

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS

ECONÓMICAS, CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS:

GESTIÓN DE LA CARTERA MOROSA Y LIQUIDEZ DEL PROGRAMA

DE GESTIÓN DE RECURSOS SOCIALES – PROGRESO, 2019-2022

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EMPRESARIAL

Presentada por:

MERCEDES SUSANA MEDINA RODRÍGUEZ

Asesor:

Dr. JUAN JOSÉ JULIO VERA ABANTO

Cajamarca, Perú

2025

CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Investigador:
Mercedes Susana Medina Rodríguez
DNI: 41109978
Escuela Profesional/Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas,
Contables y Administrativas. Programa de Maestría en Ciencias. Mención:
Administración y Gerencia Empresarial.
2. Asesor: Dr. Juan José Julio Vera Abanto
3. Grado académico o título profesional
☐ Bachiller ☐ Título profesional ☐ Segunda especialidad
☒ Maestro ☐ Doctor
4. Tipo de Investigación:
☒ Tesis ☐ Trabajo de investigación ☐ Trabajo de suficiencia profesional
☐ Trabajo académico
5. Título de Trabajo de Investigación:
Gestión de la cartera morosa y liquidez del Programa de Gestión de Recursos Sociales
- Progreso, 2019-2022.
6. Fecha de evaluación: **28/01/2026**
7. Software antiplagio: ☒ TURNITIN ☐ URKUND (OURIGINAL) (*)
8. Porcentaje de Informe de Similitud: **19%**
9. Código Documento: **3117:550119613**
10. Resultado de la Evaluación de Similitud:
☒ **APROBADO** ☐ PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES O DESAPROBADO

Fecha Emisión: **23/02/2026**

Firma y/o Sello
Emisor Constancia


Dr. Juan J. Julio Vera Abanto
DOCENTE PRINCIPAL
F-CECA-UNC
DNI: 26719154

* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023

COPYRIGHT © 2025 by
MERCEDES SUSANA MEDINA RODRÍGUEZ
Todos los derechos reservados



Universidad Nacional de Cajamarca
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD
Escuela de Posgrado
CAJAMARCA - PERU



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 11 horas del día 30 de junio de dos mil veinticinco, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. ALEJANDRO VÁSQUEZ RUIZ** el **Dr. ARNALDO ROQUE KIANMAN CHAPILLIQUÉN**, y la **Dra. REYNA LÓPEZ DÍAZ**, y en calidad de Asesor el **Dr. JUAN JOSÉ JULIO VERA ABANTO**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno de la Escuela de Posgrado y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de Marco Teórico de los Programas de Maestría y Doctorado, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **"GESTIÓN DE LA CARTERA MOROSA Y LIQUIDEZ DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DE RECURSOS SOCIALES-PROGRESO, 2019-2022"**; presentada por la **Bachiller en Contabilidad MERCEDES SUSANA MEDINA RODRÍGUEZ**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó Aprobación con la calificación de Distinto (A) Excelente la mencionada Tesis; en tal virtud, el **Bachiller en Contabilidad MERCEDES SUSANA MEDINA RODRÍGUEZ**, está apto para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EMPRESARIAL**.

Siendo las 12.11 horas del mismo día, se dio por concluido el acto.

.....
Dr. Juan José Julio Vera Abanto
Asesor

.....
Dr. Alejandro Vásquez Ruiz
Jurado Evaluador

.....
Dr. Arnaldo Roque Kianman Chapilliquén
Jurado Evaluador

.....
Dra. Reyna Lopez Díaz
Jurado Evaluador

A:

A mis padres que me dieron la vida y
han estado en los momentos difíciles conmigo.

A mis hijos porque son mi
fuente de inspiración
para seguir adelante.

Mercedes Susana

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Cajamarca en especial a la Escuela de Posgrado y a los docentes por su capacidad de trabajo, dedicación y atención continua en la colaboración y revisión de este trabajo de investigación.

A todos los docentes por las enseñanzas aplicadas cada día para impulsar a lograr los objetivos trazados.

A todos mis amigos que nunca dejaron de apoyarme y lograr el sueño esperado.

La autora

“El éxito es fácil de obtener, lo difícil es merecerlo.”

- Albert Camus -

ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTO	vi
INDICE DE TABLAS.....	xi
INDICE DE CUADROS	xii
LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS.....	xiii
GLOSARIO DE SIGLAS	xiv
RESUMEN	xv
ABSTRACT.....	xvi
 CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	 1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.1.1 Contextualización	1
1.1.2 Descripción del problema.....	2
1.1.3 Formulación del problema.....	3
1.2 Justificación e importancia.....	4
1.2.1 Justificación científica.....	4
1.2.2 Justificación práctica.....	5
1.2.3 Justificación institucional y personal	5
1.3 Delimitación de la investigación.....	7
1.3.1 Delimitación temporal:	7
1.3.2 Delimitación espacial:.....	7
1.4 Limitaciones	7
1.5 Objetivos	7
1.5.1 Objetivo general.....	7
1.5.2 Objetivos específicos	7
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	8
2.1 Antecedentes de la investigación o marco referencial	8
2.1.1 A nivel internacional.....	8

2.1.2. A nivel nacional.....	10
2.1.3. A nivel local	13
2.2 Marco doctrinal.....	15
2.2.1 Teoría del crédito	15
2.2.2 Postulados de la gestión de la liquidez.....	16
2.3 Marco conceptual.....	17
2.3.1. Control de cartera de morosa.....	17
2.3.2 Liquidez.....	22
2.4 Definición de términos básicos.....	26
CAPÍTULO III PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS Y VARIABLES	28
3.1. Hipótesis.....	28
3.1.1. Hipótesis general.....	28
3.1.2. Hipótesis específicas.....	28
3.2. Variables	29
3.2.1. Variable 1: Gestión de la cartera morosa	29
3.2.2. Variable 2: Liquidez.....	29
3.3. Operacionalización de los componentes de la hipótesis	29
CAPÍTULO IV MARCO METODOLÓGICO.....	31
4.1 Ubicación geográfica.....	31
Geográficamente el área de estudio se desarrolló en:.....	31
Distrito de Cajamarca	31
Provincia de Cajamarca	31
Departamento de Cajamarca.	31
Zona: 17M.....	31
Coordenada Este: 775537.82 m E	32
Coordenada Norte: 9207069.95 m S	32
4.2. Diseño de la investigación.....	32
4.3. Métodos de investigación.....	33
4.3.1. Método analítico – sintético.	33
4.3.2. Método Inductivo – deductivo.....	34

4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación.....	34
4.4.1 Población.....	34
4.4.2. Muestra.....	34
4.4.3. Unidad de análisis.....	35
4.4.4. Unidad de observación.....	35
4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información	35
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.....	36
4.7. Equipos, materiales, insumos, etc.....	36
4.8. Matriz de consistencia metodológica.....	36
CAPÍTULO V RESULTADOS Y DISCUSIÓN	38
5.1. Presentación de resultados.....	38
5.1.1. Gestión de la cartera morosa.	38
5.1.2 Liquidez.....	48
5.2 Análisis, interpretación y discusión de resultados.	52
5.2.1. Análisis, interpretación de resultados	52
5.2.2. Discusión de resultados.....	59
5.3 Contrastación de hipótesis.....	62
5.3.1. Demostración de la hipótesis general.....	62
CAPÍTULO VI PROPUESTA.....	65
CONCLUSIONES.....	73
REFERENCIAS	77
APÉNDICES.....	81
ANEXOS	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de los componentes de las hipótesis.....	30
Tabla 2 Matriz de consistencia metodológica.....	37
Tabla 3 Índice de morosidad.....	47
Tabla 4 Valoración de la cartera morosa (agrupada).....	52
Tabla 5 Valoración de la dimensión gestión del cliente (agrupada)	53
Tabla 6 Valoración de la dimensión política de crédito (agrupada).....	54
Tabla 7 Valoración de la dimensión políticas de cobro (agrupada).....	54
Tabla 8 Valoración Gestión financiera (agrupada)	55
Tabla 9 Valoración Capital de trabajo (agrupada)	55
Tabla 10 Valoración razón circulante (agrupada).....	56
Tabla 11 Valoración prueba ácida (agrupada)	57
Tabla 12 Capital de trabajo neto	57
Tabla 13 Razón circulante	58
Tabla 14 Prueba ácida.....	59
Tabla 15 Correlaciones entre gestión de la cartera morosa (agrupada) y la gestión financiera (agrupada).....	62
Tabla 16 Correlaciones entre gestión del cliente (agrupada) y la gestión financiera (agrupada)	63
Tabla 17 Correlaciones entre políticas del crédito (agrupada) y la gestión financiera (agrupada)	63
Tabla 18 Correlaciones entre políticas de cobro (agrupada) y la gestión financiera (agrupada)	64

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Ubicación de la Institución de Progreso	32
Figura 2 Registro del cliente	38
Figura 3 Capacidad y Capital de trabajo.....	39
Figura 4 Estándares de crédito	40
Figura 5 Clasificación de crédito	41
Figura 6 Términos de Crédito	42
Figura 7 Estimación de cuentas.....	43
Figura 8 Plazo de cobro	44
Figura 9 Actividad de cobranza	45
Figura 10 Percepción de la liquidez	48
Figura 11 Percepción de la razón circulante	49
Figura 12 Percepción de la prueba ácida	51

LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS

PROGRESO: Programa de Gestión de Recursos Sociales

MOF: Manual de Organización y Funciones

GLOSARIO DE TÉRMINOS

COVID 19: Coronavirus del síndrome respiratorio agudo grave de tipo 2.

Rho de Sperman: Coeficiente estadístico que mide la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables.

Alfa de Cronbach: Coeficiente que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida.
(Instrumento).

RESUMEN

El objetivo general de la investigación fue analizar la gestión de la cartera morosa y su relación con la liquidez de Progreso, 2019-2022, se utilizó el método analítico - sintético e inductivo - deductivo, el diseño de la investigación fue longitudinal, retrospectivo y no experimental, la población y la muestra estuvo constituida por todos los 14 trabajadores de Progreso y documentos como son los estados financieros de los años 2019 al 2022; se utilizó la técnica de recolección de datos a través de la encuesta y su instrumento fue el cuestionario para el análisis correlacional y la técnica de observación documental y su instrumento ficha de recolección de datos para el análisis longitudinal, los resultados mostraron que, en la gestión de la cartera morosa, el 71.4% manifestaron que realizan siempre la evaluación de la capacidad y capital de trabajo, lo cual genera un enfoque sólido en la evaluación de la capacidad financiera de los clientes. En relación con la estandarización de los pasos para determinar las condiciones del crédito otorgado, se observa que un 42.9% de los encuestados consideran que estos pasos están casi siempre debidamente estandarizados. En cuanto a la existencia de protocolos detallados de cobranza, destaca que un significativo 57.1% de los encuestados considera que la organización siempre cuenta con estos protocolos. En cuanto a la morosidad, en el año 2020 hubo mayor morosidad con el 28%, seguido del año 2019 con 23%, debido a la enfermedad de covid-19 donde mayoría de nuestros clientes perdieron sus trabajos y negocios. Luego de la ejecución se encontró que existe una correlación positiva entre las 02 variables, según la prueba de correlación de Spearman arrojó un valor ($r= 0.909$), resultado que ha generado una probabilidad de $p= 0.000$ se concluye que existe alta correlación y significación estadística al 95% de confianza, entre la cartera morosa y liquidez.

Palabras clave: *Cartera morosa, liquidez, morosidad.*

ABSTRACT

The general objective of the research was to analyze the management of the delinquent portfolio and its relationship with the liquidity of Progreso, 2019-2022, the analytical - synthetic and inductive - deductive method was used, the research design was longitudinal, retrospective and non-experimental, the population and the sample consisted of all 14 Progreso workers and documents such as the financial statements from 2019 to 2022; the data collection technique was used through the survey and its instrument was the questionnaire for correlational analysis and the documentary observation technique and its instrument data collection form for longitudinal analysis, the results showed that, in the management of the delinquent portfolio, 71.4% stated that they always carry out the evaluation of the capacity and working capital, which generates a solid focus on the evaluation of the financial capacity of clients. Regarding the standardization of the steps used to determine the terms of the credit granted, 42.9% of respondents believe these steps are almost always properly standardized. Regarding the existence of detailed collection protocols, a significant 57.1% of respondents believe the organization always has these protocols in place. Regarding delinquency, 2020 saw the highest delinquency rate at 28%, followed by 2019 at 23%, due to COVID-19, when the majority of our clients lost their jobs and businesses. After execution, a positive correlation was found between the two variables. According to the Spearman correlation test, the r value was ($r = 0.909$), a result that generated a probability of $p = 0.000$. It is concluded that there is a high correlation and statistical significance at 95% confidence level between the delinquent portfolio and liquidity.

Keywords: Delinquent portfolio, liquidity, delinquency.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema

1.1.1 Contextualización

En la actualidad, las empresas buscan satisfacer las diferentes necesidades del mundo globalizado y el mercado cada vez más competitivo, y las diferentes empresas quieren hacer frente a sus competidores y satisfacer las necesidades de los clientes para seguir creciendo y lograr una rentabilidad continua.

En distintas empresas se otorgan tanto ventas al contado como ventas a crédito, pero estas últimas constituyen una mayor proporción de la política de ventas. De esta manera, reforzamos nuestro compromiso y flexibilidad con nuestros clientes, pero al mismo tiempo nos damos cuenta de que asumimos riesgos importantes ya que los clientes pueden retrasarse o no pagar.

Las carteras morosas son uno de los mayores quebraderos de cabeza para los gestores financieros y los analistas de riesgos. El manejo adecuado de las carteras morosas es importante para mantener la estabilidad financiera de una empresa. En esta tesis que presento, discutiremos hasta qué punto la gestión de carteras en dificultades es importante en la liquidez corporativa. Como es parte del riesgo de crédito que enfrenta la institución, nos referimos a que el cliente no paga la deuda en su totalidad o en absoluto. La gestión de carteras morosas es decisiva para mantener el equilibrio de caja y evitar pérdidas de capital para las empresas. Los administradores financieros deben determinar la causa de la morosidad y aplicar estrategias de recuperación para minimizar los impactos negativos.

La responsabilidad de la administración de la cartera del Programa de Gestión de Recursos Sociales (Progreso) recae en el departamento de créditos y proyectos, que origina y cobra los préstamos otorgados a los clientes, preferentemente préstamos C, D y E. Según el autor (Wicijowski 2008: 6-7), quien se refiere a la morosidad de la cartera de crédito, como un retraso en el cumplimiento de las obligaciones de pago, devengará intereses con penalidades cobradas de acuerdo con la fecha del retraso, considerándose esto como una compensación causada a la entidad financiera.

De acuerdo con el Manual de Organización y Funciones (MOF) de Progreso menciona que la asociación fue creada para trabajar con el propósito de asistencia financiera social y técnica, apoyando la vivienda, el comercio, los servicios y la producción, lo que contribuye al mejoramiento de la República del Perú niveles de vida de los hogares económicamente desfavorecidos y desarrollo socioeconómico de los pobres.

1.1.2 Descripción del problema

Se estimó importante investigar de qué manera la gestión de la cartera morosa se relaciona en la liquidez de Progreso, 2019-2022.

Progreso, 2019-2022 en el mercado, ha mostrado su desarrollo y calidad de producto, sin embargo existen deficiencias que afecta el ámbito financiero y administrativo, la importancia de la responsabilidad del personal de créditos (analistas y gestores) que se encargan de la cobranza a los clientes de la empresa, es un punto crítico, el incumplimiento con las políticas y procedimientos de crédito dentro del plazo estipulado en la empresa y el retraso del pago debido al pagos de otras entidades financieras con las que se tiene créditos pendientes generando mora lo cual afecta a la rentabilidad de la empresa. Esta problemática deriva en falta de liquidez y solvencia, disminución en el capital de trabajo e incremento del endeudamiento, entre otros factores.

Para gestionar adecuadamente las carteras en dificultades, debemos implementar procesos y medidas preventivas. Una de las precauciones es realizar una evaluación de riesgos antes de otorgar crédito a los clientes. Es muy importante establecer un sistema de calificación crediticia y analizar la solvencia financiera de los clientes. Además, el desarrollo de políticas de crédito y el seguimiento del cumplimiento de los términos y condiciones de pago también son críticos. Es importante adoptar un enfoque proactivo para recuperar las carteras morosas. Los administradores financieros deben desarrollar metas de cobro a corto y largo plazo y utilizar las herramientas adecuadas para recuperar carteras morosas. Las políticas de cobro deben basarse en un contacto personalizado con el cliente para llegar a acuerdos de pago mediante negociación y soluciones a largo plazo. Para gestionar adecuadamente las carteras en dificultades, debemos implementar procesos y medidas preventivas. Una de las precauciones es realizar una evaluación de riesgos antes de otorgar crédito a los clientes. Es muy importante establecer un sistema de calificación crediticia y analizar la solvencia financiera de los clientes. Además, el desarrollo de políticas de crédito y el seguimiento del cumplimiento de los términos y condiciones de pago también son críticos. Es importante adoptar un enfoque proactivo para recuperar las carteras morosas.

En este trabajo de tesis se pretende averiguar en qué medida la gestión de la cartera morosa incide en la liquidez de la empresa, para ello se evaluó los procedimientos de crédito de cobranza y morosidad para de esta manera contribuir en el adecuado manejo de la recuperación en la empresa.

1.1.3 Formulación del problema

Pregunta general. ¿De qué manera la gestión de la cartera morosa se relaciona con la liquidez de Progreso 2019-2022?

Preguntas auxiliares

- a. ¿Cuál es la situación de la gestión de la cartera morosa Progreso 2019-2022?
- b. ¿Cuál es el estado de liquidez de Progreso 2019-2022?
- c. ¿De qué manera la gestión del cliente se relaciona con la liquidez de Progreso 2019-2022?
- d. ¿Cómo la política de crédito se relaciona con la liquidez de Progreso, 2019-2022?
- e. ¿De qué forma la política de cobro se relaciona con la liquidez de Progreso, 2019-2022?

1.2 Justificación e importancia

1.2.1 Justificación científica

La gestión eficiente de los recursos en programas sociales es un tema clave para garantizar su continuidad y su impacto positivo en las comunidades que atienden. En este sentido, el presente estudio se centra en analizar la relación entre la gestión de la cartera morosa y la liquidez en el Programa de Gestión de Recursos Sociales – Progreso, desde el punto de vista científico, esta investigación aporta a un campo poco explorado: en los programas sociales que manejan créditos o apoyos económicos. Al estudiar este tipo de gestión en un entorno social, se genera un conocimiento valioso que puede servir como base para fortalecer los organismos no gubernamentales, mejorar la sostenibilidad de programas similares y abrir nuevas líneas de investigación en economía social y finanzas, basado en teorías como la teoría del crédito, teoría de la función del dinero, teoría del dinero como bien económico y la doctrina de la prudencia financiera y la gestión del riesgo de liquidez.

Además, el trabajo se desarrolló de manera que pueda ser replicado en otros contextos con características similares. La forma en que se estructuraron los indicadores, los instrumentos de recolección de información y los criterios de análisis permite adaptar esta investigación a diferentes programas de gestión de recursos sociales.

1.2.2 Justificación práctica

Llevar un buen control de la cartera morosa y de la liquidez es clave para que Progreso funcione bien y pueda seguir creciendo. Cuando hablamos de cartera morosa, nos referimos a los préstamos o créditos que no se han pagado a tiempo. Si este problema no se controla, puede afectar seriamente la economía de la organización. Por otro lado, la liquidez - es decir, tener dinero disponible para cubrir gastos y compromisos - es lo que permite que Progreso pueda operar con normalidad todos los días.

Esta práctica tiene mucho sentido y es necesaria porque:

Ayuda a evitar problemas financieros, en si se cobra a tiempo y se tiene una cartera sana, se reducen las pérdidas y se mantiene la estabilidad económica; permite tomar mejores decisiones, con datos claros sobre quién paga y quién no, es más fácil decidir cómo actuar, a quién prestarle y cómo manejar el dinero; cumple con lo que piden las leyes, las entidades financieras tienen que seguir reglas específicas para cuidar su dinero y operar correctamente; fortalece el futuro de Progreso, al tener control sobre sus ingresos y egresos, la organización puede invertir, crecer y brindar un mejor servicio a sus clientes o socios; hace mejor uso del dinero, recuperar a tiempo lo prestado permite usar ese dinero para nuevos proyectos, sin tener que buscar financiamiento externo.

Esta práctica es esencial para que Progreso siga funcionando con responsabilidad, cuidando sus recursos y ofreciendo estabilidad tanto a la institución como a las personas que confían en ella. Gestionar bien la morosidad y la liquidez no solo es una necesidad operativa, sino también una forma de garantizar que Progreso pueda seguir cumpliendo con su misión.

