



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la morosidad  
en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva Ltda,  
periodos 2021 – 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Contador Público**

**AUTORAS:**

Diaz Caballero, Maria Darlenne (orcid.org/0000-0001-7630-1182)

Torres Sanchez, Leidy (orcid.org/0000-0002-1925-1980)

**ASESOR:**

Mg. Bernales Vasquez, Renan (orcid.org/0000-0003-4189-9000)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ

2023

## DEDICATORIA

Nos gustaría dedicar nuestra tesis a nuestros abuelitos, quienes dedicaron parte de su vida a nuestra educación y crianza, siendo la principal motivación para conseguir nuestros objetivos.

Así mismo, a nuestros padres, por su comprensión y ayuda en todo momento, nos educaron con valores y principios, nos enseñaron a ser perseverantes ante cualquier circunstancia, y todo ello con una gran dosis de amor y sin pedir nunca nada a cambio.

Especialmente le dedicamos nuestra tesis a Dios, por darnos fuerza en nuestro día a día y motivarnos a ser mejores personas, a estar dispuestas al cambio y crecimiento constante.

## AGRADECIMIENTO

Nos gustaría agradecer sinceramente a nuestro docente, Mg. Renán Bernal Vázquez, por compartir sus conocimientos, por su paciencia y su motivación para nuestra formación como investigadores. Así mismo agradecer a cada docente que estuvo presente a lo largo de nuestra formación universitaria, cada clase recibida fue importante para llegar al final de nuestra carrera.

Además, agradecer a mi compañera de trabajo. Por el grato ambiente en el desarrollo de esta investigación, la visión, motivación y optimismo nos ayudado en momentos muy críticos de la carrera. Estoy orgullosa de la amistad formada en este proceso. Somos muy afortunadas.

Muchas gracias por todo.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, RENAN BERNALES VASQUEZ, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva Ltda, periodos 2021 - 2022", cuyos autores son DIAZ CABALLERO MARIA DARLENNE, TORRES SANCHEZ LEIDY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 27 de Junio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
RENAN BERNALES VASQUEZ <b>DNI:</b> 01122213 <b>ORCID:</b> 0000-0003-4189-9000	Firmado electrónicamente por: RBERNALESV el 27- 06-2023 22:21:07

Código documento Trilce: TRI - 0555924





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

### **Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, DIAZ CABALLERO MARIA DARLENNE, TORRES SANCHEZ LEIDY estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis Completa titulada: "Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva Ltda - Periodos 2021 - 2022", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis Completa:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
MARIA DARLENNE DIAZ CABALLERO DNI: 74650964 ORCID: 0000-0001-7630-1182	Firmado electrónicamente por: MDDIAZD el 27-06- 2023 21:09:04
LEIDY TORRES SANCHEZ DNI: 71086112 ORCID: 0000-0002-1925-1980	Firmado electrónicamente por: TTORRESSA14 el 27- 06-2023 21:03:09

Código documento Trilce: TRI - 0555916



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR .....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LOS AUTORES.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	1
III. METODOLOGÍA .....	8
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	8
3.2. Variables y Operacionalización.....	8
3.3. Población, muestra y muestreo .....	10
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	11
3.5. Procedimientos.....	12
3.6. Método de análisis de datos .....	12
3.7. Aspectos éticos .....	13
IV. RESULTADOS.....	14
V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIONES .....	30
VII. RECOMENDACIONES .....	31
REFERENCIAS .....	32
ANEXOS.....	38

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Análisis de las deficiencias de las políticas de créditos y cobranzas .....	19
<b>Tabla 2</b>	Análisis de las deficiencias de riesgo de crédito.....	20
<b>Tabla 3</b>	Análisis de las deficiencias en las estrategias de cobranza.....	20
<b>Tabla 4</b>	Análisis de las deficiencias en la gestión de créditos y cobranzas.....	21
<b>Tabla 5</b>	Análisis Horizontal del Estado de Situación Financiera .....	22
<b>Tabla 6</b>	Análisis de los indicadores de morosidad.....	23
<b>Tabla 7</b>	Incidencia de la gestión de créditos y cobranzas y la morosidad.....	24

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Cartas para deudores no minoristas.....	17
<b>Figura 2</b> Cartas para deudores minoristas.....	17



## RESUMEN

El estudio se consideró como objetivo el determinar la incidencia de la gestión de créditos y cobranzas y la morosidad en la COOPAC la Progresiva, periodos 2020 y 2021, principalmente por el incremento en el índice de morosidad en la cooperativa, por otra parte, se consideró como metodología del estudio, de tipo aplicada, con un diseño no experimental, ya que en el desarrollo no fue necesario intervenir en las variables, la población y muestra a los administradores, el contador y los documentos financieros contables, de los principales resultados se tiene que se encontró un 71% de eficiencia en la gestión de créditos y cobranzas y 29% de deficiencia, donde resalta el problema en las políticas de crédito y cobranza con el 14% de deficiencia y evaluación de riesgo de crédito y estrategias de cobranza con 7% deficiencia, además, sobre el índice de morosidad, se ha tenido una variación positiva, es decir que se ha visto incrementado en 0.14%, lo que muestra que la morosidad fue en aumento, respecto al índice de cartera deteriorada, tuvo un incremento de 1.05%. Se concluye que existe una incidencia importante de la gestión de créditos y cobranzas sobre la morosidad en la COOPAC.

**Palabras clave:** Gestión de créditos, cobranzas, morosidad, riesgo de crédito

## ABSTRACT

The study was considered as objective to determine the incidence of credit and collection management and delinquency in COOPAC la Progresiva, periods 2020 and 2021, mainly due to the increase in the delinquency rate in the cooperative, on the other hand, it was considered as methodology of the study, applied type, with a non-experimental design, since in the development it was not necessary to intervene in the variables, the population and sample to the administrators, The main results show that 71% of efficiency in credit and collection management and 29% of deficiency, where the problem in credit and collection policies stands out with 14% of deficiency and credit risk assessment and collection strategies with 7% of deficiency, in addition, on the delinquency rate, there has been a positive variation, that is to say that it has been increased by 0.14%, which shows that the company has had a positive variation, that is to say that it has been increased by 0.14%, which shows that the company has a positive variation in the delinquency rate. 14%, which shows that the delinquency rate was on the rise, with respect to the impaired portfolio index, it had an increase of 1.05%. It is concluded that there is an important incidence of credit and collections management on delinquency in COOPAC.

**Keywords:** Credit management, collections, delinquency, credit risk.

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente debido a que la productividad y también el éxito o fracaso de una empresa se debe a la eficiencia con la que se recuperan las cuentas por cobrar, por ello se debe tener establecido un área de cobranza ya que así se conseguirá un método de cobranza efectivo, lo cual, en la actualidad, muchas empresas, optan por tener establecido áreas para distintos compromisos de índole imprescindible para la empresa.

A nivel Internacional, desde el año 2021, la pandemia ha tenido un impacto negativo en la economía de Perú y otras naciones, disminuyendo la demanda agregada, el empleo y la demanda de crédito, limitando consecuentemente la disponibilidad de crédito, los bancos adoptaron nuevas estrategias, como la sectorización de las industrias, enfocándose en los sectores más afectados y sometándose a estrés financiero, y la flexibilidad operativa para observar qué sectores tienen menos multiplicadores de riesgo; por lo tanto, la capacidad analítica y el manejo de la información son relevantes para priorizar las estrategias (Más Finanzas, 2021).

Se afirma que, cuando las familias y las empresas tienen problemas financieros, el sector bancario corre un mayor riesgo de impago de los préstamos y tiene menos capacidad para conceder créditos. Del mismo modo, cuando la salud financiera del sector público se deteriora, su capacidad para ayudar a las personas y a las empresas puede verse limitada. Durante el primer año de la pandemia, los niveles de deuda de estos países aumentaron del 54% al 61% del Producto Bruto Interno (PBI), lo que dificulta su capacidad para lograr una recuperación sostenida (Banco Mundial, 2022) así mismo durante el brote de COVID - 19, los estudios realizados en los países emergentes descubrieron que el 46% de las empresas preveían la insolvencia. A medida que los gobiernos prestan asistencia, la tasa de impago puede aumentar considerablemente, y la deuda privada puede convertirse pronto en deuda pública (Banco Mundial, 2022).

Ante los cambios y transiciones estructurales más evidentes, precipitados por la crisis de liquidez y solvencia, es vital que los bancos identifiquen las empresas menos sostenibles lo antes posible. Esto implicaría abstenerse de

refinanciar los préstamos incobrables. La viabilidad viene determinada por el nivel de ingresos de una empresa y su consistencia. Un factor básico para juzgar la viabilidad de una empresa es su capacidad de generar recursos en tiempos pre pandémicos, pudiendo emplearse ratios como los beneficios antes de intereses, impuestos, amortizaciones y depreciación (Instituto Español de Analistas Financieros, IEAF 2021). A nivel nacional, como consecuencia de la pandemia por el COVID - 19, en octubre de 2020, se mostró a Tumbes (9,9%) y San Martín (9,2%) como las regiones con mayor promedio de morosidad, destacándose en la banca múltiple. Otras ciudades con altos índices de morosidad con cajas municipales son Lambayeque (12,5%) y Ancash (11%). Reactiva Perú, FAE-Mype y la reprogramación de créditos por parte de las propias instituciones financieras han logrado disminuir la carga financiera empresarial (La cámara, 2021).

Para el año siguiente, la tasa de morosidad en julio de 2021 en Perú fue del 6,2%, frente al 7,2% de enero de este año. Así, 788 mil peruanos estaban en mora a julio del 2021, frente a más de 1 millón en enero. Debido a la cartera parada de la deuda, que impide el aumento de la tasa de morosidad, parecería que estas cifras no reflejan todo el efecto de la pandemia y las condiciones actuales sobre los créditos reprogramados (Blog Copeme, 2021), próximamente, en diciembre de 2021, el número de personas con facturas impagadas se habrá reducido en un 40%, volviendo a su nivel anterior a la pandemia. En 2021, la proporción de prestatarios morosos respecto al total de deudores disminuirá del 10,7% en 2019 al 9,2% (Revista Economía, 2021).

En el tercer trimestre de 2021, la tasa de morosidad se estabilizó en torno al 6,2%. En la mayoría de las categorías de crédito, el aumento de la cartera de préstamos morosos se ha ralentizado. Sin embargo, desde el inicio del tercer trimestre de 2021, se ha observado un aumento de la morosidad en las carteras de las medianas empresas. Las instituciones financieras modificaron sus criterios de préstamo e instituyeron procedimientos más estrictos de selección de clientes. Aunque esto ha mejorado la gestión del riesgo crediticio, en el segundo semestre de 2021 se producirá un descenso de los préstamos a las medianas empresas (Banco Central de Reserva del Perú, 2021).

A nivel local, en Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva, se encuentra ubicado en el departamento de San Martín, cuenta con cuatro sucursales: Tarapoto, Bellavista, Sisa y Chazuta, se encuentra conformado por 5,007 socios, lo cual presentó una tasa de morosidad en el periodo 2022 del 6.82% y de 6.67% en el periodo 2021, entre el principal factor dependiente de estos resultados tenemos a que la Coopac la Progresiva, no tiene establecida un área de cobranzas, por lo cual el área de créditos es responsable de las recuperaciones de su cartera morosa, a su vez la encargada de colocación, promoción y captación de nuevos clientes, por ende se asume que la deficiencia en recuperaciones se debe al sobrecargo de funciones de los asesores de negocios ya que su cartera de clientes vigente en el 2022 fue de 11,525,561 y en el 2021 de 10,758,781; también son los mismos encargados de la cartera de refinanciamiento, en el caso de complicaciones de pago como la cobranza judicial que en los periodos 2021 – 2022 la cartera de clientes fue de 50,541 - 117,932; para ello la cooperativa contrata servicios externos de abogados, para notificación notariales y posteriormente demandas judiciales.

La influencia que se genera de la gestión de créditos y cobranzas es la principal problemática de impacto económico para la entidad y su incidencia sobre la morosidad dentro de las entidades financieras, por ello, nos planteamos las siguientes problemáticas: Problema General: ¿De qué manera la gestión de créditos y cobranzas incide en la morosidad en la COOPAC la Progresiva, periodos 2021 y 2022? Problemas Específicos: ¿Cómo es la gestión de créditos y cobranzas en la COOPAC la Progresiva?, ¿Cuáles son las deficiencias de la gestión de cuentas por cobrar de la COOPAC la Progresiva?; ¿Cuál es el análisis de la morosidad en el periodo 2021 y 2022?

Justificación teórica, el estudio que se está llevando a cabo aporta conocimiento a la variable gestión de créditos y cobranza como también hace referencia a la variable morosidad, por tal razón se justifica a partir del criterio teórico para generar conocimiento y mejor entendimiento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva en el Periodo 2021 - 2022, San Martín. Justificación metodológica, para obtener la finalidad de la investigación, se ha utilizado el procedimiento cuantitativo con la finalidad de obtener datos numéricos, basándonos en la observación de comportamientos, es decir, mediante un

instrumento de medida (entrevista / guía de entrevista), (observación / lista de cotejo) y también se realizará un análisis documental mediante una ficha de registro y de esa manera sacar provecho a la investigación. Justificación práctica, a partir de los resultados que se obtendrá gracias al instrumento de investigación tendremos información relevante, una posible solución de la problemática planteada y solo de esa forma tomar las mejores decisiones de manera positiva. Justificación por Conveniencia, el trabajo de investigación tiene como interés mostrar la realidad problemática a la entidad financiera acerca de la falta de implementación de una gestión de créditos y cobranza, de tal forma que pueda servirles como una guía informativa y tener un mejor entendimiento sobre estos servicios. Justificación social, el presente proyecto de investigación es de interés público puesto que los beneficios que se generen de éste, servirán para la sociedad y las entidades financieras que tienen bajo rendimiento en la prestación de sus servicios, pues de esta manera podrán darse cuenta que optar por una gestión de créditos y cobranza ayudará a que se refuercen los aspectos vulnerables que surgen dentro de estas.

Objetivo general: Determinar la incidencia de la gestión de créditos y cobranzas y la morosidad en la COOPAC la Progresiva Ltda, periodos 2021 y 2022. Objetivos específicos: Describir la gestión de créditos y cobranzas en la COOPAC la Progresiva, identificar las deficiencias de la gestión de cuentas por cobrar de la COOPAC la Progresiva; analizar los índices de morosidad en el periodo 2021 y 2022.

Hipótesis General: Existe incidencia significativa entre la gestión de créditos y cobranzas en la morosidad durante los periodos 2021 y 2022. Hipótesis Específicas: La COOPAC la Progresiva tiene deficiencias en la aplicación de la gestión de créditos y cobranzas de la COOPAC la Progresiva. El índice de morosidad de la COOPAC la Progresiva incrementó durante el periodo 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En un estudio y construcción del marco teórico se observó antecedentes de carácter internacional como también el nacional, además de las bases teóricas que permiten dar el soporte necesario para la rigurosidad del estudio, además se consideró las bases conceptuales de las variables como de las dimensiones.

Tomando en cuenta los estudios internacionales, Ecuador, se tiene que Salinas (2020), sobre su investigación referente a la gestión de cobranzas en tiempos de emergencia sanitaria, empresa Casaplan Motorplan S.A. Santa Elen, estudio de carácter descriptivo, siendo una investigación cuantitativa, de análisis de documentos, donde la población muestral son los trabajadores involucrados con las variables en estudio, como resultados se logró determinar las deficiencias significativas en la gestión de cuentas por cobrar, lo que hizo que no se pueda lograr los objetivos trazados en la empresa, por lo que no se tiene una buena estabilidad económica, una buena gestión de las cobranzas tiende a garantizar que la rentabilidad y sobre todo la liquidez en la empresa sean las adecuadas, por otro lado se determinó que la empresa tuvo un refinanciamiento las cuentas que tenían pendientes sus clientes, considerando nuevos plazos y condiciones, se concluye que la gestión de las cobranzas en tiempos de pandemia fue baja, teniendo en cuenta que se dejó de trabajar por varios meses.

Desde Ecuador, de acuerdo con Quimi (2017), quien en su investigación respecto a la Gestión financiera respecto a las cuentas por cobrar como es el efecto sobre la liquidez, Ecuador, dentro de la metodología de la investigación se considera como un estudio de tipo descriptivo, la entrevista como técnica y como parte de la muestra al gerente financiero, los resultados de la investigación muestran respecto a la liquidez, una baja a 12% para el periodo 2017, y en lo que respecta al 2016, un resultados que se debe de considerar de manera importante para los que toman decisiones en la organización, por lo que se concluye que la gerencia financiera es el responsable de poder diseñar las estrategias para poder tener el menor índice de incobrables y que se incremente la recuperaciones de las cuentas por cobrar y los incobrables, resultados que fueron buenos ya que se llegó a recuperar más del 80% de las cuentas con vencimiento.

Por otra parte, según Velasco (2017), quien considera en su investigación sobre Análisis del índice de morosidad y como es el impacto que se tiene sobre la rentabilidad, caso de entidades del sistema de bancos privados, 2014–2016-Ecuador. siendo un estudio cuantitativo, de análisis de documentos, con revisión de bibliografía, los resultados que se obtuvieron fueron que en lo que respecta al índice de morosidad, tiene mucho que ver con el volumen de cartera en riesgo de la empresa, esto puede entenderse que a mayor volumen que se tenga de cartera en riesgo el índice de morosidad tiende a ser menor, además, otro punto importante es que la utilidad que la entidad deja de percibir, es decir la institución financiera, esto porque existe cartera en mora, situación que se puede representar por medio de porcentaje promedio, en este caso en particular de 2% sobre las utilidades que se generaron por tener cartera en alto riesgo, también se considera que más del 50% a las utilidades, principalmente sobre el segmento de consumo, y como segundo segmento se tiene al sector comercio, de las viviendas y al final sobre los microcréditos, teniendo en cuenta que el sector designado para el estudio es un sector donde su rendimiento es muy significativo.

También desde Ecuador, Hernández (2021), es su estudio realizado respecto a un sistema interno con base a un modelo de marco integrado con el propósito de recuperar la cartera morosa. Estudio de tipo propositivo, de análisis de documentos para poder recopilar la información, como resultados se pudo conocer la importancia que tiene poder delimitar e identificar los procesos que se necesitan para poder conocer el flujo de la información, conocer los factores que intervienen para poder mejorar la gestión de recupero para la cartera morosa y de deudas vencidas, además de que se pueda implementar mecanismos que permitan aplicar los procesos y políticas necesarias para poder tener una visión más clara sobre la gestión de crédito y cobranza en la empresa, lo que en el corto y mediano plazo permitirá tener resultados positivos y lograr las metas institucionales, se concluye que el modelo de gestión integrado contribuye a la mejora del recupero de la cartera morosa y vencida de la empresa.

