



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Políticas de Créditos y Cobranzas y su incidencia en la Situación Económica Financiera de
CMAC Piura SAC, Chocope, Periodo 2018.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTORES:

Aguirre Tello, Luis Carlos (ORCID: 0000-0002-1567-7992)

Herrera Margarin, Noltin Ronaldo (ORCID: 0000-0002-9712-4450)

ASESORA:

Mg. Alva Morales, Jenny (ORCID: 0000-0002-2598-1912)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

TRUJILLO – PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios

Por ser el inspirador, darnos fuerza y salud y poner en nuestro camino a las personas correctas para poder cumplir uno de nuestros anhelos más importantes en nuestras vidas.

A Nuestros Hermanos(as)

Porque sin ustedes no hubiésemos alcanzado este objetivo, gracias por estar siempre presentes, y apoyarnos en todo momento a lo largo de nuestra carrera.

A Nuestros Padres

Por darnos la vida, por su amor infinito, arduo trabajo y sacrificio en todos estos años, son el principal motor de nuestros sueños, gracias por su apoyo incondicional es que nos hemos convertido en lo que somos hoy por hoy. Nos sentimos sumamente orgullosos de ser sus hijos.

A todas las personas

Que nos apoyaron he hicieron desde trabajo una realidad, en especial para aquellas personas que decidieron compartir sus conocimientos para cumplir con éxito éste trabajo.

Agradecimiento

A Dios

Por iluminarnos y guiarnos por el camino del éxito siendo de apoyo, y brindar para con nosotros fortaleza en momentos difíciles.

A Nuestros Padres

Edward y Madeleine; Herlinda y Eugenio, por criarnos con buenos valores y principios, y por nunca dejar de creer en nosotros y siempre alentarnos a seguir adelante.

A Nuestros Docentes

Por nutrirnos de sus conocimientos y experiencias a lo largo nuestra preparación, de manera especial, a la Mg. Jenny Alva Morales por guiarnos con nuestra tesis con paciencia, y su rectitud como docente, y a la Mg. Sara Isabel Cabanillas Ñaño por ser nuestra asesora y brindarnos su valioso aporte para nuestra investigación.

Página del Jurado

Declaratoria de Autenticidad

Nosotros, Aguirre Tello Luis Carlos identificado con DNI N° 75458794 y Herrera Margarin Noltin Ronaldo identificado con DNI N° 73890212, a efectos de cumplir con todas las disposiciones vigentes normadas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, declaramos bajo juramento que nuestra tesis titulada “Políticas de Créditos y Cobranzas y su incidencia en la Situación Económica Financiera de CMAC Piura SAC, Chocope, Periodo 2018.” y toda documentación que lo acompaña es veráz y autentica.

Asimismo declaramos que el presente trabajo de investigación fue desarrollado conforme lo establecido en las normas de trabajos académicos, y somos consientes que el trabajo será sometido en una revisión electrónica en búsqueda de plagios, en ese sentido de encontrar material sin su reconocimiento de autor o fuente, asumimos la responsabilidad y nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad.

Trujillo, 09 de diciembre del 2019



Aguirre Tello Luis Carlos

DNI: 75458794



Herrera Margarin Noltin Ronaldo

DNI: 73890212

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Índice	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	17
2.1. Tipo y diseño de investigación	17
2.2. Operacionalización de variables	18
2.3. Población, muestra y muestreo	21
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	21
2.5. Procedimiento.....	22
2.6. Métodos de análisis de datos.....	22
2.7. Aspectos éticos.....	22
III. RESULTADOS	23
IV. DISCUSIÓN.....	37
V. CONCLUSIONES	40
VI. RECOMENDACIONES	42
VII. PROPUESTA.....	43
REFERENCIAS.....	47
ANEXOS	50

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar la incidencia de las políticas de créditos y cobranzas en la situación económica financiera de CMAC Piura SAC, Chocope, período 2018, en consecuencia, se propusieron los siguientes objetivos específicos, como el análisis de políticas de créditos y cobranzas, y analizar la situación económica financiera de CMAC Piura SAC, Período 2018, que a su vez busca proponer mejoras en las políticas de crédito y cobranza, con el fin de mejorar la rentabilidad de la empresa, a partir de esto como base, la investigación Se realizó aplicando un diseño no experimental, de corte transversal. Dado que las variables no serán manipuladas, es decir, la información será analizada y medida en su contexto natural. La recolección de toda la información se obtuvo de la muestra, que está compuesta por los documentos de CMAC Piura SAC, Período 2018. Una vez obtenida la información, se realizaron los análisis y cálculos correspondientes a los estados financieros. Los instrumentos utilizados fueron ratios financieros como la liquidez y la rentabilidad. También se realizó una entrevista que permitió validar la información recopilada del análisis documental. Los resultados muestran que existe una relación entre las dos variables, es decir, las políticas de créditos y cobranzas tienen una incidencia positiva en la situación económica y financiera. Por lo tanto, se concluye que, con una correcta aplicación de las políticas de créditos y cobranzas, la compañía aumentará la rentabilidad, como lo ha venido haciendo durante el período 2018.

Palabras Clave: Políticas de crédito y cobranza, Económico, financiero.

ABSTRACT

The object of this research was to determine the incidence of credits and collections policies in the financial economic situation of CMAC Piura SAC, Chocope, 2018 period, Consequently, the following specific objectives were proposed, such as the analyzing of credits and collections policies, and analyze the financial economic situation of CMAC Piura SAC, 2018 Period, which in turn seeks to propose improvements in credit and collection policies, in order to improve the profitability of the company, starting from this as base, the investigation was carried out applying a non-experimental design, of cross-section transversal. since the variables will not be manipulated, that is, the information will be analyzed and measured in its natural context. The collection of all the information was obtained from the sample, which is made up of the documents of CMAC Piura SAC, Period 2018. Once the information was obtained, the analysis and calculations corresponding to the financial statements were made, the instruments used were, financial ratios such as the liquidity and profitability. An interview was also conducted which allowed validating the information collected from the documentary analysis. The results show that there is a relationship between the two variables, that is, credits and collections policies have a positive incidence on the economic and financial situation. Therefore, it is concluded that, with a correct application of credits and collections policies, the company will increase profitability, as it has comes doing during the 2018 period.

Keywords: credits and collections policies, economic, financial.

I. INTRODUCCIÓN

Para el desarrollo del presente trabajo investigativo se formuló la siguiente realidad problemática: Hoy en día se observa mayor otorgamiento crediticio tanto a personas naturales como jurídicas, tal como apuntó BBVA Bancomer en su informe “Situación Banca en México”, el cual manifiesta que el crédito bancario en el sector privado presentó una ligera alza, con 6.7% contra el 6.4% del año anterior, este impulso provino principalmente del crédito concedido a empresas, mientras que la captación bancaria se desaceleró. (Mundo Ejecutivo, 2019).

De la misma forma pasa en el Perú, tal como lo dice La Asociación de Bancos del Perú (Asbanc), la cual dio a conocer que los créditos otorgados por las entidades bancarias aumentaron en 8,77% interanual al finalizar el periodo anterior, llegando a S/270.622 millones. El organismo recalco que los resultados del financiamiento bancario son los más elevados desde hace 4 años, cuando en el 2015 se registró un aumento de 10,74%. (El Comercio, 2019).

Así mismo, el presidente de las Cajas Municipales de Perú, Jorge Solís, manifestó que los créditos otorgados por estas instituciones se incrementarían 17% este año, debido al acontecimiento de los juegos Panamericanos que trae consigo la construcción de nuevas obras y con ello el impulso de otros negocios relacionados al evento (FEPCMAC, 2019)

En la Región La Libertad no ajena a esta realidad se observa cada vez más empresarios, en su mayoría agrícolas, y/o microempresarios que optan por financiar sus negocios, adquiriendo préstamos bancarios, ya que lo ven un medio rápido y seguro de obtener dinero para expandirse en el mercado o ya sea para financiar nuevos proyectos, pero muchos de estos empresarios no gestionan bien su capital, dando como resultado ingresos por debajo de los esperados, retrasando y/o imposibilitando el pago de las letras de dichos créditos, llegando a perjudicar a las entidades financieras.

En la CMAC SAC, se manifestó que los créditos a empresarios registrarían un aumento por arriba del 20% durante los próximos meses, señalan un incremento en las compras y consumos, obligando a los empresarios a financiarse para atender la demanda tal como lo dijo, José Torres, jefe de Créditos Empresariales de Caja Piura.

No obstante esta situación puede ser un problema si esta entidad, muestra un mal planteamiento de sus políticas de créditos y cobranzas ya que, podría generar una inestabilidad en la liquidez y solvencia, afectando así su rentabilidad por una mala gestión en los créditos, asimismo se debe tomar en consideración la morosidad que afecta al sector financiero, el mismo que registro una tasa de 6.12% el año pasado y en julio de este año una tasa de 6.67%, dato a considerar como referencia para no superar ese valor.

Por consiguiente, toda organización debe controlar el crédito, y esta tarea recae principalmente en las políticas crediticias y de cobranza, ya que un buen funcionamiento de estas, conllevaría a buenos resultados, es decir mayores ingresos para la empresa, de no ser así simplemente aumentaría las cuentas por cobrar. Dicho control consiste en ver el fin para el cual se otorga el crédito, las mismas que están reguladas bajo las políticas, así como ver los plazos y condiciones para ser devueltos, ya que, de no cumplir con los pagos, las personas encargadas de la supervisión comunicaran de inmediato a la organización sobre el problema, puesto que recuperar el capital de forma rápida es lo primordial, de lo contrario, la cartera pesada causara perdidas a la empresa. (Lawrence. 2007, p.531, citado en Cobián, 2015).

La Caja Municipal de ahorro y crédito Piura SAC, ubicada en el Distrito de Chocope, es una institución financiera municipal, que brinda servicios financieros tales como Ahorro y Créditos empresarial orientada a personas naturales o jurídicas que se desempeñen en alguna actividad empresarial, los cuales deben ser pertenecientes al sector comercio, industria o servicios, además presta servicios a los sectores primarios como la agrícola, la pesca y minería, con finalidad de que incrementen capital de trabajo así como aumentar su activo fijo. Esta institución además cuenta con la Municipalidad de Piura como accionista único, asimismo para su desarrollo cuenta con autonomía económica, financiera y administrativa, dando inicio sus actividades el cuatro de enero de 1982.

Por ello, evaluar las políticas de la CMAC PIURA SAC, nace por la necesidad de dar a conocer a los propietarios, si sus políticas de créditos y cobranzas están trayendo ingresos o pérdidas en la situación económica financiera del negocio y en base a ello tomar buenas decisiones.

Descrita la realidad problemática se tiene en consideración algunas investigaciones que muestran grados de semejanza, los mismos que contribuirán en el desarrollo de la presente investigación:

Villacís (2016) en su tesis *“Las políticas de crédito y cobranza y los índices de liquidez del Sector Cooperativo de Ahorro y Crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato”*, señala que:

El trabajo se realizó de manera exploratoria y descriptiva el cual permitió recabar mayor información, como también seleccionar y describir las características fundamentales para el estudio, y así darle mayor seguridad a la investigación, para ello se aplicó una entrevista al personal de las cooperativas de ahorro y crédito, su objetivo principal fue evaluar las políticas de créditos y cobranzas y los índices de liquidez para la mejora de la gestión de las cooperativas dando resultado final que las políticas de créditos y cobranzas se cumplen en un 74%, llegando a considerar como un resultado aceptable pero no determinante para el cual manifiestan que las cooperativas deben adoptar estrategias para una evaluación eficiente y eficaz que permita recuperar la cartera vencida y acumulada durante los tres últimos años.

Mostacero (2018) en su tesis *“Las políticas de crédito y cobranza y su incidencia en la situación económica y financiera de la Edpyme Credivision de la ciudad de Trujillo, año 2017”*, aplicó una investigación de tipo no experimental, ya que no se manipulara la información y también de corte transversal porque se aplica indicadores, el objetivo primordial fue resolver la incidencia de las políticas de crediticias y de cobranza de la institución en su situación económica y financiera de la misma, dando como resultado.

Que la empresa Edpyme Credivision no cumple a cabalidad con sus políticas de créditos y cobranzas ya que esta presenta problemas para realizar los cobros de dichos créditos, además concluyeron que la comparación del uso y el no uso de las mismas, dieron como resultado una rentabilidad de 52% en el ejercicio estudiado, respecto al patrimonio, un 23% con relación a los activos y un 42% en función a las ventas netas.

Mancchay (2016) en su tesis *“Control de las políticas de créditos – cobranzas y la recuperación de la cartera pesada de la caja Paita de la ciudad de rioja, período 2015”*, menciona que:

En la investigación se utilizó un diseño descriptivo simple ya que solo se describió detalladamente las variables, su objetivo principal fue determinar la relación que tiene el control de las políticas de crédito-cobranza con la recuperación de la cartera pesada o vencida de la Caja Paita, en el ejercicio 2015, la investigación concluyó que tal relación existe entre las variables y que además un deficiente control de dichas políticas generaría un incremento en la cartera de créditos irrecuperables, además se evidenció que la Caja Paita no cumplen en un 56% del control de las políticas, la cual representó una pérdida de 18,750.22 soles.

