

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE CONTABILIDAD



**ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU IMPACTO EN
EL CAPITAL DE TRABAJO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA
GESTIÓN FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO SAN MARTIN FILIAL CHICLAYO - PERIODOS 2014-2015**

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

AUTORES

**LEONOR ANABEL LARREA CERNA
MARIA FLORENCIA MEGO CASTILLO**

**ASESOR
CECILIA DEL ROSARIO ALAYO PALOMINO**
<https://orcid.org/0000-0001-6874-6317>

Chiclayo, 2020

**ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU
IMPACTO EN EL CAPITAL DE TRABAJO PARA EL
MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN FINANCIERA DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MARTIN
FILIAL CHICLAYO - PERIODOS 2014-2015**

PRESENTADA POR:

**LEONOR ANABEL LARREA CERNA
MARIA FLORENCIA MEGO CASTILLO**

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR:

Roberto Che Leon Poletty
PRESIDENTE

Luis Antonio Montenegro Perez
SECRETARIO

Cecilia Del Rosario Alayo Palomino
ASESOR

RESUMEN

La gestión de cuentas por cobrar en el sistema financiero es de vital importancia para la subsistencia de las entidades dentro de éste, lo que a su vez impacta en el capital de trabajo disponible en las organizaciones financieras, mismo que puede aumentar o disminuir según el manejo del nivel de morosidad, sobre este punto las Cooperativas de Ahorro y Crédito se ven más susceptibles, por ello la presente investigación se realizó con el objetivo de evaluar la administración de las cuentas por cobrar para determinar el impacto en el capital de trabajo para mejorar la gestión financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín para los periodos 2014-2015. Se aplicó una metodología de investigación descriptiva, aplicada, de diseño retrospectivo, tomando como muestra a la COOPAC filial Chiclayo, como instrumento se llevó a cabo una entrevista al gerente financiero y se analizaron, mediante los estados financieros y los reportes de cartera, las cuentas por cobrar de la Cooperativa San Martín, a través del diagnóstico situacional en cuanto a la morosidad y la comparación en dos periodos. Sin embargo, en el desarrollo se determinó la necesidad de un área específica dedicada al control y recuperación de créditos, donde se debe tener en cuenta el tiempo, periodos de riesgo y el factor confianza. Como parte de los resultados se encontró que la COOPAC presentó un índice de protección de cartera o cobertura, por debajo del 25%, lo cual representó un riesgo, y en un análisis general, la liquidez de la cooperativa se vio afectada, disminuyendo su ratio de un 1.56 a 1.31 el cual tuvo un impacto negativo directo en el capital de trabajo con una disminución de S/.657,523.00 a S/.451,741.00 para el 2015. Concluyendo que existieron ineficiencias en la gestión financiera de la cooperativa.

Palabras claves: Capital de trabajo, cuentas por cobrar, créditos, impacto, gestión financiera.

ABSTRACT

The management of accounts receivable in the financial system is of vital importance for the subsistence of the entities within it, which in turn impacts on the working capital available in financial organizations, which can increase or decrease according to management. of the level of delinquency, on this point the Savings and Credit Cooperatives are more susceptible, for this reason the present investigation was carried out with the objective of evaluating the administration of accounts receivable to determine the impact on working capital to improve the financial management in the Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín for the periods 2014-2015. A descriptive, applied research methodology of retrospective design was applied, taking as a sample the COOPAC subsidiary Chiclayo, as an instrument an interview with the financial manager was carried out and the accounts were analyzed through the financial statements and the portfolio reports. receivable from the San Martín Cooperative, through the situational diagnosis regarding delinquency and the comparison in two periods. However, in development, the need for a specific area dedicated to credit control and recovery was determined, where time, periods of risk and the confidence factor must be taken into account. As part of the results, it was found that COOPAC presented a portfolio protection or coverage index, below 25%, which represented a risk, and in a general analysis, the liquidity of the cooperative was affected, decreasing its ratio from 1.56 to 1.31 which had a direct negative impact on working capital with a decrease from S/657,523.00 to S/451,741.00 for 2015. Concluding that there were inefficiencies in the financial management of the cooperative.

Keywords: Working capital, accounts receivable, credits, impact, financial management.

Índice

RESUMEN

ABSTRACT

I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	12
2.1. ANTECEDENTES	12
2.2. BASES TEÓRICO CIENTIFICAS	16
2.2.1. ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR	16
2.2.2. El Crédito	18
2.2.3. Política de Cobranza	26
2.2.4. CAPITAL DE TRABAJO	30
2.2.5. GESTIÓN FINANCIERA	37
III. METODOLOGÍA	45
3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	45
3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	45
3.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	45
3.4. CRITERIOS DE SELECCIÓN	45
3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	46
3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	47
3.6.1. Técnica de Investigación	47
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos	47
3.7. PROCEDIMIENTOS	47
3.8. PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	47
3.9. MATRIZ DE CONSISTENCIA	49
3.10. CONSIDERACIONES ÉTICAS	52
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	53
4.1. DESCRIPCIÓN DE LOS ANTECEDENTES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MARTIN FILIAL CHICLAYO	53
4.1.1. Breve reseña histórica	53
4.1.2. Visión	53
4.1.3. Misión	53
4.2. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MARTIN FILIAL CHICLAYO PARA LOS PERIODOS 2014-2015	53
4.2.1. Préstamo Promocional	55
4.2.2. Préstamo Prestafacil	57
4.2.3. Préstamo Prestamás y Personal	60
4.2.4. Préstamo Prestamax	63
4.3. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN FINANCIERA ACTUAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MARTIN FILIAL CHICLAYO PARA LOS PERIODOS 2014-2015	66
4.4. DETERMINACIÓN DE LOS ÍNDICES QUE ABARCA LA PARTIDA DE CUENTAS POR COBRAR DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MARTIN FILIAL CHICLAYO PARA LOS PERIODOS 2014-2015	73
4.4.1. Cartera de créditos	75
4.4.2. Categorías de la cartera de créditos	76
4.4.3. Colocaciones por tipo de crédito Chiclayo 2014	78
4.4.4. Colocaciones por tipo de crédito Chiclayo 2015	80
4.4.5. Evaluación de la situación actual del capital de trabajo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martin Filial Chiclayo para los periodos 2014-2015	83

4.4.6. Determinación del impacto de la administración de las cuentas por cobrar en el capital de trabajo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín Filial Chiclayo para los periodos 2014-2015.....	84
V. DISCUSIÓN.....	88
VI. CONCLUSIONES.....	92
VII. RECOMENDACIONES.....	94
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	95
IX. ANEXOS.....	101

Índice de tablas

TABLA N° 1: POLÍTICAS DE COBRO	27
TABLA N° 2: VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL CAPITAL DE TRABAJO	36
TABLA N° 3: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	46
TABLA N° 4: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	49
TABLA N° 5: PUESTOS QUE INTERVIENEN EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS SEGÚN TIPO DE PRÉSTAMO	54
TABLA N° 6: SITUACIÓN FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MARTIN.....	66
TABLA N° 7: ANÁLISIS VERTICAL Y HORIZONTAL DEL BALANCE GENERAL.....	68
TABLA N° 8: INDICADORES/RATIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PARA EL PERIODO 2014-2015.....	72
TABLA N° 9: ÍNDICES QUE ABARCA LA PARTIDA DE CUENTAS POR COBRAR.....	73
TABLA N° 10: CARTERA POR CADA LÍNEA DE CRÉDITO CHICLAYO – AÑO 2014.	75
TABLA N° 11: CARTERA POR CADA LÍNEA DE CRÉDITO CHICLAYO – AÑO 2015.	75
TABLA N° 12: CARTERA POR CATEGORÍA DE MORA – AÑO 2014.	76
TABLA N° 13: CARTERA POR CATEGORÍA DE MORA – AÑO 2015.	77
TABLA N° 14: COLOCACIONES 2014, POR TIPO DE PRODUCTO – CHICLAYO.....	78
TABLA N° 15: RESUMEN POR TIPO DE PRÉSTAMO 2014 – CHICLAYO.	79
TABLA N° 16: COLOCACIONES 2015, POR TIPO DE PRODUCTO – CHICLAYO.....	80
TABLA N° 17: RESUMEN POR TIPO DE PRÉSTAMO 2015 – CHICLAYO.	81
TABLA N° 18: VARIACIÓN DE LOS CRÉDITOS CHICLAYO.....	82
TABLA N° 19: VARIACIÓN DE LOS CRÉDITOS CHICLAYO.....	84
TABLA N° 20: CAPITAL DE TRABAJO 2014 Y 2015	84
TABLA N° 21: DEBILIDADES Y ACCIONES DE MEJORA.....	86

Índice de figuras

FIGURA N° 1: CAPITAL DE TRABAJO NETO	31
FIGURA N° 2: ESTRUCTURA DE CAPITAL DE TRABAJO.....	34
FIGURA N° 3: PLANIFICACIÓN FINANCIERA	40
FIGURA N° 4: PROCESOS DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS	54
FIGURA N° 5: FLUJOGRAMA CRÉDITO PROMOCIONAL.....	55
FIGURA N° 6: FLUJOGRAMA CRÉDITO PRESTAFACIL.....	57
FIGURA N° 7: FLUJOGRAMA CRÉDITO PRESTAMÁS Y PERSONAL.....	60
FIGURA N° 8: FLUJOGRAMA CRÉDITO PRESTAMAX.	63
FIGURA N° 9: CUENTAS MÁS REPRESENTATIVAS RESPECTO AL TOTAL ACTIVO	70
FIGURA N° 10: CUENTAS MÁS REPRESENTATIVAS RESPECTO AL TOTAL PASIVO MÁS PATRIMONIO.....	71
FIGURA N° 11: ESTRUCTURA DE FINANCIAMIENTO	71
FIGURA N° 12: ESTRUCTURA DE LA CARTERA POR CATEGORÍA DE MORA.....	76
FIGURA N° 13: TIPOS DE CRÉDITO 2014 – CHICLAYO.....	79
FIGURA N° 14: TIPOS DE CRÉDITO 2015 – CHICLAYO.....	81
FIGURA N° 15: VARIACIÓN DE LAS COLOCACIONES DE CRÉDITO 2014 – 2015 CHICLAYO	82
FIGURA N° 16: VARIACIÓN DEL CAPITAL DE TRABAJO	83

I. Introducción

El sector financiero en las cooperativas y pequeñas entidades financieras, según la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú (FENACREP), forma parte de un gran sistema internacional que incluye a 105 países alrededor del mundo, donde existen más de 57 mil cooperativas de ahorro y crédito que están marcando la diferencia en la vida de sus más de 217 millones de asociados.

Con respecto a la gestión de cuentas por cobrar en el sector, ASBANC establece que, en el último mes del año 2016, el país con más alta tasa de morosidad fue de Brasil 5.70%, seguido de Ecuador con 3.54% y Uruguay 3.10%; y la tasa más baja la tiene Venezuela con 0.26%, producto de la actual crisis que pasa.

Según la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú (FENACREP), en el Perú, el movimiento cooperativo de ahorro y crédito está conformado por 163 instituciones cooperativas de ahorro y crédito que sirven a más de un millón 600 mil socios y sus familias, en las 24 regiones del país.

El diario GESTIÓN (2016) señala que al cierre de abril de 2016, la morosidad bancaria ascendió a 2.77%, ratio mayor en 0.06 puntos porcentuales frente al reportado en marzo, y en 0.17 puntos porcentuales en comparación con abril del 2015, informó la Asociación de Bancos (ASBANC). Según tipo de crédito, el avance de la morosidad de abril de 2016 se explicó por un comportamiento similar en todos los tipos de crédito, a excepción del segmento de consumo, cuyo ratio se mantuvo estable en 3.54% en el cuarto mes del año.

En el ámbito local, según Ana Leyva Wong la jefa del Instituto Nacional de Defensa y Competencia de Propiedad Intelectual (INDECOPI), el sector financiero sigue siendo el más quejado por los ciudadanos en los temas de créditos, cuentas y facturaciones, a las que son sometidos los clientes. Las entidades más quejadas se encuentran bancos, EDPYMES, cajas rurales, que otorgan créditos y cobran excesivos costos por intereses a los clientes.

Bajo este escenario es que las Cooperativas de Ahorro y Crédito se encuentran en un reto que el actual momento económico está supeditado a la manera técnica de como administran los socios su destino, también a que sean eficaces en determinar las causas de los hechos que afectan o inciden en los resultados de su gestión, por consiguiente reforzar sus áreas de cobranza buscando reducir el nivel de morosidad y lo que se sugiere es que la Dirección de economía y

finanzas de la PNP cumpla con el criterio de descuento por planilla, además de que la Cooperativa otorgue créditos exclusivamente a personas con buen historial crediticio, lo que permitirá inferir estrategias y medias adecuadas para el mejoramiento de la gestión financiera.

En la entidad, que es el objeto de la investigación, el comportamiento de la morosidad al 31 de diciembre del 2014 obtuvo un índice de 3.02%, sin embargo, para el año 2015 fue de 4.56%. La principal causa de morosidad es debido a que la Cooperativa de Ahorro y Crédito, no cumple con el criterio para los descuentos en planilla de los préstamos otorgados a los socios, además la filial ha otorgado créditos obviando algunos requisitos establecidos por el reglamento y directivas de créditos; también existe una deficiencia en el manejo del software con el que cuenta la Cooperativa ya que no se encuentra interconectado con la matriz en Lima. Es por lo que se plantea la siguiente interrogante: ¿De qué manera la administración de cuentas por cobrar impacta en el capital de trabajo y mejorará la gestión financiera de la Cooperativa de ahorro y crédito San Martín Filial Chiclayo para los periodos 2014-2015?

La hipótesis planteada fue la administración de las cuentas por cobrar impactará de manera positiva en el capital de trabajo y mejorará la gestión financiera de la Cooperativa de ahorro y crédito San Martín Filial Chiclayo para los periodos 2014-2015; Objetivo Principal: Evaluar la administración de las cuentas por cobrar para determinar el impacto en el capital de trabajo para mejorar la gestión financiera en la Cooperativa de ahorro y crédito San Martín para los periodos 2014-2015; y los específicos formulados fueron siete; Primer Objetivo: Describir los antecedentes de la Cooperativa de ahorro y crédito San Martín para los periodos 2014-2015; Segundo Objetivo: Descripción de los procesos de otorgamiento de créditos de la Cooperativa de ahorro y crédito San Martín para los periodos 2014-2015; Tercer Objetivo: Análisis de la situación financiera actual de la Cooperativa de ahorro y crédito San Martín para los periodos 2014-2015; Cuarto Objetivo: Determinación de los índices que abarca la partida de cuentas por cobrar de la Cooperativa de ahorro y Crédito San Martín Filial Chiclayo para los periodos 2014-2015; Quinto Objetivo: Evaluación de la situación actual del capital de trabajo de la Cooperativa de ahorro y Crédito San Martín Filial Chiclayo para los periodos 2014-2015; Sexto Objetivo: Determinación del impacto de las cuentas por cobrar en el capital de trabajo de la Cooperativa de ahorro y Crédito San Martín Filial Chiclayo para los periodos 2014-2015; y como Séptimo Objetivo: Descripción de las posibles ineficiencias referentes a la gestión financiera de la cooperativa para establecer mejoras de la Cooperativa de ahorro y Crédito Filial Chiclayo para los periodos 2014-2015.

El presente trabajo tiene el desarrollo capitular siguiente: en el primer capítulo se muestra la introducción, en el segundo capítulo se desarrolla el marco teórico donde cuenta con antecedentes y bases teóricas científicas, en el tercer capítulo se muestra el diseño metodológico el cual contiene, tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis; Población, muestra de estudio y muestreo; Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos, en el cuarto capítulo se muestra los Resultados y discusión que se obtuvieron sobre el desarrollo de los objetivos, en el quinto capítulo se desarrolla la Propuesta, en el sexto capítulo se dan a conocer las Conclusiones a las que se llegó al término del desarrollo de los objetivos y el séptimo capítulo las Recomendaciones.

II. Marco teórico

2.1. Antecedentes

Al investigar fuentes bibliográficas relacionadas con las variables del presente trabajo, se han encontrado investigaciones relacionadas al tema de estudio a nivel internacional, siendo las más relevantes las siguientes:

Soto y Andrades (2019). “La recuperación de cartera y su incidencia en el capital de trabajo de la Cooperativa de Radio Taxi Machala”. Machala.

El principal objetivo de la investigación fue analizar la incidencia en el capital de trabajo en relación con la recuperación de cartera en los años 2017 a 2018, para ello aplicó una metodología descriptiva, encontrando como principal resultado que, en relación a cuentas por cobrar la empresa no está en la capacidad de adquirir nuevas obligaciones debido a que no existe un incremento en el flujo de efectivo, La Cooperativa de taxis Machala en el periodo 2018 presenta 52.08%, y en el año 2017 tiene 16,04%, se finiquita que debido al incremento de cuentas por cobrar menos capacidad tiene la entidad para cubrir sus obligaciones inmediatas; se demostró también que el nivel de morosidad de los socios de la empresa se mantiene sobre el 60% en los años 2017 y 2018.

Se concluyó que la ineficiente aplicación de los cobros de las cuentas por cobrar y el inadecuado sustento de los procesos para cobro de cartera vencida aumentará el total de los costos en gastos provocando pérdidas para la empresa lo que conlleva a una reducción de liquidez en la empresa.

Comentario: Es importante analizar la gestión financiera de la empresa respecto a la aplicación de cuentas por cobrar, dado que al mantener carteras vencidas sin atender se ha reducido la liquidez de la organización.

Tixi (2019). “Análisis de las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril del Cantón Ventanas”. Universidad Técnica de Babahoyo.

El objetivo de la investigación fue de analizar las cuentas por cobrar existentes en el periodo 2019 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril. Como resultado se ha encontrado

que la cooperativa presenta cartera de créditos significativa por los diferentes créditos otorgados lo que pudiera presentar un riesgo en el cumplimiento de pago provocando que la cooperativa presente inconvenientes por falta de liquidez. Además, la variación porcentual del índice de intermediación financiera muestra que la cooperativa en cuanto a fondos por depósitos refleja un 23.17%, lo que pudiera ocasionar que la cooperativa deba desprenderse de recursos para hacer frente a las obligaciones.

Se concluye que la entidad atraviesa por dificultades en el tratamiento de cartera de créditos ya que se evidencia un control interno vulnerable y además es necesario el análisis de riesgo a los créditos concebidos para un mejor tratamiento de las cuentas por cobrar.

Comentario: Se encontró que mantener carteras por cobrar sin atender con una correcta atención conlleva a problemas de liquidez dentro de la empresa, lo cual afecta los fondos disponibles y hace que la empresa termine optando por disponer de recursos propios para cubrir deficiencias.

Lindao (2016). “Las cuentas por cobrar y su impacto en el capital de trabajo de la empresa COMSATEL S.A.” Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador.

Tuvo como objetivo mejorar los procesos de control interno para la buena administración de las cuentas por cobrar, para lo cual aplicó el método descriptivo en una investigación cualitativa mediante la técnica de entrevista.

Entre los principales resultados obtenidos, resalta la disminución en ventas y posteriormente un deterioro en las cuentas por cobrar, con una variación atípica y significativa entre los años 2014 y 2015, la inexistencia de elementos de juicios técnicos y profesionales para que el proceso de ventas sea correcto y no se observe afectada por el aumento de las cuentas por cobrar y en la liquidez en la empresa, la falta de procedimientos para la recuperación de créditos y estrategias en las cobranzas y la ausencia de controles contables en el registro de la recaudación de las cuentas por cobrar dando como resultado que el cliente siga reflejando en los reportes de cartelera vencida.

Concluyó que es necesario aplicar correctivos en todo lo relacionado con las cuentas por cobrar y que permitan adquirir recursos que no afecten la liquidez del negocio

Comentario: Este estudio es importante ya que refleja los principales problemas de la organización respecto a las cuentas por cobrar y la disminución en el capital de trabajo debido a esto.

Asimismo, a nivel nacional, se pueden destacar los siguientes estudios.

Ramírez, Huerta y Rivera (2020). “Cuentas por cobrar y su incidencia en el capital de trabajo de la empresa Oleaginosas Padre Abad S.A. provincia de Padre Abad departamento de Ucayali, 2019” Universidad Privada de Pucallpa, Perú.

Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre las cuentas por cobrar y el capital de trabajo de la empresa Oleaginosas Padre Abad S.A., para ello aplicó un diseño correlacional. Como resultado sobre la variable Cuentas por cobrar se observa el 50% de trabajadores refieren que si existen cuentas por cobrar en la en la empresa Oleaginosas y 50% a veces y la variable capital de trabajo el 60% de trabajadores refieren que siempre tiene la empresa Oleaginosas capital de trabajo, y 40% a veces.

Se concluye que existe una relación directa y significativa entre las cuentas por cobrar y el capital de trabajo de la empresa Oleaginosas Padre Abad S.A. provincia de Padre Abad departamento de Ucayali, 2019.

Comentario: Esta investigación enmarca la importancia de implementar estrategias de recuperación de cartera, lo que a su vez tendrá una relación directa en el capital de trabajo dentro de la empresa, por lo que es necesario darle el tratamiento contable adecuado y también gestionar las cobranzas a fin de evitar futuras contingencias en la empresa.

Salas (2019) “Administración de las cuentas por cobrar y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y crédito Norandino, Tarapoto, 2018”

La investigación tuvo como objetivo general analizar la administración de las cuentas por cobrar y establecer su efecto en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino de la ciudad de Tarapoto en el año 2018; se aplicó una investigación de tipo no experimental con un diseño correlacional.

Como principales resultados se encontró que la empresa no actualiza el límite de crédito del cliente, falta de una revisión de manera anual para ver la condición de pago del cliente, además de ello existe créditos que exceden el límite de crédito sin autorización de la empresa por la falta de una base de datos actualizado, se debe de enviar cartas a clientes claves la cual la cooperativa no realiza ese proceso.

Se concluye, por parte del área de crédito no cumplen con los procedimientos que tiene la cooperativa en base a los 8 pasos estipulados y no existe un área de cobranza consecuencia de un porcentaje elevado de morosidad, mediante la aplicación del instrumento lista de cotejo se evidencio con 25 expedientes de crédito agrícolas que no cumplen con las políticas establecidas de la empresa, respecto a cumplir con lo requerido de un crédito para la elaboración de un expediente.

Comentario: La correcta administración de las cuentas por cobrar va a permitir que la Cooperativa de Ahorro y Crédito mantenga liquidez, además de contribuir a la gestión financiera y aportar en relación con los procedimientos que deberían tener la empresa, es importante respecto a la investigación, dado que relaciona criterios a aplicar dentro de la Cooperativa.