1.2.3 Justificación institucional y personal

El trabajo de investigación se justificó para Progreso, en el sentido que le permitirá manejar adecuadamente la cartera morosa y la liquidez no es solo una tarea financiera, es una necesidad para asegurar que la institución funcione de manera estable y responsable.

Cuando hay muchos pagos atrasados, la organización empieza a tener problemas para cubrir sus propios compromisos, lo que puede afectar su reputación, su capacidad de prestar servicios, e incluso su crecimiento.

Controlar la morosidad significa tener claro quién está pagando, quién no, y qué acciones tomar para recuperar ese dinero de forma efectiva pero respetuosa. Al mismo tiempo, cuidar la liquidez permite que Progreso tenga siempre dinero disponible para operar sin contratiempos, responder a imprevistos y seguir invirtiendo en proyectos que benefician a la comunidad.

En pocas palabras, esta gestión es vital para que Progreso siga siendo una institución sólida, confiable y capaz de cumplir con sus metas, sin comprometer su salud financiera.

Además, en el ámbito personal, participar en esta práctica ha sido muy valioso para mi crecimiento profesional. Me ha ayudado a entender, desde dentro, cómo funciona una institución cuando se trata de manejar sus recursos y qué tan importante es tener todo en orden para tomar decisiones acertadas.

He aprendido a analizar situaciones reales, ver cómo se comporta una cartera de créditos, y cómo se pueden aplicar estrategias para mejorar los cobros y mantener buena liquidez. Más allá de los números, me ha enseñado sobre responsabilidad, compromiso y cómo cada acción - por pequeña que parezca - puede tener un impacto directo en el bienestar de una organización.

Esta experiencia me ha motivado a seguir formándome en el área financiera, y me deja con la satisfacción de haber aportado con mi trabajo a que Progreso pueda seguir adelante con sus objetivos.

1.3 Delimitación de la investigación

1.3.1 Delimitación temporal

Los datos de esta investigación que corresponden al periodo 2019 - 2022.

1.3.2 Delimitación espacial

La presente investigación se realizó en Programa de gestión de Recursos Sociales – Progreso, ubicado en la ciudad de Cajamarca.

1.4 Limitaciones

No se presentaron limitaciones para el desarrollo de la investigación.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Analizar la gestión de la cartera morosa y su relación con la liquidez de Progreso, 2019-2022.

1.5.2 Objetivos específicos

- a) Describir la gestión de la cartera morosa de Progreso, 2019-2022.
- b) Analizar la liquidez de Progreso, 2019-2022.
- c) Determinar la relación entre la gestión del cliente y la liquidez de Progreso 2019-2022.
- d) Establecer la relación de la política de crédito con la liquidez de Progreso 2019-2022.
- e) Precisar la política de cobro y su relación con la liquidez de Progreso 2019-2022.
- f) Formular un plan de acción para mejorar la gestión de la cartera morosa en el Progreso.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación o marco referencial

2.1.1 A nivel internacional

Coronel (2019) desarrolló la investigación sobre el “*Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle*”. Quito-Ecuador. Tuvo como objetivo general identificar los principales factores de riesgo que inciden en la morosidad de la cartera de crédito de consumo. La investigación fue de análisis cuantitativo, en lo referente a la información de las variables e indicadores que se encuentren relacionados con la evolución crediticia de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4 y de análisis cualitativo en cuanto a la identificación, evaluación y descripción de los elementos que las cooperativas deben considerar para la implantación de un modelo para la gestión de cobranzas, nivel o diseño es de análisis descriptivo y al mismo tiempo exploratorio. Entre los resultados tenemos los siguientes: (1) El sector de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4, se encuentra en un proceso de debilitamiento patrimonial, debido a las abultadas pérdidas que debe afrontar por el incumplimiento de las obligaciones de sus asociados, incidido básicamente por un inadecuado esquema de gestión de cobranzas. (2) El indicador de morosidad de la cartera de crédito de consumo se lo ha mantenido estable artificialmente a través del castigo de cartera, o mediante la absorción por nueva colocación, por lo que dicho indicador, por sí solo no constituye una descripción confiable del nivel de incumplimiento que tienen los socios respecto a la cooperativa. (3). La cooperativa Alianza del Valle no tiene procedimientos de control para el seguimiento y evaluación de la

efectividad de cada uno de los canales de cobranza, por lo que la mayor parte de la morosidad corresponde a cartera vencida de mayor maduración.

López (2018) desarrolló la investigación sobre las *“Estrategias para la recuperación de la cartera morosa de Enacal Matagalpa del periodo 2017 – 2018”*. Nicaragua. Tuvo como objetivo de diseñar un plan estratégico para la recuperación de la cartera morosa de ENACAL Matagalpa durante el periodo 2017-2018. La investigación fue cualitativa – cuantitativa de enfoque mixto. El paradigma de esta investigación es Constructivista. Como muestra definitiva se consultó la cifra de 368 personas. Entre los resultados tenemos los siguientes: (1). ENACAL – Matagalpa, maneja una cartera morosa la cual, con mucha dedicación, organización y sobre todo con disposición de los recursos humanos pueden lograr una buena parte de recuperación de la cartera vencida. (2). Las causas de morosidad en su mayoría son clientes de escasos recursos económicos y por desempleo siendo las más afectadas las mujeres que son las que realmente utilizan más el servicio de agua por sus quehaceres domésticos, la preocupación por mantener el hogar aseado, mantener a los hijos con higiene y salud. (3). Se identificó que la cartera morosa de ENACAL, puede ocasionar un riesgo alto en la institución, debido a que entorpece el desarrollo de los diferentes barrios de Matagalpa en producir nuevos proyectos y ampliación de red tanto de agua potable como de Alcantarillado Sanitario.

Ulloa (2020) desarrolló la investigación sobre el *“Análisis del nivel de morosidad de la cartera que mantiene la cooperativa de Ahorro y crédito Fasayñan”*. Cuenca – Ecuador. Tuvo como objetivo analizar el estado de cartera que mantiene la Cooperativa Fasayñan en relación a las otras entidades financieras, la metodología aplicada fue descriptiva con enfoque cuantitativo, la muestra fue de 233 y se concluyó que la entidad financiera Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda., del Segmento 3 dentro de la zona del Azuay, dentro de la morosidad de la cartera vencida podemos analizar que se ve perjudicada,

puesto que para el mes de marzo del presente año la institución financiera alcanza una morosidad de un 9,19% calificándole como “Riesgo Alto”, llegando a ocasionar riesgos crediticios en su cartera por el incumplimiento del socio de sus pagos crediticios, tomando en cuenta que el crédito se encuentra vencido a partir del 1 día en vencimiento. Pues esta realidad se palpo por las diferentes situaciones en la que el país y el mundo entero se encuentran hasta la fecha atravesando, por lo que el socio llega a incumplir con sus obligaciones crediticias de pagos en su fecha establecida al momento de solicitar el crédito.

2.1.2. A nivel nacional

Martínez (2018) desarrolló la investigación de “*La gestión de cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa Corporación Bolsipol SAC – 2018*”. Lima-Perú. Tuvo como objetivo general determinar que la aplicación adecuada al procedimientos y políticas de gestión de cobranza son procesos fundamentales para lograr obtener la liquidez y poder cumplir con la operatividad de toda empresa comparándolo con la gestión del área de créditos y cobranzas de la empresa Corporación Bolsipol SAC. La investigación utilizó el diseño no experimental descriptivo, la técnica aplicada fue mixta; la muestra estuvo conformada por 6 personas del área involucrada, dentro de los resultados obtenidos se observó que 1) la herramienta de financiamiento usada son las Facturas en descuento. Permitiendo obtener liquidez a un plazo más corto, pero con un elevado gasto financiero, esto se origina ya que mantienen políticas de crédito a plazos más largos que las líneas de crédito otorgadas por sus proveedores. 2) Se determinó que las políticas de crédito y cobranza afectan en la liquidez de la empresa Corporación Bolsipol S.A.C., y como conclusión se identificó mediante la información brindaba por la empresa donde se usó como herramienta para evaluar el cumplimiento de dichas políticas y se encontró que no son las más adecuadas para su operatividad, ya que los créditos otorgados a sus clientes son por el

volumen de ventas y no estandarizan un límite para que la rotación de cartera sea más continua.

Chacón (2018) desarrolló la Investigación sobre *“El impacto de la gestión del área de créditos y cobranzas en la rentabilidad de una empresa del sector de combustibles en Lima. Caso GLG Inversiones SAC”*. Lima-Perú. Tuvo su objetivo general es analizar el impacto de la gestión del área de créditos y cobranza en la rentabilidad de una empresa del sector combustible, la investigación fue de tipo cualitativo descriptivo y método del caso, la muestra fue de un total de 17 entrevistados y sus resultados fueron los siguientes: (1) El tiempo del crédito a otorgar está determinado por varios factores como el comportamiento del mercado, consumo, capacidad de pago y endeudamiento de cada cliente. (2) Los clientes indican que hay flexibilidad, comprensión y se ofrecen alternativas sin dejar de ser riguroso en la cobranza. Desde hace más de un año, hay comunicación más directa con el cliente, se hace mayor seguimiento, se mandan continuamente los estados de cuenta y se da solución rápida a cualquier problema. (3) La evaluación crediticia solo se hace a empresas privadas, más no estatales. En esta última los créditos son más largos con un promedio de 30 días bajo contrato.

Bravo (2020) desarrolló la investigación sobre las *“Estrategias de cobranza para mejorar la recuperación de cartera morosa en la Ong Crecer Mype Perú, Jaén 2020”*. Pimentel-Perú. Tuvo su objetivo general en realizar estrategias para mejorar la recuperación de cartera morosa en ONG “Crece” Mype Perú, el tipo de estudio fue “no experimental, descriptivo” su diseño se orienta a la estructura “Transversal”, no hubo cambios en las variables, .tuvo una cobertura poblacional de 321 clientes y la muestra de estudio se estimó a 90 clientes y los resultados tenemos los siguientes: 1) Se determinó insatisfacción con los métodos actuales en la cobranza, tampoco admiten las técnicas de cobranza y las alternativas para refinanciar su deuda. Existe incertidumbre por la falta de información ya que algunos

clientes se atrasan con el pago de su deuda y desean refinanciar, sin embargo, no logran comprender el proceso de beneficio al congelamiento de intereses. 2) Se analizó los indicadores de la cartera morosa actual de la ONG “Crecer” Mype Perú, Jaén. Determinando el índice de morosidad de la cartera de clientes al cierre del primer trimestre 2020, siendo el 56% un valor elevado que anuncia un alto riesgo económico también se calculó el índice de rotación de cuentas por cobra siendo 108 días, es decir que anualmente se aplican 3 reposiciones al año logrando recuperar el dinero invertido después de 108 días calendario. 3) Se diseñó las estrategias de cobranza para mejorar la recuperación de la cartera morosa en la ONG “Crecer” Mype Perú, Jaén. Mediante el proceso de preselección por fondeo, además de realizar el cumplimiento de los requisitos previa consulta de historial crediticio. También se propuso la secuencia estructural del flujo del proceso de cobranza para los clientes nuevos. (Figura 6), para evitar la pérdida del cliente y otorgamiento del crédito al fiel cumplimiento del cronograma de pago.

Guerra (2018) desarrolló la investigación sobre el “*Control de la cartera morosa y su incidencia en la liquidez de la financiera Efectiva S.A, distrito de Tarapoto, provincia de San Martín, departamento de San Martín, periodo 2018*”. Tarapoto-Perú. Tuvo su objetivo general en determinar la incidencia del control de la cartera morosa en la liquidez de la Financiera Efectiva SA, distrito de Tarapoto, provincia de San Martín, departamento de San Martín, periodo 2018, la metodología tuvo que construirse teniendo como base la investigación aplicada dentro de un diseño no experimental-correlacional. La muestra de estudio estuvo integrada por 25 trabajadores de la entidad Financiera Efectiva S.A. y siendo los resultados más resaltantes: 1) Se obtuvo que conforme al 52% del total de trabajadores que se tiene un control medio de la cartera morosa, lo cual pone en manifiesto que algunos aspectos en torno a la gestión del cliente, las políticas de crédito y de cobro no se estuvieron realizados adecuadamente. 2) se obtuvo que la liquidez, a partir de la opinión de los

trabajadores del área, esta presenta un nivel medio (60%), ello, a causa de que las ratios tanto de razón circulante como la prueba ácida presentan un valor de 1.16, que, si bien permite cubrir la totalidad de pasivos corrientes, pero contando con las cuentas que han presentan créditos que aún no sido cancelados. 3) se evidenció que la variable control de la cartera morosa incide en la liquidez de la Financiera Efectiva SA, distrito de Tarapoto, provincia de San Martín, departamento de San Martín, periodo 2018, al presentar un coeficiente de determinación del 0.432, lo que se concluye que todas las acciones aplicadas a mejorar el control de la cartera se reflejarán en la liquidez de la entidad.

2.1.3. A nivel local

Tamay (2022) desarrolló la tesis titulada “*El riesgo crediticio y su relación con la cartera de morosidad de la Coopac todos los Santos de Chota, periodo 2019*”. Cajamarca-Perú. Tuvo como objetivo general establecer la relación entre el riesgo crediticio y la cartera de morosidad en el periodo 2019, esta investigación es no experimental, de corte transversal y de nivel correlacional; los métodos utilizados fueron deductivo-inductivo, analítico-sintético y estadístico; la población se constituyó por 38 colaboradores de la Cooperativa y la muestra fue no probabilística por conveniencia constituida por 34 colaboradores involucrado en la gestión de créditos, y los resultados mostraron que la relación del riesgo crediticio con la cartera de morosidad de la Coopac todos los santos de Chota, periodo 2019 es significativa, con una correlación alta (correlación de Pearson 0,771) y con frecuencia alta (escala de Likert 50%), con un valor de significancia de $0,000 < 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula; por lo tanto, se concluye que: (a) La relación del riesgo crediticio con la cartera de morosidad de la Coopac todos los santos de Chota, periodo 2019 es significativa, con correlación y frecuencia alta, también existe una relación significativa alta entre el riesgo crediticio y el mercado financiero y una relación significativa alta del riesgo crediticio con el tipo de crédito y con la evaluación del crédito en la Coopac Todos los Santos de Chota

periodo 2019, la cual no se ha valorado adecuadamente hasta la fecha; consecuencia de la inobservancia al riesgo crediticio que conlleva prestar servicios financieros, de acuerdo al Reglamento de Gestión de Riesgo de Crédito, al Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones, no identificando un mercado objetivo, y no implementando políticas crediticias ni procedimientos de evaluación de créditos.

Mendoza (2019) desarrolló la investigación sobre *“Los factores de gestión de riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de mi banco – Agencia Atahualpa durante el período 2012 – 2016”*. Cajamarca-Perú. Tuvo como objetivo general analizar los factores de gestión de riesgo crediticio, con el propósito de determinar su incidencia en el nivel de morosidad de Mi Banco – agencia Atahualpa durante el período 2012 - 2016. El tipo de

investigación empleado para contrastar la hipótesis es: No experimental – Longitudinal – Expos-facto – Correlacional. Se utilizó el Método Hipotético – Deductivo, Analítico – Sintético e Histórico. La muestra corresponde a 136 clientes de Mi Banco – Agencia Atahualpa y 14 analistas y los resultados de esta investigación fueron: 1) Los factores de gestión de riesgo crediticio que inciden en los niveles de morosidad en Mi Banco – agencia Atahualpa, son: el incumplimiento de políticas internas, falta de capacitación continua a los analistas de créditos, poca experiencia del analista de créditos, factores exógenos del cliente e información falsa del cliente. 2). Del análisis realizado a los factores de gestión de riesgo crediticio, se ha determinado que su incidencia en los niveles de morosidad de Mi Banco – agencia Atahualpa durante el período 2012-2016, ha sido directa, por lo tanto, el comportamiento es directo ya que, al aumentar los factores de riesgo, se incrementará el nivel de morosidad, y viceversa. 3). Posteriormente se realizó un análisis de las dimensiones planteadas en la presente investigación, obteniéndose los siguientes resultados: En la dimensión Institucional, los analistas de crédito señalaron que el nivel de

morosidad en Mi Banco-Agencia Atahualpa, era bajo; para un 79% de los encuestados y el 21% que era medio.

2.2 Marco doctrinal

Para la investigación se requirió del soporte de teorías referida que explican el control de la cartera morosa y liquidez, los cuales sustentan el tema de estudio.

2.2.1 Teoría del crédito

Ludwing Von (1997) argumenta que el crédito juega un papel crucial en la economía, pero también advirtió sobre los peligros de un exceso de crédito y de una expansión monetaria no respaldada por el ahorro genuino, entre sus teorías destacan:

2.2.1.1 Teoría de la función del dinero. Esta teoría postula que la función del dinero es ser un facilitador de las transacciones crediticias, transmisor del valor en el tiempo y en el espacio también pueden referirse a su función como medio de cambio el dinero es solamente el medio común de cambio, el valor es siempre el resultado de un proceso de valoración.

La teoría económica del dinero se usa para expresar generalmente términos que no son económicos sino jurídicos. La función del dinero es facilitar la actividad del mercado actuando como medio de cambio universalmente aceptado.

2.2.1.2 Teoría del dinero como bien económico. Fundamenta que económicamente el dinero no es más que el cambio de bienes presentes por bienes futuros. El dinero no es sino medio de cambio y cumple su función cuando con su empleo se hace el cambio de mercancías y servicios más fácil que por el sistema de trueque. Todos los intentos de reformas económicas realizados partiendo del campo monetario no nos conducirán sino a un estímulo de actividad económica; producido por la expansión de la circulación y esto, según hemos hecho notar repetidas veces, nos llevará necesariamente a crisis y depresión.

La aparición del dinero presupone un orden económico basado en la división del trabajo y en el hecho de que la propiedad privada se ejercita no solo sobre los bienes del primer orden (bienes de consumo) sino también sobre los órdenes superiores (bienes productivos)

2.2.2 Postulados de la gestión de la liquidez

2.2.2.1 Doctrina de la prudencia financiera. Esta doctrina no nace de un único autor ni de un documento específico, sino que se ha ido consolidando con el tiempo como una guía clave para tomar decisiones responsables en el ámbito económico y financiero. Se trata de un principio profundamente enraizado en el sentido común aplicado a las finanzas: actuar con cautela, anticiparse a los riesgos y evitar decisiones impulsivas que puedan comprometer la estabilidad de una organización o de un sistema económico. Este enfoque ha sido recogido y promovido por especialistas en administración financiera y, sobre todo, por organismos internacionales como el Fondo Monetario Internacional (FMI) y el Banco Mundial.

En esencia, la doctrina de la prudencia financiera invita a no sobrevalorar los ingresos ni subestimar los gastos. Se propone actuar con base en expectativas conservadoras, evaluando los posibles escenarios adversos antes de asumir compromisos o inversiones importantes. En el caso de los programas sociales o instituciones públicas, aplicar este principio puede marcar la diferencia entre la continuidad de una política y el riesgo de colapso financiero ante cualquier desequilibrio.

2.2.2.2 Gestión del riesgo de liquidez. Este postulado es una pieza central en la administración financiera moderna, especialmente en el sector bancario, pero cada vez más aplicada en otros tipos de instituciones, incluyendo programas sociales que manejan recursos de forma descentralizada. En términos simples, se refiere a la capacidad que tiene una entidad para cumplir con sus obligaciones de corto plazo sin incurrir en pérdidas excesivas

o comprometer su funcionamiento operativo. Este enfoque ha sido desarrollado a lo largo de las últimas décadas por bancos centrales, organismos de supervisión y entidades multilaterales como el Banco Central de Chile (2022). Estos lineamientos no surgen de manera aislada, sino que están en sintonía con estándares internacionales, como los promovidos por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, y buscan blindar al sistema financiero ante crisis o desequilibrios.

Este enfoque se destaca en que no solo se limita al ámbito bancario. Cada vez más organizaciones, especialmente aquellas que manejan fondos de terceros o que tienen una alta dependencia de ingresos periódicos, están adoptando herramientas para identificar, medir y mitigar el riesgo de liquidez. Esto implica proyectar flujos de caja, analizar fuentes alternativas de financiamiento y establecer mecanismos de contingencia que permitan afrontar imprevistos sin desestabilizar la operación.

En tiempos de incertidumbre económica, la gestión del riesgo de liquidez deja de ser una opción técnica para convertirse en una condición necesaria para la sostenibilidad. Aplicarla en programas sociales, por ejemplo, garantiza que los recursos lleguen a tiempo, que los compromisos con beneficiarios y proveedores se cumplan, y que el propósito del programa no se vea afectado por fallas en el flujo de fondos.