Por otra parte, en Chile, de acuerdo con Espinoza (2020), quien en su estudio sobre modelo de scoring para clientes, con el objetivo que se puede determinar con anticipación o tener una información sobre clientes potenciales con



cuentas incobrables, en el que se utilizó el modelo de regresión logística, como también un modelo de árbol de decisiones, estudio de análisis de documentos, también como técnica la entrevista, se obtuvo como resultado del estudio que al aplicar el modelo previsto para el análisis se determinó que al realizar la segmentación del riesgo, este permite tener una mejor visión sobre quiénes son los clientes con mayor riesgo y poder priorizar la cobranza o tener una estrategia diferenciada para este grupo, ya que al tener la segmentación de clientes por probabilidad de cobranza, se podrá tomar mejores decisiones al respecto, por tanto se concluye que el sistema integral contribuye a la mejora de las cobranzas sobre la cartera de cobranza.

Desde el punto de vista de estudios nacionales, se tiene que Romero (2019), en su investigación sobre el análisis de los créditos y cobranzas la influencia respecto a la morosidad, por ello dentro de la metodología del estudio se consideró el enfoque cuantitativo, como técnicas para el recojo de los datos la encuesta con su correspondiente instrumento el cuestionario, también la entrevista a los colaboradores de la organización, los que tienen relación directa con la variable y el análisis de los documentos financieros, los resultados obtenidos muestran que el 72.5% no realizan un análisis respecto a las cuentas vencidas, también el 72.6% considera no tener conocimiento pleno sobre las políticas de cobranza, el 80.7% manifiesta que no se realiza el análisis de los clientes para otorgarles el crédito, no se hace la consulta en las entidades de riesgo, se concluye que el la gestión de créditos y cobranzas es deficiente y repercute en los resultados de la empresa.

También de acuerdo con Martínez et al. (2019), en el estudio realizado respecto a la aplicación de procedimientos y políticas de cobranza para el logro de las metas y objetivos institucionales, donde el estudio consideró como diseño no experimental con un nivel descriptivo, con enfoque mixto, con el análisis de documentación histórica proporcionada por la empresa, se aplicó el cuestionario como instrumento para poder obtener la información necesaria para el estudio, tomando como muestra a los del área contable financiera y de ventas, los resultados muestran que la empresa obtiene financiamiento por medio de documentos financieros, el 83% considera que se hacen las medidas correctivas para poder evitar las deudas con deudas vencidas, por otra parte el 63% considera

que no siempre se ejecutan los procesos establecidos para el otorgamiento de crédito y la cobranza, por lo que se concluye que la deficiente gestión de cuentas por cobrar afecta a la liquidez de la empresa, las facturas en descuento forman parte de la estrategia para conseguir liquidez pero a la vez tiene un costo financiero que asumir, lo que no es muy favorable para la empresa.

De acuerdo a las teorías de créditos y cobranzas, es importante y fundamental que las organizaciones, tengan los recursos necesarios y suficientes para poder operar con tranquilidad, por lo que es necesario que se tengan clientes que cumplan con sus compromisos. Un manejo eficiente del área de créditos y cobranzas, ayuda a reducir costos y tener disponible para mejorar la liquidez de las empresas (Izar y Ynzunza, 2017).

La teoría, sostiene el concepto de las variables, en este caso se tiene que la gestión del crédito y del cobro son actividades empresariales cruciales porque ayudan a las organizaciones a mantener los flujos financieros y a mejorar los ciclos de tesorería. En consecuencia, añadiremos valor mediante variables de "coste-beneficio" en la medida en que nuestras operaciones sean más eficientes. Ventaja competitiva para las empresas (Centrum PUCP Business School [CENTRUM], 2020).

En lo que respecta a la dimensión de *políticas de crédito y cobranza*, se entiende que son las normas y reglas que son diseñadas por la administración general, la misma que se encarga de la implementación y monitoreo del funcionamiento eficiente de las operaciones que sean a crédito y que se tenga que realizar la cobranza, estas políticas son reglas bien definidas por la organización para poder tener el recupero de los créditos que fueron otorgados a los clientes (Chiriani-Cabello et al., 2020)

Sobre la dimensión de evaluación de riesgo de crédito, es un concepto relacionado con la tasa de riesgo, es un elemento importante para poder evaluar en la organización la probabilidad que se tiene sobre el nivel de incumplimiento sobre las cobranzas dentro de un periodo o tiempo determinado, por lo que el objetivo es minimizar el índice (Vargas y Mostajo, 2014).

En lo que respecta a la dimensión estrategias de cobranza, es el proceso por el cual se generan medidas y acciones con el propósito de disminuir el nivel las cuentas por cobrar, entre las que pueden ser, el incrementar la comunicación empresa - cliente, realizar esquemas de otorgamiento de créditos de productos de acuerdo a la necesidad y accesibilidad por parte del cliente y realizar una segmentación de los potenciales clientes (Martínez et al., 2022). Por otra parte, las estrategias ayudan a disminuir los gastos administrativos, como son los gastos judiciales, los intereses, entre otros (García et al., 2018).

Sobre el aspecto teórico de morosidad, es un aspecto muy relacionado a las cobranzas, puesto que es el nivel de atraso de los clientes o deudores que tienen con la empresa que les otorgó el crédito, el mantener un nivel de morosidad aceptable para la empresa le permite lograr los objetivos de la organización y mantener controlado los créditos otorgados y no haya perjuicio económico sobre el resultado del ejercicio (Izar y Ynzunza, 2017).

En lo que respecta al concepto de la variable morosidad, que es la incapacidad de un deudor, ya sea una persona o una empresa, de pagar una deuda a su vencimiento. Suele denominarse tipo de interés en contextos financieros y empresariales, ya que indica el grado de morosidad (Pedrosa, 2021).

En lo que respecta a la dimensión, índice de morosidad, es un indicador muy importante para poder medir la cartera atrasada dentro de una organización, se mide haciendo uso de la información contable, este indicador se calcula dividiendo el saldo de cartera de crédito con vencimiento a un periodo determinado sobre el saldo del total del saldo de la cartera de crédito de la empresa (Hinostroza, 2021).

Sobre la dimensión rotación de cartera, es un indicador de gestión que permite controlar las cuentas por cobrar en la organización respecto a las ventas que se realizaron al crédito, por lo que también se define como el promedio de tiempo en el que se realizan las cobranzas en una empresa, este se calcula dividiendo el total de las ventas al crédito en un periodo determinado sobre el promedio de cuentas por cobrar (Párraga et al., 2021).

Sobre el índice de cobertura, es el nivel de protección que las financieras o bancos tienen ante préstamos no pagados, lo que ayuda a cubrir problemas en el futuro, se considera un indicador importante para evaluar la calidad de cartera, se calcula dividiendo la provisión sobre la cartera vencida (Lapo-Maza, 2021).

Con respecto al marco conceptual de la presente investigación se seleccionaron conceptos como:

La rentabilidad, el cual se refiere a los beneficios o ganancias que se generan a partir de una inversión o actividad económica. Es una medida que evalúa el rendimiento financiero de una inversión en relación con el capital invertido (Sevilla, 2020).

La liquides se refiere a la disponibilidad de fondos o activos financieros que pueden convertirse rápidamente en efectivo sin perder valor. En términos generales, se refiere a la capacidad de una persona o entidad para cumplir con sus obligaciones de pago inmediatas (Banco de la República de Colombia, 2022)

El refinanciamiento de deuda es una práctica en la cual una entidad financiera, como un banco, reestructura los términos y condiciones de una deuda existente con el fin de aliviar la carga financiera del deudor. En lugar de pagar la deuda original según los términos acordados inicialmente, se establecen nuevos términos y plazos que son más manejables para el deudor (Munizlaw, 2021).

La cartera de riesgo se refiere al conjunto de préstamos o créditos otorgados por una entidad financiera que presentan atrasos en el pago de sus cuotas o que se consideran incobrables. Esta cartera está compuesta por créditos que han sido calificados como deficientes, dudosos o en pérdida (Zambrano y Chuquitarqui, 2020).

La segmentación de clientes es el proceso de dividir a una audiencia comercial o base de clientes en diferentes grupos o segmentos, en función de características comunes, comportamientos de compra, preferencias o necesidades similares (Rodríguez, 2022).

Los gastos administrativos son todos aquellos que se encuentran directamente relacionados con la administración, estructuración y dirección de una empresa, representan los gastos generales de funcionamiento de las oficinas, los

empleados ejecutivos y de apoyo, así como cualquier gasto de distribución, pero no están relacionados con la producción del bien o la prestación del servicio (SAP Concur Team, 2022).

Los gastos judiciales son aquellos que conlleva un procedimiento judicial y que deben ser abonados por las partes implicadas, se conocen como costas judiciales o procesales. El tribunal puede decidir imponer las costas de modo que una de las partes deba reembolsar a la otra lo que ya ha pagado. Estos gastos son abonados por cada parte interviniente a medida que se devengan (ConceptosJurídicos.com, 2022).

### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

Para el estudio se determinó el tipo aplicativo, puesto que se tomó las bases teóricas existentes para poder dar solución o contribuir en el mismo con los hallazgos obtenidos en el estudio (Hernández y Mendoza, 2018). Además, los resultados son parte de una solución existente en el contexto en el que se desarrolló el estudio (Alvares, 2021).

##### **3.1.2. Diseño de investigación**

El diseño fue no experimental, dado que no existió ninguna manipulación de las variables en ningún momento del desarrollo del estudio, para poder recoger los datos se realizaron en un solo momento por lo que es transversal, los datos obtenidos fueron mediante la aplicación de un instrumento, el mismo que se aplicó a la muestra, por lo que no fue necesario alterar el estado actual de las variables (Díaz y Calzadia, 2015). También, se entiende que la variable no sufrió alteración alguna para poder obtener los resultados (Sampieri y Mendoza, 2018).

#### **3.2. Variables y operacionalización**

La variable uno del presente estudio es gestión de créditos y cobranzas

##### **Definición conceptual**

La gestión del crédito y cobranzas son actividades empresariales cruciales porque ayudan a las organizaciones a mantener los flujos financieros y a mejorar los ciclos de tesorería. En consecuencia, añadiremos valor mediante variables de "coste-beneficio" en la medida en que nuestras operaciones sean más eficientes. Ventaja competitiva para las empresas (CENTRUM, 2020)

### **Definición operacional**

La variable gestión de créditos y cobranza y sus dimensiones fueron medidas con la guía de entrevista a la parte administrativa de la COOPAC la Progresiva y la lista de cotejo que fue brindado por el jefe de créditos, con el objetivo de medir el nivel de deficiencia.

### **Indicadores**

Que comprendan el acercamiento con el cliente, la segmentación de la cobranza, las opciones de pagos; activos adquiridos, pasivos, patrimonio personal (Ingresos, egresos); referencias comerciales y personales; historial crediticio; cobranza grupal, notificación a través de carta simple, de abogado o por último carta notarial, cobranza judicial hasta el embargo.

La variable Gestión de créditos y cobranzas se presenta bajo la escala.  
Nominal

La variable dos del presente estudio es la morosidad

### **Definición conceptual**

Es la incapacidad de un deudor, ya sea una persona o una empresa, de pagar una deuda a su vencimiento. Suele denominarse tipo de interés en contextos financieros y empresariales, ya que indica el grado de morosidad (Pedrosa, 2021)

### **Definición operacional**

La variable morosidad y sus dimensiones serán medidas por medio de ratios de índice de morosidad y rotación de cartera de los últimos periodos (2021-2022) lo que permitirá determinar la variación de los índices de morosidad, información que serán proporcionadas del área contable de la COOPAC la Progresiva.

### **Indicadores**

Cartera dudosa / cartera viva

Ventas a crédito / Promedio de cuentas por cobrar

La variable morosidad se encuentra bajo la escala. Razón

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población**

Para el estudio se consideró a la población a los socios, al administrador y al contador, como también a los documentos contables, que fueron necesarios para poder recoger la información necesaria para el desarrollo del estudio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva. Se entiende que la población viene a ser la unidad de análisis de donde se extrae la información, esta puede ser personas, entidades, informes, documentos, entre otros (Carhuancho, et al., 2019). Además, estos pueden ser finitos o infinitos, que se consideran con características similares, entre ellas, por ende, es un grupo, es el universo para el estudio (Arias y Mitsuo, 2021).

#### **Criterios de inclusión**

Se consideraron a los colaboradores o trabajadores del área que tenga relación con las variables en estudio y los documentos contables del año 2020 y 2021.

#### **Criterios de exclusión**

No se consideraron a los colaboradores o trabajadores que no tengan vinculación con las variables en estudio y los documentos que no sean contables y que sean anteriores al 2020.

#### **3.3.2. Muestra**

La muestra para la investigación fue determinada por el administrador y el contador de la cooperativa, como también los documentos contables de los periodos 2021 y 2022. La muestra es una parte significativa de la población, donde los elementos tienen características similares o comunes, por lo que se considera como un reflejo de la población en estudio (Sampieri et al., 2014). Se consideró un sub conjunto de la población, el que tiene características similares y servirá como base para recopilar los datos para el estudio (Creswell y Creswell, 2017).



### **3.3.3. Muestreo**

El muestreo que se aplicó para determinar la muestra fue el no probabilístico, por conveniencia, esto debido a que no se tuvo acceso a la información de manera apropiada, por lo que los costos serían muy altos, además que el tiempo para el desarrollo no es mucho. El muestreo es la forma de determinar la muestra, cuando este es no probabilístico, es determinado por el investigador, que a su juicio y por las razones que él considera que no se puede aplicar un muestreo probabilístico, por lo que a su criterio determina una cantidad aceptable para que se considere como muestra (Lanzetta y Malegaríe, 2013). Este tipo de muestro se utiliza también cuando existe dificultad en la recopilación de la información, por lo que el criterio del investigador es importante para determinar la cantidad significativa (Hal, 2020).

### **3.3.4. Unidad de análisis**

Para el estudio se considera a la unidad de análisis a la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva Ltda, en el que podemos contar para poder aplicar los instrumentos, teniendo en cuenta que el principal propósito que tiene la unidad de análisis es estudiarla, siendo estos grupos de personas, entidades, etc. Por lo que la unidad de análisis muestra quienes serán los elementos del estudio (Duran, 2015).

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnicas de recolección de datos**

Las técnicas de recolección de datos que se utilizaron para el estudio fueron, la entrevista, la observación y el análisis documental, los mismos que fueron aplicados a la muestra determinada en la investigación, de acuerdo a los objetivos planteados, los instrumentos permitieron encontrar los resultados de la investigación. La técnica para poder recoger los datos son procedimientos, normas, que permiten al investigador llegar al objeto o sujeto de estudio, las técnicas que se utilizan generalmente para poder recoger la información entre otras, la observación, entrevista y análisis de documentos (Hernández y Carpio, 2019).

## **Instrumentos de recolección de datos**

Los instrumentos que corresponden a las técnicas elegidas para la realización del estudio fueron: la guía de entrevista, la lista de cotejo y la ficha de registro, pues de acuerdo a las características del estudio y los objetivos planteados, son los que ayudaron a recopilar la información necesaria para poder resolver los problemas planteados. Por otra parte, se debe tener en cuenta que, para usar un instrumento determinado, es necesario tener claro el objetivo o propósito de la investigación (Corral, 2010). Se entiende, además, el instrumento se elabora de acuerdo con los indicadores de las variables (Carrero, 2020).

### **3.5. Procedimientos**

Para la realización del estudio se inició con la determinación del problema, la búsqueda de la realidad problemática y posteriormente determinar cuáles son los objetivos y problemas a resolver, luego se eligieron los instrumentos necesarios para poder resolver el problema y poder determinar los resultados del estudio, para ello se pidió la autorización de la cooperativa, para poder aplicar los instrumentos, solicitar la autorización para el uso de la información y del nombre de la institución, por otra parte se analizaron por medio de la hoja de cálculo, Excel y posterior a ello se realizaron las interpretaciones de los resultados y posterior conclusiones y recomendaciones.

### **3.6. Método de análisis de datos**

El método aplicado para el estudio es el método analítico, puesto que se seleccionó a quienes serían los objetos y sujetos del estudio, como también se realizaron preguntas estructuradas por medio de la guía de entrevista, que fueron aplicados a los administradores y al contador de la cooperativa. El método analítico consiste en separar, descomponer el elemento en estudio para poder estudiar de manera individual, sus características, sus elementos, sus bondades, eficiencia o deficiencias, etc. (Rodríguez, 2007).

### **3.7. Aspectos éticos**

El estudio tomó en consideración cada una de las normativas y reglamento con las que cuenta la universidad para el desarrollo de investigaciones como la guía de productos para programas de fin de carrera, donde se establecen los lineamientos para el desarrollo del estudio, por otra parte se consideraron el respeto a las personas y la propiedad intelectual, respetando el derecho de autor, esto se realizó por medio de la utilización de las citas y referencias utilizando el formato APA séptima edición, también se tomó en consideración la autorización de la empresa para poder hacer usos de la información, el mismo que fue aprobado por la empresa.

En cuanto a la ética de la investigación, se espera que los investigadores realicen su trabajo de forma responsable y tengan en cuenta los posibles efectos negativos. Esto es crucial porque garantiza que su trabajo sea responsable y beneficioso para el lector (Salazar et al., 2018).

#### **IV. RESULTADOS**

En este apartado, se realizó una descripción de todo el proceso de la gestión de créditos y cobranzas de la entidad sujeto del estudio, la misma que fue promovida por el administrador y el encargado de créditos de la empresa, posterior a ello se analiza cuáles son las deficiencias que se tiene en el área de créditos y cobranzas, realizada por el responsable, lo que nos permitió encontrar cuales son los puntos donde se tiene problemas o falta de efectividad y cumplimiento de las acciones y funciones que corresponden al área, que a su vez tienen perjuicio económico en la organización, también se realizó el análisis de los indicadores de morosidad de los dos últimos periodos, donde se muestra lo ejecutado y la variación resultante, finalmente, se analizó la incidencia que tiene la gestión de créditos y cobranza sobre la morosidad de la institución, por medio de la comparación de los resultados obtenidos del periodo con lo que habría logrado sin el perjuicio económico originado por las deficiencias de la gestión de créditos y cobranzas.

##### **Descripción de la situación actual de la gestión de créditos y cobranzas en la COOPAC la Progresiva.**

De acuerdo con el desarrollo de la guía de entrevista, con el que se pudo describir la gestión de créditos y cobranzas, el mismo que se aplicó al gerente general, que tiene 12 años de experiencia en el cargo, el que describió las actividades realizadas en la parte las dimensiones de la variable.

