



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZA Y SU
INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA CAC SAN JOSÉ
CARTAVIO, TRUJILLO 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Contadora Pública

Autores:

Yelka Paulina Arias Maqui

Milagros Elizabeth Rodriguez Roldan

Asesor:

Mg. María Graciela Zurita Guerrero

Trujillo - Perú

2020

DEDICATORIA

La presente tesis la dedicamos especialmente a nuestra familia que con su apoyo incondicional siempre nos han motivado a lograr lo que nos proponemos, quienes han sido pilar fundamental en el desarrollo de esta etapa. Así mismo a nuestros docentes quienes han sido la base de la información.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero agradecer a Dios quien permite que suceda todo lo que planeamos; a mis padres, mi hija y hermanas quienes son el motor y el pilar que necesito para lograr lo que me propongo.

Así mismo a las docentes que me han acompañado durante todo este camino, quienes han compartido sus enseñanzas y experiencias.

Gracias a cada uno por su apoyo incondicional

Yelka Paulina Arias Maqui

Quiero agradecer a Dios quien guía mi vida en cada cosa que realizo, a mis padres y hermanos por todo el apoyo que siempre me brindan impulsándome a seguir adelante y así, poder lograr mis metas.

A mis docentes por su constante enseñanza y toda la información compartida durante estos años en la universidad.

Milagros Elizabeth Rodríguez Roldan

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad problemática.....	11
1.2. Formulación del Problema.....	26
1.3. Objetivos	26
1.3.1. Objetivo Principal.....	26
1.3.2 Objetivos Específicos.....	26
1.4. Hipótesis.....	26
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	27
2.1 Tipo de Investigación.....	27
2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos).....	27
2.2.1. Población.....	27
2.2.2. Muestra.....	27
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.....	28
2.3.1 Técnicas de recolección y análisis de datos.....	28
2.3.2. Instrumentos de recolección de datos.....	28
2.4. Procedimiento.....	28
CAPITULO III RESULTADOS.....	30
3.1. Identificamos el nivel de control de las políticas de crédito de la CAC San José Cartavio y Casagrande, 2019.....	32
3.2. Identificar el nivel de la cobranza de la CAC San José Cartavio y Casagrande, 2019.....	59

3.3. Medir la incidencia del control de las políticas del crédito y las cobranzas, en la liquidez de la CAC San José Cartavio y Casagrande, 2019.....	64
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	69
REFERENCIAS.....	73
ANEXOS.....	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01: Personal Agencia Cartavio	35
Tabla N° 02: Resultado de cuestionario pregunta N° 01 Agencia Cartavio	36
Tabla N° 03: Resultado de cuestionario pregunta N° 02 Agencia Cartavio.....	37
Tabla N° 04: Resultado de cuestionario pregunta N° 03 Agencia Cartavio.....	38
Tabla N° 05: Resultado de cuestionario pregunta N° 04 Agencia Cartavio.....	39
Tabla N° 06: Resultado de cuestionario pregunta N° 05 Agencia Cartavio	40
Tabla N° 07: Resultado de cuestionario pregunta N° 06 Agencia Cartavio.....	41
Tabla N° 08: Resultado de cuestionario pregunta N° 07 Agencia Cartavio.....	42
Tabla N° 09: Resultado de cuestionario pregunta N° 08 Agencia Cartavio.....	43
Tabla N° 10: Resultado de cuestionario pregunta N° 09 Agencia Cartavio.....	44
Tabla N° 11: Resultado de cuestionario pregunta N° 10 Agencia Cartavio.....	45
Tabla N° 12: Personal Agencia Casagrande.....	46
Tabla N° 13: Resultado de cuestionario pregunta N° 01 Agencia Casagrande.....	46
Tabla N° 14: Resultado de cuestionario pregunta N° 02 Agencia Casagrande.....	47
Tabla N° 15: Resultado de cuestionario pregunta N° 03 Agencia Casagrande.....	48
Tabla N° 16: Resultado de cuestionario pregunta N° 04 Agencia Casagrande.....	49
Tabla N° 17: Resultado de cuestionario pregunta N° 05 Agencia Casagrande.....	50
Tabla N° 18: Resultado de cuestionario pregunta N° 06 Agencia Casagrande.....	51
Tabla N° 19: Resultado de cuestionario pregunta N° 07 Agencia Casagrande.....	52
Tabla N° 20: Resultado de cuestionario pregunta N° 08 Agencia Casagrande.....	53
Tabla N° 21: Resultado de cuestionario pregunta N° 09 Agencia Casagrande.....	54
Tabla N° 22: Resultado de cuestionario pregunta N° 10 Agencia Casagrande.....	55
Tabla N° 23. Saldo total de crédito y su respectiva categoría según nivel de cobranza de la	

agencia Cartavio 2019.....	59
Tabla N° 24. Nivel de concentración de cobranza de la agencia Cartavio 2019.....	60
Tabla N° 25. Saldo total de crédito y su respectiva categoría según nivel de cobranza de la agencia Casagrande 2019.....	61
Tabla N° 26. Nivel de concentración de cobranza de la agencia Casagrande 2019.....	62
Tabla N° 27. Estado de Situación Financiera de Agencia Principal Cartavio.....	64
Tabla N° 28. Estado de Situación Financiera de Agencia Casagrande.....	65
Tabla N° 29. Liquidez Corriente de Agencias 2019.....	66
Tabla N° 30. Liquidez Absoluta de Agencias 2019.....	66
Tabla N° 31. Capital de Trabajo de Agencias 2019.....	67

INDICE DE FIGURAS

Figura N° 01 Organigrama de la Empresa.....	31
Figura N° 02: Resultado de cuestionario, pregunta N° 01 Agencia Cartavio.....	36
Figura N° 03: Resultado de cuestionario, pregunta N° 02 Agencia Cartavio.....	37
Figura N° 04: Resultado de cuestionario, pregunta N° 03 Agencia Cartavio.....	38
Figura N° 05: Resultado de cuestionario, pregunta N° 04 Agencia Cartavio.....	39
Figura N° 06: Resultado de cuestionario, pregunta N° 05 Agencia Cartavio.....	40
Figura N° 07: Resultado de cuestionario, pregunta N° 06 Agencia Cartavio.....	41
Figura N° 08: Resultado de cuestionario, pregunta N° 07 Agencia Cartavio.....	42
Figura N° 09: Resultado de cuestionario, pregunta N° 08 Agencia Cartavio.....	43
Figura N° 10: Resultado de cuestionario, pregunta N° 09 Agencia Cartavio.....	44
Figura N° 11: Resultado de cuestionario, pregunta N° 10 Agencia Cartavio.....	45
Figura N° 12: Resultado de cuestionario, pregunta N° 01 Agencia Casagrande.....	46
Figura N° 13: Resultado de cuestionario, pregunta N° 02 Agencia Casagrande.....	47
Figura N° 14: Resultado de cuestionario, pregunta N° 03 Agencia Casagrande.....	48
Figura N° 15: Resultado de cuestionario, pregunta N° 04 Agencia Casagrande.....	49
Figura N° 16: Resultado de cuestionario, pregunta N° 05 Agencia Casagrande.....	50
Figura N° 17: Resultado de cuestionario, pregunta N° 06 Agencia Casagrande.....	51
Figura N° 18: Resultado de cuestionario, pregunta N° 07 Agencia Casagrande.....	52
Figura N° 19: Resultado de cuestionario, pregunta N° 08 Agencia Casagrande.....	53
Figura N° 20: Resultado de cuestionario, pregunta N° 09 Agencia Casagrande.....	54
Figura N° 21: Resultado de cuestionario, pregunta N° 10 Agencia Casagrande.....	55
Figura N° 22: Respuesta “SI” al cuestionario realizado al personal del área de créditos y cobranza de las Agencia Cartavio y Casagrande.....	56

Figura N° 23: Respuestas “NO” al cuestionario realizado al personal del área de
créditos y cobranza de las Agencia Cartavio y Casagrande.....57

RESUMEN

El presente trabajo de investigación denominado: “EL CONTROL DE LAS POLÍTICAS DEL CRÉDITO Y COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA CAC SAN JOSÉ CARTAVIO, TRUJILLO 2019”, Tiene como objetivo determinar la influencia del control de las políticas de crédito del área de Créditos y Cobranza, en relación a los créditos otorgados sobre la efectividad del pago de los mismos. Para el desarrollo de la investigación se realizó un diagnóstico de dos agencias de la CAC San José Cartavio, Agencia Principal o Agencia Cartavio y La Agencia Casagrande en el área de créditos y cobranza, dónde se puede apreciar cómo trabajan cada una de ellas en cumplimiento de las políticas y como incide en su liquidez. La presente revisión nos da un panorama general de que en medida que se cumplan los procedimientos se logrará efectivizar el cumplimiento de pagos y con ello aumentar la liquidez, llevando un adecuado control del efectivo de la empresa, tomando una muestra de los créditos otorgados en el año 2019. Este diagnóstico permitió tener una idea más clara de las principales causas de la problemática que se está presentando en el área en la Agencia Casagrande: no se evalúan adecuadamente a los socios al momento de otorgarle un crédito, no cumplen con todos los requisitos requeridos, a diferencia de la Agencia Principal que en el año 2019 ha mejorado sus procesos dentro del área conllevando a cumplir sus políticas. Finalmente se generaron una serie de recomendaciones para llevar un adecuado control de las políticas del crédito.

Palabras clave: Políticas de crédito y cobranza, liquidez.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

I.1. Realidad problemática

Actualmente al revisar estados financieros de entidades que se encuentran en la Superintendencia del Mercado de Valores, así también revisando el ranking de las mejores empresas del Perú de los últimos años realizado por algunas universidades o diarios podemos encontrar que las empresas con mejores resultados y más atractivas económica y financieramente son las que se dedican a la colocación o entendido también como préstamo de dinero, esperando que el dinero prestado sea devuelto ganando una determinada tasa de interés en los plazos pactados, por tal motivo según el último censo realizado en julio del 2017 por el Ministerio de la producción (PRODUCE) se observa que las Cooperativas de Ahorro y Crédito han ido en aumento

Estas entidades financieras si bien es cierto se crean sin fines de lucro, actualmente se gestionan como empresas del sector privado que buscan obtener resultados al final del ejercicio de los cuales se verán beneficiados los socios que a la vez, gozan de los productos que ésta puede proporcionar, tales como ahorros y créditos; según la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú (FENACREP) “son 150 cooperativas que existen a nivel nacional debidamente reguladas por la Federación atendiendo a más de un millón 600 mil socios, y que a nivel mundial son 105 países con más de 57 mil cooperativas de ahorro y crédito que usan este modelo económico como uno de los más importantes como fuente de crédito para las empresas sobre todo las microempresas”, considerándose con un gran potencial dentro del entorno financiero . Así mismo el Superintendente Adjunto de la SBS César Bosso (2018) en una entrevista, indica que existen un mayor número de cooperativas de las que se mencionan, las cuales no están registradas debidamente pues se consideraban dentro de un sector financiero no formal, por lo cual, a partir del 01 de enero del 2019,

según la nueva Ley 30822 de Cooperativas ha empezado el registro a la Superintendencia de Banca y Seguros del Perú, lo cual garantiza mayor control y estabilidad en estas entidades.

Por tal motivo habiendo realizado una revisión podemos determinar que una de las principales herramientas que ayudaran a que estas instituciones sigan creciendo es el control interno pues este contiene políticas de crédito, planes, métodos, procedimientos y otras medidas que involucra a toda una organización de tal manera que ayude a conseguir los resultados esperados en materia de liquidez, rentabilidad y rendimiento. Es el proceso por el cual se minimizarán riesgos y le dará a la entidad una seguridad más razonable en cuanto al logro de sus objetivos teniendo en cuenta la eficacia, eficiencia de las operaciones de dicha entidad, así como la fiabilidad de la información financiera que se proporcione cumpliendo todo lo anteriormente expuesto. Determinando de esta manera que un problema que ha afectado a estas instituciones e inclusive ha llevado a la quiebra de dichas entidades es la falta de control de las políticas de crédito y cobranza, dentro de las operaciones de recuperación de créditos pues no se está teniendo el conocimiento ni las herramientas adecuadas para que el dinero regrese como se esperaba y siga cumpliendo el ciclo de colocación, originando altos niveles de morosidad, provisionando más de lo requerido afectando los ingresos de las cooperativas reflejándose al final de la gestión en la liquidez de la institución.

El control de las políticas de crédito, cumple un rol importante al momento de establecer la recuperación de los créditos otorgados, pues su buen manejo determinará un mejor nivel operativo de cobranza lo cual incidirá como ya se mencionó en los resultados. Se entiende por efectividad de pago a la capacidad que tiene la entidad para lograr el retorno del dinero y la ganancia dentro de un periodo para obtener una buena

rentabilidad, es decir que sus ingresos sean mayores a sus gastos y esta diferencia sea considerada aceptable; lo importante es analizar la relación que existe entre el beneficio o ganancia y su inversión o recursos utilizados; es medible para poder determinar lo antes dicho.