A nivel local se han encontrado pocas investigaciones sobre el tema, pero se pueden resaltar las siguientes:

Carlos y Ventura (2019), “La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos financieros en Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Verónica, Chiclayo”

Con el objetivo de prever el impacto de la morosidad en el cumplimiento de los objetivos financieros de la cooperativa, aplicaron un método no experimental, transaccional, descriptivo mediante un estudio documental.

Como resultado encontraron que los indicadores de morosidad se han incrementado, siendo la causa principal la falta de políticas para el otorgamiento y recuperación de créditos, la falta de capacitación del personal y de un área específica de cobranzas. Por lo que, concluyen que el aumento de morosidad ha dañado de forma considerable las perspectivas financieras, ocasionando mayor incremento en las provisiones de sus estados, reducción de productividad y variación del costo debido al riesgo crediticio.

Comentario: Esta investigación acerca a la realidad local respecto a los indicadores de morosidad y administración de cuentas por cobrar, resaltando la importancia de contar con una estrategia y política definida para evitar la morosidad y poder competir con los ratios.

Bruno y Pando (2019), “Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XII – Pacasmayo”.

Tuvo como objetivo de investigación determinar la relación entre estrategias de cobranza y la morosidad en la Cooperativa León XIII, para ello aplicó un diseño no experimental con enfoque cuantitativo, corte transversal- correlacional; teniendo una población de 728 socios y una muestra de 125.

Tuvo como resultado que las variables no siguen una distribución normal, por lo que al utilizar el coeficiente de correlación Rho-Spearman, se evidenció que existe una relación altamente significativa, inversa moderada. También se encontró que el grado de aceptación de las estrategias de cobranza que se vienen aplicando oscila entre un nivel medio a bueno, y que existe una correlación negativa moderada entre tipos de cobranza y morosidad, por lo que, si los asesores de créditos aumentan y fortalecen la cobranza preventiva, prejudicial y judicial, va a disminuir el nivel de morosidad, lo mismo ocurre con las formas de cobranza (llamadas, cartas y visitas).

Comentario: Esta investigación relaciona las acciones llevadas a cabo para recuperar la cartera y evitar de la morosidad, siendo esto parte de la administración de cuentas por cobrar, lo que brinda un acercamiento a estrategias aplicadas dentro del entorno local en Cooperativas de Ahorro y Crédito, que funcionan y pueden ser replicadas adaptándose a la presente investigación.

2.2. BASES TEÓRICO CIENTIFICAS

2.2.1. ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR

2.2.1.1. Definición de administración

La palabra Administración se forma del prefijo “ad”, hacia, y de “ministratio”. Esta última proviene a su vez de minister, vocablo compuesto de “minus”,

comparativo de inferioridad, y del sufijo “ter”, que sirve como termino de comparación.

Reyes, A. (2006). Es el conjunto sistemático de reglas para lograr la máxima eficiencia en las formas de estructurar y manejar un organismo social.

La Administración es el proceso cuyo objeto es la coordinación eficaz y eficiente de los recursos de un grupo social para lograr sus objetivos con la máxima productividad, eficiencia y calidad. Munich, L. (2006).

2.2.1.2. Definición de cuentas por cobrar

Según Van Horne, J. & Wachowicz, J. (2002). Las cuentas por cobrar son montos de dinero adeudados a una empresa por sus clientes, debido a que éstos adquirieron productos a crédito. Meza (2007), las cuentas por cobrar son los importes que adeudan terceras personas a la empresa.

Para la administración de las cuentas por cobrar se deben planear cuidadosamente dos aspectos: (Peñaloza, M. 2008; citado de Gitman, L. 1997).

- Determinar las políticas de crédito que van a regir en la empresa, lo que implica seleccionar el crédito y fijar las condiciones de crédito.
- Definir las políticas de cobranza, que se refiere exclusivamente a las cuentas vencidas.

Ortega, A. (2003), señala las cuentas por cobrar como una función de la administración financiera del capital de trabajo, ya que coordina los elementos de una empresa para maximizar su patrimonio y reducir el riesgo de una crisis de liquidez y ventas, mediante el manejo óptimo de las variables de política de crédito comercial concedido a clientes y política de cobros.

2.2.1.3. Clasificación de las Cuentas por Cobrar

Las cuentas por cobrar pueden ser clasificadas como de exigencia inmediata a corto plazo y a largo plazo.

- **A corto plazo:** Aquellas cuya disponibilidad es inmediata dentro de un plazo no mayor de un año
- **A largo plazo:** Su disponibilidad es a más de un año.

2.2.1.4. Índices de las cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar son activos líquidos sólo en la medida en que puedan cobrarse en un tiempo prudente. Podemos distinguir dos indicadores:

- **Periodo Promedio de Cobranza:**

Nos indica cuánto tarda una deuda en ser cobrada:

$$\text{Periodo promedio de cobranza} = \frac{\text{cuentas por cobrar} \times \text{días del año}}{\text{ventas anuales en cuentas corrientes}}$$

- **Rotación de las cuentas por cobrar:**

$$\text{Rotación de las cuentas por cobrar} = \frac{\text{ventas anuales en cuenta corriente}}{\text{cuentas por cobrar}}$$

2.2.2. El Crédito

Morales, J. & Morales, A. (2014), explican que el crédito es un préstamo en dinero, donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dichos préstamos, más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiere.

2.2.2.1. Tipos de créditos

La Resolución SBS N.º 11356-2008, la cartera de créditos de las entidades financieras será clasificada en ocho (8) tipos los cuales son:

2.2.2.1.1. Créditos Corporativos:

Son aquellos créditos que son otorgados a personas jurídicas que han registrado un nivel de ventas anuales mayor a S/. 200 millones en los (2) últimos años, de acuerdo con los estados financieros anuales auditados más recientes del deudor. Si el deudor no cuenta con estados financieros auditados, los créditos no podrán ser considerados en esta categoría.

Si posteriormente, las ventas anuales del deudor disminuyesen a un nivel no mayor a S/. 200 millones durante dos (2) años consecutivos, los créditos deberán reclasificarse como créditos a grandes empresas.

Adicionalmente se considera como corporativo a los créditos soberanos, a los créditos concedidos a bancos multilaterales de desarrollo, e entidades del sector público, a intermediarios de valores, a empresas del sistema financiero, a los patrimonios autónomos de seguro de crédito y a fondos de garantía constituidos conforme a Ley.

2.2.2.1.2. Créditos a grandes empresas:

Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que poseen al menos una de las siguientes características:

- a. Ventas anuales mayores a S/. 20 millones pero no mayores a S/. 200 millones en los dos (2) últimos años, de acuerdo a los estados financieros más recientes del deudor..
- b. El deudor ha mantenido en el último año emisiones vigentes de instrumentos representativos de deuda en el mercado de capitales.

Si posteriormente, las ventas anuales del deudor excediesen el umbral de S/. 200 millones durante dos (2) años consecutivos, los créditos del deudor deberán reclasificarse como créditos corporativos, siempre que se cuente con estados financieros anuales auditados. Asimismo, si el deudor no ha mantenido emisiones vigentes de instrumentos de deuda en el último año y sus ventas anuales han disminuido a un nivel no mayor a S/. 20 millones durante dos (2)

años consecutivos, los créditos deberán reclasificarse como créditos a medianas empresas, a pequeñas empresas o a microempresas, según corresponda, en función del nivel de endeudamiento total en el sistema financiero en los últimos seis (6) meses.

2.2.2.1.3. Créditos a medianas empresas:

Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que tienen un endeudamiento total en el sistema financiero superior a S/. 300.00 en los últimos seis (6) meses y no cumplen con las características para ser clasificados como créditos corporativos o grandes empresas.

Si posteriormente, las ventas anuales del deudor fuesen mayores a S/. 20 millones durante dos (2) años consecutivos o el deudor hubiese realizado alguna emisión en el mercado de capitales, los créditos del deudor deberán reclasificarse como créditos a grandes empresas o corporativos, según corresponda. Asimismo, si el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero disminuyese posteriormente a un nivel no mayor a S/. 300,00 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a pequeñas empresas o microempresas, dependiendo del nivel de endeudamiento.

Se considera también como créditos a medianas empresas a los créditos otorgados a personas naturales que posean un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) superior a S/. 300,00 en los últimos seis (6) meses, siempre que un parte de dicho endeudamiento corresponda a créditos a pequeñas empresas o a microempresas, caso contrario permanecerán clasificados como créditos de consumo.

Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda), se redujera a un nivel no mayor a S/. 300,00 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán reclasificarse como créditos de consumo (revolvente y/o no revolvente) y como créditos a pequeñas empresas o a microempresas, dependiendo del nivel de endeudamiento y el destino del crédito, según corresponda.

2.2.2.1.4. Créditos a pequeñas empresas:

Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es superior a S/. 20,000 pero no mayor a S/. 300,000 en los últimos seis (6) meses.

Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) excediese los S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas. Asimismo, en caso el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) disminuyese posteriormente a un nivel no mayor a S/. 20,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán reclasificarse a créditos a microempresas.

2.2.2.1.5. Créditos a microempresa:

Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es no mayor a S/. 20,000 en los últimos seis (6) meses.

Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda), excediese los S/. 20,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados al tipo de crédito que corresponda, según el nivel de endeudamiento.

2.2.2.1.6. Créditos de consumo revolvente:

Son aquellos créditos revolventes otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial.

En caso el deudor cuente adicionalmente con créditos a microempresas o a pequeñas empresas, y un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) mayor a S/. 300,000 por seis (6)

meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas.

Lo señalado en el párrafo anterior no es aplicable a los créditos otorgados a personas naturales que sólo posean créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes) y/o créditos hipotecarios para vivienda, debiendo permanecer clasificados como créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes) y/o créditos hipotecarios para vivienda, según corresponda.

2.2.2.1.7. Créditos de consumo No Revolventes:

Son aquellos créditos no revolventes otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial.

En caso el deudor cuente adicionalmente con créditos a pequeñas empresas o a microempresas, y un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) mayor a S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas.

Lo señalado en el párrafo anterior no es aplicable a los créditos otorgados a personas naturales que sólo posean créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes) y/o créditos hipotecarios para vivienda, debiendo permanecer clasificados como créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes) y/o créditos hipotecarios para vivienda, según corresponda.

2.2.2.1.8. Créditos Hipotecarios para Vivienda:

Son aquellos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, siempre que tales créditos se otorguen amparados con hipotecas debidamente inscritas; sea que estos créditos se otorguen por el sistema convencional de préstamo hipotecario, de letras hipotecarias o por cualquier otro sistema de similares características.

Se incluye también en esta categoría los créditos para la adquisición o construcción de vivienda propia que, a la fecha de la operación, por tratarse de bienes futuros, bienes en proceso de independización o bienes en proceso de

inscripción de dominio, no es posible constituir sobre ellos la hipoteca individualizada que deriva del crédito otorgado.

Asimismo, se consideran en esta categoría a:

- a. Los créditos hipotecarios para vivienda otorgados mediante título de créditos hipotecarios negociables de acuerdo a la Selección del Libro Segundo de la Ley N°27287 del 17 de Junio del 2000; y
- b. Las acreencias producto de contratos de capitalización inmobiliaria, siempre que tal operación haya estado destinada a la adquisición o construcción de vivienda propia.

Para determinar el nivel de endeudamiento en el sistema financiero se tomará en cuenta la información de los últimos seis (6) Reportes Crediticios Consolidados (RCC) remitidos por la Superintendencia. El último RCC a considerar es aquel que se encuentra disponible el primer día del mes en curso.

En caso el deudor no cuente con historial crediticio, el nuevo crédito será tomado como criterio para determinar su nivel de endeudamiento en el sistema financiero. Asimismo, si el deudor cuenta con historial crediticio, pero no ha sido reportado en todos los RCC de los últimos seis (6) meses que haya remitido la Superintendencia, se tomará en cuenta sólo la información de los RCC antes mencionados, en que figure el deudor.

2.2.2.2. Clasificación crediticia del deudor de la cartera de créditos

- a. **Categoría Normal:** Son aquellos deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus créditos de acuerdo con lo convenido o con un atraso de hasta ocho (8) días calendarios.
- b. **Categoría con Problemas Potenciales:** Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de nueve (9) a treinta (30) días calendario.
- c. **Categoría Deficiente:** Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de treinta y uno (31) a sesenta (60) días calendarios.

- d. **Categoría Dudoso:** Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de sesenta y uno (61) a ciento veinte (120) días calendario.
- e. **Categoría Pérdida:** Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de más de ciento veinte (120) días calendario.

2.2.2.3. Sujetos del crédito

Según Córdova, M. (2007), nos dice que es la persona natural o jurídica que reúne los requisitos para ser evaluados, y posteriormente ser favorecido con el otorgamiento de un crédito, en efectivo, o venta en un artículo con facilidades de pago. Esto requisitos están comprendidos en la política de créditos de la empresa que otorga dicho crédito.

2.2.2.4. Composición de los créditos

El crédito está compuesto por:

- Solicitante del Crédito (clientes deudores).
- Otorgante del Crédito (acreedores).
- Documentos a cobrar: Facturas, letras, pagarés, cheques, etc.
- Deudores Morosos.
- Garantías Reales o Prendarias.
- Tasa de Interés Pactada.
- Monto del Crédito.
- Plazos y modalidades de pago.

2.2.2.5. Políticas de crédito

Actualidad Empresarial (2004), manifiesta que el éxito de cualquier negocio depende de la demanda de sus productos, el incremento de sus ventas las cuales dependen de diversas variables, entre ellas el precio de ventas, la calidad del producto, la publicidad y la política de crédito el cual depende de:

- El periodo de crédito es el tiempo por el cual se concede un crédito
- Las normas de crédito, es la capacidad financiera mínima que deben tener los clientes para poderles otorgar un crédito, dependen de la probabilidad del incumplimiento de pago de crédito.
- La política de cobranza, la cual se rige por su rigidez o flexibilidad en el seguimiento de las cuentas de pago lento.
- Los descuentos concedidos por pronto pago, incluyendo el periodo de descuento y el monto.

Los términos de crédito engloban al periodo de crédito y al descuento ofrecido.

Las fuentes de información de crédito son asociaciones de crédito que se reúnen e intercambian información acerca de los clientes de crédito. Y las agencias de información de crédito, las cuales recolectan información y la venden por una cuota.

Un reporte de crédito incluye:

- Resumen del balance general y del estado de ganancias y pérdidas.
- Razones financieras básicas, con información de tendencia
- Información de proveedores, para saber si pagan oportunamente y si ha dejado de hacer algún pago.
- Descripción verbal acerca de la condición física de las operaciones de la empresa.

- Descripción verbal de los antecedentes de los propietarios de la empresa, incluyendo quiebras pelitos, etc.
- Evaluación sumaria desde A hasta F que significa que puede incurrir en incumpliendo de pago.

2.2.2.6. Análisis de cartera

Por otro lado, Actualidad Empresarial (2004), también manifiesta que un análisis de cartera se refiere primordialmente al listado de clientes que toda empresa tiene; el análisis se debe saber por medio de técnicas de control sobre los clientes que se pueden clasificar de acuerdo a los límites de crédito que la empresa ha otorgado, cada cliente debe tener un estado de cuenta que informe todas las transacciones que se han realizado con él y si éste ha cumplido satisfactoriamente y oportunamente con sus pagos, ya que si no, se deben ir desechando aquellos que no han cumplido con lo establecidos y también con las políticas de control que la empresa tenga.

2.2.3. Política de Cobranza

Córdova, M. (2007), señala que la cobranza es el proceso mediante el cual se recupera la cartera.

2.2.3.1. Política de cobro

La organización determina su política de cobros mediante la combinación de procedimientos de cobranza que lleva a cabo. Estos procedimientos incluyen cartas, llamadas telefónicas, visitas personales y acción legal. Después de un punto en el tiempo, a menudo 90 días de la fecha de pago, muchas organizaciones entregan el cobro a una empresa de cobranzas. Aquí los pagos aumentan a 50% de la suma cobrada.

Los diferentes procedimientos de cobro que aplique una empresa están determinados por su política general de cobranza. En materia de política crediticia

se pueden distinguir tres tipos de políticas, las cuales son: políticas restrictivas, políticas liberales, políticas racionales.

Tabla N° 1: Políticas de cobro

Políticas Restrictivas	<ul style="list-style-type: none"> • Concesión de créditos en periodos sumamente cortos, normas de créditos estrictos y una política de cobranza agresiva. • Contribuye a reducir el mínimo las perdidas en cuentas de cobro dudoso y la inversión movilización de fondos en las cuentas por cobrar.
Políticas liberales	<ul style="list-style-type: none"> • Opuestas a las políticas restrictivas. • Tienden a ser generosas, otorgan créditos considerando la competencia, no presionan enérgicamente en el proceso de cobro y son menos exigibles en condiciones y establecimientos de periodos para el pago de sus cuentas. • Trae como consecuencia un aumento de las cuentas y efectos por cobrar, así como también en las perdidas de cuentas incobrables.
Políticas racionales	<ul style="list-style-type: none"> • Deben aplicarse de tal manera que se logre producir un flujo normal de crédito y de cobranzas. • Se implementan con el propósito de que se cumplan el objetivo de la administración de cuentas por cobrar y de la gerencia financiera en general. • Consiste en maximizar el rendimiento de la inversión de la empresa. Se conceden los créditos a plazos razonables según las características de los clientes y los gastos de cobranzas, se aplican tomando en consideración los cobros a efectuarse obteniendo un margen de beneficio razonable.

Por lo antes mencionado, es importante contar con una política de cobro clara y para ello se trazan estrategias dentro de la empresa como (García, Galarza, & Altamirano, 2017):

- Negociar cobros progresivos en función del porcentaje de adelanto del trabajo.
- Pagar comisiones sobre lo cobrado, no sobre lo vendido.
- No surtir nuevos pedidos si existen saldos pendientes.
- Eliminar a los clientes poco rentables
- Ofrecer descuentos por pronto pago.
- Cargar intereses sobre cuentas vencidas.

2.2.3.2. Morosidad

Según Cupelli, R. (1980), la morosidad es la cartera pesada, por cuanto los clientes han incumplido su compromiso de pago; es consecuencia de una mala calificación de crédito, en cuanto a información, garantías y una pésima administración

2.2.3.3. Índices de Morosidad

Para GALA (2008), las mejores armas contra el moroso son la perseverancia, la constancia y la insistencia. Según el referido autor, para evitar llegar a situaciones críticas y conseguir cobrar a los clientes morosos se deben tener en cuenta varios factores, entre ellos, los siguientes:

- El tiempo
- Periodos de riesgo
- Factor confianza

En el primer factor, según el autor, actuar con rapidez es fundamental, pues en el primer mes se pueden recuperar la mayoría de las facturas impagadas, o sea, alrededor del 81%. En los meses posteriores tal porcentaje se reduce significativamente.

Con respecto al segundo factor, este autor no advierte sobre la existencia de periodos de riesgo. Hay épocas del año - como por ejemplo los meses de enero, julio, agosto y diciembre - en las cuales resulta más probable que se produzca un impago por parte de un cliente. Ello es debido por el hecho de que las empresas tienen que afrontar el pago de impuestos, pagas extras de los trabajadores, o el decrecimiento de la facturación, como es el caso de agosto. En relación con el tercer factor, cabe señalar, de acuerdo con el mencionado autor, que el moroso suele seleccionar a quién va a dejar de pagar o a quién va a retrasarle el pago porque tienen establecidos prioridades de pago. Normalmente, las empresas deciden por no pagar a quién esté más alejado geográficamente. Los morosos siempre intentan ganar tiempo diciendo que van a pagar. Aquí juega un papel importante el factor confianza, ya que los peores morosos son los amigos.

En definitiva, las claves contra los morosos, según GALA (2008), son las que aparecen a continuación:

- Análisis previo de los créditos (procurar ser cliente de los mismos bancos que el moroso, pedir referencia a éstos de los clientes con los que se trabaje, utilizar información del Registro Mercantil, de proveedores y de otros clientes).
- Establecer un límite de crédito (en función de los distintos tipos de clientes).
- Realizar correctamente la apertura de créditos del cliente (datos fiscales, de facturación, dirección, datos personales, etc.).
- Procurar utilizar métodos de cobro que garanticen el pago (domiciliaciones, bancarias).
- Conocer los sistemas internos de pago del deudor (qué días paga, por qué medio).
- Volcarse en los sistemas de facturación, obtener la firma y aceptación del deudor en presupuestos.

El indicado fundamental que mide la situación de las cuentas por cobrar, es el índice de morosidad, el cual se determina de la siguiente forma:

$$\text{Índice de morosidad} = \frac{\text{Cuentas por cobrar vencidas}}{\text{Total de cuentas por cobrar}}$$

2.2.4. CAPITAL DE TRABAJO

Según Sánchez, J. & Alvarado, M. (2014), la denominación simple de “Capital” es la utilizada por PGC para las aportaciones realizadas por el propietario en una empresa individual. Viene definida como la diferencia entre el activo y el pasivo de negocio, salvo en el supuesto de haberse contabilizado todos o parte de los beneficios en cuentas de reservas.

El capital de trabajo, conocido también como fondo de maniobra, es la inversión que realiza toda empresa en activos circulantes o de corto plazo (Gitman & Zutter, 2012).

Gómez, G. (2001) en su artículo Administración del Capital de Trabajo expresa: El Capital de Trabajo puede definirse como la diferencia que se presenta entre los Activos y Pasivos Corrientes de la empresa. Se puede decir que una empresa tiene un Capital Neto de Trabajo cuando sus Activos Corrientes sean mayores que sus Pasivos a Corto Plazo.

Ochoa, G. (2009), especifica el capital de trabajo como la medida de liquidez que muestra, en un punto del tiempo, cuál es el excedente de recursos de fácil conversión en efectivo sobre los compromisos de pago a corto plazo.

La administración de capital de trabajo se refiere a la manera en la cual se va a controlar cada una de las cuentas corrientes que utiliza la empresa, estas incluyen los activos y los pasivos corrientes. Los activos corrientes juegan un papel muy importante en la administración del capital de trabajo. Si el nivel de éstos es demasiado alto, el rendimiento de la inversión estará por debajo de lo normal. Por otro lado, si el nivel es demasiado bajo la empresa tendrá pérdida y problemas de liquidez para continuar con su operación normal. Los pasivos corrientes también son un punto fundamental en él, éstos además son la principal fuente de financiamiento externo (García, Galarza, & Altamirano, 2017).

La necesidad que exista un capital de trabajo dentro de la empresa se puede evidenciar cuando aparecen diferencias entre el ciclo operativo de la empresa y su ciclo de efectivo (Rizzo, 2011). La determinación de un capital de trabajo óptimo permite mantener y equilibrar la rentabilidad y el riesgo con la finalidad de maximizar el valor de la empresa, un manejo efectivo del capital de trabajo hace que la empresa tenga un crecimiento

sostenido permite participar en escenarios dinámicos, turbulentos y competitivos sin dificultad (Angulo, 2016).

