



**FACULTAD DE NEGOCIOS**

**TESIS**

**“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”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO**

**AUTOR:**

**GUERRA PALMA, ESTEFFANY LUCERO**

**ASESOR:**

**C.P.C. URRUTIA REINEL, BENITO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**DESARROLLO SOSTENIBLE**

**Tarapoto – Perú  
2020**

## DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada la memoria de mi Abuelito Max Henri Palma Tuanama, asimismo a mi abuelita Aurora quienes me dieron educación, apoyo y consejos en todo momento. A mi madre Nida Palma, quien me demostró la capacidad de saber salir en las dificultades.

A DIOS dueño único de la vida y dispensador de la sabiduría, quien fue mi soporte en todo momento de mi vida, a mis amigos que me motivaron en todo momento a seguir continuando mis estudios universitarios.

**Esteffany Lucero Guerra Palma.**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darme el don de la vida y a todas las personas que hicieron posible esta investigación y que de alguna manera estuvieron conmigo en los momentos de mi vida.

A mi familia por todo su apoyo incondicional brindado durante todo este proceso, y de manera especial a Bryan L. Cruz por su constante motivación. A mis amigos con todos los que compartí dentro y fuera de las aulas. Al C.P.C. Benito Urrutia quien me acompañó en el proceso del desarrollo de esta investigación científica. Finalmente, a la Universidad Científica del Perú y plana de docente, por haberme brindado tantas oportunidades y enriquecerme en conocimiento.

**Esteffany Lucero Guerra Palma.**

### ACTA DE SUSTENTACIÓN

Con Resolución Decanal N° 233-2021-UCP-FAC.NEGOCIOS, del 9 de mayo de 2021, se autorizó la sustentación para el día sábado 15 de mayo de 2021.

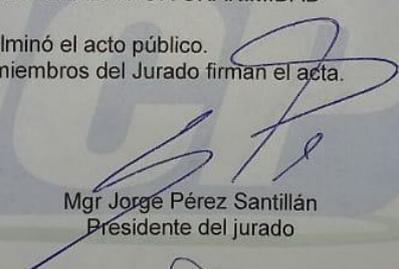
Siendo las 11.00 horas del día 15 de mayo de 2021 se constituyó de modo no presencial el Jurado para escuchar a través del programa virtual ZOOM, la presentación y defensa del Informe Final de Tesis CONTROL DE LA CARTERA MOROSA Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA FINANCIERA EFECTIVA S.A., DISTRITO DE TARAPOTO, PERIODO 2018.  
Presentado por:

GUERRA PALMA ESTEFANNY LUCERO  
Para optar el título profesional de Contador Público

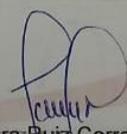
Luego de escuchar la sustentación y formuladas las preguntas, el Jurado pasó a la deliberación en privado, llegando a la siguiente conclusión:

La sustentación es: APROBADA POR UNANIMIDAD

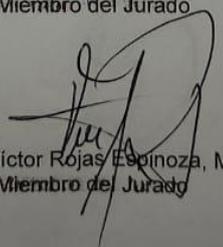
A las 12.42 horas culminó el acto público.  
En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el acta.



Mgr Jorge Pérez Santillán  
Presidente del jurado



CPC Sandra Ruiz Correa, Mgr.  
Miembro del Jurado



CPC Víctor Rojas Espinoza, Mgr.  
Miembro del Jurado

**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN  
DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP**

El presidente del Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

La Tesis titulada:

**"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"**

De los alumnos: **GUERRA PALMA ESTEFFANY LUCERO**, de la Facultad de  
Negocios, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con  
un porcentaje de **8% de plagio**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que  
estime conveniente.

San Juan, 11 de enero del 2021.

Dr. César J. Ramal Asayag  
Presidente del Comité de Ética - UCP

CJRA/r/a  
279-2021

## ÍNDICE DE CONTENIDO

	Página
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Acta de sustentación.....	iv
Hoja de antiplagio.....	v
Índice de contenido.....	vi
Índice de tablas.....	viii
Índice de figuras.....	ix
RESUMEN.....	01
ABSTRACT.....	02
<b>CAPÍTULO I: Marco teórico.....</b>	<b>03</b>
1.1. Antecedentes del estudio.....	03
1.2. Bases teóricas.....	09
1.2.1 Control de la Cartera Morosa.....	09
1.2.1.1 Concepto de la Cartera Morosa.....	09
1.2.1.2 Morosidad.....	11
1.2.1.3 Evaluación del Control de la Cartera Morosa.....	12
1.2.2 Liquidez.....	15
1.2.2.1 Importancia de la liquidez.....	16
1.2.2.2 Evaluación de la liquidez.....	17
1.3. Definición de términos básicos.....	19
<b>CAPÍTULO II: Planteamiento del problema.....</b>	<b>20</b>
2.1 Descripción del problema.....	20
2.2 Formulación del problema.....	21
2.2.1. Problema general.....	21
2.2.2. Problema específico.....	21
2.3 Objetivos.....	21
2.3.1 Objetivo general.....	21
2.3.2 Objetivos específicos.....	21
2.4 Hipótesis.....	24
2.4.1 Hipótesis general.....	24
2.4.2 Hipótesis específicas.....	24

2.5	Variables.....	25
2.5.1	Definición conceptual y operacional de la variables.....	25
2.5.2	Operacionalizacion de la Variable.....	27
<b>CAPÍTULO III: Metodología.....</b>		<b>29</b>
3.1	Tipo y diseño de investigación.....	29
3.2	Población y muestra.....	29
3.3	Técnica, instrumento y procedimiento de recolección datos.....	30
3.4	Procesamiento y análisis de datos.....	30
<b>CAPÍTULO IV: Resultados.....</b>		<b>42</b>
<b>CAPÍTULO V: Discusión, conclusiones y recomendaciones.....</b>		<b>42</b>
5.1	Discusión de resultados.....	42
5.2	Conclusiones.....	45
5.3	Recomendaciones.....	46
Referencias bibliográficas.....		47
<b>ANEXOS</b>		
Anexo 1. Matriz de consistencia		
Anexo 2. Instrumento de recolección de datos		
Anexo 3. Fotos que muestran evidencia del trabajo realizado		

## Índice de Tablas

Tabla 01 Control cartera morosa por dimensión.....	31
Tabla 02 Control cartera morosa.....	32
Tabla 03 Evaluación de la liquidez por índice.....	34
Tabla 04 Evaluación de la liquidez por dimensiones.....	35
Tabla 05 Liquidez.....	37
Tabla 06 Correlación de las dimensiones del control de la cartera morosa con la dimensión de la liquidez.....	38
Tabla 07 Correlación de las dimensiones del control de la cartera morosa con la variable liquidez.....	40
Tabla 08 Incidencia del control de la cartera morosa con la variable de liquidez...	41

## Índice de Figuras

Figura 01 Control cartera morosa por dimensión.....	31
Figura 02 Control cartera morosa.....	33
Figura 03 Evaluación de la liquidez por índice.....	34
Figura 04 Evaluación de la liquidez por dimensiones.....	36
Figura 05 Liquidez.....	37

## RESUMEN

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.

**Esteffany Lucero Guerra Palma.**

La presente investigación tuvo como principal propósito determinar la incidencia del control de la cartera morosa en la liquidez de la Financiera Efectiva S.A, distrito de Tarapoto, provincia de San Martín, departamento de San Martín, en el 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., a quienes se les administró dos cuestionarios con sus respectivos ítems, los cuales abordan los aspectos de las variables, mediante la técnica de la encuesta, así como la información financiera (estados financieros del periodo 2017-18), mediante la técnica del análisis documental. Siendo los resultados más resaltantes se encuentra que 52% de los trabajadores catalogaron que se cuenta con control medio de la cartera morosa, del mismo modo, el 60% indicó que el nivel de liquidez es medio, a partir de ello se pudo concluir que el 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, durante el periodo 2018, pues se tuvo un coeficiente de determinación ( $r^2$ ) de 0,432.

Palabras clave: Control de la cartera morosa, liquidez, capital de trabajo, razón circulante, prueba ácida

## **ABSTRACT**

Control of the Delinquent Portfolio and its impact on the Liquidity of La Financiera Efectiva S.A, district of Tarapoto, Province of San Martín, Department of San Martín, Period 2018.

**Esteffany Lucero Guerra Palma.**

The main purpose of this research was to determine the incidence of control of the delinquent portfolio on the liquidity of Financiera Efectiva SA, district of Tarapoto, province of San Martín, department of San Martín, in the 2018 period, the methodology had to be built taking as a basis applied research within a non-experimental-correlational design. The study sample was made up of 25 workers from the Financiera Efectiva SA entity, who were administered two questionnaires with their respective items, which address the aspects of the variables, using the survey technique, as well as the financial information ( financial statements for the period 2017-18), using the technique of documentary analysis. Being the most outstanding results, it is found that 52% of the workers classified that they have average control of the delinquent portfolio, in the same way, 60% indicated that the level of liquidity is medium, from this it could be concluded that the Control of the delinquent portfolio affects the liquidity of Financiera Efectiva SA, district of Tarapoto, province of San Martín, department of San Martín, during the 2018 period, as there was a determination coefficient ( $r^2$ ) of 0.432.

Keywords: Control of delinquent portfolio, liquidity, working capital, current ratio, acid test

## CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

### 1.1 Antecedentes del estudio.

Se presentan la revisión de los siguientes trabajos de investigación, a nivel internacional, nacional y local.

**Andino Duque (2017)**, en su tesis *Análisis de la cartera vencida de clientes y su impacto en los índices financieros de la empresa electrodomésticos Andino Duque CÍA LTDA*, (tesis de pregrado), tiene como objetivo general analizar la cartera vencida de clientes y los índices financieros de la empresa, a partir de su información comercial y financiera para determinar su impacto en los años 2015 y 2016. Metodológicamente fue descriptivo explicativo. La población fue definida por 1405 beneficiarios del crédito de los años 2015 y 2016. Esta información fue proporcionada por el departamento de Crédito y Cobranza, se basó en el reporte “días de vencimiento”. Para el cálculo de la muestra se aplicó la fórmula de muestreo probabilístico para obtener una muestra de aleatorio simple, la misma que fue igual a 311 personas.

Concluye que, las empresas privadas han sufrido un impacto financiero importante debido a la disminución del poder adquisitivo de las personas lo que encadena una baja de ventas y el incremento de la morosidad en la cartera de cuentas por cobrar. Además, se señala que con la información obtenida los clientes afirman que la empresa realizó su gestión de cobranza y recibieron visitas, llamadas por parte del personal de la empresa, lo cual indica que el análisis de la cartera si tiene un impacto sobre los índices financieros.

Finalmente concluye que, los clientes están dispuestos a cancelar la totalidad de sus créditos, ofreciéndoles una refinanciación de su deuda, el plazo es de 6 meses en el cual se cumplirá sus obligaciones, no obstante, existe riesgos independientes a las políticas de crédito y cobranza de la empresa representado por condiciones circunstanciales y particulares del cliente que resultan en la morosidad del crédito, como son el desempleo, crisis económicas, factores culturales, entre otros.

