington, L. (2018). "Helping you to pay us": Rapport management in debt collection call centre encounters. *Journal of Politeness Research*, 4(2). doi:<https://doi.org/10.1515/pr-2018-0013>

Hinostroza Hermoza, H. (2021). Gestión crediticia y la morosidad del Banco Pichincha del Perú, período 2019. *Quipukamayoc*, 29(59), 69-75, 29(59), 69-75. doi:<http://dx.doi.org/10.15381/quipu.v29i59.20354>

Huallpa Quispe, E. (2021). *Gestión de cobranza y Endeudamiento de los clientes con créditos vencidos de la financiera efectiva, Quillabamba, Santa Ana-*

2020 [tesis de licenciatura, Universidad Andina del Cusco]. Repositorio Institucional. [https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4654/Edgar\\_Tesis\\_bachiller\\_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4654/Edgar_Tesis_bachiller_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Instituto Peruano de Economía. (Abril de 2023). *El sistema financiero peruano puede soportar una crisis*. IPE.org: <https://www.ipe.org.pe/portal/el-sistema-financiero-peruano-puede-soportar-una-crisis/>

Karim, R., Shetu, A., & Razia, S. (2021). COVID-19, liquidity and financial health: empirical evidence from SOUTH Asian Economy. *Asian Journal of Economics and Banking*, 5(3), 307-323. doi:10.1108/AJEB-03-2021-0033

Majid, U. (2018). Research Fundamentals: Study Design, Population, and Sample Size. *Undergraduated Research in Natural and Clinical Science and Technology (URN CST) JOURNAL*, 2(1), 1-7. doi:10.26685/urncst.16

Mariños Izquierdo, R., Culqui Llaja, S. M., & Quispe Quispe, M. V. (2019). *Análisis de los Créditos y Cobranzas que mejoran la Liquidez en la Empresa Agencias Viajes Tours SAC en el Año 2017*[Tesis de pregrado, Universidad las Américas]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/835>

Marotti de Mello, A. (2019). What is applied research anyway. *Revista de Gestão*, 26(4), 338-339. doi:<https://doi.org/10.1108/REG-10-2019-128>

Mihanovic, D., & Kontus, E. (2019). Management of liquidity and liquid assets in small and medium-sized enterprises. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 32(1), 3253-3271. doi:<https://doi.org/10.1080/1331677X.2019.1660198>

Morales, J., & Morales, A. (2014). *Crédito y Cobranza*. Editorial Patria.

Mustafa, W., Sethar, A., & Pitafi, A. (2019). Impact of Liquidity Ratio on Profitability of Firm: An Empirical. *Research Journal of Finance Accounting*, 10(22), 2222-1697. doi:10.7176/RJFA/10-22-16

Oberiri, D. (2017). Quantitative Research Methods a Synopsis Approach. *Arabian Journal of Business and Management Review*, 6(10), 40-47.

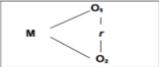
- Okpala, K., Osanebi, C., & Irinyemi, A. (2019). The impact of credit management strategies on liquidity and profitability. *Journal of Behavioural Studies*, 1(1), 1-14.  
doi:[https://www.researchgate.net/publication/333867498\\_The\\_Impact\\_of\\_Credit\\_Management\\_Strategies\\_on\\_Liquidity\\_and\\_Profitability](https://www.researchgate.net/publication/333867498_The_Impact_of_Credit_Management_Strategies_on_Liquidity_and_Profitability)
- Parrilla Huanca, Y., Apaza Calla, L. L., Huaquisto Luque, D., & Cusilayme Barrantes, H. R. (2022). Liquidez y estrategias de cobranza en una Institución Educativa Privada, en contexto de Pandemia por COVID-19. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina*, 6(4), 4464-4477.  
doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2949](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2949)
- Prasetya, S. G. (2017). The Impact of the Unpayable Accounts Receivable on the Liquidity Level at PT ABC. *The accounting Journal of Binaniaga*, 2(2).  
doi:10.33062/ajb.v2i02.93
- Prodigal, Analyze, Summarize and Maximize. (Febrero de 2023). *Five Debt Collection Industry Trends You Can't Ignore in 2022*. Obtenido de IBIS world.com: <https://www.prodigaltech.com/blog/debt-collection-industry-trends-2022#:~:text=According%20to%20IBIS%20World%2C%20as,was%20valued%20at%20%2411.5%20billion.>
- Puican Rodriguez, V. (2021). Collection management to reduce delinquency in financial institutions in. *Turkish Journal of Computer and Mathematical Education*, 12(13), 5593 - 5604.  
doi:<https://turcomat.org/index.php/turkbilmat/article/view/9803>
- Quiroz Menor, D., Barrios Solano, R., & Villafuerte de la Cruz, A. (2019). Management of accounts receivable and liquidity in the nor east adventista educational association, 2020. *Revista de Investigación del departamento académico de ciencias contables*, 7(10), 48-56.  
<https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/183/169>
- Quiry, P., & Le Fur, Y. (2022). *Corporate Finance: Theory and Practice*. Estados Unidos: Wiley Publishers.

- Ramirez Huamán, S., & Maldonado Guardamino, I. (2020). Influencia de la liquidez en la rentabilidad financiera: Caso de la Compañía Goodyear S.A. *Revista Científica de contabilidad Valor Contable*, 7(1), 65-78. [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_vc/article/view/1397](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1397)
- Resnik , D. (23 de Diciembre de 2020). *National Institute os Environmental Health Sciences*.<https://www.niehs.nih.gov/research/resources/bioethics/whatis/index.cfm#:~:text=When%20conducting%20research%20on%20human,and%20burdens%20of%20research%20fairly>.
- Rieschiwati, R., Syahdina, A., & Handayani, S. (2020). Effect of Liquidity, Profitability, and Size of companies a firm value. *Redalyc*, 25(6), 324-331. doi:DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.3987632>
- Ross, S., Randolph, W., & Jaffe, J. (2012). *Finanzas corporativas*. McGraw-Hill.
- Sathyamoorthi, C., Mogotsinyana, M., & Popo , S. (2018). The Impact of Working Capital Management on Profitability:. *Redfame publishing*, 4(1), 82-94. doi:<https://doi.org/10.11114/afa.v4i1.2949>
- Shoghi, A. (2020). Debt Collection Industry: Machine Learning. *Journal of Money and Economy*, 14(4), 453-473 .<https://ideas.repec.org/a/mbr/jmonec/v14y2019i4p453-473.html>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2000, 23 de Julio). *Decreto Ley N° 26126*:. Diario Oficial el Peruano. <https://www.smv.gob.pe/uploads/peruleyorganicismv.pdf>
- Supitriyani, M. (2022). Determinants of Liquidity, Profitability, Debt Policy, and Dividend Policy. *International Journal of Trends in Accounting Research*, 3(2), 94-101.
- Syed Quaid, A., Khan, I., & Tahir, M. (2018). Factors Affecting Liquidity of Banks: Empirical Evidence from the Banking Sector of Pakistan. *Colombo Business Journal*. doi:10.4038/cbj.v9i1.20
- Teachers College, C. U. (s.f.). What is a Research Instrument? 2019.