2.2.4.1. Tipos de Capital de Trabajo

- **Capital de Trabajo Neto**

Según Puente, A (2006), También se le denomina Capital circulante, en realidad es el Capital de Trabajo Neto utilizando el termino financiero correctamente, este indicador de liquidez se halla restando el pasivo corriente del activo corriente; se utiliza como indicador de liquidez porque es objetivo, ya que da una cifra de valor absoluto, es decir el coeficiente de liquidez nos daba una ratio, el capital de trabajo nos muestra una cifra en unidades monetarias.

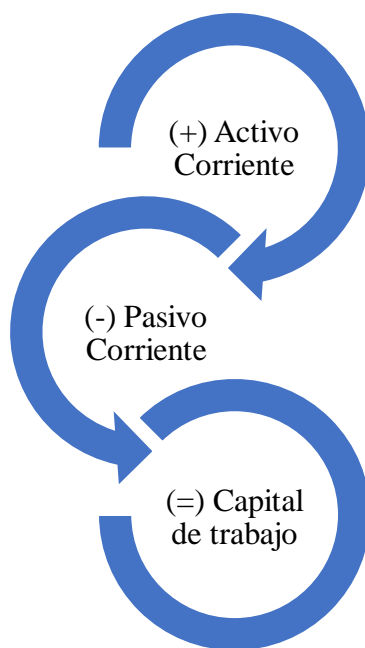


Figura N° 1: Capital de trabajo neto

Fuente: Besley & Brigham, 2001

- **Capital de Trabajo Bruto**

El Capital de Trabajo Bruto es igual al total de los activos corrientes que maneja una compañía en sus actividades financieras para generar recursos que ayuden para su desarrollo empresarial. Van Horne & Wachowicz (2010) hacen referencia que es la “inversión de la empresa en activos corrientes como efectivo, valores comerciales e inventarios”.

Por otro lado, Córdova, M. (2012) menciona que se le llama Capital de trabajo bruto solo al activo circulante.

Hay tres tipos de activos circulantes:

- Vencimientos circulantes de la deuda a largo plazo.
- Financiamiento asociado con un programa de construcción que será financiado con los fondos que se obtengan de una emisión de valores a largo plazo.
- El uso de deudas a corto plazo para financiar los activos.

2.2.4.2. Elementos de capital de trabajo

Con la finalidad de contextualizar aún más y diferenciar al capital de trabajo de otros conceptos, Perdomo, A. (2001), presenta las siguientes características o elementos:

- **Activos corrientes**

Es aquel que comprende los grupos de disponibles realizables y existencia, es decir, el conjunto de los elementos de activo que están en continua relación o cambio consta de los renglones de inversión a corto plazo, cuenta por cobrar y efectivo. Está representado por efectivo en caja, bancos, inventarios, cuentas por cobrar y activos financieros de disponibilidad inmediata, y se clasifica en activo disponible y activo realizable.

El Activo Circulante disponible se encuentra formado por las siguientes cuentas:

- Caja
- Fondo fijo de caja chica
- Fondo de oportunidades

- Bancos (cuentas de cheques)
- Activos financieros de disponibilidad inmediata.

El Activo Circulante realizable está integrado por aquellos recursos que representan derechos de cobros y que se pueden vender, usar o consumir, generando beneficios futuros fundamentalmente esperados en el plazo de un año o durante el ciclo financiero a corto plazo, y se encuentra integrado por las siguientes cuentas:

- Cuentas por cobrar a clientes
- Documentos por cobrar
- Deudores diversos
- Funcionarios y empleados
- IVA acreditable
- Anticipo de impuestos
- Inventarios
- Mercancías en tránsito

- **Pasivo corriente**

Es aquella parte del pasivo total que está formado por deudas contraídas por la empresa para financiar su activo corriente que son exigibles a corto plazo. Por consiguiente el pasivo exigible a corto plazo está formado por los créditos de provisión y los bancarios a corto plazo, básicamente. Generalmente se consideran deudas a corto plazo todas aquellas cuyo vencimiento es igual o inferior al año.

2.2.4.3. Estructura de Capital de trabajo

Las empresas estructuran su capital de trabajo con todas aquellas partidas líquidas o realizables dentro de un año o que se divide por su tiempo en permanentes o temporales.

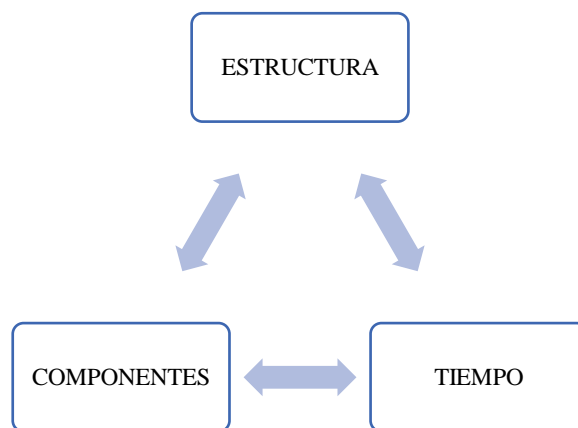


Figura N° 2: Estructura de Capital de Trabajo

Fuente: Van Horne & Wachowicz, 2010).

- a) Los componentes se refieren a todas aquellas cuentas que son de fácil retorno líquido como son efectivo, valores negociables, cuentas por cobrar e inventarios.
- b) El tiempo se clasifica en permanentes y temporales, el primero indica que es la cantidad de activos corrientes para cubrir los gastos mínimos a largo plazo, mientras que el segundo habla sobre lo que se invierte en los activos corrientes.

2.2.4.4. Políticas de Capital de trabajo

Están asociadas a las decisiones que toman los directivos de las finanzas, en relación con los niveles de activo y pasivo circulantes que se fijan para realizar las operaciones de la empresa (Córdoba, 2012). Estos niveles tienen un impacto directo en la relación riesgo-rentabilidad.

La empresa debe tener en cuentas los siguientes aspectos de las políticas de capital de trabajo:

- Los activos corrientes permanentes son aquellos que se encuentran disponibles en la parte final de los ciclos de la empresa.
- Activos corrientes temporales son aquellos que fluctúan con las variaciones estacionales que se dan dentro de la industria de una empresa.

- La deuda a corto plazo es más económica que la deuda a largo plazo.
- El crédito a corto plazo es más riesgoso, debido a que, si la empresa pide préstamos a largo plazo, sus costos por interés serán estables a través del tiempo, y si es de corto plazo sus gastos de interés fluctuarán ampliamente, llegando a ser más altos.
- Un crédito a corto plazo es más fácil y rápido de conseguir, aunque existen restricciones en las organizaciones para otorgarlos.
- Las tasas de interés de las deudas de corto plazo son en promedio menores que las de largo plazo.
- Las fluctuaciones en los requerimientos de capital de trabajo y por tanto de las necesidades de financiamiento, ocurren durante los ciclos de los negocios, las necesidades de capital de trabajo disminuyen durante las recesiones y aumentan en las épocas de auge.

2.2.4.5. Control de capital de trabajo

Una vez planeado el Capital de Trabajo es indispensable tener claro en que se va a invertir, por ende, aplicar los controles para que estos recursos no seas utilizados inadecuadamente, afectando la estabilidad o el equilibrio de la empresa, de la forma en que las cuentas van creciendo significativamente, hacen de su capital, el instrumento importante en la administración tanto de sus ingresos como de sus gastos. Por lo tanto, lo presupuestado es una de las claves para monitorear las diversas actividades financieras. La administración del capital de trabajo tiene ventajas y desventajas:

Tabla N° 2: Ventajas y desventajas de la administración del capital de trabajo

Ventajas	Desventajas
<ul style="list-style-type: none"> • Proteger la economía • Obtener descuentos en una negociación • Tener prestigio comercial, para obtener crédito • Mantener una cartera que pueda permitir solventar la demanda 	<ul style="list-style-type: none"> • Con un amplio capital de trabajo se puede incentivar a inversiones no necesarias • Los que utilizan el capital de trabajo al máximo pero que pueden estar en peligro de que sus obligaciones lleguen a su vencimiento

2.2.4.6. Riesgo y Rentabilidad

Es necesario definir componentes del riesgo-rentabilidad. El rendimiento es el resultado positivo o negativo de una inversión, sobre el cual se espera superar el riesgo y poder cubrir, sus gastos operativos. “Ingreso recibido en una inversión más cualquier cambio en el precio de mercado; generalmente se expresa como porcentaje de precio inicial de mercado de la inversión”. (Van Horne & Wachowicz, 2010); en tanto Weston, F y Brigham, E (1994), la generaliza indistintamente como la corriente de flujo de efectivo y la tasa de rendimiento sobre los activos.

Por su parte, la categoría riesgo en su definición, se asimila con mayor dificultad. En términos muy simples, existe riesgo en cualquier situación en que no se conozca con exactitud lo que ocurrirá en el futuro. El riesgo es sinónimo de incertidumbre, que es la dificultad de poder predecir lo que ocurrirá en el futuro.

Vinculado al Capital de trabajo, el riesgo significa peligro para la empresa por no mantener suficiente activo circulante para:

- Hacer frente a sus obligaciones de efectivo a medida que éstas ocurran. En este sentido, Gitman, L. (2012) define el riesgo como insolvencia que posiblemente tenga la empresa para pagar sus obligaciones y expresa además que el riesgo es la probabilidad de ser técnicamente insolvente.

- Sostener el nivel apropiado de ventas (Van Horne & Wachowicz, 1997).
- Cubrir los gastos asociados al nivel de operaciones.

Ya definidos los términos, es necesario analizar los puntos clave para reflexionar sobre una correcta gestión del Capital de trabajo frente a la maximización de la rentabilidad y la minimización del riesgo, sobre los cuales autores como Gitman, L. (2012), y Weston, F & Brigham, E (1994), coinciden en que estos son:

- La naturaleza de la empresa, siendo necesario ubicarla en un contexto de desarrollo social y productivo, pues la administración financiera en cada una es diferente tratamiento. Así mismo, es importante destacar que la empresa es un subsistema del sistema sociedad y como tal, mantiene una relación de interdependencia con los otros subsistemas de esta.
- La capacidad de los activos en la generación de utilidades, haciendo énfasis en la mezcla de cada uno de los componentes del activo circulante y velando por el tiempo que cada uno de ellos necesita para avanzar a la forma de efectivo.

2.2.5. GESTIÓN FINANCIERA

El autor Córdova, M (2012), expresa que la gestión financiera es un proceso que involucra los ingresos y egresos atribuibles a la realización del manejo racional del dinero en las organizaciones y en consecuencia, la rentabilidad financiera generada por el mismo, es decir, la gestión financiera se encarga de analizar las decisiones y acciones que tienen que ver con los medios financieros necesarios en las tareas de dicha organización, incluyendo su logro, utilización y control, es la que convierte a la misión y visión en operaciones monetarias.

La gestión financiera es de gran importancia para cualquier organización, teniendo que ver con el control de sus operaciones, la consecución de nuevas fuentes de financiación, la efectividad y eficiencia operacional, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

En las organizaciones, la gestión financiera está estrechamente ligada a las definiciones relativas al tamaño y composición de los activos, al nivel y estructura de la financiación

y a la política de dividendos; enfocándose en dos factores primordiales, como la maximización del beneficio y la maximización de la riqueza. Para lograr estas metas, una herramienta eficaz para la gestión financiera es el control de gestión, que garantiza en un alto grado la consecución de los objetivos fijados por los creadores, responsables y ejecutores del plan financiero.

2.2.5.1. Estructura financiera

Córdova, M. (2012) citado de Van Horne (2002), nos dice que la gestión financiera de una empresa esta designada por la adición de sus componentes de financiamiento, determinando los medios específicos que utilizan los administradores para la obtención de beneficios futuros.

La estructura financiera está asociada a la misma empresa e integrada a su actividad comercial y financiera; en su operación y financiamiento, su organización, búsqueda de rentabilidad y búsqueda de sus objetivos, se relacionan directamente con la estructura financiera.

Se puede afirmar que en la estructura financiera se miden activos, pasivos, capital, y se establece una estructura adecuada tomando en cuenta variables como: prestamos, activos líquidos, depósitos en ahorros, aportaciones de los socios.

En la teoría propuesta por Franco Modigliani y Merton H. Miller, la estructura financiera de una empresa se refiere básicamente al presupuesto de capital, el cómo está financiado sus activos, ya sea por parte de pasivo y patrimonio. Una estructura óptima de capital finalmente es una decisión estratégica de cada compañía porque existen factores internos y externos que condicionan las decisiones de los altos mandos y administradores de una entidad (Riera, M., 2013).

Balance general

Gitman, L. & Zutter, CH. (2012), revela que el balance general presenta un estado resumido de la situación financiera de la empresa en un momento específico. El estado sopesa los activos de la empresa (lo que posee) contra su financiamiento, que puede ser deuda (lo que debe) o patrimonio (lo que aportan los dueños).

- **El activo:** Pérez, J. & Veiga, C. (2015), precisa que el activo reúne todo los bienes y derechos.

- **El pasivo:** Está integrado por todas las obligaciones existentes y surgidas como consecuencia de sucesos pasados, para cuya extinción la empresa planea dependerse de recursos rentables.
- **El patrimonio neto:** Equivale a la diferencia entre el activo y el pasivo y se compone de las aportaciones realizadas por sus propietarios, que no tengan la consideración de pasivos, y de los resultados acumulados u otras variaciones que le afecten, es decir, es la parte residual de los activos de la empresa, una vez deducido todos sus pasivos.

2.2.5.2. Planificación financiera

Cibrán, P., Prado, C., Crespo, M. & Huarte, C. (2013), se entiende por planificación financiera a la información cuantificada de los planes de la empresa que tiene incidencia en los recursos financieros.

La metodología de la planificación financiera se basa en elaborar documentos previsionales que transmitan los resultados de las acciones a emprender como consecuencia de la estrategia definida, y ello con el objetivo de evaluar anticipadamente las decisiones desarrolladas por la actividad de la empresa.

Por lo tanto, bajo el concepto de planificación financiera se entiende la medición de todas las acciones de la empresa, y no solo las de carácter financiero, ya que todo flujo real tiene una contrapartida en valor monetario que debe ser valorado por la función financiera.

La planificación financiera puede ser considerada como proceso, ya que responde a la secuencia de fases necesarias para la consecución de un plan, la definición de objetivos financieros es la base sobre la que se articula. Una vez fijados los objetivos financieros, se diseña la estrategia financiera, que deberá estar en consonancia con la estrategia general.

Todas estas fases se resumen en un esquema de funcionamiento, en el que aparece la función control como la actividad de contraste entre los resultados ofrecidos por los planes y los objetivos propuestos, aumentando así el nivel de eficacia del plan.

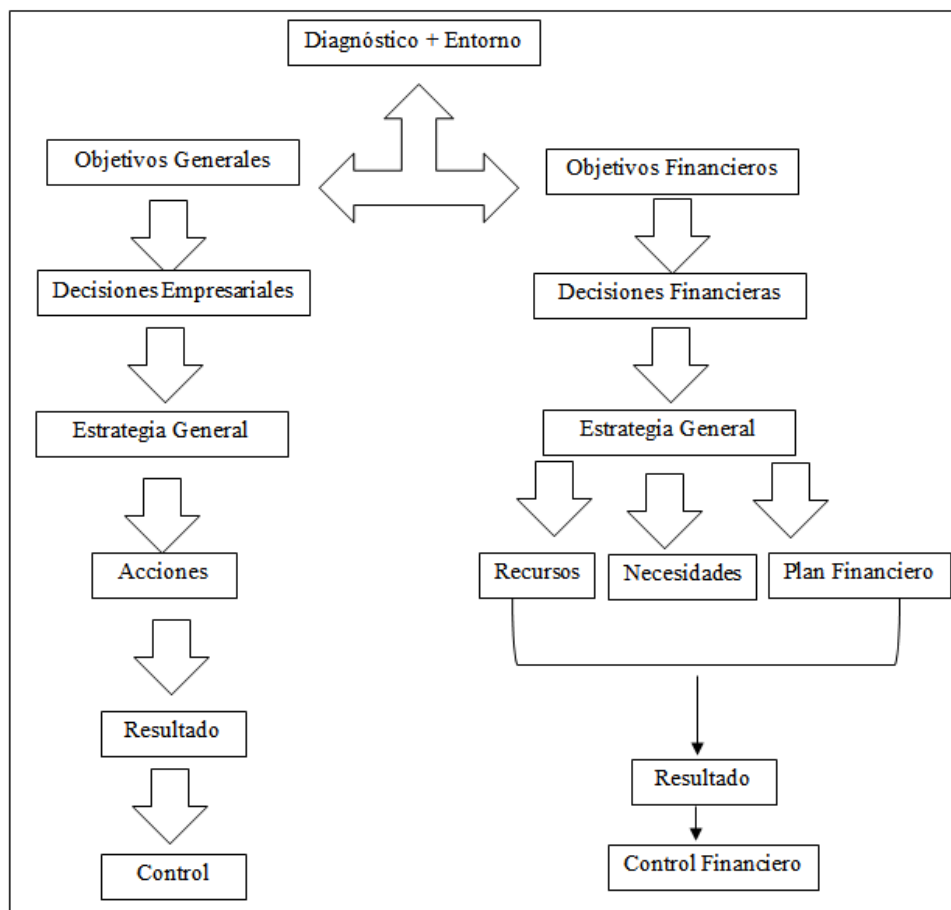


Figura N° 3: Planificación Financiera

Fuente: (Cibrán, Prado, Crespo & Huarte, 2013).

2.2.5.3. Índices Financieros de las COOPAC

En lo referente a los índices financieros de las COOPAC, se destacan los índices de liquidez y los índices de riesgos, éstos deben ser tomados en cuenta para definir las políticas financieras y establecer las estrategias a seguir, siendo los siguientes:

- **Índice de liquidez**

Cuando no registran captación de Depósitos

$$\frac{\text{Activo Disponible}}{\text{Total de Activos}}$$

Este índice mide el grado de capacidad de la Cooperativa para atender los retiros de Depósitos. El nivel normal de este índice debe estar entre el 6 y el 15%. Una mejora también puede observarse de un periodo a otro.

- **Índices de riesgo**

Relación Créditos Vencidos, por Liquidar y en Cobranza Judicial/Colocaciones

- % de Morosidad:

Créditos Vencidos, por Liquidar y en Cobranza Judicial *100

Colocaciones

Este índice nos indica el grado de morosidad que registra la cartera de la Cooperativa. Cuando la Cooperativa controla y contabiliza los créditos vencidos, este indicador es eficaz y comparable con los del sistema financiero. El nivel óptimo es que el índice sea menor al 8%.

Relación Créditos Morosos / Colocaciones antes de Provisión

- % de Morosidad:

Total, Crédito en mora de 1 a 90 días + Total Crédito en mora de 90 días a más
Colocaciones + Provisiones Riesgo Incobrables Interés. y Comisiones no Dev.

100

En este índice se registra el grado de morosidad de la cartera considerando aquella con mora de 1 a 90 días sumada a la de 90 días a más, respecto a la cartera total antes de provisiones. Un nivel óptimo del índice ser que no sea mayor al 10 %.

- **Índice de actividad**

Para quienes Captan Depósitos:

- Rotación de Créditos en números de veces

(N° de Veces) Rotación de Créditos:

$$\frac{\text{Colocaciones}}{\text{Promedio de (Capital Social + Capital Adicional + Depósitos)}}$$

Promedio significa la suma de las cuentas del periodo en análisis más las del periodo anterior, dividido entre dos.

Días Promedio de Recupero

Días promedio de cobro de créditos:

$$\frac{365}{\text{N}^{\circ} \text{ de veces rotacion de créditos}}$$

Este índice nos permite establecer el plazo promedio de cobro de los créditos. Dependiendo del tipo de financiamiento que regularmente otorgue la Cooperativa podrá determinarse si los plazos son adecuados a la política de la entidad.

Para Todas las que No Captan Depósitos:

- (N° de veces) Rotación de Créditos:

$$\frac{\text{Colocaciones}}{\text{Promedio de (Capital Social + Capital Adicional)}}$$

2.2.5.4. Toma de Decisiones

La gestión financiera está relacionada con la toma de decisiones relativas a:

- La definición de los requerimientos de recursos financieros, que incluye el planteamiento de las necesidades, descripción de los recursos disponibles, previsión de los recursos liberados y cálculo de las necesidades de financiación externa.

- La obtención de la financiación más conveniente, desde el punto de vista de costos, plazos, aspectos fiscales y estructura financiera de la organización
- La adecuada utilización de los recursos financieros en términos de equilibrio, eficiencia y rentabilidad.
- El estudio de la información financiera para conocer la situación financiera de la organización.
- El estudio de la viabilidad económica y financiera de las inversiones.

a) Decisiones de Inversión:

La efectividad de las decisiones de inversión son altamente importantes y complejas ya que, las mismas inciden de manera directa en el desarrollo de la actividad productiva que realiza la organización y por ende le corresponde a la administración poner mayor énfasis a este tipo de decisiones, caso contrario se llegaría a poner en peligro el margen de participación en el mercado que ocupa la organización afectando el margen de utilidades e incluso el prestigio y la existencia de la organización. Al tratarse de este tipo de decisiones también hay que pensar en que el tipo de inversión que se realice vaya vinculado de acuerdo con las necesidades y alcance de la situación económica de la sociedad, es por ello que no solo basta con tomar decisiones de inversión aisladamente.

b) Decisiones de Operación:

“La combinación de las decisiones de inversión y de operación determinan el nivel de utilización de los activos en la generación de los resultados, lo que se conoce como rotación, tanto para el capital de trabajo como para el activo fijo una vez descontada la depreciación acumulada de los equipos en función del tiempo de uso.

c) Decisiones de Financiamiento:

“Las decisiones de financiamiento tienen que ver con las fuentes de fondos diferentes a las obtenidas directamente de la operación. En primer lugar, están las utilidades retenidas y las ampliaciones del capital con nuevas emisiones de acciones y en segundo lugar el crédito concedido por los proveedores y la contratación de préstamos de corto y largo plazo. Las

decisiones sobre el tipo de fuente de financiamiento van a depender de la aplicación de los fondos requeridos. Si el uso de los fondos es para cubrir necesidades de capital de trabajo, la fuente ha de ser de corto plazo y el tiempo previsto para su cancelación debe referirse al ciclo de comercialización de la empresa. Si el uso es para la compra de activo fijos o ampliaciones de planta, la primera fuente debería ser interna con ampliaciones de capital, salvo que la decisión de recurrir a financiamiento con terceros resulte más ventajosa desde el punto de vista financiero y operativo, lo que se conoce como apalancamiento. De ser ésta última la alternativa escogida, la contratación del préstamo ha de ser de largo plazo para sincronizar los compromisos con la recuperación de la inversión.”