**Ortiz Román (2014)**, en su tesis *Gestión de cobranza y la liquidez de la empresa Rectima de la Ciudad de Ambato*, (tesis de pregrado), presento el objetivo principal

establecer el impacto de la Gestión de Cobranzas en la Liquidez de la empresa, mediante el análisis de la situación actual de la Gestión de Cobranzas. Metodológicamente fue descriptivo exploratorio. La población y muestra fue comprendida en 100 personas, considerando clientes internos y clientes externos, los cuales serán evaluados mediante un cuestionario para conocer capacidad que una empresa tiene para cumplir con sus obligaciones a terceros, originados por problemas en recuperación de cartera, asimismo conocer el conjunto de normas y estrategias que permiten una recaudación oportuna y completa de la deuda.

Concluye que, los vendedores/cobradores de la compañía no cumplen sus visitas semanales, tampoco acostumbran facilitar a sus clientes un recibo que claramente indique el valor abonado y su nuevo saldo, no se les indica cual es el tiempo máximo que tienen para cancelar sus facturas, los clientes por su parte tampoco han podido mantener un control apropiado de sus valores pendientes de pago, lo que ha perjudica tanto a la empresa como a los clientes.

Finalmente concluye que, el nivel de efectivo que maneja la empresa no es adecuado para la correcta gestión de la misma, los ingresos económicos recaudados, no satisfacen el presupuesto establecido, no hay medidas de seguridad necesarias para verificar los montos o valores en dinero que llega diariamente, por lo tanto, la empresa se ha visto en la necesidad de acudir con frecuencia a créditos bancarios o de terceros para cubrir las obligaciones.

**León Ruiz & Lozano Salmón (2012)** en su trabajo de investigación *Elaboración de un Plan Estratégico para el control y recuperación de cartera vencida que permita aumentar el índice de liquidez en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guamote Ltda., en el cantón Narajito*, (tesis de pregrado), cuyo objetivo general fue analizar los niveles de cartera vencida mediante un estudio que permita determinar si es este el mayor factor que influye en la disminución de la liquidez de la organización. Tipo de investigación descriptivo. La población y muestra estuvo conformada por 152 de la cartera de clientes que tiene la empresa, los cuales se encuentren en estado de mora, para ello hemos obtenido información acerca del número de personas que actualmente tienen dichos préstamos.

Concluyen que, los clientes que actualmente se encuentran en estado de mora, no cuentan con la capacidad de pago necesaria para cubrir el pago de la deuda adquirida, todo esto se suscita por el deficiente trabajo realizado por el área de crédito, asimismo el área de crédito no está llevando el proceso de selección de clientes

deudores de una manera correcta, debido a que no cuentan con la preparación adecuada que vayan de acuerdo a las funciones del cargo. No se lleva un correcto proceso de cobranzas razón por la cual existe un alto nivel de cartera vencida.

**Jiménez López (2016)** en su trabajo de investigación *La gestión de la calidad crediticia como alternativa de solución a los problemas de morosidad de la cartera de la micro y pequeña empresa y su efecto en los resultados económicos y financieros de la caja Municipal de ahorro y crédito del Santa - años 2014*, (tesis de pregrado), tuvo como objetivo principal Determinar el efecto de la gestión de la calidad crediticia; aplicada a la morosidad de la cartera de la Micro y Pequeña Empresa en los Resultados Económicos y Financieros, analizándose la gestión en procesos y su efecto en la morosidad. Tipo de investigación descriptivo explicativo. La población y muestra estuvo conformada por 231 clientes morosos, según tipo de producto de la micro y pequeña empresa y también se analizó la documentación que comprende los estados económicos y financieros de la institución, por lo que se aplicara un análisis documentario y de información para obtener datos de los documentos evaluados, asimismo se empleó la entrevista para recopilar información de los clientes morosos.

Concluye que, la deficiente gestión de la calidad crediticia en los procesos de evaluación, han originado un incremento en la tasa de morosidad, además la deficiente gestión de la calidad crediticia tuvo como consecuencia resultados negativos en los Estados Financieros lo que se visualiza en la ratio de provisiones.

**Vargas Mendoza, Maldonado Alvarado & Ayay Castañeda (2017)** en su tesis *Factores que generan la morosidad de las cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez y rentabilidad de la empresa Industrias Windsor SAC del grupo Calimd 2016*, (tesis de pregrado), presentando el objetivo general determinar qué factores generan la morosidad de las cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez y rentabilidad de la empresa, analizando los indicadores financieros evidenciándose el crecimiento acelerado de ventas sin el debido control, igualmente el crecimiento de las cuentas por cobrar, lo cual incidió directamente en la liquidez y rentabilidad. Tipo de investigación descriptivo explicativo. La población y muestra estuvo conformada por los índices de los clientes morosos, durante el año del 2016, por lo que se analizará el monto del Crédito concedido y el número de clientes en cartera, por lo que se aplicó una investigación de tipo documental, para determinar ya analizar los indicadores financieros referentes a la morosidad de las cuentas por cobrar, rentabilidad y liquidez se requirió de la revisión y consulta detallada de fuentes primarias (estados financieros e informes) de la empresa.

Se concluye que, la disminución de la liquidez, se debe porque no hubo un adecuado manejo, de manera que la empresa se vio en la necesidad de solicitar medios de financiamiento (préstamos) para cubrir sus obligaciones a corto plazo, el cual genera mayores gastos financieros, causando efecto negativo en la liquidez de la empresa, por el solo hecho de no existir una recuperación adecuada de sus cuentas por cobrar, la empresa no está generando activo circulante para cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

**Mite Santiago, Morales Calero & Quiroga Vasconez (2013)** en la tesis *Elaboración de políticas efectivas de cobranza para el mejoramiento de liquidez y su impacto en el estado de flujo de efectivo de la empresa AEROSTAR SA, periodo 2011-2012 y su incidencia en el año 2013*, (tesis de pregrado), tuvo el objetivo principal implementar un manual de políticas efectivas de cobro para el mejoramiento de la liquidez, para ello se analizó el ciclo financiero además de aplicar estrategias de los efectos de riesgos de incumplimiento, pagos atrasados y de costos de cobranzas. Tipo de investigación descriptivo explicativo. La población y muestra estuvo conformada por datos proporcionados por la empresa AEROSTAR S.A. la misma que corresponde a 37 participantes, para los cuales se aplicaron cuestionarios y entrevistas para la recolección de datos.

Se concluye que, el índice del ciclo financiero muestra que la empresa, tarda en realizar su operación normal para recuperar su inversión, además al analizar las cuentas por cobrar, se puntualizó construir políticas de cobranzas, por lo que se logrará incrementar el 5% en las ventas mensuales. Mientras que, en la ejecución del estado de flujo de efectivo, se determina que el mayor desfase que tiene la empresa, es el mal manejo de gestión de cobro a clientes. Finalmente, al proyectarse el riesgo se crédito la empresa generaría mayor ingreso por sus ventas.

**Chino Guevara (2017)** en su estudio denominado *Políticas para disminuir la cartera morosa y propiciar la generación de una mayor rentabilidad en la empresa regional deservicio público de electricidad - electro Puno SAA periodo 2014-2015*, (tesis de pregrado), tuvo el objetivo general de evaluar la cartera morosa de los usuarios del servicio eléctrico y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa, a través de la medición de la cartera morosa y su incidencia en la recaudación, asimismo conocer el nivel de rentabilidad del servicio eléctrico y su incidencia en el capital de trabajo. Finalmente

proponer políticas para disminuir la cartera morosa y propiciar la generación de una mayor rentabilidad. Tipo de investigación descriptivo. La población estuvo conformada por la totalidad de la empresa Electro Puno S.A.A., evaluando la facturación dentro de los periodos determinados, siendo una empresa de servicio de distribución y comercialización de la energía eléctrica, contando con 355,873 clientes, para lo cual se empleó la observación y la investigación documental para la obtención de datos.

Se concluye que, no se realiza de manera efectiva la cobranza de cartera morosa, con una tendencia variable de porcentaje de usuarios que no pagan; la empresa presenta una gran cantidad de clientes anulados que forman parte la cartera pesada con deuda de difícil recupero afectando directamente a la recaudación de ingresos, debido a que no se da importancia a las deudas de años anteriores, no se tiene una cobranza optima, no se cuenta con personal capacitado, solo realizan acciones en el momento que se les presenta para dar soluciones.

**Ruiz Flores (2018)** en su estudio *El área de créditos y cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú SAC en la ciudad de Lima en el periodo 2013 y 2015*, (tesis de pregrado), teniendo como objetivo principal describir las características de la gestión financiera del área de créditos y cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa, mediante el análisis de la influencia del otorgamiento de crédito la morosidad. Tipo de investigación explicativa. Su población y muestra estuvo constituida por ochenta y dos (62) trabajadores de la empresa Maccaferri, cuya composición fue 14 personal administrativo, 6 del área de cobranza, 13 de contabilidad, 7 en finanzas, 4 gerentes, 15 área comercial y 3 del área logística, por lo que serán entrevistados para responder el cuestionario de la encuesta.

Se concluyó que, la gestión financiera del área de créditos y cobranzas y la morosidad tienen relación inversa, es decir a una menor o mala gestión financiera en el área de créditos y cobranzas, la morosidad aumenta, ya que la gestión financiera es la que pone los lineamientos y controles necesarios para los otorgamientos de los créditos y su recuperación. Asimismo, la empresa realiza la gestión de cobranza fuera de tiempo, no se utiliza recordatorios, no se entrega estado de cuenta a los clientes, no se realiza seguimiento de los créditos. Por lo que se verificó que la gestión de cobranza influye en el incremento de la morosidad.

**Yancce Alegria (2017)** en su estudio *Gestión de cobranza y su influencia en la liquidez en la empresa Bisagras Peruanas SAC, distrito de Ate 2014-2016*, (tesis de

pregrado), *presento* el objetivo principal determinar la influencia de la rotación de cuentas por cobrar en la liquidez corriente de la empresa, así también la razón rápida. Además de determinar la influencia del periodo promedio de cobro y la liquidez corriente y la razón rápida. Tipo de investigación descriptivo explicativo. La población y muestra estuvo conformada por 12 datos trimestrales del balance general y 12 datos trimestrales estado de ganancias y pérdidas de la empresa, por lo que se consideró la revisión bibliográfica y documental de libros para la obtención de información relevante para el estudio.

Se concluyó que, la rotación de cuentas por cobrar, si influye en la liquidez corriente de la empresa, además se indican que la rotación de cuentas por cobrar, si influyen en la razón rápida, el periodo promedio de cobro, si influye en la liquidez corriente, y por último el periodo promedio de cobro si influye en la razón rápida de la empresa.

**Pérez Pinedo (2015)** en su estudio *Evaluación del proceso de crédito y su impacto en la liquidez de la empresa "Juan Pablo Mori; durante el año 2013*, (tesis de pregrado), tuvo como objetivo general evaluar el proceso de crédito y establecer su impacto en la liquidez de la empresa "JUAN PABLO MORI E.I.R.L.", durante el año 2013. Tipo de investigación descriptivo explicativo. La población estuvo conformada por 10 trabajadores y la muestra fueron el acervo documental y el personal directo del proceso de crédito. En ese sentido se empleó como instrumentos para la recolección de información cuestionarios y guías de análisis documental.

Concluyó que en la empresa "JUAN PABLO MORI E.I.R.L." se desarrolla un inadecuado proceso de créditos, incumpléndose las actividades de créditos en un 70% según la entrevista realizada esto debido a que los encargados de crédito muy pocas veces evalúan el estado de los clientes, ni verifican el historial de los créditos.