- U'lug'bek Abdulazizovich, k., & Nasirova, T. (2023). Improving Reflection Of Information About Cash an equivalents in the accounting balance sheet on the basis of international standards. *Journal of Survey in Fisheries Sciences*, 10(25), 2107-2114. file:///C:/Users/ASUS/Downloads/Scopusga+Kholmiraev+Ulug'bek.pdf
- Vásquez Villanueva, C. A., Terry Ponte, O. F., & Huamán Tito, M. J. (2021). liquidity and accounts receivable ratios: comparative analysis of companies in the dairy sector trading in the bolsa de valores de lima. *Revista Científica "Visión de Futuro" - Facultad de Ciencias Económicas - UNAM*, 25(2), 215-228. doi:https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2021.25.02R.006.en
- Villavicencio Zare, Y., Soto Abanto, S. E., & Calvanapón Alva, F. (2022). Gestión de cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez en una empresa de transportes de Trujillo. *Revista de la universidad Nacional de Trujillo*, 25(1), 49-52. doi:https://doi.org/10.17268/sciendo.2022.006
- Witold Wisniewski, J. (2022). Financial Liquidity and Debt Recovery Efficiency Forecasting in a Small Industrial Enterprise. *MDPI AG*, 10(3), 87-100. doi:https://doi.org/10.3390/risks10030066
- Yusuf Enoch, E., Mahmud Digil, A., & Abubakar Arabo, U. (2021). Evaluating the Effect of Credit Collection Policy on Portfolio Quality of Micro-Finance Bank. *Ideas.Repec*, 10(5), 16-26. https://ideas.repec.org/p/arx/papers/2105.10991.html
- Zambrano Farías, F., Sánchez Pacheco, M., & Correa Soto, S. (2021). Análisis de rentabilidad, endeudamiento y liquidez de microempresas en Ecuador. *Revista de Ciencias de la administración y economía*, 22, 235-249. doi:https://orcid.org/0000-0002-2469-9018
- Zimon, G., & Nakoniczny. (2021). An Analysis of the Financial Liquidity Management Strategy in Construction Companies Operating in the Podkarpackie Province. *MDPI*, 10(1). doi:https://doi.org/10.3390/risks10010005

# **ANEXOS**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	POBLACIÓN Y MUESTRA	DISEÑO
<p><b>Problema General</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿De qué manera la gestión de cuentas por cobrar influye en la liquidez en una institución financiera, Cusco, 2023?</li> </ul> <p><b>Problemas específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cómo la rutina impersonal se relaciona con la liquidez en una institución financiera, Cusco, 2023?</li> <li>¿Cómo las exhortaciones impersonales se relacionan con la liquidez, en una institución</li> </ul>	<p><b>Objetivo General</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar la influencia de la gestión de cobranza en la liquidez de una institución financiera, Cusco, 2023.</li> </ul> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar la influencia de la rutina impersonal en la liquidez de una institución financiera, Cusco, 2023</li> <li>Determinar la influencia de las exhortaciones impersonales en la liquidez de</li> </ul>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La gestión de cobranza influye en la liquidez de una institución financiera, Cusco, 2023</li> </ul> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La rutina impersonal influye en la liquidez de una institución financiera, Cusco, 2023</li> <li>Las exhortaciones impersonales influyen en la liquidez de una institución</li> </ul>	<p><b>VARIABLE 1</b> Gestión de Cobranzas</p>	<p><b>Rutina Impersonal</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Envíos de estados de cuenta</li> <li>Envío cartas tipo recordatorio.</li> </ul>	<p><b>Población</b></p> <p>La población está representada por los 71 analistas de crédito que laboran en la institución financiera Caja Huancayo de la ciudad el Cusco.</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>La muestra obtenida es de 71 colaboradores de la empresa Caja Huancayo S.A.C de la ciudad del Cusco, que equivale al total de la población.</p>	<p><b>Diseño</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicado</li> <li>Cuantitativo</li> <li>No experimental</li> <li>Correlacional</li> </ul> <p>El diseño se diagrama de la siguiente manera:</p>  <p>Donde:  M = Muestra  O<sub>1</sub> = Variable 1  O<sub>2</sub> = Variable 2</p>
				<p><b>Exhortaciones Impersonales</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación para que conserve su prestigio de buen pagador</li> <li>Cartas de advertencia</li> </ul>		
				<p><b>Exhortaciones personales</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Notificaciones personalizadas frecuentes</li> <li>Registro del deudor en central de riesgo</li> </ul>		
				<p><b>Cobranza drástica legal</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Convenio de ampliación</li> <li>Convenio de arreglo</li> <li>Cesión de cuentas por cobrar.</li> <li>Agencia de cobranzas</li> <li>Acciones legales</li> </ul>		