Hay que reiterar la importancia que tienen las decisiones de financiamiento ya que sin recursos financieros la empresa no podría cumplir con la planificación trazada por la gerencia, es así que radica la importancia de un modelo de gestión financiero para la toma de decisión financiera oportuna sobre los recursos materiales, económicos y financieros que posee la empresa, ya que si no existe una adecuada toma de decisión se llegaría a incurrir en costos de financiamiento innecesarios o hasta exorbitantes, los mismos que llegarían a poner en peligro la existencia de la empresa.

Es por ello que la Gestión Financiera es sumamente importante en el quehacer diario de una organización, ya que guarda íntima relación con el funcionamiento, uso y disponibilidad de los recursos, esto dictamina el éxito o fracaso de llevar a cabo las actividades económicas emprendidas por la empresa, ya que para contar con los materiales, las instalaciones, el personal, entre otros factores que son necesarios para la prestación de un servicio se deben tomar decisiones que ayuden a gestionar eficazmente el cumplimiento de los objetivos planeados. Sánchez, P. (1991).

III. Metodología

3.1. Tipo y nivel de investigación

Es una investigación descriptiva ya que utiliza la recolección de datos para contestar preguntas de investigación y probar la hipótesis previamente planteada.

Además, es una investigación aplicada ya que se aplicaron los conocimientos desarrollados en un caso específico real, este caso de aplicación es validado y con el consentimiento del gerente de la COOPAC.

3.2. Diseño de investigación

Nuestra investigación es de diseño retrospectivo puesto estamos analizando la situación financiera de la COOPAC en el presente, pero utilizando datos de periodos pasados, como son del año 2014 y 2015. Es decir, analizamos la situación de la empresa en un periodo puntual, pero con data ya pasada.

3.3. Población, muestra y muestreo

Se tomó como población de estudio a la Cooperativa de ahorro y crédito San Martín, tomando como muestra a la COOPAC filial Chiclayo, la documentación financiera como son los Estados Financieros, reportes de cartera crediticia y asimismo al Gerente Financiero del año 2014 y 2015.

Fue un muestreo no probabilístico por conveniencia, puesto se escogió la sede de Chiclayo por motivos de estar en la sede de estudio y aplicación de la tesis.

3.4. Criterios de selección

Para la selección de la muestra se realizó de acuerdo con la conveniencia de aplicación para la tesis, puesto es un estudio realizado en la zona de Chiclayo, por tal motivo se escogió la sede filial de la misma para la aplicación del estudio.

3.5. Operacionalización de variables

Tabla N° 1: Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
GESTIÓN FINANCIERA (VARIABLE DEPENDIENTE)	La gestión financiera es el proceso que involucra los ingresos y egresos atribuibles a la realización del manejo racional del dinero en las organizaciones, y, en consecuencia, la rentabilidad financiera generada por el mismo.	Comprende la siguiente etapa: Análisis financiero y toma de decisiones	ANÁLISIS FINANCIERO	Importancia de la gestión financiera Estructura financiera Planificación Financiera Índices financieros de las COOPAC
			TOMA DE DECISIONES	Inversión Financiación Operación
CAPITAL DE TRABAJO (VARIABLE INDEPENDIENTE)	El Capital de Trabajo puede definirse como la diferencia que se presenta entre los Activos y Pasivos Corrientes de la empresa.	Comprende las siguientes etapas: elementos y tipos de capital de trabajo y control de capital de trabajo.	ELEMENTOS, TIPOS, Y POLITICA DE CAPITAL DE TRABAJO	Capital de trabajo neto Capital de trabajo bruto Activo corriente/Pasivo corriente Estructura de capital de trabajo Políticas de capital de trabajo
			CONTROL DE CAPITAL DE TRABAJO	Riesgo-Rentabilidad Clasificación
ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR. (VARIABLE INTERVINIENTE)	Las cuentas por cobrar son montos de dinero adeudados a una empresa por sus clientes, debido a que éstos adquirieron productos a crédito.	Comprende las siguientes etapas: las cuenta por cobrar, el crédito, y políticas de cobranza	CUENTAS POR COBRAR	Índices de las cuentas por cobrar Tipos de crédito Sujetos del crédito Composición del crédito
			EL CRÉDITO	Políticas de crédito Análisis de cartera Políticas de cobranza Morosidad
			POLÍTICA DE COBRANZA	Índices de morosidad

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnica de Investigación

Las principales técnicas que se utilizaron en la investigación fueron:

- a. Entrevista: Se entrevistó al gerente financiero, de la cooperativa de ahorro y crédito para tener una noción global de la dirección que tiene la gestión financiera y sus posibles efectos con relación al riesgo crediticio y el impacto que genera en el capital de trabajo
- b. Análisis documental: Mediante esta técnica se analizaron los reportes de cartera y los Estados Financieros.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos de recolección de datos que se emplearon en el proyecto de investigación son los siguientes:

- a. Fichas Bibliográficas: Se elaboraron fichas bibliográficas con información de las variables fijadas, como son: Cuentas por cobrar, Capital de trabajo y Gestión financiera.
- b. Guía de entrevista: Se tuvo en cuenta los temas siguientes:
 - Proceso de otorgamiento de crédito y políticas de cobranza
 - Situación actual de la Cooperativa
 - Gestión de las cuentas por cobrar mediante el reglamento de créditos
 - Los procedimientos y controles para el presupuesto de capital de trabajo.

3.7. Procedimientos

Los datos se obtuvieron de fuentes primarias, por medio de la entrevista realizada al gerente general. Así mismo también se obtuvo datos de fuentes secundarias internas que nos brindó la misma entidad, estos datos fueron los estados financieros de la COOPAC de los años 2014 y 2015.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Se utilizó el Manual de procedimientos de crédito para describir y analizar cada proceso crediticio, así mismo se realizó el análisis horizontal y vertical a los estados financieros para determinar la situación actual de la cooperativa de ahorro y crédito, por los periodos 2014 y 2015.

Se revisaron los reportes de cartera de cada periodo para evaluar la calificación y morosidad de las colocaciones por cada sede y por tipo de crédito, también se aplicó ratios para empresas del sector financiero, y tal información fue introducida en una base datos en el programa de Microsoft Excel, el cual nos dio una mayor facilidad para procesar la información y analizarla con precisión.

Se evaluó la situación del capital de trabajo y se determinó el impacto que tiene la administración de las cuentas por cobrar, para ello se comparó la información obtenida mediante el análisis de la documentación financiera de la cooperativa.

Se realizó un diagnóstico para determinar los posibles efectos referentes a la gestión financiera de la cooperativa con ayuda de la guía de entrevista y análisis documentario.

Se han propuesto mejoras en la gestión financiera, para ello se analizó la información de las relaciones de las cuentas por cobrar y el capital de trabajo con las ineficiencias determinadas, obtenida con la técnica de análisis documentario y la entrevista.

3.9. Matriz de Consistencia

Tabla N° 2: Matriz de consistencia

Problema de investigación	Marco Teórico	Objetivos	Hipótesis	Variable	Diseño Metodológico
¿De qué manera la administración de cuentas por cobrar impacta en el capital de trabajo y mejorará la gestión financiera de la Cooperativa de ahorro y crédito San Martín para los periodos 2014-2015?	I. ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR:	Objetivo general	La administración de las cuentas por cobrar impactará de manera positiva en el capital de trabajo y mejorará la gestión financiera de la Cooperativa de ahorro y crédito San Martín Filial Chiclayo para el periodo 2014-2015.	Variable Dependiente -Gestión Financiera Variable Independiente -Capital de Trabajo Variable Interviniente -Administración de cuentas por cobrar	Tipo y diseño de la investigación
	-Definición de Administración.	Evaluar la administración de las cuentas por cobrar para determinar el impacto en el capital de trabajo para mejorar la gestión financiera en la Cooperativa de ahorro y crédito San Martín para los periodos 2014-2015			Por el tipo de investigación, el presente estudio reúne las condiciones metodológicas suficientes para ser considerada una Investigación Aplicada, y el diseño asumido es:
	-Características de Administración.	Objetivos específicos			No experimental – Descriptiva.
	-Definición de cuentas por cobrar.	-Describir los antecedentes de la Cooperativa de ahorro y crédito San Martín para los periodos 2014-2015			Población:
	-Clasificación de las cuentas por cobrar.	-Descripción de los procesos de otorgamiento de créditos de la Cooperativa de ahorro y crédito San Martín para los periodos 2014-2015.			Se tomó como población de estudio a la Cooperativa de ahorro y crédito.
	-Índices de cuentas por cobrar				Muestra de estudio:
	EL CREDITO:				Se tomó como muestra la documentación financiera como son los Estados Financieros, reportes de cartera crediticia y asimismo al Gerente Financiero.
	-Tipos de crédito.	-Análisis de la situación financiera actual de la Cooperativa de ahorro y			
	-Clasificación crediticia del deudor de la cartera de créditos.				
	-Sujetos del crédito				
-Composición del crédito					
-Políticas de crédito.					

-Análisis de cartera. Políticas de cobranza	crédito San Martin para los periodos 2014-2015.	Métodos:
-Políticas de cobro.		-Teórico – Deductivo
-Morosidad.	- Determinación de los índices que abarca la partida de cuentas por cobrar de la Cooperativa de ahorro y Crédito San Martin Filial Chiclayo para el periodo 2014-2015.	Técnica de Investigación:
-Índices de morosidad.		-Entrevista y análisis documental
II.CAPITAL DE TRABAJO		
-Capital de trabajo neto		
-Capital de trabajo bruto		Instrumentos de investigación:
-Activo corriente/Pasivo corriente	- Evaluación de la situación actual del capital de trabajo de la Cooperativa de ahorro y Crédito San Martin Filial Chiclayo para los periodos 2014-2015.	-Guía de entrevista y fichas bibliográficas
-Estructura de capital de trabajo		
-Políticas de Capital de trabajo		
-Control de capital de trabajo.	-Determinación del impacto de las cuentas por cobrar en el capital de trabajo de la Cooperativa de ahorro y Crédito San Martin Filial Chiclayo para los periodos 2014-2015.	
-Ventajas y desventajas de capital de trabajo.		
-Riesgo y Rentabilidad.		
III.GESTION FINANCIERA		
-Importancia de la gestión financiera	-Descripción de las posibles ineficiencias referentes a la gestión financiera de la cooperativa para establecer mejoras de la Cooperativa de	
-Estructura financiera		

-Planificación financiera ahorro y Crédito Filial
Chiclayo para los periodos
2014-2015.

-Índices de Liquidez

-Índices financieros de
las COOPAC

TOMA DE
DECISIONES

-Inversión

-Financiación

-Operación

3.10. Consideraciones Éticas

Los datos que se han recolectado a través de la técnica de la entrevista y el instrumento de recolección de datos, el cuestionario, será solo y para uso exclusivo de materia de la tesis, además que la información solo se ha de redactar en parafraseo, pues no se va a colocar el guion al detalle de las respuestas obtenidas. El uso que se dé de la información y el manejo de esta es bajo el consentimiento de la persona entrevistada, la cual tendrá acceso a la tesis culminada.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción de los antecedentes de la Cooperativa de ahorro y Crédito San Martín Filial Chiclayo

4.1.1. Breve reseña histórica

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín, se constituyó el 20 de agosto de 1962, siendo reconocida por R.S. N° 580 de fecha 30 de julio de 1969.

En cumplimiento con lo dispuesto por los Decretos Legislativos N° 00958 y N° 20416, la Cooperativa de Ahorro y Crédito cambió su Estatuto el 30 de junio de 1986. Su actual denominación fue adoptada en Asamblea General llevada a cabo el 18 de diciembre de 2002.

La Cooperativa es una persona Jurídica sin fines de lucro, basada en un convenio social que se sustenta en la solidaridad y la ayuda mutua de los miembros que la componen, con el propósito de satisfacer colectivamente las necesidades de ahorro y crédito, así como otras actividades complementarias, exclusivamente para sus socios. Contamos con una población asociativa de 20,000 socios que se encuentran distribuidos tanto en su sede central ubicada en la ciudad de Lima, como en sus 8 filiales a nivel nacional todas ellas con infraestructura propia. La Cooperativa de Ahorro y Crédito es la primera en poseer el mayor patrimonio neto de las casi 200 Cooperativas que se encuentran afiliadas a la FENACREP y es la cuarta en lo referido a los activos totales, reflejando una sólida posición financiera en el sector Cooperativo.

4.1.2. Visión

Ser una organización líder dentro del Sector, brindando e innovando diversos servicios de crédito.

4.1.3. Misión

Somos una organización Cooperativa que brinda productos financieros para mejorar la calidad de vida de nuestros asociados, mediante la mejora continua de sus procesos.

4.2. Descripción de los procesos de otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín Filial Chiclayo para los periodos 2014-2015

Los procesos para el otorgamiento de créditos varían de acuerdo con el tipo de préstamo que se vaya a adquirir, siendo los siguientes sus principales características:

Tabla N° 3: Puestos que intervienen en el otorgamiento de créditos según tipo de préstamo

Tipo de préstamo	Intervienen en el proceso de otorgamiento de crédito
Promocional	Asistente Administrativo y Administrador
Prestafácil	Asistente Administrativo, socio, administrador y presidente de la filial
Prestamás	Asistente Administrativo, socio, administrador y presidente de la filial
Personal	Asistente Administrativo, socio, administrador y presidente de la filial
Prestamax	Asistente Administrativo, administrador, presidente de la filial, subgerente de operaciones y jefe de departamento de riesgos.

Como se ha indicado, no siempre son las mismas áreas o puestos los que intervienen en el proceso de otorgamiento de créditos, por lo que para cada producto existen distintos controles y niveles de análisis respecto a la aprobación de un préstamo, esto dependiendo a su vez del monto solicitado, de acuerdo con el que también se asignan responsabilidades de aprobación. Como proceso general para el otorgamiento de créditos, se tiene el siguiente:

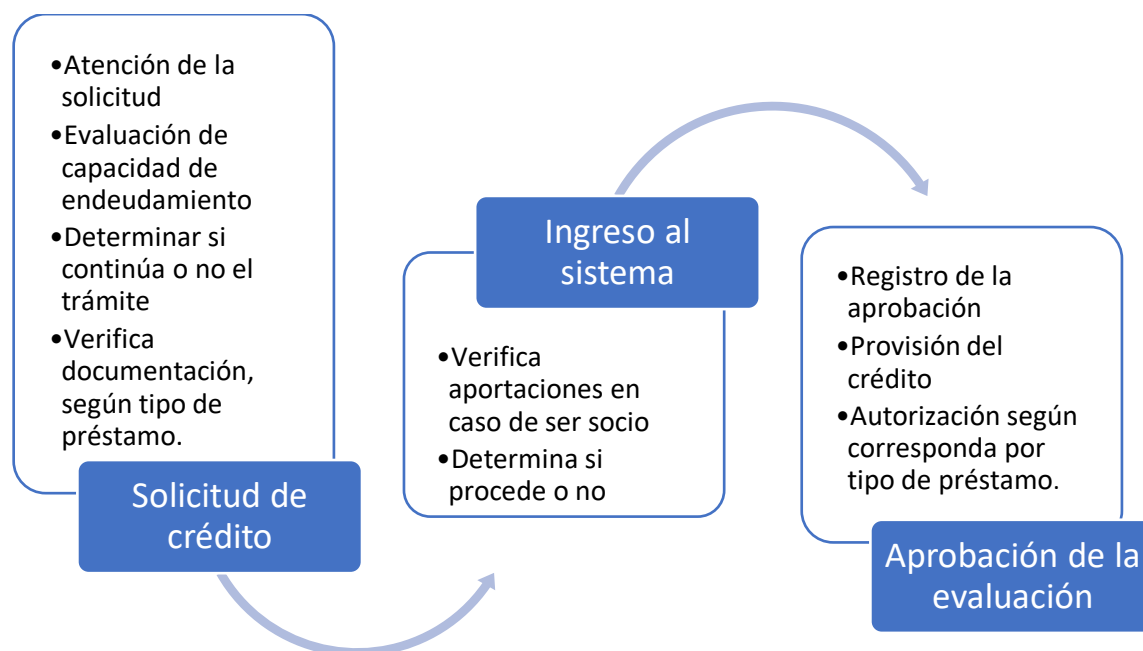


Figura N° 1: Procesos de otorgamiento de créditos

A continuación, se irán describiendo los procesos para cada tipo de préstamo.

4.2.1. Préstamo Promocional

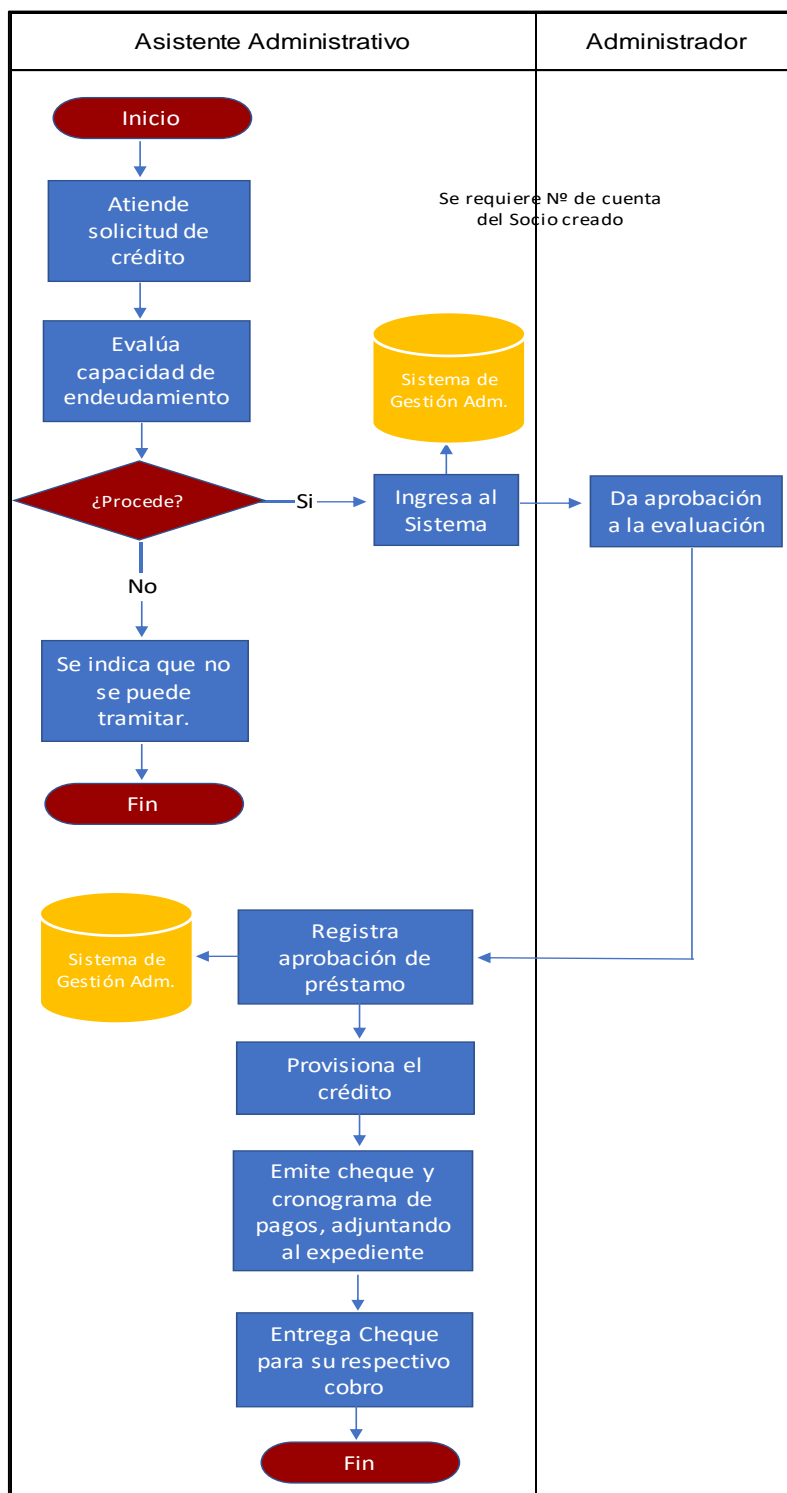


Figura N° 2: Flujograma Crédito Promocional.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Filial Chiclayo.

El asistente administrativo atiende la solicitud de crédito, la cual se compone de la documentación presentada por el solicitante (Alumno de Escuela de Sub Oficiales, Sub Oficial en Actividad, Sub Oficial en Retiro y Viuda hasta los 60 años) y procede con la evaluación, solicitando el N° de cuenta del socio creado en el Sistema de Gestión Administrativa, por el administrador.

De la misma manera el asistente administrativo evalúa la capacidad de endeudamiento, para verificar el total disponible a descontar de su planilla de pago, la cual es emitida por la Dirección de Economía y Finanzas y Caja de Pensiones, si el préstamo procede continua el proceso, pero en el caso que no procede, se indica al socio que no se puede tramitar el préstamo por no tener capacidad de pago.

Luego el asistente administrativo ingresa al Sistema de Gestión Administrativa, los datos del socio, importe del préstamo y fecha de pago, se genera el N° de solicitud al expediente con el numerador, el expediente debe estar llenado, firmado y con la huella digital del socio.

Después el asistente administrativo firma la evaluación y como parte de la formalidad requerida y se envía al administrador.

El administrador aprueba la evaluación de la solicitud del crédito, verificando el encaje, lo firma y lo devuelve al asistente administrativo.

El asistente administrativo registra la aprobación del préstamo (se debe señalar el funcionario que aprobó la solicitud) y provisiona el crédito en el Sistema de Gestión Administrativa, de modo que emita el cheque y cronograma de pagos adjuntándolos al expediente, el cual debe estar firmado y con la huella digital del socio para que sirva de archivo en la cooperativa.

Por último, el asistente administrativo entrega el cheque al socio para su respectivo cobro.