2.3 Marco conceptual

2.3.1. Control de cartera de morosa

2.3.1.1. Definición. Pampillón (2012) señala que es el incumplimiento de los clientes en el pago de los compromisos vencidos de intereses y capital de los préstamos o créditos concedidos. La ratio de morosidad indica qué porcentaje de los créditos se hallan en dificultades de ser devueltos. La comparación de las dotaciones para insolvencia con el total de créditos o de activos proporciona una idea de la posible cobertura de contingencias futuras (p.338).

Asimismo, indica para que exista morosidad debe haber en poder de ambas partes un documento vinculante legalmente reconocido (facturas, cheques, contratos en general, etc.) en que se especifiquen las condiciones y la fecha de vencimiento de la obligación. Por lo tanto, no se puede considerar cualquier impago como morosidad. Si dicho documento no existiera, la deuda tampoco existe legalmente, por lo que lograr el pago de la deuda se complica al no poder proceder contra el deudor de la misma.

Según el autor Brachfield (2017), en su libro Guía práctica para el recobro de deudas, hace mención lo siguiente. Las principales causas que implican a los clientes que incurren en los impagos de facturas, los cuales se pueden agrupar en las siguientes categorías:

2.3.1.2. Causas de falta de liquidez y problemas financieros. El individuo sufre un desfase de tesorería entre los cobros y los pagos. Dicho de otra manera, el deudor no dispone de fondos auto generadores suficientes para hacer frente a todos los pagos operativos y financieros. Hasta que no consiga superar este desfase que le provoca una situación de iliquidez, el deudor seguirá impago.

Causas económicas. Se trata de empresas cuyos beneficios son insuficientes y su rentabilidad es excesivamente reducida para que el negocio sea viable. La causa más frecuente es una bajada de las ventas, lo que provoca una disminución de los ingresos de explotación.

Causas circunstanciales. El deudor está atravesando unas dificultades coyunturales, como puede ser una enfermedad, un siniestro empresarial, la pérdida de un cliente importante, la entrada de un competidor extranjero, o que le ha afectado un concurso de acreedores.

Causas culturales. El deudor, teniendo dinero, no paga porque carece de una cultura empresarial que le dicte que su conducta de pagos debe ser ética.

Causas emocionales. Algunos deudores no tienen problemas de solvencia, no pagan por motivos emocionales, puede ser que estén enfadados con el proveedor por alguna disputa o que exista algún conflicto no resulta. Contemplando estas categorías de incumplimiento se dice que un incremento en la morosidad o en el volumen de créditos con problemas se refleja en un aumento del nivel de riesgo y, por ende, un crecimiento en las provisiones solicitadas por el regulador, que es dinero. (p. 12-13)

2.3.1.3 Morosidad. La morosidad mide el grado de demora en los pagos, por lo que suele ser una ratio de interés en el campo de las finanzas, así como en las transacciones comerciales. Por ello resulta importante conocer el índice de créditos y deudas que no se han satisfecho a su término tanto a nivel general como en un sector determinado, cubriéndose así de los posibles riesgos que puedan ocasionar ciertos agentes. Es así que:

González y Gomes (2014), en su artículo describe que la morosidad es el retraso en el cumplimiento del pago de obligaciones contraídas, por tanto, se trata de un incumplimiento de contrato de pago en fecha predeterminada. Indudablemente, es un tema de especial relevancia para las empresas, principalmente por el hecho de que puede provocar la insolvencia de quien la padece e incluso derivar en una situación de concurso de acreedores si no se controla adecuadamente. (p. 4-5)

López Miranda (2013), indica en su revista lo siguiente que el índice de morosidad es como la medida de dimensión de préstamos morosos de las ejecuciones o labores de crédito entregados por un organismo financiero, donde se inserta las labores que dan énfasis los entendimientos cedidos; del mismo modo nombra a la morosidad que está constituida por la valorización del crédito sobre la totalidad dada a la cartera de crédito general. (p. 22)

Brachfield (2017), en su libro Guía práctica para el recobro de deudas, indica que dentro de la morosidad se puede clasificar ciertas categorías, de acuerdo con los deudores existentes, dice:

Hay una clasificación de deudores en las organizaciones, las cuales brindan crédito y/o financiamiento como prestación de servicio. Esta clasificación establece cinco categorías básicas de moroso.

Morosos Intencionales. Son aquellos que pueden pagar el crédito, pero no quieren, a pesar de tener suficiente liquidez para hacerlo, estos pretenden ganar dinero a costa de otros proveedores.

Deudores Fortuitos. Son los que quieren pagar, pero no pueden, es decir personas de buena fe que desean pagar, pero no tienen liquidez.

Deudores incompetentes y/o desorganizados. Son los que pueden pagar, pero no saben lo que tienen que pagar. Son los que pueden pagar y no tienen mala voluntad, pero desconocen debido a la mala organización, incompetente y despistada administración.

Deudores negligentes. Son los que no quieren saber lo que deben, por lo que se niegan a ser responsables y pagar sus deudas, no consideran las consecuencias.

Deudores circunstanciales. Son los que pueden pagar, pero no lo hacen porque hay un litigio. Son los que han bloqueado el pago voluntariamente porque hay una incidencia en los productos o servicios suministrados, pero son de buena fe y pagaran si el proveedor soluciona el litigio. (p. 41-42)

2.3.1.4. Evaluación del Control de la cartera morosa. El tener un control en la cartera morosa, permite que las finanzas se mantengan sanas, es decir con un manejo adecuado de los recursos financieros. Profundicemos un poco en este aspecto.

Córdoba Padilla (2014), menciona lo siguiente: El control de la cartera morosa permite mantener finanzas sanas, el cual implica un adecuado manejo de los recursos y una efectiva administración de los clientes a fin de no incrementar el riesgo de la presencia de la morosidad, por ello es fundamental que se garantice el cobro y/o el pago del cliente dentro de los plazos establecidos.

2.3.1.5. Gestión del cliente. Implica el procedimiento que se lleva a cabo para evaluar en primera instancia al cliente potencial al crédito, analizando su conducta en cuanto a temas financieros, buscando posibles riesgos de una cuenta incobrable. En sus indicadores:

Registro del cliente. Es el registro de la historia crediticia de cliente, su cumplimiento de las obligaciones pasadas. Son las cualidades de solvencia moral que tiene el deudor para responder al crédito.

Capacidad y capital de pago. Es evaluar la habilidad del cliente de haber generado, en el pasado, los recursos suficientes para cumplir con sus compromisos financieros a través de un análisis cuantitativo de su riesgo financiero.

2.3.1.6. Políticas de crédito. Implica el proceso para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no debe solo ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito. En sus indicadores:

Estándares de crédito. Del criterio mínimo para conceder crédito a un cliente. Asuntos tales como evaluaciones de crédito, referencias, periodos promedio de pago y ciertos índices financieros ofrecen una base cuantitativa para establecer y hacer cumplir los estándares de crédito.

Clasificación de crédito. Se trata de clarificar el crédito en base al origen, de los cuales extraeríamos el crédito bancario, el crédito hipotecario y el crédito contra emisiones de deuda pública.

Términos de crédito. Son los requisitos que acompañan a la venta para clientes a quienes la empresa les concede crédito. El director puede modificar las condiciones de crédito ampliando el tiempo en que se debe hacer el pago y/o concediendo al cliente un descuento si paga antes del plazo máximo concedido.

2.3.1.7. Políticas de cobro. son los procedimientos que la empresa utiliza para cobrar sus cuentas por cobrar a su vencimiento, las cuales están ligadas a las políticas de créditos empleadas. La efectividad de las políticas de cobro se ve reflejada en el volumen de cuentas incobrable que presente la empresa. En sus indicadores:

Estimación de cuentas incobrables. implican ventas al crédito, préstamos u otras deudas que prácticamente no tienen posibilidad de ser pagadas por el deudor a la empresa, es decir, es el riesgo de contraer una cuenta difícil de cobrar, retrasando el ingreso del efectivo.

Plazos de cobro. permite apreciar cuál fue el tiempo promedio de cobranza de los clientes de una compañía para un período determinado en días. Además de las veces que rotó el saldo, promedio de antigüedad de la cartera y la incobrabilidad de la cartera.

Actividad de cobranza. la empresa envía una carta en buenos términos recordándole al cliente su obligación. Si las cartas son inútiles, el gerente de Créditos de la empresa puede llamar al cliente y exigirle el pago inmediato, de no obtener respuesta la empresa puede agenciarse de un abogado para que se haga efectivo. (p. 114)

2.3.2 Liquidez

2.3.2.1 Definición. En términos económicos, la liquidez representa la cualidad de los activos para ser convertidos en dinero efectivo de forma inmediata sin pérdida significativa de su valor. De tal manera que cuanto más fácil es convertir un activo en dinero se dice que es más líquido. A continuación, se presenta las posturas de algunos autores.

Pampillón, Cuesta, y Ruza (2012, pág. 225) hacen alusión acerca de la liquidez, la capacidad de una entidad para hacer frente a las necesidades puntuales de dinero en un momento preciso. Es un aspecto difícil de evaluar y para ello es preciso conocer los vencimientos de activos y pasivos, dato que no figura en los balances. Sin embargo, sí es

posible construir indicadores de la capacidad potencial de las instituciones para hacer frente a sus deudas a corto plazo.

Lavalle (2014) sostiene que:

Tener el efectivo necesario en el momento oportuno para que nos permita hacer el pago de los compromisos que se hayan adquirido. Una empresa que tiene liquidez es una empresa que cumple con sus compromisos de corto plazo en el momento oportuno. Podríamos decir entonces que es la holgura con que los sujetos pueden hacer frente a sus compromisos, la disponibilidad de dinero con relación al nivel de transacciones con las que hayamos contraído una obligación de pago. (p. 38)

Esto determina la capacidad que tiene la empresa para responder por las obligaciones contraídas a corto plazo; esto quiere decir, que se puede establecer la facilidad o dificultad de la empresa, compañía u organización, para cubrir sus pasivos de corto plazo, con la conversión en efectivo de sus activos, de igual forma los corrientes o a corto plazo. (Baena, 2014, p. 138)

2.3.2.2. Importancia de la liquidez. La liquidez permite mantener el proceso productivo, o comercial, activo. La falta de liquidez limita las posibilidades de generar ahorros o excedentes de dinero. Contar con liquidez suficiente en la empresa posibilita cumplir con las obligaciones, permite costear el proceso productivo y mantener en marcha la operación.

Lavalle Burguete (2014), menciona:

No existe un consenso generalizado sobre el nivel de liquidez que debería ser considerado como apropiado para tal o cual empresa. El estudio de la liquidez está ligado a las operaciones ordinarias, por lo tanto, suele ser diferente para cada empresa y en distintos momentos. La liquidez depende de diversos factores como el tipo de negocio, capacidad productiva instalada de la empresa, la capacidad de los activos para ser convertidos en

líquidos y de las capacidades de la empresa para acceder a recursos financieros provenientes de otras fuentes que no sean los accionistas, es decir, de instituciones financieras o proveedores. (p. 92)

2.3.2.3 Evaluación de la liquidez. García Padilla (2015), menciona que la liquidez se refiere a la disponibilidad de fondos suficientes para satisfacer los compromisos financieros de una entidad a su vencimiento. Lo anterior está asociado a la facilidad con que un activo es convertible en efectivo para una entidad, independientemente de si es factible disponerlo en el mercado. Sirve al usuario para medir la adecuación de los recursos de la entidad para satisfacer sus compromisos de efectivo en el corto plazo.

De esta manera, se indica lo siguiente:

Capital de trabajo neto. Indica el importe monetario excedente que tiene la empresa después de liquidar todas sus deudas de corto plazo utilizando los activos circulantes

$$\text{Capital de trabajo neto} = \text{Activo circulante} - \text{Pasivo de corto plazo}$$

En donde:

Activo circulante. Es un bien o derecho líquido o que puede convertirse en líquido en menos de un año. Es decir, es el dinero que una empresa tiene más o menos disponible para usar en cualquier momento.

Pasivo de corto plazo. Es la parte del pasivo que contiene las obligaciones a corto plazo de la empresa. En este contexto se entiende por corto plazo un periodo de vencimiento inferior a un año.

Razón circulante. Esta otra operación se lleva a cabo con el claro propósito de medir lo que es el número de unidades monetarias en activos que son efectivamente líquidos, por lo que es cada unidad monetaria de deuda a corto plazo

$$\text{Razón circulante} = \text{Activo circulante} / \text{Pasivo de corto plazo}$$

En donde:

Activo circulante es aquel activo líquido a la fecha de cierre del ejercicio, o convertible en dinero dentro de los doce meses. Además, se consideran corrientes a aquellos activos aplicados para la cancelación de un pasivo corriente, o que evitan erogaciones durante el ejercicio.

Pasivo de corto plazo es la parte del pasivo que contiene las obligaciones a corto plazo de la empresa. Hace referencia a que se trata de recursos financieros que no tienen afán de permanencia dentro de la empresa y se contraponen a los recursos permanentes.

Prueba ácida es la razón indica cuántos pesos tiene la empresa, sin considerar el importe en inventarios, por cada peso de deuda en el corto plazo. Se dice que es la prueba ácida porque solo considera activos que realmente puedan convertirse en efectivo de manera expedita.

$$\text{Prueba ácida} = \text{Activo circulante} - \text{inventarios} / \text{Pasivo de corto plazo}$$

En donde:

Activo circulante es conjunto de cuentas de activo (y, por tanto, en su mayoría deudoras) que suponen todo tipo recursos de la empresa (para cualquier destino relacionado con su actividad, sea para financiación, para su venta, para su utilización en producción o para auxiliarnos en la prestación de servicios) que vamos a utilizar.

Inventario es la lista ordenada de bienes y demás cosas valorables que pertenecen a una persona, empresa o institución.

Pasivo de corto plazo es el conjunto de obligaciones de una empresa hacia terceras personas naturales y/o jurídicas, pendientes de pago y reconocidas a una determinada fecha.

2.4 Definición de términos básicos

Administración. Proceso integral de crear, diseñar y mantener un ambiente favorable dentro del entorno laboral, utilizando funciones de planeación, organización e integración interpersonal, para la realización de metas. (Sánchez Delgado, 2014).

Economía. Es la ciencia que estudia la actividad humana como productora, consumidora y distribuidora de bienes, así como la escasez que limitan la producción, donde personas o a empresas que producen estos pagos constituyentes a los costos de producción (Hernández Pérez, 2014).

Finanzas. Conjunto de actividades que, a través de la toma de decisiones, mueven, controlan, utilizan y administran dinero y otros

recursos de valor. “Finanzas” es una palabra que provoca reacciones distintas, las cuales pueden ir desde el interés y la curiosidad hasta el temor y la angustia (García Padilla, 2014).

Gestión. Forma audaz de administrar, orientada a la acción y la solución de los problemas de la administración dentro del marco de innovación; actividad de hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o al deseo de cualquier objetivo (Lara, 2012).

Liquidez. Capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones de corto plazo (Lawrence 2012).

Línea de crédito. Acuerdo entre un banco comercial y una empresa que especifica el monto del financiamiento a corto plazo, sin garantía, que el banco tendrá disponible para la compañía durante un periodo determinado (Lawrence 2012).

Prima. Monto por el que un bono excede su valor nominal (Lawrence 2012).

Rentabilidad. Esto debería conducir a una empresa a, no solamente, aumentar su volumen de operaciones, sino también a aprovechar mejor el uso de sus ventajas

competitivas existentes, mejorar su posición relativa en la industria, y a obtener una mayor participación del mercado (Santiesteban 2011).

Riesgo. Posibilidad de que los resultados reales difieran de los esperados (Lawrence 2012).

Servicios financieros. Parte de las finanzas que se encarga del diseño y la entrega de productos a individuos, empresas y gobiernos, así como de brindarles asesoría (Lawrence 2012).

Sistema financiero. Se define como un conjunto articulado de flujos financieros movilizados mediante instrumentos financieros, cuyos precios, cantidades y demás condiciones son los correspondientes mercados a los que concurren intermediarios financieros (Pampillón 2017).

CAPÍTULO III

PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. *Hipótesis general*

La gestión de la cartera morosa se relaciona de manera directa y significativa con la liquidez de Progreso 2019-2022.

3.1.2. *Hipótesis específicas*

a) La gestión del cliente se relaciona de manera directa y significativa con la liquidez de Progreso 2019-2022.

b) La política de crédito se relaciona de manera directa y significativa con la liquidez de Progreso 2019-2022.

c). La política de cobro se relaciona de manera directa y significativa con la liquidez de Progreso 2019-2022.

Nota. Se considera no plantear hipótesis específicas para las preguntas específicas descriptivas. Tal como lo señala Chávez (2001), “Nunca se deben formular hipótesis de tipo descriptivo, dado que las hipótesis requieren de derivación de inferencias y éstas no se pueden lograr con técnicas estadísticas descriptivas, sino con tratamientos mucho más profundos. (p. 119).

Asimismo, Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) sostiene que no siempre debemos establecer hipótesis, las investigaciones cuantitativas que formulan hipótesis son solamente aquellas que tienen un alcance correlacional o explicativo, o las que tienen un alcance descriptivo, pero que intentan pronosticar una cifra, un dato.

3.2. Variables

3.2.1. Variable 1: Gestión de la cartera morosa

3.2.2. Variable 2: Liquidez

3.3. Operacionalización de los componentes de la hipótesis

Tabla 1*Operacionalización de los componentes de las hipótesis*

<i>Hipótesis</i>	<i>Definición conceptual</i>	<i>Operacionalización de las variables</i>				
		<i>Definición operacional</i>	<i>Variables</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Instrumento</i>
General: La gestión de la cartera morosa se relaciona de manera directa con la liquidez de Progreso, 2019 – 2022. Específicas: a) La gestión del cliente se relaciona de manera directa y significativa con la liquidez de Progreso 2019-2022. b) La política de crédito se relaciona de manera directa y significativa con la liquidez de Progreso 2019-2022. c) La política de cobro se relaciona de manera directa y significativa con la liquidez de Progreso 2019-2022.	Córdoba (2014) menciona que el control de la cartera morosa permite mantener finanzas sanas, el cual implica un adecuado manejo de los recursos y una efectiva administración de los clientes a fin de no incrementar el riesgo de la presencia de la morosidad, por ello es fundamental que se garantice el cobro y/o el pago del cliente dentro de los plazos establecidos (p.114). García (2015) hace mención que la liquidez se refiere a la disponibilidad de fondos suficientes para satisfacer los compromisos financieros de una entidad a su vencimiento. Lo anterior está asociado a la facilidad con que un activo es convertible en efectivo para una entidad, independientemente de si es factible disponerlo en el mercado (p. 267).	De acuerdo con Córdoba (2014), esta variable será medida en base a las dimensiones de gestión del cliente, políticas de crédito, políticas de cobro y morosidad, con una escala sintética de mala gestión, gestión regular y buena gestión.	Gestión de la cartera Morosa	1. Gestión del cliente	1.1 Registro del cliente 1. 2 Capacidad y capital de pago	Cuestionario
				2. Políticas de crédito	2.1 Estándares de crédito 2.2 Clasificación de crédito 2.3 Términos de crédito	
				3. Políticas de cobro	3.1 Estimación de cuentas incobrables 3.2 Plazos de cobro 3.3 Actividad de cobranza	
				4. Morosidad	4.1 Índice de la morosidad	
		De acuerdo con García (2015), esta variable será medida en base a las dimensiones de Capital de trabajo neto, Razón circulante y Prueba ácida.	Liquidez	1. Capital de trabajo neto	1.1 Razón de liquidez	Ficha de recolección de datos
				2. Razón circulante	2.1. Razón de circulante	
				3. Prueba ácida	3.1. Razón de prueba ácida	

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1 Ubicación geográfica

Geográficamente el área de estudio se desarrolló en:

Distrito de Cajamarca: Es uno de los doce distritos que conforman la provincia de Cajamarca, ubicada en el departamento homónimo en el norte del Perú. Su capital es la ciudad de Cajamarca, que también es la capital provincial y departamental.

Provincia de Cajamarca: Pertenece al departamento de Cajamarca y se encuentra en la zona norte andina del Perú.

Departamento de Cajamarca: El Departamento de Cajamarca se encuentra en el norte del Perú, en la zona andina, limitando con:

- Norte: Ecuador
- Este: Amazonas
- Sur: La Libertad
- Oeste: Piura y Lambayeque

Zona: 17M: La zona 17M forma parte del sistema de coordenadas UTM que divide el mundo en zonas geográficas numeradas y bandas de latitud. Cada zona cubre 6° de longitud y las bandas están identificadas por letras.