## **1. 2 Bases teóricas.**

Para la presente 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.

### **1. 2. 1 Control de cartera de moroso.**

El sistema financiero abarca a los mercados, los intermediarios, las empresas de servicios y otras instituciones cuyo propósito es llevar a la práctica las decisiones financieras de los individuos, las empresas y los gobiernos. La cartera de préstamos del programa financiero constituye su principal activo, la cartera de préstamos permite a una institución financiera continuar proporcionando un servicio necesario: crédito a micros- empresarios, la cartera de préstamos también es crucial para la supervivencia de una institución crediticia, pues genera los ingresos de la institución, principalmente mediante el cobro de los intereses, está ya tratado la protección de la cartera y por encargo de cómo proteger la capacidad de la institución para proporcionar servicios crediticios a los usuarios.

#### **1.2.1.1 Concepto de Cartera de Moroso**

**Pampillón, Cuesta, & Ruza** (2012, pág. 338), en su libro titulado *Introducción al Sistema Financiero*, hace alusión acerca de la morosidad:

El incumplimiento de los clientes en el pago de los compromisos vencidos de intereses y capital de los préstamos o créditos concedidos. El 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.

Al referirnos a la cartera morosa se observa, ya que es un incumplimiento en el pago de los compromisos vencidos de interés y capital de los préstamos o créditos concedidos. 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.

Existen ciertas razones para que se incumplan dichos pagos, es así que:

**Brachfield** (2017, pág. 12-13), 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:

- 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 inmovilizado y que no puede ser prestado, de modo que afecta la rentabilidad de la entidad.

### **1.2.1.2 Morosidad**

La morosidad mide el grado de demora en los pagos, por lo que suele ser un 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, pág. 4-5),..... señalan 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.

La morosidad mide el grado de demora en los pagos, por lo que suele ser un 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, cubriendo así de los posibles riesgos que puedan ocasionar.

López (2013, pág. 22), ... indica lo siguiente,

El índice de morosidad 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.

Brachfield (2017, pág. 41-42), en su libro *Guía práctica para el recobro de deudas*, indica que dentro de la morosidad se puede clasificar ciertas categorías, de acuerdo a 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.

### **1.2.1.3 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 (2014, pág. 114), 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.

**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.

**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: definen el 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.

**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.

### **1.2.2 Liquidez**

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, & Ruza (2012, pág. 225) en su libro titulado *Introducción al Sistema Financiero*, hace 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, pág.38),

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.

Baena (2014. Pág. 138)

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

### 1.2.2.1 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 (2014, pág. 92)

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.

Una carencia de liquidez afecta de manera negativa a los acreedores y de igual forma a los accionistas, ya que la empresa pierde la capacidad de cumplir con sus obligaciones de mayor exigibilidad con sus recursos de mayor disponibilidad. Para encontrar una posible y aparente salida se tendría que recurrir a financiamientos de corto plazo, y el costo siempre es mucho más elevado por la razón de costo de oportunidad y riesgo inherente al crédito. Las condiciones de liquidez terminan perjudicando directamente los resultados financieros a la propia solvencia y, en último término, a la propia sustentabilidad de la entidad económica

Díaz (2012, pág. 140)

Las ratios tradicionales, así como las rotaciones, los Periodos Medios y el Fondo de Maniobra, están ahí, pero ninguno permitir adelantarse al futuro ni muestran las posibilidades de la empresa para generar fondos con los que pagar las deudas a largo plazo. Realmente la Liquidez depende de otros factores no recogidos en los análisis tradicionales: capacidad productiva; volumen de producción; ventas; volumen de los ingresos; momentos en los que se producen; volumen de las salidas; momentos en los que se producen; política de compras; política de pagos; política de ventas; política de ingresos; política de amortizaciones;

critérios para la renovación y mejora del inmovilizado; política de remuneraciones; valoración del personal; márgenes aplicados; política de almacén; etcétera

### 1.2.2.2 Evaluación de la liquidez

García (2015, pág. 267-269)

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

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

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.

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

En donde:

**Activo circulante:** son 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.** Esta 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.

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

En donde:

**Activo circulante:** es conjunto de cuentas de activo (y, por tanto, en su mayoría deudoras) que suponen todo tipo de 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:** Lista ordenada de bienes y demás cosas valorables que pertenecen a una persona, empresa o institución.

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

### 1. 3 Definición de términos básicos.

- a. **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, 2014).**
- b. **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, 2014).**
- c. **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, 2014).**
- d. **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).**
- e. **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 et al., 2011).**
- f. **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 et al., 2017).**

## CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 2.1 Descripción del problema.

Las diferentes entidades financieras dentro del contexto de sus actividades evalúan su desempeño mediante el uso de diferentes indicadores financieros, siendo la liquidez fundamental para evaluar la situación económica y financiera de una entidad en el corto plazo, es decir, detectar si la entidad tiene suficientes recursos financieros y disponibles para cubrir las obligaciones presentes.

**Herrera & Gonzaga** (2016, p. 154), señala la importancia de las bases de administración financiera se fundamenta en los índices para mejorar el análisis financiero y su gestión. Un correcto análisis de los estados financieros de la organización permite llegar a su actual situación y poder predecir dentro de ciertos límites su desarrollo en el futuro para la toma de decisiones. El análisis financiero a través de ratios, facilita el proceso de toma de decisiones de inversión, financiamiento, planes de acción, lo cual permite identificar los puntos fuertes y debilidades de las organizaciones, así como efectuar comparaciones con otras entidades, e imparcialmente de sus actividades; ya que contribuye la información necesaria para conocer el proceder operativo de las entidades y su situación económica-financiera, los cuales se fundamentan en los estados financieros

De acuerdo con un estudio realizado 15 países de la región: Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, Guatemala, Honduras, México, Panamá, Paraguay, Perú, El Salvador y Uruguay; muestra que en la mayoría de estos países existen diferentes entidades que cuenta con una liquidez relativamente baja lo que genera que se presenten deudas pendientes y que si no son pagas a tiempo puede llegar a ocasionar pérdidas para dichas entidades, principalmente aquellas que otorgan crédito.

**Chavarrín** (2015, p. 77), Existe toda una corriente de literatura que estudia los factores explicativos del riesgo de crédito, pero en este tipo de estudios, a diferencia de los de las funciones de liquidez, suelen emplear como indicador del riesgo de crédito al índice de morosidad. Combinando diversas vertientes de la literatura, se infiere que, si en una función de rentabilidad incluimos el índice de morosidad como variable explicativa, entonces esta variable deberá ser considerada como endógena dentro de la estimación. Esto representa una pequeña diferencia con el común de las funciones

de la liquidez que incluyen a la razón de provisiones para riesgos crediticios (en lugar del índice de morosidad), ya que esta suele ser considerada como una variable predeterminada, debido a que los organismos reguladores de la banca determinan ciertos estándares específicos para el nivel de esta variable. De acuerdo a estos estándares, los administradores de cada banco deciden sus estimaciones preventivas para pérdidas por préstamos.

En el Perú, el sector microfinanciero ha venido creciendo sostenidamente en la última década, con el impulso experimentado a nivel macroeconómico

**Talledo** (2014, p. 2), indica que, el microcrédito creció a tasas promedio anuales de 33% hasta el año 2009, y de 8% desde el 2010 en adelante, de acuerdo a la información publicada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). Las cajas rurales de ahorro y crédito han venido cumpliendo un rol importante en la expansión de dicho mercado, al registrar tasas de crecimiento promedio anuales de 40% hasta el año 2009, y de 14% desde entonces.

En la provincia de San Martín, distrito de Tarapoto, se ubica la empresa Financiera Efectiva S.A., siendo una empresa del grupo EFE supervisada por la Superintendencia de Banca Seguros y AFP, dedicada al otorgamiento de créditos al sector emergente, principalmente créditos de consumo para el financiamiento de las compras en sus tiendas vinculadas y ciertamente a créditos dados en efectivo, hipotecarios y convenios; no obstante, a pesar de los años que lleva en el mercado y la gestión a distintas sedes a nivel nacional, la organización viene presentando problemas relacionados al control sobre la alta gama de clientes, dado que desde el 2014 al 2018 se colocaron créditos aproximados desde 365 a 755 millones, siendo la cartera de consumo (81.4%) es el que presenta mayor proporción de crédito, por lo que en una conversación con el gerente, refiere que gran parte de los clientes que requieren de un crédito, cancelan sus deudas fuera de los plazos, otros permite la recarga de mora, para cuando el monto sea mayor, se les dificulte el pago absoluto, además se evidencia que algunos de los clientes, a pesar del conocimiento que tienen de los plazos a pagar, estos no cancelan sus deudas, generado riesgo para la organización. Se estima que, al continuar con esta situación, la entidad podría poner en riesgo su operatividad, no contando con los recursos suficientes para cubrir con los gastos u obligaciones a corto plazo, más aun que para el 2014 la liquidez alcanzó el 60.4% reduciéndose hasta el 35.3% para finales del 2018. Esta situación refleja que:

**Gestión del cliente:** la organización no cumple con el procedimiento correcto del

registro de los clientes que solicitan un crédito, por lo que el encargado no investiga los antecedentes financieros del mismo, arriesgándose a que se genere una cuenta incobrable.

**Políticas de crédito:** la organización no capacita a su personal para llevar a cabo las políticas de crédito, además no se cumple con la mayoría de ellas, viéndose un alto índice de clientes que no cumplen con los requisitos, pero que, a pesar de ello, reciben el crédito.

**Políticas de cobro:** la organización no cuenta con estrategias viables de cobranza, por lo que incrementa la estimación de cuentas incobrables.

De esta manera, en la presente investigación se buscará conocer el manejo sobre el control de la cartera de clientes en la entidad Financiera Efectiva SA, pretendiendo demostrar si esta se relaciona con el nivel de liquidez en recursos que permita a la empresa responder a sus obligaciones en un corto plazo, periodo 2018.

## **2.2 Formulación del problema.**

### **2.2. 1 Problema general**

El problema descrito se resume en la siguiente interrogante general:

¿Cuál es 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?

### **2.2. 2 Problema específico**

Las interrogantes específicas son las siguientes:

¿Cómo es el estado del control de la cartera morosa que realiza la Financiera Efectiva SA, distrito de Tarapoto, provincia de San Martín, departamento de San Martín, periodo 2018?

¿Cuál es el estado de la liquidez de la Financiera Efectiva SA, distrito de Tarapoto, provincia de San Martín, departamento de San Martín, periodo 2018?

¿Cuál es la relación de las dimensiones de la cartera morosa con las dimensiones de la liquidez de la Financiera Efectiva SA, distrito de Tarapoto, provincia de San Martín, departamento de San Martín, periodo 2018?

¿Cuál es la relación de las dimensiones de la cartera morosa con la liquidez de la Financiera Efectiva SA, distrito de Tarapoto, provincia de San Martín, departamento de San Martín, periodo 2018?

## **2. 3 Objetivos.**

### **2. 3. 1 Objetivo general.**

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.