4.2.2. Préstamo Prestafacil

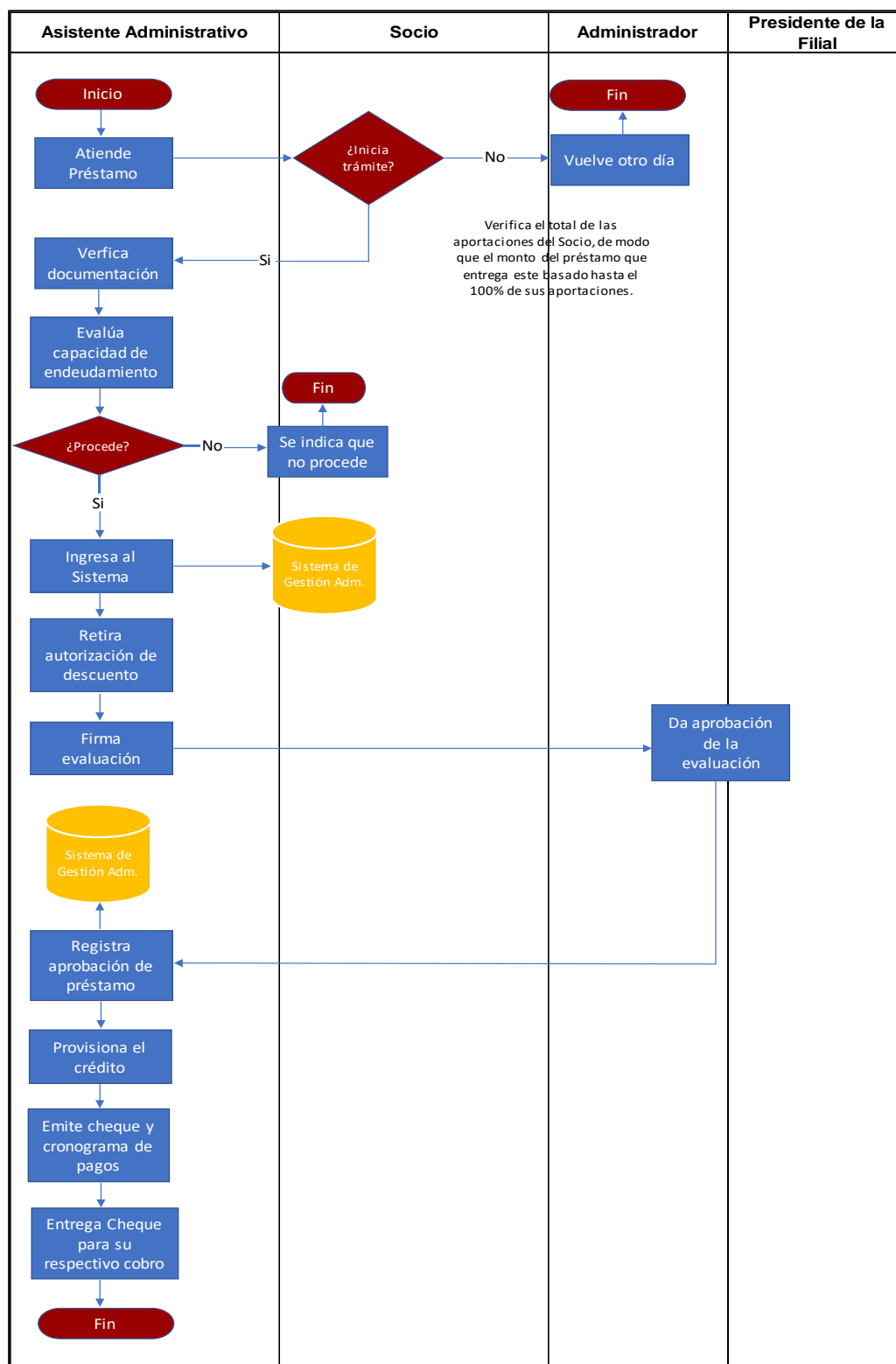


Figura N° 3: Flujograma Crédito Prestafacil.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Filial Chiclayo.

El asistente administrativo atiende préstamo, verificando el total de aportaciones del Socio, de modo que el monto del préstamo que entrega este basado hasta el 100% de las

aportaciones del socio, para ello imprime el Estado de Cuenta donde se muestra la información de sus deudas, beneficios, aportaciones, entre otros.

Los documentos por firmar son:

- Solicitud de préstamo.
- Pagare.
- Carta de autorización para descuento de la DIECO y Caja de Pensión Militar según sea el caso del socio.
- Contrato de préstamo.
- Hoja informativa de préstamo.
- Carta de autorización para consignar datos en pagare.
- Seguro desgravamen.

Asimismo, se debe adjuntar copia de DNI, copia de su última boleta de pago, copia de recibo de luz o agua y estado de cuenta.

Si el socio inicia trámite continúa el proceso, en el caso que no inicia trámite, vuelve otro día con la documentación requerida.

Luego el asistente administrativo verifica documentación presentada por el socio, en cumplimiento de lo solicitado, el cual debe estar llenado, firmado y con la huella digital del socio.

De la misma manera el asistente administrativo evalúa la capacidad de endeudamiento, para verificar el total disponible a descontar de su planilla la cual es emitida por la Dirección de Economía y Finanzas y Caja de Pensiones según sea el caso, si el préstamo procede continua el proceso, pero en el caso que no proceda, se indica al socio que no se puede tramitar el préstamo por no tener capacidad de pago.

Después el asistente administrativo ingresa al Sistema de Gestión Administrativa, los datos del socio, importe del préstamo y fecha de pago, se genera el N° de solicitud al expediente con el numerador, el expediente debe estar llenado, firmado y con la huella digital del socio.

Por consiguiente, el asistente administrativo retira la autorización de descuento de la Dirección de Economía y Finanzas y Caja de Pensión Militar del expediente del socio, según sea el caso y entrega al administrador para el escaneo y envía listas de descuento a la Oficina Principal mediante un CD.

El asistente administrativo firma la evaluación y firma como parte de la formalidad requerida y se envía al administrador.

El administrador o presidente de la Filial aprueba la evaluación de la solicitud del crédito verificando el encaje, lo firma y lo devuelve al asistente administrativo.

El asistente administrativo registra la aprobación del préstamo (se debe señalar el funcionario que aprobó la solicitud) y provisiona el crédito en el Sistema de Gestión Administrativa, de modo que emita el cheque y cronograma de pagos adjuntándolos al expediente, el cual debe estar firmado y con la huella digital del socio para que sirva de archivo en la cooperativa.

Por último, el asistente administrativo entrega el cheque al socio para su respectivo cobro.

4.2.3. Préstamo Prestamás y Personal

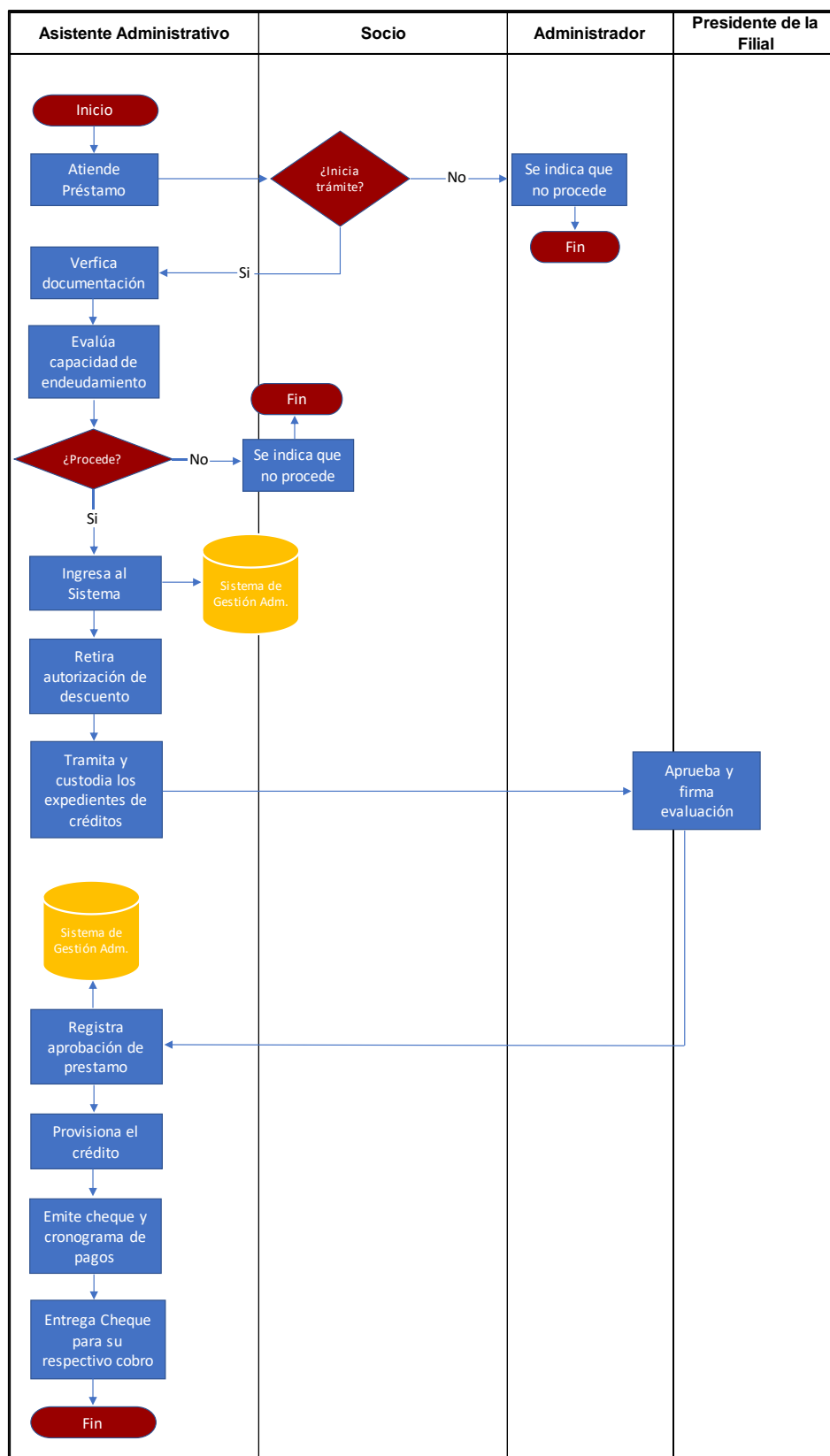


Figura N° 4: Flujograma Crédito Prestamás y Personal.
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Filial Chiclayo.

El asistente administrativo atiende el préstamo, informando al socio sobre las características de cada producto crediticio, asimismo se imprime el estado de cuenta para conocer la información personal y crediticia del socio.

- Préstamo Personal, es desde S/. 500.00 hasta S/. 3,500.00, con un interés de 2.6% T.E.M., en un plazo de 32 meses para pagar.
- Sin embargo, el préstamo Prestamás se encuentra comprendido en el rango siguiente: de S/. 3,200.00 hasta S/. 5,800.00 Nuevos Soles, con un interés de 2.6% T.E.M., en un plazo de 32 meses para pagar.

Luego de la elección del tipo de producto crediticio, se indica al socio que debe presentar:

- Estado de cuenta.
- Copia del Documento Nacional de Identidad.
- Copia de su última boleta de pago.
- Copia de recibo de luz o agua.

Asimismo, los documentos a firmar son:

- Solicitud de préstamo.
- Pagare.
- Carta de autorización para descuento de la DIECO y Caja de Pensión Miliar según sea el caso del socio.
- Contrato de préstamo.
- Hoja informativa de préstamo.
- Carta de autorización para consignar datos en pagare.
- Seguro desgravamen.

Si el socio inicia trámite, continua con el proceso, en caso de que no inicie, vuelve otro día con la documentación requerida.

Luego el asistente administrativo verifica documentación presentada por el socio, en cumplimiento de lo solicitado.

De igual forma el asistente administrativo evalúa la capacidad de endeudamiento, a través del récord crediticio alcanzado en la Cooperativa y del Reporte de INFOCORP (ambos se adjuntan al expediente); y también verifica el total disponible a descontar de su planilla, si el préstamo procede continua el proceso, pero en el caso que no proceda, se indica al socio que no se puede tramitar el préstamo por no tener capacidad de pago, por descuentos de otras Instituciones Financieras.

Después el asistente administrativo ingresa al Sistema de Gestión Administrativa, los datos del socio, importe del préstamo y fecha de pago, se genera el N° de solicitud al expediente con el numerador, el expediente debe estar llenado, firmado y con la huella digital del socio.

Asimismo, el asistente administrativo retira la autorización de descuento de la Dirección de Economía y Finanzas y Caja de Pensión Militar del expediente del socio, según sea el caso y le entrega al administrador.

El asistente administrativo analiza y verifica toda la documentación, capacidad de pago, encaje, que estén completos los documentos, debidamente llenados, firmados y con su huella digital; lo firma y luego los lleva al Administrador o presidente de la Filial.

El administrador o presidente de la Filial aprueba la evaluación y firma la solicitud de crédito para enviar de inmediato al Asistente Administrativo.

El asistente administrativo registra aprobación del préstamo (se debe señalar el funcionario que aprobó la solicitud) y provisiona el crédito en el Sistema de Gestión Administrativa, de modo que emita el cheque y cronograma de pagos adjuntándolos al expediente, el cual debe estar firmado y con la huella digital del socio para que sirva de archivo en la cooperativa.

Finalmente, el asistente administrativo entrega el cheque al socio para su respectivo cobro.

4.2.4. Préstamo Prestamax

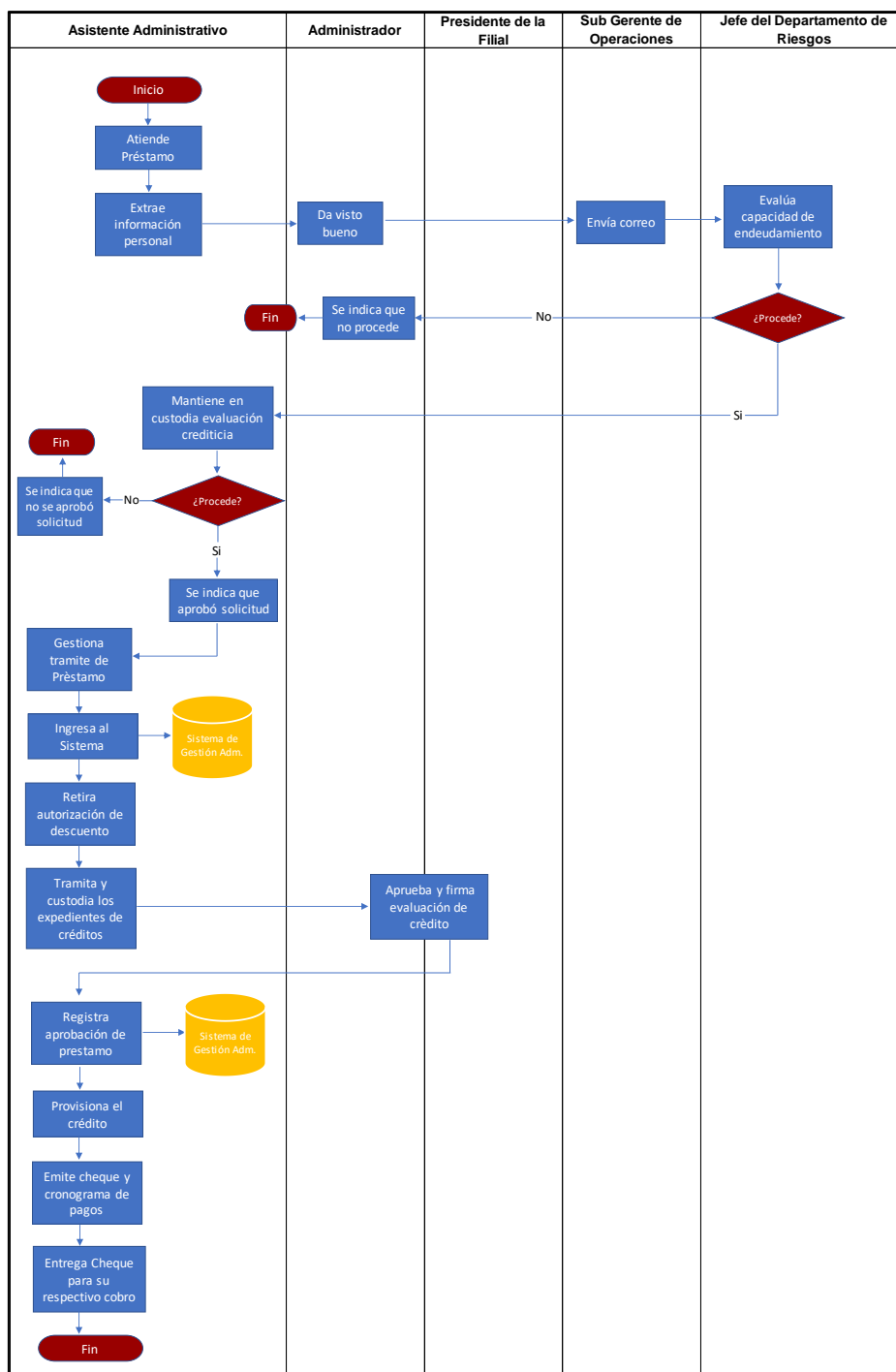


Figura N° 5: Flujograma Crédito Prestamax.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Filial Chiclayo.

El asistente administrativo atiende el préstamo, informando sobre las características del producto crediticio, asimismo, se imprime el Estado de Cuenta como primer paso para conocer la información personal y crediticia del socio.

- Préstamo Prestamax, es desde S/. 6,100.00 hasta S/. 10,100.00, con un interés de 2.6% T.E.M., en un plazo de 38 meses por pagar.

Luego de la elección del crédito, se indica al socio cuáles son los requisitos a presentar:

- Estado de cuenta.
- Copia del Autovalúo.
- Copia de Recibo de luz, agua o teléfono.
- Copia del Documento Nacional de Identidad del socio y conyugue, en caso sea casado.
- Copia de su última boleta de pago.

De la misma manera el asistente administrativo extrae información personal del socio de modo que recopile la información para la evaluación previa antes de iniciar el trámite de otorgamiento del crédito, para ello se imprime:

- Reporte de Infocorp.
- Récord Crediticio.
- Situación de garante y garantizados, según sea el caso.

El administrador da el visto bueno a la información recopilada del socio y verifica sus aportaciones, para enviar por medio del correo corporativo al Sub Gerente de Operaciones, el cual éste lo envía al Departamento de Riesgos.

El jefe del Departamento de Riesgos evalúa capacidad de endeudamiento, a través del récord crediticio de la Cooperativa y del Reporte de Infocorp en el Sistema Financiero, también verifica el total disponible a descontar de su planilla, la necesidad de contar con uno o dos garantes, la situación o status del Garante, de modo que regule su situación crediticia, en caso exista deuda impaga, según sea el caso. Si el préstamo procede continua el proceso, pero en el caso que no proceda, se indica al socio que no se puede tramitar el préstamo por no tener capacidad de pago, por descuentos de otras Instituciones Financieras.

Luego dicha evaluación, se envía por correo corporativo al asistente administrativo, en donde se informa la respuesta del jefe del departamento de riesgo y de esta manera se informa al socio; si el expediente es aprobado da paso a la siguiente actividad, en caso contrario se indica que no se aprobó su solicitud y explica el motivo.

De esta manera el asistente administrativo gestiona trámite del préstamo y hace entrega de documentos a firmar, los cuales son:

- Solicitud de préstamo.

- Pagare.
- Carta de autorización para descuento de la DIECO y Caja de Pensión Miliar según sea el caso del socio.
- Contrato de préstamo.
- Hoja informativa de préstamo.
- Carta de autorización para consignar datos en pagare.
- Seguro desgravamen.

Después el asistente administrativo ingresa al sistema de gestión administrativa los datos del socio, importe del préstamo y fecha de pago, se genera el N° de solicitud al expediente con el numerador; el expediente debe estar llenado, firmado y con la huella digital del socio.

Asimismo, el asistente administrativo retira las autorizaciones de descuento de la Dirección de Economía y Finanzas y Caja de Pensión Militar del expediente del socio, según sea el caso y le entrega al administrador.

El asistente administrativo analiza y verifica toda la documentación, capacidad de pago, encaje, que estén completos los documentos, debidamente llenados, firmados y con su huella digital; lo firma y luego los lleva al administrador o presidente de la Filial.

El administrador o presidente de la Filial aprueba la evaluación y firma la solicitud de crédito para enviar de inmediato al Asistente Administrativo.

El asistente administrativo registra la aprobación del préstamo (se debe señalar el funcionario que aprobó la solicitud) y provisiona el crédito en el Sistema de Gestión Administrativa, de modo que emita el cheque y cronograma de pagos adjuntándolos al expediente, el cual debe estar firmado y con la huella digital del socio para que sirva de archivo en la cooperativa.

Finalmente, el asistente administrativo entrega el cheque al socio para su respectivo cobro.

4.3. Análisis de la situación financiera actual de la Cooperativa de ahorro y Crédito San Martín Filial Chiclayo para los periodos 2014-2015

Para llevar a cabo el análisis de la situación financiera se aplicó el método vertical y el método horizontal, así como también los indicadores de las cuentas principales. En base a ello, se encontraron los siguientes puntos resaltantes:

Tabla N° 4: Situación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín

	Cuentas más representativas del total activo:
	<ul style="list-style-type: none"> • Primera: Inmuebles, maquinaria y equipo • Segunda: Cartera de créditos
	Características positivas:
Activo	<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta en provisiones se incrementó en un 39.88% del 2014 al 2015, esto fue un reflejo del incremento de la cartera de créditos. • Incremento de 11.94% en sus créditos vigentes
	Características negativas:
	<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta de Disponible decrece 11.53% en el 2015 • Incremento de 71.69% de sus créditos vencidos al 2015.
Pasivo	Cuenta de Obligaciones con Asociados y Gastos por Pagar tuvo un incremento en su participación, ya que pasó de 38.30% a 44.83
Patrimonio	Capital Social disminuyó de 40.71% a 33.47%.
	Cambió para el 2015:
Estructura de financiamiento	<ul style="list-style-type: none"> • La participación del pasivo aumentó 39.53% a 46.61% • Participación de patrimonio disminuye de 60.47% a 53.93%

Índices de análisis financiero	<ul style="list-style-type: none">• La Rentabilidad sobre patrimonio aumentó en 4.63%• El % de la dilución de los Gastos Administrativos disminuyó en 3.24%• El margen financiero aumentó en 0.94%• La improductividad de activos disminuyó en 2.06%
--------------------------------	---

A continuación, se muestra el análisis vertical y horizontal desarrollado en relación con el balance:

Tabla N° 5: Análisis vertical y horizontal del balance general

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO - FILIAL CHICLAYO	31/12/2014	Análisis Vertical	31/12/2015	Análisis Vertical	Análisis Horizontal	
					S/.	%
<u>ACTIVO</u>						
DISPONIBLE Y REND. DEVENGADOS	91,821	1.56%	81,232	1.31%	-10,589	-11.53%
CAJA	6,101	0.10%	8,292	0.13%	2,191	35.91%
BANCOS Y OTRAS EMPRESAS DEL SISTEMA FINANC. DEL PAIS	85,720	1.46%	72,940	1.17%	-12,780	-14.91%
CARTERA DE CREDITOS NETOS Y REND. DEVENGADOS	2,849,310	48.50%	3,222,022	51.77%	372,712	13.08%
CREDITOS VIGENTES	2,833,682	48.23%	3,172,096	50.96%	338,415	11.94%
CREDITOS VENCIDOS	88,223	1.50%	151,469	2.43%	63,246.08	71.69%
- PROVISIONES PARA CREDITOS	-72,595	-1.24%	-101,544	-1.63%	-28,949	39.88%
CUENTAS POR COBRAR NETOS Y REND. DEVENGADOS	18,603	0.32%	17,218	0.28%	-1,384	-7.44%
INMUEBLES, MOBILIARIO Y EQUIPO	3,725,259	63.41%	3,818,050	61.34%	92,791	2.49%
- DEPRECIACION ACUMULADA	-809,835	-13.78%	-914,335	-14.69%	-104,500	12.90%
TOTAL ACTIVO	5,875,158	100.00%	6,224,187	100.00%	349,030	5.94%
<u>PASIVO</u>						
OBLIGACIONES CON LOS ASOCIADOS Y GTOS. POR PAGAR	2,250,000	38.30%	2,790,000	44.83%	540,000	24.00%
OTRAS OBLIGACIONES	2,034,000	34.62%	2,070,000	33.26%	36,000	1.77%

GASTOS POR PAGAR DE OBLIGACIONES CON LOS ASOCIADOS	216,000	3.82%	720,000	11.57%	504,000	233.33%
CUENTAS POR PAGAR Y GTOS. POR PAGAR	52,210	0.89%	78,731	1.26%	26,521	50.80%
OTRAS CUENTAS POR PAGAR	52,210	0.89%	78,731	1.26%	26,521	50.80%
PROVISIONES	20,527	0.35%	32,419	0.52%	11,892	57.93%
PROVISIONES PARA CREDITOS CONTINGENTES	20,527	0.35%	32,419	0.52%	11,892	57.93%
TOTAL DEL PASIVO	2,322,738	41.12%	2,901,150	46.61%	578,412	24.90%
<u>PATRIMONIO</u>	0		0			
CAPITAL SOCIAL	2,391,588	40.71%	2,083,369	33.47%	-308,219	-12.89%
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	1,160,832	19.76%	1,239,668	19.92%	78,836	6.79%
TOTAL DEL PATRIMONIO	3,552,420	60.47%	3,323,037	53.39%	-229,383	-6.46%
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	5,875,158	100.00%	6,224,187	100.00%	349,029	5.94%

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Filial Chiclayo presentó un decrecimiento en su cuenta de Disponible de 11.53% del 2015 respecto al 2014.