- Zona 17: corresponde a la franja de longitud entre 78°W y 72°W
- Letra M: indica una banda de latitud entre 0° y 8° Sur aproximadamente

permitieron la obtención de datos, su procesamiento, análisis e interpretación, con el objetivo de dar respuesta a los problemas planteados (Ángel R. Velásquez F: 121)

Para Análisis documental de los años 2019 - 2022, se planteó en diseño longitudinal, retrospectivo.

Para el estudio se planteó un diseño no experimental, transversal, asimismo, su alcance fue correlacional.

Además, se aplicó un diseño longitudinal retrospectivo porque este permitió analizar la evolución del comportamiento de la morosidad y los ratios financieros a lo largo del periodo 2019 al 2022, basándose en datos históricos ya existentes.

Fue no experimental por cuanto se realizó sin manipular deliberadamente variables que se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contorno natural para después analizarlos y transversal porque es investigación observacional, individual que midió una o más características o variables en un momento dado.

De otro lado, fue de alcance correlacional por ser un tipo de método de investigación no experimental en el cual se valoró dos variables con el propósito de conocer la dirección y fuerza de asociación o correlación.

4.3. Métodos de investigación

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo y se utilizó los siguientes métodos:

4.3.1. Método analítico – sintético

Este método permitió estudiar el comportamiento de la cartera morosa y de la liquidez. La síntesis es la operación inversa, que establece mentalmente la unión o combinación de las partes previamente analizadas y posibilita descubrir relaciones y características generales entre los elementos de la realidad, permitiendo la sintetización de las conclusiones.

4.3.2. Método Inductivo – deductivo

El método inductivo-deductivo permite abordar investigaciones que implican la relación entre variables, como en el caso del análisis de la gestión de la cartera morosa y su relación con la liquidez de Progreso. En la fase inductiva se recolectaron datos relacionados con la cartera morosa, como el historial de deudas, tasas de morosidad de los clientes, se analizaron patrones específicos de liquidez dentro del programa, como el retraso en los pagos en la disponibilidad de recursos para operaciones. A partir de los datos y patrones observados, se formularon hipótesis sobre las relaciones entre la gestión de la cartera morosa y la liquidez de Progreso.

Fase deductiva las hipótesis formuladas se contrastaron con ratios financieros en escenario específicos, con indicadores financieros. Los resultados obtenidos se consolidaron para establecer las conclusiones las recomendaciones en un plan de acción para mejorar su liquidez.

4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación

4.4.1 Población

La población estuvo conformada por todos los trabajadores que están involucrados en el proceso de gestión, análisis y cobranza de la cartera morosa de la entidad Progreso en Cajamarca que ascendieron a 14 trabajadores.

Asimismo, se consideró par la información secundaria los estados financieros de los de la institución.

4.4.2. Muestra

Debido a una población pequeña, no se determinó una muestra estadística y se trabajó con toda la población es decir los 14 trabajadores de la asociación de Progreso, y para la información financiera se consideraron los estados de situación financiera y de gestión de los años 2019, 2020, 2021 y 2022.

4.4.3. Unidad de análisis

Batthyány (2011) señala al desarrollar el marco operacional es preciso distinguir entre unidades de análisis y variable, “las variables son características que se miden o se asignan a las unidades. “La unidad de análisis es la respuesta a la pregunta: ¿de qué unidades habla la hipótesis o la pregunta de investigación? y las variables son la respuesta a la pregunta: ¿qué características se observan/analizan de las unidades?” (p. 68).

En este sentido, se identificó como unidad de análisis la asociación Progreso.

4.4.4. Unidad de observación

Batthyány (2011) sobre la unidad de observación, sostiene que es elemento de observación que se necesitan para obtener la información sobre lo que se quiere conocer de la unidad de análisis.

Por lo tanto, para el estudio se identificaron como unidades de observación, de una parte, al trabajador de la institución, quienes fueron los referentes para obtener la información mediante un cuestionario, de otro lado, los estados financieros y los reportes de morosidad de la institución de donde se obtuvo la información financiera.

4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información

Para el análisis correlacional, la técnica de recolección de datos fue la encuesta y su instrumento es el cuestionario, sometido a una valoración de validez de su elaboración, mostrando concordancia entre indicadores, índices y las preguntas, asimismo se hizo una prueba de fiabilidad estadística, demostrándose que el instrumento es altamente válido.

Para el análisis longitudinal se utilizó la técnica de observación documental y su instrumento la ficha de recolección de datos.

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

Para el procesamiento de la información recogida por los instrumentos, fue necesario una laptop, porque en ella, a través del sistema Excel y SPSS, se procesó toda la información obtenida, siendo para el caso de los cuestionarios que fueron agrupados en tablas de frecuencia y figuras; mientras que la información de la guía de observación fue agrupado en tablas descriptivas, que permitió conocer las deficiencias encontradas en torno al control de la cartera morosa; finalmente la información recogida de la ficha de análisis documental, se agrupó en tablas descriptivas, en el cual se observó los ratios de liquidez obtenidos en el periodo 2019-2022, y el porcentaje de variación entre ambas. Para encontrar la relación entre las variables, se tomó el valor monetario de las deficiencias encontradas para actualizar el estado financiero de la entidad, finalmente con los nuevos valores se procedió a calcular el índice la liquidez.

4.7. Equipos, materiales, insumos, etc.

Laptop, memoria externa, bibliografía, refrigerio, materiales de escritorio, papel bond, USB.

4.8. Matriz de consistencia metodológica

Tabla 2

Matriz de consistencia metodológica tener en cuenta las indicaciones hechas en la operacionalización

Título: “Gestión de la cartera morosa y liquidez de Progreso, 2019-2022.”								
Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de recolección de datos	Metodología	Población y muestra
Pregunta general: ¿De qué manera se relacionan la gestión de la cartera con la liquidez de Progreso, 2019-2022?	Objetivo general: Analizar la gestión de la cartera morosa y su relación con la liquidez de Progreso, 2019-2022.	Hipótesis general: La gestión de la cartera morosa se relaciona de manera directa con la liquidez de Progreso, 2019-2022.		1. Gestión del cliente	1.1 Registro del cliente 1.2 Capacidad y capital de trabajo			
Preguntas auxiliares: a. ¿Cuál es la situación de la gestión de la cartera morosa de Progreso, 2019-2022? b. ¿Cuál es el estado de la liquidez de Progreso, 2019-2022? c. ¿De qué manera la gestión del cliente se relaciona con la liquidez de Progreso, 2019-2022? d. ¿Cómo la política de crédito se relaciona con la liquidez de Progreso, 2019-2022? e. ¿De qué forma la política de cobro se relaciona con la liquidez de Progreso, 2019-2022?	Objetivos específicos: a. Describir la gestión de la cartera morosa de Progreso, 2019-2022. b. Analizar la liquidez de Progreso, 2019-2022. c. Determinar la relación entre la gestión del cliente y la liquidez de Progreso, 2019-2022. d. Establecer la relación de la política de crédito con la liquidez de Progreso, 2019-2022. e. Precisar la política de cobro y su relación con la liquidez de Progreso, 2019-2022. f. Formular un plan de acción para mejorar la gestión de la cartera morosa en el Progreso.	Hipótesis específicas a. La gestión del cliente se relaciona de manera directa y significativa con la liquidez de Progreso, 2019-2022. b. La política de crédito se relaciona de manera directa y significativa con la liquidez de Progreso, 2019-2022. c. La política de cobro se relaciona de manera directa y significativa con la liquidez de Progreso, 2019-2022.	Gestión de la Cartera morosa	2. Políticas de crédito	2.1 Estándares de crédito 2.2 Clasificación de créditos 2.3 Términos de créditos	Cuestionario		
				3. Políticas de cobro	3.1 Estimación de cuentas incobrables 3.2 Plazos de cobro 3.3 Actividad de Cobranza	Ficha de recolección de datos	La presente investigación es tipo cuantitativa, y por la intensidad es transversal, porque los datos se recolectarán en un solo momento.	
				4. Morosidad	4.1 Índice de la morosidad	Cuestionario Ficha de recolección de datos		
				1. Capital de trabajo neto	1.1. Percepción de la liquidez 1.2. Razón de liquidez: Activo Circulante – Pasivo de corto plazo	Cuestionario		
					2.1. Percepción de la razón circulante	Ficha de recolección de datos		
			Liquidez	2. Razón circulante	2.2 Razón de circulante: Indicador: Activo Circulante / Pasivo de corto plazo	Cuestionario		
					3.1. Percepción de la prueba ácida			
				3. Prueba ácida	3.2 Razón de prueba ácida: (Activo Circulante-inventarios) / Pasivo de corto plazo	Ficha de recolección de datos		
								Se trabajará con el total de la población de estudio, es decir que la muestra se conformará por 14 trabajadores de la entidad Programa de Gestión de Recursos Sociales - PROGRESO, y la información de la misma organización (EE.FF.de los periodos 2019-2022).

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Presentación de resultados

Los resultados son productos de la aplicación de los métodos inductivo deductivo, correlacional, habiendo analizado las 14 observaciones relacionadas con las variables, se recopiló la información aplicando el cuestionario (ver Apéndice A) en base a la encuesta realizada a los trabajadores y adicional también se realizó el análisis de la información de los estados financieros (ver Anexos 1 al 8). La información documental obtenida y analizada son los estados financieros auditados de los años 2019 al 2022, donde se han usado para obtener la morosidad y ratios financieros (ver los anexos del 1 al 8).

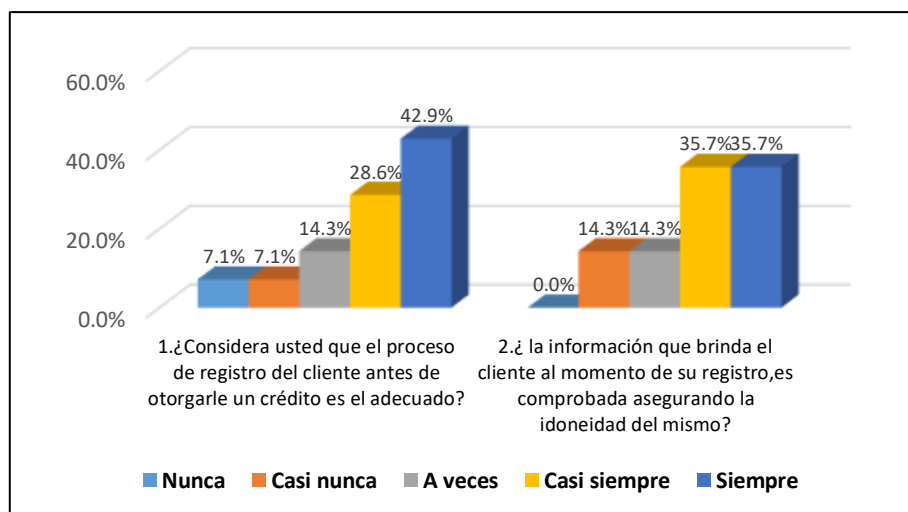
5.1.1. Gestión de la cartera morosa

5.1.1.1. Control de la gestión de la cartera morosa por dimensión

5.1.1.1.1. Gestión del cliente

Figura 2

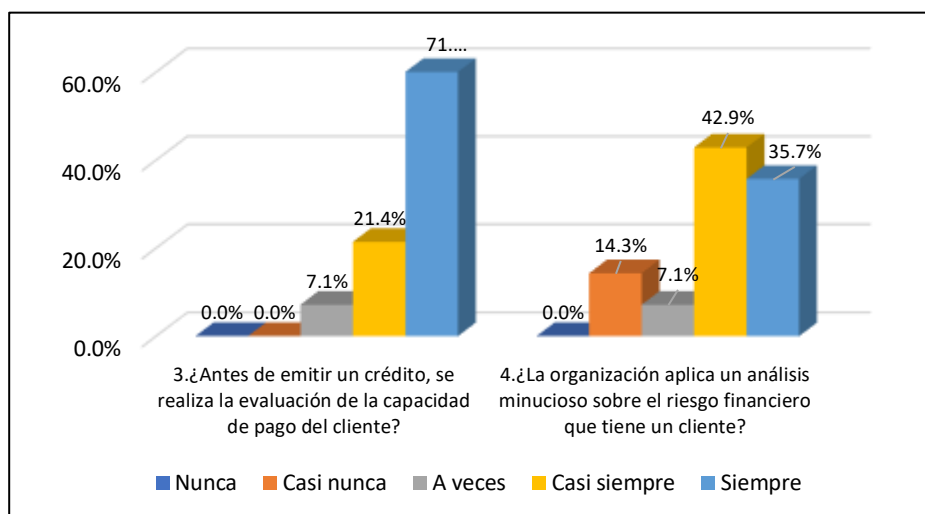
Registro del cliente



Los resultados del registro del cliente como parte de la gestión del cliente en la cartera morosa revelan ciertas tendencias significativas. En cuanto a la percepción sobre la adecuación del proceso de registro antes de otorgar un crédito, se observa que la mayoría de los encuestados (42.9%) considera que el proceso siempre es adecuado, seguido por un 28.6% que lo encuentra casi siempre adecuado. Sin embargo, un porcentaje considerable (14.3%) solo lo considera adecuado a veces. Esto sugiere una percepción generalmente positiva, pero con espacio para mejoras.

En relación con la verificación de la información proporcionada por el cliente durante el registro, los resultados son mixtos. Un 35.7% de los encuestados señala que esta verificación se realiza siempre, mientras que otro 35.7% indica que solo se hace casi siempre. Es preocupante que un 14.3% considere que esta comprobación a veces o casi nunca se lleva a cabo, lo que podría indicar posibles debilidades en la gestión del riesgo crediticio. Estos resultados resaltan la importancia de mejorar los procedimientos de verificación para garantizar la idoneidad de la información proporcionada por los clientes y fortalecer la gestión de la cartera morosa.

Figura 3
Capacidad y Capital de trabajo



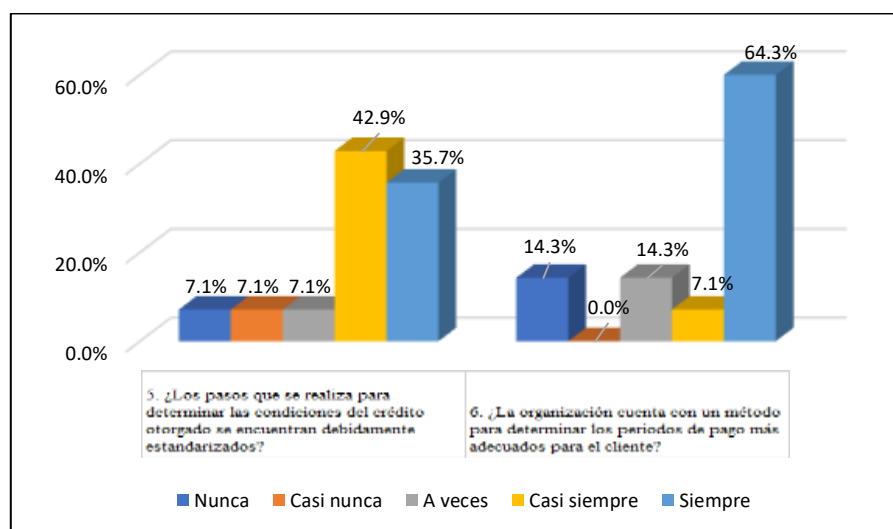
Los resultados Capacidad y capital de trabajo en la gestión de la cartera morosa muestran patrones significativos en dos áreas clave. En cuanto a la evaluación de la capacidad de pago del cliente antes de emitir un crédito, destaca que la mayoría de los encuestados (71.4%) indica que esta evaluación se realiza siempre, seguido por un 21.4% que la realiza casi siempre. Sin embargo, un 7.1% cree que la evaluación se lleva a cabo solo a veces. Esto sugiere un enfoque sólido en la evaluación de la capacidad financiera de los clientes.

En relación con el análisis minucioso del riesgo financiero, se observa que el 42.9% de los encuestados considera que la organización realiza casi siempre un análisis minucioso, mientras que un 35.7% opina que esto ocurre siempre. Sin embargo, un 14.3% indica que la organización solo aplica este análisis a veces, lo que sugiere cierta variabilidad en la rigurosidad del análisis de riesgo financiero. Estos resultados subrayan la importancia de fortalecer los procedimientos para garantizar una evaluación exhaustiva y constante del riesgo financiero de los clientes en la gestión de la cartera morosa.

5.1.1.1.2. Políticas de crédito

Figura 4

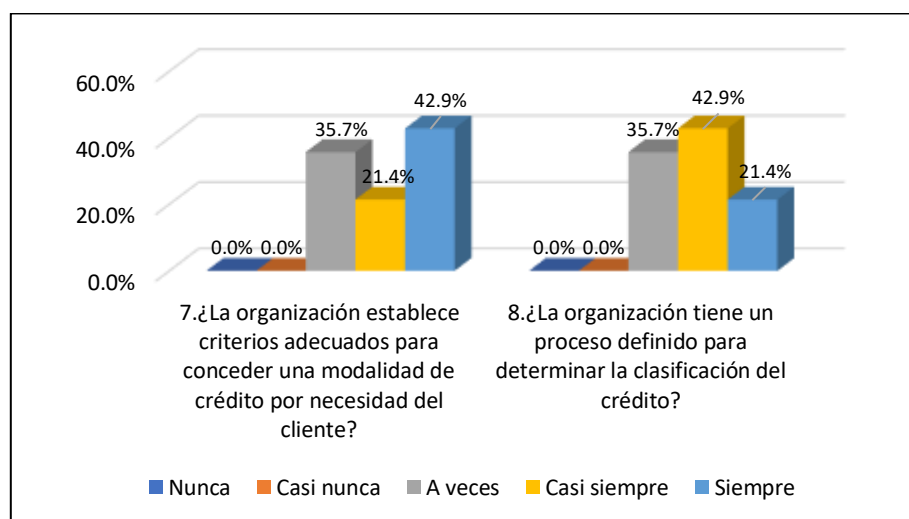
Estándares de crédito



Los resultados sobre los estándares de crédito en las políticas de gestión de la cartera morosa reflejan ciertas tendencias significativas. En relación con la estandarización de los pasos para determinar las condiciones del crédito otorgado, se observa que un 42.9% de los encuestados considera que estos pasos están casi siempre debidamente estandarizados, seguido por un 35.7% que opina que están siempre estandarizados. Sin embargo, un 7.1% indica que esto ocurre solo a veces. Estos resultados sugieren una implementación efectiva en la mayoría de los casos, aunque existe una oportunidad para mejorar la consistencia en la estandarización de los procesos.

En cuanto a la determinación de los periodos de pago más adecuados para el cliente, destaca que la mayoría de los encuestados (64.3%) cree que la organización cuenta siempre con un método para determinar estos periodos. Un 14.3% considera que esto ocurre a veces, lo que indica cierta variabilidad en la aplicación de métodos para establecer los periodos de pago. Estos resultados resaltan la importancia de mejorar la consistencia en la aplicación de métodos para determinar los plazos de pago más adecuados en la gestión de la cartera morosa.

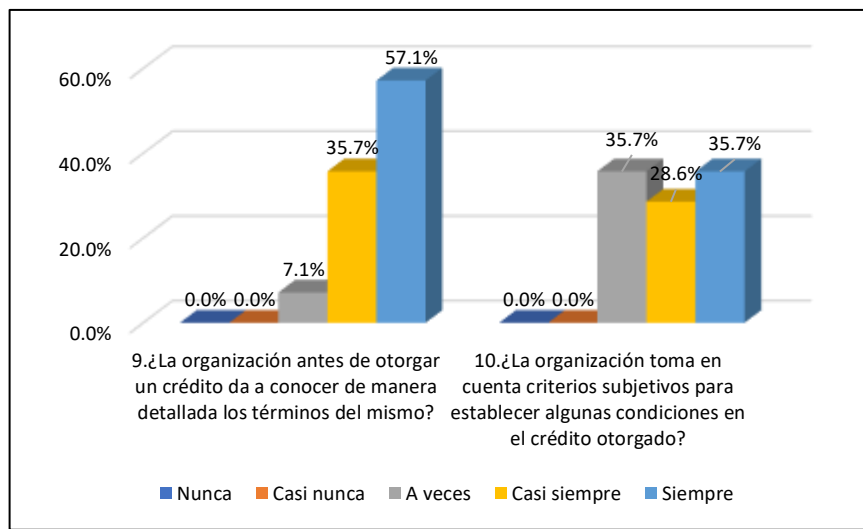
Figura 5
Clasificación de crédito



Los resultados sobre la clasificación de créditos en las políticas de gestión de la cartera morosa revelan patrones significativos. En cuanto al establecimiento de criterios para conceder una modalidad de crédito por necesidad del cliente destaca que un considerable 42.9% de los encuestados considera que la organización siempre establece criterios adecuados, seguido por un 21.4% que indica que esto ocurre casi siempre. Sin embargo, un 35.7% piensa que esto solo sucede a veces, sugiriendo una oportunidad para mejorar la consistencia en la aplicación de criterios según las necesidades del cliente.