<p>financiera, Cusco, 2023?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo las exhortaciones personales se relacionan con la liquidez en una institución financiera, Cusco, 2023?</li> <li>• ¿Cómo la cobranza drástica-legal se relaciona con la liquidez en una institución financiera, Cusco, 2023?</li> </ul>	<p>una institución financiera, Cusco, 2023</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la influencia de las exhortaciones personales en la liquidez de una institución financiera, Cusco, 2023</li> <li>• Determinar la influencia de la cobranza drástica legal en la liquidez de una institución financiera, Cusco, 2023.</li> </ul>	<p>financiera, Cusco, 2023</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las exhortaciones personales influyen en la liquidez de una institución financiera, Cusco, 2023.</li> <li>• La cobranza drástica legal influye en la liquidez de la empresa financiera, Cusco, 2023</li> </ul>	<p><b>VARIABLE II</b> Liquidez</p>	<p><b>Razones de liquidez</b></p> <p><b>Capital de trabajo</b></p> <p><b>Cuentas del Balance</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Razón circulante</li> <li>• Razón rápida</li> <li>• Razón de efectivo</li> <li>• Capital de trabajo Bruto</li> <li>• Capital de trabajo neto</li> <li>• Cuenta activo corriente</li> <li>• Cuentas pasivo corriente</li> <li>• Cuenta efectivo y equivalentes de efectivo</li> </ul>		
---	--	--	--	--	---	--	--

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	NUMERO DE ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Variable independiente:</b> Gestión de cobranzas	Concierne a las etapas o procesos de la cobranza, las primeras etapas presentan costos bajos, usan la gentileza, a diferencia de las últimas etapas que son más incisivas, rápidas, incluyendo acciones más drásticas como de tipo legal (Morales y Morales, 2014)	Es el nivel de medición global de la variable Gestión de Cobranzas, la cual fue medida utilizando las dimensiones propuestas por (Morales, 2014). Se aplicó el instrumento del cuestionario a los analistas de crédito, que laboran en una institución financiera de la ciudad del Cusco, 2023.El cuestionario de la variable independiente consta de 18 ítems, medidos mediante una escala de Likert	<b>Rutina Impersonal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Envíos de estados de cuenta</li> <li>• Envío cartas tipo recordatorio</li> </ul>	<b>2</b> <b>2</b>	Ordinal Siempre, casi siempre, Algunas veces, Casi nunca, Nunca)
			<b>Exhortaciones Impersonales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación para que conserve su prestigio de buen pagador</li> <li>• Cartas de advertencia</li> </ul>	<b>2</b> <b>1</b>	
			<b>Exhortaciones personales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notificaciones personalizadas frecuentes</li> <li>• Registro del deudor en central de riesgo</li> </ul>	<b>2</b> <b>1</b>	
			<b>Cobranza drástica legal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenio de ampliación</li> <li>• Convenio de arreglo</li> <li>• Cesión de cuentas por cobrar</li> <li>• Agencia de cobranzas</li> <li>• Acciones legales</li> </ul>	<b>3</b> <b>1</b> <b>1</b> <b>1</b> <b>2</b>	
<b>Variable Dependiente:</b> Liquidez	La liquidez cuantifica la velocidad a la que rotan los activos, comparándolos con los pasivos, una compañía sin liquidez no ve como panorama próximo futuro a la quiebra, pero siempre debe ir en búsqueda de nuevos recursos. (Quiry & Le Fur, 2022)	Es el nivel de medición global de la variable Liquidez, la cual fue medida utilizando tres dimensiones. Se aplicó el instrumento del cuestionario a los analistas de crédito, que laboran en una institución financiera de la ciudad del Cusco, 2023.El cuestionario de la variable dependiente consta de 16 ítems, medidos mediante una escala de Likert	<b>Razones de liquidez</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Razón circulante</li> <li>• Razón rápida</li> <li>• Razón d efectivo</li> </ul>	<b>2</b> <b>2</b> <b>2</b>	Ordinal (Siempre, casi siempre, Algunas veces, Casi nunca, Nunca)
			<b>Capital de trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capital de trabajo Bruto</li> <li>• Capital de trabajo neto</li> </ul>	<b>2</b> <b>2</b>	
			<b>Cuentas del Balance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuenta del activo corriente</li> <li>• Cuenta del pasivo corriente</li> <li>• Cuenta efectiva y equivalentes de efectivo</li> </ul>	<b>2</b> <b>2</b> <b>2</b>	

**ANEXO 3:  
INSTRUMENTO  
Variable I: gestión de Cobranzas**

- Contestar a las siguientes preguntas con una x dentro del casillero correspondiente, utilizando un lapicero
- La información contenida acerca de sus respuestas será tratada de manera confidencial y anónima

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
<b>Rutina Impersonal</b>	<b>Envíos de estados de cuenta</b>	¿Se envían estados de cuenta a los clientes indicando aspectos relacionados al pago de la deuda?					
		¿Según su percepción, el envío de estados de cuenta a los clientes indicando aspectos relacionados al pago de la deuda tiene algún efecto positivo en la recuperación de créditos?					
	<b>Envío de cartas tipo recordatorio</b>	¿Se envían a los clientes cartas de recordatorio indicando aspectos relacionados al pago de la deuda?					
		¿Según su percepción el envío de cartas recordatorias a los clientes indicando aspectos relacionados al pago de la deuda tiene algún efecto positivo en la recuperación de los créditos?					
<b>Exhortaciones impersonales</b>	<b>Comunicación sobre la conservación de la categoría de buen pagador</b>	¿Se envían comunicaciones a los clientes mediante correo electrónico, redes sociales, u otros indicando las ventajas y desventajas de no pagar las cuotas en la fecha pactada?					
		¿Las comunicaciones enviadas a los clientes tienen efectos positivos hacia la recuperación del crédito?					
	<b>Cartas de advertencia</b>	¿Se envían cartas de advertencia ya sea mediante correo, redes sociales o mensaje de texto advirtiendo al cliente sobre su deuda y las implicaciones que contraería no cumplirlas adecuadamente?					
<b>Exhortaciones personales</b>	<b>Notificaciones personalizadas</b>	¿Se contacta a los clientes mediante llamadas telefónicas, videollamada, entrevista personal u otro mecanismo para contactarlo de manera personal e informarle sobre aspectos del pago de la deuda?					
		¿Mediante los mecanismos mencionados (llamadas, videollamadas o entrevista personal) el cliente da respuesta positiva, es decir justifica por qué no efectúa el pago de su deuda y especifica futuras para el pago?					
	<b>Registro del cliente deudor</b>	¿Se registra en centrales de riesgo a los clientes que presentan atraso de tiempo considerable en el pago de sus deudas?					