Se han realizado otros estudios similares como *“El sistema de control interno y su efecto en la gestión financiera y económica de la cooperativa de ahorro y crédito credipres Arequipa- periodo 2016”* en Perú; cuyo trabajo de investigación tiene como objetivo analizar el efecto del sistema de control interno en los resultados económico - financiero de la cooperativa de ahorro y crédito. Para cumplir con dicho objetivo, primero analizaron a la cooperativa en su estructura organizacional, metas objetivos, políticas, etc., también se determina el nivel de implementación del sistema de control interno con los datos obtenidos de la evaluación a cada componente del control interno, así mismo se desarrolla el análisis de la situación económica financiera de la empresa. así como como también *“control interno y gestión de cobranzas en la cooperativa de ahorro y crédito cámara de comercio de santo domingo”* en Ecuador 2017, señala que el control interno es un instrumento de eficiencia, ejecutado por el consejo de directores, la administración y personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos orientados básicamente a disminuir los riesgos a los cuales se ven abocados los procesos administrativos y contables de la empresa. La gestión de cobranzas es una tarea realizada para la recuperación de las cuentas otorgadas por la institución a sus clientes, en su efecto el control interno norma todos los procedimientos que requiere la institución para que sus transacciones sean procesadas de manera adecuada.

Ambos nos muestran un panorama de la importancia que es la gestión del control interno dentro de las cooperativas para lograr disminuir la morosidad y de esta manera mejorar los resultados. Es por todo lo antes expuesto que surge la necesidad de evaluar el control interno de las políticas de crédito dentro de la Cooperativa de ahorro y Crédito San José, en vista que en el último año se ha tenido dificultades con la recuperación de los créditos los cuales han aumentado la morosidad y disminuido el resultado del ejercicio en el último periodo.

Lizarraga (2013) en su tesis titulada *“Gestión de riesgo de crédito y su incidencia en la morosidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito no autorizadas a operar con recursos del público de la Región de la Libertad 2012”* Respecto a su objetivo principal nos indica que desea determinar cuánto incide la gestión de riesgos de créditos en la morosidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que no están autorizadas a operar con recurso del público, por lo cual también tuvieron que determinar el número de socios y los montos obtenidos, los tipos de créditos, si efectivamente estas cooperativas disponen de manuales o reglamentos, así como el nivel e índice de morosidad, concluyendo que las Cooperativas no han podido en los últimos cinco años establecer totalmente sus políticas o también conocidos reglamentos o manuales para la gestión de créditos, así mismo se concluyó en cuanto a su nivel de morosidad que ésta está concentrada en un mayor porcentaje en los créditos microempresas teniendo así las cooperativas un índice de morosidad por encima del normal, acompañado de una mala gestión para el incremento de colocaciones.

Guillen (2020) En su artículo publicado por la Universidad Nacional de San Marcos, denominado *“Auditoria de Gestión Crediticia y la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma (2014-2017)”* el objetivo principal es

determinar la incidencia que tiene realizar una auditoría en toda la gestión crediticia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Micro finanzas Prisma entre los años 2014 y 2017, llegando a la conclusión que no se realizaba ningún tipo de auditoría a los procesos crediticios con lo cual no podían determinar la falta de una buena gestión crediticia, estando sus procesos deficientes desde el reclutamiento del personal para esta área hasta el proceso de otorgamiento de crédito y el proceso de cobranza los cuales provocan una mala rentabilidad para la Cooperativa.

Catunta y Moreno (2015), en su tesis titulada *“El índice de morosidad de la cartera de clientes y su incidencia en la rentabilidad y en la estructura de los Estados Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Católica de la ciudad de Trujillo de los años 2012 – 2013”* determinó que las actuales políticas de créditos y de recuperaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Católica de la ciudad de Trujillo, no se evalúan ni adecúa hace mucho tiempo, por lo que las políticas necesitan ser evaluadas y modificadas. Se comprobó, que el monto en que representa la morosidad de la cartera de créditos en el año 2012 fue de S/. 1´465,306.00 y en el año 2013 fue de S/. 1´129,189.00, los cuales son altos montos de morosidad, que inciden en la rentabilidad y estructura financiera de la cooperativa. Recomienda que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Católica de la ciudad de Trujillo debe evaluar, implementar y actualizar periódicamente sus políticas de créditos para así lograr el pago oportuno de las deudas de los socios. Así mismo recomiendan implemente nuevas políticas para la recuperación de los créditos; teniendo en cuenta los indicadores, el nivel de rentabilidad, el grado de liquidez, el nivel de volumen, la cantidad de activos, la apropiada adecuación de capital y el eficiente manejo gerencial y operativo de los fondos.

Aleaga (2014), en su tesis titulada *“Las políticas de crédito y su incidencia en la liquidez de la cooperativa de vivienda Villaflora en la ciudad de Ambato”*, Concluye que las políticas de crédito no se transmiten al cliente o socio, éste las desconoce, por lo tanto dentro del proceso crediticio involucra un crecimiento de la morosidad en la cooperativa; así mismo la liquidez se ve afectada precisamente por el desconocimiento de las políticas que direccionan un eficiente proceso crediticio, coadyuvando a esto la falta de capacitación en los procesos de evaluación crediticia. Recomienda delimitar el proceso crediticio basado en las normas establecidas en el control crediticio, se debe plantear ordenadamente un nuevo proceso junto con las políticas de regulación claramente definidas, de tal manera que se pueda mejorar el proceso de comunicación con el cliente.

Velastegui (2014), en su trabajo de investigación titulada *“La cartera de créditos y la liquidez en la Cooperativa Produfinsa, Agencia Pillaro”* La presente tesis propone elaborar un manual operativo de políticas y procedimientos que logren incidir en obtener mejores niveles de liquidez, concluyendo que la Cooperativa tiene un deficiente proceso de colocación, pues sus créditos poseen poca evaluación no permitiendo conocer al socio y su riesgo crediticio llevando a que estos incurran en problemas de morosidad siendo difícil la recuperación de los préstamos generando una baja liquidez en la Cooperativa. De esta manera los cambios lograrán recuperar el dinero impago, así como el mejor otorgamiento de crédito teniendo mayor movimiento de efectivo subiendo así el nivel de liquidez.

Culqui (2015), en su trabajo de investigación *titulado “Las políticas de crédito y su incidencia en los riesgos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC CIA. LTDA”* la tesis tiene como finalidad concluir que las políticas de crédito inciden en los riesgos crediticios, de esta manera analizaron los créditos

otorgados durante el 2013 verificando que la Cooperativa presenta deficiencias en su área de crédito pues no cumplen con sus políticas establecidas, teniendo como resultado problemas al momento de realizar la recuperación de los préstamos otorgados generando mayor riesgo crediticio pues no existe una adecuada evaluación afectando la situación económica de la Cooperativa al tener un bajo nivel de ingresos de dinero.

POLÍTICAS DE CRÉDITO

“las políticas de crédito son las normas establecidas que deben seguir las empresas para conocer si deben o no asignarle a un cliente un monto de crédito”. Robles (2012, pág. 117).

Las políticas de crédito son los lineamientos, normas, procedimientos, diseñados considerando la legislación financiera vigente del país, con la finalidad de guiar de manera adecuada en la toma de decisiones de los funcionarios y demás personal vinculado a las operaciones crediticias, constituyendo de esta manera una herramienta de apoyo muy importante para la prestación del servicio crediticio.

La política de crédito es una herramienta para la consulta, cumplimiento y análisis de créditos basándose en la calidad de la información y criterios razonables para determinar si se le debe otorgar o no el crédito al socio, evaluando la capacidad de pago del mismo, garantizando la recuperación del préstamo y minimizando el riesgo crediticio por socio.

Es importante que las políticas de crédito deben ser revisadas y modificadas periódicamente según la realidad actual de la entidad financiera.

Se clasifican en:

- **Liberales:** Cuando la entidad financiera otorga créditos sin exigir muchos requisitos para la aprobación del mismo, en este caso no habría muchas garantías para recupera el crédito.
- **Conservadoras:** Cuando la entidad financiera ya exige de forma más estricta los requisitos para otorgar el crédito y el monto a desembolsar; en este caso si evalúan el riesgo que conllevará por lo que se exige las garantías para asegurar la recuperación del crédito.

Crédito, Morales y Morales (2014) en su libro titulado “*Crédito y Cobranza*”, El crédito es el desembolso de una cantidad de dinero que se le otorga a una persona, comprometiéndose a devolver la cantidad solicitada en el plazo determinado, cumpliendo las condiciones que conlleva el crédito como son los intereses, seguros, etc.

La palabra crédito viene del latín *creditum* (sustantivación del verbo *credere*: creer), que significa “cosa confiada”. Así, crédito, en su origen, significa confiar.

Cobranza, Morales y Morales (2014) en su libro titulado “*Crédito y Cobranza*”, hace referencia al concepto de cobranzas como: Las cobranzas son las acciones encaminadas a cobrar adeudos en tempranas instancias de mora, donde aún la empresa desea continuar su relación de negocio con el cliente, dado que aún existe la posibilidad de hacer negocios de manera rentable. Según el autor las cobranzas son las acciones preventivas encaminadas a recuperar los valores adeudados por parte de clientes que compraron un producto o un bien a crédito. Las acciones de cobranza deben ser efectivas para fidelizar al cliente.

La Cobranza es un proceso formal mediante el cual se gestiona el cobro de una cuenta por la compra o pago de un producto o servicio, el mismo que se debe realizar a través de documentos como facturas, pagares, letras de cambio y otros títulos valores.

POLÍTICAS DE COBRANZA

“Las políticas de cobranza son los procedimientos que sigue la empresa para cobrar los créditos que ha otorgado a sus clientes”. Morales y Morales (2014)

Son normas con el objetivo de la recuperación del crédito con menos costos, dichos medios de recuperación son prejudicial, judicial y extrajudicial; se enfatiza la cobranza prejudicial agotándose todos los medios necesarios para recuperar el crédito y no llegar a las siguientes etapas.

En las políticas de cobranza se pueden distinguir tres tipos:

- 1. Políticas restrictivas.** Esta política se caracteriza por la otorgación de créditos en periodos cortos con procesos de cobros estrictos, para reducir las pérdidas; esto puede conllevar a la reducción de las colocaciones y por lo consiguiente reducir el margen de utilidad.
- 2. Políticas Liberales.** Esta política a diferencia de la política restrictiva otorga los créditos sin considerar estrictamente las políticas de crédito sino a la competencia, trayendo como consecuencia el aumento de las cuentas por cobrar y perdida en cuentas incobrables.
- 3. Políticas racionales.** Esta política se realiza de manera que logre un flujo normal entre crédito y cobranza, con el propósito de maximizar el rendimiento y la inversión de la empresa, concediendo créditos según la capacidad de cada socio.

Cobranza efectiva, una excelente gestión de cobranza se basa en aspecto como:

1. Tener una buena actitud positiva no solo al trabajo sino frente a la organización que representa.
2. Organización Interna hacia el Trabajo, debe prepararse, tener conocimiento de la empresa; de esta manera podrá realizar de manera efectiva la cobranza.
3. Percepción del Cliente, En cuanto el socio perciba que la entidad financiera tiene políticas de crédito definidas y cumplidas por los trabajadores, conlleva a que morosidad disminuya.
4. Comunicación como herramienta de persuasión en tu gestión de cobros. La buena comunicación con el socio evita situaciones no deseables, de esta manera se tiene una buena relación comercial con el socio y se asegura la recuperación total del crédito.
5. El seguimiento y evaluación permanente de las acciones y reacciones sobre las cuentas que gestiona. Es de mucha importancia seguir de manera estricta las políticas de crédito sobre las cuentas que se gestionan para su efectividad.

Formas y medios de pago, son herramientas que las entidades financieras adoptan para realizar la cobranza de los créditos otorgados. Los medios de pagos usados por la cooperativa son:

- Transferencia Bancaria
- Deposito Cuenta Recaudadora
- Pago en Ventanilla
- Pago Recuperador

El ejecutivo de cobranza, el ejecutivo de cobranza debe tener en cuenta:

- 1) Que debe lograr que el socio realice el pago oportuno en la fecha establecida y así evitar que se retrase. De esta manera asegura una alta eficiencia de la cobranza.
- 2) Debe ampliar sus mecanismos para realizar la cobranza y mantener la fidelidad del socio.
- 3) Debe tener en cuenta que cada socio es un caso diferente, por lo tanto, el tratamiento tiene que ser diferenciado. El ejecutivo de cobranza debe conocer ampliamente sobre las política y técnicas de cobranza para que pueda aplicarla al momento de la cobranza. El cobrador debe poseer las siguientes cualidades:
 - Honestidad
 - Responsabilidad
 - Integridad
 - Creatividad
 - Iniciativa
 - Paciencia entre otros.