En relación con la existencia de un proceso definido para determinar la clasificación del crédito, se observa que el 42.9% de los encuestados indica que la organización tiene un proceso casi siempre definido, seguido por un 35.7% que opina que esto ocurre a veces. Sin embargo, un 21.4% piensa que la organización no tiene un proceso definido. Estos resultados destacan la importancia de consolidar y mejorar los procesos para determinar la clasificación del crédito, garantizando consistencia en la gestión de la cartera morosa.

Figura 6
Términos de Crédito



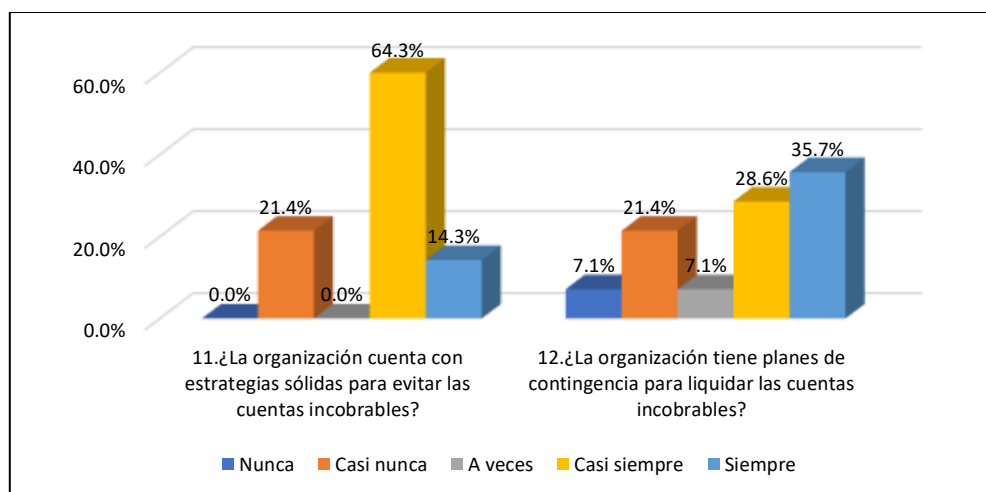
Los resultados sobre los términos de créditos en las políticas de gestión de la cartera morosa indican patrones significativos. En cuanto a la divulgación detallada de los términos del crédito antes de otorgarlo, destaca que un considerable 57.1% de los encuestados considera que la organización siempre proporciona información detallada, seguido por un 35.7% que opina que esto ocurre casi siempre. Sin embargo, un 7.1% piensa que esto solo sucede a veces, sugiriendo una oportunidad para mejorar la consistencia en la comunicación de los términos del crédito.

En relación con la consideración de criterios subjetivos para establecer condiciones en el crédito otorgado, se observa que el 35.7% de los encuestados indica que la organización a veces toma en cuenta criterios subjetivos. Sin embargo, un 28.6% opina que esto ocurre casi siempre, y un 35.7% considera que siempre se tienen en cuenta criterios subjetivos. Estos resultados señalan la presencia significativa de criterios subjetivos en la determinación de condiciones de crédito, lo que sugiere la necesidad de una mayor claridad y objetividad en la aplicación de políticas de crédito para mejorar la gestión de la cartera morosa.

5.1.1.1.3. Políticas de cobro

Figura 7

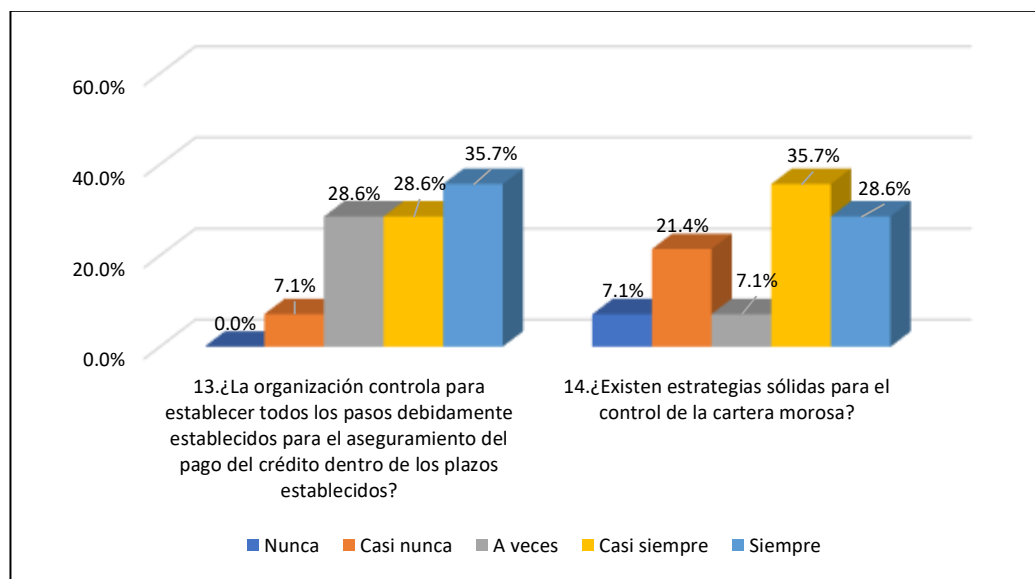
Estimación de cuentas



Los resultados sobre la estimación de cuentas en las políticas de cobro en la gestión de la cartera morosa reflejan patrones significativos. En cuanto a las estrategias para evitar cuentas incobrables, destaca que un considerable 64.3% de los encuestados considera que la organización casi siempre cuenta con estrategias sólidas, seguido por un 14.3% que opina que esto ocurre siempre. Sin embargo, un 21.4% piensa que esto sucede casi nunca, sugiriendo una oportunidad para fortalecer las estrategias y reducir el riesgo de cuentas incobrables.

En relación con los planes de contingencia para liquidar cuentas incobrables, se observa que el 35.7% de los encuestados indica que la organización siempre tiene planes de contingencia, seguido por un 28.6% que opina que esto ocurre casi siempre. Sin embargo, un 21.4% piensa que la organización tiene planes de contingencia casi nunca, y un 7.1% considera que nunca los tiene. Estos resultados resaltan la importancia de mejorar y fortalecer los planes de contingencia para garantizar una gestión más efectiva de la cartera morosa en situaciones de cuentas incobrables.

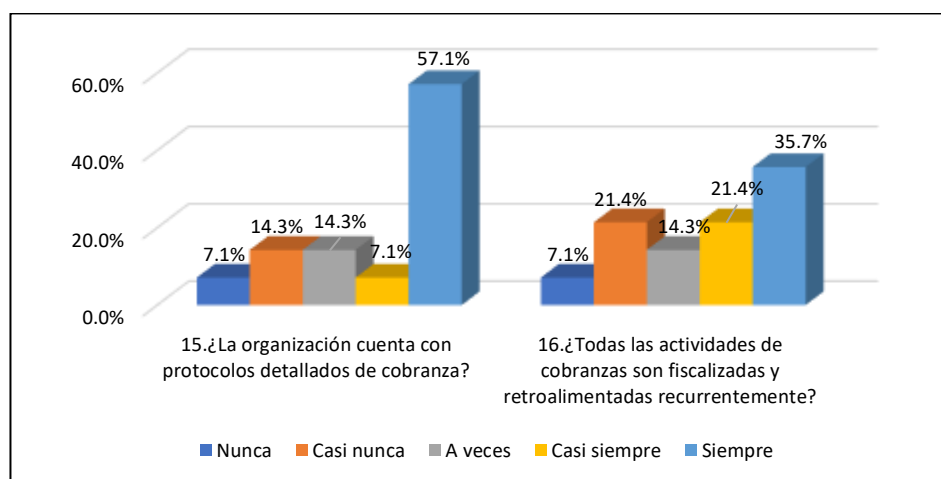
Figura 8
Plazo de cobro



Los resultados sobre los plazos de cobro en las políticas de gestión de la cartera morosa revelan patrones significativos. En cuanto al control para establecer todos los pasos debidamente establecidos para el aseguramiento del pago del crédito dentro de los plazos establecidos, se observa que un 35.7% de los encuestados considera que la organización siempre realiza este control, seguido por un 28.6% que opina que esto ocurre casi siempre. Sin embargo, un 28.6% piensa que esto sucede a veces, sugiriendo una oportunidad para mejorar la consistencia en la aplicación de los pasos establecidos para asegurar el pago dentro de los plazos.

En relación con la existencia de estrategias sólidas para el control de la cartera morosa, destaca que un 35.7% de los encuestados considera que la organización siempre cuenta con estrategias sólidas, seguido por un 28.6% que opina que esto ocurre casi siempre. Sin embargo, un 21.4% piensa que esto sucede a veces, y un 7.1% considera que la organización casi nunca tiene estrategias sólidas. Estos resultados resaltan la importancia de fortalecer y mejorar las estrategias para el control de la cartera morosa y garantizar un manejo más efectivo de los plazos de cobro.

Figura 9
Actividad de cobranza



Los resultados sobre la actividad de cobranza en las políticas de gestión de la cartera morosa revelan patrones distintivos. En cuanto a la existencia de protocolos detallados de cobranza, destaca que un significativo 57.1% de los encuestados considera que la organización siempre cuenta con estos protocolos, seguido por un 14.3% que opina que esto ocurre a veces. Sin embargo, un 21.4% piensa que la organización casi nunca tiene protocolos detallados, señalando una oportunidad para mejorar la consistencia en la aplicación de estos procedimientos.

En relación con la fiscalización y retroalimentación recurrente de todas las actividades de cobranzas, se observa que un 35.7% de los encuestados indica que la organización siempre realiza esta fiscalización, seguido por un 21.4% que opina que esto ocurre a veces. Sin embargo, un 21.4% piensa que esta fiscalización casi nunca se lleva a cabo. Estos resultados destacan la importancia de fortalecer la supervisión y retroalimentación recurrente de las actividades de cobranza para mejorar la eficacia en la gestión de la cartera morosa.

5.1.1.1.4. Morosidad

Tabla 3
Índice de morosidad

Años	Montos		Indicador de morosidad
	cartera morosa	cartera total	
2019	529,445.70	2,343,343.41	23%
2020	659,662.73	2,333,671.36	28%
2021	573,000.50	2,967.494.76	19%
2022	505,497.62	2,769,176.33	18%

En cuanto a la morosidad en el año 2020 hubo mayor morosidad con el 28%, seguido del año 2019 (23%), año 2021(19%) y finalmente año 2022 (18%), esto se genera dentro de las financieras, por incumplimiento de los clientes en el pago. Cuando se hace una venta al crédito, el importe de la venta se convierte en una cuenta denominada cuentas por cobrar o clientes. A medida que se recuperan las cuentas por cobrar, se anota en las cuentas correspondientes y el saldo de las cuentas por cobrar disminuye y aumenta el efectivo de la financiera.

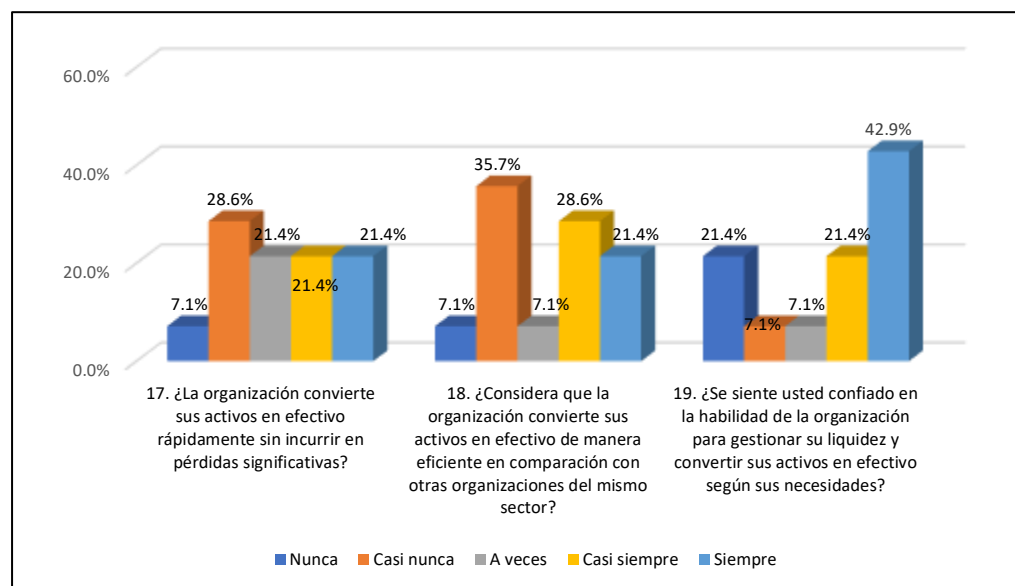
5.1.2 Liquidez.

5.1.2.1. Control de la liquidez por dimensión.

5.1.2.1.1. Capital de trabajo

Figura 10

Percepción de la liquidez



Los resultados sobre la percepción de la liquidez en la liquidez de Progreso indican diversas tendencias. En cuanto a la rapidez y eficiencia en la conversión de activos en efectivo, un 21.4% de los encuestados considera que la organización siempre lo hace de manera rápida y sin pérdidas significativas, mientras que un 28.6% piensa que esto ocurre casi siempre. Sin embargo, un 28.6% opina que la organización casi nunca convierte sus activos eficientemente, señalando una oportunidad para mejorar la eficiencia en este aspecto.

En relación la comparación de la eficiencia en la conversión de activos en efectivo con otras organizaciones del mismo sector, un 35.7% de los encuestados cree que la organización casi nunca es eficiente en este aspecto. Estos resultados sugieren la percepción de ciertas

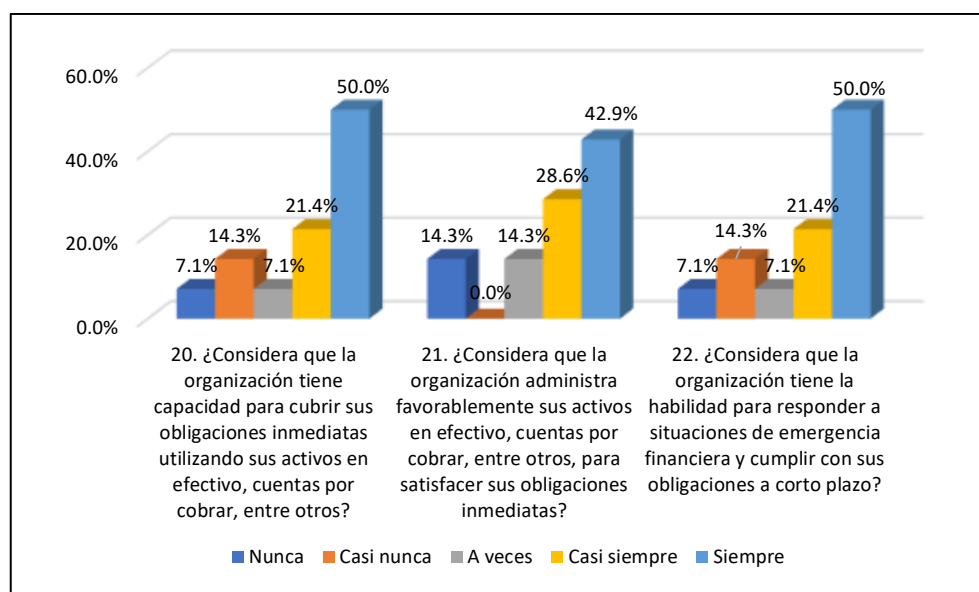
deficiencias en la eficiencia de la gestión de liquidez en comparación con otras entidades del sector.

En cuanto a la confianza en la habilidad de la organización para gestionar su liquidez y convertir activos según las necesidades, destaca que un significativo 42.9% se siente siempre confiado. Sin embargo, un 21.4% indica sentirse a veces confiado, señalando una oportunidad para fortalecer la confianza en la liquidez. Estos resultados resaltan la importancia de mejorar la eficiencia y la percepción de confianza en la liquidez de Progreso.

5.1.2.1.2. Razón circulante

Figura 11

Percepción de la razón circulante



Los resultados sobre la razón circulante en la liquidez de Progreso reflejan diversas percepciones. En cuanto a la capacidad de la organización para cubrir sus obligaciones inmediatas utilizando activos en efectivo, cuentas por cobrar, entre otros, un 50.0% de los encuestados considera que la organización siempre tiene esta capacidad, seguido por un 21.4%

que opina que esto ocurre casi siempre. Sin embargo, un 21.4% piensa que la organización a veces tiene esta capacidad, señalando una oportunidad para mejorar la consistencia en esta área.

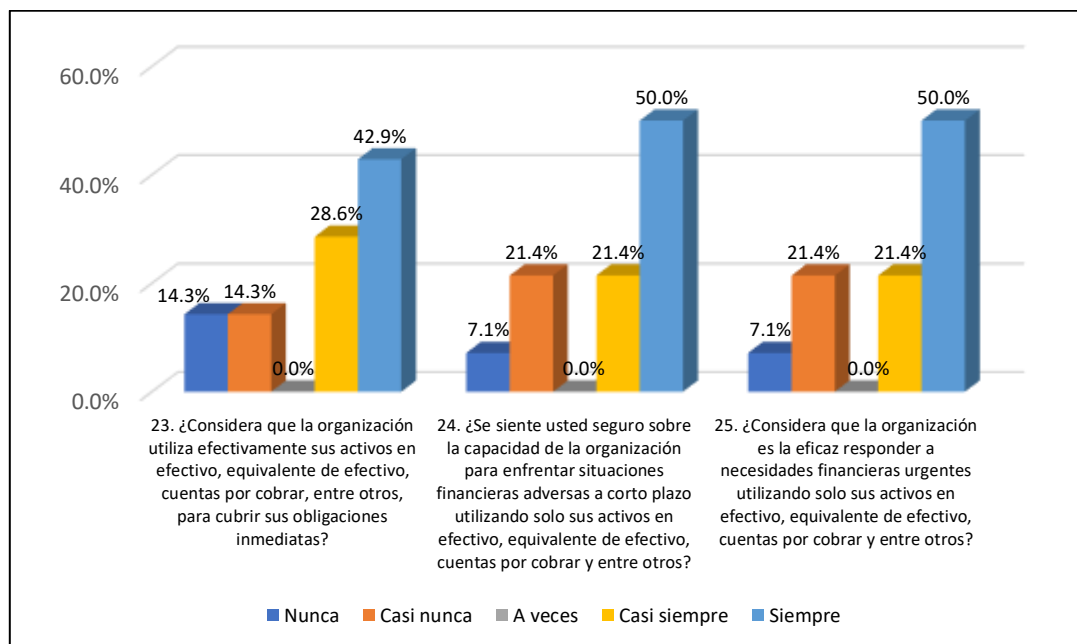
En relación con la administración favorable de activos en efectivo, cuentas por cobrar, entre otros, para satisfacer obligaciones inmediatas, destaca que un 42.9% de los encuestados considera que la organización siempre administra favorablemente, seguido por un 28.6% que opina que esto ocurre casi siempre. Sin embargo, un 14.3% piensa que la organización a veces administra favorablemente, señalando un área donde se podría mejorar la consistencia.

En cuanto a la habilidad de la organización para responder a situaciones de emergencia financiera y cumplir con obligaciones a corto plazo, un 50.0% de los encuestados siempre considera que la organización tiene esta habilidad, seguido por un 21.4% que opina que esto ocurre casi siempre. Sin embargo, un 21.4% piensa que la organización a veces tiene esta habilidad, señalando una oportunidad para mejorar la consistencia en esta capacidad de respuesta a situaciones de emergencia financiera. Estos resultados destacan la importancia de fortalecer la gestión de activos para garantizar una razón circulante más consistente y eficaz en Progreso.

5.1.2.1.3. Prueba ácida

Figura 12

Percepción de la prueba ácida



Los resultados sobre la percepción de la prueba ácida en la liquidez de Progreso indican diversas evaluaciones. En cuanto a la efectividad en el uso de activos para cubrir obligaciones inmediatas, un 42.9% de los encuestados siempre considera que la organización utiliza efectivamente estos activos, seguido por un 28.6% que opina que esto ocurre casi siempre. Sin embargo, un 28.6% piensa que la organización a veces logra esto, señalando una oportunidad para mejorar la consistencia en esta área.