##### **Políticas de crédito y cobranza**

En lo que respecta a lo importante de saber y conocer sobre el cliente a quien va otorgar algún crédito, se considera 2 factores relevantes los cuales principalmente se basan en factores cuantitativos y cualitativos: Estar bien en los sistemas de filtros de información de la COOPAC La Progresiva. Por ello se considera en la parte cuantitativa: la capacidad de pago, a que se dedica, cuanto tiempo se dedica, debe ser superior a los 10 meses en el mercado, sea una empresa o un trabajador, su margen de ganancias, el excedente después de sus obligaciones. En lo cualitativo: se considera la moral de pago, se referencia al cliente, se realiza la observación a la unidad familiar, el tiempo que se encuentra en dicha zona.

En lo que respecta a las características que se debe de considerar para poder segmentar a los clientes, a quienes se les otorga crédito, se considera de acuerdo al rubro al que se dedican, ya sean dependientes o independientes, el destino de crédito que éstos darán al dinero otorgado también, por ejemplo: activo fijo, capital de trabajo, de consumo, restructuración de pasivos, para vivienda. Por la parte de las garantías, no se aplican, no lo consideran necesario. Sobre la refinanciación de los créditos otorgados y la cobranza judicial como parte de la política de crédito, si se considera importante el refinanciar el crédito, porque es una forma de dar al cliente con incapacidad de pago, por ende, se le puede reducir la cuota a su capacidad de pago a más tiempo, con el refinanciamiento se puede recuperar el monto otorgado, evitando más provisiones por el monto otorgado. Por otra parte, un aspecto importante es el monitoreo, este se realiza diario, en cuanto a la cartera de cada asesor de negocios, se realiza un seguimiento constante, se realiza visitas grupales cuando la mora es superior a los 9 días. De acuerdo con los clientes que superan los 15 días se procede a repartir cartas de cobranza, lo que se intenta es lograr a llegar a un acuerdo con el cliente.

### **Evaluación de riesgo de crédito**

En lo que respecta a las políticas de crédito que se aplican para poder otorgar el crédito, estas pueden ser: Ser mayor de edad, puede ser persona natural o jurídica, de actividades como el comercio, industria y servicio, puede ser dependiente o independiente que sustenten sus ingresos. Se evalúa al núcleo familiar, considerando principalmente el riesgo de existir otros créditos. El historial crediticio de un cliente, puede dar acceso a más de un crédito, previa cancelación del anterior. Se podrá otorgar más de un crédito el mismo día, con destinos, plazos y tasas diferentes a clientes que cuente con capacidad de pago y adecuada cobertura de garantías. Las constancias de otros ingresos y/ o recibos simples no serán consideradas para el cálculo de la capacidad de pago del cliente. Se establecen niveles de autonomía en el otorgamiento de los créditos. Los clientes son atendidos de acuerdo a su ubicación geográfica y la ubicación de las agencias. No se otorga créditos a los familiares de los trabajadores de la Cooperativa hasta el segundo grado de consanguinidad y primero de afinidad. En casos donde exista alguna dificultad en el pago, por acuerdo de Comité de Gerencia se podrán realizar

condonaciones de créditos a los clientes afectados, con cargo de informar en Directorio. La Cooperativa, podrá castigar los créditos que considere no recuperables, sin antes verificar su provisión, estos pueden ser al menos trimestralmente. La Cooperativa, dará prioridad a las cobranzas prejudicial y extrajudicial, con el objeto de agotar los medios necesarios para su cobranza. LA Cooperativa, incentiva la eficiencia en la gestión de la cartera, como también el desempeño óptimo de los colaboradores del área.

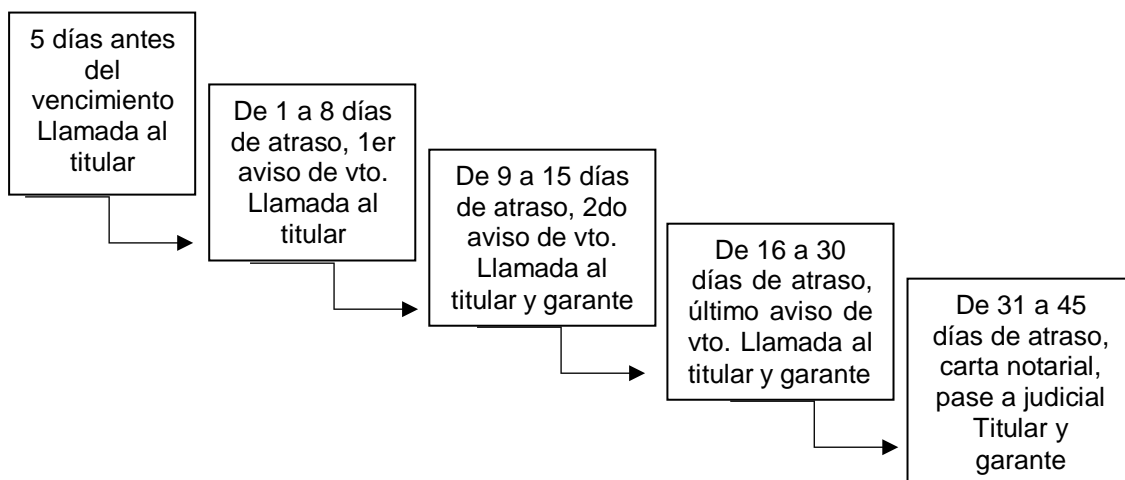
Por otra parte, el procedimiento de la cobranza créditos vigentes vencidos, tiene como herramienta principal la gestión y visita personalizada al cliente y sus fiadores solidarios garantes, si los hubiere; con la finalidad de reforzar los mecanismos de presión y conminación para lograr el cumplimiento de los pagos, buscando persuadirlos a fin de lograr la pronta regularización de sus pagos. También, Para clientes nuevos, recurrentes y clientes que no cuentan con documentos del negocio, deben tener como mínimo dos (02) referencias del entorno comercial y garantía, que contengan mínimo nombre y dirección. Referente al historial crediticio de los clientes, se verifica que se encuentren 100% Normal en el Experian, su score no debe ser inferior a 630, también se realiza la referencia en entidades financieras donde tenga créditos vigentes, para poder ver la puntualidad en sus pagos. Un cliente con buen historial es aquel que tiene un score de 760 a 860 a más de score y que su máximo en atrasos ha sido inferior a los 9 días.

### **Estrategias de cobranza**

La Cooperativa cuenta con lineamientos para poder otorgar los créditos y realizar las cobranzas, mediante visitas que son reforzadas mediante la entrega obligatoria de cartas de cobranza según las figuras siguientes:

**Figura 1**

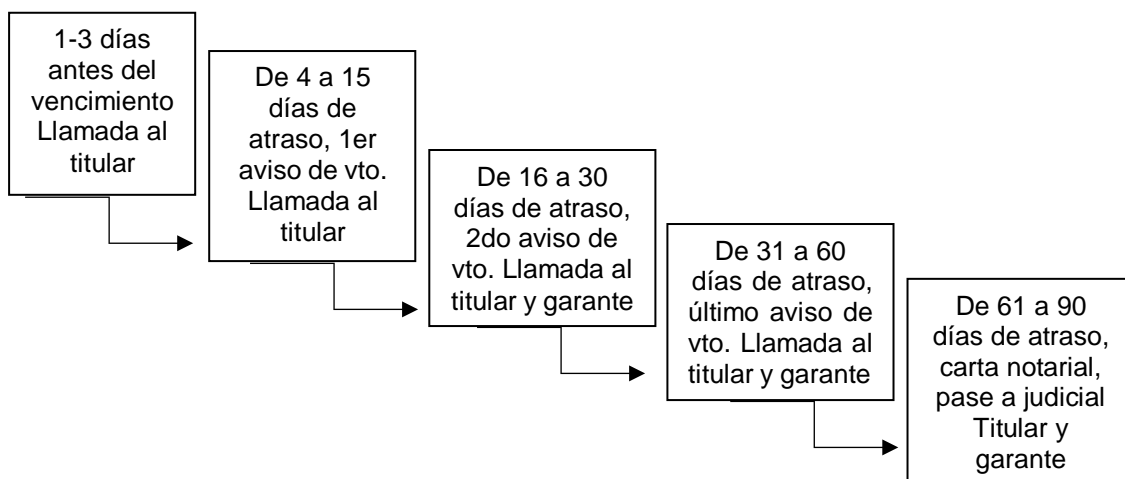
*Cartas para deudores no minoristas*



En la figura 1, se hace referencia al proceso de cobranza establecido por la COOPAC La progresiva, según los días de atraso en el caso de los deudores no minoristas, refiriéndose a las empresas consideradas dentro de las PYMES (pequeña y mediana empresa).

**Figura 2**

*Cartas para deudores minoristas*



Con respecto a la figura 2, se hace referencia al proceso de cobranza establecido por la COOPAC La progresiva, según los días de atraso en el caso de los deudores minoristas, refiriéndose a las grandes empresas y corporativos.

De otro lado, en lo que respecta al monitoreo de la cartera de clientes, se considera importante la buena relación que el asesor pueda crear con él cliente antes, durante y después del desembolso. También, es importante educar al cliente sobre la importancia de poder tener un buen historial crediticio y sobre las campañas de los clientes puntuales, por lo que se le comenta referente a posibles créditos futuros con montos elevados, que con un día de atraso ya es dudoso para un monto grande, siempre lo más adecuado es comentarle al asesor de negocios si no cuenta con la facilidad de pago a la fecha, para así poder apoyarle con una reprogramación, las campañas te piden ciertos requisitos los cuales solo se otorga a cliente con un buen récord financiero, el cual tiene ventajas en cuanto a tasa de interés.

Por otra parte, sobre las alternativas para el otorgamiento de créditos, como son los plazos, condiciones de pago, se tiene que los créditos otorgados para microempresas, pequeñas empresa, medianas empresas y grandes empresas. Se tiene 5 destinos de créditos: Activo fijo que de acuerdo a riesgo 1 es de hasta 36 meses y de acuerdo a riesgo 2 es de hasta 60 meses. Capital de trabajo de acuerdo a riesgo 1 es de hasta 18 meses y de acuerdo a riesgo 2 es de hasta 12 meses. Cambio de estructura de pasivos es con riesgo 2 plazo máx. de 60 meses. Consumo de acuerdo a riesgo 1 es de 24 meses y de acuerdo a riesgo 2 es de hasta 48 meses. Hipotecarios es riesgo 2 el plazo máximo es de hasta 120 meses.

Finalmente, referente a los planes de contingencias como las reprogramaciones de pagos o disminución en los intereses o cargos adicionales, se tiene que los planes de contingencia que ofrecemos son las reprogramaciones siempre y cuando el cliente no tenga en sus anteriores pagos días de atraso, porque si estaba pagando con atrasos consecutivos se le ofrecería un refinanciamiento por incapacidad de pago. Se les explica a los clientes que a partir de 2 cuotas pagadas se puede realizar el pago adelantado o amortización de su deuda con el monto superior a 2 cuotas, para generar una nueva cuota con el mismo tiempo o generar menos tiempo con la misma cuota establecida.



## **Análisis de las deficiencias de las políticas de créditos y cobranza de la COOPAC la Progresiva.**

**Tabla 1**

*Análisis de las deficiencias de las políticas de créditos y cobranza de la COOPAC la Progresiva.*

	<b>Políticas de crédito y cobranza</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
1	¿Tiene un acercamiento con el cliente o conocimiento del cliente a quien se le otorga crédito?	20%	
2	¿Tiene segmentado por características particulares a los clientes que se les otorga crédito?	20%	
3	¿Se realizan depósitos en garantías a los créditos otorgados para un mayor control del crédito?		20%
4	¿Se realizan refinanciamientos sobre los créditos otorgados antes de ir a cobranza judicial como parte de la política de crédito?		20%
5	¿Existe un monitoreo permanente sobre las cuentas por cobrar, priorizando las más antiguas?	20%	
	<b>Nivel de eficiencia / deficiencia</b>	<b>60%</b>	<b>40%</b>

*Nota.* Información obtenida de la lista de cotejo.

### **Interpretación**

De la tabla 1, se muestra que se tiene un 60% de eficiencia contra un 40% de deficiencias respecto a las políticas de créditos y cobranzas, esto debido principalmente a que no hay garantías sobre los créditos otorgados, que de alguna manera puedan disminuir los riesgos sobre las cobranzas, por otra parte, las refinanciamientos no se tienen buenos acuerdos con los clientes, puesto que se está llegando a las cobranzas judiciales, lo que no es bueno para la cooperativa. Por otra parte, la deficiencia sobre la falta de refinanciación para poder rescatar algunas cuentas, habría sido un 5% menos sobre la cartera vencida aproximadamente, de acuerdo con la administración, equivalente a S/39,275.

**Tabla 2***Análisis de las deficiencias de riesgo de crédito*

<b>Evaluación de riesgo de crédito</b>		
6	¿Las políticas de crédito son aplicadas permanentemente por parte de los encargados de otorgar el crédito	25%
7	¿Las políticas de cobranza son aplicadas permanentemente por parte de los encargados de las cobranzas?	25%
8	¿Todos los créditos otorgados fueron entregados a clientes que tienen una buena referencia comercial y personal?	25%
9	¿Se otorgan créditos a los clientes que tienen un nivel de historial crediticio, bueno o muy bueno?	25%
<b>Nivel de eficiencia / deficiencia</b>		<b>75% 25%</b>

*Nota.* Información obtenida de la lista de cotejo.

**Interpretación**

Según la tabla 2, se muestra que se tiene un 75% de eficiencia sobre el riesgo del crédito, contra un 25% de deficiencia, esto debido principalmente por los créditos otorgados en muchos casos se entregaron a clientes que no tienen buena referencia comercial o personal o que no se realizó de manera minuciosa el análisis sobre sus referencias. Además, sobre la deficiencia sobre la entrega de créditos a clientes que no tenían buena referencia comercial ni personal, habría sido un 5% menos sobre la cartera vencida, según la administración, equivalente a S/39,275.

**Tabla 3***Análisis de las deficiencias en las estrategias de cobranza*

<b>Estrategias de cobranza</b>		
10	¿Se tienen lineamientos claros y bien definidos para poder otorgar los créditos y realizar las cobranzas?	20%
11	¿Se realizan monitoreos permanentes en la cartera de clientes, priorizando el vencimiento y los importes más significativos?	20%
12	¿Se educa al cliente sobre la importancia de poder tener un buen historial crediticio y sobre las campañas de los clientes puntuales?	20%
13	¿Se plantean alternativas para el otorgamiento de créditos, como son los plazos, condiciones de pago?	20%
14	¿Existe planes de contingencias como las reprogramaciones de pagos o disminución en los intereses o cargos adicionales?	20%
<b>Nivel de eficiencia / deficiencia</b>		<b>80% 20%</b>

*Nota.* Información obtenida de la lista de cotejo.

## Interpretación

De la tabla 3, se puede apreciar, que se tiene una eficiencia de 80% sobre las estrategias de cobranza respecto a un 20% de deficiencia, esto se debe principalmente, porque no hay un buen monitoreo sobre la cartera de clientes, en el que se pueda priorizar el vencimiento y los que tienen montos significativos, es decir, los que tienen prestamos con importes importantes, lo que hace que se tenga mayor índice de morosidad. También se puede mencionar, que la deficiencia sobre la falta monitoreo a clientes con deuda significativa, para que no se vaya a la parte judicial, habría sido un 15% menos sobre la cartera en cobranza judicial, de acuerdo con la administración, equivalente a S/38,062.

## Tabla 4

*Análisis de las deficiencias en la gestión de créditos y cobranzas*

<b>Nº</b>	<b>Dimensiones de la variable</b>	<b>Si</b>		<b>No</b>	
1	Políticas de crédito y cobranza	3	21%	2	14%
2	Evaluación de riesgo de crédito	3	21%	1	7%
3	Estrategias de cobranza	4	29%	1	7%
<b>Nivel de eficiencia / ineficiencia</b>		<b>10</b>	<b>71%</b>	<b>4</b>	<b>29%</b>

*Nota.* Información obtenida de la lista de cotejo.

## Interpretación

De acuerdo con la tabla 4, se muestra que hay un 71% de eficiencia en lo que respecta a la gestión de créditos y cobranzas de la cooperativa, respecto a un 29% de deficiencia, donde resalta más el problema en las políticas de crédito y cobranza, que representa el 14% de deficiencia, mientras que en la evaluación de riesgo de crédito y estrategias de cobranza, representan el 7% cada una sobre el total de deficiencia, por lo que se debe de considerar los aspectos a mejorar en cada una de las dimensiones para tener un mayor nivel de eficiencia en la gestión de los créditos y cobranzas.

**Análisis de los índices de morosidad en la COOPAC la Progresiva durante los periodos 2021 y 2022.**

**Tabla 5**

*Análisis Horizontal del Estado de Situación Financiera de la Cooperativa 2021-2022*

<b>Activo</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>Variación</b>	<b>%</b>
<b>Disponible</b>				
Caja	260,231	194,437	65,794	34%
Bancos, otras ESF. del País y COOPAC	518,420	1,192,474	-674,054	-57%
Otras Disponibilidades	102,842	252,842	-150,000	-59%
<b>Cartera de créditos</b>				
Cartera de créditos Vigentes	11,525,561	10,758,781	766,779	7%
Cartera de Créditos Refinanciados	50,541	117,932	-67,392	-57%
Cartera de Créditos Vencidos	785,498	717,978	67,520	9%
Cartera de Créditos en Cobranza Judicial	253,750	123,750	130,000	105%
- Provisiones para Créditos	-1,134,385	-966,864	-167,521	17%
<b>Cuentas por cobrar</b>				
Otras Cuentas por Cobrar	92,943	45,975	46,968	102%
<b>Bienes realizables, recibidos en pago y adjudicados</b>				
Bienes Recibidos en Pago y Adjudicados	239,176	239,176	0	0%
<b>Participaciones</b>				
Asociadas	274,133	291,280	-17,147	-6%
Inmuebles, mobiliario y equipo	3,670,359	3,700,173	-29,814	-1%
<b>Activo intangible</b>				
Plusvalía				
Otros activos intangibles	13,402	16,376	-2,975	-18%
<b>Otros activos</b>	-444,819	25,364	-470,182	-1854%
<b>Total del activo</b>	<b>16,207,650</b>	<b>16,709,673</b>	<b>-502,023</b>	<b>-3%</b>
<b>Pasivo</b>				
<b>Obligaciones con los socios</b>				
Obligaciones por Cuentas de Ahorro	659,521	1,301,300	-641,779	-49%
Obligaciones por Cuentas a Plazo	8,907,388	7,954,666	952,722	12%
<b>Depósitos de coopac</b>				
Depósitos de Ahorro	10,345	10,344	0	0%
<b>Adeudos y obligaciones financieras</b>				
Adeudos y Oblig. / COOPAC y eef del País	153,415	672,280	-518,865	-77%
Otros Adeudos y Oblig. Del país y del exterior	2,258,649	2,419,818	-161,168	-7%
Cuentas por pagar	60,342	59,431	911	2%
Provisiones	434,110	374,765	59,344	16%
Otros pasivos	-337,848	150,049	-487,897	-325%
<b>Total del pasivo</b>	<b>12,145,921</b>	<b>12,942,653</b>	<b>-796,731</b>	<b>-6%</b>
<b>Patrimonio</b>				
Capital Social	915,755	829,435	86,320	10%
Capital Adicional	1,406,778	1,406,778	0	0%
Reservas	1,531,817	2,219,506	-687,688	-31%
Resultado Neto del Ejercicio	207,378	-688,698	896,076	-130%
<b>3,767,021</b>	<b>294,708</b>	<b>8%</b>		
<b>Total del patrimonio</b>	<b>4,061,729</b>	<b>16,709,673</b>	<b>-502,023</b>	<b>-3%</b>

*Nota:* Información obtenida de los ESF 2021 – 2022 de la COOPAC La Progresiva.