	<b>en centrales de riesgo</b>						
<b>Cobranzas drástica-legal</b>	<b>Convenio de ampliación</b>	¿Se realizan convenios con los clientes deudores para ampliar el tiempo para el pago de la deuda?					
		¿Dado el caso que se proceda a hacer un convenio de ampliación, se identifica si los clientes se encuentran en una situación de insolvencia o incapacidad para efectuar el pago de sus deudas?					
		¿Dado el caso de que se proceda a hacer un convenio de ampliación, se identifica si los clientes incurren en acciones fraudulentas para no pagar la deuda?					
	<b>Convenio de arreglo</b>	¿Se hacen convenios con los clientes deudores en los que se recibe un porcentaje del total de la deuda como equivalente al total y que de esta manera se considere al crédito totalmente saldado?					
	<b>Cesión de cuentas por cobrar</b>	¿Se trasladan las cuentas por cobrar, es decir las deudas de los clientes con deuda incobrable hacia otras empresas cómo empresas de factoring?					
	<b>Agencia de cobranzas</b>	¿Se trasladan las deudas incobrables a una agencia de cobranza?					
	<b>Acciones de tipo legal</b>	¿ha usted evidenciado embargos o reposiciones de bienes hacia algunos clientes que no llegaron a cubrir su deuda?					
¿Se realizan litigios o tratamientos de índole legal para ciertos casos de créditos adeudados?							

## INSTRUMENTO:

### Variable II: Liquidez

- Contestar a las siguientes preguntas con una x dentro del casillero correspondiente, utilizando un lapicero.
- La información contenida acerca de sus respuestas será tratada de manera confidencial y anónima.

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca	
RAZONES DE LIQUIDEZ	Razón circulante	¿Considera que los procedimientos usados en la gestión de cobranza influyen positivamente en la razón circulante?						
		¿Considera que la razón circulante de la empresa es óptima?						
	Razón Rápida	¿Considera que los procedimientos usados en la gestión de cobranza influyen positivamente en la razón rápida?						
		¿Considera que la razón rápida en la empresa es óptima?						
	Razón del efectivo	¿Considera que los procedimientos usados en la gestión de cobranza influyen positivamente en la razón del efectivo?						
		¿Considera que la razón del efectivo en la empresa es óptima?						
	CAPITAL DE TRABAJO	Capital de trabajo Bruto	¿Considera que los procedimientos usados en la gestión de cobranza influyen positivamente en el capital de trabajo bruto?					
			¿Considera que el capital de trabajo bruto es óptimo en la empresa?					
Capital de trabajo Neto		¿Considera que los procedimientos usados dentro de la gestión de cobranza influyen positivamente en el capital de trabajo neto?						

		¿Considera que el capital de trabajo neto es óptimo?					
<b>CUENTAS DEL BALANCE GENERAL SOBRE LA LIQUIDEZ</b>	<b>Cuenta del activo corriente</b>	¿Considera que los procedimientos usados dentro de la gestión de cobranzas permiten incrementar el activo corriente en la empresa?					
		¿Considera que el activo corriente favorece a tener una óptima liquidez en la empresa?					
	<b>Cuenta del Pasivo corriente</b>	¿Considera que los procedimientos usados en la gestión de cobranzas permiten reducir el pasivo corriente?					
		¿Considera que el pasivo corriente de la empresa favorece a la liquidez de la compañía?					
	<b>Cuenta de efectivo y equivalentes de efectivo</b>	¿Considera que los procedimientos usados en la gestión de cobranzas permiten preservar una óptima cuenta de efectivo y equivalentes de efectivo en la empresa?					
		¿Considera que la cuenta efectiva y equivalentes de efectivo presenta un monto óptimo que favorece a que la empresa tenga una buena liquidez?					

## Consentimiento Informado (\*)

**Título de la Investigación:** La Gestión de Cobranzas y su influencia en la liquidez en una institución financiera, Cusco-2023.

**Investigador:** Alarcón Alagón, Pablo Alejandro

### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada "La Gestión de Cobranzas y su influencia en la liquidez en una institución financiera, Cusco-2023.", cuyo objetivo es determinar la influencia o correlación de la gestión de cobranza en la liquidez en la institución. Esta investigación es desarrollada por un estudiante de postgrado del programa de maestría en finanzas, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución.

### **Impacto del problema de la Investigación.**

Determinar el grado de influencia de la gestión de cobranza en la liquidez en la empresa



### **Procedimiento**

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

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "La Gestión de Cobranzas y su influencia en la liquidez en una institución financiera, Cusco-2023"
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en un ambiente de la institución. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

\* Obligatorio a partir de los 18 años



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

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

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

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

**Beneficios (principio de beneficencia):**

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

**Confidencialidad (principio de justicia):**

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

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Alarcón Alagón Pablo Alejandro, email: [pablex174@gmail.com](mailto:pablex174@gmail.com) y Docente asesor Walter Sachurán Fernando Arturo, email: [fwalters@ucvvirtual.edu.pe](mailto:fwalters@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento**

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

Nombre y apellidos.....

Fecha y hora.....

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un

formulario Google.





Significación:	Está compuesta por 2 variables: -La primera variable contiene 04 dimensiones, 11 indicadores y 18 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. -La segunda variable contiene 03 dimensiones, 08 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.
----------------	---

#### **4. Soporte teórico**

<b>Variables</b>	<b>Subescala (dimensiones)</b>	<b>Definición</b>
<b>Gestión de Cobranzas</b>	Rutina Impersonal	Concierne a las etapas o procesos de la cobranza, las primeras etapas presentan costos bajos, usan la gentileza, a diferencia de las últimas etapas que son más incisivas, rápidas, incluyendo acciones más drásticas como de tipo legal (Morales y Morales, 2014)
	Exhortaciones Impersonales	
	Exhortaciones personales	
	Cobranza drástica legal	
<b>Liquidez</b>	Apalancamiento Financiero	La liquidez cuantifica la velocidad a la que rotan los activos, comparándolos con los pasivos, una compañía sin liquidez no ve como panorama próximo futuro a la quiebra, pero siempre debe ir en búsqueda de nuevos recursos. (Quiry & Le Fur, 2022)
	Apalancamiento Operativo	
	Apalancamiento Total	