En relación con la seguridad sobre la capacidad de la organización para enfrentar situaciones financieras adversas a corto plazo utilizando solo activos en efectivo, equivalente de efectivo, cuentas por cobrar, entre otros, destaca que un 50.0% de los encuestados siempre se siente seguro, seguido por un 21.4% que opina que esto ocurre casi siempre. Sin embargo, un

21.4% piensa que la organización a veces genera seguridad en esta capacidad, señalando un área donde se podría mejorar la consistencia.

En cuanto a la percepción de la eficacia de la organización para responder a necesidades financieras urgentes utilizando solo activos en efectivo, equivalente de efectivo, cuentas por cobrar, entre otros, un 50.0% de los encuestados siempre considera que la organización es eficaz, seguido por un 21.4% que opina que esto ocurre casi siempre. Sin embargo, un 21.4% piensa que la organización a veces es eficaz en esta área, señalando una oportunidad para mejorar la consistencia en la eficacia de respuesta a necesidades financieras urgentes. Estos resultados subrayan la importancia de fortalecer la gestión de activos para garantizar una prueba ácida más consistente y eficiente en Progreso.

5.2 Análisis, interpretación y discusión de resultados

Para el análisis de la información se consideró los resultados de la encuesta según la tabulación, convertidos a índices sintéticos a nivel de variables y dimensiones mediante el cálculo de baremos. (Ver Apéndice C).

5.2.1. Análisis, interpretación de resultados

5.2.1.1. Valoración de la variable cartera morosa y dimensiones (frecuencias)

Tabla 4

Valoración de la cartera morosa (agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala gestión	1	7,1	7,1	7,1
	Gestión regular	4	28,6	28,6	35,7
	Buena gestión	9	64,3	64,3	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Respecto a la valoración de la cartera morosa, está considerada como buena gestión por el 64.3% de los trabajadores, el 28.6% lo valora como regular, y un 7.1% lo valora como mala gestión. Estos resultados evidencian que la mayoría de los trabajadores de la empresa tienen una percepción favorable, es decir es clave para fortalecer la relación con los clientes y facilitar una buena cobranza, ya que cuando el cliente percibe a la empresa como profesional, confiable y justa, tiende a cumplir más fácilmente con sus compromisos de pago.

Tabla 5

Valoración de la dimensión gestión del cliente (agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala gestión	1	7,1	7,1	7,1
	Gestión regular	4	28,6	28,6	35,7
	Buena gestión	9	64,3	64,3	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Respecto a la valoración de la dimensión gestión del cliente, esta es apreciada como buena gestión por el 64.3% de los trabajadores, el 28.6% lo valora como regular, y el 7.1% lo valora como mala gestión. Estos resultados evidencian que la mayoría de los trabajadores tiene una percepción favorable que es fundamental para construir relaciones duraderas, fortalecer la lealtad y mejorar tanto las colocaciones como la cobranza. Si un cliente siente que está siendo bien gestionado, valorado y atendido, confía más en la empresa y es más propenso a cumplir sus compromisos, recomendar la marca y seguir trabajando con la institución.

Tabla 6*Valoración de la dimensión política de crédito (agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Gestión regular	4	28,6	28,6	28,6
	Buena gestión	10	71,4	71,4	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Respecto a la valoración de la dimensión política de crédito, esta es juzgada como buena gestión por el 71.4% de los trabajadores, y el 28.6% lo valora como regular. Estos resultados evidencian que la mayoría de los trabajadores tiene una percepción favorable en que es clave para que los clientes acepten y respeten las condiciones de pago sin fricciones. Una política clara pero flexible, bien comunicada y aplicada con criterio genera confianza, seguridad y compromiso por parte del cliente.

Tabla 7*Valoración de la dimensión políticas de cobro (agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala gestión	3	21,4	21,4	21,4
	Gestión regular	2	14,3	14,3	35,7
	Buena gestión	9	64,3	64,3	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Respecto a la valoración de la dimensión política de cobro, esta es criticada como buena gestión por el 64.3% de los trabajadores, el 14.3% lo valora como regular, y el 21.4% lo valora como mala gestión. Estos resultados evidencian que la mayoría de los trabajadores tiene una percepción favorable en que es fundamental para que los clientes acepten, respeten y cumplan con los pagos sin ver el proceso como algo invasivo o conflictivo. Cuando las políticas de cobro

se comunican bien y se aplican con empatía, se transforma la experiencia del cobro en una parte más del servicio, no en una molestia.

5.2.1.2. Valoración de la variable de la liquidez (frecuencias)

Tabla 8

Valoración de la liquidez (agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala gestión	4	28,6	28,6	28,6
	Gestión regular	2	14,3	14,3	42,9
	Buena gestión	8	57,1	57,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Respecto a la valoración de la liquidez, esta es apreciada como buena gestión por el 57.1% de los trabajadores, el 14.3% lo valora como regular, y el 28.6% lo valora como mala gestión. Estos resultados evidencian que la mayoría de los trabajadores tiene una percepción favorable ya que es un tema poco tratado, pero muy importante, sobre todo desde la perspectiva de clientes, proveedores, empleados, bancos y socios. Cuando una empresa proyecta una buena imagen financiera, en especial en cuanto a liquidez, transmite solidez, confianza y capacidad de cumplimiento, lo cual fortalece su posición en el mercado.

Tabla 9

Valoración del capital de trabajo (agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala gestión	5	35,7	35,7	35,7
	Gestión regular	3	21,4	21,4	57,1
	Buena gestión	6	42,9	42,9	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Respecto a la valoración del capital de trabajo, esta es estimada como buena gestión por el 42.9% de los trabajadores, el 21.4% lo valora como regular, y el 35.7% lo valora como mala gestión. Estos resultados evidencian que la mayoría de los trabajadores tiene una percepción favorable porque es fundamental para proyectar solvencia, estabilidad y capacidad operativa. Cuando los socios, clientes, proveedores o entidades financieras perciben que la empresa gestiona bien su capital de trabajo, se genera un clima de confianza y seguridad que potencia las relaciones comerciales y la reputación empresarial.

Tabla 10

Valoración de la razón circulante (agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala gestión	3	21,4	21,4	21,4
	Gestión regular	1	7,1	7,1	28,6
	Buena gestión	10	71,4	71,4	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Respecto a la valoración de la razón circulante, ésta es juzgada como buena gestión por el 71.4% de los trabajadores, el 7.1% lo valora como regular, y el 21.4% lo valora como mala gestión. Estos resultados evidencian que la mayoría de los trabajadores tiene una percepción favorable porque es un indicador clave de liquidez y salud financiera a corto plazo. Generar una percepción favorable sobre la razón circulante contribuye a fortalecer la imagen de solvencia, orden y capacidad operativa de la empresa, tanto ante bancos, proveedores, inversores como ante clientes estratégicos.

Tabla 11*Valoración de la prueba ácida (agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala gestión	4	28,6	28,6	28,6
	Buena gestión	10	71,4	71,4	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Respecto a la valoración de la prueba ácida, esta es apreciada como buena gestión por el 71.4% de los trabajadores, y el 28.6% lo valora como mala gestión. Estos resultados evidencian que la mayoría de los trabajadores tiene una percepción favorable ya que es un indicador clave de liquidez inmediata. Generar una percepción favorable sobre la prueba ácida transmite que la empresa tiene la capacidad real de cumplir con sus obligaciones más urgentes, incluso sin depender de la venta de inventarios. Esto inspira máxima confianza financiera ante bancos, proveedores, inversionistas y otros actores clave.

5.2.1.3. Análisis de la información de liquidez

Tabla 12*Capital de trabajo neto*

Años	Capital de trabajo		Capital de trabajo
	Activo corriente	Pasivo de corto plazo	
2019	2,650,510.00	103,156.00	2,547,354.00
2020	2,478,975.00	115,902.00	2,363,073.00
2021	2,833,501.00	128,858.00	2,704,643.00
2022	3,002,499.00	142,497.00	2,860,002.00

Nota, La tabla muestra los cálculos de los ratios del capital de trabajo con base en la información financiera que se muestra en los anexos 1 al 8.

En la tabla se puede observar que hay mayor capital de trabajo en los años 2019 y 2022, ascendiendo a 2,547,354.00 y 2,860,002.00 respectivamente, siendo el mentor monto el año 2020 de 2,363,073.00. Aquí se observa el endeudamiento a corto plazo, pudiendo la empresa enfrentarse emergentes sin peligro de un desastre financiero. Además, posibilita el pago oportuno de las deudas u obligaciones, asegurando el crédito de la financiera.

Tabla 13

Razón circulante

Años	Liquidez razón circulante		Ratios
	Activo circulante	Pasivo de corto plazo	
2019	2,650,510.00	103,156.00	25.69
2020	2,478,975.00	115,902.00	21.39
2021	2,833,501.00	128,858.00	21.99
2022	3,002,499.00	142,497.00	21.07

Nota, La tabla muestra los cálculos de los ratios de razón circulante con base en la información financiera que se muestra en los anexos 1 al 8.

En la tabla 13 podemos describir en cuanto a la razón circulante o corriente, que en el año 2019 hubo mayor razón en 25.69 veces, año (2020) 21.39 veces, año (2021) 21.99 veces, y año (2022) 21.07 veces, esto se debe a que hubo mayor liquidez para cubrir sus deudas a corto plazo. Esto se debe principalmente al otorgamiento de créditos a clientes selectos y aumento en las ventas, y además tiene dinero depositado en cuentas corrientes, etc.

Tabla 14*Prueba ácida*

Años	Liquidez Prueba ácida		Ratios
	Activo circulante-inventarios	Pasivo de corto plazo	
2019	2,650,510.00	103,156.00	25.69
2020	2,478,975.00	115,902.00	21.39
2021	2,833,501.00	128,858.00	21.99
2022	3,002,499.00	142,497.00	21.07

Nota, La tabla muestra los cálculos de las ratios de prueba ácida con base en la información financiera que se muestra en los anexos 1 al 8.

En la tabla 14 podemos describir, en cuanto a la prueba ácida llamada también razón de acidez que en el año 2019 tuvo una prueba ácida de 25.69, año (2020) 21.39 veces, año (2021) 21.99 veces y finalmente año (2022) 21.07 veces esta medida es más eficaz porque permite evaluar críticamente la liquidez de la empresa.

5.2.2. Discusión de resultados

El análisis de la gestión de la cartera morosa y su relación con la liquidez en las entidades crediticias refleja la importancia de una administración eficiente en la recuperación de créditos y la sostenibilidad financiera de las instituciones. Los resultados de la investigación muestran que, en general, la gestión de la cartera morosa ha sido positiva en un 64.3%, con una tendencia decreciente en la morosidad del 23% en 2019 al 18% en 2022, a pesar del incremento en 2020, lo que indica la necesidad de medidas específicas para mitigar los efectos de crisis externas. La literatura previa confirma que la morosidad no solo afecta la liquidez de las instituciones, sino que también impacta la confianza en el sistema financiero y la estabilidad del mercado.

Los antecedentes de estudios como el de Coronel (2019) evidencian que la falta de un esquema de cobranza adecuado puede llevar a un debilitamiento patrimonial significativo en cooperativas de ahorro y crédito. Asimismo, la investigación de Ulloa (2020) indica que una morosidad superior al 9% puede calificarse como un "riesgo alto", afectando la capacidad crediticia de las instituciones. Esto coincide con el hallazgo de que la gestión de la cartera morosa debe estar respaldada por políticas de cobranza eficientes, como lo resaltan Chacón (2018) y Guerra (2018), quienes concluyen que un control adecuado de la morosidad mejora la liquidez y sostenibilidad financiera de las entidades.

Por otro lado, la liquidez muestra una valoración positiva del 57.1%, sin embargo, un 28.6% de mala gestión de liquidez indica la presencia de falencias en la administración del capital de trabajo y en la planificación de recursos. Los datos evidencian que, aunque la razón circulante y la prueba ácida han mantenido un promedio estable entre 2020 y 2022, es fundamental mejorar las estrategias de asignación de créditos y evaluación de riesgos para evitar impactos negativos en la liquidez, en este sentido Martínez (2018) destaca que las políticas de crédito y cobranza afectan en la liquidez de la empresa, lo que concuerda con la importancia de este resultado. Asimismo, Guerra (2018), con resultados aproximados, obtuvo que la liquidez, a partir de la opinión de los trabajadores del área, esta presenta un nivel medio (60%), ello, a causa de que los ratios tanto de razón circulante como la prueba ácida presentan un valor de 1.16.

La relación directa y fuerte entre la cartera morosa y la liquidez ($Rho=0$ v c.909) sugiere que una mejor política de cobranza puede traducirse en una mejora en la estabilidad financiera. La alta correlación entre la gestión del cliente y la liquidez ($Rho=0.882$), así como entre las políticas de crédito y la liquidez ($Rho=0.909$), refuerzan la idea de que una administración

eficiente de los recursos crediticios no solo impacta la liquidez, sino también la capacidad de crecimiento de las instituciones. Estudios previos, como el de Martínez (2018), sostienen que la aplicación adecuada de políticas de gestión de cobranza es fundamental para garantizar la operatividad de las empresas, alineándose con los hallazgos de esta investigación. De otro lado, Guerra (2018) encontró un coeficiente de determinación del 0.432, lo que se concluye que todas las acciones aplicadas a mejorar el control de la cartera se reflejarán en la liquidez de la entidad, lo que refuerza la correlación encontrada en la investigación, del mismo modo, el estudio de Tamay (2022) aporta evidencia sobre la correlación significativa entre el riesgo crediticio y la morosidad, lo que respalda los hallazgos de la presente investigación en cuanto a la influencia de las políticas de crédito, gestión del cliente y estrategias de cobranza en la estabilidad financiera.

Finalmente, las estrategias de recuperación de cartera morosa requieren un enfoque integral que consideren tanto los factores internos de gestión como los factores externos que influyen en el incumplimiento de pagos, como la pérdida de empleo o crisis económicas. La investigación de Bravo (2020) resalta la necesidad de diseñar estrategias personalizadas para mejorar la recuperación de cartera, ya que el desconocimiento de los procesos de refinanciamiento y la falta de información pueden generar desconfianza en los clientes.

En conclusión, la gestión de la cartera morosa y la liquidez están fuertemente relacionadas, y una política adecuada en la administración del crédito, junto con estrategias efectivas de cobranza, puede contribuir significativamente a la estabilidad financiera de las instituciones. Los hallazgos de esta investigación, en conjunto con la literatura previa, destacan la importancia de un enfoque estratégico para mitigar el impacto de la morosidad y fortalecer la liquidez en el sector crediticio.

5.3 Contrastación de hipótesis

Pérez (2019.) ha destacado la necesidad de tener una *muestra estadística* para realizar el contraste de hipótesis. Señala que la *muestra estadística* permite obtener estimaciones precisas de los parámetros poblacionales. Del mismo modo autores como Freedman (2007) y Triola (2008) destacan que el cálculo de una muestra estadística es el requisito fundamental para llevar a cabo el contraste de hipótesis.

5.3.1. Demostración de la hipótesis general

La gestión de la cartera morosa se relaciona de manera directa y significativa con la liquidez de Progreso 2019-2022 y así también se interpreta en el coeficiente de correlación (Anexo 09).

Tabla 15

Correlaciones entre gestión de la cartera morosa (agrupada) y la liquidez (agrupada)

Rho de Spearman		Gestión de la cartera morosa (agrupada)	Liquidez (agrupada)
Cartera morosa (agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,909
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	14	14
Gestión de liquidez (agrupada)	Coefficiente de correlación	,909	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	14	14

En la tabla 15, se muestra el resultado de la relación entre la gestión de la cartera morosa y la liquidez, determinándose un coeficiente de correlación Rho de Spearman con un valor ($r=0.909$), lo que evidencia una relación directa y fuerte entre las variables. Lo que indica que una buena liquidez (resultados financieros) está asociado a una buena gestión de la cartera, es decir si se tiende a mejorar la gestión de la cartera morosa mejorarán los resultados financieros.

Tabla 16*Correlaciones entre gestión del cliente (agrupada) y la liquidez (agrupada)*

		Gestión del cliente (agrupada)	Liquidez (agrupada)
Gestión del cliente (agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,882
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	14	14
Gestión de liquidez (agrupada)	Coefficiente de correlación	,882	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	14	14

En la tabla 16, se muestra el resultado de la correlación entre la gestión del cliente y la liquidez, con un coeficiente de correlación Rho de Sperman que mostró un valor ($r= 0.882$), indicando una correlación directa y alta entre la gestión del cliente y la liquidez. En otras palabras, una buena gestión de liquidez (resultados financieros) está asociado a una buena gestión de clientes, es decir si se tiende a mejorar la gestión de los clientes mejorarán los resultados financieros.

Tabla 17*Correlaciones entre políticas de crédito (agrupada) y la liquidez (agrupada)*

		Políticas de crédito (agrupada)	Liquidez (agrupada)
Políticas de crédito (agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,909
	Sig. (bilateral)	-	,000
	N	14	14
Gestión de liquidez (agrupada)	Coefficiente de correlación	,909**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	-
	N	14	14

En la tabla 17, se muestra el resultado de la relación entre las políticas del crédito y la liquidez, con un coeficiente de correlación Rho de Sperman mostró un valor ($r= 0.909$) indicando una alta correlación directa y alta entre la política de crédito y la liquidez. En otras

palabras, una buena gestión de liquidez (resultados financieros) está asociado a unas buenas políticas del crédito, es decir si se tiende a mejorar las políticas del crédito y mejorarán los resultados financieros.

Tabla 18

Correlaciones entre políticas de cobro (agrupada) y la liquidez (agrupada)

		Políticas de cobro (agrupada)	Liquidez (agrupada)
Políticas de cobro (agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,920
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	14	14
Gestión de liquidez (agrupada)	Coefficiente de correlación	,920**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	14	14

En la tabla 18, se muestra el resultado de la correlación entre las políticas de cobro y la liquidez, con un coeficiente de correlación Rho de Sperman mostró un valor ($r= 0.920$), indicando una correlación directa y alta entre la política de cobro y la liquidez. En otras palabras, una buena gestión de liquidez (resultados financieros) está asociado a unas políticas de cobro, es decir si se tiende a mejorar las políticas de cobro mejorarán los resultados financieros.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

PROGRAMA DE GESTIÓN DE RECURSOS SOCIALES – PROGRESO

PLAN DE ACCIÓN PARA LA GESTIÓN DE LA CARTERA MOROSA

Objetivo General

Optimizar la gestión de la cartera morosa mediante el fortalecimiento de procesos internos y externos relacionados con la aprobación de créditos, el análisis del perfil del cliente, la implementación de incentivos por pago oportuno y el desarrollo de estrategias de cobranza diferenciadas.

Contexto

Los resultados de la investigación evidenciaron deficiencias en la gestión del crédito y la recuperación de cartera de progreso. Entre los aspectos críticos se identificaron debilidades internas como falta de políticas de crédito y de cobro adecuados, la subjetividad en la evaluación de créditos, la falta de análisis financiero y deficiencias en el control de liquidez. Externamente y en el cumplimiento de los requisitos crediticios por parte de los clientes.

Beneficiarios

Directos

Clientes actuales y potenciales del Programa.

Indirectos

Personal de las áreas de Administración, Créditos y Cobranzas, de Progreso en su conjunto.

Estructura del Plan de Acción por Etapas

Etapas 1- DIAGNÓSTICO. Determinación de las fortalezas, debilidades de cada una de las áreas correspondientes a la institución, internas y externas en lo que se refiere a créditos.

Resultados:

Aspectos internos: Según los resultados del estudio se identificaron debilidades en aspectos internos tales como: Análisis del riesgo financiero de los clientes, clasificación de los créditos, criterios subjetivos en las condiciones del crédito, planes de contingencia para incobrables, plazos de cobro, y control de cartera morosa y liquidez.

Aspectos externos: Según los resultados del estudio los aspectos externos a tener en cuenta son la gestión de cobranzas en aspectos relacionados con la fiscalización y retroalimentación de cobranzas y el cumplimiento de estándares de créditos en los clientes.

Meta. Se debe desarrollar un plan de acción para abordar las debilidades identificadas en los aspectos internos y externos, ya que estos influyen directamente en la estabilidad financiera y operativa de la organización.

En cuanto a los aspectos internos, es necesario fortalecer el análisis del riesgo financiero para mejorar la toma de decisiones en la concesión de créditos, establecer criterios objetivos para la clasificación de los créditos, y reducir la influencia de juicios subjetivos en la evaluación de condiciones crediticias. Además, se deben diseñar planes de contingencia para incobrables, optimizar los plazos de cobro, y mejorar el control de cartera morosa y liquidez, lo que contribuirá a una gestión financiera más eficiente y predecible.