## Interpretación

De la tabla 5, se observa que hubo una disminución significativa del disponible en bancos y otras empresas del sistema financiero del 57% que representa S/.674,057 y una disminución otros disponibles de 59% que representa S/.150,000, por otra parte, de la cartera de créditos, una disminución importante de la cartera de créditos que fueron refinanciados de 57% que representa S/.67,392, de otra parte, se muestra un aumento muy significativo sobre la cartera de créditos en cobranza judicial de 105% que representa S/.130,000, dentro de la cartera de créditos, el rubro principal que es la cartera de créditos vigentes, se incrementó en 7%, que representa S/.766,779, también se vio incrementada las provisiones para créditos, en un 17%, que representa S/.167,521, valor muy relevante, puesto que es lo que genera la pérdida para la institución, puesto que son cobranzas que ya no considera factible su cobranza. Por otra parte, del pasivo, se muestra que las obligaciones por cuentas de los ahorros, disminuyó en 49%, que representa S/.641,779, respecto a las obligaciones por cuentas a plazos, se muestra un incremento del 12%, que representa S/.952,772, importes muy significativos para la cooperativa.

En lo que respecta al patrimonio, se aprecia que el capital social se incrementó en 10%, que representa S/.86,320, otro rubro importante dentro del patrimonio son las reservas, que se vieron disminuidas en un 31%, que representa S/.687,688, finalmente, es importante señalar que la cooperativa tubo una pérdida en el 2021 de S/.688,698 y una ganancia en el 2022 de S/.207,378, lo que se considera que, a pesar de algunas deficiencias, se vio mejorada su rendimiento.

### Tabla 6

*Análisis de los indicadores de morosidad de la Cooperativa, 2022 - 2021*

Razón	Formula	2022	2021	Variación
Índice de morosidad	Cartera vencida / cartera viva	6.82%	6.67%	0.14%
Índice de cartera deteriorada	Cartera deteriorada / cartera viva	2.20%	1.15%	1.05%
Índice de cobertura	Provisiones / Cartera vencida	144.42%	134.66%	9.75%

*Nota:* Información obtenida de los ESF 2021 – 2022 de la COOPAC La Progresiva

## Interpretación

De la tabla 6, se puede observar, en lo que respecta al índice de morosidad, ha tenido una variación positiva, es decir que se ha visto incrementado en 0.14%, lo que muestra que la morosidad fue en aumento, por lo que se debe de mejorar las estrategias de créditos y cobranzas, respecto al índice de cartera deteriorada, se muestra que tuvo un incremento significativo de 1.05%, que representa casi el doble respecto al año 2021, por lo que las cobranzas judiciales aumentaron de manera significativa, finalmente, se muestra el índice de cobertura, que se incrementó en 9.75%, respecto al año 2021, lo que indica que se tiene protegido las deudas impagas por parte de los clientes.

## Incidencia de la gestión de créditos y cobranzas y la morosidad en la COOPAC la Progresiva

**Tabla 7**

*Incidencia de la gestión de créditos y cobranzas y la morosidad*

Deficiencias	Ratio	Morosidad Obtenido	Esperado	Hipótesis
En lo que respecta a las Políticas de crédito y cobranza, sobre la falta de refinanciación para poder rescatar algunas cuentas, habría sido un 5% menos sobre la cartera vencida aproximadamente, equivalente a S/39,275. Sobre la evaluación de riesgo de crédito, de la deficiencia en la entrega de créditos a clientes que no tenían buena referencia comercial ni personal, habría sido un 5% menos sobre la cartera vencida, según la administración, equivalente a S/39,275. Estrategias de cobranza que la deficiencia sobre la falta monitoreo a clientes con deuda significativa, para que no se vaya a la parte judicial, habría sido un 15% menos sobre la cartera en cobranza judicial, equivalente a S/38,062.	Índice de morosidad	6.82%	6.13%	H: Existe incidencia de la gestión de créditos y cobranzas y la morosidad en la COOPAC la Progresiva. Conforme a la hipótesis planteada, luego del análisis de los resultados, se concluye que la gestión de créditos y cobranza incide sobre la morosidad en la COOPAC la Progresiva.
	Índice de cartera deteriorada	2.20%	1.87%	
	Índice de cobertura	144.42%	160.46%	
<b>Interpretación:</b> Por lo que se puede observar, del análisis la gestión de créditos y cobranzas, sobre los ratios de morosidad, respecto al periodo 2022, lo que se obtuvo en lo que respecta al índice de morosidad, se tiene que fue de 6.82%, considerando las deficiencias presentadas en el área, por lo que esperado sin las deficiencias habría sido 6.13%, de la misma manera el índice de cartera deteriorada fue de 2.20%, considerando las deficiencias del área, por lo que de no haber esas deficiencias el esperado sería de 1.87% y finalmente sobre el índice de cobertura fue en el ejercicio 2022 de 144.42%, considerando las deficiencias, por lo que el esperado, sin considerar la afectación por las deficiencias serían de 160.46%,				

*Nota:* Información obtenida de los ESF 2021 – 2022 de la COOPAC La Progresiva.

## V. DISCUSIÓN

De acuerdo con el objetivo general del estudio, determinar la incidencia de la gestión de créditos y cobranzas y la morosidad en la COOPAC la Progresiva, periodos, del análisis la gestión de créditos y cobranzas, sobre los ratios de morosidad, respecto al periodo 2022, lo que se obtuvo en lo que respecta al índice de morosidad, se tiene que fue de 6.82%, considerando las deficiencias presentadas en el área, por lo que esperado sin las deficiencias habría sido 6.13%, de la misma manera el índice de cartera deteriorada fue de 2.20%, considerando las deficiencias del área, por lo que de no haber esas deficiencias el esperado sería de 1.87% y finalmente sobre el índice de cobertura fue en el ejercicio 2022 de 144.42%, considerando las deficiencias, por lo que el esperado, sin considerar la afectación por las deficiencias serían de 160.46%, por lo que se considera que si existe incidencia importante por parte de la gestión de créditos y cobranzas y la morosidad en la cooperativa, resultados que guardan relación con la investigación realizada por Romero (2019), en su investigación sobre el análisis de los créditos y cobranzas la influencia respecto a la morosidad, en el que se recogió los datos con el cuestionario y la guía de entrevista a los colaboradores, los resultados obtenidos muestran que el 72.5% no realizan un análisis respecto a las cuentas vencidas, también el 72.6% considera no tener conocimiento pleno sobre las políticas de cobranza, el 80.7% manifiesta que no se realiza el análisis de los clientes para otorgarles el crédito, no se hace la consulta en las entidades de riesgo, por lo que concluye que el la gestión de créditos y cobranzas es deficiente y repercute en los resultados de la empresa, en los niveles de morosidad, por otra parte también, se corrobora la teoría sobre la variable de acuerdo con CENTRUM (2020), quien sostiene que la gestión del crédito y del cobro son actividades empresariales cruciales porque ayudan a las organizaciones a mantener los flujos financieros y a mejorar los ciclos de tesorería, con índices de morosidad reducidos.

En lo referente al objetivo específico uno, describir la gestión de créditos y cobranzas en la COOPAC la Progresiva, sobre las políticas de crédito y cobranza, se considera importante saber y conocer sobre el cliente a quien va otorgar algún crédito, se considera 2 factores relevantes los cuales principalmente se basan en factores cuantitativos y cualitativos. En la parte cuantitativa: la capacidad de pago,

a que se dedica, cuanto tiempo se dedica, en lo cualitativo: se considera la moral de pago, se referencia al cliente, se realiza la observación a la unidad familiar, el tiempo que se encuentra en dicha zona. Sobre la evaluación de riesgo de crédito, en lo que respecta a las políticas de crédito que se aplican para poder otorgar el crédito, se evalúa al núcleo familiar, considerando principalmente el riesgo de existir otros créditos, por otra parte, el procedimiento de la cobranza créditos vigentes vencidos, tiene como herramienta principal la gestión y visita personalizada al cliente y sus fiadores solidarios garantes. Sobre las estrategias de cobranza, la Cooperativa cuenta con lineamientos para poder otorgar los créditos y realizar las cobranzas, mediante visitas que son reforzadas mediante la entrega obligatoria de cartas de cobranza. De otro lado, en lo que respecta al monitoreo de la cartera de clientes, se considera importante la buena relación que el asesor pueda crear con él cliente antes, durante y después del desembolso, esta descripción se relaciona con Hernández (2021), es su estudio realizado respecto a un sistema interno con base a un modelo de marco integrado con el propósito de recuperar la cartera morosa, estudio propositivo, de análisis de documentos, cuyos resultados muestran la importancia que tiene poder delimitar e identificar los procesos que se necesitan para poder conocer el flujo de la información, conocer los factores que intervienen para poder mejorar la gestión de recupero para la cartera morosa y de deudas vencidas, además de que se pueda implementar mecanismos que permitan aplicar los procesos y políticas necesarias para poder tener una visión más clara sobre la gestión de crédito y cobranza en la empresa, lo que en el corto y mediano plazo permitirá tener resultados positivos y lograr las metas institucionales, por lo que concluye que el modelo de gestión integrado contribuye a la mejora del recupero de la cartera morosa y vencida de la empresa, además, corrobora la teoría sobre políticas de crédito y cobranza, de acuerdo con Chiriani-Cabello et al.(2020), se entiende que son las normas y reglas que son diseñadas por la administración general, la misma que se encarga de la implementación y monitoreo del funcionamiento eficiente de las operaciones que sean a crédito y que se tenga que realizar la cobranza, estas políticas son reglas bien definidas por la organización para poder tener el recupero de los créditos que fueron otorgados a los clientes, por lo que se considera que existe semejanza con el resultado descrito en el estudio sobre créditos y cobranza.



Referente al objetivo específico dos, Identificar las deficiencias de la gestión de créditos y cobranzas de la COOPAC la Progresiva. se tiene un 60% de eficiencia contra un 40% de deficiencias respecto a las políticas de créditos y cobranzas, la deficiencia sobre la falta de refinanciación para poder rescatar algunas cuentas, habría sido un 5% menos sobre la cartera vencida aproximadamente, de acuerdo con la administración, equivalente a S/39,275. Sobre el análisis de las deficiencias de riesgo de crédito, un 75% de eficiencia sobre el riesgo del crédito, contra un 25% de deficiencia, sobre la deficiencia en la entrega de créditos a clientes que no tenían buena referencia comercial ni personal, habría sido un 5% menos sobre la cartera vencida, según la administración, equivalente a S/39,275. También, en lo que respecta a las deficiencias en las estrategias de cobranza, se tiene una eficiencia de 80% sobre las estrategias de cobranza respecto a un 20% de deficiencia, se puede mencionar, que la deficiencia sobre la falta monitoreo a clientes con deuda significativa, para que no se vaya a la parte judicial, habría sido un 15% menos sobre la cartera en cobranza judicial, de acuerdo con la administración, equivalente a S/38,062. Finalmente, del análisis de las deficiencias en la gestión de créditos y cobranzas, un 71% de eficiencia en lo que respecta a la gestión de créditos y cobranzas de la cooperativa, respecto a un 29% de deficiencia, los resultados del estudio se relacionan con lo investigado por Martínez et al. (2019), estudio realizado sobre aplicación de procedimientos y políticas de cobranza para el logro de las metas y objetivos institucionales, se aplicó el cuestionario como instrumento para poder obtener la información necesaria para el estudio, tomando como muestra a los del área contable financiera y de ventas, los resultados muestran que la empresa obtiene financiamiento por medio de documentos financieros, de los resultados, se tiene que el 63% considera que no siempre se ejecutan los procesos establecidos para el otorgamiento de crédito y la cobranza, por lo que se concluye que la deficiente gestión de cuentas por cobrar afecta a la liquidez de la empresa, las facturas en descuento forman parte de la estrategia para conseguir liquidez pero a la vez tiene un costo financiero que asumir, lo que no es muy favorable para la empresa, resultado que tiene coincidencia por el estudio.

En lo que corresponde al objetivo específico tres, analizar los índices de morosidad en el periodo 2020 y 2021, en lo que respecta al índice de morosidad, ha tenido una variación positiva, es decir que se ha visto incrementado en 0.14%,

lo que muestra que la morosidad fue en aumento, por lo que se debe de mejorar las estrategias de créditos y cobranzas, respecto al índice de cartera deteriorada, se muestra que tuvo un incremento significativo de 1.05%, que representa casi el doble respecto al año 2021, por lo que las cobranzas judiciales aumentaron de manera significativa, finalmente, se muestra el índice de cobertura, que se incrementó en 9.75%, respecto al año 2021, lo que indica que se tiene protegido las deudas impagas por parte de los clientes, estos resultados tienen una similitud con el estudio de Velasco (2017), quien considera en su investigación sobre Análisis del índice de morosidad y como es el impacto que se tiene sobre la rentabilidad, caso de entidades del sistema de bancos privados, 2014–2016-Ecuador, estudio de análisis de documentos, donde los resultados que se obtuvieron fueron que en lo que respecta al índice de morosidad, tiene mucho que ver con el volumen de cartera en riesgo que la empresa, esto puede entenderse que a mayor volumen que se tenga de cartera en riesgo el índice tiende a ser menor, además, otro punto importante es que la utilidad que la entidad deja de percibir, es decir la institución financiera, esto porque existe cartera en mora, situación que se puede representar por medio de porcentaje promedio, en este caso en particular de 2% sobre las utilidades que se generaron por tener cartera en alto riesgo, también se considera que más del 50% a las utilidades, principalmente sobre el segmento de consumo, y como segundo segmento se tiene al sector comercio, de las viviendas y al final sobre los microcréditos, teniendo en cuenta que el sector designado para el estudio es un sector donde su rendimiento es muy significativo.

Durante el desarrollo de la investigación, la metodología seleccionada fue de vital importancia, puesto que permitió planificar y organizar los procesos para el para la recolección y análisis de los datos obtenidos, pudiéndose alcanzar los objetivos planteados desde un inicio, sin embargo también se presentaron dificultades para poder realizar el estudio, sobre todo durante la recolección de información, debido a que la empresa se maneja al detalle y por ello no se pudo obtener la información necesaria según los tiempos establecido, como también el poder acordar una fecha y hora para las entrevistas con el administrador y el contador, pues su responsabilidad les impedía de alguna manera poder atender a las entrevistas.

Finalmente, la presente investigación contiene información detallada y real sobre la gestión de créditos y cobranzas aplicados en la COOPAC La Progresiva y su incidencia sobre la morosidad durante los periodos 2021 y 2022, presentándose conclusiones y recomendaciones en relación al análisis realizado de la información obtenida, brindando a la empresa la posibilidad de aplicar estrategias en los procesos de créditos y cobranzas para el logro de mejores resultados.

Así mismo, la información obtenida a través de esta investigación podrá ser tomada como referencia para futuras investigaciones, así mismo podrá ser usada por otras empresas que presentan una problemática similar y usar como referencia para la aplicación de estrategias en sus procesos.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Se concluye que existe una incidencia importante de la gestión de créditos y cobranzas y la morosidad en la COOPAC la Progresiva, periodos 2021 y 2022, puesto que, en el periodo 2022, lo que se obtuvo de índice de morosidad, fue de 6.82%, considerando las deficiencias presentadas en el área, por lo que el esperado habría sido 6.13%, por lo tanto, a mejor gestión del crédito y cobranzas el índice de morosidad de la cooperativa tiende a ser cada vez menos.
- 6.2. Se concluye de la descripción de la gestión de créditos y cobranzas en la COOPAC la Progresiva, sobre las políticas de crédito y cobranza, se considera dos factores relevantes para el otorgamiento de crédito, los cuales principalmente se basan en factores cuantitativos y cualitativos: estar bien en los sistemas de filtros de información y la capacidad de pago, por otra parte, de las garantías, no se aplican, sobre el monitoreo, este se realiza diario. De la evaluación de riesgo de crédito, se aplican las políticas para otorgar el crédito, estas pueden ser: ser mayor de edad, se evalúa al núcleo familiar, el historial crediticio, entre otros. De las estrategias de cobranza, la Cooperativa cuenta con lineamientos para poder otorgar los créditos y realizar las cobranzas, mediante visitas que son reforzadas mediante la entrega obligatoria de cartas de cobranza
- 6.3. Se concluye sobre las deficiencias de la gestión de créditos y cobranzas de la COOPAC la Progresiva, hay un 71% de eficiencia en lo que respecta a la gestión de créditos y cobranzas de la cooperativa, respecto a un 29% de deficiencia, donde resalta más el problema en las políticas de crédito y cobranza, que representa el 14% de deficiencia.
- 6.4. Se concluye del analizar los índices de morosidad en el periodo 2021 y 2022, sobre el índice de morosidad, ha tenido una variación positiva, es decir que se ha visto incrementado en 0.14%, lo que muestra que la morosidad fue en aumento, respecto al índice de cartera deteriorada, tuvo un incremento de 1.05%, que representa casi el doble respecto al año 2021 y el índice de cobertura, que se incrementó en 9.75%, respecto al año 2021.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1. Se recomienda a la administración de la cooperativa, se pueda considerar una reestructuración en el área de créditos y cobranzas, teniendo en cuenta una revisión de las funciones del responsable del área y la revisión de las políticas de crédito y cobranza, considerando la evaluación que se tiene sobre el riesgo del crédito, estableciendo en primer lugar estrategias de cobranza de manera eficiente, para que el índice de morosidad se el mínimo.
- 7.2. Se recomienda al área de créditos y cobranzas, tener un mayor acercamiento con los clientes, generar mayor empatía, generando confianza para que se pueda tener mayor control sobre la cartera de crédito, además de segmentar la cartera de clientes por tipos de cliente, antigüedad de la deuda y por montos adeudados, con el objetivo de poder dar prioridad a los que tienen mayor tiempo y los que son créditos con montos más significativos.
- 7.3. Se recomienda a los responsables del área de créditos y cobranzas, considerar algún tipo de garantías sobre los créditos, sobre todo aquellos que no tienen referencias aplicables, tener en cuenta un programa especial de refinanciar las deudas, con facilidades de pago a los que tienen deudas vencidas, mejorar la evaluación de los clientes en el proceso de crédito, considerando algún tipo de referencia comercial o personal y mejorar el monitoreo sobre los créditos, con el objetivo que se tenga menos riesgo que sean deudas incobrables.
- 7.4. Se recomienda al área financiera administrativa, considerar las metas sobre el nivel de morosidad, sobre todo en el índice de morosidad y la cartera deteriorada, considera una meta de disminución, para que se pueda orientar al logro de objetivos.