Alfaro y Vargas (2017) en su tesis *“Las políticas de cobranza como determinante del nivel de morosidad de la agencia pizarro del banco SCOTIABANK DEL PERÚ S.A en la ciudad de Trujillo, año 2016”*, señala que:

Para el desarrollo del estudio aplicó la investigación descriptiva correlacional e utilizó entrevistas y encuestas para la obtención de información, su objetivo fue dar a conocer en qué medida las políticas de cobranzas determinan los niveles de morosidad del Banco Scotiabank, la investigación concluyó que las políticas de cobranzas influyeron de forma positiva debido a que permitió la recuperación de la cartera morosa, asimismo se resolvió que dichos reglamentos deben ser revisadas y actualizaciones continuamente así como elaboradas con un lenguaje simple para que todos los involucrados lo entienden.

Cobián (2016) en su tesis *“Efecto de los créditos financieros en la rentabilidad de la Mype industria S&B SRL, Distrito EL Porvenir año 2015.”*, señala que:

En el estudio se utilizó una investigación no experimental de corte transversal, planteándose como objetivo resolver qué efecto tiene los créditos en la rentabilidad de la empresa Mype industria S&B SRL concluyendo que los créditos tienen un efecto positivo en la rentabilidad de la empresa, asimismo se determinó que las inversiones de mercadería y

materia prima se debe principalmente al financiamiento bancario, el mismo que permitió mayor producción y por ende mayores ingresos.

Para la investigación se han tomado en cuenta las siguientes teorías:

Créditos y Cobranzas:

Según Morales A y Morales J (2014) afirma que:

Un área o departamento bien estructura de créditos y cobranzas no garantizará un alto nivel de rendimiento, pero una estructura mal diseñada puede ser garantía de fracaso, también define al crédito como un mecanismo por excelencia que hace aumentar las ventas de la empresa.” (p. 09)

Es decir, el acceso a los créditos permite a las compañías comprar mayor cantidad de materia prima o cualquier otro servicio necesario para la producción, provocando un incremento en sus operaciones, así como mayor intensidad en su ciclo financiero.

Para Morales y Morales (2014) “es fundamental que las actividades desarrolladas para otorgar un crédito sean precisas, ya que permitirán recuperarlos” (p. 10)

En mención a lo anterior plantea que se puede lograr con un análisis minucioso del solicitante a través de las políticas de créditos, el cuál asegurará la capacidad de pago y la disposición que tiene para hacerlo, por otro parte en este sentido las políticas de cobranzas también cumplen una función muy importante, ya que permitirán además de exigir los pagos vencidos, mantener una buena relación entre empresa – cliente, esto es mantener al cliente en continua utilización del servicio.

Políticas de Créditos:

Según Del Valle (2008) las políticas de créditos y cobranzas constituyen un marco referencial para el otorgamiento y recuperación de la deuda. Las políticas de créditos constituirán un marco referencial para evaluar y determinar si se debe conceder un crédito y las políticas de cobranza ayudarán a recuperar la cuenta vencida, su gestión no debe ser tan agresiva con la finalidad de asegurar la permanencia del cliente y por último la efectividad de la cobranza está ligada a la efectividad de la política de crédito (p. 38).

Carvalho (2000) afirma lo siguiente:

Las políticas de créditos dan una serie de pautas que ayudan a ver si se debe otorgar un crédito, la empresa no solo debe concentrarse en la elaboración de las políticas sino también debe asegurarse que se haga una correcta utilización de las mismas (p. 44)

Por su parte Cole (2000) destaca que una buena aplicación de las políticas de créditos se da fundamentalmente cuando la empresa tiene fuentes seguras de información y buenos sistemas de análisis de dichos créditos, y que una inadecuada ejecución de una buena norma de crédito o una buena ejecución de una política deficiente no conducen a resultados óptimo.

Las C, s del Crédito

Según Lawrence (2003) “los analistas utilizan las C, s del crédito ya que permiten evaluar aspectos importantes de la solvencia de crédito de un cliente” (p. 507)

Carácter.

Comprende las cualidades que tiene un cliente para pagar su deuda, el carácter no es más que una decisión honesta de pagar, un buen carácter estará forjada por las cualidades morales como la honradez, la responsabilidad, los mismos que hacen que una persona sea consciente del compromiso de una deuda (Lawrence, 2003, p. 507)

Para determinar el carácter debe basarse en pruebas:

La mejor prueba es el historial de pago ya que una persona que accedió a un crédito y pago en la fecha establecida, será poco probable que cambie esa actitud.

Capacidad

La capacidad significa la posibilidad y facilidad de pago del crédito en la fecha de vencimiento.

La prueba más destacada de capacidad son los ingresos, los mismos que se derivan de otros factores como:

Presupuesto de gastos, la publicidad, costos de venta, ubicación de la empresa, antigüedad de la empresa, servicios prestados, las relaciones comerciales.

No obstante, existen otros indicadores como:

La profesión, estabilidad económica, edad, propiedad de bienes inmuebles, deseos de progreso, entre otros.

Estos indicadores medirán la capacidad de una persona para realizar un negocio.

Capital

El capital estará medido por su valor líquido de la empresa, es decir la seguridad de pago está representada por sus bienes, se recurrirá a este factor siempre y cuando el carácter y capacidad fallaran. La empresa no otorgará crédito a personas o empresas que tengan capital, sino que se concederán un crédito cuando se tenga una seguridad aceptable que el deudor va a pagar a tiempo, este medio de recuperación del crédito surtirá efecto cuando el deudor deje de pagar (Lawrence, 2003, p. 508)

Para determinar el capital de la empresa se hace uso de los estados financieros, asimismo en el cálculo es necesario tomar su valor de mercado más que su valor en libros para tener mayor grado de acierto.

Condiciones

Influenciada por el cambio no controlado de las modificaciones políticas y económicas, conduciendo a una alteración del cumplimiento de la obligación.

Cobertura

Se analiza si la compañía posee un seguro que compense en caso de llegar a tener pérdidas.

Importancia de las políticas de crédito

Del Valle (2008) menciona que las políticas ayudan al logro de los objetivos de una empresa y son indispensables para tener éxito, ya que:

Permitirán evitar perder tiempo a los superiores.

Dan flexibilidad para tomar decisiones.

Permiten seguir una secuencia para la evaluación del cliente.

Políticas de Cobranzas

Según Carvalho (2000) da conocer que:

Las políticas de cobranzas son los procedimientos que una empresa sigue con la finalidad de recupera la cuenta vencida, y la efectividad del cobro radica en la efectividad de la política de crédito, asimismo plantea tres tipos de cobranzas (p. 41)

Políticas restrictivas

Este tipo de política suele conceder créditos en periodos cortos, y desarrolla una política agresiva de cobranza, permitiendo la reducción de pérdidas en las cuentas por cobrar dudosas. Sin embargo, este tipo de política puede traer la reducción ventas y utilidades (Carvalho, 2000, p. 44)

Políticas Liberales

Carvalho (2000) afirma que:

Este tipo de políticas son lo opuesto a las restrictivas ya que suelen ser generosas, los créditos son concedidos considerando la competencia, en el proceso de cobro no son tan agresivos, y por ultimo son menos exigentes en condiciones y periodos para el pago, como consecuencia estas políticas aumentan las cuentas por cobrar e conducen a perdidas por cuentas incobrables (p. 44)

Políticas racionales

En comparación con las demás políticas estas son aquellas que al aplicarse conducen a un flujo normal de crédito y cobranza, su implementación radica principalmente según los objetivos que pretende lograr la empresa, y esto no es nada más que aumentar la rentabilidad sobre la inversión (Lawrence, 2003, p. 507)

Los créditos son concedidos en función a las características de los clientes.

Situación económica y financiera:

La situación económica se refiere al conjunto de todos los bienes que integran el patrimonio de una persona, empresa o sociedad, es decir, solvencia. En cambio, la situación financiera mide la capacidad que tienen las personas, empresas o sociedades para poder responder a las deudas que contraen o también llamado liquidez. Por ello es que alguien

puede tener una buena situación económica y sin embargo una mala financiera (Van Horne, 2002, p. 81).

Los estados financieros

De acuerdo con Fierro & Fierro (2015) Los estados financieros, contienen información de interés económico para los negociantes. El contador y el Gerente son los encargados de estos estados los cuales deben trabajar de la mano con el revisor fiscal y de gestión de la gerencia para poder obtener la certificación de dichos estados para luego poder ser publicados y por consiguiente presentarlos a los órganos de decisión (p. 431).

Weil, Schipper, & Francis (2013) manifiestan que:

Las organizaciones deben presentar al cierre del periodo, el informe con todas las operaciones realizadas en el año y además de ello pueden adjuntar detalladamente los objetivos, estrategias y logros de las organizaciones. En los Estados Unidos por ejemplo para las empresas que quieran cotizar en bolsa deben presentar sus análisis de los resultados operativos, la liquidez, los recursos de capital y las razones de los cambios en la rentabilidad y el riesgo durante el año pasado (p. 6)

Situación económica

La situación económica es la etapa en la que se analiza por parte de la gestión económica, si es que la empresa está desarrollando sus actividades en forma viable, de manera independiente del sistema de financiación que esta desarrolla (Cibran, Prado, Crespo, & Huarte, 2013, p. 59)

Por lo tanto, se puede decir que la situación económica es producto de la gestión administrativa, operativa y comercial que tenga la empresa, que finalmente se refleja en la utilidad después de absorber el costo y gasto (operativa). Además de ello, se dice que una compañía presenta una excelente situación económica cuando sabe generar beneficios y mantenerlos durante un determinado plazo (Salas, 2016)

Estado de resultado integral

Los ingresos y los gastos son calculados en base a normas contables de manera estricta y ello permite medir los beneficios que existen por la venta de bienes o servicios; Todo ello es gracias al análisis que permite el estado de resultados o también denominado estado de ganancias y pérdidas (Padilla, 2015, p. 226).

Situación financiera

Según Piñeiro, Monelos, & Alvarez, (2007) se refiere al poderío que posee una organización para poder solventar las obligaciones que tiene de acuerdo a sus respectivos vencimientos, en pocas palabras la liquidez de la empresa (p. 150).

Lo define como la capacidad que una compañía puede tener para cumplir con sus obligaciones contraídas, también hace mención que está determinada por la liquidez que dispone una compañía para pagar sus adeudos (Fraba, 2017).

Estado de situación financiera

Para Guzman, Guzman, & Romero (2005)

Es un estado financiero que pretende mostrar de manera organizada los bienes (Activos), obligaciones con terceros (Pasivos) y el capital contable (Patrimonio), en la hoja de situación financiera con la ayuda de clasificaciones para el correcto análisis y diagnóstico de la misma (pp.60, 62)

El balance General representa el rostro financiero de la organización en una fecha en particular, este consta de lo que la empresa posee, lo que la empresa debe y lo que vale la empresa al día de hoy, es decir, Activo, Pasivo y Capital respectivamente (Ittelson, 2009, p. 42).

Análisis de los estados financieros

Macias (1995) manifiesta que: un análisis financiero permite rescatar las cosas buenas y malas que se esté dando en la compañía, esto se da debido a que los estados financieros reúne información trascendental de la operaciones diarias de una organización y como todo proceso contable termina en el análisis de esa información , pues para ello se aplica un sin número de herramientas que conllevan a conocer las

buenas decisiones que se tomaron, para poder considerarlos en futuras operaciones y también las malas para no volverlos a cometer (p. 76).

Los ratios financieros

De acuerdo con Morelos, Fontalvo, & Hoz (2012)

Las razones financieras también llamados ratios financieras o indicadores financieros, son herramientas que facilitan unidades contables y financieras de medida y comparación, para la evaluación financiera de una empresa y para aproximar el valor de esta y sus perspectivas económicas (p. 18).

Para Robles (2012)

Los ratios financieros consisten en analizar tanto al Estado de Situación Financiera y como al Estado de resultados Integral, mediante la combinación entre partidas de un estado financiero o de ambos” (p. 33).

Los ratios o razones financieras son instrumentos que permiten el análisis e interpretación de los Estados Financieros de una firma en un periodo dado; es decir, se emplean para evaluar la situación económica y financiera de la empresa en un espacio de tiempo (Revista, Caballero Bustamante)

Ratio de liquidez

Las ratios de liquidez analizan y comparan los recursos disponibles que tienen y las obligaciones a corto plazo que presentan y con ello evalúan si es que tienen la capacidad de poder cumplir con dichas obligaciones, por consiguiente, gracias a estas razones se puede tener una noción de la solvencia que está presentando la empresa (Van Horne & Wachowicz, 2008, p. 138)

Bernal, Dominguez, & Amat, (2012) afirma: “La liquidez es la capacidad que tiene la empresa para atender sus compromisos de corto plazo” (p. 277).

Liquidez corriente

Gitman & Zutter, (2012) sostienen que: “La liquidez corriente, mide la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones de corto plazo” (p. 65)

$$\text{Liquidez corriente} = \frac{\text{Activos corrientes}}{\text{Pasivos corrientes}}$$

Prueba ácida

Es muy utilizada para medir la capacidad inmediata de pago que presentan las organizaciones (Burgos, 2013)

$$\text{P.A} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Existencias}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Ratio de Rentabilidad

Esta razón ayuda a desglosar la información económica y poder analizar los ingresos de una organización con relación a un determinado nivel de ventas, de activos o la inversión de los dueños al fin de cada periodo.

Según Marsano (2013) “Este ratio mide la rentabilidad que se obtiene al finalizar el periodo económico en base a los recursos propios de la empresa” (p. 54).