La cobranza puntual es muy importante para el éxito de la empresa, por lo que la persona encargada para este fin debe ser idónea en el cumplimiento de su función, ya que a través de la cobranza se verá reflejada las utilidades de la empresa así mismo como de la liquidez.

- a) Elaborar los programas mensuales de trabajo y vigilar que se cumpla las metas.
- b) Elaborar el presupuesto mensual de cobranza, con base en el presupuesto de ingresos y de acuerdo con las políticas de plazo de la empresa.
- c) Cumplir con el objetivo departamental y de la empresa dentro de las políticas señaladas por la dirección.
- d) Establecer las políticas de cobranza, de acuerdo con la Gerencia General.
- e) Llevar el control de sus actividades.

- f) Diseñar formularios y reportes.
- g) Supervisar los procedimientos de cobro.
- h) Llevar el control del grupo de riesgo alto.
- i) Tomar decisiones para regularizar las cuentas que se retrasen o que representen un riesgo mayor del normal o aceptado.
- j) Informar a la Gerencia General en forma oportuna, de las actividades relacionadas con la cobranza.

Controles por clientes, el cobrador con la finalidad de controlar y mantener al día la información necesaria de un cliente debe diseñar e implementar una Tarjeta del Cliente donde se deben registrar todos los movimientos y al final de cada mes se deben totalizar los saldos.

La empresa puede caer en cualquiera de los siguientes tipos de pagador:

- **Normal**, Este tipo de pagador es el esperado por todas entidades financieras pues tiene la capacidad de cumplir ampliamente con todos sus compromisos en el plazo menor a 9 días.
- **Deudor Con Problemas de Pago**, Este tipo de pagador empieza a generar riesgo de cumplir con sus compromisos, sin embargo, aún posee factores controlables y no controlables que se pueden corregir a tiempo para evitar un atraso mayor en sus pagos, su capacidad de pago empieza a variar por tal motivo presenta atrasos temporales que no sobrepasan los 30 días
- **Deudor Deficiente**, mayor riesgo este tipo de socio presenta mayor riesgo para asumir sus compromisos en algunos casos solo tiene la capacidad para asumir intereses su incumplimiento está entre los 30 y 60 días.

- **Deudor Dudoso**, este tipo de cliente se vuelve muy riesgoso y poco conveniente para la empresa pues la cobranza resulta más difícil y empiezan a perderse intereses a favor de las entidades pues en muchos casos solo pueden cubrir el mínimo de capital prestado, su nivel d endeudamiento es alto y presenta atrasos entre los 60 y 120 días de atraso
- **Pérdida**, Este tipo es el que ninguna entidad desea, a quien prestarle dinero sería muy riesgoso y por lo tanto no es sujeto de créditos. Su incumplimiento llega ser mayor a los 120 días de atraso.

LIQUIDEZ

“Todas las empresas necesitan liquidez, como un automóvil necesita el combustible para mantener el motor en funcionamiento y poder circular”. Brachfield (2009, pág. 17)

“La liquidez de una empresa se mide según su capacidad para cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que éstas llegan a su vencimiento”. Gitman (2007, pág. 52)

Nos define la liquidez como la disposición inmediata de fondos financieros y monetarios con lo cual se puede responder frente a los compromisos que tenga en el corto plazo.

Ratios de liquidez

Según Ledesma y Sánchez (2007, pág. 81) representan *“una relación entre magnitudes expresadas en unidades monetarias procedentes de la cuenta de balance y del estado de resultados que describe la situación financiera de un negocio”*.

Que la empresa opere de manera correcta depende de la liquidez que ésta posea, para poder cumplir con sus obligaciones a corto plazo tanto con los proveedores externos como internos, de esta manera asegurar su ampliación como empresa y permanencia en el mercado. Por lo cual la entidad debe medir su verdadera capacidad financiera frente a sus necesidades y obligaciones.

- **Liquidez general corriente o circulante**

“La liquidez corriente, una de las razones financieras citadas con mayor frecuencia, mide la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones de corto plazo”. Gitman (2007)

Esta razón se calcula dividiendo los activos corrientes entre los pasivos corrientes, los primeros normalmente incluyen efectivo, valores negociables, cuentas y documentos por cobrar, e inventarios; mientras los segundos se forman a partir de cuentas y documentos por pagar, pagarés a corto plazo, vencimientos corrientes de deudas a corto plazo. La fórmula es la siguiente:

Liquidez Corriente = Activo corriente / Pasivo corriente

- **Capital de trabajo**

“Esta razón indica el recurso financiero con el que cuenta la empresa para realizar sus operaciones”. Robles (2012)

Representa el valor neto de recursos disponibles en un negocio y se determina de la siguiente manera:

Activos corrientes - Pasivo corriente.

A medida en que los pasivos corrientes sean menores a los activos corrientes la salud financiera de la empresa es mayor para hacer frente a las obligaciones al corto plazo.

- **Liquidez absoluta o de efectivo**

Mide la capacidad de pago inmediato, es más exigente, sólo considera activos de realización inmediata, descartando la incertidumbre del exigible y el realizable.

La separación de las partidas realizables y exigibles se hace bajo del supuesto de que no se lleguen a concretar, lo cual es casi improbable en una empresa que está en marcha.

Es usualmente 0.10 a 0.20. Su fórmula es como sigue:

Liquidez Absoluta = Disponible en caja y bancos / Pasivo Corriente

I.2. Formulación del problema

¿En qué medida el control de las políticas de crédito y cobranza inciden en la liquidez de la CAC San José Cartavio?

I.3. Objetivos

I.3.1. Objetivo general

Determinar la incidencia del control de las políticas de crédito y cobranza en la liquidez de la CAC San José Cartavio- Trujillo 2019

I.3.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de control de las políticas del crédito de la CAC San José Cartavio, agencias Cartavio y Casagrande, 2019
- Identificar el nivel de las cobranzas de la CAC San José Cartavio, agencias Cartavio y Casagrande, 2019
- Medir la incidencia del control de las políticas del crédito y las cobranzas, en la liquidez de la CAC San José Cartavio, agencias Cartavio y Casagrande 2019

I.4. Hipótesis

El control de las políticas de crédito y cobranza inciden significativamente en la liquidez de la CAC San José Cartavio- Trujillo 2019.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

Es una investigación de tipo descriptiva, la cual de acuerdo con Namakforoosh, Naghi (2005, pág. 91) *“es una forma de estudio para saber quién, dónde, cuándo, cómo y por qué del sujeto de estudio”*

Bernal (2010, pág. 113) menciona que *“una de las funciones principales de la investigación descriptiva es la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de ese objeto”*.

Consiste en describir un fenómeno sometiéndolo a una evaluación para identificar las debilidades en las políticas de crédito y cobranza para recomendar su mejora.

Donde:

Muestra: Es la Agencia Principal en la ciudad de Cartavio en el periodo 2019

Variable Independiente: Las políticas de crédito y cobranza

Variable Dependiente: La liquidez

2.2 Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

2.2.1 Población

La población de estudio está conformada el Área de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Cartavio.

2.2.2 Muestra.

Expedientes de los Créditos otorgador en el año 2019 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Cartavio, Agencia Cartavio y agencia Casagrande.

2.3 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

2.3.1 Técnicas de recolección y análisis de datos

- **Análisis Documental:** Mediante esta técnica se solicitará a través de la gerencia toda la información documentaria posible para ambas variables, como es el estado de situación financiera, el estado de resultados, estructura funcional, expedientes de créditos, manuales y otros documentos; que servirán para luego pasar a ser procesados.
- **Entrevista:** Se aplicará una entrevista al gerente del área de créditos para conocer el manejo de las políticas de crédito y cobranza de la empresa.
- **Encuesta:** Esta técnica permitirá, a través de un cuestionario, recolectar información valiosa que permitirá llevar a cabo el desarrollo del presente trabajo

2.3.2. Instrumentos de Recolección de Datos

- **Guía de análisis documental:** En este caso se tendrá en cuenta toda la información recopilada como los manuales, estados financieros y los expedientes de crédito, además de reportes necesarios que permitirán realizar los análisis.
- **Guía de entrevista:** Aplicada al gerente del área de créditos.
- **Cuestionario:** Se aplicará diez preguntas al personal del área de créditos para determinar cuál es la situación actual del área.

2.4 Procedimiento

Se procedió a realizar La identificación de todas las fuentes de información que nos proporcionó la empresa, esta documentación se obtuvo del área de créditos a través de los empleados de la CAC San José Cartavio.

- La localización de las fuentes. Los colaboradores del área del área de créditos de la CAC San José Cartavio
- Las técnicas e instrumentos de recolección de datos. Se recopilará se ordenará, se elaborará y se precisará los pasos que se usará en la aplicación de los instrumentos, así mismo se determinará su confiabilidad y validación de los mismos.
- La preparación y presentación de los datos recolectados: Una vez ordenada toda la documentación, se procesará los datos encontrados y se elaborarán las tablas de frecuencias y figuras estadísticas, que seguidamente se interpretarán y analizarán.

CAPITULO III RESULTADOS

Descripción de la Empresa

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Cartavio, es una persona jurídica que fue constituida el 27 de febrero de 1959, reconocida el 02 de septiembre de 1959 por resolución suprema N° 178, inscribiéndose en los registros públicos de La Libertad, en el Tomo 1, partida CXXIII del 24 de diciembre de 1959 del registro de cooperativas.

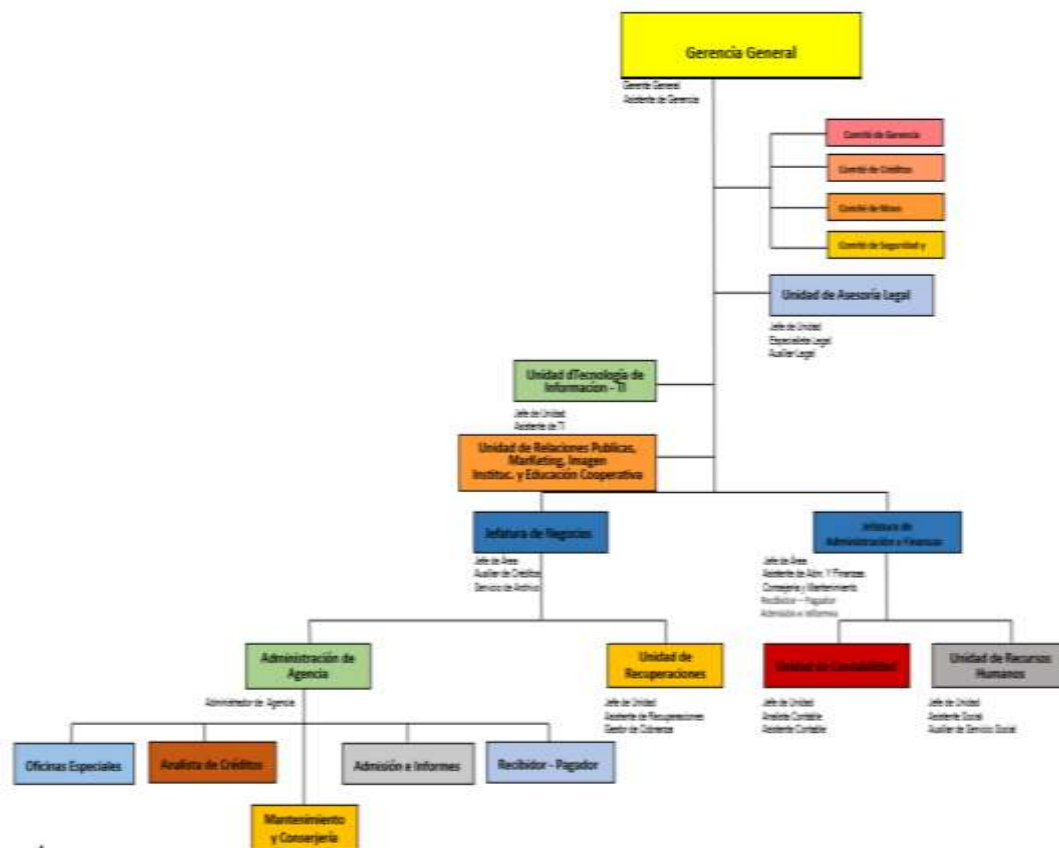
La cooperativa se rige por la ley general de cooperativas D.S. N° 0704-90 TR, por su estatuto y reglamentos internos; asimismo debe dar cumplimiento a los dispositivos emitidos por la superintendencia de banca y seguros.