## REFERENCIAS

- Alvares, A. (2020). *Clasificación de las investigaciones*. Universidad de Lima. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%20%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Arias Gonzales, J. L. (2020). Proyecto de tesis: guía para la elaboración. In Repositorio CONCYTEC. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2236>
- Banco Central de Reserva del Perú (2021). *Reporte de estabilidad financiera*. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/2021/noviembre/ref-noviembre-2021.pdf>
- Banco de la República de Colombia (2022). *Liquidez*. <https://www.banrep.gov.co/es/glosario/liquidez>
- Banco Mundial (2022). *Una mayor transparencia respecto de la deuda oculta y los préstamos dudosos puede reducir los riesgos financieros y apoyar la recuperación*. <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2022/02/15/greater-transparency-on-hidden-and-distressed-debt-can-reduce-global-financial-risks-and-support-recovery>
- Banco Mundial (2022). *Finanzas al Servicio de recuperación equitativa: Panorama Normal*. Informe sobre el desarrollo mundial. <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/36883/211730ovSP.pdf>
- BLOG COPEME (2021). IV Informe de Morosidad: Se reduce índice de morosidad de los peruanos. <https://copeme.org.pe/Blog/iv-informe-de-morosidad-se-reduce-indice-de-morosidad-de-los-peruanos/>
- Carhuancho Mendoza, I., Nolazco Labajos, F., Sicheri Monteverde, L., Guerrero Bejarano, M., & Casana Jara, K. (2019). Metodología para la investigación holística [Methodology for holistic research]. In Uíde. [https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/Metodología\\_para\\_la\\_investigación\\_holística.pdf](https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/Metodología_para_la_investigación_holística.pdf)
- Carrero, E. (2020, julio 27). Instrumentos de recolección de datos para tesis.

- TodoSobreTesis. <https://todosobretesis.com/instrumentos-de-recoleccion-de-datos-para-tesis/>
- CENTRUM (2020). *Gestión de créditos y cobranzas*. Finanzas, contabilidad y economía.  
[http://cdn.centrum.pucp.education/centrum/uploads/2017/07/24130020/2018-IV-FNZ\\_gestion-creditos-cobranzas.pdf](http://cdn.centrum.pucp.education/centrum/uploads/2017/07/24130020/2018-IV-FNZ_gestion-creditos-cobranzas.pdf)
- Chiriani-Cabello, J., Alegre-Brítez, M., & Chung, C. (2020). Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES para su sustentabilidad financiera, Asunción, 2017. *Revista Científica de la UCSA*, 7(1), 23-30. Epub April 00, 2020. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2020.007.01.023-030>
- ConceptosJurídicos.com (2022). *Costas Judiciales*.  
<https://www.conceptosjuridicos.com/costas-judiciales/#:~:text=Las%20costas%20judiciales%20o%20costas,que%20se%20le%20hayan%20presentado>
- Corral, Y. (2010). Diseño de cuestionarios para recolección de datos. *Revista Ciencias de La Educación*, 36, 152–168.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications. 304. Pág.  
<https://us.sagepub.com/en-us/nam/research-design/book255675>
- Duran, A. M. (2015). *Unidades de análisis*.  
<https://es.slideshare.net/margaraduran/unidades-de-analisis-54758257>
- Espinoza, C. (2020). Modelo de scoring para clientes residenciales de Essbio y Nuevosur. Tesis de pre grado, Universidad de Concepción. Obtenido de Repositorio de tesis Universidad de Concepción.  
<http://repositorio.udec.cl/jspui/handle/11594/490>
- García, M., Juca, F., & Mora, N. (2018). Estrategia crediticia integral, una opción para pequeñas y medianas empresas en el Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(2), 120-127. Epub 03 de febrero de 2018.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202018000200120&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000200120&lng=es&tlng=es).
- Hal Open Science (2020). Sampling Methods in Research Methodology; How to Choose a Sampling Technique for Research [Métodos de Muestreo en Metodología de la Investigación; Cómo elegir una técnica de muestreo para

- la investigación] <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-02546796/document>
- Hernández Sampieri, R., y Mendoza Torres, P. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (Editorial). [http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wpcontent/uploads/2019/02/RUDIC\\_Sv9n18p92\\_95.pdf](http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wpcontent/uploads/2019/02/RUDIC_Sv9n18p92_95.pdf)
- Hernández, M. (2021). Propuesta de un sistema de control interno basado en el modelo COSO III para mejorar la recuperación de cartera de la empresa Idmacero Importadora de Materiales de Acero Cía. Ltda. [Tesis de pre grado, Universidad Central del Ecuador]. Obtenido de Repositorio Universidad Central del Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/23199>
- Hernández, C., & Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. ALERTA Revista Científica Del Instituto Nacional de Salud, 2(1), 75–79. <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>
- Hinostroza Hermoza, Henry. (2021). Gestión crediticia y la morosidad del Banco Pichincha del Perú, período 2019. Quipukamayoc, 29(59), 69-75. Epub 27 de mayo de 2021. <https://dx.doi.org/10.15381/quipu.v29i59.20354>
- Instituto Español de Analistas Financieros (IEAF, 2021). *La gestión de la morosidad bancaria en la crisis del coronavirus*. [https://www.ieaf.es/images/Publicaciones-FEF/Documentos-de-trabajo/DOC-24/Libro\\_DdT\\_24.pdf](https://www.ieaf.es/images/Publicaciones-FEF/Documentos-de-trabajo/DOC-24/Libro_DdT_24.pdf)
- Izar, J. & Ynzunza. C. (2017). El impacto del crédito y la cobranza en las utilidades. México: Poligran. 13(24), p. 47–62. <https://journal.poligran.edu.co/index.php/poliantea/article/view/701>
- La Cámara (2021). *Créditos y morosidad en tiempos de pandemia*. Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial. <https://www.camaralima.org.pe/wp-content/uploads/2021/01/pdf.pdf>
- Lapo-Maza, María del Carmen, Tello-Sánchez, Michelle Gioconda, & Mosquera-Camacás, Sandra Carolina. (2021). Rentabilidad, capital y riesgo crediticio en bancos ecuatorianos. Investigación administrativa, 50(127), 12702. Epub 02 de marzo de 2021. <https://doi.org/10.35426/iav50n127.02>
- Más Finanzas (2021). *La gestión estratégica de créditos en tiempos de pandemia*. <https://masfinanzas.com.pe/finanzas/la-gestion-estrategica-de-creditos-en-tiempos-de-pandemia/>



- Martínez, C., Ordar, L., & Zegarra, M. (2019). La gestión de cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa Corporación Bolsipol S.A.C. Tesis de pre grado, Universidad Tecnológica del Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12867/3766>
- Martinez, F. M., Collazos, M. A., y Castro, D. A. (2022). Estrategias de cobranza como instrumento para reducir la morosidad en la empresa Martyni Campestre, Garzón, Colombia. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 1665-1683. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i2.1984](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.1984)
- Munizlaw (2021). *¿Reprogramar o refinanciar una deuda?* Estudio Muñiz. <https://estudiomuniz.pe/reprogramar-o-refinanciar-una-deuda/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20refinanciar%20una%20deuda,el%20pago%20de%20la%20deuda>.
- Lanzetta, D., y Malegaríe, J. (2013). Iniciándonos en el mundo de la investigación. Cuaderno de Cátedra, 4, 1–26. <http://metodologiadelainvestigacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/117/2017/08/Cuaderno-N4-Etapas-de-investigacion.pdf>
- Lopez, E. J. (30 de 04 de 2019). *La gestión de cobranza y su impacto en la gerencia financiera de la empresa Petroperú S.A: periodo 2014-2016*. Chile: cognitiva. Obtenido de La cobranza en tiempos de inteligencia artificial. <https://www.revistas.unah.edu.pe/index.php/puriq/article/view/121/249#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20de%20cobranza%20es.que%20una%20venta%20al%20cr%C3%A9dito>
- Párraga, S. M., Pinargote, N. F., García, C. M., y Zamora, J. C. (2021). Indicadores de gestión financiera en pequeñas y medianas empresas en Iberoamérica: una revisión sistemática. Dilemas contemporáneos: educación, política y valores, 8(spe2), 00026. Epub 21 de abril de 2021. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2610>
- Pedrosa, E.J. (2021). *Morosidad*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>
- Quimi, M. (2017). Gestión financiera de las cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la Compañía Wurth Ecuador S.A. Obtenido de Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil:

- <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1922/1/T-ULVR-1728.pdf>
- Romero, J. (2019). Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la morosidad de las cuentas por cobrar de la empresa Rheng Comercial SAC Lima Metropolitana 2017- 2018. Tesis de pre grado, Universidad Ricardo Palma. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/3243>
- Revista Economía (2022). *5to Informe de Morosidad: La morosidad ha vuelto a niveles pre pandemia*. <https://www.revistaeconomia.com/5to-informe-de-morosidad-la-morosidad-ha-vuelto-a-niveles-pre-pandemia/>
- Salazar, M. B., Icaza, M. F., y Alejo, O. A. (2018). *The importance of ethics in research. La importancia de la ética en la investigación*. Universidad y Sociedad, 10(1), 305-311. <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Salinas, J. (2020). La gestión de cobranzas frente a la emergencia sanitaria de la empresa Casaplan Motorplan S.A. del Cantón La Libertad, provincia de Santa Elena. Ecuador: UPSE.
- Sampieri, H., Collado, F., Lucio, B., Valencia, M., & Torrez, M. (2014). Metodología de la Investigación. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Sampieri, R. H. y Mendoza Torres C. P. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw Hill México.
- SAP Concur Team (2022). *La diferencia entre gastos administrativos y de ventas*. <https://www.concur.pe/blog/article/gastos-administrativos#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20son%20los%20gastos%20administrativos,consecuencia%20inmediata%20del%20funcionamiento%20organizacional>
- Sevilla, A. (2020). *Rentabilidad*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad.html>
- Rodríguez (2022). *Qué es la segmentación de clientes y cómo usarla para vender más*. Hubsop. <https://blog.hubspot.es/sales/segmentacion-clientes#:~:text=La%20segmentaci%C3%B3n%20de%20clientes%20es,la%20personalizaci%C3%B3n%20de%20los%20servicios>.
- Velasco, J. (2017). Realizó la investigación: “Análisis del índice de morosidad y su impacto en la rentabilidad del sistema de bancos privados grandes ubicados en la provincia de imbabura en el periodo 2014–2016”. Tesis de Maestría.

Ecuador: Universidad Internacional SEK

Vargas, A., & Mostajo, S. (2014). Medición del riesgo crediticio mediante la aplicación de métodos basados en calificaciones internas. *Investigación & Desarrollo*, 2(14), 5-25.

[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2518-44312014000200002&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2518-44312014000200002&lng=es&tlng=es).

Zambrano, L. y Chuqitarqui, Y. (2020). *La cartera morosa y el procedimiento de cobranza en el banco pichincha – agencia Wanchaq, periodo 2018*.

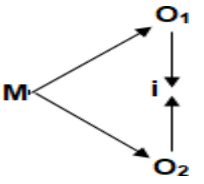
Universidad Andina de Cuzco. [chrome-extension://gphandlahdpffmccakmbngmbjnjiihp/https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3645/Liz\\_Yessenia\\_Tesis\\_bachiller\\_2020.PDF?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3645/Liz_Yessenia_Tesis_bachiller_2020.PDF?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXOS

### Anexo1. Matriz de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de créditos y cobranzas	La gestión del crédito y del cobro son actividades empresariales cruciales porque ayudan a las organizaciones a mantener los flujos financieros y a mejorar los ciclos de tesorería. En consecuencia, añadiremos valor mediante variables de "coste-beneficio" en la medida en que nuestras operaciones sean más eficientes. Ventaja competitiva para las empresas (Centrum PUCP Business School, 2020)	La variable gestión de créditos y cobranza y sus dimensiones serán medidas con la guía de entrevista a la parte administrativa de la COOPAC la Progresiva y la lista de cotejo que será brindado por el jefe de créditos, con el objetivo de medir el nivel de deficiencia	Políticas de crédito y cobranza	Acercamiento con el cliente La segmentación de la cobranza Las opciones de pagos.	Nominal
			Evaluación de riesgo de crédito	Aplicación de las políticas de crédito y cobranzas Referencias comerciales y personales Historial crediticio	
			Estrategias de cobranza	Lineamientos para realizar la cobranza Identificación de la cartera de clientes Educa al cliente en cultura de pago Incluye plazos, condonaciones, reprogramaciones	
Morosidad	Es la incapacidad de un deudor, ya sea una persona o una empresa, de pagar una deuda a su vencimiento. Suele denominarse tipo de interés en contextos financieros y empresariales, ya que indica el grado de morosidad (Pedrosa, 2021)	La variable morosidad y sus dimensiones serán medidas por medio de ratios de índice de morosidad y rotación de cartera de los últimos periodos (2019-2021) lo que permitirá determinar la variación de los índices de morosidad, información que serán proporcionadas del área contable	Índice de morosidad	Cartera dudosa / cartera viva	Razón
			Rotación de cartera	Ventas a crédito / Promedio de cuentas por cobrar	

## Anexo 2. Matriz de consistencia

<p><b>Problema General:</b> ¿De qué manera la gestión de créditos y cobranzas incide en la morosidad en la COOPAC la Progresiva, periodos 2021 y 2022?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b> ¿Cómo es la gestión de créditos y cobranzas en la COOPAC la Progresiva?, ¿Cuáles son las deficiencias de la gestión de créditos y cobranzas de la COOPAC la Progresiva?; ¿Cuál es el análisis de la morosidad en el periodo 2021 y 2022?.</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar la incidencia de la gestión de créditos y cobranzas y la morosidad en la COOPAC la Progresiva, periodos 2021 y 2022.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b> Describir la gestión de créditos y cobranzas en la COOPAC la Progresiva, Identificar las deficiencias de la gestión de créditos y cobranzas de la COOPAC la Progresiva; Analizar los índices de morosidad en el periodo 2021 y 2022.</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> Existe incidencia de la gestión de créditos y cobranzas y la morosidad en la COOPAC la Progresiva, periodos 2021 y 2022.</p> <p><b>Hipótesis Específicas:</b> La gestión de créditos y cobranzas es deficiente en la COOPAC la progresiva. La COOPAC la Progresiva tiene deficiencias en la aplicación de la gestión de créditos y cobranzas de la COOPAC la Progresiva. El índice de morosidad de la COOPAC la Progresiva incrementó durante el periodo 2022.</p>	<p><b>Técnica</b> Entrevista Observación Análisis documental</p> <p><b>Instrumento</b> Guía de entrevista Lista de cotejo Ficha de registro</p>								
<p><b>Diseño de investigación</b></p>	<p><b>Población y muestra</b></p>	<p><b>Variables y dimensiones</b></p>									
<p>Esquema:</p>  <p>Donde: O<sub>1</sub> = Gestión de créditos y cobranzas O<sub>2</sub> = Morosidad M = Muestra i = Incidencia</p>	<p><b>Población:</b> Socios, administrador, contador y los documentos contables.</p> <p><b>Muestra:</b> Administrador, contador y los documentos contables de los periodos 2021 y 2022</p> <p><b>Muestreo:</b> No probabilístico, por conveniencia por el acceso a la información.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Gestión de créditos y cobranzas</td> <td>Políticas de crédito y cobranza</td> </tr> <tr> <td>Evaluación de riesgo de crédito</td> </tr> <tr> <td>Estrategias de cobranza</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Morosidad</td> <td>Índice de morosidad</td> </tr> <tr> <td>Rotación de cartera</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gestión de créditos y cobranzas	Políticas de crédito y cobranza	Evaluación de riesgo de crédito	Estrategias de cobranza	Morosidad	Índice de morosidad
Variables	Dimensiones										
Gestión de créditos y cobranzas	Políticas de crédito y cobranza										
	Evaluación de riesgo de crédito										
	Estrategias de cobranza										
Morosidad	Índice de morosidad										
	Rotación de cartera										

**Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos**

**Guía de entrevista  
Gestión de créditos y cobranzas**

La presente guía de entrevista, tiene por finalidad describir la variable de Gestión de Créditos y Cobranzas, para lo cual se aplicará a los involucrados responsables del área que tengan mayor conocimiento del mismos.

Cargo que desempeña: .....  
Años de experiencia en el cargo: .....

**Políticas de crédito y cobranza**

- 1. ¿Qué aspecto considera importante saber sobre el cliente a quien va otorgar algún crédito?  
.....  
.....
  
- 2. ¿Cuáles son las características que se debe de considerar para poder segmentar de los clientes que se les otorga crédito  
.....  
.....
  
- 3. ¿Qué tipos de garantías o depósitos en garantías son los que recibe por parte de sus a quienes se les otorga créditos?  
.....  
.....
  
- 4. ¿Por qué considera importante refinanciar los créditos otorgados antes de ir a cobranza judicial como parte de la política de crédito?  
.....  
.....

5. ¿Cómo se realiza el monitoreo sobre las cuentas por cobrar y si considera algún aspecto importante para priorizar las cuentas por cobrar?

.....  
.....

**Evaluación de riesgo de crédito**

6. ¿Cuáles son las políticas de crédito que se aplican para poder otorgar el crédito?

.....  
.....

7. ¿Cuáles son las políticas de cobranza que se aplicadas por parte de los encargados de las cobranzas?

.....  
.....

8. ¿Qué tipo de referencias comerciales o personales considera para poder otorgar algún crédito a sus clientes?

.....  
.....

9. ¿Qué considera en los clientes para poder decir que tiene un buen historial crediticio para poder otorgarles crédito?

.....  
.....

**Estrategias de cobranza**

10. ¿Cuáles son los lineamientos para poder otorgar los créditos y realizar las cobranzas?