Respecto a los aspectos externos, se requiere una mejora en la gestión de cobranzas, asegurando procesos de fiscalización y retroalimentación más efectivos para prevenir riesgos y

minimizar pérdidas. También es clave garantizar que los clientes cumplan con los estándares de crédito, lo que permitirá reducir la exposición a impagos y mejorar la estabilidad del portafolio crediticio.

En conjunto, estas acciones fortalecerán la solidez de la liquidez de la organización, optimizando la gestión del crédito y reduciendo riesgos asociados a la cartera incluyéndose en las actividades del plan de acción.

Tabla de actividades

Actividades	Mecanismo de seguimiento	Posibles problemas	Soluciones
Análisis de los aspectos internos	Control interno y monitoreo, gestión del ciclo de vida del crédito, auditorías internas y sistemas de alertas.	Deficiencias en la evaluación del riesgo crediticio, procesos manuales o poco eficientes, falta de seguimiento post-desembolso y falta de alineación entre áreas.	Fortalecimiento de políticas de crédito, capacitación continua del personal, inversión en tecnología y mejora en la coordinación entre áreas.
Análisis de los aspectos externos	Calificación de Riesgo, monitoreo Post-Colocación y reportes Externos	Aumento de la Morosidad, falta de Información Actualizada y desajuste entre oferta crediticia y realidad económica	Diversificación y segmentación de clientes, uso de tecnología para , educación financiera y alianzas estratégicas
Identificación de las fortalezas y debilidades	Procesos estructurados, uso de tecnología, indicadores de seguimiento, evaluación incompleta del riesgo, seguimiento insuficiente y procesos manuales	Evaluación inadecuada del riesgo, falta de monitoreo post-crédito y morosidad en aumento	Implementar modelos de scoring automatizados y actualizar políticas de crédito, establecer mecanismos de seguimiento continuo con alertas automáticas y aplicar estrategias diferenciadas de cobranza preventiva y correctiva.
Plan de mejora	Control dela mora, evaluación crediticia y seguimiento post-crédito.	Incremento repentino de mora, créditos mal evaluados y falta de seguimiento post-crédito.	Activar alertas de riesgo y reforzar cobranza preventiva, revisar semanalmente los criterios de scoring y establecer agenda mensual de revisión de cartera
Entrega de diagnóstico	El control del riesgo crediticio, mejorar la recuperación de cartera y garantizar la sostenibilidad financiera.	La No aprobación	Identificar, conocer y seguir procedimientos de las estrategias.

Responsable. Área de Administración.

Etapas 2- REDISEÑO DE FILTROS. Perfil de procedimiento para la aprobación de créditos.

Objetivo. Definir el perfil de cada cliente, de acuerdo con su actividad económica o fuente de ingresos, nivel educativo, la inclusión de clientes, teniendo en cuenta que cuentan con clientes hasta de C; D y E.

Meta

Verificar, suministrar y asesorar detalladamente.

Tabla de actividades

Actividades	Mecanismo de seguimiento	Posibles problemas	Soluciones
Revisión de experiencias, de perfiles y necesidades de los clientes.	Encuestas, entrevistas para medir el nivel de satisfacción o insatisfacción.	Falta de claridad de acuerdo con los diferentes sectores productivos, comerciales entre otros y sobre perfiles.	Trabajar con gremios y/o asociaciones.
Identificar, conocer y seguir procedimientos de las estrategias. Implementar líneas de comunicación amigables y de concientización de pago - no Amenazantes, ni acosadoras.	Evaluación.	Pérdida del crédito por hacer mala inversión de este.	Identificar perfil del cliente.
Verificar el plazo del crédito corto o largo plazo.	Capacitación de motivación.	Falta de asesoramiento y capacitación en la creación de empresa.	Abrir líneas de crédito para reportados con pagos semanales.
Determinar para que necesita el crédito: inversión, pago, estudio.	Formatos de verificación de perfiles.	Falta de interés.	Continúa comunicación con los clientes vía telefónica, correo, personalizada.
Ejecutar capacitaciones cortas pero didácticas sobre la importancia de ir reuniendo el valor a la cuota correspondiente a su crédito de acuerdo con su economía.	Asesoramiento del crédito si es a corto o largo plazo.	No tener claras las necesidades.	Capacitación.

Responsable. Área de Créditos

Etapas 3- INCENTIVOS POR PAGO OPORTUNO. Ofrecer descuentos, beneficios por el pago oportuno de créditos.

Objetivo

Otorgar diferentes descuentos para los clientes que realicen pagos de sus créditos oportunamente, o con anticipación y beneficios para quienes vayan con sus cuotas al día.

Meta

Brindar, fomentar y promocionar los descuentos o beneficios que puede tener el cliente al momento de adquirir un crédito y realizar pagos oportunos.

Tabla de actividades

Actividades	Mecanismo de seguimiento	Posibles problemas	Soluciones
Realizar convenios con empresas de servicios públicos: agua, luz, etc, recreativas, agricultores, restaurantes – comidas, y emprendedores. Quienes muchas veces son clientes de la misma institución financiera con eso todos obtendrían beneficios.	Informe actualizado sobre descuentos y beneficios de acuerdo con el crédito suministrado.	Resistencia al cambio.	Convenios realizados con empresas.
	Capacitación a los empleados de la institución en atención al cliente.	No tener el conocimiento.	Motivación y compromisos.
	Encuesta de calificación de satisfacción.	Problemas con interventoría.	Trabajo con todos los sectores productivos y/o comerciales.
	Listado de clientes con mejor calificación de pago.	Demoras en revisión.	Consulta de expertos, buen proceso de selección.

Responsable. Área de Administración.

Etapas 4- ESTRATEGIAS DE COBRANZA. Según el tipo de deudor.

Objetivo

Determinar el tipo de deudor de acuerdo al monto de su crédito, plazo de pago, historial de los pagos, tiempo de mora, actividad económica que desarrolla o trabajo.

Meta

Implementar estrategias de cobranza en lo que se refiere al tiempo de mora, sus necesidades, problemas o inconvenientes presentados.

Tabla de actividades

Actividades	Mecanismo de seguimiento	Posibles problemas	Soluciones
Clasificar los clientes en mora por tiempo, actividad económica, necesidades y/o inconvenientes.	Seguimiento constante a deudores.	El estar en mora por alguna de estas situaciones: por enfermedad, accidente, desempleo, no pago de sueldos a tiempo, robo.	Identificar el porqué de la mora en el crédito.
Realizar llamadas o enviar mensajes informativos del estado de su deuda.	Listado de deudores de acuerdo con inconvenientes.	Canales de atención personalizada para llegar a un acuerdo de pago o solución	Conciencia de pago.
Suministrar soluciones.	Informar sobre su nivel de endeudamiento.	Demoras en revisión.	Canales de comunicación con asesoramiento y acompañamiento continuo de cómo va con su crédito.
Proponer ofertas.	Brindar posibles soluciones.	Demoras en Pago.	Implementación de acuerdos.
Incrementar canales de pago.	Proponer beneficios.		Automatizar canales de pago para dar más facilidades a los clientes.

Responsable. Área de Gerencia, Créditos y Cobranzas.

Cronograma General Estimado

Etapas	Duración	Periodo sugerido
Diagnóstico	10-15 días	Semana 1-2
Rediseño de filtros	20-30 días	Semana 3-6
Incentivos por pago oportuno	Continuo	Desde semana 3
Estrategias de cobranza	Continuo	Desde semana 3

Recursos generales

Humanos: Personal técnico y administrativo capacitado.

Materiales: Formatos, bases de datos, manuales.

Tecnológicos: Sistemas de información, telefonía.

Presupuesto estimado

Etapas	Rubro	Detalle	Monto Estimado S/.
Etapas 1: Diagnóstico	Recursos Humanos	Consultores internos, reuniones de diagnóstico	2.900,00
	Materiales	Formatos, documentos, papelería	500,00
	Tecnología	Uso de herramientas de análisis y bases de datos	700,00
Subtotal Etapas 1			4.100,00
Etapas 2: Rediseño de filtros y perfiles	Capacitación	Cursos breves para asesores de crédito	2.000,00
	Recursos Humanos	Tiempo del personal en revisión y diseño	2.500,00
	Materiales	Guías, instructivos, folletería para clientes	900,00
Subtotal Etapas 2			5.400,00

Etapas	Rubro	Detalle	Monto Estimado S/.
Etapas 3: Incentivos y beneficios por pago oportuno	Convenios	Gestión y firma con aliados estratégicos	700,00
	Publicidad y promoción	Material de difusión (impresos, digitales)	1.500,00
	Personal	Asistencia y seguimiento a clientes	2.000,00
Subtotal Etapas 3			4.200,00
Etapas 4: Estrategias de cobranza según tipo de deudor	Capacitación	Atención personalizada y técnicas de cobranza	2.000,00
	Recursos Humanos	Asesores, seguimiento personalizado	2.500,00
Subtotal Etapas 4			4.500,00
TOTAL			18.200,00

CONCLUSIONES

1. Existe una correlación positiva entre la gestión de la cartera morosa y la liquidez, de acuerdo a la comprobación por la escala de valoración del coeficiente de correlación Rho de Spearman donde nos da un valor ($r= 0.909$), lo que significa que se mantiene directa una relación y fuerte entre las variables.

Se evidencia que hay una buena gestión de la cartera morosa con un 64.3%, regular gestión 28.6% y mala gestión 7.10%, la morosidad genera y resulta ser un daño; falta de confianza en el sistema financiero y retiro de algunos mercados, incumplimiento de las obligaciones de pago asumidas, ya que es posible que no hayan hecho una correcta evaluación crediticia o también se debe a diferentes factores externos: negocio quebró, perdió trabajo, salud, fallecimiento de algún familiar y otros.

Se observa que hay buena gestión de liquidez con 57.1%, 14.3% gestión regular, 28.6 mal gestión de liquidez. La gestión de liquidez referida a las tareas del gerente financiero de las financieras administra los asuntos financieros de todo tipo de las organizaciones privadas con fines de lucro debiendo realizar un plan financiero o presupuesto, el otorgamiento de crédito a clientes, la evaluación de gastos mayores propuestos, recaudación de dinero para financiar las operaciones de la empresa.

2. El resultado de la correlación entre la gestión del cliente y la liquidez, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman que mostró un valor ($r= 0.882$), indicando una correlación directa y alta entre la gestión del cliente y la liquidez. lo cual depende en gran medida del flujo de caja, es decir, del dinero efectivamente disponible, y por otro lado la empresa implementa una gestión eficiente del cliente incluye seguimiento proactivo de cuentas por

cobrar, análisis del riesgo crediticio incrementando la probabilidad de cobro en tiempo y forma.

3. El resultado de la relación entre las políticas del crédito y la liquidez, con un coeficiente de correlación Rho de Sperman mostró un valor ($r= 0.909$) indicando una alta correlación directa y alta entre la política de crédito y la liquidez. Una política de crédito bien estructurada garantiza que los recursos otorgados a crédito sean recuperados en tiempos óptimos, reduciendo la morosidad, mejorando la rotación de cuentas por cobrar y, por tanto, fortaleciendo la liquidez de la empresa.
4. El resultado de la correlación entre las políticas de cobro y la liquidez, con un coeficiente de correlación Rho de Sperman mostró un valor ($r= 0.920$), indicando una correlación directa y alta entre la política de cobro y la liquidez. Una política de cobro efectiva permite recuperar rápidamente los ingresos generados por ventas a crédito, reduce el riesgo de morosidad y mejora la disponibilidad de efectivo, factores que inciden directamente en el fortalecimiento de la liquidez empresarial.
5. La presente investigación permitió identificar debilidades significativas en la gestión de la cartera morosa en el programa de gestión de recursos sociales – PROGRESO, especialmente en lo relacionado con procesos internos y externos relacionados con la aprobación de créditos, el análisis del perfil del cliente, la implementación de incentivos por pago oportuno. En respuesta a esta problemática, se elaboró un plan de acción para la gestión de la cartera morosa basado en un plan de actividades con identificación de responsables y metas.

RECOMENDACIONES

En concordancia con el plan de acción se recomienda a la alta dirección, abordar las debilidades identificadas en los aspectos internos y externos, realizando lo siguiente:

- 1) Fortalecer el análisis del riesgo financiero para anticipar posibles incumplimientos y minimizar la exposición a pérdidas, permitiendo una gestión más efectiva de la cartera de créditos y una mayor estabilidad financiera. Para esto el administrador deberá enfocarse en prevenir la morosidad, identificar clientes riesgosos y establecer políticas de crédito efectivas.
- 2) Establecer criterios objetivos para la clasificación de los créditos para garantizar una asignación precisa del riesgo, evitando errores en la evaluación y asegurando que los clientes sean categorizados correctamente según su capacidad de pago. En este caso la gerencia conocer los estos objetivos es clave para garantizar que el proceso sea justo, consistente y eficaz, sin depender únicamente de la intuición o la presión comercial.
- 3) Reducir la influencia de juicios subjetivos en la evaluación de condiciones crediticias para mejorar la transparencia y equidad en la concesión de créditos, disminuyendo el impacto de factores personales en la toma de decisiones y reduciendo el riesgo de sobreendeudamiento o incumplimiento. La jefatura de créditos tiene que conocer estos temas ya que es es fundamental para garantizar una cobranza profesional, justa y predecible. Esto evita favoritismos, decisiones impulsivas o inconsistentes y mejora el control del riesgo financiero.
- 4) Diseñar planes de contingencia para incobrables para mitigar el impacto de la morosidad en la estabilidad financiera, estableciendo estrategias de recuperación y alternativas que permitan minimizar pérdidas sin comprometer la rentabilidad de la institución. En lo cual

la gerencia debe tener estos planes porque es esencial para proteger la liquidez, minimizar pérdidas y mantener una buena salud financiera. Una “buena cobranza” no solo busca recuperar, sino también anticipar el peor escenario y actuar estratégicamente frente a los impagos inevitables.

- 5) Optimizar los plazos de cobro para acelerar la recuperación de capital y reducir el riesgo de acumulación de cartera morosa, mejorando así el flujo de caja y la capacidad operativa de la empresa. En este punto la administración debe tomar una de las acciones más efectivas para mejorar el flujo de caja y reducir el riesgo de incobrables. En el contexto de una buena cobranza, no se trata solo de acortar los plazos, sino de ajustarlos inteligentemente según el tipo de cliente, producto y nivel de riesgo.
- 6) Mejorar el control de la cartera morosa y liquidez para garantizar la sostenibilidad financiera a largo plazo, identificando con anticipación cuentas en riesgo y aplicando estrategias efectivas de cobranza para reducir la morosidad. Gerencia debe saber que son dos pilares fundamentales para lograr una buena cobranza. Si lo hacen bien, no solo recuperarán más rápido el dinero, sino que también mantendrán el flujo de caja sano y prevenir problemas financieros a futuro.
- 7) Garantizar que los clientes cumplan con los estándares de crédito para minimizar el riesgo de impago y mejorar la calidad de la cartera crediticia, asegurando que solo aquellos con la capacidad de pago adecuada accedan a financiamiento. La jefatura de créditos es clave para una buena cobranza porque previene la morosidad desde el inicio. Esto significa tener reglas claras, procesos bien definidos y control riguroso en la evaluación, asignación y seguimiento del crédito.

REFERENCIAS

- Baena, D. (2014). *Análisis financiero: enfoque y proyecciones*. Ecoe.
- Bondone, C. (2012). *Teoría de la Moneda (Crisis de las teorías monetarias-financieras)*, Autor.
- Brachfield, J. (2017), *Guía práctica para el recobro de deudas*. Fundación Confemetal.
- Bravo Montenegro, A. J., (2022). *Desarrolla la investigación sobre las estrategias de cobranza para mejorar la recuperación de cartera morosa en La ONG Crecer Mype Perú, Jaén 2020*. [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán. Repositorio Institucional USS. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/9726>]
- Bustios Terres, J. y Chacón Valer, M., (2018). *El impacto de la gestión del área de créditos y cobranzas en la rentabilidad de una empresa del sector de combustibles en Lima. Caso GLG Inversiones. Lima, 2018*. [Tesis de grado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Institucional UPCA. <http://hdl.handle.net/10757/624987>
- Córdoba, M. (2014). *Análisis financiero*. Ecoe.
- Córdoba, M. (2012). *Gestión Financiera*, Editorial Ecoe,
- Coronel Hoyos, M. A., (2019). *Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle, Quito 2019*, [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio Institucional UASB. <http://hdl.handle.net/10644/6642>
- Chávez, (2001) *Introducción a la investigación Educativa*. (3ra ed.) Editora La Columna.
- Díaz, M. (2010). *Una nueva visión del análisis contable desde la perspectiva de la empresa*. San Juan de Azanalfarache ed.

- Díaz, M., (2012). Inmovilizado: el punto de partida de la liquidez, *Revista Universo Contábil*, 8(2), 134–145. <https://doi.org/10.4270/ruc.20128>.
- Fajardo, M., y Soto, C. (2018) *Gestión Financiera Empresarial*, Utmach,
- Freedman, D. (2007). *Statistics*. W. W. Norton
- García, V. (2014). *Introducción a las Finanzas*. Patria.
- García, V. (2015). *Análisis financiero: un enfoque integral*. Patria.
- González, J. y Gomes, R. (2014). *Morosidad; Un acuciante problema financiero de nuestros días*. Unizar.
- Guerra Palma, E. L., (2020). *Control de la cartera morosa y su incidencia en la liquidez de la financiera efectiva S.A. Distrito de Tarapoto, Provincia de San Martín, departamento de San Martín, periodo 2018*. [Tesis de grado, Universidad Científica del Perú. Tarapoto-Perú].
 Repositorio Institucional
 UCP. <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/1434>
- Hernández, A. (2014). *Economía, Digital*. Unid.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill Education
- Lara, A. (2012). *Toma el control de tu negocio*. Colección Acción Empresarial de LIC.
- Lawrence, G. y Chad, Z. (2012). *Principios de Administración Financiera*. Pearson Educación.
- Lavalle, A. (2014). *Análisis financiero*. UNID.
- López, C. (2013). *Modelo predictivo de riesgo de morosidad para créditos bancarios usando datos simulados*. Epistemos.

- López Zeledón, T. C., (2016). *Estrategias para la recuperación de la cartera morosa de Enacal Matagalpa del Período 2017 – 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. Repositorio Institucional UNAN.
<http://repositorio.unan.edu.ni/7536/>
- Martínez Lizana, C. L., Zegarra Fernández M. S. y Odar Yabar, L. C. (2019). *La Gestión de Cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa Corporación Bolsipol SAC - 2018*. [Tesis de Grado, Universidad tecnológica del Perú]. Repositorio Institucional UTP. <https://hdl.handle.net/20.500.12867/3766>
- Mendoza Burga, G. D., (2019). Los factores de gestión de riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de mi banco – Agencia Atahualpa durante el período 2012 – 2016. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio Institucional UNC.
<http://hdl.handle.net/20.500.14074/3940>
- Pampillón, F., De La Cuesta, M. & Ruza y Paz, C., (2012). *Introducción al Sistema Financiero*. UNED
- Pampillón, F., De la Cuesta, M., & Ruza y Paz - Curbera, C. (2017). *Sistema financiero en perspectiva*. UNED.
- Pérez, J. L. (2019). *Métodos de investigación cuantitativa*. Editorial Académica
- Sánchez, M. (2014). *Administración I. Patria*.
- Santisteban, E., Fuentes, V., Leyva, E., Lozada, D. & Cantero, H. (2011). Análisis de la Rentabilidad Económica. Tecnología propuesta para incrementar la Eficiencia Empresarial. *Contribuciones a la Economía*. <https://www.eumed.net/ce/2009a/zfcn.htm>

Solís Cedeño, V. J. y Hidalgo Angulo, H. M., (2018). La gestión administrativa y su incidencia en la sostenibilidad financiera de las pymes formales del sector manufacturero de la provincia de Manabí – República de Ecuador. *ECA Sinergia*, 10 (1), 59-69.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6819762>

Tamay Cieza, V., (2022). *El riesgo crediticio y su relación con la cartera de morosidad de la Coopac Todos los Santos de Chota, periodo 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional De Cajamarca]. Repositorio Institucional UNC.

<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/5047/Tesis%20Vilmer%20Tamay.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Triola, M. (2008). *Estadística*. Pearson Educación

Ulloa Zuñiga, G. F., (2020). *Análisis del nivel de morosidad de la cartera que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan*. [Tesis de grado, Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca]. Repositorio Institucional UPS.