Retorno sobre Patrimonio (ROE): Corresponde al porcentaje de utilidad o pérdida obtenido por cada peso que los dueños han invertido en la empresa, incluyendo las utilidades.

$$\text{ROE} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$$

Retorno sobre Activo (ROA): Denominado también rendimiento de la inversión, Esta razón mide el poderío capacidad que tiene la empresa para generar beneficios con los recursos que esta tiene (Actualidad Empresarial, 2015, p. 23).

$$\text{ROA} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total}}$$

Para distinguir mejor los términos utilizados en la presente investigación se describen los siguientes enfoques conceptuales:

Políticas de crédito: Las políticas de crédito, conforman un marco referencial para el otorgamiento y recuperación de la deuda, estas mismas servirán para evaluar y determinar a base de procedimientos si se debe conceder un crédito (Del Vale, 2008, p. 38)

Políticas de cobranza: Son los sucesos que las entidades siguen con el objetivo de recuperar la cuenta vencida, y la efectividad del yace en la efectividad de la política de crédito (Carvalho, 2000, p. 41)

Situación económica: La Situación Económica es la que refleja el buen o mal manejo de la gestión comercial, operativa y administrativa, las cuales resultan en una utilidad, también refleja cuánto tiene de capacidad para producir y mantener beneficios en un periodo determinado (Salas, 2016).

Situación financiera: Para Guzmán, Guzmán & Romero (2005) manifiesta lo siguiente: Es un estado financiero que mostrar de manera detallada, los bienes (Activos), obligaciones con terceros (Pasivos) y el capital contable (Patrimonio), esto se da gracias a la ayuda de clasificaciones para el correcto análisis y diagnóstico (pp. 60 ,62)

Activo: Los activos son bienes y derechos que posee una entidad y los cuales pueden generar beneficios en el futuro por el giro de negocio al que se dedica (Hansen, Mowen, 2007, p.34)

Pasivo: El pasivo está compuesto por obligaciones provenientes de transacciones pasadas, tales como la adquisición de mercancías o servicios, o por la obtención de préstamos para el financiamiento de los bienes que constituyen el activo (Romero, 2010, p. 164)

Patrimonio: Está representado por todos los bienes que posee la empresa, las mismas que pueden ser producto de aportaciones de los socios o por la emisión de bonos en el mercado, o también por la capitalización de utilidades (Sinisterra, Polanco y Henao, 2005, p. 310).

Ratios: Los ratios o razones financieras son instrumentos que permiten analizar e interpretar los Estados Financieros de una organización en un determinado periodo dado; es decir, se emplean para evaluar la situación económica (Caballero, 2011)

Cajas municipales: Una caja de ahorros es una institución que atiende en los sectores que la banca o puede hacerlo (Comparabien).

Morosidad: Es un acto intencional de una persona física o jurídica que busca retrasar el pago al vencimiento de la obligación, asimismo se adquiere esta condición siempre y cuando exista un documento contractual probatorio que revele o estipule la cuantía del préstamo y sus condiciones de pago, como fecha y medios de devolución (Abelias, 2012, p. 187)

Cartera de clientes: Es un registro que detalla los compradores actuales, que permite archivarlos detalladamente: misma que contiene información personal como en donde está viviendo en la actualidad, así como número telefónico para contactarlo, también su posibilidad de adquisición (Foro Internacional Impulsa).

Cuentas incobrables: denominadas así porque se agotaron toda posibilidad de recuperar dicho dinero, fue y será imposible cobrarlos, por lo que la compañía no tiene más opciones que asumirlo como gasto al finalizar el periodo (Total Aplicaciones).

Cobranza judicial: Las empresas financieras dado al giro del negocio, se exponen diariamente a que sus clientes dejen de pagarles. Estas acciones hacen que las empresas adoptan una serie de procedimiento que busquen recuperar la deuda, las mismas que empiezan desde la cobranza preventiva, el cual surge antes del vencimiento de la deuda, luego sigue una cobranza extrajudicial, el cual se manifiesta después de 21 días del vencimiento y por último se da la cobranza judicial el mismo que pretende dar fin el lazo contractual, ya que la cobranza judicial no es más que una demanda interpuesta por la empresa hacia el deudor (Abelias, 2012, p. 229)

Cuentas por cobrar: Según Basaldúa (2007) manifiesta que:

las cuentas por cobrar conceden a una empresa el derecho a exigir el pago de una deuda, por otorgar un bien o servicio a crédito, también es preciso reconocer si la cuenta por cobrar pertenece al activo corriente o activo no corriente, ya que la diferencia entre estas se reconoce por el tiempo en que pueden estar disponibles. Si la disponibilidad de la cuenta se hace en un periodo de tiempo no mayor a un año se clasificará como activo corriente y si ocurre lo contrario formará parte del no corriente (p. 243)

Cajas municipales: Una caja de ahorros es una entidad de crédito similar a un banco. Su principal objetivo es captar recursos del público y cuya especialidad consiste en realizar operaciones de financiamiento preferentemente a las pequeñas y micro empresas.

Liquidez: Es la capacidad que tiene una empresa para convertir un activo en dinero en un corto tiempo con la finalidad de afrontar sus obligaciones a corto y mediana plazo (Soprano, 2015, p. 1)

Rentabilidad: Es el beneficio obtenido por mantener una inversión en determinados proyectos, también es un indicador que permite evaluar a las empresas la generación de ingresos con los recursos utilizados.

Luego de haber investigado sobre las variables y haber descrito la realidad problemática se formula la siguiente interrogante: ¿Cuál es la incidencia de las políticas de créditos y cobranzas en la situación económica financiera de CMAC Piura SAC, Chocope, periodo 2018?

Considerando los criterios de Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 40), el estudio se justifica: Por conveniencia, ya que esta investigación es importante para la sociedad investigadora, pero con mayor énfasis para la empresa en estudio, además servirá óptimamente para poder determinar el efecto de las políticas de créditos y cobranzas en la situación económica financiera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC, Chocope, periodo 2018, así como también obtener un conocimiento más amplio en base a este modelo vigente en el Perú, y la forma como se aplica la política bancaria vigente. Por relevancia social, puesto que con el resultado de la investigación se beneficiarán tanto las empresas como los clientes, porque una entidad financiera con políticas bien planteadas es más convincente para la sociedad, evitando tasas más elevadas o tiempo de cobro muy apretado, trayendo consigo clientes fieles y con ambiente de confianza, originando mayores ingresos que aumentan la liquidez y rentabilidad para operar. Por implicaciones prácticas, al ayudar a resolver el problema de muchas entidades financieras que desconocen el impacto de sus políticas para con sus fines económicos y financieros, promoviendo con ello beneficios para dicho sector. Por su valor teórico, pues tiene como fin el concientizar, para así extender el conocimiento en base a las variables en estudio. Además de apoyo como antecedente para próximas investigaciones, con el hecho de poder verificar y comparar la hipótesis planteada en esta investigación con otra futura; y Por su utilidad metodológica con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos en la investigación, se recopilará toda la información relacionada con las variables, y con el uso de instrumentos e indicadores correspondientes, ello servirá como modelo de futuras investigaciones, que se desarrollen bajo este contexto.

Luego de formular la interrogante de la investigación se plantea el siguiente objetivo general: Determinar la incidencia de las políticas de créditos y cobranzas en la situación económica financiera de CMAC Piura SAC, Chocope, periodo 2018. Para lograr estudiar el objetivo general se plantean los siguientes objetivos específicos: Analizar las políticas de créditos y cobranzas de CMAC Piura SAC, Chocope, periodo 2018, Analizar la situación económica financiera de CMAC Piura SAC, Chocope, periodo 2018; Proponer mejoras en las políticas de crédito y cobranza de CMAC Piura SAC.

Luego de haber planteado la interrogante de la investigación se da respuesta a ella mediante la siguiente hipótesis: Las políticas de créditos y cobranzas inciden de forma positiva en la situación económica financiera de CMAC Piura SAC, Chocope, periodo 2018

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

De acuerdo al fin que se persigue

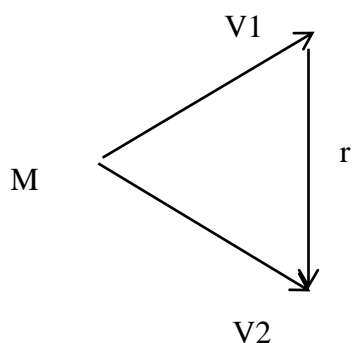
Esta investigación es de tipo aplicada, debido a que el conocimiento generado se utilizará para solucionar los posibles problemas en cuanto al desarrollo y aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Piura SAC.

De acuerdo a las técnicas de contrastación

Es una investigación descriptiva y correlacional, descriptiva porque se analizará información documental de la CMAC Piura SAC con la finalidad de dar respuesta a los objetivos planteados y de tipo correlacional, debido a que busca examinar la relación de dos variables.

Diseño de investigación

La investigación que se procederá a realizar es no experimental, de corte transversal, ya que no se manipulara las variables, es decir se analizará y medirá la información en su contexto natural, y de corte transversal porque la información que se recolecte se medirá a través de indicadores.



M = Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC (muestra).

V1= Observación Políticas de créditos y cobranzas (variable independiente).

V2= Observación de la variable situación económica financiera (variable dependiente).

2.2. Operacionalización de variables

Variable independiente: Políticas de créditos y cobranzas es la variable independiente ya que un cambio en esta variable se podrá ver los efectos en la otra, y su estudio no se verá afectada por otras variables dentro de un mismo experimento.

Variable dependiente: Situación Económica y Financiera es la variable dependiente ya que su estudio no puede valerse por sí misma, es decir para medirla es necesario el estudio de otra variable.

Tabla 2.1

Matriz de Operacionalización de la variable Políticas de Créditos y Cobranzas

Variable	Definición conceptual	Definiciones operacionales	Dimensiones	Indicadores	Escalas de Medición
Políticas de créditos y cobranzas.	Según Del Valle (2008) las políticas de créditos y cobranzas constituyen un marco referencial para el otorgamiento y recuperación de la deuda. Las políticas de créditos constituirán un marco referencial para evaluar y determinar si se debe conceder un crédito y las políticas de cobranza ayudarán a recuperar la cuenta vencida, su gestión no debe ser tan agresiva con la finalidad de asegurar la permanencia del cliente y por último la efectividad de la cobranza está ligada a la efectividad de la política de crédito (p. 38)	Esta variable se evaluará con: Entrevista y análisis documental.	Políticas de créditos. Políticas de cobranzas.	-Número de normativas cumplidas. Número de clientes morosos. -Número de clientes que no quieren pagar. -Número de clientes que no pueden pagar. -Porcentaje de evaluación de los créditos. -Nivel de efectividad del gestor de cobranza. -Número de clientes en cobranza judicial. -Número de clientes que utilizan el servicio más de 2 veces.	Razón y nominal

Nota: Las definiciones conceptuales, dimensiones de la variable fueron extraídas del libro Créditos y Cobranzas, Del Valle (2008).

Tabla 2.2.

Matriz de Operacionalización de la variable Situación Económica y Financiera

Variable	Definición conceptual	Definiciones operacionales	Dimensiones	Indicadores	Escalas de Medición
Situación Económica y Financiera	La situación económica se refiere al conjunto de todos los bienes que integran el patrimonio de una persona, empresa o sociedad, es decir, solvencia. En cambio, la situación financiera mide la capacidad que tienen las personas, empresas o sociedades para poder responder a las deudas que contraen o también llamado liquidez. Por ello es que alguien puede tener una buena situación económica y sin embargo una mala financiera (Van Horne, 2002, p. 81).	Esta variable se evaluará con: -análisis de documentos	Situación Económica	Ratio de Liquidez	Razón
				Liquidez corriente	
				Activos corrientes	
				Pasivos corrientes	
				Prueba ácida.	
			Activo Corriente – Existencias		
			Pasivo Corriente		
			Ratios de Rentabilidad		
			Retorno sobre patrimonio (ROE)		
			Utilidad Neta / Patrimonio		
Retorno sobre activo (ROA)					
Utilidad Neta / Activo Total					

Nota: Las definiciones conceptuales, dimensiones de la variable fueron extraídas del libro, Financial Management and Policy, Van Horne (2002).

2.3. Población, muestra y muestreo

Población

Los documentos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC.

Muestra

Los documentos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC, Periodo 2018.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el presente proyecto de investigación se utilizarán las siguientes técnicas e instrumentos de recolección de datos, los mismos que se detallan a continuación:

Tabla 2.3.

Técnicas e Instrumentos

Técnicas	Instrumentos	Proceso
Entrevista	Guía de entrevista	Se tomará las respuestas obtenidas de la entrevista aplicada al personal del área de créditos y cobranzas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C. en la ciudad de Chocope.
Análisis documental	Guía de análisis documental	Con este instrumento se analizará la información de los movimientos de la empresa, en la que se identificará la cartera de clientes, determinando de ellos, la cantidad de morosos, los que no pueden pagar y los que utilizan el servicio más de dos veces, así como determinar el nivel de efectividad del gestor de cobranzas. Asimismo se analizará los Estados Financieros, como el Estado de Situación Financiera y el Estado de Resultados, mediante la aplicación de ratios con la finalidad de medir la liquidez y rentabilidad de la empresa CMAC Piura S.A.C. en la ciudad de Chocope.

Nota: Se utilizan entrevista y análisis documental.

Validación y confiabilidad del instrumento

Los instrumentos que se utilizarán en este proyecto de investigación, serán revisados y validados en su término por tres jueces expertos en la materia, los cuales son:

Mg. Luis Enrique Yzquierdo Pérez

Mg. Luis Alberto Muñoz Díaz

Mg. Luis Alberto Poma Sánchez

Mg. Sara Isabel Cabanillas Ñaño

2.5. Procedimiento.

La investigación, se efectuó mediante la recolección de datos, información que fue recogida de la página SBS, donde se pudo obtener los estados financieros del año 2018, además del número y porcentaje de clientes morosos y tipos de préstamos en trimestres.