Actualmente la Cooperativa es proveedora de servicios financieros como ahorros y préstamos a socios de la región brindando una atención especializada con el fin de generar el más alto nivel de remanente a los socios.

- **RUC** : **20165290284**
- **Razón Social** : **CAC San José Cartavio.**
- **Inicio de Actividades** : **27 de febrero de 1959**
- **Domicilio Fiscal** : **Cartavio, Calle Real N° 37**
- **Actividades Económicas** : **Cooperativa Proveedora de servicios Financieros.**
- **Gerente General** : **CPC Yver Eddy Bohuytron Pérez**
- **Página Web** : **www.cacsanjose.com**

Figura N° 01

ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA



Fuente: *La empresa*

La Cooperativa actualmente cuenta con cinco agencias en la región y cuatro oficinas informativas, de las cuales La Agencia Cartavio es la agencia principal y la Agencia Casagrande fue la segunda en aperturarse, ambas agencias se encuentran en mismas condiciones tanto de personal, como cartera de créditos, por eso para el presente trabajo creímos conveniente realizar un estudio de ambas y determinar de qué manera llevan a cabo y cumplen con las políticas de crédito que la Cooperativa mantiene para el otorgamiento y cobranza de préstamos y de qué manera influye en la liquidez de la agencias.

3.1. IDENTIFICAMOS EL NIVEL DE CONTROL DE LAS POLÍTICAS DEL CRÉDITO DE LA CAC SAN JOSÉ CARTAVIO, AGENCIAS CARTAVIO Y CASAGRANDE, 2019

Dentro de la identificación del control de las políticas existente en el otorgamiento de créditos y procesos de cobranza se observó que: se otorgarán créditos a personas naturales y jurídicas que realicen actividades económicas de producción, servicios y/o comercio en los sectores de la micro y pequeña empresa; trabajadores dependientes del sector público y privado y los trabajadores independientes que cumplan con todos los requisitos especificados en el manual dentro de los cual tenemos:

- Copia de Documento de identidad del socio vigente: Todo socio al tramitar un crédito debe presentar el DNI vigente, documento con el cual se corroborará la firma.
- Copia de Documento de identidad de cónyuge: En caso el socio (a) sea casado(a) deberá presentar DNI del cónyuge, pues tendrá que firmar el pagaré junto a su esposo(a)
- Copia simple de recibo de luz, agua o teléfono: Para la presentación del recibo de servicio se pide que este sea del último mes cancelado o como máximo sea de 2 meses antes.
- Croquis del negocio, domicilio y garantes.: El analista de créditos es responsable de la verificación domiciliaria y del negocio (crédito micro y pequeña empresa), adjuntando al expediente de crédito el croquis, y las fotos (frontis de la casa y/o medidor de energía) de la verificación.
- Copia de documentos que acrediten el sustento del ingreso y/o declaración jurada de ingresos. Para el caso de trabajadores dependientes

bastará con las 3 últimas boletas de pago en caso de independientes o para incrementar capacidad de pago deberá anexar copias de boletas de compra, venta y declaración de pago a Sunat si lo tuviera. En caso el socio no tenga como acreditar sus ingresos excepcionalmente se atenderá con una declaración jurada de ingresos la cual será por un monto máximo de S/1000.00

- Historial de créditos: La solicitud de crédito debe ir acompañada del historial de créditos que el socio haya tenido en la Coopac.
- Posición del socio deudor en el sistema financiero: hoja impresa de central de riesgo. Es indispensable adjuntar la central de riesgo del socio y de esta manera saber cuál es su calificación crediticia y endeudamiento general.
- Evaluación económica financiera y propuesta: Los analistas deberán hacer una evaluación financiera y económica real del socio, para determinar su capacidad de pago y de esta manera asegurar que cumpla con el pago del crédito. Así mismo adjuntar la propuesta de crédito.
- Información fedateada: Una vez que se cuenta con la documentación el analista pasa a ser el responsable del crédito, es responsable de la capacidad y veracidad de la información que toma del socio, debiendo verificar la autenticidad de la documentación sustentatoria para su evaluación crediticia. Por ello, debe dar conformidad a todos los documentos actualizados presentados por el socio con su sello y firma.
- Check List: el expediente debe contar con el check list que es el resumen de toda la documentación que debe poseer un expediente de crédito.

- Acta de aprobación: a la solicitud de crédito debe anexarse el acta de aprobación firmada por todos los miembros del comité según el nivel que corresponda.

De tal forma que, para mantener un control más eficiente del nivel de endeudamiento de los socios, se deberá otorgar créditos según capacidad de pago no pudiendo obtener créditos por separado el titular y su cónyuge, salvo que cada cónyuge cuente con ingresos diferentes y que presenten garantías distintas, de ser el caso.

Todas las condiciones específicas por tipo de crédito están establecidas en las respectivas fichas técnicas y tarifario, para cada uno de los productos de créditos que ofrece la cooperativa. Las condiciones de créditos se dan en función a la evaluación y parámetros, así como también a la evolución del negocio, según corresponda.

Un socio con un buen historial crediticio y que presente calificación NORMAL, puede tomar al día siguiente un nuevo crédito del día que cancela uno anterior (salvo los créditos con descuento por planilla que pueden presentar calificación hasta CPP), previa actualización de la información más resaltante que el analista de créditos haya determinado; sin embargo los socios que presenten atrasos necesariamente deberán contar con una nueva evaluación, Antes de la aprobación de un crédito se debe verificar que la documentación que lo respalda se encuentre actualizada, completa y ordenada en el expediente, de acuerdo a la lista de documentos requeridos y al orden establecido por la cooperativa, el cual estará a cargo de la Asistente de Administración y/o administrador, según corresponda.

La cooperativa podrá otorgar créditos para atender requerimientos de:

- Capital de Trabajo: recursos necesarios para mantener la marcha normal del negocio o para incrementar de manera sostenida su capacidad productiva en las diferentes actividades económicas.

- Capital de Inversión: Para adquisición de activos fijos.
- Consumo: Necesidades de consumo para gastos domésticos, pagos de servicios, viajes, adquisición de bienes muebles, gastos de salud, educación, transporte, etc.

Cuestionario aplicado al área operativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Cartavio y Casagrande.

Al evaluar el área de créditos y cobranza, en primer lugar, se realizó una entrevista al personal de la CAC SAN JOSE CARTAVIO y se aplicará en el desarrollo cuadros demostrativos.

En este ítem se describe la situación de las operaciones de cobranza, de las operaciones de créditos, orientado a las deficiencias presentadas en la cooperativa de créditos, para esto se elaboró cuestionarios, los cuales se aplicó a un total de 7 personas, las cuales fueron:

Tabla N° 01

Área y Personal para Aplicación de la Entrevista Agencia Cartavio

ÁREA	N° DE ENTREVISTADOS
UNIDAD DE RECUPERACIONES	2
ANALISTA DE CREDITOS	4
ADMINISTRACION DE AGENCIA	1
TOTAL	7

Fuente: Elaboración Propia.

Como resultado de los cuestionarios de 10 preguntas aplicados a 7 personas que laboran en la cooperativa Agencia Cartavio y 10 preguntas aplicados a 7 personas que laboran en la cooperativa Agencia Casagrande que tienen relación directa con los créditos y las cobranzas, tenemos:

Tabla N° 02

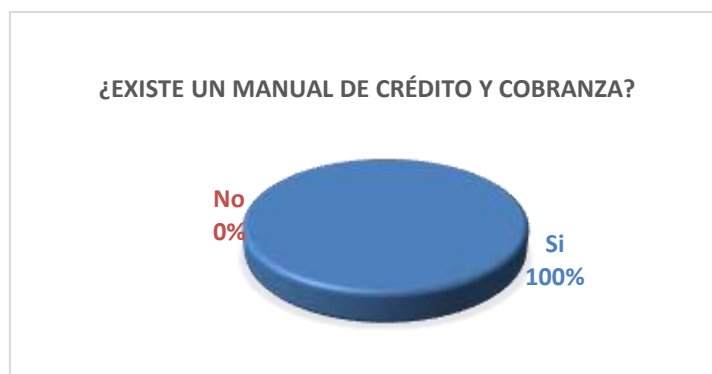
Pregunta N° 01 Agencia Cartavio ¿Existe un Manual de Crédito y Cobranzas?

Alternativa	Cantidad	%
Si	7	100
No	0	0
Total	7	100%

Fuente: Elaboración Propia, resultados obtenidos

Figura N° 02

Resultado de Cuestionario, Pregunta N° 01 Agencia Cartavio



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación. De la muestra establecida del 100% de los encuestados el 100% está totalmente de acuerdo de que la CAC San José Cartavio sí tiene políticas de crédito y cobranza establecidas para el otorgamiento de créditos y el cobro de los mismos.

Tabla N° 03

Pregunta N° 02 Agencia Cartavio ¿Se Solicitan todos los Requisitos Establecidos al Otorgar un Crédito?

Alternativa	Cantidad	%
Si	5	71
No	2	29
Total	7	100%

Fuente: Elaboración Propia, resultados obtenidos

Figura N° 03

Resultado de Cuestionario, Pregunta N° 02 Agencia Cartavio



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e interpretación de datos. Como resultado de la encuesta tenemos que del 100% de los encuestados en 29% indica que en las solicitudes no se encuentran todos los requisitos según el manual de créditos y cobranzas, mientras que el 71% indica que si cumple con lo establecido.

Tabla N° 04

Pregunta N° 03 Agencia Cartavio ¿Cumple con Realizar la Verificación Domiciliar Antes de Iniciar con el Proceso para Otorgar el Crédito?

Alternativa	Cantidad	%
Si	5	71
No	2	29
Total	7	100%

Fuente: Elaboración Propia, resultados obtenidos

Figura N° 04

Resultado de Cuestionario, Pregunta N° 03 Agencia Cartavio



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e interpretación de datos. El resultado de la encuesta realizada del 100 % existe un 71 % que manifiesta si cumple con realizar las visitas o verificaciones antes de otorgar el crédito sin embargo un 29 % indica que solo no lo realiza.

Tabla N° 05

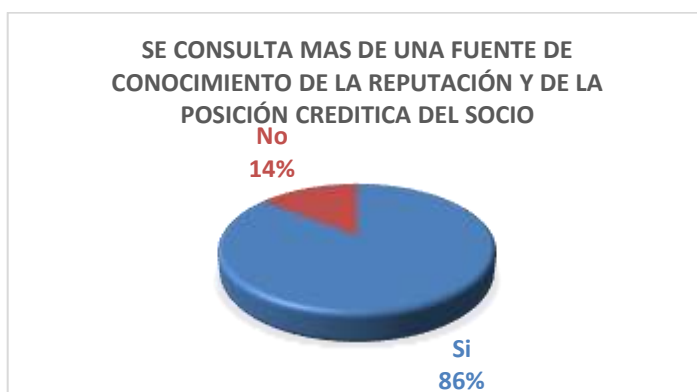
Pregunta N° 04 Agencia Cartavio ¿Se Consulta más de una Fuente de Conocimiento de la Reputación y de la Posición Crediticia del Socio?

Alternativa	Cantidad	%
Si	6	86
No	1	14
Total	7	100%

Fuente: Elaboración Propia, resultados obtenidos

Figura N° 05

Resultado de Cuestionario, Pregunta N° 04 Agencia Cartavio



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e interpretación de datos. El resultado de la encuesta realizada del 100 % existe un 86 % que manifiesta si consultan más de una fuente para verificar la reputación y posición crediticia del socio y un 14 % indica que no lo realiza.

Tabla N° 06

Pregunta N° 05 Agencia Cartavio ¿Se Fedatea toda la Documentación Referente al Crédito?

Alternativa	Cantidad	%
Si	6	86
No	1	14
Total	7	100%

Fuente: Elaboración Propia, resultados obtenidos.

Figura N° 06

Resultado de cuestionario, pregunta N° 05 Agencia Cartavio



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e interpretación de datos. Los resultados obtenidos sobre si la agencia de *Cartavio* fedatea la documentación alcanzada por el socio tal como lo dice el manual el 86% indica que, si lo realiza, mientras el 14% no lo realiza.

Tabla N° 07

Pregunta N° 06 Agencia Cartavio ¿Se firman un Acta para la Aprobación de Crédito?

Alternativa	Cantidad	%
Si	7	100
No	0	0
Total	7	100%

Fuente: Elaboración Propia, resultados obtenidos

Figura N° 07

Resultado de Cuestionario, Pregunta N° 06 Agencia Cartavio



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e interpretación de datos. Los resultados muestran consistencia del 100% al momento de adjuntar el acta de aprobación según el manual dentro de la solicitud de crédito.