### **2. 3. 2 Objetivos específicos.**

- a. Describir el estado del control de la cartera morosa que realiza la Financiera Efectiva SA, distrito de Tarapoto, provincia de San Martín, departamento de San Martín, periodo 2018.
- b. Evaluar la liquidez de la Financiera Efectiva SA, distrito de Tarapoto, provincia de San Martín, departamento de San Martín, periodo 2018.

- c. Determinar la relación de las dimensiones de la cartera morosa con las dimensiones de la liquidez de la Financiera Efectiva SA, distrito de Tarapoto, provincia de San Martín, departamento de San Martín, periodo 2018.
- d. Determinar la relación de las dimensiones de la cartera morosa con la liquidez de la Financiera Efectiva SA, distrito de Tarapoto, provincia de San Martín, departamento de San Martín, periodo 2018.

## **2. 4 Hipótesis.**

### **2.4.1 Hipótesis general**

H<sub>1</sub>. El 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.

H<sub>0</sub>. El control de la cartera morosa no incide en la liquidez de la Financiera Efectiva SA, distrito de Tarapoto, provincia de San Martín, departamento de San Martín, periodo 2018.

### **2.4.2 Hipótesis Especifico**

El estado del control de la cartera morosa que realiza la Financiera Efectiva SA, distrito de Tarapoto, provincia de San Martín, departamento de San Martín, periodo 2018 es regular.

La liquidez de la Financiera Efectiva SA, distrito de Tarapoto, provincia de San Martín, departamento de San Martín, periodo 2018 es regular.

La relación de las dimensiones de la cartera morosa con las dimensiones de la liquidez de la Financiera Efectiva SA, distrito de Tarapoto, provincia de San Martín, departamento de San Martín, periodo 2018 es significativa.

La relación de las dimensiones de la cartera morosa con la liquidez de la Financiera Efectiva SA, distrito de Tarapoto, provincia de San Martín, departamento de San Martín, periodo 2018.

## **2. 5 Variables.**

### **2.5.1 Definición conceptual y operacional de las variables**

#### **2.5.1.1 Definición conceptual.**

**Variable independiente:** Control de la cartera morosa

Córdoba (2014, pág. 114) 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.

**Variable dependiente:** Liquidez

García (2015, pág. 267) 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.

#### **2.5.2.2 Definición operacional**

**Variable independiente:** Control de la cartera morosa

De acuerdo a Córdoba (2014) esta variable será medida según las siguientes dimensiones:

- Gestión del cliente.
- Políticas de crédito.
- Políticas de cobro

**Variable dependiente:** Liquidez

De acuerdo a García (2015), esta variable será medida en base a las siguientes dimensiones:

- Capital de trabajo neto.
- Razón circulante.
- Prueba ácida.

## Operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Control de la cartera morosa	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).	De acuerdo a Córdoba (2014), esta variable será medida en base a las dimensiones de gestión del cliente, políticas de crédito, y políticas de cobro.	1. Gestión del cliente	1.1. Registro del cliente
				1.2. Capacidad y capital de pago
			2. Políticas de crédito	1.3. Estándares de crédito
				1.4. Clasificación de crédito
				1.5. Términos de crédito
			3. Políticas de cobro	1.6. Estimación de cuentas incobrables
				1.7. Plazos de cobro
				1.8. Actividad de cobranza

Liquidez	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 a García (2015), esta variable será medida en base a las dimensiones de capital de trabajo neto, razón circulante, y prueba ácida.	1. Capital de trabajo neto	1.1. <i>Activo circulante – Pasivo de corto plazo</i>
			2. Razón circulante	1.2. $\frac{\text{Activo circulante}}{\text{Pasivo de corto plazo}}$
			3. Prueba ácida	1.3. $\frac{\text{Activo circulante-inventarios}}{\text{Pasivo de corto plazo}}$

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

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

La presente investigación es tipo cuantitativa, y por la intensidad es transversal, porque los datos se recolectaron en un solo momento.

Es de diseño no experimental-correlacional porque no se aplicó ningún programa de trabajo antes del estudio para lograr cambios en el comportamiento de los sujetos de estudio.

### **3.2 Población y muestra.**

La población estuvo conformada por todos aquellos trabajadores que están directamente involucrados en el proceso de gestión, análisis y cobranza de la cartera morosa de la entidad Financiera Efectiva S.A. y la información financiera (estados financieros del periodo 2018).

La muestra de estudio de la presente investigación se constituyó tomando los siguientes criterios:

- a. Conglomerado. Se trabajó con el total de la población de estudio, es decir que la muestra se conformó por 25 trabajadores de la entidad Financiera Efectiva S.A., y la información financiera (estados financieros del periodo 2017-18).
- b. Tamaño de la muestra. La selección de la muestra en el presente estudio, se basó en el muestreo no probabilístico, por lo que, se tomó en cuenta la totalidad de la población a conveniencia del investigador.

### **3. 3 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.**

La técnica de recolección de datos fue la encuesta expresada en un cuestionario.

El instrumento se presenta en anexo 1, y a continuación se hace una medición de validez de su elaboración, mostrando concordancia entre indicadores, índices y las preguntas del cuestionario.

### **3. 4 Procesamiento y de análisis de datos.**

Para el procesamiento de la información recogida por los instrumentos, fue necesario que se cuente con una laptop, porque en ella, a través del sistema Excel se procesó toda la información obtenida, siendo para el caso de los cuestionarios que serán agrupados en tablas de frecuencia y figuras; mientras que la información de la guía de observación fue agrupado en tablas descriptivas, que permitieron conocer las deficiencias encontradas en torno al control de la cartera morosa; finalmente la información recogida de la guía de análisis documental, fue agrupada en tablas descriptivas, en el cual se pudo observar los ratios de liquidez obtenidos en el periodo 2017-18, 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 los índices de liquidez.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

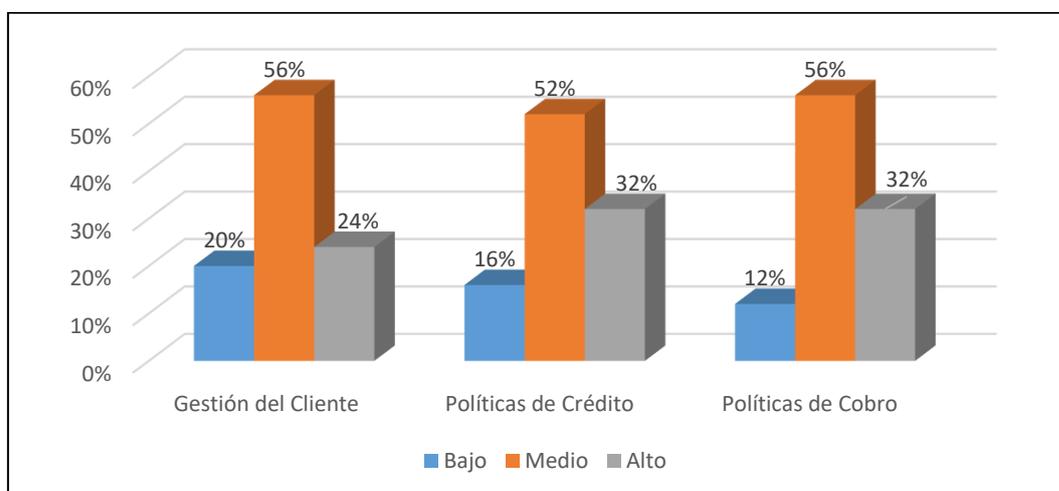
**Describir el estado del control de la cartera morosa que realiza la Financiera Efectiva SA, distrito de Tarapoto, provincia de San Martín, departamento de San Martín, periodo 2018**

Tabla 1.  
Control de la cartera morosa por dimensión

	Gestión del Cliente			Políticas de Crédito			Políticas de Cobro		
	Rango	Frc.	%	Rango	Frc.	%	Rango	Frc.	%
Bajo	4-9	5	20%	6-13	4	16%	6-13	3	12%
Medio	10-15	14	56%	14-21	13	52%	14-21	14	56%
Alto	16-20	6	24%	22-30	8	32%	22-30	8	32%
Total		25	100%		25	100%		25	100%

*Fuente. Cuestionario aplicado*

Figura 1.  
Control de la cartera morosa por dimensión



*Fuente. Cuestionario aplicado*

Conforme con la tabla 1 y figura 1, se muestra que las dimensiones de la variable control de la cartera morosa presentan niveles regulares, siendo la gestión del cliente regular en un 56%, al igual que las políticas de cobro, mientras que las políticas de crédito son regulares en un 52%, principalmente se ha evidenciado que en la gestión del cliente, el proceso realizado por la entidad para

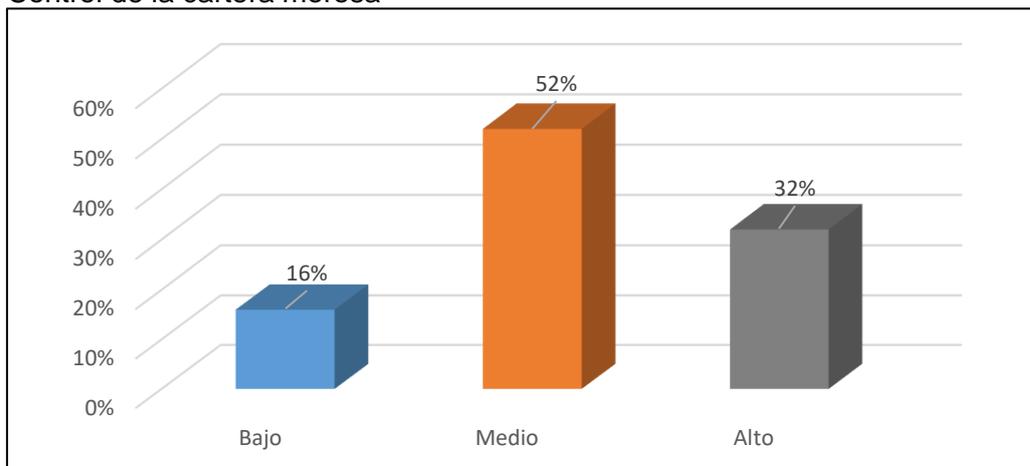
el otorgamiento de crédito no es siempre adecuado, pues no en todos los casos se puede asegurar la idoneidad de la información proporcionada, así como la evaluación cualitativa como cuantitativa del cliente no suele ser minucioso. Con respecto a las políticas de crédito, si bien se cuenta con una estandarización general del proceso, suele flexibilizarse a fin de que los analistas consigan asignar más créditos, por lo que los criterios empleados no son adecuados en todos los escenarios; mientras que, respecto a las políticas de cobro, la entidad no logra establecer planes de contingencia consistentes que eviten la generación de cuentas incobrables, y muchas de ellas al no poderse anticipar tienen que judicializarlas, ello, sumado a que no cuentan con protocolos adecuados de cobro, no logran recaudar la totalidad de las cobranzas de la cartera. Por otro lado, un 24% de los encuestados indican que la gestión del cliente presenta un alto nivel de control, y el 32% concluye que las políticas de crédito y de cobro presentan un alto nivel; y finalmente, el 20% considera que la gestión de cliente presenta un bajo nivel, mientras que en el caso de las políticas de crédito y cobro cuentan un bajo nivel, según el 16% y 12% de los encuestados respectivamente.