2.6. Métodos de análisis de datos.

Esta investigación utilizará el método de análisis descriptivo, debido a que la información obtenida mediante la guía de entrevista, tendrán que ser descritos para poner ver cómo se encuentran las Políticas de Crédito y Cobranza de CMAC Piura S.A.C en la ciudad de Chocope. Asimismo, con la ayuda del análisis documental que incluye la revisión de registros y otros documentos se podrá identificar la cantidad de clientes morosos, los que no pueden pagar y los que utilizan el servicio más de dos veces, así como determinar el nivel de efectividad del gestor de cobranza.

Por otra parte, la variable dependiente que es la situación económica y financiera se aplicarán ratios financieras como rentabilidad el cual arrojará un resultado numérico que se tendrá que interpretar, mismos datos se utilizaran para confrontarlos con los datos de la otra variable (políticas de crédito y cobranza) y así determinar el efecto entre estas.

2.7. Aspectos éticos.

Este trabajo de investigación se aplicó principios éticos como la autenticidad en los resultados obtenidos, además se aplicó la confidencialidad con el fin de resguardar la privacidad de la institución, así como la responsabilidad con el cumplimiento reglamentario del curso, además esta investigación cumple lo dispuesto establecido en las normas APA, reconociendo el aporte propio y demás autores que hace confiable dicho estudio.

III. RESULTADOS

Objetivo específico 1: Analizar las políticas de créditos y cobranzas de CMAC Piura SAC, Chocope, periodo 2018

Para el desarrollo del presente objetivo se evaluó las políticas de créditos y cobranzas por medio del análisis documental sin embargo la información se contrastará con una entrevista dirigida al personal del área de área de créditos y cobranzas.

Tabla 3.1

Reporte acumulativo de los créditos atendidos en el periodo 2018, según su destino.

Créditos	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4
Créditos Corporativos	-	-	-	-
Créditos a Grandes				
Empresas	48,023.54	48,955.04	51,220.87	63,751.63
Créditos a Medianas				
Empresas	715,407	761,816	747,529	770,578
Créditos a Pequeñas				
Empresas	1,357,596	1,385,416	1,462,813	1,497,027
Créditos a Microempresas	579,389	595,720	637,215	622,165
Créditos de Consumo				
Revolventes	-	-	-	-
Créditos de Consumo No				
Revolventes	247,676	261,201	313,384	351,391
Créditos Hipotecarios	105,587	113,388	129,891	150,125

Nota: Información recogida mediante el análisis documental.

En la Tabla 3.1 se observa los diferentes tipos de créditos que dispone la Caja Piura para sus clientes de Chocope, asimismo se aprecia las cantidades en soles las cuales fueron atendidos en el periodo 2018, también se rescata que los montos más significativos son de los créditos a pequeñas empresas, mostrándose ser uno de los créditos más solicitados, seguido de los créditos por medianas empresas que también son más requeridas en comparación con los demás créditos.

Tabla 3.2

Detalle de la morosidad porcentual durante el periodo 2018 por cada tipo de crédito.

	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4
Créditos corporativos	-	-	-	-
Créditos a grandes empresas	-	-	-	-
Créditos a medianas empresas	9.08%	8.27%	7.20%	7.00%
Crédito a pequeñas empresas	7.30%	7.21%	7.98%	8.41%
Crédito a micro-empresas	6.82%	6.84%	7.76%	5.04%
Crédito de consumo	2.42%	2.69%	3.23%	3.73%
Créditos hipotecarios para vivienda	1.59%	1.69%	2.00%	2.35%
Total promedio	5.44%	5.34%	5.63%	5.31%

Nota: Recogido del análisis documental

La Tabla 3.2 refleja la morosidad porcentual por cada tipo de crédito, del cual se aprecia que en los trimestres 1 y 2, se presentó mayor morosidad en los créditos a medianas empresas, sin embargo tal situación se revirtió y en los trimestres 3 y 4 que se redujo considerablemente, pero se incrementó la morosidad en el crédito otorgado a las pequeñas empresas, asimismo rescatamos de esta tabla la morosidad promedio que se tiene en cada trimestre, del cual se observa que los trimestres 2 y 4 redujeron en gran proporción en comparación con el trimestre uno que tenía 5.44%, sin embargo no ocurrió lo mismo en el trimestre 3, ya que tal como se muestra es una de las tasas más altas de morosidad en comparación con los demás.

Tabla 3.3

Reporte de los créditos de acuerdo a la situación en la que se encuentran.

	Créditos			
	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4
Corto Plazo	699,981.20	725,440.95	794,805.11	841,808.53
Largo Plazo	2,107,025.79	2,189,757.57	2,260,903.79	2,309,405.91
Reestructurados y Refinanciados	35,407.31	38,668.85	53,670.60	75,964.62
Vencidos	87,102.41	83,301.87	88,161.32	83,928.59
En Cobranza Judicial	24,161.53	19,326.04	24,533.22	23,942.62

Nota: Información obtenida mediante análisis documental.

En la Tabla 3.3 se aprecia la condición en el cual se encuentran los créditos, por ejemplo los de corto y largo plazo son los créditos vigentes, y tal como dice “reestructurados y refinanciados” estos sufrieron algún tipo de modificación ya sea en el monto o plazo del préstamo, también se aprecia los créditos vencidos y en cobranza judicial que tiene la empresa, y damos mayor énfasis y análisis en este contexto y determinamos que las cifras fueron reduciendo lo cual indica que las políticas tuvieron un impacto positivo y se logró minimizar pérdidas económicas y recuperar la cartera vencida.

Tabla 3.4

Detalle acumulativo del número de clientes durante el periodo 2018.

Número de Clientes				
	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4
Deudores Corporativos	-	-	-	-
Deudores Grandes				
Empresas	1	1	1	1
Deudores Medianas				
Empresas	12	12	13	14
Deudores Pequeñas				
Empresas	288	297	321	327
Deudores				
Microempresas	924	948	1,047	1,027
Deudores de Créditos				
de Consumo	641	667	799	915
Deudores de Créditos				
de Hipotecarios para				
Vivienda	13	14	16	18
TOTAL	1,879	1,939	2,197	2,302

Nota: Datos recogidos mediante el análisis documental.

En la Tabla 3.4 se observa el número de clientes que cuenta la empresa Caja Piura, las mismas que fueron en aumento en algunos sectores y en mayor proporción ocurrió en las microempresas, seguidas por los créditos de consumo, esta información no hace más que indicar que las políticas de créditos y cobranzas están bien estructuradas y no presenten deficientes sino que está permitiendo a la empresa ampliar su lista de clientes y además posiblemente mejorar su situación económica financiera, la misma que se evaluara posteriormente.

Objetivo específico 2: Analizar la situación económica y financiera de CMAC Piura SAC, Chocope, periodo 2018

Tabla 3.5

Balance General de CMAC Piura SAC

Balance General
Al 31 de diciembre de 2018
(En Miles de Soles)

Activo	TOTAL	ANALISIS VERTICAL
DISPONIBLE	3.650.291,81	21,51%
Caja	670.814,16	3,95%
Bancos y Corresponsales	2.678.287,88	15,78%
Canje	-	0,00%
Otros	301.189,77	1,77%
FONDOS INTERBANCARIOS	-	0,00%
INVERSIONES NETAS DE PROVISIONES	344.186,13	2,03%
Inversiones a Valor Razonable con Cambios en Resultados	-	0,00%
Inversiones Disponibles para la Venta	304.927,30	1,80%
Inversiones a Vencimiento	7.037,49	0,04%
Inversiones en Subsidiarias, Asociadas y Negocios Conjuntos	32.221,35	0,19%
Provisiones	-	0,00%
CRÉDITOS NETOS DE PROVISIONES Y DE INGRESOS NO DEVENGADOS	11.984.910,30	70,61%
Vigentes**	11.929.128,85	70,28%
Descuentos	-	0,00%
Factoring	-	0,00%
Préstamos	11.271.878,51	66,41%
Arrendamiento Financiero	-	0,00%
Hipotecarios para Vivienda	486.208,63	2,86%
Créditos por Liquidar	-	0,00%
Otros	171.041,71	1,01%
Refinanciados y Reestructurados**	203.711,38	1,20%
Atrasados**	884.457,60	5,21%
Vencidos	342.494,19	2,02%
En Cobranza Judicial	541.963,41	3,19%
Provisiones	- 1.017.630,74	-6,00%
Intereses y Comisiones no Devengados	- 14.756,80	-0,09%
	-	0,00%
CUENTAS POR COBRAR NETAS DE PROVISIONES	104.848,11	0,62%
RENDIMIENTOS POR COBRAR	186.635,17	1,10%
Disponibles	324,60	0,00%
Fondos Interbancarios	-	0,00%
Inversiones	-	0,00%
Créditos	186.310,57	1,10%
Cuentas por Cobrar	-	0,00%
BIENES REALIZABLES, RECIBIDOS EN PAGO Y ADJUDICADOS NETOS	50.591,62	0,30%
INMUEBLE, MOBILIARIO Y EQUIPO NETO	473.477,62	2,79%
OTROS ACTIVOS	178.686,59	1,05%
TOTAL ACTIVO	16.973.627,35	100,00%

Pasivo	TOTAL	ANALISIS VERTICAL
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	14.023.333,09	82,62%
Depósitos a la Vista	-	0,00%
Depósitos de Ahorro	3.220.752,27	18,98%
Depósitos a Plazo	10.212.234,44	60,17%
Certificados Bancarios y de Depósitos	-	0,00%
Cuentas a Plazo	7.234.229,10	42,62%
C.T.S.	2.978.005,33	17,54%
Otros	-	0,00%
Depósitos Restringidos	581.383,95	3,43%
Otras Obligaciones	8.962,43	0,05%
A la Vista	8.962,43	0,05%
Relacionadas con Inversiones	-	0,00%
DEPÓSITOS DEL SIST. FINANCIERO Y ORGANISMOS INTER.	98.044,24	0,58%
Depósitos de Ahorro	244,24	0,00%
Depósitos a Plazo	97.800,00	0,58%
FONDOS INTERBANCARIOS	-	0,00%
ADEUDOS Y OBLIGACIONES FINANCIERAS	251.127,47	1,48%
Instituciones del País	251.127,47	1,48%
Instituciones del Exterior y Organismos Internacionales	-	0,00%
OBLIGACIONES EN CIRCULACIÓN NO SUBORDINADAS	-	0,00%
Bonos de Arrendamiento Financiero	-	0,00%
Instrumentos Hipotecarios	-	0,00%
Otros Instrumentos de Deuda	-	0,00%
CUENTAS POR PAGAR	142.718,49	0,84%
INTERESES Y OTROS GASTOS POR PAGAR	439.946,60	2,59%
Obligaciones con el Público	437.186,50	2,58%
Depósitos del Sistema Financiero y Organismos Internacionales	2.124,12	0,01%
Fondos Interbancarios	-	0,00%
Adeudos y Obligaciones Financieras	635,99	0,00%
Obligaciones en Circulación no Subordinadas	-	0,00%
Cuentas por Pagar	-	0,00%
OTROS PASIVOS	136.406,67	0,80%
PROVISIONES	4.167,52	0,02%
Créditos Indirectos	84,98	0,00%
Otras Provisiones	4.082,54	0,02%
Otras Provisiones	-	0,00%
TOTAL PASIVO	15.095.744,08	88,94%
PATRIMONIO	1.877.883,27	11,06%
Capital Social	1.320.570,00	7,78%
Capital Adicional	157.010,00	0,93%
Reservas	203.467,50	1,20%
Ajustes al Patrimonio	232,58	0,00%
Resultados Acumulados	-	0,00%
Resultado Neto del Ejercicio	196.603,19	1,16%
-	-	-
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	16.973.627,35	100,00%
CONTINGENTES	229.185,46	1,35%
Avales, Cartas Fianza, Cartas de Crédito y Aceptaciones Bancarias	16.754,89	0,10%
Líneas de Crédito no Utilizadas y Créditos Concedidos no Desembolsados	186.030,56	1,10%
Instrumentos Financieros Derivados	-	0,00%
Otras Cuentas Contingentes	26.400,00	0,16%

Nota: Recopilada de los Estados Financieros de la empresa

ANÁLISIS VERTICAL (Balance General)

Del total Activo se puede observar en la Tabla 3.5 que la parte más importante de la Empresa está plasmada en su giro de negocio teniendo un 70.61% en Crédito Netos de Provisiones y de Ingresos no Devengados, teniendo dentro de este a: Créditos Refinanciados y Reestructurados con s/203,711.38 que representa un 1.20% del Activo, Créditos Atrasados con s/884,457.60 que representa un 5.21%, y el de mayor participación con un 66.41% que manifiesta s/11, 271,878.51 en Prestamos Vigentes. En la cuenta de Inversiones Netas de Provisiones se manifiesta un 2.03% del Activo Total equivalente a s/344,186.13, Caja Piura tiene como Disponible s/3, 650,291.81 que equivale un 21.51% del Activo Total, además de ello presenta Créditos por cobrar con un valor de s/186,310.57, Inmuebles, mobiliarios y quipos netos por s/473,477.62 y en otros activos s/178,686.59 que representa un 1.05% del Activo Total.

En la sección Pasivo, se observa los Intereses y otros gastos por pagar con s/439,946.60 lo que representa un 2.59, la partida más importante es el de Obligaciones con el Publico con un valor porcentual de 82.62% y monetario de s/14, 023,333.09, teniendo dentro de ella a Depósitos de Ahorro con el 18.98%, Depósitos Restringidos con 3.43%, pero la más significativa son los Depósitos a Plazo. Con s/10, 2012,234.44.