Tabla N° 08

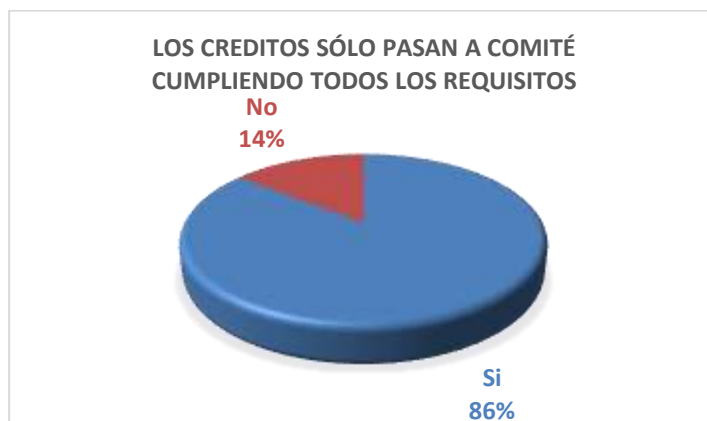
Pregunta N° 07 Agencia Cartavio ¿Los Créditos sólo pasan a Comité Cumpliendo todos los Requisitos?

Alternativa	Cantidad	%
Si	6	86
No	1	14
Total	7	100%

Fuente: Elaboración Propia, resultados obtenidos

Figura N° 08

Resultado de Cuestionario, Pregunta N° 07 Agencia Cartavio



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e interpretación de datos. Según los resultados de la encuesta el 86 % manifiesta que los créditos pasen a comité teniendo todos los requisitos solicitados a los socios, así mismo un 14% manifiesta que no ocurre esto.

Tabla N° 09

Pregunta N° 08 Agencia Cartavio ¿Se Verifica las Evaluaciones Económicas y Capacidad de Pago del Socio?

Alternativa	Cantidad	%
Si	6	86
No	1	14
Total	7	100%

Fuente: Elaboración Propia, resultados obtenidos

Figura N° 09

Resultado de Cuestionario, pregunta N° 08 Agencia Cartavio



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e interpretación de datos. El área operativa indica en un 86% que si verifica que las evaluaciones se ajustan a la realidad del socio, por lo general es responsabilidad del analista. El 14% contestó que no verifica que su información sea real según lo que indica el socio.

Tabla N° 10

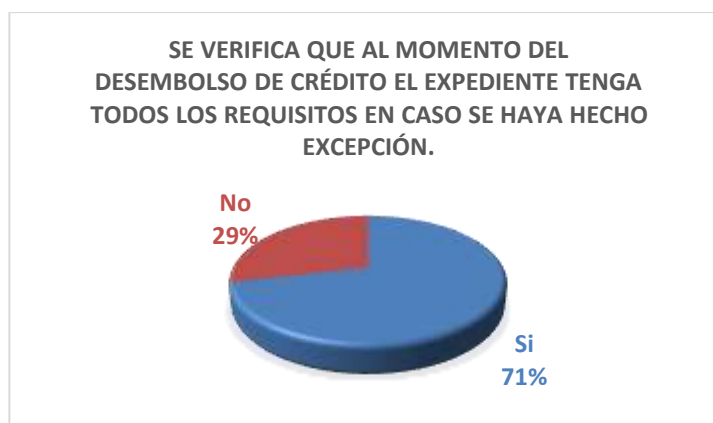
Pregunta N° 09 Agencia Cartavio ¿Se Verifica que al Momento del Desembolso de Crédito el Expediente tenga todos los Requisitos en caso se haya hecho Excepción?

Alternativa	Cantidad	%
Si	5	71
No	2	29
Total	7	100%

Fuente: Elaboración Propia, resultados obtenidos

Figura N° 10

Resultado de Cuestionario, Pregunta N° 09 Agencia Cartavio



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e interpretación de datos. En caso haya existido alguna excepción al momento de evaluar un crédito el 71 % indica que, si corrobora que la información sea completada al momento del desembolso, el 29% indica que no revisa que sus expedientes estén completos.

Tabla N° 11

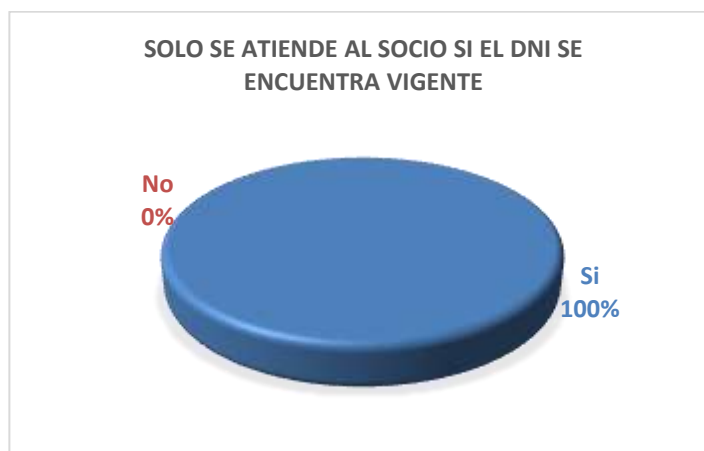
Pregunta N° 10 Agencia Cartavio ¿Sólo se Atiende al Socio si el DNI se Encuentra Vigente?

Alternativa	Cantidad	%
Si	7	100
No	0	0
Total	7	100%

Fuente: Elaboración Propia, resultados obtenidos

Figura N° 11

Resultado de Cuestionario, Pregunta N° 10 Agencia Cartavio



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e interpretación de datos. El 100% de los encuestados indican que únicamente atiendes al socio con el Documento de Identidad vigente.

Tabla N° 12

Área y Personal para Aplicación de la Entrevista Agencia Casagrande

AREA	N° DE ENTREVISTADOS
UNIDAD DE RECUPERACIONES	2
ANALISTA DE CREDITOS	4
ADMINISTRACION DE AGENCIA	1
TOTAL	7

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla N° 13

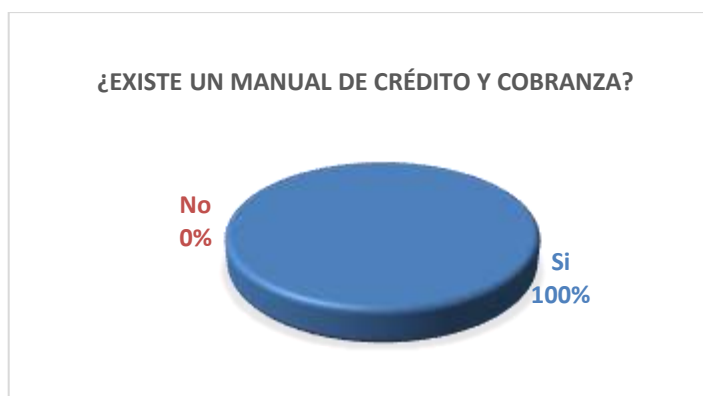
Pregunta N° 01 Agencia Casagrande ¿Existe un Manual de Crédito y Cobranzas?

Alternativa	Cantidad	%
Si	7	100
No	0	0
Total	7	100%

Fuente: Elaboración Propia, resultados obtenidos

Figura N° 12

Resultado de Cuestionario, Pregunta N° 01 Agencia Casagrande



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación: De la muestra establecida del 100% de los encuestados el 100% está totalmente de acuerdo de que la CAC San José Cartavio agencia Casagrande sí tiene políticas de crédito y cobranza establecidas para el otorgamiento

de créditos y el cobro de los mismos.

Tabla N° 14

Pregunta N° 02 Agencia Casagrande ¿Se solicitan todos los requisitos establecidos al otorgar un crédito?

Alternativa	Cantidad	%
Si	2	29
No	5	71
Total	7	100%

Fuente: Elaboración Propia, resultados obtenidos

Figura N° 13

Resultado de Cuestionario, Pregunta N° 02 Agencia Casagrande



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e interpretación de datos. Como resultado de la encuesta tenemos que del 100% de los encuestados en 71% indica que en las solicitudes no se encuentran todos los requisitos según el manual de créditos y cobranzas, mientras que el 29% indica que si cumple con lo establecido.

Tabla N° 15

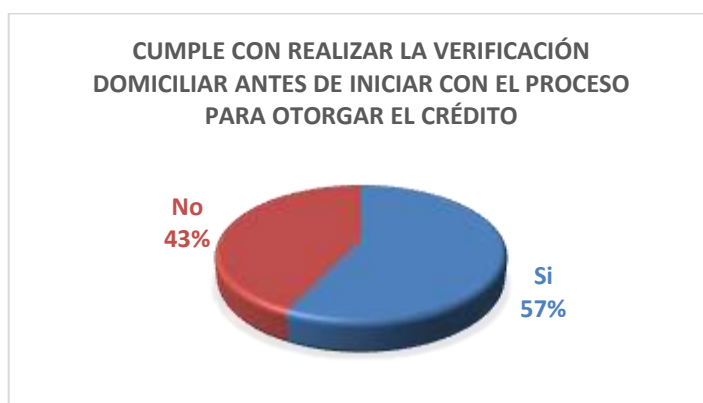
Pregunta N° 03 Agencia Casagrande ¿Cumple con Realizar la Verificación Domiciliar Antes de Iniciar con el Proceso para Otorgar el Crédito?

Alternativa	Cantidad	%
Si	4	57
No	3	43
Total	7	100%

Fuente: Elaboración Propia, resultados obtenidos

Figura N° 14

Resultado de Cuestionario, Pregunta N° 03 Agencia Casagrande



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e interpretación de datos. El resultado de la encuesta realizada del 100 % existe un 57 % que manifiesta si cumple con realizar las visitas o verificaciones antes de otorgar el crédito sin embargo un 43 % indica que solo no lo realiza.

Tabla N° 16

Pregunta N° 04 Agencia Casagrande ¿Se Consulta más de una Fuente de Conocimiento de la Reputación y de la Posición Crediticia del Socio?

Alternativa	Cantidad	%
Si	1	14
No	6	86
Total	7	100%

Fuente: Elaboración Propia, resultados obtenidos

Figura N° 15

Resultado de Cuestionario, Pregunta N° 04 Agencia Casagrande



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e interpretación de datos. El resultado de la encuesta realizada del 100 % existe un 14 % que manifiesta si consultan más de una fuente para verificar la reputación y posición crediticia del socio, mientras que un 86 % indica que no lo realiza.

Tabla N° 17

Pregunta N° 05 Agencia Casagrande ¿Se Fedatea toda la Documentación Referente al Crédito?

Alternativa	Cantidad	%
Si	2	29
No	5	71
Total	7	100%

Fuente: Elaboración Propia, resultados obtenidos

Figura N° 16

Resultado de Cuestionario, Pregunta N° 05 Agencia Casagrande



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e interpretación de datos. Los resultados obtenidos sobre si *CAC San José Cartavio, agencia Casagrande* fedatea la documentación alcanzada por el socio tal como lo dice el manual el 29%, indica que, si lo realiza, mientras el 71% no lo realiza.

Tabla N° 18

Pregunta N° 06 Agencia Casagrande ¿Se Firman un Acta para la Aprobación de Crédito?

Alternativa	Cantidad	%
Si	7	100
No	0	0
Total	7	100%

Fuente: Elaboración Propia, resultados obtenidos

Figura N° 17

Resultado de Cuestionario, Pregunta N° 06 Agencia Casagrande



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e interpretación de datos. CAC San José Cartavio agencia Casagrande muestra consistencia del 100% al momento de adjuntar el acta de aprobación según el manual dentro de la solicitud de crédito.

Tabla N° 19

Pregunta N° 07 Agencia Casagrande ¿Los Créditos sólo pasan a Comité Cumpliendo todos los Requisitos?

Alternativa	Cantidad	%
Si	2	29
No	5	71
Total	7	100%

Fuente: Elaboración Propia, resultados obtenidos

Figura N° 18

Resultado de Cuestionario, Pregunta N° 07 Agencia Casagrande



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e interpretación de datos. Según los resultados de la encuesta el 29 % manifiesta que los créditos pasan a comité teniendo todos los requisitos, así mismo un 71% manifiesta que no ocurre esto.

Tabla N° 20

Pregunta N° 08 Agencia Casagrande ¿Se Verifica las Evaluaciones Económicas y Capacidad de Pago del Socio?

Alternativa	Cantidad	%
Si	2	29
No	5	71
Total	7	100%

Fuente: Elaboración Propia, resultados obtenidos

Figura N° 19

Resultado de Cuestionario, Pregunta N° 08 Agencia Casagrande



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e interpretación de datos. El área operativa indica en un 71% no verifica que las evaluaciones se ajusten a la realidad del socio, por lo general es responsabilidad del analista. El 29% contestó que si verifica que su información sea real según lo que indica el socio.