<https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/19427>

Wicijowski, C. y Rodríguez, L. (2008). *Prevención y cura de la morosidad (análisis y evolución futura de la morosidad en España)*. School of Management.

APÉNDICES

Apéndice A

Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN DE LA CARTERA MOROSA Y LIQUIDEZ

Marque la respuesta de acuerdo a su nivel de percepción, apreciación o forma de pensar, para lo cual tiene 5 opciones categorizadas tal como se presenta:

Ítem	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Escala	1	2	3	4	5

Gestión de la cartera morosa						
Dimensión: Gestión del cliente						
Indicador: Registro del cliente		1	2	3	4	5
1	¿Considera que el proceso de registro del clienteantes de otorgarle un crédito es el adecuado?					
2	¿Se comprueba la información que brinda el cliente al momento de su registro, asegurando la idoneidaddel mismo?					
Indicador: Capacidad y capital de pago						
3	¿Antes de emitir un crédito, se realiza la evaluaciónde la capacidad de pago del cliente?					
4	¿La organización realiza un análisis minucioso sobre el riesgo financiero que tiene un cliente?					
	Dimensión: Políticas de crédito					
Indicador: Estándares de crédito		1	2	3	4	5
5	¿Los pasos que se realiza para determinar las condiciones del crédito otorgado se encuentran debidamente estandarizados?					

6	¿La organización cuenta con un método para determinar los periodos de pago más adecuados para el cliente?					
Indicador: Clasificación de crédito		1	2	3	4	5
7	¿La organización establece los criterios adecuados para conceder una modalidad de crédito por necesidad del cliente?					
8	¿La organización tiene un proceso definido para determinar la clasificación del crédito?					
Indicador: Término de crédito						
9	¿La organización antes de otorgar un crédito da a conocer de manera detallada los términos del mismo?					
10	¿La organización también toma en cuenta criterios subjetivos para establecer algunas condiciones en el crédito otorgado?					
Dimensión: Políticas de cobro						
Indicador: Estimación de cuentas incobrables						
11	¿La organización cuenta con estrategias sólidas para evitar las cuentas incobrables?					
12	¿La organización cuenta con planes de contingencia para liquidar las cuentas incobrables?					
Indicador: Plazos de cobro						
13	¿La organización controla que se sigan todos los pasos debidamente establecidos para el aseguramiento del pago del crédito dentro de los plazos establecidos?					

14	¿Existen estrategias sólidas para el control de la cartera morosa?					
Indicador: Actividad de cobranza						
15	¿La organización cuenta con protocolos detallados de cobranza?					
16	¿Todas las actividades de cobranzas son fiscalizadas y retroalimentadas recurrentemente?					
Liquidez						
Dimensión: Capital de Trabajo						
Percepción de la liquidez		1	2	3	4	5
17	¿La organización convierte sus activos en efectivo rápidamente sin incurrir en pérdidas significativas?					
18	¿Considera que la organización convierte sus activos en efectivo de manera eficiente en comparación con otras organizaciones del mismo sector?					
19	¿Se siente usted confiado en la habilidad de la organización para gestionar su liquidez y convertir sus activos en efectivo según sus necesidades?					
Dimensión: Razón Circulante						
Percepción de la razón circulante		2	3	4	5	

20	¿Considera que la organización tiene capacidad para cubrir sus obligaciones inmediatas utilizando sus activos en efectivo, cuentas por cobrar, entre otros?					
21	¿Considera que la organización administra favorablemente sus activos en efectivo, cuentas por cobrar, entre otros, para satisfacer sus obligaciones inmediatas?					
22	¿Considera que la organización tiene la habilidad para responder a situaciones de emergencia financiera y cumplir con sus obligaciones a corto plazo?					
Dimensión: Prueba Ácida						
Percepción de la prueba ácida						
23	¿Considera que la organización utiliza efectivamente sus activos en efectivo, equivalente de efectivo, cuentas por cobrar, entre otros, para cubrir sus obligaciones inmediatas?					
24	¿Se siente usted seguro sobre la capacidad de la organización para enfrentar situaciones financieras adversas a corto plazo utilizando solo sus activos en efectivo, equivalente de efectivo, cuentas por cobrar y entre otros?					
25	¿Considera que la organización es la eficaz responder a necesidades financieras urgentes utilizando solo sus activos en efectivo, equivalente de efectivo, cuentas por cobrar y entre otros?					

Muchas gracias por su participación

Apéndice B

Confiabilidad de instrumento de recolección de datos

Alfa de Cronbach

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

Donde:

- K = Número de ítems en la escala.
- S^2_i = Varianza del ítem i.
- S^2_t = Varianza de las puntuaciones observadas de los individuos.
- α = Alfa de cronbach

$$\begin{aligned} K &= 14 \\ S^2_i &= 4.432 \\ S^2_t &= 18.48 \end{aligned}$$

$$\alpha = 0.82$$

El cociente alfa de Cronbach que es superior a cero 80 por lo tanto el instrumento tuvo una buena confiabilidad o validez interna para ser aplicado en la investigación.

Apéndice C
Baremos de índices sintéticos

Variable / Dimensión	Mala	Regular	Buena
Cartera morosa	de 16 a 37	de 38 a 59	de 60 a 80
Gestión del cliente	de 4 a 9	de 10 a 15	de 16 a 20
Políticas de crédito	de 6 a 14	de 15 a 22	de 23 a 30
Políticas de cobro	de 6 a 14	de 15 a 22	de 23 a 30
Liquidez	de 9 a 21	de 22 a 33	de 34 a 45
Capital de trabajo	de 3 a 7	de 8 a 11	de 12 a 15
Razón circulante	de 3 a 7	de 8 a 11	de 12 a 15
Prueba ácida	de 3 a 7	de 8 a 11	de 12 a 15

Este apéndice consiste en base al puntaje mínimo y máximo del instrumento que contó con el número de reactivos en escala politómica 1 y 5.

Apéndice D

Ficha de recolección de datos

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MONTOS				RATIOS			
			2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022
Cartera morosa	Morosidad	Cartera en mora								
		Cartera activa								
Liquidez	Capital de trabajo neto	Activo Circulante – Pasivo de corto plazo								
	Razón circulante	Activo Circulante / Pasivo de corto plazo								
	Prueba ácida	(Activo Circulante- inventarios) / Pasivo de corto plazo								

ANEXOS

ANEXO 1
Programa de Gestión de Recursos Sociales Progreso
Estado de situación financiera

De Al 31 de diciembre de 2019 y de 2018 (Expresado en
soles)

(Notas 1, 2 y 3)

	Notas	2019	2018		Notas	2019	2018
Activo				Pasivo y patrimonio institucional			
Activo corriente				Pasivo corriente			
Efectivo y equivalente de efectivo	4	852,156	705,471	Cuentas por pagar comerciales		38,202	30,007
Créditos por cobrar, neto	5	1,795,319	1,887,806	Otras cuentas por pagar	8	64,954	53,732
Otras cuentas por cobrar	6	3,035	3,564				
				Total pasivo corriente		103,156	83,739
Total activo corriente		2,650,510	2,596,841				
				Total pasivo		103,156	83,739

ANEXO 2

Programa de Gestión de Recursos Sociales Progreso

Estado de resultados y otros resultados integrales

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2019 y de 2018 (Expresado en soles)

(Notas 1, 2 y 3)

Ingresos financieros:

Intereses sobre préstamos otorgados	10	820,271	779,280
Intereses moratorios sobre préstamos otorgados	11	82,264	91,123
Otros ingresos financieros		9,423	11,640

Total ingresos financieros		911,958	882,043
----------------------------	--	---------	---------

Gastos financieros:

Gastos bancarios		(13,584)	(15,037)
Pérdida por diferencia de cambio		(31)	(151)
Otros gastos financieros		(5)	(1)

Total gastos financieros		(13,620)	(15,189)
--------------------------	--	----------	----------

Margen financiero bruto

		898,338	866,854
--	--	---------	---------

Provisión para cuentas de cobranza dudosa	5 (d)	(264,370)	(345,233)
---	-------	-----------	-----------

Margen financiero neto

		633,968	521,621
--	--	---------	---------

Gastos de operación:

Gastos de personal	12	(563,822)	(595,757)
Servicios prestados por terceros	13	(131,650)	(139,024)
Tributos		(1,347)	(1,227)
Cargas diversas de gestión	14	(28,155)	(35,513)

Total gastos de operación		<u>(724,974)</u>	<u>(771,521)</u>
Margen operacional		<u>(91,006)</u>	<u>(249,900)</u>
Provisión:			
Depreciación de mobiliario, equipos y vehículo	7	(11,456)	(10,786)
Amortización de intangibles		(1,720)	(1,374)
Resultado de operación		<u>(104,182)</u>	<u>(262,060)</u>
Otros ingresos	15	123,419	123,347
Resultado del año		<u>19,237</u>	<u>(138,713)</u>
Otros resultados integrales		0	0
Resultado neto del año		<u>19,237</u>	<u>(138,713)</u>
		<u></u>	<u></u>

ANEXO 3

Programa de Gestión de Recursos Sociales Progreso

Estado de situación financiera

Al 31 de diciembre de 2020 y de 2019

(Expresado en soles)

(Notas 1, 2 y 3)

Activo	Notas	2020	2019	Pasivo y patrimonio institucional	Notas	2020	2019
Activo corriente				Pasivo corriente			
Efectivo y equivalente de efectivo	4	823,296	852,156	Cuentas por pagar comerciales		37,792	38,202
Créditos por cobrar, neto	5	1,618,022	1,771,483	Otras cuentas por pagar	9	42,120	64,954
Otras cuentas por cobrar	6	37,657	26,871	Pasivo por arrendamiento	7	35,990	0
Total activo corriente		<u>2,478,975</u>	<u>2,650,510</u>	Total pasivo corriente		<u>115,902</u>	<u>103,156</u>
				Pasivo no corriente			
				Pasivo por arrendamiento	7	40,311	0
Activo no corriente				Total pasivo no corriente		<u>40,311</u>	<u>0</u>
Otras cuentas por cobrar	6	3,121	12,797				

Activos por derecho de uso, neto	7	72,292	0			
Mobiliario, equipos y vehículo, neto	8	12,147	11,538	Total pasivo	<u>156,213</u>	<u>103,156</u>
Intangibles, neto		361	1,175			
				Patrimonio institucional	10	
		<u>87,921</u>	<u>25,510</u>			
Total activo no corriente				Capital adicional	1,132,146	1,132,146
				Otras reservas	162	162
				Resultados acumulados	1,278,375	1,440,556
				Total patrimonio institucional	<u>2,410,683</u>	<u>2,572,864</u>
Total activo		<u>2,566,896</u>	<u>2,676,020</u>	Total pasivo y patrimonio institucional	<u>2,566,896</u>	<u>2,676,020</u>

ANEXO 4

Programa de Gestión de Recursos Sociales Progreso

Estado de resultados y otros resultados integrales

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2020 y de 2019 (Expresado en soles)

(Notas 1, 2 y 3)

	Notas	2020	2019
Ingresos financieros:			
Intereses sobre préstamos otorgados	11	589,444	820,271
Intereses moratorios sobre préstamos otorgados	12	31,049	82,264
Otros ingresos financieros		13,330	9,423
Total ingresos financieros		<u>633,823</u>	<u>911,958</u>
Gastos financieros:			
Gastos bancarios		(4,210)	(13,584)
Gastos financieros de activos por derecho en uso		(10,704)	0
Pérdida por diferencia de cambio		0	(31)
Otros gastos financieros		(12)	(5)
Total gastos financieros		<u>(14,926)</u>	<u>(13,620)</u>
Margen financiero bruto		<u>618,897</u>	<u>898,338</u>
Provisión para cuentas de cobranza dudosa	5 (d)	(249,147)	(264,118)
Margen financiero neto		<u>369,750</u>	<u>634,220</u>
Gastos de operación:			
Gastos de personal	13	(536,614)	(563,822)
Servicios prestados por terceros	14	(38,981)	(131,650)
Tributos		(1,327)	(1,347)

Cargas diversas de gestión	15	(23,807)	(28,155)
Provisión de cobranza dudosa	6 (a)	(246)	(252)
Total gastos de operación		<u>(600,975)</u>	<u>(725,226)</u>
Margen operacional		<u>(231,225)</u>	<u>(91,006)</u>
Provisión:			
Depreciación de mobiliario, equipos y vehículo	8	(8,733)	(11,456)
Depreciación de activos por derecho en uso	7	(36,146)	0
Amortización de intangibles		(814)	(1,720)
Resultado de operación		<u>(276,918)</u>	<u>(104,182)</u>
Otros ingresos	16	114,737	123,419
Resultado del año		<u>(162,181)</u>	<u>19,237</u>
Otros resultados integrales		0	0
Resultado neto del año		<u>(162,181)</u>	<u>19,237</u>
		<u></u>	<u></u>

ANEXO 5

Programa de Gestión de Recursos Sociales Progreso

Estado de situación financiera

Al 31 de diciembre de 2021 y de 2020

(Expresado en soles)

(Notas 1, 2 y 3)

Activo	Notas	2021	2020	Pasivo y patrimonio institucional	Notas	2021	2020
Activo corriente				Pasivo corriente			
Efectivo y equivalente de efectivo	4	233,922	612,691	Cuentas por pagar comerciales	10	50,213	37,792
Inversiones en depósitos bancarios	5	214,418	210,605	Otras cuentas por pagar	11	49,953	42,120
Créditos por cobrar, neto	6	2,362,121	1,618,022	Pasivo por arrendamiento	8	28,692	35,990
Otras cuentas por cobrar	7	23,040	37,657				
				Total pasivo corriente		128,858	115,902
Total activo corriente		2,833,501	2,478,975				
				Pasivo no corriente			
				Pasivo por arrendamiento	8	108,438	40,311
Activo no corriente							

Otras cuentas por cobrar	7	3,065	3,121	Total pasivo no corriente		108,438	40,311
Activos por derecho de uso, neto	8	137,130	72,292				
Mobiliario, equipos y vehículo, neto	9	6,839	12,147	Total pasivo		237,296	156,213
Intangibles, neto		0	361				
				Patrimonio institucional	12		
Total activo no corriente		147,034	87,921	Capital adicional		1,132,146	1,132,146
				Otras reservas		162	162
				Resultados acumulados		1,610,931	1,278,375
				Total patrimonio institucional		2,743,239	2,410,683
Total activo		2,980,535	2,566,896	Total pasivo y patrimonio institucional		2,980,535	2,566,896

Las notas a los estados financieros adjuntos son parte integrante de este estado

ANEXO 6

Programa de Gestión de Recursos Sociales Progreso**Estado de resultados y otros resultados integrales**

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2021 y de 2020 (Expresado en soles)

(Notas 1, 2 y 3)

	Notas	2021	2020
Ingresos financieros:			
Intereses sobre préstamos otorgados	13	960,628	589,444
Intereses moratorios sobre préstamos otorgados	14	35,236	31,049
Otros ingresos financieros		4,478	13,330
Total ingresos financieros		1,000,342	633,823
Gastos financieros:			
Gastos bancarios		(7,063)	(4,210)
Gastos financieros de pasivos por derecho en uso	8 (b)	(6,848)	(10,704)
Otros gastos financieros		(41)	(12)
Total gastos financieros		(13,952)	(14,926)
Margen financiero bruto		986,390	618,897
Provisión para cuentas de cobranza dudosa, neto	6 (e)	(203,493)	(249,147)
Recupero de provisiones	6 (e)	138,320	105,559
Margen financiero neto		921,217	475,309
Gastos de operación:			

Gastos de personal	15	(672,514)	(536,614)
Servicios prestados por terceros	16	(78,947)	(38,981)
Tributos		(1,553)	(1,327)
Cargas diversas de gestión	17	(41,770)	(23,807)
Provisión de cobranza dudosa		(224)	(246)
Total gastos de operación		<u>(795,008)</u>	<u>(600,975)</u>
Margen operacional		<u>126,209</u>	<u>(125,666)</u>
Provisión:			
Depreciación de mobiliario, equipos y vehículo	9	(5,308)	(8,733)
Depreciación de activos por derecho en uso	8 (a)	(36,144)	(36,146)
Amortización de intangibles		(361)	(814)
Resultado de operación		<u>84,396</u>	<u>(171,359)</u>
Otros ingresos	18	243,999	9,178
Resultado del año		<u>328,395</u>	<u>(162,181)</u>
Otros resultados integrales		0	0
Resultado neto del año		<u>328,395</u>	<u>(162,181)</u>
		<u></u>	<u></u>

ANEXO 7

Programa de Gestión de Recursos Sociales Progreso

Estado de situación financiera

Al 31 de diciembre de 2022 y de 2021 (Expresado en soles)

(Notas 1, 2 y 3)

Activo	Notas	2022	2021	Pasivo y patrimonio institucional	Notas	2022	2021
Activo corriente				Pasivo corriente			
Efectivo y equivalente de efectivo	4	281,479	233,922	Cuentas por pagar comerciales	10	49,371	50,213
Inversiones en depósitos bancarios	5	450,000	214,418	Otras cuentas por pagar	11	58,388	49,953
Créditos por cobrar, neto	6	2,251,662	2,362,121	Pasivo por arrendamiento	8	34,738	28,692
Otras cuentas por cobrar, neto	7	19,358	23,040				
				Total pasivo corriente		142,497	128,858
Total activo corriente		3,002,499	2,833,501				
				Pasivo no corriente			

				Pasivo por arrendamiento	8	83,718	108,438
Activo no corriente							
Otras cuentas por cobrar	7	3,065	3,065	Total pasivo no corriente		83,718	108,438
Activos por derecho de uso, neto	8	112,759	137,130				
Mobiliario, equipos y vehículo, neto	9	11,615	6,839	Total pasivo		226,215	237,296
Total activo no corriente		127,439	147,034	Patrimonio institucional	12		
				Capital adicional		1,132,146	1,132,146
				Otras reservas		162	162
				Resultados acumulados		1,771,415	1,610,931
				Total patrimonio institucional		2,903,723	2,743,239
Total activo		3,129,938	2,980,535	Total pasivo y patrimonio institucional		3,129,938	2,980,535

Las notas a los estados financieros adjuntos son parte integrante de este estado.

ANEXO 8

Programa de Gestión de Recursos Sociales Progreso

Estado de resultados y otros resultados integrales

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2022 y de 2021 (Expresado en soles)

(Notas 1, 2 y 3)

	Notas	2022	2021
Ingresos financieros:			
Intereses sobre préstamos otorgados	13	1,024,031	960,628
Intereses moratorios sobre préstamos otorgados	14	45,491	35,236
Ingreso por diferencia de cambio		20	0
Otros ingresos financieros		7,385	4,478
Total ingresos financieros		1,076,927	1,000,342
Gastos financieros:			
Gastos bancarios		(4,949)	(7,063)
Gastos financieros de pasivos por derecho en uso	8 (b)	(14,147)	(6,848)
Pérdida por diferencia de cambio		(78)	(1)
Otros gastos financieros		(38)	(40)
Total gastos financieros		(19,212)	(13,952)
Margen financiero bruto		1,057,715	986,390
Provisión para cuentas de cobranza dudosa, neto	6 (d)	(70,419)	(65,173)
Margen financiero neto		987,296	921,217
Gastos de operación:			
Gastos de personal	15	(706,522)	(672,514)
Servicios prestados por terceros	16	(51,955)	(78,947)
Tributos		(1,569)	(1,553)

Cargas diversas de gestión	17	(42,305)	(41,770)
Provisión para cuentas de cobranza dudosa, neto	7 (a)	489	(224)
Total gastos de operación		<u>(801,862)</u>	<u>(795,008)</u>
Margen operacional		<u>185,434</u>	<u>126,209</u>
Provisión:			
Depreciación de mobiliario, equipos y vehículo	8	(5,165)	(5,308)
Depreciación de activos por derecho en uso	7	(34,283)	(36,144)
Amortización de intangibles		0	(361)
Resultado de operación		<u>145,986</u>	<u>84,396</u>
Otros ingresos	18	14,498	243,999
Resultado del año		<u>160,484</u>	<u>328,395</u>
Otros resultados integrales		0	0
Resultado neto del año		<u>160,484</u>	<u>328,395</u>
		<u> </u>	<u> </u>

Las notas a los estados financieros adjuntas son parte integrante de este estado.

ANEXO 9

Escala de valoración del coeficiente de correlación

Interpretación del coeficiente de correlación

Correlation Coefficient	Interpretation	[Interpretación]
1	Perfect	[Perfecto]
0.7 a 0.9	Strong	[Fuerte]
0.4 a 0.6	Moderate	[Moderado]
0.1 a 0.3	Weak	[Débil]
0	Zero	[Cero]

Nota. Propuesto por Dancey y Reidy (2007)