En la sección Patrimonio mostrado en el estado de situación financiera, encontramos Capital Social, que es S/. 1, 320,570.00 porcentualmente representa el 7.78% del total pasivo y patrimonio; como Resultados Acumulados no muestra dato alguno; en la parte de Reservas tiene s/203,467.50 que porcentualmente representa un 1.20% del Pasivo y Patrimonio Total de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC.

Tabla 3.6

Estado de Ganancias y Pérdidas de la CMAC Piura SAC

Estado de Ganancias y Pérdidas CMAC PIURA

Al 31 de diciembre de 2018

(En Miles de Soles)

	TOTAL	%
INGRESOS FINANCIEROS	1.948.803,13	100,00%
Disponible	27.664,02	1,42%
Fondos Interbancarios	-	0,00%
Inversiones	7.956,09	0,41%
Créditos Directos	1.904.153,84	97,71%
Ganancias por Valorización de Inversiones	45,83	0,00%
Ganancias por Inversiones en Subsidiarias, Asociadas y Negocios Conjuntos	1.148,66	0,06%
Diferencia de Cambio	6.124,56	0,31%
Ganancias en Productos Financieros Derivados	-	0,00%
Otros	1.710,12	0,09%
GASTOS FINANCIEROS	465.352,93	23,88%
Obligaciones con el Público	408.288,16	20,95%
Depósitos del Sistema Financiero y Organismos Financieros Internacionales	2.563,63	0,13%
Fondos Interbancarios	-	0,00%
Adeudos y Obligaciones Financieras	12.121,43	0,62%
Obligaciones en Circulación no Subordinadas	-	0,00%
Obligaciones en Circulación Subordinadas	-	0,00%
Pérdida por Valorización de Inversiones	324,63	0,02%
Pérdida por Inversiones en Subsidiarias, Asociadas y Negocios Conjuntos	-	0,00%
Primas al Fondo de Seguro de Depósitos	41.972,44	2,15%
Diferencia de Cambio	-	0,00%
Pérdidas en Productos Financieros Derivados	-	0,00%
Otros	82,64	0,00%
MARGEN FINANCIERO BRUTO	1.483.450,21	76,12%
PROVISIONES PARA CRÉDITOS DIRECTOS	278.914,24	14,31%
MARGEN FINANCIERO NETO	1.204.535,97	61,81%

INGRESOS POR SERVICIOS FINANCIEROS	109.705,08	5,63%
Cuentas por Cobrar	952,39	0,05%
Créditos Indirectos	483,00	0,02%
Fideicomisos y Comisiones de Confianza	2,90	0,00%
Ingresos Diversos	108.266,80	5,56%
GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS	26.328,92	1,35%
Cuentas por Pagar	-	0,00%
Créditos Indirectos	33,27	0,00%
Fideicomisos y Comisiones de Confianza	-	0,00%
Gastos Diversos	26.295,66	1,35%
UTILIDAD (PÉRDIDA) POR VENTA DE CARTERA CREDITICIA	1.250,00	0,06%
MARGEN OPERACIONAL	1.289.162,13	66,15%
GASTOS ADMINISTRATIVOS	943.287,51	48,40%
Personal	556.799,63	28,57%
Directorio	2.046,01	0,10%
Servicios Recibidos de Terceros	372.552,57	19,12%
Impuestos y Contribuciones	11.889,30	0,61%
MARGEN OPERACIONAL NETO	345.874,62	17,75%
PROVISIONES, DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN	55.521,42	2,85%
Provisiones para Créditos Indirectos	10,32	0,00%
Provisiones por Pérdida por Deterioro de Inversiones	-	0,00%
Provisiones para Incobrabilidad de Cuentas por Cobrar	-	0,00%
Provisiones para Bienes Realizados, Recibidos en Pago y Adjudicados	9.694,28	0,50%
Otras Provisiones	8.107,09	0,42%
Depreciación	35.347,25	1,81%
Amortización	2.362,48	0,12%
OTROS INGRESOS Y GASTOS	- 2.459,65	-0,13%
RESULTADO ANTES DEL IMPUESTO A LA RENTA	287.893,54	14,77%
Impuesto a la Renta (3 categoría)	91.290,36	4,68%
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	196.603,19	10,09%

Nota: Recopilada de los Estados Financieros de la empresa

ANÁLISIS VERTICAL (Estado de Ganancias y Pérdidas)

En la Tabla 3.6 el ingreso total 2018 es S/. (1,948,803.13) de las cuales, del 100%, el 97.71% porcentaje más alto de todo el Estado corresponde a Créditos Directos; mientras que en los demás Ingresos no superan el 1%, teniendo así en Inversiones s/7,956.09 que equivale a 0.41%, en Diferencia de Cambio s/6,124.56 que representa 0.31%, en Ganancias por Valorización de Inversiones con s/45.83 que su representación porcentual es tan diminuta que no llega a dos decimales 0.00%, en Ganancias por Inversiones en Subsidiarias s/1,148.66 con un 0.06% y en Otros s/1,710.12 con 0.09%; por otro lado en la parte de Disponible existe un valor de s/27,664 que equivale al 1.42% del Ingreso Total.

En los Gastos Financieros con s/465,352.93 y su representación porcentual de 23.88% encontramos dentro de ella a Primas al Fondo de Seguro con un 2.15% que equivale a s/41,972.44, en Adeudos y Obligaciones Financieras s/12,121.43 con el 0.62% y la parte que más participación lleva dentro de esta con el 20.95% es la aparte de Obligaciones con el Publico con s/408,288.16 económicamente hablando. En Provisiones para créditos directos se cuenta con s/278,914.24 que equivale a 14.31%; en Ingresos por Servicios Financieros se cuenta con s/109,705.08 que representa un 5.63% del Ingreso Total; en la parte de Gastos por Servicios Financieros tenemos dentro de este a Gastos Diversos con un 1.35% equivalente a s/26,295.66.

Presenta una Utilidad por la venta de Cartera Crediticia de s/1,250.00 que equivale a 0.06%. En Gastos Administrativos se tiene un 48.40% del Ingreso Total teniendo dentro de esta parte a Personal con el 28.57%, al Directorio con el 0.10%, a Servicios Recibidos de Terceros con un 19.12% y a los Impuestos y Contribuciones con el 0.61%.

En Provisiones, Depreciación y Amortización se tiene un valor de s/55,521.42 equivalente al 2.85% del Ingreso total, mientras que en otros gastos se tiene un s/2,459.65 con un 0.13%.

En el impuesto a la Renta se obtiene s/91,290.36 que equivale a 4.68%, dejando como Resultado Neto del Ejercicio s/196,603.19 que representa al 10.09% del Ingreso Total.

Tabla 3.7

Análisis y aplicación de ratios en los Estados Financieros de la CMAC Piura SAC periodo 2018

RENTABILIDAD (ROE)	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	Promedio
Utilidad Neta sobre Patrimonio	0.14	0.14	0.15	0.15	0.14
Promedio (%)					

Nota: Datos recogidos del análisis financiero.

Este ratio mide la rentabilidad que tienen los accionistas sobre sus fondos invertidos, en pocas palabras este ratio ayuda a medir la capacidad que tiene la empresa para poder remunerar a sus accionistas.

Para el caso de la CMAC Piura SAC se obtiene que para el año 2018, la organización tiene un retorno promedio del 14% en base a sus recursos propios, lo que significa que por cada sol invertido de cada accionista estos obtienen como beneficio 0.14, resultado que se puede apreciar en la Tabla 3.7.

Tabla 3.8

Análisis de ratios de los estados Financieros de la CMAC Piura SAC periodo 2018

RENTABILIDAD (ROA)	Trimestre	Trimestre	Trimestre	Trimestre	Promedio
	1	2	3	4	
Utilidad Neta sobre Activo Promedio (%)	1.78	1.71	1.81	1.50	1.70

Nota: Datos extraídos del análisis financiero.

Este ratio es de suma eficiencia y ayuda a medir la capacidad de generar beneficios generados por el activo de la empresa.

Para el caso de la CMAC Piura SAC se observa que para el año 2018 presenta un Rendimiento promedio de 1.70, lo cual significa que la empresa recibe como beneficio por cada sol invertido en Activo 1.70, resultado que se observa en la Tabla 3.8.

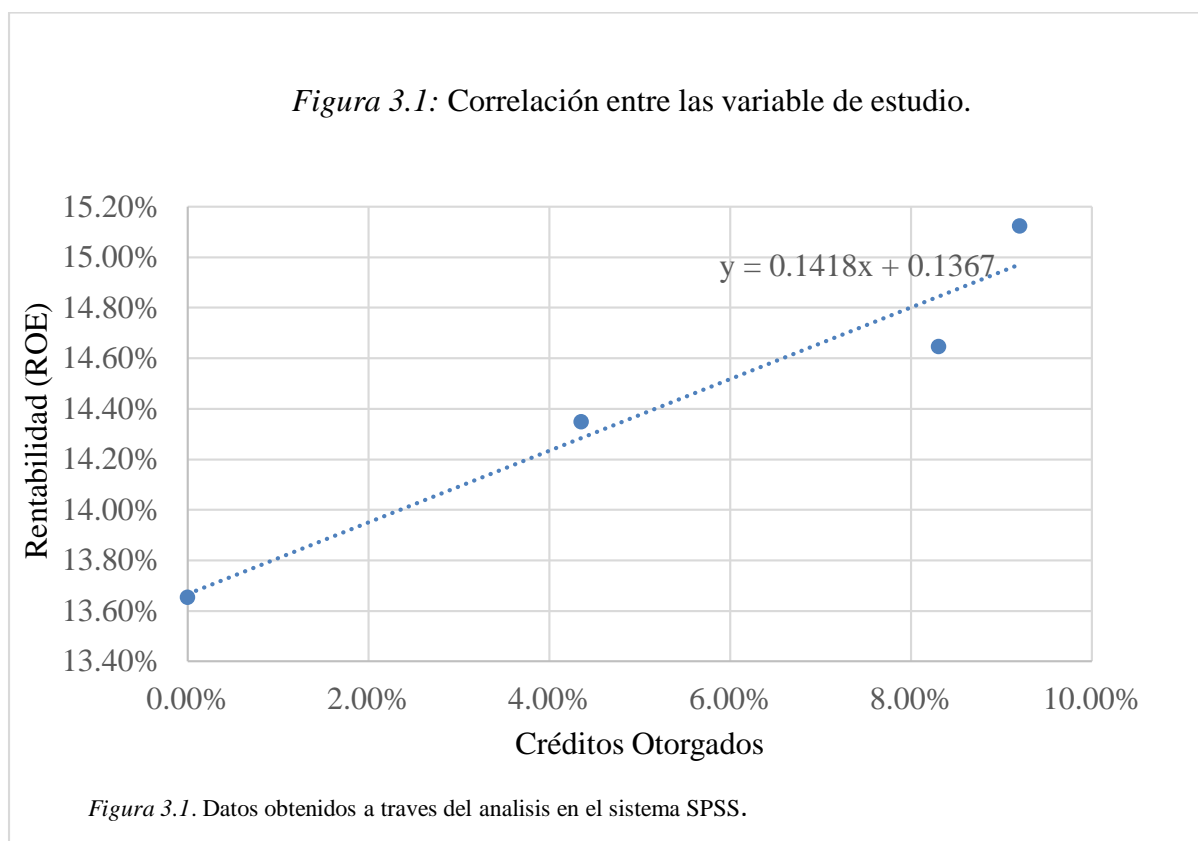
Objetivo General: Determinar la incidencia de las políticas de créditos y cobranzas en la situación económica financiera de la CMAC Piura SAC, Chocope, periodo 2018

Tabla 3.9

Análisis para determinar la correlación de las variables

Créditos Otorgados	Rentabilidad (ROE)
0.00%	13.65%
4.36%	14.35%
8.31%	14.65%
9.21%	15.12%
Rxy	0.970301553

Nota: Datos extraídos del análisis en SPSS.



La Tabla 3.9 indica que existe una correlación de las variables estudiadas en la investigación, dicha correlación es en un nivel alto, lo que quiere decir que una variable es consecuente de otra, ello significa que, si los datos de la variable de Políticas de Crédito y Cobranza aumentan, esta repercute a la otra variable haciendo que también aumenten los datos de la Situación Económica Financiera.

Contrastación de Hipótesis

Se acepta la hipótesis planteada en la presente investigación, gracias a los resultados obtenidos mediante el uso de la Correlación de Pearson, el cual permitió responder dicha problemática, es decir que las políticas de crédito y cobranza inciden de forma positiva en la situación Económica y financiera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC, Chocope 2018, misma que se puede observar en la Tabla 3.9 donde los créditos otorgados representan la variable políticas de créditos y cobranzas y la rentabilidad a la Situación económica financiera de Caja Piura SAC, el cual dio como resultado 0.970301553, dato que permite aceptar la hipótesis de la investigación.