Tabla N° 21

Pregunta N° 09 Agencia Casagrande ¿Se Verifica que al Momento del Desembolso de Crédito el Expediente tenga todos los Requisitos en caso se haya hecho Excepción?

Alternativa	Cantidad	%
Si	2	29
No	5	71
Total	7	100%

Fuente: Elaboración Propia, resultados obtenidos

Figura N° 20

Resultado de Cuestionario, Pregunta N° 09 Agencia Casagrande



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e interpretación de datos. En caso haya existido alguna excepción al momento de evaluar un crédito el 29 % indica que, si se corrobora que la información sea completada al momento del desembolso, el 71% indica que no revisa que sus expedientes estén completos.

Tabla N° 22

Pregunta N° 10 Agencia Casagrande ¿Sólo se Atiende al Socio si el DNI se Encuentra Vigente?

Alternativa	Cantidad	%
Si	2	29
No	5	71
Total	7	100%

Fuente: Elaboración Propia, resultados obtenidos

Figura N° 21

Resultado de Cuestionario, Pregunta N° 10 Agencia Casagrande

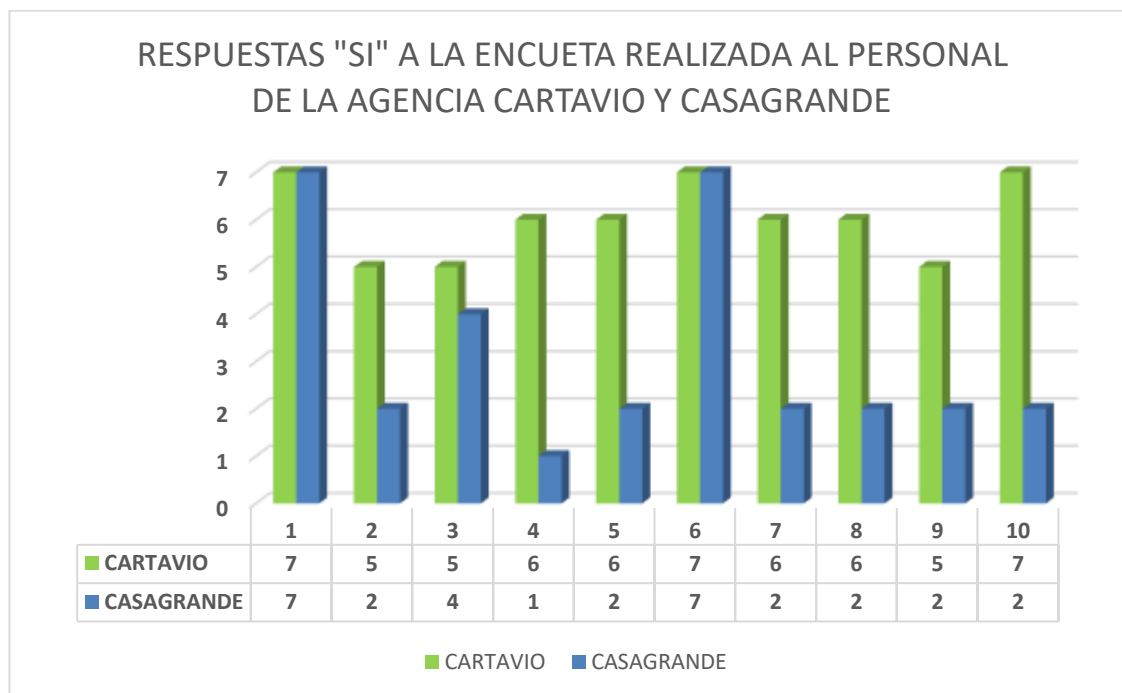


Fuente: Elaboración Propia

Análisis e interpretación de datos. Según los resultados de la encuesta, un 29% indican que atienden al socio si se encuentra su Documento de Identidad vigente el 71% indica que no toman en cuenta la vigencia del DNI del socio para ser atendido.

Figura N° 22

Respuesta "SI" al Cuestionario Realizado al Personal del Área de Créditos y Cobranza de las Agencia Cartavio y Casagrande.

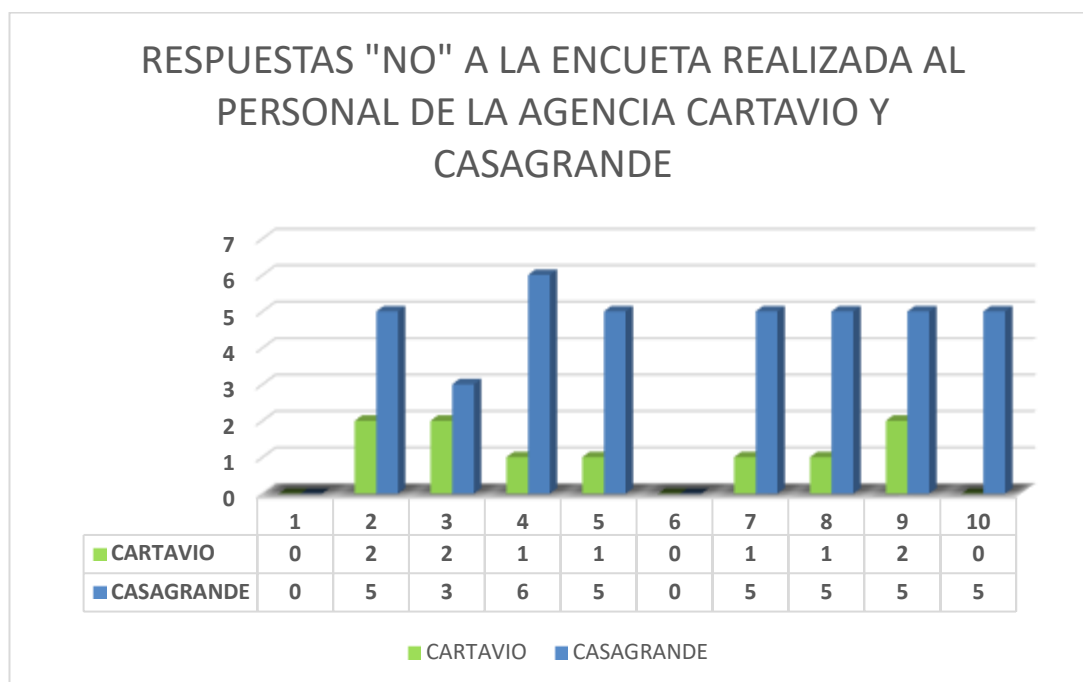


Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Podemos observar en la gráfica que en la Agencia de Cartavio los empleados cumple de manera más rigurosa con los procedimientos establecidos en el manual general de créditos, evalúan de manera integral al socio antes de poder desembolsar el dinero, cumplen con solicitar todos los requisitos necesarios, realizar las respectivas verificaciones sobre la veracidad de la información otorgada por el socio se informan sobre su historial crediticio, capacidad de pago, etc.; de esta manera se asegura el retorno del dinero y evita el crecimiento de la morosidad de los socios, y por lo consiguiente mejora la liquidez de la empresa.

Figura N° 23

Respuestas “NO” al Cuestionario Realizado al Personal del Área de Créditos y Cobranza de las Agencia Cartavio y Casagrande



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: En esta grafica podemos observar que los empleados de la Agencia de Casagrande a diferencia de la agencia de Cartavio, no cumplen adecuadamente con los procedimientos establecidos en el manual general de créditos, siendo más flexibles al solicitar los requisitos a los socios para otorgarle el crédito, no realizan de manera eficiente la verificación de la información presentada por el socio, conllevando a que en la agencia de Casagrande se cuente con más socios con problemas de pago con retrasos de más de 120 días, afectando la liquidez de la empresa.

Análisis. Podemos apreciar que si bien es cierto las dos agencias cuentan con el mismo manual general de crédito, no se utilizan de la misma manera, en promedio las respuestas de la agencia de Cartavio 6 analistas de crédito si cumplen con las políticas de crédito, resultando en un 85% de cumplimiento, mientras que en la agencia de Casagrande en promedio sólo 3 analistas si cumplen con las políticas de crédito, resultando un 42% de cumplimiento, por lo tanto, si las políticas de crédito y cobranza no se cumplen, conlleva a un aumento de riesgo crediticio de los socios, por el contrario al cumplirlas adecuadamente se reduce el riesgo de morosidad, influyendo en la liquidez de la empresa.

3.2. IDENTIFICAR EL NIVEL DE LA COBRANZA DE LA CAC SAN JOSÉ CARTAVIO, AGENCIAS CARTAVIO Y CASAGRANDE 2019

Para el análisis se realizó un reporte del total de créditos vigentes en el año 2019 de las 2 agencias, comparando el número de créditos, su saldo vigente y sus saldos en riesgo tal como se muestra a continuación:

Tabla N° 23

*Saldo Total de Crédito y su Respectiva Categoría según nivel de Cobranza de la
Agencia Cartavio 2019*

MES	TOTAL N° CREDITOS		NORMAL		CPP		DEFICIENTE		DUDOSO		PERDIDA	
	N°	S/	N°	S/	N°	S/	N°	S/	N°	S/	N°	S/
ENERO	18	84,226.97	18	84,226.97								
FEBRERO	22	82,308.94	21	81,299.61							1	1,009.33
MARZO	17	41,860.26	13	26,690.60	1	2,103.95					3	13,065.71
ABRIL	27	106,150.42	26	105,012.42							1	1,138.00
MAYO	24	83,868.61	24	83,868.61								
JUNIO	35	148,523.84	32	144,239.69	1	1,085.87					2	3,198.28
JULIO	31	91,771.19	29	89,012.37							2	2,758.82
AGOSTO	53	281,853.34	49	273,607.08	1	6,075.47			2	1,064.66	1	1,106.13
SEPTIEMBRE	56	149,831.63	53	146,297.53				1	251.61		2	3,282.49
OCTUBRE	61	188,519.02	60	187,947.08	1	571.94						
NOVIEMBRE	94	443,957.88	94	443,957.88								
DICIEMBRE	86	273,131.49	84	271,757.97	1	311.84	1	1,061.68				
TOTAL	524	1,976,003.59	503	1,937,917.81	5	10,149.07	2	1,313.29	2	1,064.66	12	25,558.76

Fuente: *Elaboración Propia*

Interpretación: El cuadro de Saldos de las distintas categorías de cobranza nos muestra que de 524 créditos vigentes que suman un monto total de S/1,976,003.59 soles, que tiene la agencia Cartavio en el 2019, solo 21 créditos con un saldo de S/38,085.78 soles se encuentran en una categoría diferente a normal, es decir que presenta problemas de cobranza. Así mismo podemos observar que del total de saldo vigente el monto de S/25,558.76 soles se encuentra en categoría perdida es decir con más de 120 días de atraso.

Para un mejor análisis se incluye un cuadro donde se determina la concentración de los créditos que no se pagan normalmente, así como los que se pagan de manera puntual frente al saldo total vigente.

Tabla N° 24

Nivel de Concentración de Cobranza de la Agencia Cartavio 2019

MES	TOTAL N° CREDITOS		NORMAL			CON RIESGO		
	N°	S/	N°	S/	%	N°	S/	%
ENERO	18	84,226.97	18	84,226.97	100.00	0	0.00	0.00
FEBRERO	22	82,308.94	21	81,299.61	98.77	1	1,009.33	1.23
MARZO	17	41,860.26	13	26,690.60	63.76	4	15,169.66	36.24
ABRIL	27	106,150.42	26	105,012.42	98.93	1	1,138.00	1.07
MAYO	24	83,868.61	24	83,868.61	100.00	0	0.00	0.00
JUNIO	35	148,523.84	32	144,239.69	97.12	3	4,284.15	2.88
JULIO	31	91,771.19	29	89,012.37	96.99	2	2,758.82	3.01
AGOSTO	53	281,853.34	49	273,607.08	97.07	4	8,246.26	2.93
SEPTIEMBRE	56	149,831.63	53	146,297.53	97.64	3	3,534.10	2.36
OCTUBRE	61	188,519.02	60	187,947.08	99.70	1	571.94	0.30
NOVIEMBRE	94	443,957.88	94	443,957.88	100.00	0	0.00	0.00
DICIEMBRE	86	273,131.49	84	271,757.97	99.50	2	1,373.52	0.50
TOTAL	524	1,976,003.59	503	1,937,917.81	98.07	21	38,085.78	1.93

Fuente: *Elaboración Propia*

Interpretación: Como se muestra en el cuadro los créditos que se encuentran con problemas de cobranza según el nivel de atraso de pago representan el 1.93% del total de créditos vigentes durante el 2019, el mes donde el nivel de cobranza no fue bueno es en marzo donde del total de saldo vigente en ese mes el 36.24 tiene problema de pagos, sin embargo, a nivel global no muestra mayor incidencia.