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

A continuación, a usted le presento el cuestionario “La Gestión de Cobranzas y su influencia en la liquidez en una institución financiera, Cusco-2023”. elaborado por Alarcón Alagón, Pablo Alejandro, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

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

**Dimensiones del instrumento:** “La Gestión de Cobranzas y su influencia en la liquidez en una institución financiera, Cusco-2023”

• **Primera dimensión:** Rutina Impersonal

• **Objetivos de la Dimensión:** Obtener información acerca de los procedimientos aplicables en la etapa de “Rutina Impersonal” en una institución financiera, Cusco, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Envíos de estados de cuenta</b>	¿Se envían estados de cuenta a los clientes indicando aspectos relacionados al pago de la deuda?	4	4	4	
	¿Según su percepción, el envío de estados de cuenta a los clientes indicando aspectos relacionados al pago de la deuda tiene algún efecto positivo en la recuperación de créditos?	4	4	4	

<b>Envío de cartas tipo recordatorio</b>	¿Se envían a los clientes cartas de recordatorio indicando aspectos relacionados al pago de la deuda?	4	4	4	
	¿Según su percepción el envío de cartas recordatorias a los clientes indicando aspectos relacionados al pago de la deuda tiene algún efecto positivo en la recuperación de los créditos?	4	4	4	

• **Segunda dimensión:** Exhortaciones Impersonales

- **Objetivos de la Dimensión:** Obtener información acerca de los procedimientos aplicables en la etapa de “Exhortaciones impersonales” en una institución financiera, Cusco, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Comunicación sobre la conservación de la categoría de buen pagador</b>	¿Se envían comunicaciones a los clientes mediante correo electrónico, redes sociales, u otros indicando las ventajas y desventajas de no pagar las cuotas en la fecha pactada?	4	4	4	
	¿Las comunicaciones enviadas a los clientes tienen efectos positivos hacia la recuperación del crédito?	4	4	4	
<b>Cartas de advertencia</b>	¿Se envían cartas de advertencia ya sea mediante correo, redes sociales o mensaje de texto advirtiendo al cliente sobre su deuda y las implicaciones que contraería no cumplirlas adecuadamente?	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Exhortaciones personales
- **Objetivos de la Dimensión:** Obtener información acerca de los procedimientos aplicables en la etapa de “Exhortaciones personales” en una institución financiera, Cusco, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Notificaciones personales	¿Se contacta a los clientes mediante llamadas telefónicas, videollamada, entrevista personal u otro mecanismo para contactarlo de manera personal e informarle sobre aspectos del pago de la deuda?	4	4	4	
Registro del cliente deudor en centrales de riesgo	¿Mediante los mecanismos mencionados (llamadas, videollamadas o entrevista personal) el cliente da respuesta positiva, es decir justifica por qué no efectúa el pago de su deuda y especifica futuras para el pago?	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** Cobranza drástica-legal
- **Objetivos de la Dimensión:** Obtener información acerca de los procedimientos aplicables en la etapa de “Cobranza drástica-legal” en una institución financiera, Cusco, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Convenio de ampliación	¿Se contacta a los clientes mediante llamadas telefónicas, videollamada, entrevista personal u otro mecanismo para contactarlo de	4	4	4	

	manera personal e informarle sobre aspectos del pago de la deuda?				
Convenio de arreglo	¿Mediante los mecanismos mencionados (llamadas, videollamadas o entrevista personal) el cliente da respuesta positiva, es decir justifica por qué no efectúa el pago de su deuda y especifica futuras para el pago?	4	4	4	
Cesión de cuentas por cobrar	¿Se trasladan las cuentas por cobrar, es decir las deudas de los clientes con deuda incobrable hacia otras empresas como empresas de factoring?	4	4	4	
Agencia de cobranzas	¿Se trasladan las deudas incobrables a una agencia de cobranza?	4	4	4	
Acciones de tipo legal	¿ha usted evidenciado embargos o reposiciones de bienes hacia algunos clientes que no llegaron a cubrir su deuda?	4	4	4	
	¿Se realizan litigios o tratamientos de índole legal para ciertos casos de créditos adeudados?	4	4	4	

- **Quinta dimensión:** Razones de Liquidez
- **Objetivos de la Dimensión:** Obtener información acerca de las “Razones de liquidez” en una institución financiera, Cusco, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	-----------------------------------

Razón circulante	¿Considera que los procedimientos usados en la gestión de cobranza influyen positivamente en la razón circulante?	4	4	4	
	¿Considera que la razón circulante de la empresa es óptima?	4	4	4	
Razón rápida	¿Considera que los procedimientos usados en la gestión de cobranza influyen positivamente en la razón rápida?	4	4	4	
	¿Considera que la razón rápida en la empresa es óptima?	4	4	4	
Razón del efectivo	¿Considera que los procedimientos usados en la gestión de cobranza influyen positivamente en la razón del efectivo?	4	4	4	
	¿Considera que la razón del efectivo en la empresa es óptima?	4	4	4	

- **Sexta dimensión:** Capital de trabajo
- **Objetivos de la Dimensión:** Obtener información acerca del “capital de trabajo” en una institución financiera, Cusco, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capital del trabajo Bruto	¿Considera que los procedimientos usados en la gestión de cobranza influyen positivamente en el capital de trabajo bruto?	4	4	4	
	¿Considera que el capital de trabajo bruto es óptimo en la empresa?	4	4	4	
Capital de trabajo Neto	¿Considera que los procedimientos usados dentro de la gestión de cobranza influyen positivamente en el capital de trabajo neto?	4	4	4	

