



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Análisis de gestión de créditos en la Cooperativa de Ahorro
y Crédito Ponderosa Ltda, Jesús María 2020

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

AUTOR:

Ore Laura, Tony Robert (orcid.org/0000-0003-0514-556X)

ASESORES:

Mg. Vasquez Villanueva, Carlos Alberto (orcid.org/0000-0002-0782-7364)

Mg. Salazar Quispe, Victor Abel (orcid.org/0000-0003-0142-6604)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2020

Dedicatoria

A mi madre Guille por brindarme su amor, apoyo incondicional y sacrificio en todos estos años, gracias a ti logré llegar a la meta.

Agradecimiento

A Dios, por darme fuerza y salud para continuar con esta fase de mi vida, y con ello poder cumplir uno de mis más deseados anhelos.

A la universidad Cesar Vallejo, por forjarme como profesional y por haberme acogido en una etapa importante de mi vida

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
II. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variable y operacionalización	11
3.3. Población y muestra	12
3.4. Instrumentos de recolección de datos	12
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	26
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS	33

Índice de tablas

Tabla 1 Información de expertos	14
Tabla 2 Validación V de Aiken	14
Tabla 3 Prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach	15
Tabla 4 Nivel de la calificación crediticia	17
Tabla 5 Nivel de los tipos de créditos otorgados	18
Tabla 6 Nivel de los procesos de créditos otorgados	19
Tabla 7 Nivel de las políticas de cobro de créditos	20
Tabla 8 Nivel de la gestión de crédito	21

RESUMEN

La presente investigación tuvo como finalidad Analizar la gestión de créditos en la Cooperativa de Ahorro y crédito Ponderosa Ltda., para el cumplimiento de los objetivos se hizo uso de la metodología de enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo y es de diseño no experimental. La recolección de datos se obtuvo mediante la técnica de la encuesta, teniendo como instrumento al cuestionario, la muestra poblacional se encontró conformado por los colaboradores de área de créditos. Los resultados demostraron que el 66.7% que hacen un total de 12 colaboradores, consideran que la Gestión de créditos en la Cooperativa son adecuadas, mientras que el 33.3% que hacen un total de 6 colaboradores, consideran que no. Como conclusión principal podemos decir que existen ciertas deficiencias en la gestión de créditos.

Palabras clave: Gestión de créditos, Calificación crediticia, Tipos de crédito, Procesos de créditos, Políticas de cobro.

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze credit management in the Ponderosa Ltda. Credit and Savings Cooperative. In order to fulfill the objectives, the methodology of a quantitative and descriptive approach was used and is of a non-experimental design. Data collection is obtained using the survey technique, using the questionnaire as an instrument. The population sample was made up of collaborators from the credit and risk area. The results showed that 66.7%, who make a total of 12 collaborators, consider that Credit Management in the Cooperative is adequate, while 33.3%, who make a total of 6 collaborators, consider that they are not. As a main conclusion we can say that there are certain deficiencies in credit management.

Keywords: credit management, credit rating, types of credit, credit processes, collection policies

I. INTRODUCCIÓN

El mundo de las finanzas realiza un rol importante en el funcionamiento de la economía a nivel mundial. Y es por ello que tener empresas financieras muy solventes facilita a nosotros los usuarios aprovechar dichos recursos para generar mejores y más oportunidades de negocio en esta época muy competitiva.

En el presente, el manejo de la cartera representa un gran reto para todas las empresas, ya que una buena propuesta, depende del convencimiento y en consecuencia el puntual pago de los clientes, por ellos hay varios métodos de pago, como un riguroso control a las palabras de pago realizadas por los distintos deudores, a menudo poder analizar las extensas listas de la cartera vencida y los vencimientos que se generan a diario es un arduo trabajo para el área de cobranzas, encargada de poder gestionar y cobrar dichos montos pendientes, y a su vez hacer lo posible para gestionar una visita en el domicilio o negocio para así llevar a un acuerdo con la deuda.

El cuanto, a la conducta de las carteras vencidas de los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ponderosa Ltda., su sistema de control carece de variaciones que disminuye el control del mismo. Este carecimiento puede tener origen por varios factores, como los internos y externos, que en consecuencia incrementaría abundantemente el riesgo de la gestión de recuperaciones de los créditos otorgados y esto afectaría significativamente el rendimiento de la empresa.