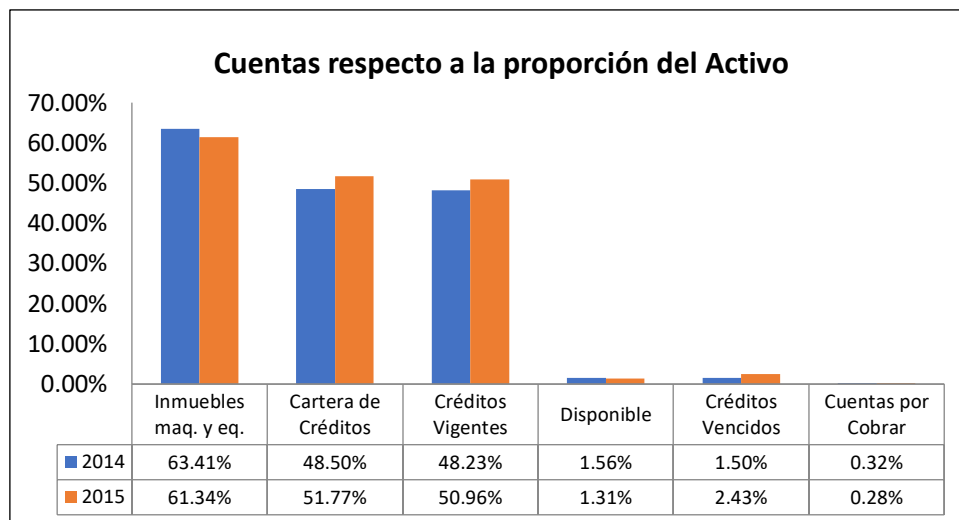


Figura N° 6: Cuentas más representativas respecto al total activo

Como se observa en la figura N° 9, la cuenta de Bancos y Otras empresas del sistema financiero tuvo una disminución en su participación, ya que pasó de 1.56% a 2.43%. A esto se le adiciona una variación negativa de 7.44% en su partida de Cuentas por cobrar neto. Sin embargo, estas cuentas tuvieron una pequeña participación respecto al total activo de la empresa para los años analizados, ya que la cuenta Banco y otras empresas del sistema financiero solo representaron el 1.46% y 1.17% para los años 2014 y 2015 respectivamente. La partida de Cuentas por cobrar neto tuvo una participación de 0.32% (2014) y 0.28% (2015) del total de sus activos.

Su cuenta en provisiones se incrementó en un 39.88% del 2014 al 2015, esto fue un reflejo del incremento de la cartera de créditos, la cual para el año 2015 tuvo un crecimiento de 13.08%, esta cuenta fue la segunda más representativa del total de activo con una participación del 48.50% y 51.77% de su activo total del 2014 y 2015 respectivamente. La variación positiva de su cartera crediticia fue el reflejo del incremento de 11.94% en sus créditos vigentes y un 71.69% de sus créditos vencidos al 2015.

En general su total Activo creció un 5.94% el año 2015. La cuenta más representativa del total activo fue la partida de Inmuebles, maquinaria y equipo con un 63.41% y 61.34% para el año 2014 y 2015 respectivamente.

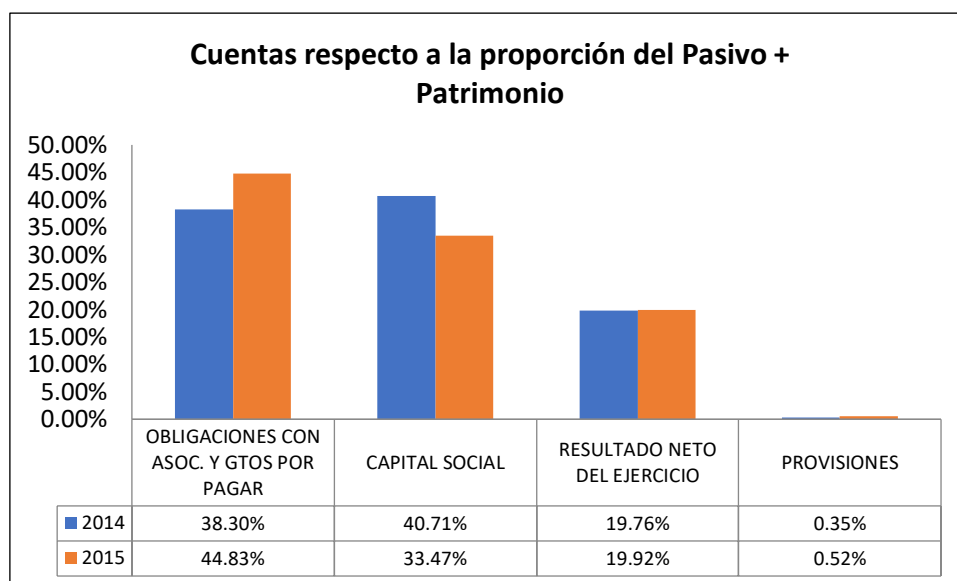


Figura N° 7: Cuentas más representativas respecto al total pasivo más patrimonio

Como se observa en la figura N° 10, la cuenta de Obligaciones con Asociados y Gastos por Pagar tuvo un incremento en su participación, ya que pasó de 38.30% a 44.83%, lo cual significó una variación positiva de 6.53 puntos porcentuales. Un escenario diferente se mostró en la cuenta de Capital Social ya que su participación respecto al total de pasivo más patrimonio pasó de 40.71% a 33.47%.

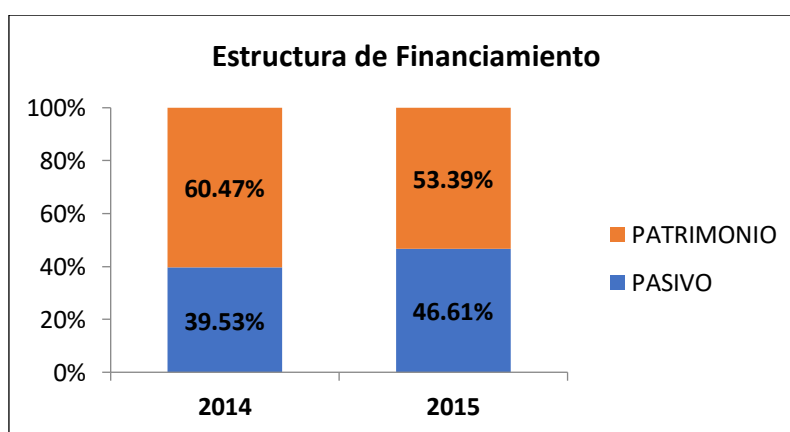


Figura N° 8: Estructura de financiamiento

La estructura de financiamiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito estuvo representada en el 2014 por un 60.47% de patrimonio y 39.53% de pasivo. Esta estructura cambió para el 2015,

en el cual su capital propio pasó a tener una participación de 53.93% y sus aportaciones de tercero aumentó su participación a 46.61%.

Además, en base a lo observado, se calcularon los principales ratios de análisis financiero para la Cooperativa de Ahorro y Crédito, periodo 2014-2015.

Tabla N° 6: Indicadores/Ratios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito para el periodo 2014-2015.

TIPO DE ÍNDICE	RATIO	CHICLAYO		
		2014	2015	Variación
GENERALES	Margen de contribución financiera	99.64%	99.50%	-0.14%
	% de Rentabilidad sobre patrimonio	32.68%	37.31%	4.63%
	% de Dilución de los Gastos Administrativos	24.79%	21.55%	-3.24%
PROTECCIÓN	% de Protección de Cartera o Cobertura	23.27%	21.40%	-1.86%
RENTABILIDAD	Margen Financiero	73.20%	74.14%	0.94%
	% Productividad de Activos	19.76%	19.92%	0.16%
EFICIENCIA	% de Índice de Eficiencia 1: (Provis. Y Deprec. + Otros Gastos – Otros Ingresos) /Total Activo	0.448%	1.024%	0.58%
	% de Índice de Eficiencia 2: Gastos Directivos/Ingreso Financiero	13.26%	12.01%	-1.25%
	% Improductividad de activos	63.41%	61.34%	-2.06%
LIQUIDEZ	% de Liquidez (activo corriente/pasivo corriente)	1.29%	1.16%	-0.13%

Como se puede observar, en la tabla anterior, el principal indicador de liquidez mostró que la Cooperativa de Ahorro y Crédito filial Chiclayo presentó un escenario decreciente, con un ratio de liquidez que disminuyó en 0.13 puntos porcentuales, quedando para el 2015 en 1.16%, el cual fue un nivel muy por debajo del óptimo de un 5%.

En los indicadores generales, respecto al porcentaje de dilución de los gastos administrativos, se obtuvo niveles por encima de 20% para el 2014 y 2015, con una ligera disminución en sus gastos de 3.24 puntos porcentuales. Su margen de contribución disminuyó ligeramente en 0.14 puntos porcentuales.

En el índice de protección de cartera o cobertura, este indicador reflejó que las reservas estuvieron por debajo del 25%, lo cual representó un riesgo en sus colocaciones crediticias al no encontrarse totalmente con coberturas.

4.4. Determinación de los índices que abarca la partida de cuentas por cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín Filial Chiclayo para los periodos 2014-2015

En el análisis de la partida de cuentas por cobrar de la cooperativa, destacan los índices:

Tabla N° 7: Índices que abarca la partida de cuentas por cobrar

	Morosidad total de la cartera:
	<ul style="list-style-type: none"> • Año 2014: 3.02% • Año 2015: 4.56%
Cartera de créditos	Tipo de préstamo con más alta morosidad:
	<ul style="list-style-type: none"> • Año 2014: Prestamás 4.02% • Año 2015: Prestafácil 5.20%
	Créditos normales:
	<ul style="list-style-type: none"> • Disminuyen en 1.54% • Del 96.98% en el 2014 a 95.44% en el año 2015.
Categoría de la cartera de créditos	Créditos en categoría de mora:
	<ul style="list-style-type: none"> • Aumentan en 1.54% • De 3.02% en el 2014 a 4.56% en el 2015.
	Del total de créditos en mora:
	<i>En Pérdida:</i>

	<ul style="list-style-type: none"> • Disminuye en 9.88% • Representa el 23.46% de los créditos en categoría de mora en el 2015.
	<i>En CPP:</i>
	<ul style="list-style-type: none"> • Aumenta en 1.04% • Representa el 26.26% de los créditos en categoría de mora en el año 2015.
Colocaciones por mes	<p>Mes de más alta colocación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Año 2014: Octubre • Año 2015: Abril
ROA	<p>Rotación de Activos = Ventas /Activo Total.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Año 2014: 48.49% (2 849 310/ 5 875 158) • Año 2015: 51.76% (3 222 022/ 6 224 187) <p>Multiplicador del Capital = Activo Total /Capital Propio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Año 2014: 1.65 (5 875 158/ 3 553 420) • Año 2015: 1.87 (6 224 187/ 3 323 037)
Cartera atrasada/ cartera de créditos	<ul style="list-style-type: none"> • Año 2014: 3.1% (88 223/ 2 849 310) • Año 2015: 4.7% (151 469/ 3 222 022)
Provisiones/cartera atrasada	<p>Las provisiones consideradas en la empresa no llegan a cubrir la cartera atrasada.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Año 2014: 0.23 (20 527/ 88 223) • Año 2015: 0.22 (32 419/ 151 469)

A continuación, se detalla cada uno de los puntos analizados para determinar los índices de la partida de cuentas por cobrar.

4.4.1. Cartera de créditos

Tabla N° 8: Cartera por cada línea de crédito Chiclayo – Año 2014.

Tipo de préstamo	Saldo	2014	Morosidad	
			Importe	%
Personal	383,061.72	13.11%	8,733.81	2.28%
Prestafácil	1,000,168.02	34.23%	32,305.43	3.23%
Promocional	272,029.34	9.31%	4,760.51	1.75%
Prestamás	948,450.31	32.46%	38,127.70	4.02%
Prestamax	318,195.44	10.89%	4,295.64	1.35%
TOTAL	2,921,904.83	100.00%	88,223.09	3.02%

Fuente: Elaboración Propia

Como se observa en la tabla N° 10, el año 2014, la proporción de créditos morosos con mayor índice estuvo en los créditos Prestamás y Prestafácil, ya que tuvieron una participación de 32.46% y 34.23% respectivamente. Estos indicadores representaron un 3.02% de nivel de morosidad de cartera.

Tabla N° 9: Cartera por cada línea de crédito Chiclayo – Año 2015.

Tipo de préstamo	Saldo	2015	Morosidad	
			Importe	%
Personal	396,833.71	11.94%	9,404.96	2.37%
Prestafácil	1,281,566.83	38.56%	66,641.47	5.20%
Promocional	240,626.14	7.24%	4,451.58	1.85%
Prestamás	1,115,388.55	33.56%	63,800.23	5.72%
Prestamax	289,150.19	8.70%	7,170.92	2.48%
Total	3,323,565.42	100.00%	151,469.17	4.56%

Fuente: Elaboración Propia

Para el año 2015, la proporción de créditos morosos con mayor índice estuvo en los tipos de Prestamás y Prestafácil, siendo estos los mismos que el año anterior, lo cual fue una muestra de que la gestión de estos tipos particulares de créditos no se dio de una manera correcta y su morosidad ha seguido en aumento, de tal forma que para ese año la morosidad de la cartera llegó a un nivel de 4.56%, siendo este un incremento de 1.54 puntos porcentuales respecto al año anterior.

4.4.2. Categorías de la cartera de créditos

Respecto a las categorías de cartera de créditos, se han observado variaciones en su composición, en el año 2014 los créditos en categoría normal fueron del 96.98%, sin embargo, para el año 2015, el porcentaje de créditos en categoría normal disminuyó al 95.44%, por lo que, a su vez, se incrementaron las categorías de mora, como se muestra en la figura a continuación.

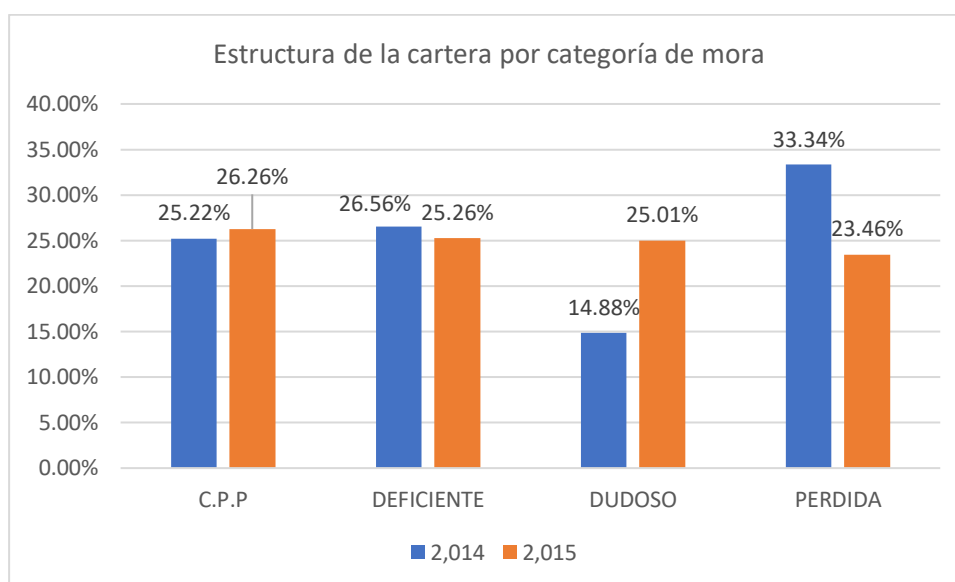


Figura N° 9: Estructura de la cartera por categoría de mora

En un análisis anual, se destacan las siguientes características:

Tabla N° 10: Cartera por categoría de mora – Año 2014.

CATEGORIA	SALDOS TOTALES	PROV. X CONST	(%) PROV
NORMALES	2,833,681.74	28,336.96	1.000%
C.P.P	22,252.12	1,112.59	5.000%
DEFICIENTE	23,431.29	5,857.82	25.000%
DUDOSO	13,129.81	7,877.90	60.000%
PERDIDA	29,409.86	29,409.86	100.000%
TOTALES	2,921,904.82	72,595.14	

Para el año 2014 la Categoría Pérdida representó el 33.34% del total de créditos vencidos, los cuales fueron la suma de las categorías CPP hasta pérdida, este resultado se obtuvo de dividir el saldo de la categoría pérdida que fue de S/. 29,409.86 y el total de cartera vencida, la cual fue la sumatoria de las últimas cuatro categorías

(S/88,223.08). En segundo lugar, la categoría Deficiente es la segunda más representativa con un saldo de S/.23,431.29 seguido de la categoría CPP con un saldo de S/.22,252.12.

Tabla N° 11: Cartera por categoría de mora – Año 2015.

CATEGORIA	SALDOS TOTALES	PROV. X CONST	(%) PROV
NORMALES	3,172,096.25	31,720.92	1.000%
C.P.P	39,777.75	1,988.88	5.000%
DEFICIENTE	38,268.39	9,567.09	25.000%
DUDOSO	37,889.90	22,733.90	60.000%
PERDIDA	35,533.12	35,533.12	100.000%
TOTALES	3,323,565.41	101,543.90	

Para el 2015 la Categoría Con Problemas Potenciales, el saldo de cartera fue de S/.39,777.75 lo cual fue reflejo de un incremento de más del doble respecto al año anterior, de la categoría Deficiente y Dudoso los saldos cerraron en S/38,268.39 y S/.37,889.90 respectivamente, y finalmente la categoría pérdida llegó a un nivel de S/.35,533.12, una muestra de un incremento de S/.6,123.26 respecto al 2014. De esta manera el comportamiento de la cartera para el 2015 se incrementó en sus niveles de saldos con mayor riesgo de mora para la cooperativa.

En las tablas N° 12 y N° 13, se visualiza los créditos vencidos de acuerdo con cada una de las categorías, y también el porcentaje a provisionar para cada año. Por la naturaleza del rubro financiero, se procede a aplicar las respectivas provisiones, el cual debe mantener una alineación con lo estipulado por La Resolución SBS N° 11356-2008. Estas provisiones estuvieron acorde a la categoría que representa cada nivel y en su defecto a los días de retraso por cada una, la cual para la categoría normal se permite un atraso hasta un máximo de ocho (8) días; la categoría CPP registran los créditos con un atraso de nueve (9) a treinta (30) días calendario; para la categoría deficiente se permite de treinta y uno (31) a sesenta (60); para la categoría dudoso se extiende el periodo de atraso de sesenta y uno (61) a ciento veinte (120) días calendario y finalmente la categoría pérdida se encuentran los deudores que tuvieron atraso en el pago de su crédito de más de ciento veinte (120) días calendario.

4.4.3. Colocaciones por tipo de crédito Chiclayo 2014

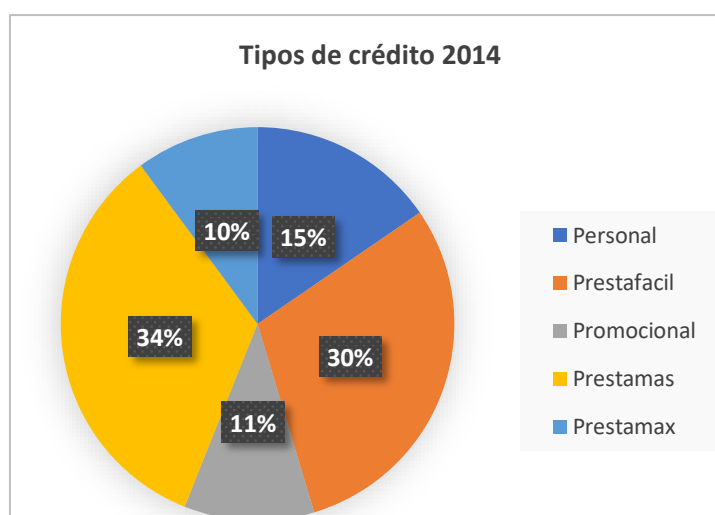
Tabla N° 12: Colocaciones 2014, por tipo de producto – Chiclayo.