Análisis:

Lo que nos muestra el cuadro de concentración es que a nivel global la Agencia Cartavio ha tenido un trabajo constante en cuanto a cobranza, lo cual ha dependido de

las buenas políticas de créditos aplicadas al momento de otorgar el crédito pues ha minimizado el riesgo de incumplimiento de los pagos de préstamo, ya que como se aprecia la concentración de créditos que se están pagando de manera normal en 98.07% Así mismo podemos apreciar que dentro de los créditos con saldos que presentan atraso un mayor monto se encuentran en una situación de pérdida, es decir se ha agotado ya la vía administrativa dentro de las políticas de crédito y cobranza, con lo cual proceden a una cobranza judicial, la misma que representa gastos para la cooperativa, el mayor monto se ve reflejado en el mes de marzo y a la fecha solo se podría recuperar capital perdiéndose el interés del mismo.

Tabla N° 25

*Saldo total de Crédito y su Respectiva Categoría según Nivel de Cobranza de la
Agencia Casagrande 2019*

MES	TOTAL CRÉDITOS		NORMAL		CPP		DEFICIENTE		DUDOSO		PERDIDA	
	N°	S/	N°	S/	N°	S/	N°	S/	N°	S/	N°	S/
ENERO	12	41,630.39	5	32,856.39	1	2,663.03			1	1,113.12	5	4,997.85
FEBRERO	8	25,957.26	6	21,564.58	1	3,718.69	1	673.99				
MARZO	22	128,143.15	16	92,712.73	1	27,324.57	2	6,629.41			3	1,476.44
ABRIL	18	99,773.60	14	91,086.56			1	467.51	3	8,219.53		
MAYO	23	124,272.96	22	116,652.99			1	7,619.97				
JUNIO	22	91,260.79	21	80,803.80	1	10,456.99						
JULIO	27	112,220.38	25	102,148.00			1	718.1	1	9,354.28		
AGOSTO	38	156,051.32	36	142,927.34	1	11,445.39	1	1,678.59				
SEPTIEMBRE	68	258,739.53	58	227,773.06	4	14,674.26	2	6,727.31	3	8,623.38	1	941.52
OCTUBRE	59	348,638.03	57	345,601.15	1	255.78	1	2,781.10				
NOVIEMBRE	88	379,568.03	80	328,291.93	5	33,208.41	1	463.66	1	1,160.65	1	16443.38
DICIEMBRE	81	248,670.99	76	245,616.00	2	652.75	2	1,715.02	1	687.22		
TOTAL	466	2,014,926.43	416	1,828,034.53	17	104,399.87	13	29,474.66	10	29,158.18	10	23,859.19

Fuente: *Elaboración Propia*

Interpretación: El cuadro de Saldos de las distintas categorías de cobranza de la Agencia Casagrande nos muestra que de 466 créditos vigentes que suman un monto

total de S/2,014,926.43 soles, en el 2019, 50 créditos con un saldo de S/ 186,891.90 soles se encuentran en una categoría diferente a normal, es decir que no han cumplido con sus pagos y están distribuidos en categorías con atraso. Siendo la categoría con problemas con mayor monto CPP con un saldo de S/104,399.87 soles.

Tabla N° 26

Nivel de Concentración de Cobranza de la Agencia Casagrande 2019

MES	TOTAL N° CREDITOS		NORMAL			CON RIESGO		
	N°	S/	N°	S/	%	N°	S/	%
ENERO	12	41,630.39	5	32,856.39	100.00	7	8,774.00	21.08
FEBRERO	8	25,957.26	6	21,564.58	83.08	2	4,392.68	16.92
MARZO	22	128,143.15	16	92,712.73	72.35	6	35,430.42	27.65
ABRIL	18	99,773.60	14	91,086.56	91.29	4	8,687.04	8.71
MAYO	23	124,272.96	22	116,652.99	93.87	1	7,619.97	6.13
JUNIO	22	91,260.79	21	80,803.80	88.54	1	10,456.99	11.46
JULIO	27	112,220.38	25	102,148.00	91.02	2	10,072.38	8.98
AGOSTO	38	156,051.32	36	142,927.34	91.59	2	13,123.98	8.41
SEPTIEMBRE	68	258,739.53	58	227,773.06	88.03	10	30,966.47	11.97
OCTUBRE	59	348,638.03	57	345,601.15	99.13	2	3,036.88	0.87
NOVIEMBRE	88	379,568.03	80	328,291.93	86.49	8	51,276.10	13.51
DICIEMBRE	81	248,670.99	76	245,616.00	98.77	5	3,054.99	1.23
TOTAL	466	2014926.43	416	1,828,034.53	90.72	50	186,891.90	9.28

Fuente: *Elaboración Propia*

Interpretación: Como se muestra en el cuadro los créditos que se encuentran con problemas de cobranza según el nivel de atraso de pago representan el 9.28% del total de créditos vigentes durante el 2019, los tres primeros meses tienen mayor concentración de pagos con saldos vencidos teniendo en enero, febrero y marzo los porcentajes de 21.08%, 16.92 % y 27.65% respectivamente, es decir representan mayor riesgo para la cooperativa de incumplimiento.

Análisis: Lo que nos muestra el cuadro es que a nivel global la Agencia Casagrande muestra una concentración de créditos con problema de pagos mayor a la agencia Cartavio, esto se debe a que como se puede apreciar si bien es cierto tiene menor número de créditos otorgados tiene un mayor monto, es decir otorga montos altos de préstamos, lo cual acompañados de una evaluación que no cumple siempre con las políticas de créditos y cobranzas establecidas en el manual, la agencia de Casagrande logra que su nivel de cobranza sea de 90.72%.

Tal como se puede observar un monto de S/186,891.90 soles, presentan problemas de pago y, sobre todo una advertencia son los montos que se encuentran en CPP, pues del total más de los S/104,000 soles están en atraso entre 9 y 30 días, lo cual nos indica que ya pueden generar problemas de pago más fuerte en adelante y pasar a otra categoría incrementado el saldo vencido, pero sobre todo haciendo que sea más difícil la cobranza y por lo tanto la recuperación del crédito.

3.3 MEDIR LA INCIDENCIA DEL CONTROL DE LAS POLÍTICAS DEL CRÉDITO Y LAS COBRANZAS, EN LA LIQUIDEZ DE LA CAC SAN JOSÉ CARTAVIO, AGENCIAS CARTAVIO Y CASAGRANDE 2019

Tabla N° 27
Estado de Situación Financiera de Agencia Principal Cartavio

ACTIVO	31.12.2019
	S/
ACTIVO CORRIENTE	
DISPONIBLE	3,751,086.00
INVERSIONES NEGOCIABLES Y A VENCIMIENTO	1,696.00
CARTERAS DE CREDITOS	6,235,278.00
(-) PROV PARA COLOCACIONES	-292,647.00
CUENTAS POR COBRAR	589,882.00
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	10,285,295.00
ACTIVO NO CORRIENTE	
INVERSIONES PERMANENES	131,948.00
INMUEBLES, MOBILIARIO Y EQUIPO	1,358,672.00
OTROS ACTIVOS	303,676.00
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	1,794,296.00
TOTAL ACTIVO	12,079,591.00
CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	
PASIVO Y PATRIMONIO	
PASIVO CORRIENTE	
OBLIGACIONES POR CUENTA DE AHORRO	1,207,420.00
OBLIGACIONES POR CUENTA A PLAZO FIJO	14,508,537.00
OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES RECAUDADORAS	
BENEFICIOS SOCIALES DE TRABAJADORES	
ADEUDOS Y OBLIGACIONES FINANCIERAS	
GASTOS POR PAGAR DE OBLIGACIONES CON ASOCIADOS	412,181.00
CUENTAS POR PAGAR	-273,898.00
OTROS PASIVOS	-8,111,639.00
TOTAL PASIVO CORRIENTE	7,742,601.00
PASIVO NO CORRIENTE	
ADUDOS Y OBLIG. A LARGO PLAZO	-486,004.00
PROVISIONES	618,692.00
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	132,688.00
TOTAL PASIVO	7,875,289.00
PATRIMONIO	
CAPITAL SOCIAL	3,567,431.00
RESERVAS	588,696.00
AJUSTE AL PATRIMONIO	642,841.00
RESULTADOS ACUMULADOS	0
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	-594,667.00
TOTAL PATRIMONIO	4,204,301.00
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	12,079,590.00

Fuente: *La empresa*

Tabla N° 28
Estado de Situación Financiera de Agencia Casagrande

ACTIVO	31.12.2019
	S/
ACTIVO CORRIENTE	
DISPONIBLE	383,082.00
INVERSIONES NEGOCIABLES Y A VENCIMIENTO	
CARTERAS DE CREDITOS	6,167,024.00
(-) PROV PARA COLOCACIONES	-292,647.00
CUENTAS POR COBRAR	184,185.00
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	6,441,644.00
ACTIVO NO CORRIENTE	
INVERSIONES PERMANENES	
INMUEBLES, MOBILIARIO Y EQUIPO	225,402.00
OTROS ACTIVOS	14,010.00
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	239,412.00
TOTAL ACTIVO	6,681,056.00
CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	
PASIVO Y PATRIMONIO	
PASIVO CORRIENTE	
OBLIGACIONES POR CUENTA DE AHORRO	544,573.00
OBLIGACIONES POR CUENTA A PLAZO FIJO	4,106,201.00
OTRAS OBLIGACIONES	
BENEFICIOS SOCIALES DE TRABAJADORES	
ADEUDOS Y OBLIGACIONES FINANCIERAS	
GASTOS POR PAGAR DE OBLIGACIONES CON ASOCIADOS	137,535.00
CUENTAS POR PAGAR	187,298.00
OTROS PASIVOS	-517,884.00
TOTAL PASIVO CORRIENTE	4,457,723.00
PASIVO NO CORRIENTE	
ADUDOS Y OBLIG. A LARGO PLAZO	212,294.00
PROVISIONES	2,684.00
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	214,978.00
TOTAL PASIVO	4,672,701.00
PATRIMONIO	
CAPITAL SOCIAL	1,005,325.00
RESERVAS	0
AJUSTE AL PATRIMONIO	0
RESULTADOS ACUMULADOS	0
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	62,571.00
TOTAL PATRIMONIO	1,067,896.00
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	5,740,597.00

Fuente: *La empresa*

Ratio de liquidez

Tabla N° 29

Liquidez Corriente de Agencias 2019

LIQUIDEZ CORRIENTE 2019	CARTAVIO		CASAGRANDE	
ACTIVO CORRIENTE	10,285,295.00	1.33	6,441,644.00	1.45
PASIVO CORRIENTE	7,742,601.00		4,457,723.00	

Fuente: *Elaboración Propia*

Interpretación: El cuadro nos muestra que Casagrande tiene mayor liquidez corriente es decir que en el corto plazo por cada sol que Casagrande debe tiene S/1.45 soles para pagar, mientras que Cartavio por cada sol que debe solo tiene S/1.33 para afrontar su deuda

Análisis: Según lo detallado anteriormente, si bien es cierto la agencia Casagrande muestra mayor liquidez evaluando su activo y pasivo corriente, esto se debe principalmente a que tal como muestra el Estado de situación financieras La agencia principal tiene mayor captación de ahorros, lo cual hace que su liquidez corriente disminuya a pesar de que sus activos son casi el doble que la Agencia Casagrande.

Tabla N° 30

Liquidez Absoluta de Agencias 2019

LIQUIDEZ ABSOLUTA 2019	CARTAVIO		CASAGRANDE	
DISPONIBLE	3,751,086.00	0.48	383,082.00	0.09
PASIVO CORRIENTE	7,742,601.00		4,457,723.00	

Fuente: *Elaboración Propia*

Interpretación: Realizando una prueba más severa podemos observar que en el corto plazo la Agencia Cartavio tiene mayor respaldo de liquidez al momento de afrontar sus deudas pues por cada sol pose 0.48 soles mientras que Casagrande por cada sol solo tiene 0.09 soles

Análisis: De los resultados obtenidos podemos entender que la agencia Cartavio tiene un fondo más alto que Casagrande para poder cubrir sus deudas al corto plazo recurriendo solo al dinero disponible que mantiene, sin necesidad de hacer usar el resto de sus activos.

Tabla N° 31

Capital de Trabajo de Agencias 2019

CAPITAL DE TRABAJO 2019	CARTAVIO		CASAGRANDE	
DISPONIBLE	10,285,295.00	2,542,694.00	6,441,644.00	1,983,921.00
PASIVO CORRIENTE	7,742,601.00		4,457,723.00	

Fuente: *Elaboración Propia*

Interpretación: Al calcular el capital de trabajo Cartavio tiene mayor capital para el otorgamiento de créditos pues posee S/. 2,542,694.00 soles mientras que Casagrande tiene S/1,983,921.00 soles el 50% más.