Así mismo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ponderosa Ltda. que es materia de estudio se tiene varios y serias deficiencias en el riguroso control de las carteras otorgadas a los deudores, entre las deficiencias tenemos las internas y externas, circunstancias de riesgo que se pueden medir y controlar, en las externas tenemos los cambios radicales en las estructuras societarias de la cooperativa, por ejemplo, los clientes, o la reducción de préstamos, que son sus mayores y fuertes ingresos, cambios de políticas etcétera. En las internas tenemos la deficiente gestión y control por parte de los asesores de ventas, y así mismo las evaluaciones para poder otorgar crédito.

Por último, las deficiencias ya mencionadas son consecuencia del mal control que tiene el área de créditos y es por ello que se tiene este resultado en el primer

semestre del periodo 2019, se tiene un clima laboral pésimo, devoluciones de dinero a los clientes, disminución en las comisiones de los colaboradores, poco presupuesto de dinero para campañas y sobre todo reducción de personal de campo.

Por lo antes expuesto se pretende responder el siguiente problema de investigación:

¿En qué consiste el análisis de gestión de créditos en la cooperativa de ahorro y crédito ponderosa Ltda. en el periodo 2020?

Del cual se desprender los específicos:

PE: ¿En qué consiste La calificación crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ponderosa Ltda.? en el periodo 2020?

PE: ¿En qué consiste los tipos de crédito otorgado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ponderosa Ltda.? en el periodo 2020?

PE: ¿En qué consiste los procesos de créditos otorgados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ponderosa Ltda.? en el periodo 2020?

PE: ¿En qué consiste las políticas de cobro de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ponderosa Ltda.? en el periodo 2020?

Toda institución financiera incluidas las cooperativas de ahorro son fundamentales, ya que son primordiales en la economía mundial porque son una fuente para poder otorgarle créditos a las microempresas con el propósito de que logren cumplir con sus objetivos, por otro lado, a través del otorgamiento de créditos estos pueden llegar a personas de bajos recursos que intentan sobresalir en este mundo tan competitivo logrando ayudarlos a tener un mejor futuro y a su vez una calidad de vida. Por esta razón, el presente trabajo investigación se concentró en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ponderosa Ltda., ubicada en el distrito de Jesús María, no cuenta con políticas de créditos muy sólidas, para un correcto análisis al momento de otorgarle créditos a los clientes y es por ello que su índice de morosidad en este año es mucho mayor en comparación a años anteriores.

El trabajo de investigación se justificó ya que es primera vez que se analizó la gestión de créditos dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ponderosa Ltda., por otro lado el presente trabajo fue de conocimiento para todo el área de créditos, en otras palabras la finalidad fue la de reducir el índice de morosidad y poder incrementar la gestión de créditos dentro de la Cooperativa Ponderosa, para así poder mejorar la rentabilidad y así poder cumplir con los objetivos propuestos dentro del área,

En conclusión, la presente investigación fue fundamental ya que los principales beneficiarios fueron los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y crédito Ponderosa Ltda., en especial los colaboradores del área de créditos, y así mejorar los resultados, incrementar la eficiencia y eficacia al momento de poder evaluar y posteriormente otorgarles créditos a los clientes.

Por lo antes expuesto, la investigación tuvo como objetivo general:

Analizar la calificación crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ponderosa Ltda. en el periodo 2020.

Del cual se desglosa los objetivos específicos:

OE1: analizar los tipos de crédito otorgado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ponderosa Ltda. en el periodo 2020.

OE2: Analizar los procesos de créditos otorgados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ponderosa Ltda. en el periodo 2020.

OE3: Analizar las políticas de cobro de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ponderosa Ltda. en el periodo 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Ruiz y Zurita (2007), en el estudio “Inspección de la Gestión de Riesgo en el Área de cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SM Ltda. La finalidad del estudio fue plantear un exhaustivo análisis de la gestión de créditos para así poder erradicar la morosidad dentro de la cooperativa. La metodología utilizada fue descriptiva puesto que se ejecutó la identificación de las características del problema de investigación para iniciar el análisis y descripción de la variable. En conclusión, al analizar el área de colocaciones se pudo observar que la dicha área no le da importancia a al control de riesgos que pueden tener.