.....  
.....

11. ¿Cómo es que se realizan los monitoreos de la cartera de clientes, que aspectos considera importante para poder priorizarlos?

.....  
.....

12. ¿Cómo es que se educa al cliente sobre la importancia de poder tener un buen historial crediticio y sobre las campañas de los clientes puntuales?

.....  
.....

13. ¿Cuáles son las alternativas para el otorgamiento de créditos, como son los plazos, condiciones de pago?

.....  
.....

14. ¿Cuáles son los planes de contingencias como las reprogramaciones de pagos o disminución en los intereses o cargos adicionales?

.....  
.....



**Lista de cotejo**  
**Gestión de créditos y cobranzas**

La presente lista de cotejo, tiene por finalidad evaluar la eficiencia que se tiene en la empresa sobre variable de Gestión de Créditos y Cobranzas, para lo cual se aplicará a uno de los responsables del área que tenga mayor conocimiento del mismos.

Cargo que desempeña: .....

Años de experiencia en el cargo: .....

	<b>Políticas de crédito y cobranza</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observación</b>
1	¿Tiene un acercamiento con el cliente o conocimiento del cliente a quien se le otorga crédito?			
2	¿Tiene segmentado por características particulares a los clientes que se les otorga crédito?			
3	¿Se realizan depósitos en garantías a los créditos otorgados para un mayor control del crédito?			
4	¿Se realizan refinanciamientos sobre los créditos otorgados antes de ir a cobranza judicial como parte de la política de crédito?			
5	¿Existe un monitoreo permanente sobre las cuentas por cobrar, priorizando las más antiguas?			
	<b>Evaluación de riesgo de crédito</b>			
6	¿Las políticas de crédito son aplicadas permanentemente por parte de los encargados de otorgar el crédito?			
7	¿Las políticas de cobranza son aplicadas permanentemente por parte de los encargados de las cobranzas?			
8	¿Todos los créditos otorgados fueron entregados a clientes que tienen una buena referencia comercial y personal?			
9	¿Se otorgan créditos a los clientes que tienen un nivel de historial crediticio, bueno o muy bueno?			
	<b>Estrategias de cobranza</b>			
10	¿Se tienen lineamientos claros y bien definidos para poder otorgar los créditos y realizar las cobranzas?			
11	¿Se realizan monitoreos permanentes en la cartera de clientes, priorizando el vencimiento y los importes más significativos?			
12	¿Se educa al cliente sobre la importancia de poder tener un buen historial crediticio y sobre las campañas de los clientes puntuales?			

13	¿Se plantean alternativas para el otorgamiento de créditos, como son los plazos, condiciones de pago?			
14	¿Existe planes de contingencias como las reprogramaciones de pagos o disminución en los intereses o cargos adicionales?			

## Ficha de Registro

### Morosidad

La presente Ficha de registro, tiene por finalidad analizar el nivel de morosidad de la empresa, con sus dimensiones índice de morosidad y rotación de cartera, para lo cual se utilizará los estados financieros y los documentos contables

<b>Razón</b>	<b>Formula</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>Variación</b>
Índice de morosidad	Cartera vencida / cartera viva			
Índice de cartera deteriorada	Cartera deteriorada / cartera viva			
Índice de cobertura	Provisiones / Cartera vencida			

## Anexo 4. Consentimiento informado



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Tarapoto, 14 de diciembre de 2022

Señores

Escuela de Contabilidad

Universidad César Vallejo – Campus Tarapoto

A través del presente, Glendys Ruiz Vasquez, identificado (a) con DNI N° 06812934 representante de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Progresiva Ltda. con el cargo de Gerente Adjunto, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

a) María Darlenne Díaz Caballero

b) Leidy Torres Sánchez

Están autorizadas para:

- a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Progresiva Ltda.- Periodos 2020 - 2021

Si  No

- b) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo

Si  No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,

  
COOPAC LA PROGRESIVA LTDA  
CPCC. Glendys Ruiz Vasquez  
GERENTE ADJUNTO

© Jr. Manco Capac Cdra. 2 S/N - TARAPOTO - SAN MARTÍN  
📞 Teléf.: (042) 780841 - Cel.: 943620154  
🌐 [www.coopacprogresiva.pe](http://www.coopacprogresiva.pe)  
📘 Coopac La Progresiva



## Anexo 5. Validación de instrumentos de recolección de datos

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: Guía de entrevista sobre la gestión de créditos y cobranzas. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer contable. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Avelino Sebastián Villafuerte de la Cruz		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor	( X )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( )	Organizacional	( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Contabilidad, Finanzas		
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Peruana Unión		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años	( X )
<b>Experiencia en Investigación Contable:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Guía de entrevista
<b>Autoras:</b>	Díaz Caballero María Darlenne Torres Sánchez Leidy
<b>Procedencia:</b>	U. César Vallejo
<b>Administración:</b>	De manera directa
<b>Tiempo de aplicación:</b>	30 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva Ltda
<b>Significación:</b>	Conocer la situación actual de la gestión de créditos y cobranza de la cooperativa.

#### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Ordinal	Políticas de crédito y cobranza Evaluación de riesgo de crédito Estrategias de cobranza	Para poder medir de manera descriptiva e inferencial la variable

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario Guía de entrevista sobre la gestión de créditos y cobranzas, elaborado por Díaz Caballero María Darlenne y Torres Sánchez Leidy en el año 2023. De acuerdo con los ~~ítems~~ indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Guía de entrevista de la gestión de créditos y cobranza

- Primera dimensión: Políticas de crédito y cobranza
- Objetivos de la Dimensión: Conocer como son las políticas de crédito y cobranza

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Acercamiento con el cliente	1	4	4	4	
La segmentación de la cobranza	2-3	4	3	4	
Las opciones de pagos	4-5	4	4	4	

- Segunda dimensión: Evaluación de riesgo de crédito
- Objetivos de la Dimensión: Conocer como es la evaluación de riesgo de crédito

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Aplicación de las políticas de crédito y cobranzas	6-7	4	4	4	
Referencias comerciales y personales	8	3	4	4	
Historial crediticio	9	4	3	4	

- Tercera dimensión: Estrategias de cobranza
- Objetivos de la Dimensión: Conocer como son las estrategias de cobranza.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Lineamientos para realizar la cobranza	10	4	4	4	
Identificación de la cartera de clientes	11	3	3	4	
Educa al cliente en cultura de pago	12	4	4	4	
Incluye plazos, condonaciones, reprogramaciones	13-14	4	4	4	



Dr. CPW. Axelino Sebastián Viqueco de la Cruz  
 Profesor Público Colegiado - CM 1088  
 Docente Categoría Principal

Firma del evaluador  
 DNI 25729654

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: Lista de cotejo sobre la gestión de créditos y cobranzas. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer contable. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 6. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Avelino Sebastián Villafuerte de la Cruz		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor	( X )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( )	Organizacional	( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Contabilidad, Finanzas		
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Peruana Unión		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )		
	Más de 5 años ( X )		
<b>Experiencia en Investigación Contable:</b> (si corresponde)	Diseño y validación de una escala de estrés financiero en trabajadores dependientes peruanos durante la pandemia del COVID-19 (EFT-Cov19). DOI: 10.52808/bmsa.7e5.61e2.021		

#### 7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 8. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Lista de cotejo
<b>Autoras:</b>	Díaz Caballero María Darlenne Torres Sánchez Leidy
<b>Procedencia:</b>	U. César Vallejo
<b>Administración:</b>	De manera directa
<b>Tiempo de aplicación:</b>	20 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva Ltda
<b>Significación:</b>	Conocer el nivel de deficiencia de la gestión de créditos y cobranza de la cooperativa.

#### 9. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)



Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Ordinal	Políticas de crédito y cobranza Evaluación de riesgo de crédito Estrategias de cobranza	Para poder medir de manera descriptiva e inferencial la variable

**10. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento la lista de cotejo sobre la gestión de créditos y cobranzas, elaborado por Díaz Caballero María Darlenn y Torres Sánchez Leidy en el año 2023. De acuerdo con los ~~cuatro~~ indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Lista de cotejo de la gestión de créditos y cobranza

- Primera dimensión: Políticas de crédito y cobranza
- Objetivos de la Dimensión: Conocer las deficiencias de las políticas de crédito y cobranza

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Acercamiento con el cliente	1	4	4	3	
La segmentación de la cobranza	2-3	4	3	4	
Las opciones de pagos	4-5	4	4	4	

- Segunda dimensión: Evaluación de riesgo de crédito
- Objetivos de la Dimensión: Conocer las deficiencias de la evaluación de riesgo de crédito

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Aplicación de las políticas de crédito y cobranzas	6-7	4	4	3	
Referencias comerciales y personales	8	4	3	4	
Historial crediticio	9	4	4	4	

- Tercera dimensión: Estrategias de cobranza
- Objetivos de la Dimensión: Conocer las deficiencias de las estrategias de cobranza.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Lineamientos para realizar la cobranza	10	4	4	4	
Identificación de la cartera de clientes	11	3	4	4	
Educa al cliente en cultura de pago	12	4	4	4	
Incluye plazos, condonaciones, reprogramaciones	13-14	4	3	4	

  
 Dr. CPC. Luciano Sebastián Vialto de la Cruz  
 Profesor Público Colegiado - CMI 1086  
**Firma del evaluador**  
 DNI 25729654

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: Guía de entrevista sobre la gestión de créditos y cobranzas. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer contable. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Toledo Martínez Juan Daniel		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )	Doctor	( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( )	Organizacional	( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Contabilidad, Finanzas y Metodología		
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años	( )	
	Más de 5 años	( X )	
<b>Experiencia en Investigación Contable:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados		
	Título del estudio realizado.		

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Guía de entrevista
<b>Autoras:</b>	Díaz Caballero María Darlenne Torres Sánchez Leidy
<b>Procedencia:</b>	U. César Vallejo
<b>Administración:</b>	De manera directa
<b>Tiempo de aplicación:</b>	30 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva Ltda
<b>Significación:</b>	Conocer la situación actual de la gestión de créditos y cobranza de la cooperativa.

#### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Ordinal	Políticas de crédito y cobranza Evaluación de riesgo de crédito Estrategias de cobranza	Para poder medir de manera descriptiva e inferencial la variable

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario Guía de entrevista sobre la gestión de créditos y cobranzas, elaborado por Díaz Caballero María Darlenne y Torres Sánchez Leidy en el año 2023. De acuerdo con los ~~guías~~ indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Guía de entrevista de la gestión de créditos y cobranza

- Primera dimensión: Políticas de crédito y cobranza
- Objetivos de la Dimensión: Conocer como son las políticas de crédito y cobranza

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Acercamiento con el cliente	1	4	3	4	
La segmentación de la cobranza	2-3	4	4	4	
Las opciones de pagos	4-5	4	4	4	

- Segunda dimensión: Evaluación de riesgo de crédito
- Objetivos de la Dimensión: Conocer como es la evaluación de riesgo de crédito

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Aplicación de las políticas de crédito y cobranzas	6-7	4	4	3	
Referencias comerciales y personales	8	4	4	4	
Historial crediticio	9	4	4	4	

- Tercera dimensión: Estrategias de cobranza
- Objetivos de la Dimensión: Conocer como son las estrategias de cobranza.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Lineamientos para realizar la cobranza	10	3	4	4	
Identificación de la cartera de clientes	11	4	4	4	
Educa al cliente en cultura de pago	12	4	4	4	
Incluye plazos, condonaciones, reprogramaciones	13-14	4	4	4	

  
 Metro CPC Juan Daniel Toledo Martinez  
 #16728  
**Firma del Experto Informante.**  
 Contador Público Colegiado  
 Maturín, Ecuador  
**Firma del Evaluador**  
 DNI 22510018

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: Lista de cotejo sobre la gestión de créditos y cobranzas. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer contable. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 6. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Toledo Martínez Juan Daniel	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Contabilidad, Finanzas y Metodología	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación Contable:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

#### 7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 8. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Lista de cotejo
<b>Autoras:</b>	Díaz Caballero María Darlenne Torres Sánchez Leidy
<b>Procedencia:</b>	U. César Vallejo
<b>Administración:</b>	De manera directa
<b>Tiempo de aplicación:</b>	20 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva Ltda
<b>Significación:</b>	Conocer el nivel de deficiencia de la gestión de créditos y cobranza de la cooperativa.

#### 9. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Ordinal	Políticas de crédito y cobranza Evaluación de riesgo de crédito Estrategias de cobranza	Para poder medir de manera descriptiva e inferencial la variable

**10. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento la lista de cotejo sobre la gestión de créditos y cobranzas, elaborado por Díaz Caballero María Darlenn y Torres Sánchez Leidy en el año 2023. De acuerdo con los ~~cuatro~~ indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Lista de cotejo de la gestión de créditos y cobranza

- Primera dimensión: Políticas de crédito y cobranza
- Objetivos de la Dimensión: Conocer las deficiencias de las políticas de crédito y cobranza

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Acercamiento con el cliente	1	4	4	4	
La segmentación de la cobranza	2-3	3	4	4	
Las opciones de pagos	4-5	4	4	4	

- Segunda dimensión: Evaluación de riesgo de crédito
- Objetivos de la Dimensión: Conocer las deficiencias de la evaluación de riesgo de crédito

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Aplicación de las políticas de crédito y cobranzas	6-7	4	4	4	
Referencias comerciales y personales	8	4	4	3	
Historial crediticio	9	4	4	4	

- Tercera dimensión: Estrategias de cobranza
- Objetivos de la Dimensión: Conocer las deficiencias de las estrategias de cobranza.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Lineamientos para realizar la cobranza	10	4	4	4	
Identificación de la cartera de clientes	11	4	3	4	
Educa al cliente en cultura de pago	12	4	4	3	
Incluye plazos, condonaciones, reprogramaciones	13-14	4	3	4	

  
 Dpto. de Control y Evaluación  
 Centro de Estudios y Asesoría Técnica  
 Centro de Estudios y Asesoría Técnica  
**Firma del Experto Informante.**  
 Contador Público Colegiado  
 Maestro en Gestión Pública  
**Firma del evaluador**  
 DNI 22510018

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía



### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: Guía de entrevista sobre la gestión de créditos y cobranzas. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer contable. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Horna Rubio, Abraham Josué		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor	( X )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( )	Organizacional	( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Finanzas y Metodología de IC		
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años	( X )
<b>Experiencia en Investigación Contable:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados		
	Título del estudio realizado.		

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Guía de entrevista
<b>Autoras:</b>	Díaz Caballero María Darlenne Torres Sánchez Leidy
<b>Procedencia:</b>	U. César Vallejo
<b>Administración:</b>	De manera directa
<b>Tiempo de aplicación:</b>	30 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva Ltda
<b>Significación:</b>	Conocer la situación actual de la gestión de créditos y cobranza de la cooperativa.

#### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Ordinal	Políticas de crédito y cobranza Evaluación de riesgo de crédito Estrategias de cobranza	Para poder medir de manera descriptiva e inferencial la variable

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario Guía de entrevista sobre la gestión de créditos y cobranzas, elaborado por Díaz Caballero María Darlenne y Torres Sánchez Leidy en el año 2023. De acuerdo con los ~~guías~~ indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Guía de entrevista de la gestión de créditos y cobranza

- Primera dimensión: Políticas de crédito y cobranza
- Objetivos de la Dimensión: Conocer como son las políticas de crédito y cobranza

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Acercamiento con el cliente	1	4	4	3	
La segmentación de la cobranza	2-3	4	4	4	
Las opciones de pagos	4-5	4	4	4	

- Segunda dimensión: Evaluación de riesgo de crédito
- Objetivos de la Dimensión: Conocer como es la evaluación de riesgo de crédito

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Aplicación de las políticas de crédito y cobranzas	6-7	4	3	4	
Referencias comerciales y personales	8	3	4	4	
Historial crediticio	9	4	4	4	

- Tercera dimensión: Estrategias de cobranza
- Objetivos de la Dimensión: Conocer como son las estrategias de cobranza.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Lineamientos para realizar la cobranza	10	4	4	4	
Identificación de la cartera de clientes	11	3	4	3	
Educa al cliente en cultura de pago	12	4	4	4	
Incluye plazos, condonaciones, reprogramaciones	13-14	4	3	4	

  
 EGO ABRAHAM J. JIMENA FLUJO  
 Firma del evaluador  
 DNI 06117267

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: Lista de cotejo sobre la gestión de créditos y cobranzas. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer contable. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 6. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Horna Rubio, Abraham Josué		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor	( X )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( )	Organizacional	( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Finanzas y Metodología de IC		
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )		
	Más de 5 años ( X )		
<b>Experiencia en Investigación Contable:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados		
	Título del estudio realizado.		

#### 7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 8. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Lista de cotejo
<b>Autoras:</b>	Díaz Caballero María Darlenne Torres Sánchez Leidy
<b>Procedencia:</b>	U. César Vallejo
<b>Administración:</b>	De manera directa
<b>Tiempo de aplicación:</b>	20 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva Ltda
<b>Significación:</b>	Conocer el nivel de deficiencia de la gestión de créditos y cobranza de la cooperativa.