Mes	Personal	Prestafácil	Promocional	Prestamás	Prestamax	Total
Enero	23,197.10	55,715.25	9,400.00	56,305.75	27,000.00	171,618.10
Febrero	31,439.15	71,690.35	6,000.00	53,051.10	18,000.00	180,180.60
Marzo	17,013.55	41,342.50	27,000.00	86,159.15	10,946.25	182,461.45
Abril	30,769.25	48,745.70	6,000.00	77,768.65	21,721.20	185,004.80
Mayo	24,161.15	70,396.05	6,000.00	43,755.40	10,898.25	155,210.85
Junio	11,668.75	68,169.40	2,000.00	43,174.60	20,326.40	145,339.15
Julio	15,948.10	42,525.30	3,500.00	60,181.25	-	122,154.65
Agosto	29,480.75	37,302.40	36,408.30	71,693.45	30,772.40	205,657.30
Setiembre	26,856.60	70,793.40	17,000.00	52,424.80	19,994.85	187,069.65
Octubre	39,573.00	39,487.50	71,800.00	61,524.40	5,012.45	217,397.35
Noviembre	29,444.95	44,695.90	14,400.00	68,978.25	14,991.30	172,510.40
Diciembre	45,983.25	40,296.60	26,000.00	38,978.20	33,605.35	184,863.40
TOTAL	325,535.60	631,160.35	225,508.30	713,995.00	213,268.45	2,109,467.70

En la tabla N° 14, se logran apreciar las colocaciones por tipos de créditos del año 2014 que otorga la cooperativa. En el mes que hubo más movimiento fue en octubre, con un total de S/. 217,397.35 soles de dinero otorgado.

Tabla N° 13: Resumen por tipo de préstamo 2014 – Chiclayo.

2014	Importe	%
Personal	325,535.60	15%
Prestafacil	631,160.35	30%
Promocional	225,508.30	11%
Prestamas	713,995.00	34%
Prestamax	213,268.45	10%
Total	2,109,467.70	100.00%

**Figura N° 10: Tipos de crédito 2014 – Chiclayo.**

En la tabla N° 14 y 15 se pueden observar las colocaciones por cada tipo de créditos, que más se realizaron para el año 2014. En este caso los créditos que más se demandaron fueron el Prestafácil con un 30% y el Prestamás con un 34%, del total de colocaciones, algo habitual ya que fueron los créditos que tuvieron más movimiento para la filial Chiclayo.

4.4.4. Colocaciones por tipo de crédito Chiclayo 2015

Tabla N° 14: Colocaciones 2015, por tipo de producto – Chiclayo.

Mes	Personal	Prestafácil	Promocional	Prestamás	Prestamax	Total
Enero	21,710.75	47,690.90	10,000.00	49,960.00	9,000.00	138,361.65
Febrero	24,117.85	68,014.55	6,000.00	68,045.90	33,495.40	199,673.70
Marzo	29,269.60	80,677.55	30,000.00	71,761.35	26,000.00	237,708.50
Abril	29,334.80	50,615.85	48,500.00	82,573.65	43,524.85	254,549.15
Mayo	24,401.55	49,374.00	86,000.00	41,896.30	23,952.65	225,624.50
Junio	43,333.35	65,941.00	19,500.00	64,618.00	-	193,392.35
Julio	34,056.55	39,445.60	22,000.00	66,239.90	10,000.00	171,742.05
Agosto	47,221.35	79,735.40	22,500.00	76,484.40	16,989.30	242,930.45
Setiembre	38,261.65	83,319.80	30,500.00	64,935.35	21,980.05	238,996.85
Octubre	35,110.85	60,108.70	14,500.00	68,497.10	13,995.40	192,212.05
Noviembre	56,669.45	74,301.05	82,753.65	19,000.00	16,640.15	249,364.30
Diciembre	44,408.30	49,343.65	36,000.00	68,458.05	26,503.45	224,713.45
TOTAL	427,896.05	748,568.05	408,253.65	742,470.00	242,081.25	2,569,269.00

En la tabla N° 16, se observan las colocaciones por tipos de créditos del año 2015 que otorgó la cooperativa. En el mes que hubo menos movimiento fue en enero con un total de S/. 138,631.65, sin embargo, en el mes con más movimiento fue el de Abril con un total de S/. 254,549.15 soles de dinero otorgado.

Tabla N° 15: Resumen por tipo de préstamo 2015 – Chiclayo.

2015	Importe	%
Personal	427,896.05	17%
Prestafácil	748,568.05	29%
Promocional	408,253.65	16%
Prestamás	742,470.00	29%
Prestamax	242,081.25	9%
Total	2,569,269.00	100.00%

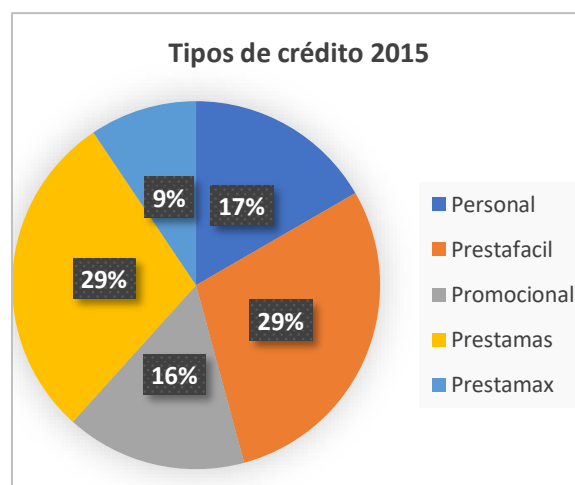


Figura N° 11: Tipos de crédito 2015 – Chiclayo.

En la tabla N° 16 y 17 se pueden observar las colocaciones por cada tipo de créditos, que más se ha realizado para el año 2015. En este caso los créditos que más se demandaron fueron el Prestafácil y Prestamás con 29% del total de créditos, algo

habitual ya que fueron los créditos que tuvieron mayor movimiento para la filial Chiclayo.

Tabla N° 16: Variación de los créditos Chiclayo.

Tipo de préstamo	Importe 2015	Importe 2014	Variación Absoluta	Variación (%)
Personal	427,896.05	325,535.60	102,360.45	31.44%
Prestafácil	748,568.05	631,160.35	117,407.70	18.60%
Promocional	408,253.65	225,508.30	182,745.35	81.04%
Prestamás	742,470.00	713,995.00	28,475.00	3.99%
Prestamax	242,081.25	213,268.45	28,812.80	13.51%
Total	2,569,269.00	2,109,467.70		

En la tabla 18 se muestra los créditos otorgados de acuerdo con cada uno de los tipos que ofrece la cooperativa.

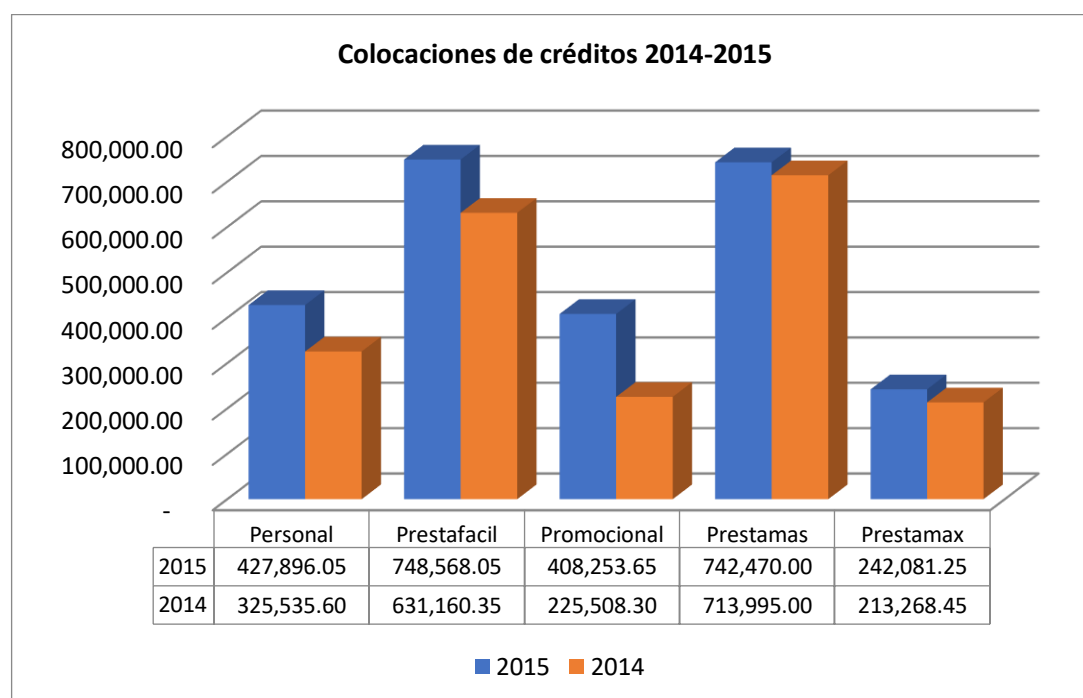


Figura N° 12: Variación de las colocaciones de crédito 2014 – 2015 Chiclayo

En la figura N° 15, se nota la variación de los créditos en términos monetarios, del año 2015 respecto el 2014. Las mayores variaciones positivas se obtuvieron en los créditos

con más movimiento que fueron el Promociona y Personal con 81.04% y 31.44% respectivamente, con respecto al año 2014. Esto indica que, para la actividad financiera de la entidad, hubo un crecimiento en estos dos créditos.

4.4.5. Evaluación de la situación actual del capital de trabajo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín Filial Chiclayo para los periodos 2014-2015

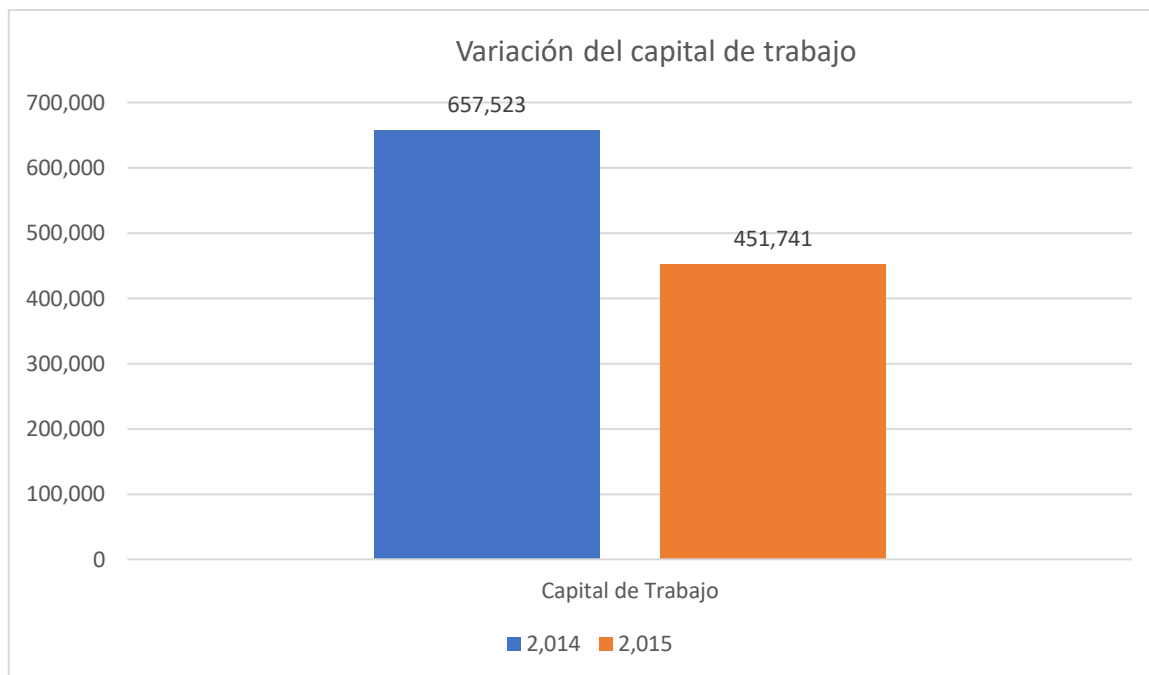


Figura N° 13: Variación del capital de trabajo

El capital de trabajo ha disminuido para el año 2015 en un 31.30%, es decir en casi la tercera parte; es importante considerar que la liquidez y el capital de trabajo tienen una relación estrecha, para que exista capital de trabajo, la liquidez o razón corriente debe ser mayor a 1, como se observó anteriormente, este índice ha ido disminuyendo de 1.29 a 1.16, lo que a su vez ha afectado al capital de trabajo. Esto evidencia que para el año 2015, el capital de trabajo no está siendo manejado de manera eficiente y que ante una eventualidad el activo corriente no podrá responder a los pasivos a corto plazo, lo que afectaría la disponibilidad del capital de trabajo y con ello el crecimiento de la empresa.

Tabla N° 17: Variación de los créditos Chiclayo.

FILIAL CHICLAYO	2014	2015	VARIACIÓN S/.	VARIACIÓN %
Activo Corriente	2,959,733	3,320,472	360,738	12.19%
Pasivo Corriente	2,302,210	2,868,731	566,521	24.61%
Capital de Trabajo (activo corriente – pasivo corriente)	657,523	451,741	-205,783	-31.30%
Indicador de solvencia (activo/pasivo)	2.53	2.15	- 0.38	
Indicador de liquidez (activo corriente/pasivo corriente)	1.29	1.16	-0.13	

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín, tuvo un capital de trabajo decreciente (-31.30%) para el 2015, con una reducción de S/205,783.00, siendo este indicador, un valor negativo que muestra que la empresa no tuvo un adecuado manejo de su capital de trabajo, el cual por el rubro de la empresa está directamente relacionado con el proceso crediticio, específicamente en el manejo de otorgamiento, control y monitoreo de sus créditos.

4.4.6. Determinación del impacto de la administración de las cuentas por cobrar en el capital de trabajo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín Filial Chiclayo para los periodos 2014-2015

La administración de las cuentas por cobrar sí ha tenido un impacto en el capital de trabajo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín, evidenciando una disminución de este debido al aumento del índice de morosidad y el incremento de créditos vencidos, lo que también disminuyó la liquidez de la empresa.

Tabla N° 18: Capital de Trabajo 2014 y 2015

	ÍNDICE DE MOROSIDAD	CARTERA DE CRÉDITOS	CRÉDITOS VENCIDOS	RATIO DE LIQUIDEZ	CAPITAL DE TRABAJO
2014	3.02%	2,849,310	88,223	1.29	657,523
2015	4.56%	3,222,022	151,469	1.16	451,741

Como se observa en la tabla N° 20 el nivel del capital de trabajo tuvo un significativo decrecimiento de 31.30% para el 2015. Y al evaluar los otros indicadores reflejados en la tabla se observa que sus niveles de morosidad han variado cuantiosamente, debido al nivel de su cartera vencida que se incrementó de S/.88,223.00 a S/. 151,469.00, el cual representó un índice de morosidad de 4.56%. Bajo este escenario la liquidez de la cooperativa se vio afectada, disminuyendo su ratio de un 1.29 a 1.16 el cual tuvo un impacto directo en el capital de trabajo y de manera negativa con una disminución de S/.657,523.00 a S/.451,741.00 para el 2015.

4.7. Descripción de las posibles ineficiencias referentes a la gestión financiera de la COOPAC para establecer mejoras en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín Filial Chiclayo para el periodo 2014-2015

Por último, en nuestro séptimo objetivo específico en la descripción de las posibles ineficiencias referentes a la gestión financiera de la COOPAC para establecer mejoras en la Cooperativa Filial Chiclayo, se identificaron las siguientes ineficiencias que afectan de forma directa la administración de las cuentas por cobrar y con ello el capital de trabajo, como se muestra en el siguiente cuadro.

Tabla N° 19: Debilidades y acciones de mejora

Debilidades	Acciones de mejora
Organización	
Estructura, falta de implementación de áreas cruciales en la entidad	Implementar el área de Cobranzas y Recuperaciones para mejorar la productividad, eficiencia y reducir el índice de morosidad de la Filial Chiclayo
Morosidad y provisiones	
Falta de efectividad en el área de Cobranzas y Recuperaciones	Fortalecer el área de cobranzas para una mayor efectividad en la recuperación de la cartera pesada y castigada Reducir a su vez las provisiones por deslizamiento de cartera. Asimismo, se gestionará el deslizamiento de cartera a fin de reducir las provisiones. Implementar el área de Cobranzas y Recuperaciones para mejorar la productividad y eficiencia.
Riesgo, indicadores de morosidad con tendencia aumentar	Disminuir los indicadores de morosidad y cartera de riesgo con una política de cobranza menos flexible
Cartera de créditos vencida	Disminuir la cartera de créditos vencida y la que devenga interés en 90% durante un periodo de 2 años, siendo el objetivo del 40% para el año 1 y de 50% para el año 2.
Cobranzas	Recuperar el 95% de créditos otorgados en el mismo periodo.
Condiciones crediticias	
Falta de fortalecimiento en el área de riesgos	Fortalecer el área de riesgos para gestionar la cartera a través de la administración de alertas, excepciones y opiniones para créditos con montos mayores al promedio.
Cartera en riesgo	Mejorar la calidad de cartera demostrando un manejo prudente del riesgo crediticio, con la disminución de los indicadores de morosidad y cartera en riesgo.
Competitividad, poca captación de clientes nuevos y fidelización de los antiguos	Implementar nuevas políticas de créditos para captar más clientes.

Fidelizar a nuestros brindando una atención personalizada y de calidad.

Diversificar riesgos y buscar mejores condiciones crediticias deberán estar orientadas por la cercanía con los clientes, la rapidez y la flexibilidad en la atención de sus clientes.

Comunicación y posicionamiento

No toda la población objetivo tiene la información completa sobre nuestros productos financieros por falta de uso de medios informativos

Fortalecer la imagen institucional, con más información de los productos financieros que ofrece la COOPAC, reforzando la publicidad directa con las escuelas de la PNP y todo el personal policial, para así poder captar más socios.

Falta de conocimiento y posicionamiento de la cooperativa

Se fortalecerá el posicionamiento a través del trabajo del área de Negocios, el cual se encuentra basado en los objetivos de consolidación y captación de socios nuevos.

Riesgo operativo

El socio asume alto riesgo al cobrar el cheque del préstamo en el banco BBVA.

Implementar programas interconectados con el banco BBVA con quien mantenemos cuenta, con la finalidad de minimizar el riesgo de nuestros socios al otorgar los préstamos.

Control y retroalimentación

No se mantienen los indicadores actualizados

Mantener actualizados los indicadores de morosidad según tipo de préstamo y cartera, con la finalidad de detectar posibles incidencias y recuperar la cuenta a tiempo.

Calcular los indicadores de capital de trabajo y de liquidez de forma trimestral para monitorear el avance de las acciones de mejora propuestas.

V. DISCUSIÓN

Respecto a nuestro tercer objetivo específico, análisis de la situación financiera actual de la Cooperativa de ahorro y Crédito San Martín Filial Chiclayo para los periodos 2014-2015, se puede destacar que de acuerdo con la razón de ser de la empresa y por decisión de sus directivos, la estructura de financiamiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito estuvo representada en el 2014 por un 60.47% de patrimonio y 39.53% de pasivo, esta estructura cambió para el 2015, en el cual su capital propio pasó a tener una participación de 53.93% y sus aportaciones de tercero aumentó su participación a 46.61%. Este es una muestra de un escenario de riesgo moderado ya que la cooperativa ha reducido su porcentaje de participación de en capital propio e incrementado sus aportes de terceros (pasivo), bajo este modo es que la empresa ha creído conveniente obtener un financiamiento de terceros ya que le genera mayor rentabilidad que un financiamiento propio, esto tiene concordancia con la investigación de Muhamad, Farrukh, & Ahmed(2016), quienes comprueban la relación de la estructura de capital y el desempeño de la empresa e industria bancaria, relacionándolo su adecuada gestión. Por otro lado, Abeywardhana (2017), menciona que es importante tener una visión completa respecto a la estructura de financiamiento y de capital de las empresas, dado que no existe una teoría única que pueda explicar todos los factores importantes pero que sí sirve de guía para el análisis y predicciones financieras, que a su vez deberían ser tomadas como referente para la estrategia de gestión financiera a seguir. La estructura financiera está asociada a la misma empresa e integrada a su actividad comercial y financiera; en su operación y financiamiento, su organización, búsqueda de rentabilidad y búsqueda de sus objetivos, se relacionan directamente con la estructura financiera.

En ese escenario de financiamiento es que al desarrollar el análisis de la situación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín se obtuvo que la filial Chiclayo presentó niveles de crecimiento negativo de 11.53% en su cuenta de Activo Disponible, así como su principal indicador de liquidez, cuyo ratio por ser un valor menor al óptimo evaluado de 5% nos muestra que la gestión financiera de Chiclayo no es la adecuada, ya que sus de créditos vencidos se incrementaron cerca un 72% para el año 2015, por lo que es importante resaltar a Gitman, L. & Zutter, CH. (2012), quienes revelan que el balance general presenta un estado resumido de la situación financiera de la empresa en un momento específico y Córdova, M. (2012) citado de Van Horne (2002), nos dice que la gestión financiera de una empresa esta designada por la

adición de sus componentes de financiamiento, determinando los medios específicos que utilizan los administradores para la obtención de beneficios futuros.

Nuestro cuarto objetivo específico, determinación de los índices que abarcan la partida de cuentas por cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín Filial Chiclayo para los periodos 2014-2015. Gala (2008) nos dice que las cuentas por cobrar son montos de dinero adeudados a una empresa por sus clientes, debido a que éstos adquirieron productos a crédito. Por el rubro de la cooperativa, las cuentas por cobrar están formadas por el total de la cartera crediticia de la entidad, el cual con un adecuado proceso crediticio el que garantice la recuperación completa del crédito evitando mora o pérdidas, por lo que Gala indica que las mejores armas contra el moroso son la perseverancia, la constancia y la insistencia. Según el referido autor, para evitar llegar a situaciones críticas y conseguir cobrar a los clientes morosos se deben tener en cuenta varios factores, entre ellos, los siguientes; el tiempo, periodos de riesgo, factor confianza. La cooperativa, presentó niveles de morosidad de 3.02% y 4.56% para el 2014 y 2015 respectivamente, esto se explicó ya que Chiclayo al no tener un área específica dedicada al control y recuperación de créditos es que sus niveles de morosidad se fueron incrementando, por lo que un mal manejo puede comprometer el uso adecuado de los recursos financieros de la empresa para lograr adecuados niveles de eficiencia y rentabilidad, de acuerdo con lo indicado por Puente, et al. (2017). Así mismo, la situación de la política de créditos en la cooperativa coincide con lo señalado por Aguilar (2013), quien resalta que es importante contar con una política de crédito eficiente, en la que se realice un estudio, seguimiento riguroso al comportamiento de los posibles clientes y el cumplimiento de obligaciones con otros contratistas. Por su parte, Pérez (2015), concluye que, la situación actual de las políticas y procedimientos del otorgamiento de créditos está relacionado con la falta de capacitación a la gerencia y tener un administrador idóneo para desempeñarse como evaluador de los expedientes antes de otorgar el crédito, pudiendo evitar en muchos casos una cartera morosa.