IV. DISCUSIÓN

4.1 De acuerdo al objetivo específico 1, donde se buscó analizar las políticas de créditos y cobranzas de CMAC Piura SAC, se determinó que en función a la utilización de las políticas de créditos la empresa muestra una gran participación de los créditos a pequeñas empresas en el mercado, es decir que este tipo de crédito es uno de los más solicitados por sus clientes, con un monto de 1,357,596 a principios de año 2018, seguida de un constante crecimiento de 2% y 6% respectivamente los siguientes trimestres y cerrando dicho periodo con un importe de 1,497,027, además se encontró que la morosidad promedio de los diferentes tipos de créditos se redujo considerablemente en el último trimestre del ejercicio 2018, culminando con una morosidad de 5.31%, mostrando una disminución de 2.48% en comparación al primer trimestre del mismo periodo, esto es refutado por Mostacero (2018), quien en su investigación de la incidencia de las políticas de crédito y cobranza en la situación económica y financiera de la Edpyme Credivision de la ciudad de Trujillo, año 2017.” concluyó que la empresa no cumple a cabalidad con las políticas de créditos y cobranzas y a su vez su cartera de clientes morosos va en aumento debido a que las personas que adquirieron crédito no cumplieron con su pago en el tiempo acordado, lo cual muestra que existe una mala formulación y/o utilización de las políticas de créditos y cobranzas, en cambio la caja municipal de ahorro y crédito Piura SAC, de acuerdo a sus resultados se observa que las políticas de crédito están bien diseñadas y utilizadas a su vez, reflejándose en la tabla 3.1, en donde contemplamos que en los distintos tipos de crédito a incrementado y más notoriamente en los créditos a grandes empresas, en el cuarto trimestre con una tasa de crecimiento porcentual de 24% en relación con el tercer trimestre, por otra parte las políticas de cobranza también dieron buenos resultados, esto se nota en la tabla 3.2 que muestra una disminución de la morosidad, es decir que la empresa pudo recuperar el dinero atrasado, y tal como se indica en la tabla 3.3, los créditos vencidos superaban los 87,102.41 sin embargo al finalizar el periodo esto se redujo terminando en 83,928.59, recuperando un 3.64% de la cartera vencida.

4.2 En el desarrollo del objetivo 2, que indica el análisis de la situación económica y financiera de CMAC Piura SAC, se determinó que la empresa al término del ejercicio mantuvo prestamos vigentes por un importe de 11, 271,878.51, dando una representación porcentual de 66.41% del total de activos, también es preciso

mencionar que la empresa concentra la mayor parte de sus activos en su giro de negocio, esto es porque al ser una compañía financiera, contraen una mínima inversión en activos como Inmueble, mobiliarios y equipos con un valor de 473,477.62 y otros activos por 178,686.59 que tan solo representan un 2.79% y 1.05% respectivamente del total de activos, teniendo en cuenta además que son cifras no tan elevadas como las de los créditos netos por provisiones y de ingresos no devengados y caja y bancos, que en suma alcanzan a representar el 92.12% del total de activos disponibles, asimismo el Estado de Resultados de la empresa tal como se muestra en la tabla 3.6, indica que un 97.71% de los ingresos es proveniente por concepto de crédito directo y que los gastos financieros son menores a los gastos administrativos, con los de importes de 465,352.92 y 943,287.51 respectivamente, además y gracias a un exhausto análisis y aplicación de ratios se determinó que la rentabilidad de la empresa tiene un crecimiento favorable, es decir si bien en el primer trimestre se tuvo una rentabilidad de 13.65% los próximos trimestres, llegaron a subir hasta 15.12%, considerando este un buen indicador ya que la puesta en marcha de cualquier empresa se centra principalmente en cuanto puede devolver la misma, es así que en cuanto más rentable se comporte un negocio, indicara que la empresa está utilizando bien sus recursos y también bien planteados y diseñados sus políticas, esto es comprobado por Villacis (2016), en su trabajo titulada “las políticas de crédito y cobranza y los índices de liquidez del Sector Cooperativo de Ahorro y Crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato.”, quien concluye que, las políticas de crédito y cobranza se cumplen en un 74%, el mismo resultado que condujo a la empresa incrementar la rentabilidad, caso similar ocurre en la Caja Piura quien a medida que las políticas de crédito y cobranza van aplicándose día a día, hasta lograr su totalidad, estas están dando buenos resultados como es el incremento de la rentabilidad en un 1.47%.

4.3 Para el objetivo general que indica determinar la incidencia de las políticas de créditos y cobranzas en la situación económica y financiera de CMAC Piura SAC, se determinó que existe una correlación positiva entre las variables, es decir que si la variable políticas de crédito y cobranza cambia, el mismo efecto repercutirá en la variable situación económica y financiera, esto se comprueba en la tabla 3.9, donde se observa que a medida que aumenta el otorgamiento de los créditos, la rentabilidad de la empresa también aumenta, además estos datos se ratifican con la tabla 3.2, donde indica que la morosidad promedio de los diferentes tipos de créditos han reducido de

5.44% al inicio del ejercicio a 5.31% al final del periodo, disminuyendo una morosidad promedio de 1.47% además esto es contrastado en la investigación de Alfaro y Vargas (2017) quienes en su tesis “Las políticas de cobranza como determinante del nivel de morosidad de la agencia pizarro del banco SCOTIABANK DEL PERÚ S.A en la ciudad de Trujillo, año 2016.”, concluyeron que las políticas influyen de manera positiva, ya que estos permiten la recuperación de la cartera morosa, y tal como se muestra en esta investigación a medida que las políticas de créditos y cobranzas se cumplen, reduce la morosidad y también permite que la empresa amplíe su mercado con el otorgamiento de créditos, así como el incremento de la rentabilidad cada trimestre.

4.4 En la correlación de las variables se determinó que existe una correlación positiva, es decir las políticas de créditos y cobranzas inciden de manera positiva en la situación económica financiera de la Caja Municipal de Ahorro y crédito Piura SAC, a medida que las políticas se cumplen en la empresa la rentabilidad de la misma aumenta, tal como se observa en la tabla 3.7, la compañía ha incrementado su rentabilidad cada trimestre, por ejemplo en el segundo trimestre aumentó un 0.70%, seguida de un incremento de 0.30% y 0.48% los siguientes trimestres, cerrado dicho periodo con una rentabilidad de 15.12%, mismo resultado que lleva a inducir que las políticas de créditos están siendo bien utilizadas y/o diseñadas.

V. CONCLUSIONES

5.1 Según el objetivo específico 1 donde se indica Analizar las políticas de créditos y cobranzas de CMAC Piura SAC, Chocope, periodo 2018; se concluye que, la empresa Caja Piura no cumple correctamente sus políticas de créditos y cobranzas, lo cual se ve reflejado en la cartera de clientes morosos, teniendo dentro a, los Créditos a medianas empresas, a pequeñas empresas, a microempresas, de consumo y los créditos hipotecarios para vivienda, siendo el índice de morosidad de estos, en el primer trimestre un 5.44%, seguida de un 5.34% en el segundo y 5.34% en el tercero, culminando con un 5.31% en el cuarto y último trimestre del periodo 2018, considerando este último como una de las tasas más bajas de morosidad durante todo el periodo, sin embargo no se considera una cifra determinante ya que en la figura 2, da conocer que el 60% del personal conoce las políticas por escrito y el resto aun no, debido a ello podemos decir que si las políticas de créditos y cobranza se cumplieran en su totalidad, es decir a 100%, la empresa sería más rentable.

5.2 Según el objetivo específico 2, donde se indica Analizar la situación económica y financiera de CMAC Piura SAC, Chocope, periodo 2018; se concluye que, desde el primer hasta el cuarto trimestre del ejercicio 2018 la rentabilidad de la empresa tuvo una variación positiva, siendo así que para el último trimestre la compañía cerró con una rentabilidad de 15.12%, sin embargo el incremento comparando con el tercer trimestre fue de 0.48%, cifra menor al aumento que se tuvo en el segundo trimestre con un 0.70% con respecto al trimestre 1, esto ocurre debido a que no se logra cumplir correctamente las políticas de cobro a clientes, por ello es que estos no efectúan los pagos en la fecha pactada, y además conducen a que la empresa tenga problemas económicos al incrementar la morosidad de la Caja Municipal Caja Piura SAC.

5.3 Según el objetivo general donde se indica Determinar la incidencia de las políticas de créditos y cobranzas en la situación económica financiera de CMAC Piura SAC, Chocope, periodo 2018; se concluye que, la variable políticas de crédito y cobranzas incide de forma positiva en la variable situación económica y financiera, dicho resultado se comprueba en la Tabla 3.9 donde se observa que a medida que aumenta el otorgamiento crediticio, también lo hace la rentabilidad, además la morosidad de la empresa otorga solidez a este hecho debido a que el nivel de morosidad ha disminuido

al finalizar el periodo en comparación con el primero de 5.44% a 5.31%, teniendo una disminución de 0.13%.

5.4 Se concluye que la incidencia entre las dos variables, políticas de créditos y cobranzas y la situación económica financiera es directamente correspondiente, ya que según el análisis de Pearson se determinó una correlación de 0.97, considerando este un nivel alto, por ello a medida que el otorgamiento crediticio aumente, la rentabilidad también tendrá el mismo efecto, en cambio la morosidad de la empresa tendrá efecto contrario, es decir la tasa porcentual de morosidad se mantendrá o reducirá a medida que las políticas de créditos y cobranzas se cumpla.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1 Se recomienda al Gerente encargado de la difusión de las políticas de crédito y cobranza, adoptada por la empresa, hacer de conocimiento a todo el personal involucrado acerca del mismo, ya que en la entrevista se dio a conocer que solo el 60% de estos conocían la existencia de las políticas por escrito, y el resto actuaban haciendo uso de un conocimiento empírico, además dado la importancia que tiene las políticas en el resultado de la empresa, como son los ingresos y recuperación de los créditos vencidos, es vital y necesario que todas las personas involucradas con la atención directa con el cliente conozcan y rigen su criterio en base al planteamiento escrito.
- 6.2 Se recomienda supervisar y evaluar al área de créditos y cobranzas el cumplimiento de las políticas de créditos y cobranzas, esto permitirá que todos pongan empeño en utilizar y muestren interés en conocer sobre el tema, hecho que además permitirá mejorar el rendimiento del personal.
- 6.3 Se recomienda aplicar de manera trimestral los ratios financieros con la finalidad de conocer la rentabilidad de la empresa y analizar cuanto va creciendo comparando con los trimestres anteriores, es decir en que margen crece trimestralmente y ver si el resultado es menor o mayor en el penúltimo trimestre evaluado, de la misma forma analizar el porqué de ese resultado y que cosas se hizo bien o mal para mejorar en el futuro.
- 6.4 Se recomienda actualizar las políticas de créditos y cobranzas, ya que en un mundo cambiante es difícil predecir hasta cuándo va estar bien una política, o cuando será necesaria una nueva, por ello si se actualiza constantemente permitirá que la empresa se adapte al mercado en el que se desarrolla de la mejor manera.

VII. PROPUESTA

7.1 Introducción

Actualmente la SBSS se encuentra más estricta con los parámetros que debe cumplir las Cajas Municipales en el Perú, y la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC presenta carencias en ese aspecto, puesto que, si tiene políticas de crédito y cobranzas establecidas, pero estas no son cumplidas a cabalidad, de forma que garanticen una correcta utilización de los recursos, para beneficiar económicamente a la empresa.

Luego de haber realizado el análisis respectivo de la incidencia de las políticas de crédito y cobranza en la situación económica financiera en el periodo 2018, se obtuvo información para saber la deficiencia que se presenta en las políticas de créditos y cobranzas, además se determinó que esta deficiencia se debe a que no se sigue correctamente con estos lineamientos manejando el crédito y las cobranzas de forma inadecuada, es por ello que se optó por proponer mejorar las políticas de crédito y cobranza y su correcto cumplimiento en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC, y así evitar índices elevados de morosidad.

7.2 Planteamiento del Problema:

La empresa tiene dificultades en el manejo de las políticas de crédito y cobranza, puesto que presenta un índice elevado de morosidad, ya que no se cumple correctamente con estas políticas, manejando inadecuadamente los cobros y créditos a los clientes.

Por otro lado, este mal manejo de las políticas repercute en la situación económica financiera de la empresa por lo que esta se ve afectada en la rentabilidad, siendo perjudicial para la empresa ya que este año se tuvo problemas por la Ley Mulder que freno un poco el crecimiento de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito por más de cinco meses.

7.3 Objetivo General

Mejorar el proceso de cumplimiento de las políticas de crédito y cobranza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC.

7.4 Objetivo Especifico

Realizar capacitaciones al personal encargado de Créditos y Cobranzas para que cumplan correctamente sus políticas.

Mejorar las políticas de crédito, presentando una segmentación de condición económica e clientes para el monto de crédito que se les puede otorgar.

Mejorar las políticas de cobranza, haciendo un estudio de los clientes sobre sus ganancias reales mensuales, para saber cuánto es el índice del cual pueden sustentar para cada letra.

7.5 Diseño de programa

Se propone capacitar al personal encargado de Créditos y Cobranzas con el objetivo de que estos adquieran conocimientos sobre las políticas que existen en CMAC Piura SAC, para que estos puedan cumplir correctamente con lo establecido en dichas políticas. Además de mejorar algunas políticas de crédito y cobranza adhiriendo la segmentación de clientes y evaluando su condición económica mensual para determinar cuánto es el monto máximo que se les puede otorgar como crédito.

Las Capacitaciones se darán mensualmente por el periodo de un año, además de realizar una evaluación a los trabajadores sobre sus gestiones de cobranza.

Tabla 7.1

Diseño de cronograma

N°	Tarea	Inicio	Final
1	Capacitación de Políticas de Crédito y Cobranza para su correcto cumplimiento.	Enero 2020	Diciembre 2020
2	Evaluación de los gestores del área de crédito y cobranza.	Enero 2020	Diciembre 2020
3	Determinación del nivel que favorece las capacitaciones y mejoras de las políticas.	Enero 2020	Diciembre 2020

Nota: Elaboración propia.