#### 9. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Ordinal	Políticas de crédito y cobranza Evaluación de riesgo de crédito Estrategias de cobranza	Para poder medir de manera descriptiva e inferencial la variable

**10. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento la lista de cotejo sobre la gestión de créditos y cobranzas, elaborado por Díaz Caballero María Darlenn y Torres Sánchez Leidy en el año 2023. De acuerdo con los ~~cuatro~~ indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Lista de cotejo de la gestión de créditos y cobranza

- Primera dimensión: Políticas de crédito y cobranza
- Objetivos de la Dimensión: Conocer las deficiencias de las políticas de crédito y cobranza

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Acercamiento con el cliente	1	4	4	3	
La segmentación de la cobranza	2-3	4	4	4	
Las opciones de pagos	4-5	4	4	4	

- Segunda dimensión: Evaluación de riesgo de crédito
- Objetivos de la Dimensión: Conocer las deficiencias de la evaluación de riesgo de crédito

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Aplicación de las políticas de crédito y cobranzas	6-7	4	4	3	
Referencias comerciales y personales	8	3	4	4	
Historial crediticio	9	4	4	4	

- Tercera dimensión: Estrategias de cobranza
- Objetivos de la Dimensión: Conocer las deficiencias de las estrategias de cobranza.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Lineamientos para realizar la cobranza	10	4	4	4	
Identificación de la cartera de clientes	11	3	3	3	
Educa al cliente en cultura de pago	12	4	4	4	
Incluye plazos, condonaciones, reprogramaciones	13-14	4	3	4	

  
 LCO ARMANDO J. MORA RUIBO  
 Firma del evaluador  
 DNI 06117267

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

## Anexo 6. Recolección de datos

### Estado de Situación Financiera del periodo 2021

#### COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LA PROGRESIVA Ltda.

INTEGRADO

#### ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA (FORMA "A") A DICIE

ACTIVO	Moneda Nacional	Dólares Equiv.MN.	Total MN.	PASIVO	Moneda Nacional	Dólares Equiv.MN.	Total MN.
<b>ACTIVO</b>				<b>PASIVO</b>			
<b>DISPONIBLE</b>	1,639,753.24	84,301.06	1,724,054.30	<b>OBLIGACIONES CON LOS SOCIOS</b>	9,255,965.84	240,546.70	9,496,512.54
Caja	194,437.48	77,045.39	271,482.87	Obligaciones a la Vista	0.00	0.00	0.00
Bancos, otras Empresas del Sistema Financiero del País y COOPAC	1,192,473.76	7,255.67	1,199,729.43	Obligaciones por Cuentas de Ahorro	1,301,299.87	51,563.37	1,352,863.24
Bancos y otras Instituciones Financieras del Exterior	0.00	0.00	0.00	Obligaciones por Cuentas a Plazo	7,954,665.97	188,983.33	8,143,649.30
Otras Disponibilidades	252,842.00	0.00	252,842.00	Otras Obligaciones	0.00	0.00	0.00
<b>FONDOS INTERCOOPERATIVOS</b>	0.00	0.00	0.00	<b>FONDOS INTERCOOPERATIVOS</b>	0.00	0.00	0.00
<b>INVERSIONES A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADOS</b>	0.00	0.00	0.00	<b>DEPÓSITOS DE COOPAC</b>	10,344.02	0.00	10,344.02
Instrumentos de capital	0.00	0.00	0.00	Depósitos a la Vista	0.00	0.00	0.00
Instrumentos de deuda	0.00	0.00	0.00	Depósitos de Ahorro	10,344.02	0.00	10,344.02
Inversiones en Commodities	0.00	0.00	0.00	Depósitos a Plazo	0.00	0.00	0.00
<b>INVERSIONES DISPONIBLES PARA LA VENTA</b>	0.00	0.00	0.00	<b>ADEUDOS Y OBLIGACIONES FINANCIERAS</b>	3,092,097.61	0.00	3,092,097.61
Instrumentos Representativos de Capital	0.00	0.00	0.00	Adeudos y Obligaciones con COOPAC y Empresas e Instituciones financieras del País	672,280.00	0.00	672,280.00
Instrumentos Representativos de Deuda	0.00	0.00	0.00	Adeudos y Obligaciones con Empresas del Exterior y Organismos Financieros Internacionales	0.00	0.00	0.00
<b>INVERSIONES A VENCIMIENTO</b>	0.00	0.00	0.00	Otros Adeudos y Obligaciones del país y del exterior	2,419,817.61	0.00	2,419,817.61
<b>CARTERA DE CREDITOS</b>	10,751,577.03	0.00	10,751,577.03	Valores y Títulos	0.00	0.00	0.00
Cartera de Créditos Vigentes	10,758,781.26	0.00	10,758,781.26	<b>DERIVADOS PARA NEGOCIACIÓN</b>	0.00	0.00	0.00
Cartera de Créditos Reestructurados	0.00	0.00	0.00	<b>DERIVADOS DE COBERTURA</b>	0.00	0.00	0.00
Cartera de Créditos Refinanciados	11,793.16	0.00	11,793.16	<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	59,430.81	0.00	59,430.81
Cartera de Créditos Vencidos	71,977.70	0.00	71,977.70	<b>PROVISIONES</b>	374,765.42	0.00	374,765.42
Cartera de Créditos en Cobranza Judicial	123,749.96	0.00	123,749.96	Provisión para créditos contingentes	0.00	0.00	0.00
- Provisiones para Créditos	-966,864.05	0.00	-966,864.05	Provisión para litigios y demandas	0.00	0.00	0.00
<b>DERIVADOS PARA NEGOCIACIÓN</b>	0.00	0.00	0.00	Otros	374,765.42	0.00	374,765.42
<b>DERIVADOS DE COBERTURA</b>	0.00	0.00	0.00	<b>IMPUESTOS CORRIENTES</b>	0.00	0.00	0.00
<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	45,974.62	0.00	45,974.62	<b>IMPUESTO DIFERIDO</b>	0.00	0.00	0.00
Cuentas por Cobrar por Venta de Bienes y Servicios y Fideicomiso	0.00	0.00	0.00	<b>OTROS PASIVOS</b>	150,048.95	-143,681.85	6,367.10
Otras Cuentas por Cobrar	45,974.62	0.00	45,974.62	<b>TOTAL DEL PASIVO</b>	12,942,652.65	96,864.85	13,039,517.50
<b>BIENES REALIZABLES, RECIBIDOS EN PAGO Y ADJUDICADOS</b>	239,175.78	0.00	239,175.78	<b>PATRIMONIO</b>			
Bienes Realizables	0.00	0.00	0.00	Capital Social	829,434.56	0.00	829,434.56
Bienes Recibidos en Pago y Adjudicados	239,175.78	0.00	239,175.78	Capital Adicional	1,406,778.39	0.00	1,406,778.39
<b>PARTICIPACIONES</b>	291,279.78	0.00	291,279.78	Reservas	2,219,505.66	0.00	2,219,505.66
Subsidiarias	0.00	0.00	0.00	Ajustes al Patrimonio	0.00	0.00	0.00
Asociadas	291,279.78	0.00	291,279.78	Resultados Acumulados	0.00	0.00	0.00
<b>INMUEBLES, MOBILIARIO Y EQUIPO</b>	3,700,172.85	0.00	3,700,172.85	Resultado Neto del Ejercicio	-688,697.88	-885.16	-689,583.04
<b>ACTIVO INTANGIBLE</b>	16,376.46	0.00	16,376.46	<b>TOTAL DEL PATRIMONIO</b>	3,767,020.73	-885.16	3,766,135.57
Pluralia	0.00	0.00	0.00	<b>TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	16,709,673.38	95,979.69	16,805,653.07
Otros activos intangibles	16,376.46	0.00	16,376.46		0.00	0.00	0.00
<b>IMPUESTOS CORRIENTES</b>	0.00	0.00	0.00		0.00	0.00	0.00
<b>IMPUESTO DIFERIDO</b>	0.00	0.00	0.00		0.00	0.00	0.00
<b>ACTIVOS NO CORRIENTES MANTENIDOS PARA LA VENTA</b>	0.00	0.00	0.00		0.00	0.00	0.00
<b>OTROS ACTIVOS</b>	25,363.62	11,678.63	37,042.25		0.00	0.00	0.00
<b>TOTAL DEL ACTIVO</b>	16,709,673.38	95,979.69	16,805,653.07		0.00	0.00	0.00

## Estado de Situación Financiera del periodo 2022

### COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LA PROGRESIVA Ltda.

INTEGRADO

#### ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA (FORMA "A") A DICIE

ACTIVO	Moneda Nacional	Dólares Equiv.MN.	Total MN.	PASIVO	Moneda Nacional	Dólares Equiv.MN.	Total MN.
<b>ACTIVO</b>				<b>PASIVO</b>			
<b>DISPONIBLE</b>				<b>OBLIGACIONES CON LOS SOCIOS</b>			
Caja	881,493.37	25,657.31	907,150.68	Obligaciones a la Vista	9,566,908.17	140,924.63	9,707,832.80
Bancos, otras Empresas del Sistema Financiero del País y COOPAC	260,231.30	12,147.59	272,378.89	Obligaciones por Cuentas de Ahorro	0.00	0.00	0.00
Bancos y otras Instituciones Financieras del Exterior	518,420.07	13,509.72	531,929.79	Obligaciones por Cuentas a Plazo	8,907,387.59	131,249.16	9,038,636.75
Otras Disponibilidades	0.00	0.00	0.00	Otras Obligaciones	0.00	0.00	0.00
<b>FONDOS INTERCOOPERATIVOS</b>	102,842.00	0.00	102,842.00	<b>FONDOS INTERCOOPERATIVOS</b>	0.00	0.00	0.00
<b>INVERSIONES A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADOS</b>	0.00	0.00	0.00	<b>DEPÓSITOS DE COOPAC</b>	10,344.50	0.00	10,344.50
Instrumentos de capital	0.00	0.00	0.00	Depósitos a la Vista	0.00	0.00	0.00
Instrumentos de deuda	0.00	0.00	0.00	Depósitos de Ahorro	10,344.50	0.00	10,344.50
Inversiones en Commodities	0.00	0.00	0.00	Depósitos a Plazo	0.00	0.00	0.00
<b>INVERSIONES DISPONIBLES PARA LA VENTA</b>	0.00	0.00	0.00	<b>ADEUDOS Y OBLIGACIONES FINANCIERAS</b>	2,412,064.37	0.00	2,412,064.37
Instrumentos Representativos de Capital	0.00	0.00	0.00	Adeudos y Obligaciones con COOPAC y Empresas e Instituciones financieras del País	153,415.23	0.00	153,415.23
Instrumentos Representativos de Deuda	0.00	0.00	0.00	Adeudos y Obligaciones con Empresas del Exterior y Organismos Financieros Internacionales	0.00	0.00	0.00
<b>INVERSIONES A VENCIMIENTO</b>	0.00	0.00	0.00	Otros Adeudos y Obligaciones del país y del exterior	2,258,649.14	0.00	2,258,649.14
<b>CARTERA DE CREDITOS</b>	11,480,963.97	0.00	11,480,963.97	Valores y Títulos	0.00	0.00	0.00
Cartera de Créditos Vigentes	11,525,560.52	0.00	11,525,560.52	<b>DERIVADOS PARA NEGOCIACION</b>	0.00	0.00	0.00
Cartera de Créditos Reestructurados	0.00	0.00	0.00	<b>DERIVADOS DE COBERTURA</b>	0.00	0.00	0.00
Cartera de Créditos Reafinanciados	50,540.64	0.00	50,540.64	<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	60,341.99	0.00	60,341.99
Cartera de Créditos Vencidos	785,498.14	0.00	785,498.14	<b>PROVISIONES</b>	434,109.91	0.00	434,109.91
Cartera de Créditos en Cobranza Judicial	253,749.96	0.00	253,749.96	Provisión para créditos contingentes	0.00	0.00	0.00
- Provisiones para Créditos	-1,134,385.29	0.00	-1,134,385.29	Provisión para litigios y demandas	0.00	0.00	0.00
<b>DERIVADOS PARA NEGOCIACION</b>	0.00	0.00	0.00	Otros	434,109.91	0.00	434,109.91
<b>DERIVADOS DE COBERTURA</b>	0.00	0.00	0.00	<b>IMPUESTOS CORRIENTES</b>	0.00	0.00	0.00
<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	92,942.59	0.00	92,942.59	<b>IMPUESTO DIFERIDO</b>	0.00	0.00	0.00
Cuentas por Cobrar por Venta de Bienes y Servicios y Fideicomiso	0.00	0.00	0.00	<b>OTROS PASIVOS</b>	-337,847.64	-102,492.69	-440,340.33
Otras Cuentas por Cobrar	92,942.59	0.00	92,942.59	<b>TOTAL DEL PASIVO</b>	12,145,921.30	38,431.94	12,184,353.24
<b>BIENES REALIZABLES, RECIBIDOS EN PAGO Y ADJUDICADOS</b>	239,175.78	0.00	239,175.78	<b>PATRIMONIO</b>			
Bienes Realizables	0.00	0.00	0.00	Capital Social	915,754.94	0.00	915,754.94
Bienes Recibidos en Pago y Adjudicados	239,175.78	0.00	239,175.78	Capital Adicional	1,406,778.39	0.00	1,406,778.39
<b>PARTICIPACIONES</b>	274,132.99	0.00	274,132.99	Reservas	1,331,817.28	-85.16	1,330,932.12
Subsidiarias	0.00	0.00	0.00	Ajustes al Patrimonio	0.00	0.00	0.00
Asociadas	274,132.99	0.00	274,132.99	Resultados Acumulados	0.00	0.00	0.00
<b>INMUEBLES, MOBILIARIO Y EQUIPO</b>	3,670,358.79	0.00	3,670,358.79	Resultado Neto del Ejercicio	207,378.46	517.47	207,895.93
<b>ACTIVO INTANGIBLE</b>	13,401.51	0.00	13,401.51	<b>TOTAL DEL PATRIMONIO</b>	4,061,729.07	-367.69	4,061,361.38
Plusvalía	0.00	0.00	0.00	<b>TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	16,207,650.37	38,064.25	16,245,714.62
Otros activos intangibles	13,401.51	0.00	13,401.51		0.00	0.00	0.00
<b>IMPUESTOS CORRIENTES</b>	0.00	0.00	0.00		0.00	0.00	0.00
<b>IMPUESTO DIFERIDO</b>	0.00	0.00	0.00		0.00	0.00	0.00
<b>ACTIVOS NO CORRIENTES MANTENIDOS PARA LA VENTA</b>	0.00	0.00	0.00		0.00	0.00	0.00
<b>OTROS ACTIVOS</b>	-444,818.63	12,406.94	-432,411.69		0.00	0.00	0.00
<b>TOTAL DEL ACTIVO</b>	16,207,650.37	38,064.25	16,245,714.62		0.00	0.00	0.00



# Estado de Resultado Integral del periodo 2021

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LA PROGRESIVA Ltda.

13/05/2023

## ESTADO DE RESULTADOS (FORMA "B") A DICIEMBRE 2021

INTEGRADO

EXPRESADO EN NUEVOS SOLES

DESCRIPCION	MONEDA NACIONAL	EQUIV. A M.E.	TOTAL HISTORICO	TOTAL AJUSTADO
<b>INGRESOS POR INTERESES</b>	<b>1,715,379.56</b>	<b>0.00</b>	<b>1,715,379.56</b>	<b>1,715,379.56</b>
Disponible	2,611.72		2,611.72	2,611.72
Fondos Intercooperativos				
Inversiones a Valor Razonable con Cambios en Resultados				
Inversiones Disponibles para la venta				
Inversiones a Vencimiento				
Cartera de Créditos Directos	1,712,767.84		1,712,767.84	1,712,767.84
Resultado por Operaciones de Cobertura (1)				
Cuentas por Cobrar				
Otros Ingresos Financieros				
<b>GASTOS POR INTERESES</b>	<b>969,853.12</b>	<b>530.91</b>	<b>970,384.03</b>	<b>970,384.03</b>
Obligaciones con los socios	785,623.54	530.91	786,154.45	786,154.45
Fondos Intercooperativos				
Obligaciones por depósitos de las COOPAC				
<b>Adeudos y Obligaciones Financieras</b>	<b>184,229.58</b>	<b>0.00</b>	<b>184,229.58</b>	<b>184,229.58</b>
Adeudos y Obligaciones con COOPAC y Empresas del Sistema Financiero del País	62,990.79		62,990.79	62,990.79
Adeudos y Obligaciones con Instituciones Financieras del Exter. y Organ. Financ. Internac.				
Otros Adeudos y Obligaciones del País y del Exterior	121,238.79		121,238.79	121,238.79
Comisiones y otros cargos por adeudos y obligaciones financieras				
Valores, Títulos y Obligaciones en Circulación				
Cuentas por pagar				
Intereses de Cuentas por Pagar				
Resultado por Operaciones de Cobertura (1)				
Otros Gastos Financieros				
<b>MARGEN FINANCIERO BRUTO</b>	<b>745,526.44</b>	<b>(530.91)</b>	<b>744,995.53</b>	<b>744,995.53</b>
Provisiones para Créditos Directos	388,929.02		388,929.02	388,929.02
<b>MARGEN FINANCIERO NETO</b>	<b>356,597.42</b>	<b>(530.91)</b>	<b>356,066.51</b>	<b>356,066.51</b>
<b>INGRESOS POR SERVICIOS FINANCIEROS</b>	<b>23,366.66</b>	<b>0.00</b>	<b>23,366.66</b>	<b>23,366.66</b>
Ingresos por Créditos Indirectos				
Ingresos por Fideicomisos				
Ingresos Diversos	23,366.66		23,366.66	23,366.66
<b>GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS</b>	<b>18,852.46</b>	<b>346.28</b>	<b>19,198.74</b>	<b>19,198.74</b>
Gastos por Créditos indirectos				
Gastos por Fideicomisos				
Primas al Fondo Seguro de Depósito				
Gastos Diversos	18,852.46	346.28	19,198.74	19,198.74
<b>MARGEN FINANCIERO NETO DE INGRESOS Y GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS</b>	<b>361,111.62</b>	<b>(877.19)</b>	<b>360,234.43</b>	<b>360,234.43</b>
<b>RESULTADOS POR OPERACIONES FINANCIERAS (ROF)</b>	<b>(9,537.24)</b>	<b>0.00</b>	<b>(9,537.24)</b>	<b>(9,537.24)</b>
Inversiones a Valor Razonable con Cambios en Resultados	2.01	0.00	2.01	2.01
Inversiones a Valor Razonable con Cambios en Resultados	2.01		2.01	2.01
Inversiones en Commodities				
Inversiones Disponibles para la Venta				
Derivados de Negociación				
Resultado por Operaciones de Cobertura				
Ganancias (Pérdida) en Participaciones				
Utilidad-Pérdida en Diferencia de Cambio	(9,539.25)		(9,539.25)	(9,539.25)
Otros				
<b>MARGEN OPERACIONAL</b>	<b>351,574.38</b>	<b>(877.19)</b>	<b>350,697.19</b>	<b>350,697.19</b>
<b>GASTOS DE ADMINISTRACIÓN</b>	<b>987,690.92</b>	<b>7.97</b>	<b>987,698.89</b>	<b>987,698.89</b>
Gastos de Personal y Directivos	527,882.21		527,882.21	527,882.21
Gastos por Servicios Recibidos de Terceros	442,785.22		442,785.22	442,785.22
Impuestos y Contribuciones	17,023.49	7.97	17,031.46	17,031.46
DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	50,145.69		50,145.69	50,145.69
<b>MARGEN OPERACIONAL NETO</b>	<b>(686,262.23)</b>	<b>(885.16)</b>	<b>(687,147.39)</b>	<b>(687,147.39)</b>
<b>VALUACIÓN DE ACTIVOS Y PROVISIONES</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>
Provisiones para Créditos Indirectos				
Provisiones para Incobrabilidad de Cuentas por Cobrar				
Provisiones para Bienes Realizables, Recibidos en Pago, Recuperados y Adjudicados y Otros				
Provisiones para Activos No Corrientes Mantenidos para la Venta				
Deterioro de Inversiones				
Deterioro de Activo Fijo				
Deterioro de Activos Intangibles				
Provisiones por Litigios y Demandas				
Otras Provisiones				
<b>RESULTADO DE OPERACIÓN</b>	<b>(686,262.23)</b>	<b>(885.16)</b>	<b>(687,147.39)</b>	<b>(687,147.39)</b>
<b>OTROS INGRESOS Y GASTOS</b>	<b>(1,358.15)</b>	<b>0.00</b>	<b>(1,358.15)</b>	<b>(1,358.15)</b>
Otros Ingresos y Gastos	(1,358.15)		(1,358.15)	(1,358.15)
<b>RESULTADOS DEL EJERCICIO ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA</b>				
<b>IMPUESTO A LA RENTA</b>				
<b>RESULTADO NETO DEL EJERCICIO</b>	<b>(688,697.88)</b>	<b>(885.16)</b>	<b>(689,583.04)</b>	<b>(689,583.04)</b>

\\192.168.1.60\Rot-ContabPlus\RPT-EFFF-03.ro

# Estado de Resultado Integral del periodo 2022

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LA PROGRESIVA Ltda.