¿Considera que el capital de trabajo neto es óptimo?	4	4	4	
--	---	---	---	--

- **Séptima dimensión:** Cuentas de balance general sobre la liquidez
- **Objetivos de la Dimensión:** Obtener información relacionada a las “Cuentas del balance general sobre la liquidez” en una institución financiera, Cusco, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Cuenta del activo corriente</b>	¿Considera que los procedimientos usados dentro de la gestión de cobranzas permiten incrementar el activo corriente en la empresa?	4	4	4	
	¿Considera que el activo corriente favorece a tener una óptima liquidez en la empresa?	4	4	4	
<b>Cuenta del Pasivo corriente</b>	¿Considera que los procedimientos usados en la gestión de cobranzas permiten reducir el pasivo corriente?	4	4	4	
	¿Considera que el pasivo corriente de la empresa favorece a la liquidez de la compañía?	4	4	4	
<b>Cuenta de efectivo y equivalentes de efectivo</b>	¿Considera que los procedimientos usados en la gestión de cobranzas permiten preservar una óptima cuenta de efectivo y equivalentes de efectivo en la empresa?	4	4	4	
	¿Considera que la cuenta efectiva y equivalentes de efectivo presenta un monto óptimo que favorece a que la empresa tenga una buena liquidez?	4	4	4	



Firma del evaluador  
DNI 08368686

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## **Evaluación por juicio de expertos**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “La Gestión de Cobranzas y su influencia en la liquidez en una institución financiera, Cusco-2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### **1. Datos generales del juez:**

<b>Nombre del juez:</b>	Mg. Fernando Arturo Walter Sechurán
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )                      Doctor (   )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica (   )                      Social (   ) Educativa ( <input checked="" type="checkbox"/> )                      Organizacional ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Ciencias Económicas, Auditoría y Gestión Empresarial
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años (   ) Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Maestría en Administración Estratégica de Empresas, de CENTRUM Católica Graduate Business School

### **2. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### **3. Datos de la escala** (Cuestionario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario
<b>Autor:</b>	Pablo Alejandro Alarcón Alagón
<b>Procedencia:</b>	Del autor
<b>Administración:</b>	Personal
<b>Tiempo de aplicación:</b>	10 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	34 colaboradores de una institución financiera, Cusco 2023

Significación:	Está compuesta por 2 variables: -La primera variable contiene 04 dimensiones, 11 indicadores y 18 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. -La segunda variable contiene 03 dimensiones, 08 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.
----------------	---

#### **4. Soporte teórico**

Variables	Subescala (dimensiones)	Definición
<b>Gestión de Cobranzas</b>	Rutina Impersonal	Concierne a las etapas o procesos de la cobranza, las primeras etapas presentan costos bajos, usan la gentileza, a diferencia de las últimas etapas que son más incisivas, rápidas, incluyendo acciones más drásticas como de tipo legal (Morales y Morales, 2014)
	Exhortaciones Impersonales	
	Exhortaciones personales	
	Cobranza drástica legal	
<b>Liquidez</b>	Apalancamiento Financiero	La liquidez cuantifica la velocidad a la que rotan los activos, comparándolos con los pasivos, una compañía sin liquidez no ve como panorama próximo futuro a la quiebra, pero siempre debe ir en búsqueda de nuevos recursos. (Quiry & Le Fur, 2022)
	Apalancamiento Operativo	
	Apalancamiento Total	

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

A continuación, a usted le presento el cuestionario “La Gestión de Cobranzas y su influencia en la liquidez en una institución financiera, Cusco-2023”. elaborado por Alarcón Alagón, Pablo Alejandro, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

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

**Dimensiones del instrumento:** “La Gestión de Cobranzas y su influencia en la liquidez en una institución financiera, Cusco-2023”

• **Primera dimensión:** Rutina Impersonal

• **Objetivos de la Dimensión:** Obtener información acerca de los procedimientos aplicables en la etapa de “Rutina Impersonal” en una institución financiera, Cusco, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Envíos de estados de cuenta</b>	¿Se envían estados de cuenta a los clientes indicando aspectos relacionados al pago de la deuda?	4	4	4	
	¿Según su percepción, el envío de estados de cuenta a los clientes indicando aspectos relacionados al pago de la	4	4	4	

	deuda tiene algún efecto positivo en la recuperación de créditos?				
<b>Envío de cartas tipo recordatorio</b>	¿Se envían a los clientes cartas de recordatorio indicando aspectos relacionados al pago de la deuda?	4	4	4	
	¿Según su percepción el envío de cartas recordatorias a los clientes indicando aspectos relacionados al pago de la deuda tiene algún efecto positivo en la recuperación de los créditos?	4	4	4	

• **Segunda dimensión:** Exhortaciones Impersonales

- **Objetivos de la Dimensión:** Obtener información acerca de los procedimientos aplicables en la etapa de “Exhortaciones impersonales” en una institución financiera, Cusco, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Comunicación sobre la conservación de la categoría de buen pagador</b>	¿Se envían comunicaciones a los clientes mediante correo electrónico, redes sociales, u otros indicando las ventajas y desventajas de no pagar las cuotas en la fecha pactada?	4	4	4	
	¿Las comunicaciones enviadas a los clientes tienen efectos positivos hacia la recuperación del crédito?	4	4	4	
<b>Cartas de advertencia</b>	¿Se envían cartas de advertencia ya sea mediante correo, redes sociales o mensaje de texto advirtiendo al	4	4	4	

	cliente sobre su deuda y las implicaciones que contraería no cumplirlas adecuadamente?				
--	--	--	--	--	--

- **Tercera dimensión:** Exhortaciones personales
- **Objetivos de la Dimensión:** Obtener información acerca de los procedimientos aplicables en la etapa de “Exhortaciones personales” en una institución financiera, Cusco, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Notificaciones personales	¿Se contacta a los clientes mediante llamadas telefónicas, videollamada, entrevista personal u otro mecanismo para contactarlo de manera personal e informarle sobre aspectos del pago de la deuda?	4	4	4	
Registro del cliente deudor en centrales de riesgo	¿Mediante los mecanismos mencionados (llamadas, videollamadas o entrevista personal) el cliente da respuesta positiva, es decir justifica por qué no efectúa el pago de su deuda y especifica futuras para el pago?	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** Cobranza drástica-legal
- **Objetivos de la Dimensión:** Obtener información acerca de los procedimientos aplicables en la etapa de “Cobranza drástica-legal” en una institución financiera, Cusco, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Convenio de ampliación	¿Se contacta a los clientes mediante llamadas telefónicas, videollamada, entrevista personal u otro mecanismo para contactarlo de manera personal e informarle sobre aspectos del pago de la deuda?	4	4	4	
Convenio de arreglo	¿Mediante los mecanismos mencionados (llamadas, videollamadas o entrevista personal) el cliente da respuesta	4	4	4	

	positiva, es decir justifica por qué no efectúa el pago de su deuda y especifica futuras para el pago?				
Cesión de cuentas por cobrar	¿Se trasladan las cuentas por cobrar, es decir las deudas de los clientes con deuda incobrable hacia otras empresas cómo empresas de factoring?	4	4	4	
Agencia de cobranzas	¿Se trasladan las deudas incobrables a una agencia de cobranza?	4	4	4	
Acciones de tipo legal	¿ha usted evidenciado embargos o reposiciones de bienes hacia algunos clientes que no llegaron a cubrir su deuda?	4	4	4	
	¿Se realizan litigios o tratamientos de índole legal para ciertos casos de créditos adeudados?	4	4	4	