7.6 Presupuesto

El presupuesto que se consideró para el desarrollo de esta propuesta se manifiesta a continuación:

Tabla 7.2

Recursos Humanos

Recursos Humanos	Cantidad	Monto
Especialista Financiero	3	S/. 7,500.00
Total		S/. 7,500.00

Nota: Elaboración propia

Tabla 7.3

Materiales y Equipos

Descripción	Cantidad		Monto
Cuaderno de Apuntes	02	s/	20.00
Lapiceros	10	s/	20.00
Folletos Informativos	20	s/.	30.00
USB	02	s/.	50.00
Proyector	01	s/.	1,250.00
Laptop	02	s/.	5,200.00
Total		s/.	6,570.00

Nota: Elaboración propia

7.7 Cronograma de Ejecución

Tabla 7.4

Cronograma de Ejecución

Actividades	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio	
Capacitación de Políticas de Crédito y Cobranza para su correcto cumplimiento.	15/01	30/01	14/02	26/02	12/03	24/03	15/04	26/04	12/05	24/05	15/06	26/06
Evaluación de los gestores del área de crédito y cobranza.	16/01	02/02	18/02	28/02	14/03	26/03	16/04	26/04	14/05	26/05	16/06	26/06
Determinación del nivel que favorece las capacitaciones y mejoras de las políticas.	20/01	10/02	22/02	28/02	16/03	28/03	18/04	28/04	16/05	28/05	16/06	28/06

Nota: Elaboración propia.

REFERENCIAS

- Abelias, N. (2012). La gestión de impagados. Como prevenir y reducir la morosidad. España, Madrid. Editor: FC Editorial. Recuperado de: <https://www.tagusbooks.com/leer?isbn=9788415683353&li=1&idsource=3001>
- Actualidad Empresarial. (2015). Análisis Financiero en las Empresas. Lima, Perú: Recuperado de Instituto Pacifico.
- Basaldúa, F. (2007). El riesgo de errar crece por bajo control de las cuentas por cobrar. Economista Recuperado de: <https://search.proquest.com/docview/336466395?accountid=37408>
- Bernal, D., Dominguez, L., & Amat, O. (2012). Anuarios de Ratios Financieros Sectoriales en México para análisis comparativo empresarial. Ra Ximhai, 286.
- Burgos, B. (2013). Análisis e Interpretación de Estados Financieros. Recuperado de Monografías: <https://www.monografias.com/trabajos11/interdat/interdat.shtml>
- Caballero, B. (2011). Concepto y Aplicación de los Ratios Financieros. Recuperado de: <http://www.revistadeconsultoria.com/wp-content/uploads/2012/09/RATIOS1PARTE.pdf>
- Carvalho, J. (2000). Gestión de créditos, cobros e impagados, Editorial Gestión S.A. - España.
- Cibran, P., Prado, C., Crespo, M., & Huarte, C. (2013). Planificación Financiera. Madrid: Esic Editorial.
- Cobián, K. (2016). Efecto de los créditos financieros en la rentabilidad de la Mype industria S&B SRL, Distrito EL Porvenir año 2015. (Tesis para obtener el título Profesional de Contador Público). Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/342/cobian_sv.pdf
- Cole, R. (2000) Principles for the Management of Credit Risk, Washington, D.C. Recuperado de: <https://www.bis.org/publ/bcbs75.pdf>
- Comparabien. (s.f). ¿Qué es una Caja de Ahorro y Crédito? Recuperado de: <https://comparabien.com.pe/faq/que-caja-ahorro-y-credito>
- Del Valle, C. (2008). Créditos y Cobranzas. Recuperado de http://fcaenlinea.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf

- Ecosistema de resoluciones tecnológicas, (s.f.). Cuentas Incobrables. Recuperado de:
<http://www.totalaplicaciones.com/glosario/cuentas-incobrables/>
- Fabra, A. (2017). Diferencia entre situación económica y situación financiera. Recuperado de:
<https://negocios.uncomo.com/articulo/diferencia-entre-situacion-economica-y-situacion-financiera-27003.html>
- Fierro, A., & Fierro, F. (2015). Contabilidad General: Con Enfoque Niif Para Las Pymes. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Foro Internacional Impulsa, (2013). ¿Por qué es importante gestionar la cartera de clientes? Recuperado de: <https://www.impulsapopular.com/marketing/por-que-es-importante-gestionar-la-cartera-de-clientes/>
- Garcia Padilla, V. M. (2015). Análisis Financiero: Un Enfoque Integral. México: Grupo Editorial Patria.
- Gitman, L., & Zutter, C. (2012). Principios de Administración Financiera. México: Pearson Education.
- Guzman, A., Guzman, D., & Romero, T. (2005). Contabilidad Financiera. Bogotá, Colombia: Universidad Del Rosario.
- Hansen, Don R. & Mowen, Maryanne M. (2007). Administración de costos: Contabilidad y control. Thomson editores 5 ta. Edición.
- Ittelson, T. (2009). Financial Statements: A Step-by-step Guide to Understanding and Creating Financial Reports. USA: Red Wheel/Wheiser.
- Lawrence, G. (2003). Fundamentos de la administración financiera. México. Pearson educación.
- Macias, R. (1995). El Análisis de los Estados Financieros. México: Ecasa.
- Manchay, M. (2016). Control de las políticas de créditos – cobranzas y la recuperación de la cartera pesada de la caja Paita de la ciudad de rioja, período 2015. Recuperado de:
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/14605>
- Marsano, J. (2013). El Análisis Financiero y su importancia en la Gestión de Empresas Turísticas. Revista Económica, 63.
- Morales, A y Morales, J. (2014) Crédito y Cobranza. México. Grupo Editorial Patria.

- Morelos, J., Fontalvo, T., & Hoz, E. (2012). Análisis de los Indicadores Financieros en la Sociedad Portuarias de Colombia. *Revista Entramado*, 26.
- Mostacero, M. (2018). Políticas de crédito y cobranza y su incidencia en la situación económica y financiera de la Edpyme credivision de la ciudad de Trujillo, año 2017. (Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público). Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/26673>
- Piñeiro, C., Monelos, P., & Alvarez, B. (2007). *Dirección Financiera: Modelos Avanzados de Decisión con Excel*. Madrid, España: Delta Producciones.
- Roberto, S. (2016). La situación económica y financiera de una empresa. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2016/09/09/la-situacion-economico-y-financiera-de-una-empresa/>
- Robles, C. (2012). *Fundamentos de Administración Financiera*. México: Red Tercer Milenio S.C.
- Romero, J. (2010). *Contabilidad*. Editorial Mac Graw Hill 1 ra Edición.
- Sinisterra, P. & Henao. (2005). *Contabilidad - sistema de información para las organizaciones*. Bogotá, Colombia: McGraw-Hill Interamericana 5 ta Edición.
- Soprano, A. (2015). *Liquidity risk in the financial crisis: A funding risk handbook*. Retrieved from <https://search.proquest.com>
- Van Horne, J. (2002). *Financial Management and Policy*. USA: Prentice Hall.
- Van Horne, J., & Wachowicz, J. (2008). *Fundamentals of Financial Management*. USA: Financial Times Prentice Hall.
- Villacís, C. (2016), “Las políticas de crédito y cobranza y los índices de liquidez del Sector Cooperativo de Ahorro y Crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato.” Recuperado de: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23717/1/T3735i.pdf>
- Weil, R., Schipper, K., & Francis, J. (2013). *Financial Accounting: An Introduction to Concepts, Methods and Uses*. USA: Cengage Learning.

ANEXOS

Anexo N° 1: Guía de entrevista



Entrevistado: _____

Cargo: _____

Entrevistador: _____

Fecha de la Entrevista: / /

INSTRUCCIONES: Esta entrevista se está realizando con el fin de recolectar información “Políticas de Crédito y Cobranza y su efecto en la Situación Económica y Financiera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C. en la Ciudad de Chocope, Periodo 2018”. Para su respectivo análisis con la finalidad de dar respuesta a los objetivos de la investigación y plantear una propuesta.

Preguntas:

1. ¿Las políticas de crédito están establecidas por escrito?

Si

No

2. ¿Existe un plan de procedimientos para la evaluación al momento de otorgar un crédito?

Si

No

3. ¿Cuánto es el volumen de venta mensual de los créditos atendidos por cada personal encargado?

.....
.....
.....
.....

4. ¿Qué tipo de garantías es considerado principalmente al momento de otorgar un crédito?

.....
.....
.....

5. ¿La compañía presenta una cartera de clientes morosos?

Si

No

6. ¿La empresa presenta cuentas incobrables?

Si

No

7. ¿Qué medidas toman cuando el cliente deja de pagar?

.....
.....
.....
.....

8. ¿Con que frecuencia se capacita al personal encargado de la gestión de cobranza?

.....
.....
.....
.....

9. ¿De los créditos vencidos, cuánto es el volumen mensual recuperado por cada personal encargado?

.....
.....
.....
.....
.....

10. ¿La empresa mantiene deudas en cobranza judicial?

.....
.....
.....
.....

11. ¿Cuál de los créditos es el que capta y fideliza mejor a los clientes?

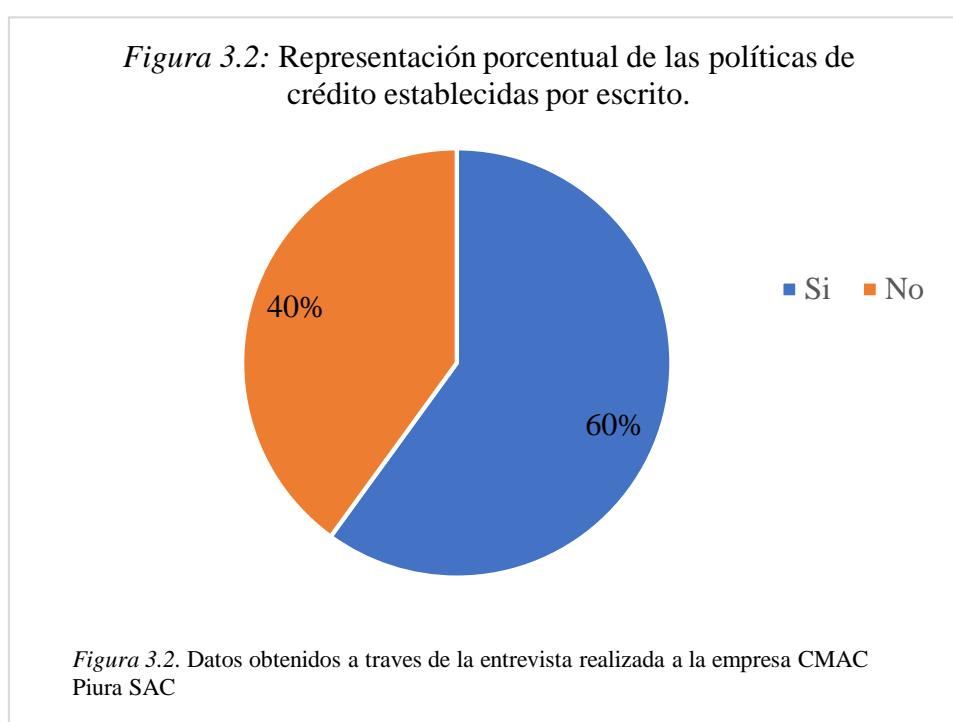
.....
.....
.....
.....

Anexo N° 2: Resultados de la entrevista

A continuación, se detalla la entrevista, la cual fue aplicado a cinco personas que laboran en la empresa Caja Piura SAC y fueren pertenecientes al área de créditos y cobranzas, asimismo esta información se utilizará para contrastar la información antes recogida a través del análisis documental, el cual proporcionará mayor solidez al trabajo de investigación.

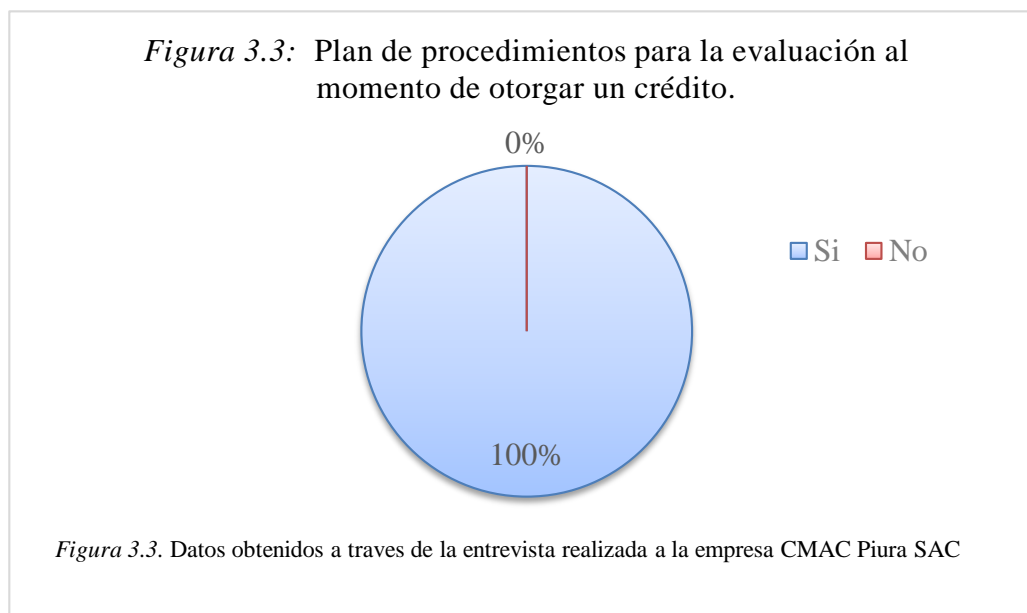
Preguntas

1. ¿Las políticas de crédito están establecidas por escrito?