13/05/2023

## ESTADO DE RESULTADOS (FORMA "B") A DICIEMBRE 2022

INTEGRADO

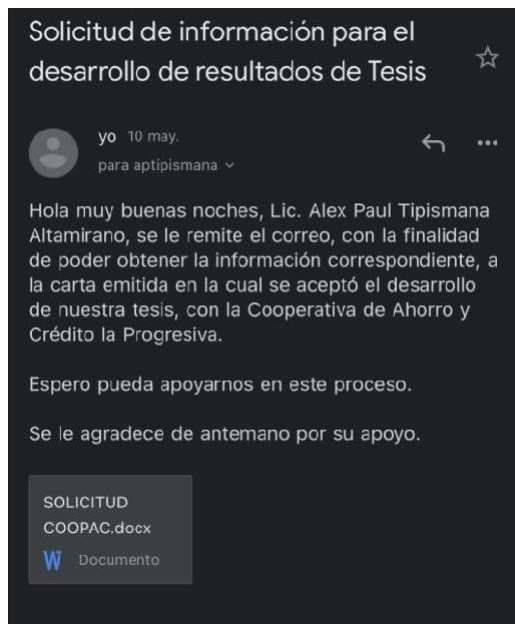
EXPRESADO EN NUEVOS SOLES

DESCRIPCION	MONEDA NACIONAL	EQUIV. A M.E.	TOTAL HISTORICO	TOTAL AJUSTADO
<b>INGRESOS POR INTERESES</b>	<b>2,864,955.37</b>	<b>0.00</b>	<b>2,864,955.37</b>	<b>2,864,955.37</b>
Disponible	6,786.61		6,786.61	6,786.61
Fondos Intercooperativos				
Inversiones a Valor Razonable con Cambios en Resultados				
Inversiones Disponibles para la venta				
Inversiones a Vencimiento				
Cartera de Créditos Directos	2,858,168.76		2,858,168.76	2,858,168.76
Resultado por Operaciones de Cobertura (1)				
Cuentas por Cobrar				
Otros Ingresos Financieros				
<b>GASTOS POR INTERESES</b>	<b>972,658.00</b>	<b>3,036.77</b>	<b>975,695.67</b>	<b>975,695.67</b>
Obligaciones con los socios	726,157.61	3,036.77	729,194.38	729,194.38
Fondos Intercooperativos				
Obligaciones por depósitos de las COOPAC				
<b>Adeudos y Obligaciones Financieras</b>	<b>246,501.29</b>	<b>0.00</b>	<b>246,501.29</b>	<b>246,501.29</b>
Adeudos y Obligaciones con COOPAC y Empresas del Sistema Financiero del País	20,518.89		20,518.89	20,518.89
Adeudos y Obligaciones con Instituciones Financieras del Exter. y Organ. Financ. Internac.				
Otros Adeudos y Obligaciones del País y del Exterior	225,982.40		225,982.40	225,982.40
Comisiones y otros cargos por adeudos y obligaciones financieras				
Valores, Títulos y Obligaciones en Circulación				
Cuentas por pagar				
Intereses de Cuentas por Pagar				
Resultado por Operaciones de Cobertura (1)				
Otros Gastos Financieros				
<b>MARGEN FINANCIERO BRUTO</b>	<b>1,892,296.47</b>	<b>(3,036.77)</b>	<b>1,889,259.70</b>	<b>1,889,259.70</b>
Provisiones para Créditos Directos	69,680.69		69,680.69	69,680.69
<b>MARGEN FINANCIERO NETO</b>	<b>1,822,615.78</b>	<b>(3,036.77)</b>	<b>1,819,579.01</b>	<b>1,819,579.01</b>
<b>INGRESOS POR SERVICIOS FINANCIEROS</b>	<b>24,541.21</b>	<b>0.00</b>	<b>24,541.21</b>	<b>24,541.21</b>
Ingresos por Créditos Indirectos				
Ingresos por Fideicomisos				
Ingresos Diversos	24,541.21		24,541.21	24,541.21
<b>GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS</b>	<b>12,750.78</b>	<b>298.59</b>	<b>13,049.37</b>	<b>13,049.37</b>
Gastos por Créditos indirectos				
Gastos por Fideicomisos				
Primas al Fondo Seguro de Depósito				
Gastos Diversos	12,750.78	298.59	13,049.37	13,049.37
<b>MARGEN FINANCIERO NETO DE INGRESOS Y GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS</b>	<b>1,834,406.21</b>	<b>(3,335.36)</b>	<b>1,831,070.85</b>	<b>1,831,070.85</b>
<b>RESULTADOS POR OPERACIONES FINANCIERAS (ROF)</b>	<b>2,319.81</b>	<b>3,852.83</b>	<b>6,172.64</b>	<b>6,172.64</b>
Inversiones a Valor Razonable con Cambios en Resultados	3.21	0.00	3.21	3.21
Inversiones a Valor Razonable con Cambios en Resultados	3.21		3.21	3.21
Inversiones en Commodities				
Inversiones Disponibles para la Venta				
Derivados de Negociación				
Resultado por Operaciones de Cobertura				
Ganancias (Pérdida) en Participaciones				
Utilidad-Pérdida en Diferencia de Cambio	2,316.60	3,852.83	6,169.43	6,169.43
Otros				
<b>MARGEN OPERACIONAL</b>	<b>1,836,726.02</b>	<b>517.47</b>	<b>1,837,243.49</b>	<b>1,837,243.49</b>
<b>GASTOS DE ADMINISTRACIÓN</b>	<b>1,568,732.06</b>	<b>0.00</b>	<b>1,568,732.06</b>	<b>1,568,732.06</b>
Gastos de Personal y Directivos	1,020,716.51		1,020,716.51	1,020,716.51
Gastos por Servicios Recibidos de Terceros	527,052.74		527,052.74	527,052.74
Impuestos y Contribuciones	20,962.81		20,962.81	20,962.81
DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	56,539.01		56,539.01	56,539.01
<b>MARGEN OPERACIONAL NETO</b>	<b>211,454.95</b>	<b>517.47</b>	<b>211,972.42</b>	<b>211,972.42</b>
<b>VALUACIÓN DE ACTIVOS Y PROVISIONES</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>
Provisiones para Créditos Indirectos				
Provisiones para Incobrabilidad de Cuentas por Cobrar				
Provisiones para Bienes Realizables, Recibidos en Pago, Recuperados y Adjudicados y Otros				
Provisiones para Activos No Corrientes Mantenidos para la Venta				
Deterioro de Inversiones				
Deterioro de Activo Fijo				
Deterioro de Activos Intangibles				
Provisiones por Litigios y Demandas				
Otras Provisiones				
<b>RESULTADO DE OPERACIÓN</b>	<b>211,454.95</b>	<b>517.47</b>	<b>211,972.42</b>	<b>211,972.42</b>
<b>OTROS INGRESOS Y GASTOS</b>	<b>(4,076.49)</b>	<b>0.00</b>	<b>(4,076.49)</b>	<b>(4,076.49)</b>
Otros Ingresos y Gastos	(4,076.49)		(4,076.49)	(4,076.49)
<b>RESULTADOS DEL EJERCICIO ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA</b>				
IMPUESTO A LA RENTA				
<b>RESULTADO NETO DEL EJERCICIO</b>	<b>207,378.46</b>	<b>517.47</b>	<b>207,895.93</b>	<b>207,895.93</b>

\\192.168.1.60\Rot-ContabPlus\VRPT-EFFF-03.ro

## Anexo 7. Evidencias de recolección de datos

Solicitud enviada vía correo electrónicos solicitando información necesaria para la investigación



Tarapoto, 09 de mayo de 2023

**Lic. Alex Paul Tipismana Altamirano**

Contador General de Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva.

**ASUNTO:** Solicitud de estados financieros mensuales períodos 2021-2022

Estimado Sr,

Mediante la presente me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y a su vez solicitar de la manera más atenta, pueda enviar al correo electrónico [Darcaballero200013@gmail.com](mailto:Darcaballero200013@gmail.com), la siguiente información:

- Estados Financieros mensuales de los periodos 2021 – 2022
- Estados Financieros anuales período 2021 – 2022
- Índice de morosidad mensuales de los periodos 2021 - 2022
- Índice de morosidad anuales de los periodos 2021 – 2022
- Políticas y reglamentos de créditos
- Cartera de clientes

Así mismo, esperamos pueda recibirnos en las oficinas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva para realizar una breve entrevista al Gerente General, Contador y Jefe de Créditos el día 10 de mayo de 2023 a las 16:00.

Sin más por el momento y agradeciendo su colaboración y transparencia, me despido de usted.

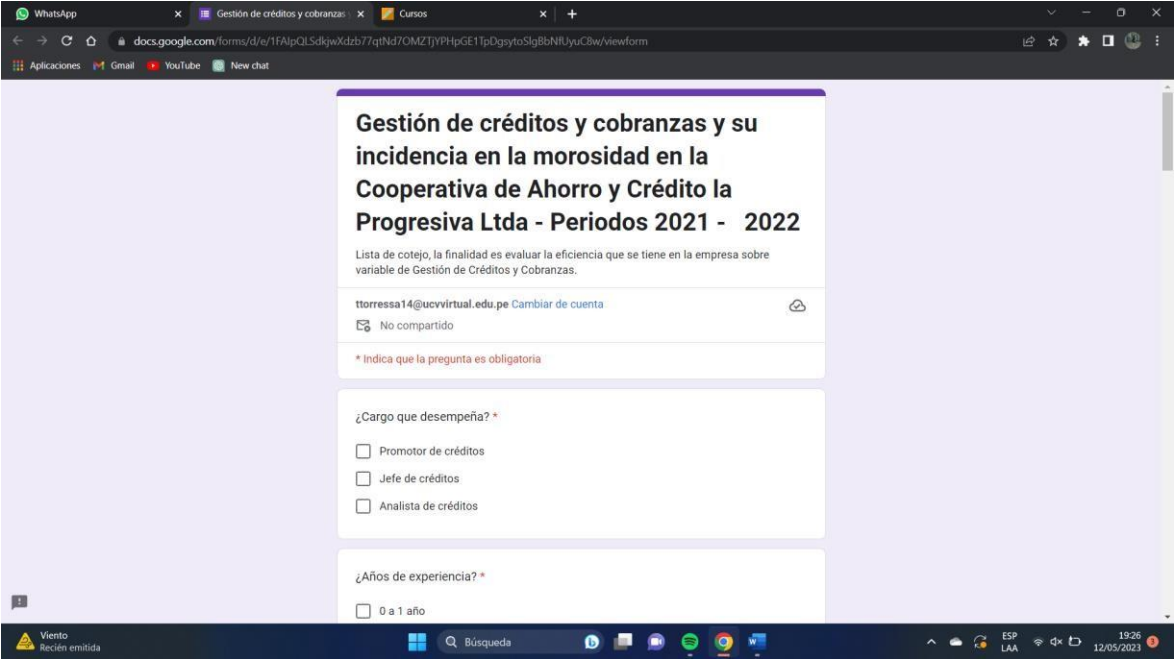
Atentamente:

María Darlène Díaz Caballero

Leidy Torres Sánchez

Estudiantes del X ciclo de la carrera de Contabilidad – Finalidad: Elaboración de tesis.

Lista de cotejo desarrollado a través de Google Forms



Visita a oficina de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva Ltda – reunión con el contador general y jefe de créditos.





## Anexo 8. Tabulación de datos

### Lista de cotejo

#### Gestión de créditos y cobranzas

La presente lista de cotejo, tiene por finalidad evaluar la eficiencia que se tiene en la empresa sobre variable de Gestión de Créditos y Cobranzas, para lo cual se aplicará a uno de los responsables del área que tenga mayor conocimiento del mismos.

Cargo que desempeña: Jefe de crédito

Años de experiencia en el cargo: 9 años

	<b>Políticas de crédito y cobranza</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observación</b>
1	¿Tiene un acercamiento con el cliente o conocimiento del cliente a quien se le otorga crédito?	20%		
2	¿Tiene segmentado por características particulares a los clientes que se les otorga crédito?	20%		
3	¿Se realizan depósitos en garantías a los créditos otorgados para un mayor control del crédito?		20%	
4	¿Se realizan refinanciaciones sobre los créditos otorgados antes de ir a cobranza judicial como parte de la política de crédito?		20%	
5	¿Existe un monitoreo permanente sobre las cuentas por cobrar, priorizando las más antiguas?	20%		
	<b>TOTAL</b>	<b>60%</b>	<b>40%</b>	
	<b>Evaluación de riesgo de crédito</b>			
6	¿Las políticas de crédito son aplicadas permanentemente por parte de los encargados de otorgar el crédito	25%		
7	¿Las políticas de cobranza son aplicadas permanentemente por parte de los encargados de las cobranzas?	25%		
8	¿Todos los créditos otorgados fueron entregados a clientes que tienen una buena referencia comercial y personal?		25%	
9	¿Se otorgan créditos a los clientes que tienen un nivel de historial crediticio, bueno o muy bueno?	25%		
	<b>TOTAL</b>	<b>75%</b>	<b>25%</b>	
	<b>Estrategias de cobranza</b>			
10	¿Se tienen lineamientos claros y bien definidos para poder otorgar los créditos y realizar las cobranzas?	20%		

11	¿Se realizan monitoreos permanentes en la cartera de clientes, priorizando el vencimiento y los importes más significativos?		20%	
12	¿Se educa al cliente sobre la importancia de poder tener un buen historial crediticio y sobre las campañas de los clientes puntuales?	20%		
13	¿Se plantean alternativas para el otorgamiento de créditos, como son los plazos, condiciones de pago?	20%		
14	¿Existe planes de contingencias como las reprogramaciones de pagos o disminución en los intereses o cargos adicionales?	20%		
	<b>TOTAL</b>	<b>80%</b>	<b>20%</b>	

## Ficha de Registro

### Morosidad

La presente Ficha de registro, tiene por finalidad analizar el nivel de morosidad de la empresa, con sus dimensiones índice de morosidad y rotación de cartera, para lo cual se utilizará los estados financieros y los documentos contables

<b>Razón</b>	<b>Formula</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>Variación</b>
Índice de morosidad	Cartera vencida / cartera viva	6.82%	6.67%	0.14%
Índice de cartera deteriorada	Cartera deteriorada / cartera viva	2.20%	1.15%	1.05%
Índice de cobertura	Provisiones / Cartera vencida	144.42%	134.66%	9.75%



## Estado de Situación Financiera periodo 2021 – 2022. Análisis horizontal

ACTIVO	2022	2021	Variación	%
<b>DISPONIBLE</b>				
Caja	260,231	194,437	65,794	34%
Bancos, otras ESF. del País y COOPAC	518,420	1,192,474	-674,054	-57%
Otras Disponibilidades	102,842	252,842	-150,000	-59%
<b>CARTERA DE CREDITOS</b>				
Cartera de Créditos Vigentes	11,525,561	10,758,781	766,779	7%
Cartera de Créditos Refinanciados	50,541	117,932	-67,392	-57%
Cartera de Créditos Vencidos	785,498	717,978	67,520	9%
Cartera de Créditos en Cobranza Judicial	253,750	123,750	130,000	105%
- Provisiones para Créditos	-1,134,385	-966,864	-167,521	17%
<b>CUENTAS POR COBRAR</b>				
Otras Cuentas por Cobrar	92,943	45,975	46,968	102%
<b>BIENES REALIZABLES, RECIBIDOS EN PAGO Y ADJUDICADOS</b>				
Bienes Recibidos en Pago y Adjudicados	239,176	239,176	0	0%
<b>PARTICIPACIONES</b>				
Asociadas	274,133	291,280	-17,147	-6%
<b>INMUEBLES, MOBILIARIO Y EQUIPO</b>	3,670,359	3,700,173	-29,814	-1%
<b>ACTIVO INTANGIBLE</b>				
Plusvalía				
Otros activos intangibles	13,402	16,376	-2,975	-18%
<b>OTROS ACTIVOS</b>	-444,819	25,364	-470,182	-1854%
<b>TOTAL DEL ACTIVO</b>	<b>16,207,650</b>	<b>16,709,673</b>	<b>-502,023</b>	<b>-3%</b>
<b>PASIVO</b>				
<b>OBLIGACIONES CON LOS SOCIOS</b>				
Obligaciones por Cuentas de Ahorro	659,521	1,301,300	-641,779	-49%
Obligaciones por Cuentas a Plazo	8,907,388	7,954,666	952,722	12%
<b>DEPÓSITOS DE COOPAC</b>				
Depósitos de Ahorro	10,345	10,344	0	0%
<b>ADEUDOS Y OBLIGACIONES FINANCIERAS</b>				
Adeudos y Oblig. / COOPAC y EeIF del País	153,415	672,280	-518,865	-77%
Otros Adeudos y Oblig. del país y del exterior	2,258,649	2,419,818	-161,168	-7%
<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	60,342	59,431	911	2%
<b>PROVISIONES</b>	434,110	374,765	59,344	16%
<b>OTROS PASIVOS</b>	-337,848	150,049	-487,897	-325%
<b>TOTAL DEL PASIVO</b>	<b>12,145,921</b>	<b>12,942,653</b>	<b>-796,731</b>	<b>-6%</b>
<b>PATRIMONIO</b>				
Capital Social	915,755	829,435	86,320	10%
Capital Adicional	1,406,778	1,406,778	0	0%
Reservas	1,531,817	2,219,506	-687,688	-31%
Resultado Neto del Ejercicio	207,378	-688,698	896,076	-130%
<b>TOTAL DEL PATRIMONIO</b>	<b>4,061,729</b>	<b>3,767,021</b>	<b>294,708</b>	<b>8%</b>
<b>TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>16,207,650</b>	<b>16,709,673</b>	<b>-502,023</b>	<b>-3%</b>