Tabla 2.  
Control de la cartera morosa

	Rango	Frc.	%
Bajo	16-37	4	16%
Medio	38-59	13	52%
Alto	60-80	8	32%
	Total	25	100%

*Fuente. Cuestionario aplicado*

Figura 2.  
Control de la cartera morosa



Fuente. Cuestionario aplicado

Conforme con la tabla 2 y figura 2, se evidencia muestra que a nivel de la variable control de la cartera morosa, al igual que en las dimensiones, el 52% de los encuestados precisó que el control de la cartera se encuentra a un nivel medio, principalmente a causa de que la gestión del cliente para el otorgamiento de crédito no se está realizando adecuadamente con todos aquellos clientes que solicitan crédito, lo mismo sucede a nivel de las políticas de cobro, estos no se ejecutan concretamente en todos los casos por lo que la cartera morosa no logra obtener menores niveles, de igual manera, el control de la cartera es también generada por el regular cumplimiento de las políticas de crédito, muchas veces los analistas a fin de cumplir con sus metas, flexibilizan los criterios y otorgan créditos que sobre el papel no cumple con ellos. Del mismo modo, el 32% de los encuestados consideró que existe un alto control de la cartera, y solo el 16% lo catalogó como un bajo control de la cartera morosa.

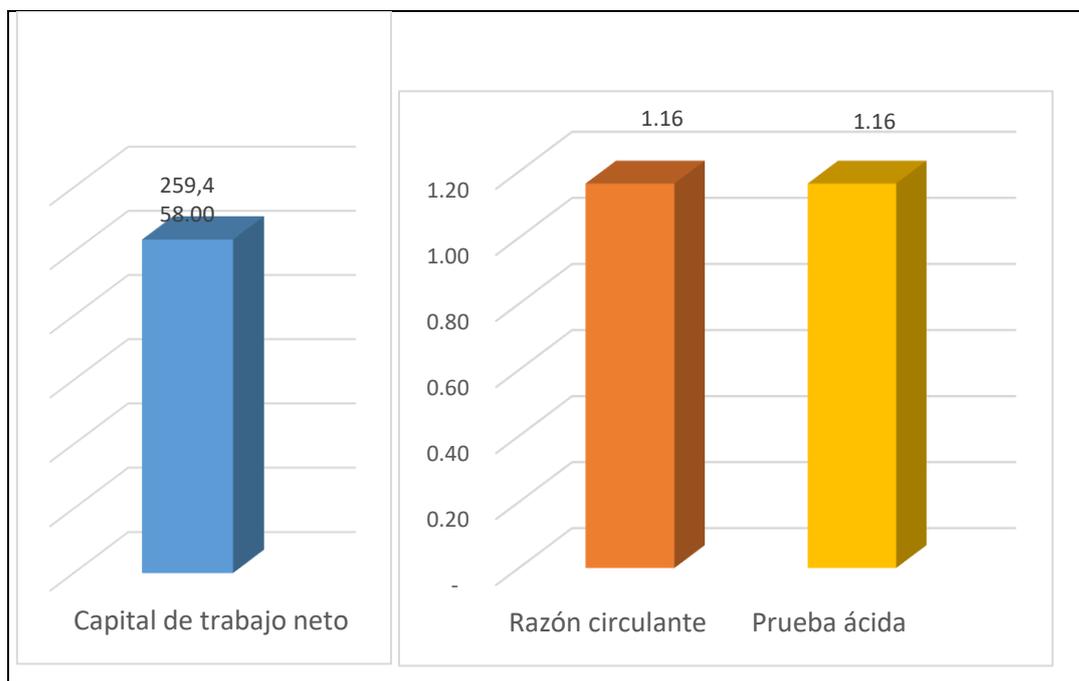
**Evaluar la liquidez de la Financiera Efectiva SA, distrito de Tarapoto, provincia de San Martín, departamento de San Martín, periodo 2018.**

Tabla 3.  
Evaluación de la liquidez por índices

Ratio	Aplicación	Resultados
Capital de trabajo neto	$=1\ 851\ 557 - 1\ 581\ 557$	259 458,00
Razón circulante	$\frac{1\ 851\ 557}{1\ 581\ 557}$	1,16
Prueba ácida	$\frac{1\ 851\ 557 - 0}{1\ 581\ 557}$	1,16

Fuente. Estados financieros 2017-18 de la Financiera Efectiva S.A.

Figura 3.  
Evaluación de la liquidez por índices



Fuente. Estados financieros 2017-18 de la Financiera Efectiva S.A.

Conforme a la tabla 3 y figura 3, la entidad financiera presentó activos corrientes ascendente a S/1 851 557 soles, mientras que el total de pasivos corrientes ascendían a S/1 581 557 soles, a partir de ello, se pudo evidenciar que la razón de capital de trabajo de la entidad financiera fue de S/ 259 458 soles, esto indica que la entidad cuenta con este valor para continuar operando con normalidad descontando todos aquellos pasivos generados en el corto plazo. Respecto a la razón circulante, el valor para el 2018 fue de 1,16, lo cual significa que luego de haber cancelado el total de sus pasivos corrientes le queda a cuenta 0,16 de excedente, siendo el mismo valor para la prueba ácida, dado que la entidad financiera carece de valor en inventarios, lo cual se obtiene el mismo valor.

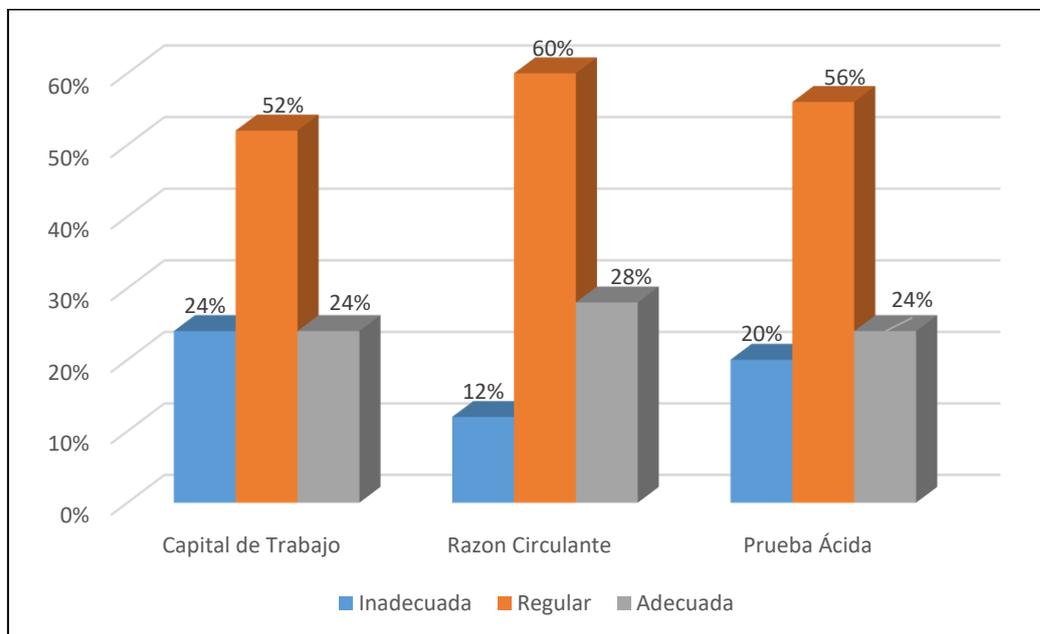
Tabla 4.  
Evaluación de la liquidez por dimensiones

	Capital de Trabajo			Razón Circulante			Prueba Ácida		
	Rango	Frc.	%	Rango	Frc.	%	Rango	Frc.	%
Inadecuada	3-6	6	24%	2-4	3	12%	2-4	5	20%
Regular	7-10	13	52%	5-7	15	60%	5-7	14	56%
Adecuada	11-15	6	24%	8-10	7	28%	8-10	6	24%
Total		25	100%		25	100%		25	100%

Fuente. Cuestionario aplicado

Figura 4.

Evaluación de la liquidez por dimensiones



Fuente. Cuestionario aplicado

En torno a la tabla 4 y figura 4, conforme a la respuesta de los encuestados, se obtuvo que el 52% consideró que el nivel del capital de trabajo fue regular, de la misma manera, el 60% fue regular respecto a la razón circulante o razón corriente, y el 56% consideró que a nivel de prueba ácida es regular, esto, si bien, se cuenta con una razón corriente y prueba ácida mayor a la unidad (1.16) el margen no es del todo óptimo, pues si la entidad financiera dependiera solo del efectivo y equivalente de efectivo, es probable que no logre cubrir la totalidad de sus pasivos corrientes, más aun que se cuenta con un valor importante en la cartera de créditos que es lo que básicamente permite cubrir los pasivos durante el periodo en curso, a pesar que la empresa cuenta con efectivo para poder seguir operando con normalidad en el corto plazo. Por otro lado, se tiene que el 24% de los encuestados considera que el nivel de capital de trabajo, así como de prueba ácida es adecuado, lo mismo sucede con el 28% que considera que

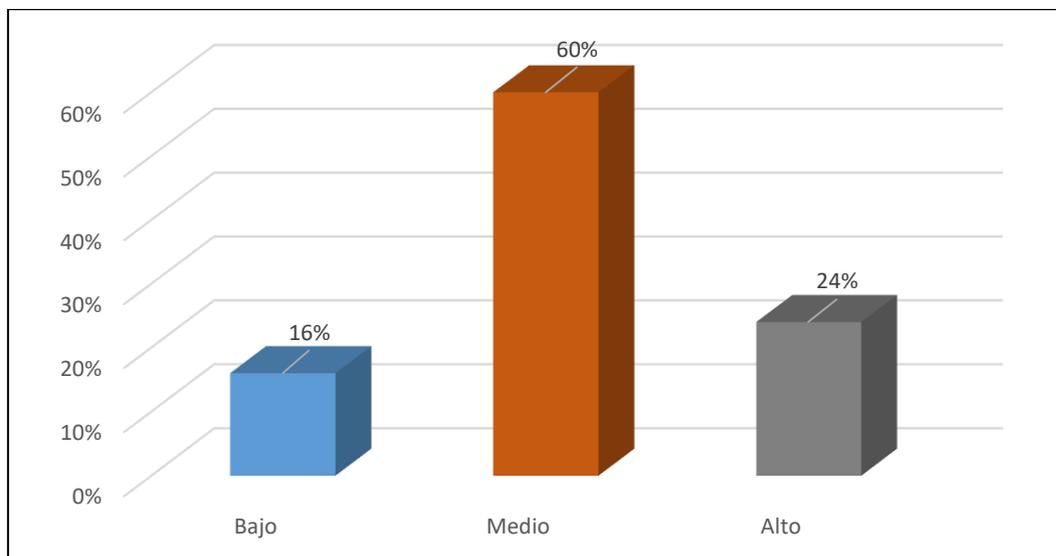
la razón circulante de la empresa es un indicador de que cuenta con una adecuada liquidez, sin embargo, un 12% considera que esta razón es irregular para los objetivos de la entidad, mientras que a nivel de la prueba ácida es inadecuada por parte del 20%, y el capital de trabajo cuenta con una desaprobación por parte del 24% de los encuestados.