- **Quinta dimensión:** Razones de Liquidez
- **Objetivos de la Dimensión:** Obtener información acerca de las “Razones de liquidez” en una institución financiera, Cusco, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Razón circulante	¿Considera que los procedimientos usados en la gestión de cobranza influyen positivamente en la razón circulante?	4	4	4	
	¿Considera que la razón circulante de la empresa es óptima?	4	4	4	
Razón rápida	¿Considera que los procedimientos usados en la gestión de cobranza influyen positivamente en la razón rápida?	4	4	4	
	¿Considera que la razón rápida en la empresa es óptima?	4	4	4	
Razón del efectivo	¿Considera que los procedimientos usados en la gestión de cobranza influyen	4	4	4	

	positivamente en la razón del efectivo?				
	¿Considera que la razón del efectivo en la empresa es óptima?	4	4	4	

- **Sexta dimensión:** Capital de trabajo
- **Objetivos de la Dimensión:** Obtener información acerca del “capital de trabajo” en una institución financiera, Cusco, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capital del trabajo Bruto	¿Considera que los procedimientos usados en la gestión de cobranza influyen positivamente en el capital de trabajo bruto?	4	4	4	
	¿Considera que el capital de trabajo bruto es óptimo en la empresa?	4	4	4	
Capital de trabajo Neto	¿Considera que los procedimientos usados dentro de la gestión de cobranza influyen positivamente en el capital de trabajo neto?	4	4	4	
	¿Considera que el capital de trabajo neto es óptimo?	4	4	4	

- **Séptima dimensión:** Cuentas de balance general sobre la liquidez
- **Objetivos de la Dimensión:** Obtener información relacionada a las “Cuentas del balance general sobre la liquidez” en una institución financiera, Cusco, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cuenta del activo corriente	¿Considera que los procedimientos usados dentro de la gestión de cobranzas permiten incrementar el activo corriente en la empresa?	4	4	4	
	¿Considera que el activo corriente favorece a tener una óptima liquidez en la empresa?	4	4	4	

<b>Cuenta del Pasivo corriente</b>	¿Considera que los procedimientos usados en la gestión de cobranzas permiten reducir el pasivo corriente?	4	4	4	
	¿Considera que el pasivo corriente de la empresa favorece a la liquidez de la compañía?	4	4	4	
<b>Cuenta de efectivo y equivalentes de efectivo</b>	¿Considera que los procedimientos usados en la gestión de cobranzas permiten preservar una óptima cuenta de efectivo y equivalentes de efectivo en la empresa?	4	4	4	
	¿Considera que la cuenta efectiva y equivalentes de efectivo presenta un monto óptimo que favorece a que la empresa tenga una buena liquidez?	4	4	4	

Firma: 

Firma del evaluador  
DNI 10003475

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez



#### 4. Soporte teórico

Variables	Subescala (dimensiones)	Definición
<b>Gestión de Cobranzas</b>	Rutina Impersonal	Concierno a las etapas o procesos de la cobranza, las primeras etapas presentan costos bajos, usan la gentileza, a diferencia de las últimas etapas que son más incisivas, rápidas, incluyendo acciones más drásticas como de tipo legal (Morales y Morales, 2014)
	Exhortaciones Impersonales	
	Exhortaciones personales	
	Cobranza drástica legal	
<b>Liquidez</b>	Apalancamiento Financiero	La liquidez cuantifica la velocidad a la que rotan los activos, comparándolos con los pasivos, una compañía sin liquidez no ve como panorama próximo futuro a la quiebra, pero siempre debe ir en búsqueda de nuevos recursos. (Quiry & Le Fur, 2022)
	Apalancamiento Operativo	
	Apalancamiento Total	

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

A continuación, a usted le presento el cuestionario “La Gestión de Cobranzas y su influencia en la liquidez en una institución financiera, Cusco-2023”. elaborado por Alarcón Alagón, Pablo Alejandro, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

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

**Dimensiones del instrumento:** “La Gestión de Cobranzas y su influencia en la liquidez en una institución financiera, Cusco-2023”

• **Primera dimensión:** Rutina Impersonal

• **Objetivos de la Dimensión:** Obtener información acerca de los procedimientos aplicables en la etapa de “Rutina Impersonal” en una institución financiera, Cusco, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Envíos de estados de cuenta</b>	¿Se envían estados de cuenta a los clientes indicando aspectos relacionados al pago de la deuda?	4	4	4	
	¿Según su percepción, el envío de estados de cuenta a los clientes indicando aspectos relacionados al pago de la deuda tiene algún efecto positivo en la recuperación de créditos?	4	4	4	
<b>Envío de cartas tipo recordatorio</b>	¿Se envían a los clientes cartas de recordatorio indicando aspectos relacionados al pago de la deuda?	4	4	4	
	¿Según su percepción el envío de cartas recordatorias a los clientes indicando	4	4	4	

aspectos relacionados al pago de la deuda tiene algún efecto positivo en la recuperación de los créditos?					
---	--	--	--	--	--

• **Segunda dimensión:** Exhortaciones Impersonales

- **Objetivos de la Dimensión:** Obtener información acerca de los procedimientos aplicables en la etapa de “Exhortaciones impersonales” en una institución financiera, Cusco, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Comunicación sobre la conservación de la categoría de buen pagador</b>	¿Se envían comunicaciones a los clientes mediante correo electrónico, redes sociales, u otros indicando las ventajas y desventajas de no pagar las cuotas en la fecha pactada?	4	4	4	
	¿Las comunicaciones enviadas a los clientes tienen efectos positivos hacia la recuperación del crédito?	4	4	4	
<b>Cartas de advertencia</b>	¿Se envían cartas de advertencia ya sea mediante correo, redes sociales o mensaje de texto advirtiendo al cliente sobre su deuda y las implicaciones que contraería no cumplirlas adecuadamente?	4	4	4	