De la entrevista aplicada al personal del área encargada, tal como se aprecia en la figura 3.2 se observa que el 60% del personal conoce de la existencia de las políticas por escrito, sin embargo, el 40% restante aún desconocen, lo cual conduce a inferir que hay una mala coordinación y comunicación entre las áreas.

2. ¿Existe un plan de procedimientos para la evaluación al momento de otorgar un crédito?



Según se observa en la figura 3.3, el 100% de los entrevistados respondieron que si existe un plan de procedimientos para la evaluación de un crédito, lo que muestra que es bueno porque esto permitirá evaluar primero los puntos más importantes y posteriormente otorgar en crédito.

3. ¿Cuánto es el volumen de venta mensual de los créditos atendidos por cada personal encargado?

De la pregunta se pudo evidenciar que cada persona mantenía un cierto nivel de ventas, sin embargo, todos estaban por encima de los 15 000 soles mensuales, esto nos permite inferir que para algunos estuvo muy claro los procedimientos y para otros no, es por ello la diferencia de ventas entre ellos, dato a considerar ya que es claramente notorio un buen entendimiento de los procedimientos a considerar en el momento de evaluar a los solicitantes.

4. ¿Qué tipo de garantías es considerado principalmente al momento de otorgar un crédito?

Los entrevistados consideran el patrimonio, la liquidez y cuan rentable es la empresa o el proyecto para el cual se utilizará el préstamo, sin embargo, no hay un dato fijo ya que hacen conocimiento que solicitante requiere de un diferente análisis, lo cual muestra que existe un cierto grado de flexibilidad de las políticas y procedimientos al momento de evaluar.

5. ¿La compañía presenta una cartera de clientes morosos?

De la interrogante se obtuvo que existe una cartera de clientes morosos, asimismo esto se evidencia en la Tabla 3, donde se observa la morosidad porcentual por cada tipo de crédito atendido.

6. ¿La empresa presenta cuentas incobrables?

Los participantes indicaron que la empresa mantenía cuentas incobrables, a su vez manifiestan que de acuerdo a las medidas adoptadas están reduciendo cada vez menos, lo cual indica que la implementación y el correcto uso de las políticas tiene estos efectos, sin embargo, una mala utilización de estos incrementaría las cuentas incobrables.

7. ¿Qué medidas toman cuando el cliente deja de pagar?

La empresa primero empieza con algunas notificaciones detallando la deuda y los plazos y facilidades que tiene, sin embargo, si el cliente después de eso no se acerca a la empresa, proceden a otorgar un tiempo razonable para que el cliente se ponga al día con la deuda, de no haberlo hecho en ese tiempo la empresa se ve obligado a proceder el cobro a través de una cobranza judicial, los mismos que se pueden evidenciar en la tabla 4.

8. ¿Con que frecuencia se capacita al personal encargado de la gestión de cobranza?

La empresa capacita cuatro veces al mes, el cual se considera bueno, ya que la expansión de conocimiento de estos temas es vital para desempeñarse en esta área, asimismo una buena capacitación permite recupera la cuenta vencida, y tal como se muestra en la tabla 4, se puede decir que las capacitaciones tuvieron un efecto positivo porque permitieron reducir la cartera vencida.

9. De los créditos vencidos, ¿cuánto es el volumen mensual recuperado por cada personal encargado?

Se obtuvo que la cartera recuperada mensualmente supera los 9,000 soles, lo cual es un indicar favorable para la empresa ya que está recuperando la cartera vencida.

10. ¿La empresa mantiene deudas en cobranza judicial?

Efectivamente la empresa mantiene cuentas en cobranza judicial, sin embargo, esto se está reduciendo debido a la flexibilidad de las políticas de créditos y cobranzas.

11. ¿Cuál de los créditos es el que capta y fideliza mejor a los clientes?

De la pregunta se obtuvo que el crédito que fideliza a los clientes es el crédito otorgado a medianas empresa, asimismo esto se puede visualizar en la tabla 2, que efectivamente es el crédito con mayor aceptación en el mercado.

Anexo N° 3: Matriz de validación

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU EFECTO EN LA SITUACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO PIURA SAC, CHOCOPE, PERIODO 2018.

NOMBRE Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: Luis Alberto Muñoz Díaz

GRADO ACADÉMICO: MAGISTER EN ECONOMÍA

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	RESPUESTA	Criterios de Evaluación de Relación			
					variable dimensión	dimensión indicador	indicador ítems	ítems respuesta
Políticas de Créditos y Cobranzas	Políticas de créditos	Porcentaje de evaluación de los créditos	1. ¿Las políticas de crédito están establecidas por escrito?	C	✓	✓	✓	✓
			2. ¿Existe un plan de procedimientos para la evaluación al momento de otorgar un crédito?	C	✓	✓	✓	✓
			3. ¿Cuánto es el volumen de venta mensual de los créditos atendidos por cada personal encargado?	A	✓	✓	✓	✓
		N° de clientes que no pueden pagar	4. ¿Qué tipo de garantías es considerado principalmente al momento de otorgar un crédito?	A	✓	✓	✓	✓
		N° de clientes morosos	5. ¿La compañía presenta una cartera de clientes morosos?	C	✓	✓	✓	✓
		N° de clientes que no quieren pagar	6. ¿La empresa presenta cuentas incobrables?	C	✓	✓	✓	✓

	Políticas de Cobranza	Nivel de efectividad del gestor de cobranza	7. ¿Qué medidas toman cuando el cliente deja de pagar?	A	✓	✓	✓	✓
		Nº de clientes en cobranza judicial	8. ¿Con que frecuencia se capacita al personal encargado de la gestión de cobranza?	A	✓	✓	✓	✓
			9. ¿De los créditos vencidos, cuánto es el volumen mensual recuperado por cada personal encargado?	A	✓	✓	✓	✓
			10. ¿La empresa mantiene deudas en cobranza judicial?	A	✓	✓	✓	✓
			11. ¿Cuál de los créditos es el que capta y fideliza mejor a los clientes?	A	✓	✓	✓	✓
Situación Económica y Financiera	Situación Económica	Liquidez corriente	Se aplicará análisis documental		✓	✓	✓	✓
		Prueba Acida			✓	✓	✓	✓
	Situación Financiera	Retorno sobre Patrimonio			✓	✓	✓	✓
		Retorno sobre Activo			✓	✓	✓	✓

OBSERVACIONES:

FECHA DE REVISIÓN: 07/10/19

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU EFECTO EN LA SITUACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO PIURA SAC, CHOCOPE, PERIODO 2018.

NOMBRE Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: Luis Alberto Poma Sanchez

GRADO ACADÉMICO: Magister

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	RESPUESTA	Criterios de Evaluación de Relación			
					variable dimensión	dimensión indicador	indicador ítems	ítems respuesta
Políticas de Créditos y Cobranzas	Políticas de créditos	Porcentaje de evaluación de los créditos	1. ¿Las políticas de crédito están establecidas por escrito?	C	✓	✓	✓	✓
			2. ¿Existe un plan de procedimientos para la evaluación al momento de otorgar un crédito?	C	✓	✓	✓	✓
			3. ¿Cuánto es el volumen de venta mensual de los créditos atendidos por cada personal encargado?	A	✓	✓	✓	✓
		Nº de clientes que no pueden pagar	4. ¿Qué tipo de garantías es considerado principalmente al momento de otorgar un crédito?	A	✓	✓	✓	✓
		Nº de clientes morosos	5. ¿La compañía presenta una cartera de clientes morosos?	C	✓	✓	✓	✓
		Nº de clientes que no quieren pagar	6. ¿La empresa presenta cuentas incobrables?	C	✓	✓	✓	✓

	Políticas de Cobranza	Nivel de efectividad del gestor de cobranza	7. ¿Qué medidas toman cuando el cliente deja de pagar?	A	✓	✓	✓	✓
			8. ¿Con que frecuencia se capacita al personal encargado de la gestión de cobranza?	A	✓	✓	✓	✓
			9. ¿De los créditos vencidos, cuánto es el volumen mensual recuperado por cada personal encargado?	A	✓	✓	✓	✓
			Nº de clientes en cobranza judicial	10. ¿La empresa mantiene deudas en cobranza judicial?	A	✓	✓	✓
Situación Económica y Financiera	Situación Económica	Liquidez corriente	Se aplicará análisis documental		✓	✓	✓	✓
		Prueba Acida			✓	✓	✓	✓
	Situación Financiera	Retorno sobre Patrimonio			✓	✓	✓	✓
		Retorno sobre Activo			✓	✓	✓	✓

OBSERVACIONES:

FECHA DE REVISIÓN: 07/06/19



FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU EFECTO EN LA SITUACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO PIURA SAC, CHOCOPE, PERIODO 2018.

NOMBRE Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: Luz E. Yegorob P.

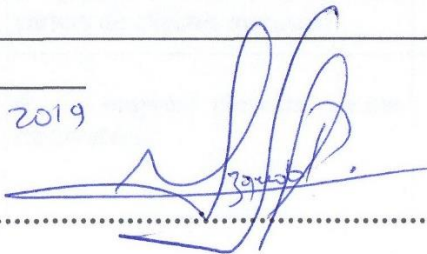
GRADO ACADÉMICO: Magister

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	RESPUESTA	Criterios de Evaluación de Relación			
					variable dimensión	dimensión indicador	indicador ítems	ítems respuesta
Políticas de Créditos y Cobranzas	Políticas de créditos	Porcentaje de evaluación de los créditos	1. ¿Las políticas de crédito están establecidas por escrito?	C	✓	✓	✓	✓
			2. ¿Existe un plan de procedimientos para la evaluación al momento de otorgar un crédito?	C	✓	✓	✓	✓
			3. ¿Cuánto es el volumen de venta mensual de los créditos atendidos por cada personal encargado?	A	✓	✓	✓	✓
		Nº de clientes que no pueden pagar	4. ¿Qué tipo de garantías es considerado principalmente al momento de otorgar un crédito?	A	✓	✓	✓	✓
		Nº de clientes morosos	5. ¿La compañía presenta una cartera de clientes morosos?	C	✓	✓	✓	✓
		Nº de clientes que no quieren pagar	6. ¿La empresa presenta cuentas incobrables?	C	✓	✓	✓	✓

	Políticas de Cobranza	Nivel de efectividad del gestor de cobranza	7. ¿Qué medidas toman cuando el cliente deja de pagar?	A	✓	✓	✓	✓
			8. ¿Con que frecuencia se capacita al personal encargado de la gestión de cobranza?	A	✓	✓	✓	✓
			9. ¿De los créditos vencidos, cuánto es el volumen mensual recuperado por cada personal encargado?	A	✓	✓	✓	✓
			10. ¿La empresa mantiene deudas en cobranza judicial?	A	✓	✓	✓	✓
			11. ¿Cuál de los créditos es el que capta y fideliza mejor a los clientes?	A	✓	✓	✓	✓
Situación Económica y Financiera	Situación Económica	Liquidez corriente	Se aplicará análisis documental		✓	✓	✓	✓
		Prueba Acida			✓	✓	✓	✓
	Situación Financiera	Retorno sobre Patrimonio			✓	✓	✓	✓
		Retorno sobre Activo			✓	✓	✓	✓

OBSERVACIONES:

FECHA DE REVISIÓN: 07/06/2019



MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU EFECTO EN LA SITUACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO PIURA SAC, CHOCOPE, PERIODO 2018.

NOMBRE Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: Sara Isabel Cabanillas Naño

GRADO ACADÉMICO: Magister

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	RESPUESTA	Criterios de Evaluación de Relación			
					variable dimensión	dimensión indicador	indicador ítems	ítems respuesta
Políticas de Créditos y Cobranzas	Políticas de créditos	Porcentaje de evaluación de los créditos	1. ¿Las políticas de crédito están establecidas por escrito?	C	✓	✓	✓	✓
			2. ¿Existe un plan de procedimientos para la evaluación al momento de otorgar un crédito?	C	✓	✓	✓	✓
			3. ¿Cuánto es el volumen de venta mensual de los créditos atendidos por cada personal encargado?	A	✓	✓	✓	✓
		Nº de clientes que no pueden pagar	4. ¿Qué tipo de garantías es considerado principalmente al momento de otorgar un crédito?	A	✓	✓	✓	✓
		Nº de clientes morosos	5. ¿La compañía presenta una cartera de clientes morosos?	C	✓	✓	✓	✓
		Nº de clientes que no quieren pagar	6. ¿La empresa presenta cuentas incobrables?	C	✓	✓	✓	✓

	Políticas de Cobranza	Nivel de efectividad del gestor de cobranza	7. ¿Qué medidas toman cuando el cliente deja de pagar?	A	✓	✓	✓	✓
		Nº de clientes en cobranza judicial	8. ¿Con que frecuencia se capacita al personal encargado de la gestión de cobranza?	A	✓	✓	✓	✓
			9. ¿De los créditos vencidos, cuánto es el volumen mensual recuperado por cada personal encargado?	A	✓	✓	✓	✓
			10. ¿La empresa mantiene deudas en cobranza judicial?	A	✓	✓	✓	✓
			11. ¿Cuál de los créditos es el que capta y fideliza mejor a los clientes?	A	✓	✓	✓	✓
Situación Económica y Financiera	Situación Económica	Liquidez corriente	Se aplicará análisis documental		✓	✓	✓	✓
		Prueba Acida			✓	✓	✓	✓
	Situación Financiera	Retorno sobre Patrimonio			✓	✓	✓	✓
		Retorno sobre Activo			✓	✓	✓	✓

OBSERVACIONES:

FECHA DE REVISIÓN: 07/06/2019

.....
FIRMA DEL EVALUADOR

Anexo N° 4: Flujograma de análisis documental

PROCEDIMIENTO PARA OBTENER LA INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