Tabla 5.  
Liquidez

	Rango	Frc.	%
Bajo	7-16	4	16%
Medio	17-26	15	60%
Alto	27-35	6	24%
Total		25	100%

Fuente. Cuestionario aplicado

Figura 5.  
Liquidez



Fuente. Cuestionario aplicado

De acuerdo con la tabla 5 y figura 5, se tiene que, el total de encuestados calificó el nivel de liquidez de la entidad financiera como medio por parte del 60%, básicamente porque se considera los actuales flujos líquidos de la empresa no

son suficientes para que se trabaje de manera óptima, esto queda supeditado fundamentalmente a la cartera morosa, lo cual no está permitiendo que no se incrementen cuentas como caja y bancos, que le podrían dar mayor solidez a la entidad para afrontar sus pasivos en el corto plazo sin depender de cuentas en donde el efectivo no es inmediato. Por otro lado, el 24% de los encuestados si consideran que la liquidez de la entidad puede considerarse como alta, ya que cumple con cubrir sus deudas en el corto plazo, mientras que el 16% dan por hecho que el nivel de liquidez de la entidad es bajo.

**Determinar la relación de las dimensiones de la cartera morosa con las dimensiones de la liquidez de la Financiera Efectiva SA, distrito de Tarapoto, provincia de San Martín, departamento de San Martín, periodo 2018.**

Tabla 6.  
Correlación de las dimensiones de cartera morosa con las dimensiones de liquidez

		Capital de Trabajo	Razón Circulante	Prueba Ácida
	Rho	0,767**	0,738**	0,671**
Gestión del Cliente	$\rho$	0,000	0,000	0,000
	$r^2$	0,588	0,545	0,450
	N	25	25	25
	Rho	0,706**	0,754**	0,585**
Políticas de Crédito	$\rho$	0,000	0,000	0,002
	$r^2$	0,498	0,569	0,342
	N	25	25	25
	Rho	0,685**	0,751**	0,608**
Políticas de Cobro	$\rho$	0,000	0,000	0,001
	$r^2$	0,469	0,564	0,370
	N	25	25	25
	Rho	0,685**	0,751**	0,608**

Fuente. Cuestionario aplicado

Conforme con la tabla 6, se presenta la correlación de las dimensiones de la cartera morosa y las dimensiones de la liquidez, las cuales son evaluadas mediante la prueba de correlación de Rho de Spearman, pues las variables a medir son de tipo categórica ordinal (Mondragón, 2014, p.99), asimismo, se cuenta que las correlaciones presentan un  $p < 0,05$ , lo que indica que la relación entre las dimensiones estudiadas es significativa (Akoglu, 2018, p.92). Asimismo, el coeficiente de relación (Rho) entre las dimensiones se encuentran por encima del 0,50, lo que indica que la fuerza de relación de las variables es positiva y moderada-fuerte (Martínez, et al, 2009, p.10), como es el caso de la relación entre la dimensión políticas de crédito y la prueba ácida, mientras que la relación entre la gestión del cliente y el capital del trabajo presentó un coeficiente mayor a 0,750, siendo las dimensiones con mayor relación, lo que a su vez presentó también el mayor nivel de incidencia ( $r^2$ ) el cual tuvo un valor de 0,588, lo que significa que a partir de la variabilidad del capital de trabajo, un 58,8% se encuentra explicado por su relación con la gestión del cliente (Dagnino, 2014, p.150).

**Determinar la relación de las dimensiones de la cartera morosa con la liquidez de la Financiera Efectiva SA, distrito de Tarapoto, provincia de San Martín, departamento de San Martín, periodo 2018.**

Tabla 7.

Correlación de las dimensiones de cartera morosa con la variable liquidez

Dimensiones		Liquidez
	Rho	0,717**
Gestión del Cliente	$\rho$	0,000
	$r^2$	0,514
	N	25
	Rho	0,645**
Políticas de Crédito	$\rho$	0,001
	$r^2$	0,416
	N	25
	Rho	0,642**
Políticas de Cobro	$\rho$	0,001
	$r^2$	0,412
	N	25
	Rho	0,642**

Fuente. Cuestionario aplicado

Conforme con la tabla 7, se presenta la correlación de las dimensiones de la cartera morosa y la variable liquidez, las cuales son evaluadas mediante la prueba de correlación de Rho de Spearman, pues las variables a medir son de tipo categórica ordinal (Mondragón, 2014, p.99), asimismo, se cuenta que el p-valor de las correlaciones presentadas son inferiores al 0,05, lo que indica que la relación entre las dimensiones estudiadas y la variable liquidez son significativas (Akoglu, 2018, p.92). Asimismo, el coeficiente de relación (Rho) mostradas se encuentran por encima del 0,50, lo que indica que la fuerza de relación de las variables es positiva y moderada-fuerte (Martínez, et al, 2009, p.10), siendo la relación entre las políticas de cobro y la liquidez el que presenta

el menor grado de relación (0,642), mientras que la relación de la gestión del cliente con la liquidez presenta la mayor fuerza de relación (0,717), lo que a su vez presentó también el mayor nivel de incidencia ( $r^2$ ) el cual tuvo un valor de 0,514, lo que significa que a partir de la variabilidad de la liquidez, un 51,4% se encuentra explicado por su relación con la gestión del cliente (Dagnino, 2014, p.150).

**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**

Tabla 8.  
Incidencia del control de cartera morosa con la variable liquidez

Correlación	Liquidez
Rho	0,657**
$p$	0,000
$r^2$	0,432
N	25

*Fuente. Cuestionario aplicado*

Conforme con la tabla 8, se presenta inicialmente la correlación del control de la cartera morosa y la variable liquidez, las cuales son evaluadas mediante la prueba de correlación de Rho de Spearman, pues las variables a medir son de tipo categórica ordinal (Mondragón, 2014, p.99), en donde, al obtener un valor de  $p$  menor al 0,05, se infiere que ambas variables se encuentran asociadas de manera significativa (Akoglu, 2018, p.92). Asimismo, el coeficiente de correlación (0,657) mostrado se encuentran por encima del 0,50, lo que indica que la fuerza de relación de las variables es positiva y moderada-fuerte (Martínez, et al, 2009, p.10), mientras que el nivel de incidencia ( $r^2$ ) obtuvo un valor de 0,432, lo que significa que a partir de la variabilidad de la liquidez, un 43,2% se encuentra explicado por su relación con la variable control de la cartera morosa (Dagnino, 2014, p.150). A partir de ello, se infiere que, si se aplican acciones a fin de mejorar el control de la cartera morosa esto se verá reflejado en una mejora de la liquidez.

## **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Discusión de resultados**

A partir de los resultados mostrados, se tiene que conforme con el primer objetivo específico el cual se orientó a describir el estado del control de la cartera morosa que realiza la Financiera Efectiva SA, distrito de Tarapoto, provincia de San Martín, departamento de San Martín, periodo 2018, se evidenció que el control de la cartera cuenta con un nivel medio, ello, a partir de que el 52% lo calificara de esta manera, puesto que a partir de que tanto la gestión del cliente como las políticas de cobro principalmente, no se están desarrollando adecuadamente en todos los escenarios, lo que está originando que algunos clientes que no cuenten con los requisitos califiquen para acceder a crédito, lo cual en conjunto con algunas deficiencias en el proceso de cobranza origina mayor mora y una posible generación de cuentas incobrables. De la misma manera Chino (2017) en su estudio recalca justamente ello, que tener una cartera en donde se dificulte la cobranza conlleva a que dicha deuda sea difícil de recuperar, la cual ya forma parte de la cartera pesada, dificultando la recaudación de dichos ingresos a favor de la entidad.

Conforme al segundo objetivo específico, el cual se buscó evaluar la liquidez de la Financiera Efectiva SA, distrito de Tarapoto, provincia de San Martín, departamento de San Martín, periodo 2018, se obtuvo conforme al 60% de los encuestados, que el nivel de liquidez se encuentra en un punto medio, al menos para la mayoría no se cataloga como bajo, pues si se toma la totalidad de los activos corrientes, la entidad puede hacerse de sus pasivos corrientes y cubrirlos, así como obtener además un excedente (1.16), pero a su vez, no es del todo positivo, pues como bien se recalca, se cumple con los pasivos corrientes siempre y cuando se cuente con el total de activos corrientes, pero dentro de este grupo se encuentran la cartera de créditos, que en su mayoría pertenecen a la cartera morosa, y es un efectivo que aún no es líquido, pues de

contarse solo con caja y bancos, la entidad no pudiese cubrir la totalidad de sus pasivos corrientes. A partir de lo mencionado, León y Lozano (2012) en su estudio, dan a conocer que, al presentarse un alto nivel de la cartera vencida, esto perjudica a la entidad, pues el monto que se consigna en la cartera de créditos que aún no han sido cubiertos, y por lo tanto no se encuentran en posesión de la entidad financiera, por lo que es menester, que las acciones y planes orientados a recuperar dichos cobros permitan mejorar sustancialmente la liquidez.

De acuerdo con el tercer objetivo específico el cual se direccionó a determinar la relación de las dimensiones de la cartera morosa con las dimensiones de la liquidez de la Financiera Efectiva SA, distrito de Tarapoto, provincia de San Martín, departamento de San Martín, periodo 2018, se obtuvo que tanto las dimensiones presentadas para la variable control de la cartera vencida y las dimensiones de la liquidez se encuentran asociadas de forma significativa, ello producido porque el p-valor obtuvo valores por debajo 0.05 lo que indica la poca probabilidad de obtener resultados diferentes a los mostrados, siendo la gestión del cliente y el capital de trabajo aquellas dimensiones que registraron mayor asociación, ello, por existir la posibilidad de que los efectos originados por una adecuada o inadecuada gestión se refleje en mejores o peores recursos para seguir operando. De manera similar Pérez (2015) en su investigación deja a relucir que los encargados del área de crédito pocas veces realizan una correcta verificación del historial de crédito, ni tampoco realizan una correcta evaluación a los clientes que buscan acceder a algún crédito, el cual forma parte de la gestión del cliente y de la cartera, conllevando al incumplimiento del 70% de las actividades relacionadas con el crédito, repercutiendo en los niveles de liquidez de la empresa en cuestión.

Mientras que el cuarto objetivo específico conllevó a determinar la relación de las dimensiones de la cartera morosa con la liquidez de la Financiera Efectiva SA, distrito de Tarapoto, provincia de San Martín, departamento de San Martín, periodo 2018, en donde, en paralelo con el párrafo anterior, se evidenció que el

nivel de relación de las dimensiones de la primera variable se asocian con la liquidez a nivel variable, siendo que la primera dimensión (gestión del cliente) presenta un mayor coeficiente de correlación pero esta vez con la variable liquidez (71.7%), dejando en claro, que la regular gestión realizada al cliente por parte de los analistas es lo que está produciendo que el nivel de liquidez sea también regular. Méndez (2017) en su investigación evaluó la existencia de influencia entre la gestión de la cobranza y la liquidez de la empresa, a partir de ello, pudo obtener que aspectos presentes como las cuentas por cobrar y el crédito influyen en la liquidez, por lo que a nivel de gestión de cartera también presenta un efecto sobre la liquidez, y no únicamente sobre la variable, también la influencia está presente en la liquidez corriente y en la prueba ácida, lo que demuestra que estas variables se encuentran asociadas e influenciadas entre sí.