• **Tercera dimensión:** Exhortaciones personales

- **Objetivos de la Dimensión:** Obtener información acerca de los procedimientos aplicables en la etapa de “Exhortaciones personales” en una institución financiera, Cusco, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Notificaciones personales	¿Se contacta a los clientes mediante llamadas telefónicas, videollamada, entrevista personal u otro mecanismo para contactarlo de manera personal e informarle sobre	4	4	4	

	aspectos del pago de la deuda?				
Registro del cliente deudor en centrales de riesgo	¿Mediante los mecanismos mencionados (llamadas, videollamadas o entrevista personal) el cliente da respuesta positiva, es decir justifica por qué no efectúa el pago de su deuda y especifica futuras para el pago?	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** Cobranza drástica-legal
- **Objetivos de la Dimensión:** Obtener información acerca de los procedimientos aplicables en la etapa de “Cobranza drástica-legal” en una institución financiera, Cusco, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Convenio de ampliación	¿Se contacta a los clientes mediante llamadas telefónicas, videollamada, entrevista personal u otro mecanismo para contactarlo de manera personal e informarle sobre aspectos del pago de la deuda?	4	4	4	
Convenio de arreglo	¿Mediante los mecanismos mencionados (llamadas, videollamadas o entrevista personal) el cliente da respuesta positiva, es decir justifica por qué no efectúa el pago de su deuda y especifica futuras para el pago?	4	4	4	
Cesión de cuentas por cobrar	¿Se trasladan las cuentas por cobrar, es decir las deudas de los clientes con deuda incobrable hacia otras empresas	4	4	4	

	cómo empresas de factoring?				
Agencia de cobranzas	¿Se trasladan las deudas incobrables a una agencia de cobranza?	4	4	4	
Acciones de tipo legal	¿ha usted evidenciado embargos o reposiciones de bienes hacia algunos clientes que no llegaron a cubrir su deuda?	4	4	4	
	¿Se realizan litigios o tratamientos de índole legal para ciertos casos de créditos adeudados?	4	4	4	

- **Quinta dimensión:** Razones de Liquidez
- **Objetivos de la Dimensión:** Obtener información acerca de las “Razones de liquidez” en una institución financiera, Cusco, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Razón circulante	¿Considera que los procedimientos usados en la gestión de cobranza influyen positivamente en la razón circulante?	4	4	4	
	¿Considera que la razón circulante de la empresa es óptima?	4	4	4	
Razón rápida	¿Considera que los procedimientos usados en la gestión de cobranza influyen positivamente en la razón rápida?	4	4	4	
	¿Considera que la razón rápida en la empresa es óptima?	4	4	4	
Razón del efectivo	¿Considera que los procedimientos usados en la gestión de cobranza influyen positivamente en la razón del efectivo?	4	4	4	

	¿Considera que la razón del efectivo en la empresa es óptima?	4	4	4	
--	---	---	---	---	--

- **Sexta dimensión:** Capital de trabajo
- **Objetivos de la Dimensión:** Obtener información acerca del “capital de trabajo” en una institución financiera, Cusco, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capital del trabajo Bruto	¿Considera que los procedimientos usados en la gestión de cobranza influyen positivamente en el capital de trabajo bruto?	4	4	4	
	¿Considera que el capital de trabajo bruto es óptimo en la empresa?	4	4	4	
Capital de trabajo Neto	¿Considera que los procedimientos usados dentro de la gestión de cobranza influyen positivamente en el capital de trabajo neto?	4	4	4	
	¿Considera que el capital de trabajo neto es óptimo?	4	4	4	

- **Séptima dimensión:** Cuentas de balance general sobre la liquidez
- **Objetivos de la Dimensión:** Obtener información relacionada a las “Cuentas del balance general sobre la liquidez” en una institución financiera, Cusco, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Cuenta del activo corriente</b>	¿Considera que los procedimientos usados dentro de la gestión de cobranzas permiten incrementar el activo corriente en la empresa?	4	4	4	
	¿Considera que el activo corriente favorece a tener una óptima liquidez en la empresa?	4	4	4	
<b>Cuenta del Pasivo corriente</b>	¿Considera que los procedimientos usados en la gestión de cobranzas permiten reducir el pasivo	4	4	4	

	corriente?				
	¿Considera que el pasivo corriente de la empresa favorece a la liquidez de la compañía?	4	4	4	
<b>Cuenta de efectivo y equivalentes de efectivo</b>	¿Considera que los procedimientos usados en la gestión de cobranzas permiten preservar una óptima cuenta de efectivo y equivalentes de efectivo en la empresa?	4	4	4	
	¿Considera que la cuenta efectiva y equivalentes de efectivo presenta un monto óptimo que favorece a que la empresa tenga una buena liquidez?	4	4	4	

—Firma del evaluador—

DNI 40551283

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## **AUTORIZACIÓN SOBRE USO DE INFORMACIÓN DE LA EMPRESA CAJA HUANCAYO S.A**

Yo, **Guido Choque Loza**, Jefe de Negocios Regionales de la Zona XI de la Caja Huancayo S.A, autorizo al señor **Pablo Alejandro Alarcón Alagón** la realización de la aplicación del trabajo de Investigación Universitaria titulada “La Gestión de Cobranzas y su influencia en la liquidez en una institución financiera, Cusco-2023” en la Institución Caja Huancayo S.A de la ciudad del Cusco.

Cusco, 28 de Agosto del 2023.



---

**I. Guido Choque Loza-Jefe de Negocios**

# CERTIFICADO DE CONDUCTA RESPONSABLE EN INVESTIGACIÓN

## PERFIL

---

PABLO ALEJANDRO ALARCON ALAGON



Calificación, Clasificación y Registro de Investigadores

Solicitar Incorporación

✓ Conducta Responsable  
en Investigación

Fecha: 04/08/2023