Análisis: Tal como se observa Cartavio tiene mayor capital de trabajo debido a que posee más disponible que Casagrande, así como cuentas por cobrar en el corto plazo. Lo cual significa que no tiene que puede colocar cantidades más fuertes.

De los ratios analizados podemos observar que Cartavio posee mejor situación en cuanto a liquidez, esto se debe principalmente a que tiene una mejor gestión al momento de otorgar y por consiguiente de recuperar sus créditos, es decir mantiene los pagos puntuales y en el corto plazo, según el tiempo esperado, lo cual hace que mantenga más fondo disponible para seguir colocando y asumiendo sus deudas a diferencia de Casagrande que a pesar que sus pasivos son menores no logra tener la liquidez esperada, pues como se analizó anteriormente los socios no cumplen con pagar puntualmente generando retrasos y que su disponible no se incrementa.

Cartavio a diferencia de Casagrande al momento de otorgar un crédito cumple con las políticas establecidas, esto hace que su nivel de riesgo en cuanto al que el crédito no se pague disminuya, logra que en el nivel de cobranza los créditos no pasen a niveles más alto con lo que respecta los días de atraso generando así que su liquidez sea mejor que Casagrande, que con el mismo número de personal, condiciones y que en el 2019 han otorgado casi la misma cantidad de monto, al no cumplir totalmente con las políticas su riesgo de incumpliendo de pago aumenta generando que ese dinero otorgado se recupere con dificultad o en otros casos no se recupere haciendo que su disponible no tenga un aumento significativo.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

Según la investigación presentada en las Políticas de crédito y cobranza y su incidencia en la CAC San José Cartavio, se presentaron cierto limitantes en tema de información y tiempo pues las agencias se encuentran en distintas zonas, sin embargo gracias a los reportes generales se pudo obtener una vista general de lo que sucede en la cooperativa y como aplican las políticas establecidas en las diferentes agencias pese a que debe ser aplicable para todas de la misma manera, al realizar nuestro trabajo podemos indicar que las políticas de créditos y cobranza si inciden en la liquidez de la CAC San José Cartavio, por todo esto Rivero A. (2014) establece que la gestión de crédito y cobranzas se encuentra entre las actividades funcionales más importantes de la empresa por ser la que ejerce el control del efectivo y la disminución de las cuentas por cobrar, de igual manera Lizárraga (2013), establece que las cooperativas poseen un reglamento de riesgos y políticas de riesgos en cuanto a créditos y cobranzas que en muchos casos se encuentran en implementación, tratando de lograr mayor conocimiento del socio y de esta manera minimizar que el crédito tenga un riesgo alto de no cumplir con sus pagos, pues mientras mayor información tengamos del socio y su comportamiento crediticio disminuiríamos el riesgo de que los socios no cumplan con sus pagos, lo cual relacionado a nuestro primer objetivo nos muestra que efectivamente según los analistas en algunos casos no requerían todos los requisitos que el préstamo requiere por tal motivo era más difícil la cobranza. Guillen (2020). Nos da un análisis de la auditoria de gestión crediticia, donde nos indica que si no hay una buena gestión crediticia y a la vez ésta no es auditada genera un riesgo que incide de manera negativa a la entidad, en cuanto

a la Cooperativa se tiene que según las encuestas el personal tiene conocimiento de sus políticas sin embargo en algunos casos consideran no se adecuan a su entorno crediticio y en otros solo por la premura de la colocación obvian ciertos requisitos logrando que los socios no logren cumplir de manera normal sus pagos.

De tal forma Cantuta y Moreno (2015), determinó que la causa de los créditos en atraso son que sus políticas no han sido actualizadas, generando atrasos en los préstamos. A diferencia de la Cooperativa que actualiza sus manuales de manera constante, sin embargo, al realizarlo solo las jefaturas no tienen pleno conocimiento de cuál es la realidad crediticia, llevando a que los analistas incumplan con anexar algunos requisitos, sin buscar una manera opcional de tener un mayor conocimiento del socio y otorgar un crédito con el mínimo de riesgo de no recuperar el dinero prestado en el tiempo esperado.

Por otro lado, Aleaga (2014) Ambato-Ecuador, nos indica que las políticas no se transmiten a sus clientes ni el proceso crediticio, con lo cual la liquidez se ve afectada por el incumplimiento de pago, tal cual sucede en la cooperativa puesto que al obviar documentación a los socios en los futuros créditos querrá que se les atienda igual, y en caso incumplan los analistas no tendrán el sustento necesario para realizar la cobranza, con lo cual se verá afectada la liquidez. A su vez Culqui (2015), nos manifiesta también que la falta de documentación en los expedientes de créditos dificulta la cobranza en caso de atraso. Como podemos observar en el trabajo lo mismo ocurre en la Cooperativa puesto que al realizar una verificación de los expedientes que analizando nuestro segundo efectivo se encuentran en una categoría diferente a normal, no se encuentran completo faltándoles firmas, copia de servicio o DNI vencidos, entre otros, lo cual hace que al momento de cobrar su información no este actualizada y no se pueda ubicar al socio o muchas veces no es real en el caso

de las evaluaciones de capacidad de pago y éste no pueda hacer el pago respectivo.

Por todo lo expuesto es fundamental que la Cooperativa mejore su proceso de control de políticas de crédito y cobranza alineando a todas sus agencias al cumplimiento de las mismas con lo cual se minimizará los atrasos de crédito, se mejorará la cobranza y esto se verá reflejado en una mejor liquidez.

4.2 Conclusiones

En relación al análisis de la documentación proporcionada por la CAC San José se puede concluir en lo siguiente:

- Las políticas de crédito y cobranza si inciden en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Cartavio en el año 2019, se llega a esta conclusión al estudiar dos de sus agencias, la de Cartavio y la de Casagrande, similares en cantidad de personal y cartera de créditos.
- En la CAC San José Cartavio en el año 2019, se observa que en la agencia Cartavio los analistas de crédito cumplen en promedio un 85% con las políticas de crédito, mientras que en la agencia de Casagrande los analistas de crédito sólo cumplen en un promedio del 42% con las políticas de crédito, pues aún no se adecúan al cumplimiento de las mismas.
- Se concluye que la CAC San José Cartavio tiene su nivel de cobranza dentro de lo aceptable, aunque en la agencia de Cartavio el nivel de cobranza es de 98.07%, mostrando una eficiencia muy alta de sus analistas de crédito, sin embargo, en la agencia Casagrande el nivel de cobranza es sólo del 90.72%, resultando una diferencia entre las agencias de 7.35%.

Finalmente podemos concluir que mientras mejor se respeten las políticas de crédito se tendrá mayor liquidez, esto se ve reflejado en los índices de liquidez absoluta,

donde la agencia Cartavio tiene un indicador de 0.48, y la agencia Casagrande muestra un indicador de 0.09, originado por el retraso de pago de sus créditos.

REFERENCIAS

- Aleaga, A (2014), trabajo de investigación Las políticas de crédito y su incidencia en la liquidez de la cooperativa de vivienda Villaflora en la ciudad de Ambato, para obtener título de economista. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/21008/1/T2842i.pdf>
- Ari, E. (2017) El sistema de control interno y su efecto en la gestión financiera y económica de la cooperativa de ahorro y crédito credipres Arequipa- periodo 2016, para obtener título de contadora pública.
- <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5013/COarmaem.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Brachfield, P. (2009). Gestión del Crédito y Cobro. <https://www.profiteditorial.com/libro/gestion-del-credito-y-cobro/>
- Catunta, M. y Moreno, F. (2015), en su tesis El índice de morosidad de la cartera de clientes y su incidencia en la rentabilidad y en la estructura de los Estados Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Católica de la ciudad de Trujillo de los años 2012 – 2013. Para obtener título de contadores públicos.
- http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1479/1/Catunta_Alva_Indice_Rentabilidad_Financieros.pdf.
- Culqui, L. (2015), trabajo de investigación Las políticas de crédito y su incidencia en los riesgos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC CIA. LTDA.
- <http://192.188.46.193/bitstream/123456789/17229/1/T2989i.pdf>
- Federación Nacional de Cooperativas de ahorro y Crédito del Perú. <https://www.fenacrep.org/2-18-coopac>
- Gitman, L. (2007). Principios de la Administración Financiera, decimoprimer edición.
- https://www.academia.edu/28291167/Principios_de_Administraci%C3%B3n_Financiera_1_1va_Edici%C3%B3n_Lawrence_J_Gitman_FL

Guillen, M. (2020) En su artículo publicado por la Universidad Nacional de San Marcos Auditoria de Gestión Crediticia y la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma (2014-2017).

<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/17466/14864>

Ledesma, Z. y Sánchez, I. (2007). Analisis del riesgo crediticio bancario en la economía cubana.

<https://www.redalyc.org/pdf/4561/456145111007.pdf>

Lizárraga, N. (2013) en su investigación Gestión de riesgo de crédito y su incidencia en la morosidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito no autorizadas a operar con recursos del público de la Región de la Libertad 2012. Para obtener título de contador público. http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2363/lizarraga_nelson.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ministerio de la producción – PRODUCE <http://ogeiee.produce.gob.pe/index.php/censos-y-encuestas/cooperativa>

Morales, J. y Morales, A. (2014) Crédito y Cobranza.

https://www.academia.edu/35810501/Credito_y_cobranza_Jose_Antonio_Morales_Castro_FREELIBROS_ORG

Namakforoosh, N. (2005). Metodología de la investigación.

<https://books.google.com.pe/books?id=ZEJ7-OhmvhWC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Robles, C. (2012). Fundamentos de la Administración Financiera. <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-49-Fundamentos-de-administracion-Financiera.pdf>

Velastegui, k (2014), trabajo de investigación La cartera de créditos y la liquidez en la Cooperativa Produfinsa, Agencia Pillaro. Para obtener título de ingeniera de contabilidad y auditoría. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20564/1/T2578i.pdf>

ANEXOS

Anexo N° 01. *Imagen de CAC San José Cartavio, Agencia Principal Cartavio*



Anexo N° 02. *Imagen de CAC San José Cartavio, Agencia Casagrande*



Anexo N° 03. *Cuestionario realizado a la Agencia Cartavio y Casagrande.*

1. Pregunta N° 01 ¿Existe un manual de crédito y cobranzas?
2. Pregunta N° 02 ¿Se solicitan todos los requisitos establecidos al otorgar un crédito?
3. Pregunta N° 03 ¿Cumple con realizar la verificación domiciliar antes de iniciar con el proceso para otorgar el crédito?
4. Pregunta N° 04 ¿Se consulta más de una fuente de conocimiento de la reputación y de la posición crediticia del socio?
5. Pregunta N° 05 ¿Se fedatea toda la documentación referente al crédito?
6. Pregunta N° 06 ¿Se firman un acta para la aprobación de crédito?
7. Pregunta N° 07 ¿Los créditos sólo pasan a comité cumpliendo todos los requisitos?
8. Pregunta N° 08 ¿Se verifica las evaluaciones económicas y capacidad de pago del socio?
9. Pregunta N° 09 ¿Se verifica que al momento del desembolso de crédito el expediente tenga todos los requisitos en caso se haya hecho excepción?
10. Pregunta N° 10 ¿Sólo se atiende al socio si el DNI se encuentra vigente?

Anexo N° 04 Operacionalización de las variables:

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSION	INDICADORES
POLITICAS DE CREDITO Y COBRANZA	“las políticas de crédito son las normas establecidas que deben seguir las empresas para conocer si deben o no asignarle a un cliente un monto de crédito” (Robles, 2012).	Políticas crédito	<ul style="list-style-type: none"> • Copia de Documento de identidad del socio y cónyuge • Copia simple de recibo de luz, agua o teléfono • Croquis del negocio, domicilio y garantes. • Copia de documentos que acrediten el sustento del ingreso y/o declaración jurada de ingresos • Historial de créditos • Posición del socio deudor en el sistema financiero: hoja impresa de central de riesgo • Evaluación económica financiera y propuesta
		Cobranza	<p>Normal: Deuda de 0 a 8 días de atraso</p> <p>Deudor CPP: Deuda de 09 a 30 días de atraso</p> <p>Deudor Deficiente: Deuda de 31 a 60 días de atraso</p> <p>Deudor Dudoso: Deuda de 61 a 120 días de atraso</p> <p>Pérdida: Deuda de 121 a más días de atraso</p>
LIQUIDEZ	Es la capacidad de una empresa de hacer frente a sus obligaciones a corto plazo conforme se vence (Gitman, 2007).	Ratios	<p>Liquidez Corriente</p> <hr/> <p>Liquidez Absoluta</p> <hr/> <p>Capital de Trabajo</p>