Finalmente, el objetivo general, se orientó a 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, donde se halló que ambas variables materia de investigación presentan primeramente una relación significativa, mientras que el grado de incidencia es del 43.2%, lo que también permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación en el cual deja constancia que existe incidencia del control de la cartera morosa sobre la liquidez en la financiera. Este resultado se asemeja a lo abordado por Andino (2017) en su estudio, quien plasma que el no haber tenido un adecuado análisis de la cartera vencida ha conllevado a que se obtengan resultados poco atractivos para la empresa, pues sus niveles de liquidez principalmente se han visto afectados, además de un incremento considerable en las cuentas por cobrar, de este modo, el autor evidencia que la variable independiente si presentó un efecto sobre la totalidad de sus índices financieros, siendo la liquidez el más comprometido por ello.

## 5.2. Conclusiones

A partir de los resultados mostrados, 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.

De la misma manera, 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.

También, se evidenció la existencia de relación entre las dimensiones de la cartera morosa con las dimensiones de la liquidez, la presentar un p-valor  $< 0.05$ , siendo las dimensiones gestión del cliente y capital de trabajo los que presentaron mayor fuerza de asociación (0.767), mientras que las políticas de crédito y la prueba ácida presentaron la menor fuerza de relación (0.585).

Las dimensiones de la variable control de la cartera morosa presentaron una relación significativa con la liquidez ( $p < 0.05$ ), siendo la gestión del cliente y la liquidez quienes mostraron mayor fuerza de relación con un coeficiente de 0.717, mientras que las políticas de cobro y la liquidez registraron un menor coeficiente (0.642).

Asimismo, 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.

### **5.3. Recomendaciones**

Es importante que se revisen todas las políticas orientadas al otorgamiento de crédito, partiendo de los requisitos establecidos para la asignación de crédito a clientes, y la evaluación cualitativa como cuantitativa de los mismos.

Las políticas de cobranza deben reestructurarse para establecer plazos de pago y cobranza acorde al tipo de clientes que se cuenta en la cartera morosa, con la finalidad evitar la acumulación de estos ingresos para la entidad.

Para una mejor clasificación de los clientes y su nivel de acceso a crédito, estos deberían estar clasificados en tres grupos, el primer grupo que goce de la confianza de la entidad y que cumpla con todos los requisitos, acá pueden estar las empresas medianas o grandes, el segundo grupo aquellos clientes (persona natural o jurídica) que cumpla con los requisitos pero con un menor volumen de ingresos, y un tercer grupo donde presenten mayor riesgo, en donde los requisitos y garantías deben ser más adecuados para este grupo.

Capacitar a los analistas para que emplean un mejor criterio para otorgar crédito, sobre todo a aquellos que presentan mayor riesgo, o los que no tengan historial crediticio.

A futuros investigadores se recomienda evaluar otros factores o variables intervinientes que estén incidiendo en el nivel de liquidez de la financiera, o evaluar la cartera morosa en relación con la liquidez en los últimos cinco años para analizar la tendencia.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Akoglu, H. (2018). User's guide to correlation coefficients. *Turkish Journal of Emergency Medicine*, 18(3), 91-93. Obtenido de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6107969/>
- Andino Duque, C. (2017). *Análisis de la cartera vencida de clientes y su impacto en los índices financieros de la empresa electrodomésticos Andino Duque CÍA LTDA en el periodo 2015-2016*. Tesis de pregrado, Universidad Internacional SEK, Quito, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/2714/3/TESIS%20CARLA%20ANDINO%20final.pdf>
- Baena, D. (2014). *Análisis financiero: enfoque y proyecciones (2a. ed.)*. México: Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=4870513&query=an%25C3%25A1lisis%2Bfinanciero>
- Bedoya, J. (2017). Ciclos de crédito, liquidez global y regímenes monetarios: una aproximación para América Latina. *Desarrollo y Sociedad*, 1(78), 1-45. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1691/169149895008.pdf>
- Brachfield, P. (2017). *Guía práctica para el recobro de deudas: cómo obtener porcentajes de recobro más elevados y hacer jaque mate a los morosos*. FC Editorial. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=4849803&query=Brachfield>
- Chavarrín, R. (2015). Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas*, 73-85. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/rmef/v10n1/1665-5346-rmef-10-01-00073.pdf>
- Chino Guevara, M. (2017). *Políticas para disminuir la cartera morosa y propiciar la generación de una mayor rentabilidad en la empresa regional deservicio público de electricidad - electro Puno SAA periodo 2014-2015*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú. Obtenido de

- [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8789/Marina\\_Chino\\_Guevarra.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8789/Marina_Chino_Guevarra.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Córdoba. (2014). *Análisis financiero*. Bogotá: Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=4870512&query=an%25C3%25A1lisis%2Bfinanciero>
- Dagnino, J. (2014). Correlación. *Revista Chilena de Anestesia*, 1(43), 150-153. Obtenido de <https://revistachilenadeanestesia.cl/PII/revchilanestv43n02.15.pdf>
- Díaz, M. (2012). Inmovilizado: el punto de partida de la liquidez. *Revista Universo Contábil*, 134-145. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/1170/117023653008.pdf>
- García, V. (2014). *Introducción a las finanzas* (Primera ed.). México: Grupo Editorial Patria. Recuperado el 20 de febrero de 2019, de <https://editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074387230.pdf>
- García, V. (2015). *Análisis financiero: un enfoque integral*. México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=4569646&query=an%25C3%25A1lisis%2Bfinanciero>
- González, J., & Gomes, R. (2014). *LA MOROSIDAD; UN ACUCIANTE PROBLEMA FINANCIERO DE NUESTROS DÍAS*. Obtenido de [http://www.aeca1.org/pub/on\\_line/comunicaciones\\_xvcongresoaecca/cd/111b.pdf](http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xvcongresoaecca/cd/111b.pdf)
- Hernández, A. (2014). *Economía*. Estado de México: Editorial Digital UNID. Recuperado el 4 de abril de 2019, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=5307909&query=economia>
- Herrera, A., & Gonzaga, V. (2016). Razones financieras de liquidez en la gestión empresarial para toma de decisiones. *QUIPUKAMAYOC*, 151-160. Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/download/13249/11757>

- Jiménez López, N. (2016). *La gestión de la calidad crediticia como alternativa de solución a los problemas de morosidad de la cartera de la micro y pequeña empresa y su efecto en los resultados económicos y dinancieros de la caja Municipal de ahorro y crédito del Santa - años 2014*. Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Chimbote, Perú. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/736/GESTION\\_CALIDAD\\_JIMENEZ\\_LOPEZ\\_NANCY\\_RAQUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/736/GESTION_CALIDAD_JIMENEZ_LOPEZ_NANCY_RAQUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Lara, G. (2011). *Gestión de empresas sociales*. México: Editorial Miguel Ángel Porrúa. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3226544&query=la+gesti%C3%B3n>
- Lavalle, A. (2014). *Análisis financiero*. México: Editorial Digital UNID. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=5513473&query=an%C3%A1lisis%2Bfinanciero>
- León Ruiz, J., & Lozano Salmon, E. (2012). *Elaboración de un Plan Estratégico para el control y recuperación de cartera vencida que permita aumentar el índice de liquidez en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guamote Ltda., en el catón Narajito*. Tesis de pregrado, Universidad Estatal de Milagro, Milagro, Ecuador. Obtenido de [http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/1584/1/Elaboraci%C3%B3n%20de%20un%20Plan%20Estrat%C3%A9gico%20para%20el%20control%20y%20recuperaci%C3%B3n%20de%20cartera%20vencida%20que%20permita%20aumentar%20el%20%C3%ADndice%20de%20Oliquidez%20en%20la%](http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/1584/1/Elaboraci%C3%B3n%20de%20un%20Plan%20Estrat%C3%A9gico%20para%20el%20control%20y%20recuperaci%C3%B3n%20de%20cartera%20vencida%20que%20permita%20aumentar%20el%20%C3%ADndice%20de%20Oliquidez%20en%20la%20)
- López, C. (2013). MODELO PREDICTIVO DE RIESGO DE MOROSIDAD PARA CRÉDITOS BANCARIOS USANDO DATOS SIMULADOS. *Investigación*, 22-30. Obtenido de <http://www.epistemus.uson.mx/revistas/articulos/14-MODELO%20PREDICTIVO.pdf>

- Martínez, R., Tuya, L., Martínez, M., Pérez, A., & Cánovas, A. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman caracterización. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(2), 1-20. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1804/180414044017.pdf>
- Mite Santiago, S., Morales Calero, M., & Quiroga Vasconez, I. (2013). *Elaboración de políticas efectivas de cobranza para el mejoramiento de liquidez y su impacto en el estado de flujo de efectivo de la empresa AEROSTAR SA, periodo 2011-2012 y su incidencia en el año 2013*. Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14461/1/TESIS%20Cpa%20134%20-%20AEROSTAR%20S.A..pdf>
- Mondragón, M. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento Científico*, 8(1), 98-104.
- Ortiz Román, A. (2014). *Gestión de cobranza y la liquidez de la empresa rectima de la Ciudad de Ambato*. Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20585/1/T2602i.pdf>
- Pampillón, F., Cuesta, M., & Ruza, C. (2012). *Introducción al sistema financiero*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3199024&query=Introducci%25C3%25B3n%2Bal%2Bsistema%2Bfinanciero>
- Pampillón, F., Dela Cuesta, M., & Ruza, C. (2017). *Sistema financiero en perspectiva* (Primera ed.). Madrid: UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia. Recuperado el 19 de febrero de 2019, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=4824234&query=sistema+financiero#>
- Pérez Pinedo, H. (2015). *Evaluación del proceso de crédito y su impacto en la liquidez de la empresa "Juan Pablo Mori"; durante el año 2013*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú. Obtenido de

<http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/1918/ITEM%4011458-652.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ruiz Florez, I. (2018). *El área de créditos y cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú SAC en la ciudad de Lima en el periodo 2013 y 2015*. Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú. Obtenido de <http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/1402/1/TESIS%20ISIS%20RUIZ%20FLORES-CONT2018.pdf>

Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma. Obtenido de <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1480/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sánchez, M. (2014). *Administración 1* (Primera ed.). México: Grupo Editorial Patria. Recuperado el 5 de enero de 2019, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3229038&query=administraci%C3%B3n>

Santiesteban, E., Fuentes, V., Cardeñosa, E., Lozada, D., & Cantero, H. (2011). *Análisis de la rentabilidad económica. Tecnología propuesta para incrementar la eficiencia empresarial*. México: Editorial Universitaria. Recuperado el 8 de marzo de 2019, de <http://beduniv.reduniv.edu.cu/fetch.php?data=269&type=pdf&id=2882&db=0>

Talledo, J. (2014). La morosidad de la cartera de créditos a la microempresa de las Cajas La morosidad de la cartera de créditos a la microempresa de las Cajas. *Superintendencia de Banca*, 1-68. Obtenido de [http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/ddt\\_ano2014/20140902\\_SBS-DT-001-2014\\_JTalledo.pdf](http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/ddt_ano2014/20140902_SBS-DT-001-2014_JTalledo.pdf)

Vargas Mendoza, K., Maldonado Alvarado, M., & Ayay Castañeda, M. (2017). *Factores que generan la morosidad de las cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez y rentabilidad de la empresa "Industrias Windsor SAC del*