En nuestro quinto objetivo específico acerca de la evaluación de la situación actual del capital de trabajo de la Cooperativa de ahorro y Crédito San Martín Filial Chiclayo para los periodos 2014-2015. Para Gómez, G. (2001) el Capital de Trabajo puede definirse como la diferencia que se presenta entre los Activos y Pasivos Corrientes de la empresa y se puede indicar que una empresa tiene un Capital Neto de Trabajo cuando sus Activos Corrientes sean mayores que sus Pasivos a Corto Plazo, bajo este criterio, el capital de trabajo debe ser un indicador que muestre

crecimiento en la evaluación y comparación anual, sin embargo, en la filial de Chiclayo ha presentado una disminución de 31.30% en este indicador respecto al 2104, la cual fue de S/.205,783.00, bajo este escenario y considerando se continué con la tendencia decreciente, entonces la cooperativa no podrá mantener sus obligaciones a corto plazo, por lo que adquiere mayor relevancia la administración del capital de trabajo, en concordancia con lo mencionado por García, Galarza, & Altamirano (2017), quienes rescatan la importancia de la administración de capital, puesto que hace referencia a la manera adecuada de controlar las cuentas corrientes que utiliza una organización, en las que incluyen los activos y pasivos corrientes.

En nuestro sexto objetivo específico acerca de la determinación del impacto de la administración de las cuentas por cobrar en el capital de trabajo de la Cooperativa de ahorro y Crédito San Martín Filial Chiclayo para los periodos 2014-2015. Ochoa, G. (2009), menciona que el utilizar el capital de trabajo como la medida de liquidez que muestra, en un punto del tiempo, cuál es el excedente de recursos de fácil conversión en efectivo sobre los compromisos de pago a corto plazo, pues la filial de Chiclayo no se ha encontrado en una posición de mantenerse en el tiempo. Debido a una mala administración en sus cuentas por cobrar. A lo cual Córdoba, M. (2012) menciona que estas decisiones que toman los directivos de las finanzas, en relación con los niveles de activo y pasivo circulantes que se fijan para realizar las operaciones de la empresa. Estos niveles tienen un impacto directo en la relación riesgo-rentabilidad. Por ende, es que al tener una disminución en el capital de trabajo que significó un decrecimiento del 31.30% para el 2015 es que los niveles de morosidad se incrementaron, con índices muy elevados por encima del 3%, generando que su ratio de liquidez se disminuyera en 0.13 puntos porcentuales. Este escenario se sustenta en que la cooperativa no tiene un área específica, la cual se dedique a la recuperación de créditos, de tal manera que hace una demora y tardía recuperación del capital, lo que a su vez tiene concordancia con el modelo de gestión financiera propuesto por Coutler (2016), donde indica el desarrollo de fases que van desde la información de productos y servicios, diagnóstico financiero y la estrategia para minimizar la cartera vencida.

Finalmente en nuestro séptimo objetivo específico en la descripción de las posibles ineficiencias referentes a la gestión financiera de la COOPAC se identificaron seis ineficiencias que están afectando y repercuten de manera negativa en la gestión financiera, lo cual se refleja en niveles altos de morosidad, lo cual para establecer mejoras en la Cooperativa Filial Chiclayo debería trabajar en nuevas políticas de evaluación y recuperación de créditos, además que debe

enfocarse en la captación y fidelización de nuevos clientes, esto debería ir acompañado de un fortalecimiento de la imagen institucional para poder brindar conocimiento al público sobre los beneficios de afiliarse a la COOPAC. Todos estos puntos de mejora a nivel organizacional tienen incidencia en la gestión financiera, en concordancia con lo que manifiesta Hernández (2015), quien señala que, cada uno de los componentes que forman parte de un modelo adecuado de gestión financiera impacta tanto la parte operativa, contable y administrativa, además, guarda relación con Pérez y Carballo (2015), quienes indican que el proceso de la gestión financiera actual combina cuatro elementos fundamentales en su planeación: los principios financieros básicos gestados por la acumulada experiencia gerencial, la innovación financiera de productos y mercados, el desarrollo tecnológico de los sistemas de comunicación y gestión y las recurrentes oportunidades y amenazas del entorno. Las acciones de mejora en la institución se verán reflejadas en la gestión financiera las cuales seguirán una alineación de resultados de acuerdo con la matriz. Al evaluar estas mejoras con los supuestos planteados se realizará una evaluación financiera que permitan una cuantificación de la aplicación de estas mejoras y su repercusión en los estados financieros.

VI. CONCLUSIONES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín, desde su constitución el 20 de agosto de 1962 ha mantenido un crecimiento en su número de socios, llegando actualmente a una población de 20,000 socios en sus sedes centrales y sus ocho sedes a nivel nacional, siendo la primera en poseer el mayor patrimonio neto de las casi 200 Cooperativas que se encuentran afiliadas a la FENACREP.

La COOPAC San Martín ofrece cinco tipos de créditos para sus socios, los cuales varían de acuerdo con la clasificación de los socios interesados y cuenta cada uno con un proceso de otorgamiento distinto, siendo los puntos comunes en el proceso el de solicitud de crédito, ingreso en el sistema y aprobación de la evaluación, pero la verificación de la documentación entregada y la autorización del préstamo depende de los requisitos solicitados por tipo de producto.

La situación financiera para el periodo 2014-2015 de la COOPAC ha presentado una caída en su cuenta de Disponible en el Activo puesto disminuyó en 11.53%, además la estructura de financiamiento de COOPAC cambió para el 2015, disminuyendo en el patrimonio de 60.47% en el 2014 a un 53.93% en el 2015, y aumentando el pasivo de un 39.53% en el 2014 a un 46.61%, esto evidencia una disminución en los fondos disponibles de la empresa. Además, la COOPAC presentó un índice de protección de cartera o cobertura, por debajo del 25%, lo cual representó un riesgo en sus colocaciones crediticias al no encontrarse totalmente coberturadas.

Respecto a los índices de la partida de cuentas por cobrar, la COOPAC para el 2015, tuvo una proporción de créditos morosos con mayor índice en los tipos de crédito Prestamás y Prestafácil, siendo estos los mismos que el año anterior, lo cual fue una muestra de que la gestión de estos tipos particulares de créditos no se dio de una manera correcta y su morosidad ha seguido en aumento, así mismo se evidenció un incremento en la cartera con mora CPP para el año 2015, lo que da señales de que la administración de cuentas por cobrar no se está llevando a cabo de manera eficiente.

En un análisis general de la COOPAC, la liquidez de la cooperativa se vio afectada, disminuyendo su ratio de un 1.56 a 1.31 el cual tuvo un impacto directo en el capital de trabajo y de manera negativa con una disminución de S/.657,523.00 a S/.451,741.00 para el 2015, es decir el capital de trabajo disminuyó en un 31.30%, lo que representa un riesgo para el crecimiento de la empresa y su adecuado funcionamiento.

Al analizar la administración de las cuentas por cobrar y su impacto en el capital de trabajo, se ha evidenciado que el aumento del índice de morosidad y créditos vencidos dentro de la

cartera de la COOPAC ha afectado negativamente el capital de trabajo y con ello también disminuyó su liquidez, al considerar algunos créditos como pérdida e incurrir en otros gastos de provisión, así como cobranza que ha resultado ser tardía.

Se identificaron ineficiencias en la gestión financiera de la COOPAC las cuales fueron de utilidad para establecer acciones de mejora que se han planteado a la cooperativa, entre ellas se ha tomado en cuenta la estructura organizacional, ya que no se cuenta con un área específica de cobranzas, también las políticas de créditos, cobranzas y recuperación, así como el monitoreo continuo a los índices financieros de la cooperativa.

VII. RECOMENDACIONES

A nivel de organización, la entidad debe fortalecer el área de riesgos para gestionar la cartera con alertas, excepciones y opiniones para créditos con montos mayores al promedio, así como el área de cobranzas y recuperaciones, para determinar a tiempo la estrategia a seguir y reducir la morosidad antes que la cartera se llegue a un nivel de pérdida.

En lo referente a los procesos de otorgamiento de créditos, se puede implementar otras medidas de control y de retroalimentación para así poner a disposición reportes que consoliden la situación actual de la administración de cuentas por cobrar.

Es necesario mejorar la situación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín, procurando el aumento en sus cuentas de disponible y reduciendo los créditos vencidos a la fecha, para ello es necesario monitorear las estrategias propuestas e implementar mecanismos de mejora en la administración de cuentas por cobrar mediante la capacitación de su personal y la creación de un área enfocada a las cobranzas.

En la partida de cuentas por cobrar se observó una mayor morosidad en los préstamos Prestamas durante el 2014 y Prestafácil durante el 2015, por lo que se debería evaluar el proceso de otorgamiento de crédito (validaciones y análisis), así como la información brindada respecto a estos productos y tener en cuenta cuando monitorear por cobranzas, a fin de reducir los factores que podrían llevar a un incremento en la morosidad en estos productos.

Es importante calcular con regularidad el índice de Capital de Trabajo y monitorear su disponibilidad para tomar medidas en contingencia que eviten que este disminuya.

Dado el impacto entre la administración de las cuentas por cobrar y el capital de trabajo, es necesario volver a evaluar las políticas de crédito y de cobranza para evitar incidencias que lleven más adelante a poner en riesgo a la cooperativa, aumentando la efectividad en la recuperación de la cartera pesada y castigada.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abeywardhana, D. (2017). Capital Structure Theory: An Overview. . *Accounting and Finance Research*, 133-138.
- Actualidad Empresarial (2004). *Dirección y gestión financiera estrategias empresariales*. Perú: Pacíficos Editores.
- Angulo, L. (2016). La gestión efectiva del capital de trabajo en las empresas. *Universidad y Sociedad*.
- Aguilar, V. (2013). *Gestión De Cuentas Por Cobrar Y Su Incidencia En La Liquidez De La Empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C. - Año 2012*. Licenciado. San Martín de Porres. Lima. Perú.
- Andrades Romero, T. (2019). *La recuperación de cartera y su incidencia en el capital de trabajo de la "Cooperativa de Radio Taxi Machala"*. Machala: Universidad Técnica de Machala.
- Angueta, J. (2014). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito cámara de comercio de la Maná, Año 2012*. Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Ecuador.
- Becerra, M. & Mondragón, Y. (2012). *Modelo de Evaluación para optimizar la gestión administrativa de la empresa Norllantas Manuel Olano S.A.C. Chiclayo -2012*. Universidad Señor de Sipán. Pimentel. Perú.
- Besley, S., & Brigham, E. (2001). *Fundamentos de Administración Financiera*. 14ed. México: McGraw-Hill. Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/244000902/Fundamentos-de-Administracion-Financiera-14-edicion-Scott-Besley-pdf>
- Bruno, V., & Pando, J. (2019). *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XII – Pacasmayo*. Chiclayo: Universidad César Vallejo.
- Carlos, J., & Ventura, C. (2019). *La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos financieros en Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Verónica, Chiclayo*. Chiclayo: Universidad César Vallejo.
- Castelo, O. & Anchundia, A. (2016). *Estrategias para la administración del capital de trabajo en la empresa Editmedios S.A*. Universidad de Guayaquil. Guayaquil. Ecuador.

- Cibrán, P., Prado, C., Crespo, M. & Huarte, C. (2013). *Planificación Financiera*. Madrid: Eisc. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=LSL4DAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=planificacion+financiera&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwih88DxqdPUAhXFZCYKHb9WC18Q6AEIJjAB#v=onepage&q&f=false>
- Córdoba, M. (2007). *Gerencia Financiera Empresarial*. Colombia: Kimpres Ltda.
- Córdoba, M. (2012). *Gestión Financiera*. Bogotá: Ecoe Ediciones. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=cr80DgAAQBAJ&pg=PA2&dq=La+gesti%C3%B3n+financiera+es+el+proceso+que+involucra+los+ingresos+y+egresos+atribuibles+a+la+realizaci%C3%B3n+de+manejo+racional+del+dinero+en+las+organizaciones+y+en+consecuencia,+la+rentabilidad+financiera+generada+por+el+mismo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwipzqSwwLnUAhWHej4KHQcOBncQ6AEIIDAA#v=onepage&q=La%20gesti%C3%B3n%20financiera%20es%20el%20proceso%20que%20involucra%20los%20ingresos%20y%20egresos%20atribuibles%20a%20la%20realizaci%C3%B3n%20de%20manejo%20racional%20del%20dinero%20en%20las%20organizaciones%20y%20en%20consecuencia%2C%20la%20rentabilidad%20financiera%20generada%20por%20el%20mismo&f=false>
- Cornejo, Y. & Escribano, A. (2014). *Gestión financiera y su influencia en la rentabilidad de Agrobanco, Chiclayo 2014*. Universidad Señor de Sipán. Pimentel. Perú.
- Cupelli, R. (1980) “Créditos y Cobranzas”, Editorial Mucci, Buenos Aires.
- Fernández, J (2006). *El Proceso Administrativo*, Ed. Diana, 2da. Edición, 8ª Impresión; México.
- Flores, O. (2016). *La gestión financiera y la rentabilidad de las cajas de ahorro y crédito en el distrito de La Victoria 2010 – 2015*. Universidad San Martín de Porres. Lima. Perú.
- Gala, A. (2008): “Consejos para evitar la morosidad”. La Gaceta de los Negocios.
- García, J., Galarza, S., & Altamirano, A. (2017). Importancia de la administración eficiente del capital de trabajo en las Pymes. *Revista Ciencia UNEMI*, 30-39.
- Gitman, L. & Zutter, Ch. (2012) *Principios de administración financiera*. (12ed). México: Pearson educación. Recuperado de: <http://www.farem.unan.edu.ni/investigacion/wp-content/uploads/2015/04/1-Principios-de-Administracion-Financiera-12edi-Gitman.pdf>

- Gonzales, E. (2013). *La administración del capital de trabajo en la gestión de las empresas distribuidoras de medicinas de Lima Metropolitana*. Universidad San Martín de Porres. Lima. Perú.
- Gómez G. (2001). *La administración del capital de trabajo*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/administracion-capital-trabajo>
- Lizárraga, K. (2010). “*GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA ADMINISTRACION DEL CAPITAL DE TRBAJO DE LAS EMPRESAS DE LA FABRICACIÓN DE PLÁSTICO DEL DISTRITO DE ATE*”: Universidad San Martín de Porres-Lima.
- Lindao Lindao, Y. G. (2016). *Las cuentas por cobrar y su impacto en el capital de trabajo de la empresa COMSATEL S.A.* Guayaquil: Universidad Laica Vicente Rocafuerte. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1288/1/T-ULVR-1379.pdf>
- Males, D. (2015). *Modelo de gestión financiera para la cooperativa de ahorro y crédito Coopindígena Ltda. – Agencia Otavalo*. Universidad Regional autónoma de los Andes. Ibarra. Ecuador.
- Meza, C. (2007). *Contabilidad Análisis de Cuentas*. Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a distancia.
- Morales, J. & Morales, A. (2014). *CRÉDITO Y COBRANZA*. México: Grupo Editorial Patria. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=gtXhBAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Moya, D. (2016). *La gestión financiera y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de servicios GBH S.A. en la ciudad de Trujillo, año 2015*. Universidad Cesar Vallejo. Trujillo. Perú.
- Moyolema, M. (2011), *La gestión financiera y su impacto en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito Kuriñan De La Ciudad de Ambato Año 2010*”. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.
- Munich, L. (2006) *Fundamentos de Administración*; 7° Edición; Ed. Trillas, México
- Muhamad, Z., Farrukh, Z., & Ahmed, R. (2016). Impact of Capital Structure on Banking Profitability. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 186-193.

- Noriega, J. (2011). *Administración de cuentas por cobrar un enfoque para la toma de decisiones en la industria maquiladora de prendas de vestir en Guatemala*. Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Ochoa, G. (2009). *Administración financiera*. (2ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Ortega, A. (2008). *Introducción a las finanzas*. México: McGraw Hill.
- Oto, B. (2011). *Modelo de gestión financiera y reducción de la morosidad en el departamento financiero de la empresa Eléctrica Riobamba S.A.* Escuela superior politécnica de Chimborazo. Riobamba. Ecuador.
- Pérez, H. (2015). *Evaluación del proceso de crédito y su impacto en la liquidez de la empresa Juan Pablo Mori E.I.R.L.* Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín.
- Peñaloza, M. (2008). *Administración del capital de trabajo perspectivas*. San Pablo Cochabamba, Bolivia
- Perdomo, A. (2001). *Administración financiera del capital de trabajo*. (2ª ed.). México: Thomson.
- Pérez, J. & Veiga, C. (2015). *La Gestión Financiera de la empresa*. Madrid: Einsic. Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=WJ16CgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Puentes, A. (2006). *Finanzas Corporativas*. Perú: Instituto Pacifico S.A.C.
- Ramirez Zumaeta, L., Huerta Terezo, R., & Rivera Damacino, J. (2020). *Cuentas por cobrar y su incidencia en el capital de trabajo de la empresa Oleaginosas Padre Abad S.A. provincia de Padre Abad departamento de Ucayali, 2019*. Ucayali: Universidad Privada de Pucallpa.
- Reyes, A (2006). *Administración de Empresas 1: Teoría y práctica*; México, Ed. Limusa.
- Resolución SBS N.º 11356-2008. Recuperado de:
https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjZ3-a10IjYAhWDSSYKHZjgAmYQFggmMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.sbs.gob.pe%2FPortals%2F0%2Fjer%2Fsf_csf%2FRES_11356-2008.doc&usg=AOvVaw38qBK0SVxUoV8VwwG--2ae

- Riera, M. (2013). *Estructura optima de capital*. Actualidad empresarial N°284-Primera quincena de agosto 2013. Finanzas y mercado de capitales.
- Rizzo, M. (2011). El capital de trabajo neto y el valor en las empresas. *Revista EAN*, 103-122.
- Rodríguez, D. (2013). *Administración del capital de trabajo y su influencia en la rentabilidad de empresa Consorcio Roga S.A.C. Trujillo 2011-2012*. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo. Perú.
- Ross, S, Westerfield, R, Jaffe, J (2005). *Financias Corporativas*. (7ma.ed). México: Mc Graw Hill.
- Sánchez, J., Alvarado, M. (2014). *Teoría y práctica de la auditoria II*. (5ta.ed). Madrid: Pirámide.
- Sánchez, P. (1991). *Calidad y Productividad*, Editorial Nuevos Tiempos, (1era Edición), Venezuela.
- Saucedo, D, & Oyola, E. (2014). *La administración del capital de trabajo y su influencia en la rentabilidad del Club Deportivo ABC S.A.C – Chiclayo, en los periodos 2012-2013*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Perú.
- Salas Amasifuen, C. (2019). *Administración de las cuentas por cobrar y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino, Tarapoto, 2018*. Tarapoto: Universidad César Vallejo.
- Tixi Gatia, A. (2019). *Análisis de las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de abril del Canton Ventanas*. Babahoyo, Ecuador: Universidad Técnica de Babahoyo.
- Van Horne, J. & Wachowicz, J. (2002). *Fundamentos de administración financiera*. (11ma.ed). México: Prentice Hall. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=ziiCVbfGK3UC&oi=fnd&pg=PA1&dq=Van+Horne,+J.+y+Wachowicz,+J.+\(2002\).+Fundamentos+de+administraci%C3%B3n+financiera&ots=Sm89xom7Ar&sig=V4aLOV4gkvZLxmgfDbHU28rnTGc#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=ziiCVbfGK3UC&oi=fnd&pg=PA1&dq=Van+Horne,+J.+y+Wachowicz,+J.+(2002).+Fundamentos+de+administraci%C3%B3n+financiera&ots=Sm89xom7Ar&sig=V4aLOV4gkvZLxmgfDbHU28rnTGc#v=onepage&q&f=false)
- Van Horne, J. & Wachowicz, J. M. (2010). *Fundamentos de Administración Financiera*. México: Pearson.

Weston, F. y Brigham, E. 1994. *Fundamentos de administración financiera*. (10ma ed.).
España: Mc Graw- Hill.

Linkografía

<https://www.fenacrep.org/>

<http://gestion.pe/economia/morosidad-bancaria-alcanzo-su-mayor-nivel-diez-anos-2161380>

<http://www.asbanc.com.pe/Paginas/Estadistica/Estadisticas.aspx>

<http://larepublica.pe/21-05-2014/jovenes-peruanos-presentan-alta-tasa-de-morosidad>

IX. ANEXOS

I. ACTIVIDAD Y PREVISIÓN DE RECURSOS

1.1. CRONOGRAMAS DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	SEMESTRE 2017 - I					SEMESTRE 2017 - II					SEMESTRE 2018 - I				
	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	M	A	M	J	J
	A	B	A	U	U	A	E	C	O	I	A	B	A	U	U
	R	R	Y	N	L	O	P	T	V	C	R	R	Y	N	L
FASE DE PLANEAMIENTO															
Revisión Bibliográfica	X	X	X												
Elaboración del proyecto		X	X	X											
Presentación del proyecto				X	X										
FASE DE EJECUCIÓN															
Colección de información						X	X	X							
Procesamiento de muestras							X	X							

1. PRESUPUESTO

1.1 Bienes

Detalle	Cantidad	Valor (S/.)	Total (S/.)
Papel Bond A4 (500 Hojas)	3	S/ 12.00	S/ 36.00
CD'S	6	S/ 5.00	S/ 30.00
Tinta impresora	4	S/ 75.00	S/ 300.00
Memoria USB	1	S/ 25.00	S/ 25.00
Útiles de escritorio		S/ 50.00	S/ 50.00
Sub Total			S/ 441.00

1.2 Servicios

Detalle	Cantidad	Valor (S/.)	Total (S/.)
Fotocopias	1000	S/ 0.05	S/ 50.00
Internet	300 horas	S/ 1.50	S/ 450.00
Impresiones	500	S/ 0.20	S/ 100.00
Empastados	3	S/ 30.00	S/ 90.00
Anillados	10	S/ 4.00	S/ 40.00
Sub Total			S/ 730.00

1.3 Otros bienes

Detalle	Cantidad	Valor (S/.)	Total (S/.)
Transporte	100	S/ 3.50	S/ 350.00
Transporte (Lima)	4	S/ 85.00	S/ 340.00
Viáticos (Lima)	5	S/ 150.00	S/ 750.00
Refrigerios	20	S/ 15.00	S/ 300.00
Sustentación de tesis		S/ 900.00	S/ 900.00
Bachiller		S/ 200.00	S/ 200.00
Imprevistos		S/ 90.00	S/ 90.00
Sub Total			S/ 2,930.00
Total General:			S/ 4,101.00

FINANCIAMIENTO

-El financiamiento para el presente trabajo de investigación será propio