*grupo Calimd 2016*. Tesis de pregrado, Universidad Peruana de las Américas, Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/126/FACTORES%20QUE%20GENERAN%20LA%20MOROSIDAD%20DE%20LAS%20CUENTAS%20POR%20COBRAR%20Y%20SU%20EFECTO%20EN%20LA%20LIQUIDEZ%20Y%20RENTABIL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Yancce Alegria, M. (2017). Gestión de cobranza y su influencia en la liquidez en la empresa Bisagras Peruanas SAC, distrito de Ate 2014-2016. Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21957/Yancce\\_AM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21957/Yancce_AM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



# ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES		METODOLOGÍA
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>		<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b>
¿Cuál es 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?	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.	El 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.	Control de la cartera morosa		<b>Según su Finalidad:</b> Investigación Aplicada  <b>Según su Carácter:</b> Investigación descriptiva – relacional
			Dimensiones	Indicadores	
			Gestión del cliente	Registro del cliente. Capacidad y capital de pago	
			Políticas de crédito	Estándares de crédito. Clasificación de crédito Términos de crédito.	
			Políticas de cobro	Estimación de cuentas incobrables. Plazos de cobro. Actividad de cobranza.	
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS SECUNDARIAS</b>	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>		<b>TECNICAS E INSTRUMENTOS</b>
¿Cómo es el estado del control de la cartera morosa que realiza la Financiera Efectiva SA, distrito de Tarapoto, provincia de San Martín, departamento de San Martín, periodo 2018?	Describir el estado del control de la cartera morosa que realiza la Financiera Efectiva SA, distrito de Tarapoto, provincia de San Martín, departamento de San Martín, periodo 2018.	El estado del control de la cartera morosa que realiza la Financiera Efectiva SA, distrito de Tarapoto, provincia de San Martín, departamento de San Martín, periodo 2018 es regular.	Liquidez		La técnica que se utilizó para la presente investigación es: Observación, encuesta, análisis documental
			Dimensiones	Indicadores	
			Capital de trabajo neto	Activo circulante- pasivo de corto plazo	El instrumento es el cuestionario, guía de análisis documental y guía de observación
			Razón circulante	Activo circulante / Pasivo de corto plazo	
			Prueba ácida	Activo circulante- inventarios / Pasivo de corto plazo	
¿Cuál es el estado de la liquidez de la Financiera Efectiva SA, distrito de Tarapoto, provincia de San Martín, departamento de San Martín, periodo 2018?	Evaluar la liquidez de la Financiera Efectiva SA, distrito de Tarapoto, provincia de San Martín, departamento de San Martín, periodo 2018.	La liquidez de la Financiera Efectiva SA, distrito de Tarapoto, provincia de San Martín, departamento de San Martín, periodo 2018 es regular.			<b>POBLACIÓN</b> La población estuvo conformada por todos aquellos trabajadores que están directamente involucrados en el proceso de gestión, análisis y cobranza de la cartera morosa de la entidad Financiera Efectiva S.A. y la

<p>¿Cuál es la relación de las dimensiones de la cartera morosa con las dimensiones de la liquidez de la Financiera Efectiva SA, distrito de Tarapoto, provincia de San Martín, departamento de San Martín, periodo 2018?</p>	<p>Determinar la relación de las dimensiones de la cartera morosa con las dimensiones de la liquidez de la Financiera Efectiva SA, distrito de Tarapoto, provincia de San Martín, departamento de San Martín, periodo 2018.</p>	<p>La relación de las dimensiones de la cartera morosa con las dimensiones de la liquidez de la Financiera Efectiva SA, distrito de Tarapoto, provincia de San Martín, departamento de San Martín, periodo 2018 es significativa.</p>			<p>información financiera (estados financieros del periodo 2017-18).</p> <p><b>MUESTRA</b></p> <p>La muestra estuvo conformada por 25 trabajadores de la entidad Financiera Efectiva S.A., y la información financiera (estados financieros del periodo 2017-18).</p>
<p>¿Cuál es la relación de las dimensiones de la cartera morosa con la liquidez de la Financiera Efectiva SA, distrito de Tarapoto, provincia de San Martín, departamento de San Martín, periodo 2018?</p>	<p>Determinar la relación de las dimensiones de la cartera morosa con la liquidez de la Financiera Efectiva SA, distrito de Tarapoto, provincia de San Martín, departamento de San Martín, periodo 2018.</p>	<p>La relación de las dimensiones de la cartera morosa con la liquidez de la Financiera Efectiva SA, distrito de Tarapoto, provincia de San Martín, departamento de San Martín, periodo 2018.</p>			

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ

FACULTAD DE NEGOCIOS

### CUESTIONARIO SOBRE CONTROL 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

<b>Control de la cartera morosa</b>						
<b>Dimensión: Gestión del cliente</b>						
<b>Indicador: Registro del cliente</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Considera que el proceso de registro del cliente antes de otorgarle un crédito es el adecuado?					
2	¿Se comprueba la información que brinda el cliente al momento de su registro, asegurando la idoneidad del mismo?					
<b>Indicador: Capacidad y capital de pago</b>						
3	¿Antes de emitir un crédito, se realiza la evaluación de la capacidad de pago del cliente?					
4	¿La financiera realiza un análisis minucioso sobre el riesgo financiero que tiene un cliente?					
<b>Dimensión: Políticas de crédito</b>						
<b>Indicador: Estándares de crédito</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5	¿Los pasos que se realiza para determinar las condiciones del crédito otorgado se encuentran debidamente estandarizados?					
6	¿La financiera cuenta con un método para determinar los periodos de pago más adecuados para el cliente?					
<b>Indicador: Clasificación de crédito</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

7	¿La financiera establece los criterios adecuados para conceder una modalidad de crédito por necesidad del cliente?					
8	¿La financiera tiene un proceso definido para determinar la clasificación del crédito?					
<b>Indicador: Término de crédito</b>						
9	¿La Financiera antes de otorgar un crédito da a conocer de manera detallada los términos del mismo?					
10	¿La Financiera también toma en cuenta criterios subjetivos para establecer algunas condiciones en el crédito otorgado?					
<b>Dimensión: Políticas de cobro</b>						
<b>Indicador: Estimación de cuentas incobrables</b>						
11	¿La Financiera cuenta con estrategias sólidas para evitar las cuentas incobrables?					
12	¿La Financiera cuenta con planes de contingencia para liquidar las cuentas incobrables?					
<b>Indicador: Plazos de cobro</b>						
13	¿La Financiera 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 moroso?					
<b>Indicador: Actividad de cobranza</b>						
15	¿La Financiera cuenta con protocolos detallados de cobranza?					
16	¿Todas las actividades de cobranzas son fiscalizadas y retroalimentadas recurrentemente?					

<b>Liquidez</b>					
<b>Dimensión: Capital de Trabajo Neto</b>					
<b>Indicador: Activo Circulante – Pasivo de corto plazo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

1	La Financiera de forma diaria cuenta con el suficiente efectivo para cubrir sus obligaciones.					
2	Para cualquier desembolso pequeño de forma diaria, la financiera cuenta con dinero.					
3	Percibo que la financiera sin ningún problema paga sus obligaciones todos los meses.					
<b>Dimensión: Razón Circulante</b>						
<b>Indicador: Activo Circulante / Pasivo de corto plazo</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
4	Percibo que la financiera genera suficientes ingresos diariamente para poder asumir sus obligaciones sin mayor problema.					
5	Cuando en la financiera se termina el efectivo, estoy seguro que cuenta con el suficiente respaldo para seguir cumpliendo de manera sostenida sus compromisos.					
<b>Dimensión: Prueba Ácida</b>						
<b>Indicador: (Activo Circulante-inventarios) / Pasivo de corto plazo</b>						
6	Considero que a diario la financiera es suficientemente líquida para cubrir obligaciones sin recurrir a contingencias.					
7	Considero que la financiera controla adecuadamente que su liquidez inmediata sea sostenible.					

***Muchas gracias por su participación***



UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ

FACULTAD DE NEGOCIOS

GUÍA DE OBSERVACIÓN PARA LA VARIABLE CONTROL DE LA CARTERA MOROSA

Actividades	Reportes	Si	No	%	Observación
Gestión del cliente	<b>Registro del cliente</b>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La organización cuenta con un sistema de registro al cliente solicitante de crédito.</li> <li>- El encargado solicita la historia crediticia del cliente antes de otorgar el crédito.</li> </ul>				
	<b>Capacidad y capital de pago</b>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La entidad cuenta con procesos para investigar la capacidad de pago del solicitante de crédito.</li> <li>- El responsable corrobora la información de la capacidad del cliente para cumplir con sus deudas.</li> </ul>				
Políticas de crédito	<b>Estándares de crédito</b>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El responsable considera los criterios para el otorgamiento de crédito.</li> </ul>				

	- El área responsable realiza evaluaciones de crédito y promedio de pago.				
	<b>Clasificación de crédito</b>				
	- La responsable toma en cuenta la clasificación de crédito antes de especificar los plazos. - El crédito otorgado se ajusta al tipo de crédito que solicita (por consumo, hipotecario, deuda, etc.)				
	<b>Términos de crédito</b>				
	- La entidad registra los acuerdos de crédito mediante documentación. - El responsable registra en el sistema los datos del cliente y las políticas de crédito en un sistema.				
	<b>Estimación de cuentas incobrables</b>				
<b>Políticas de cobro</b>	- La organización cuenta con filtros para identificar clientes que no tengan				

	<p>posibilidades de pago.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cada cierto tiempo se establecen estrategias para la cobranza de las cuentas por cobrar.</li> </ul>				
	<b>Plazos de cobro</b>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La entidad cuenta con un método para determinar los plazos de cobro</li> <li>- El responsable realiza evaluaciones como antigüedad de la cartera e incobrabilidad de la cartera.</li> </ul>				
	<b>Actividad de cobranza</b>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La organización envía cartas, realiza llamadas para exigir el pago del crédito ante la morosidad.</li> <li>- La entidad se agencia de especialistas para recuperar el pego de la cartera morosa.</li> </ul>				



**UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ**  
**FACULTAD DE NEGOCIOS**

GUÍA DE ANALISIS DOCUMENTAL DE LIQUIDEZ

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	MONTOS	RATIOS
			2018	2018
Liquidez	Capital de trabajo neto	<i>Activo circulante – Pasivo de corto plazo</i>		
	Razón circulante	$\frac{\textit{Activo circulante}}{\textit{Pasivo de corto plazo}}$		
	Prueba ácida	$\frac{\textit{Activo circulante – inventarios}}{\textit{Pasivo de corto plazo}}$		

### Anexo 3. Informe de opinión de experto



UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ  
FACULTAD DE NEGOCIOS

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO  
DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### 1. Datos generales.

1.1 Apellidos y nombres del investigador (es):

---

---

1.2 Título de la investigación:

---

---

#### 2. Aspectos de evaluación.

Indicador	Criterio	Calificación			
		Deficiente	Regular	Buena	Excelente
1. Lenguaje	Entendible				
2. Objetividad	Mide opinión sin restricciones				
3. Construcción	Secuencia lógica				
4. Respuestas	Va del peor escenario al mejor escenario				
5. Consistencia	Se sustenta en teorías				

6. Tiempo	Permite respuestas rápidas				
-----------	----------------------------	--	--	--	--

Calificación promedio: \_\_\_\_\_.

(Deficiente, regular, buena, excelente)

Comentarios:

---

Lugar y fecha:

---

Nombre y apellidos del experto

---