Méndez (2010), En su trabajo de investigación “El Control Interno y su Afectación en la Recuperación de Cartera Vencida de la Cooperativa Acción Rural del Cantón Mocha”. El objetivo principal del trabajo de investigación fue plantear que la empresa tenga un rol de reglas y objetivos para así aplicar un exhaustivo control interno. La metodología utilizada da fue descriptivo. Finalmente se concluyó que la recuperación de cartera vencida en la Cooperativa de Acción Rural del Cantón Mocha influye del área de recuperaciones ya que es la encargada de recuperar la cartera vencida de los clientes morosos.

Torres (2013), en su trabajo titulado “Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE-Guayaquil y propuestas de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas”. Tuvo como propósito determinar e investigar a los clientes para así poder otorgarles un crédito y así medir hasta qué punto los clientes pueden cancelar la deuda otorgada y en base a ello poder medir el índice de morosidad. La metodología utilizada en el trabajo de investigación fue descriptiva pues esto permitió un análisis detallado mediante la observación. En conclusión, el objetivo fue analizar cuál es grado de endeudamiento que posee la institución financiera, para así proponer mecanismo prevenciones y disminuir la morosidad.

Vidal (2011), En el estudio “La Gestión Financiera Y Su Impacto En La Rentabilidad De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Kuriñan De La Ciudad De Ambato Año 2010”. Tuvo como finalidad que las cooperativas puedan realizar

capacitaciones de inducción a sus colaboradores en especial a los funcionarios de negocios para así poder mejorar y fortalecer el control interno de la cooperativa. EL método empleado fue descriptivo – explicativo. Se concluyó que la Cooperativa De Ahorro y Crédito Kuriñan de la Ciudad De Ambato no cuenta con adecuados sistemas que regulen todos los procesos y operaciones financieras, inclusive las políticas de la empresa son informales.

Morales (2014), En el estudio realizado “Modelo de Gestión de Crédito - cobranza y cartera vencida en la matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de mayo CIA. Ltda. En la Ciudad de Quito”. Tuvo como propósito principal enfocarse en varios elementos, los manuales de funciones, los procesos y las estrategias de cobranza. en el trabajo la metodología empleada fue el inductivo. Por lo tanto, en los resultados se concluyó que el modelo de Gestión de crédito de cobranzas propuesta dentro de la Cooperativa de Ahorro y crédito 23 de mayo Ltda. Ayudo a la cooperativa a disminuir su índice de morosidad por parte de los clientes.

Quiroz (2012), en su tesis “Análisis de la Cartera de Créditos de FONCODES - Racimos estratégicos de desarrollo rural (REDs Rurales - Puno, Periodo 2012”. La finalidad del presente estudio fue representar los principales elementos que puedan explicar los problemas financieros. La metodología que se empleó en la tesis fue descriptiva. Al finalizar se pudo determinar que existen deficiencias en diferentes áreas, especialmente en el de créditos, ya que hay poco control cuando se le otorgue los préstamos a los posibles clientes.

Jayo, (2012), en su estudio denominada: “Factores del riesgo crediticio y su incidencia en la sostenibilidad del programa de micro finanzas caritas Perú agencia Juli 2011”, Tuvo como objetivo principal poder erradicar los riesgos crediticios, la metodología proyectada en el trabajo de investigación fue tipo diagnostico – descriptivo. En conclusión, el proceso de evaluación que se realiza a los clientes para poder otorgarles lo créditos es un riesgo ya que, en el programa antes mencionada, no hay un área encargada del control de riesgos y esto conlleva a que el índice de morosidad aumente y perjudique al programa

Venturo, (2010), En su trabajo titulado: "Análisis de la Morosidad y Sistema de Recuperación de Créditos en la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A"., periodo 2014" tuvo como propósito principal diagnosticar y evaluar los procesos crediticios que influyen en el crecimiento de morosidad. Además, la metodología que se empleó en el trabajo fue descriptivo. Por lo tanto, se concluyó que el nivel de endeudamiento y el Sistema de recuperaciones es un problema que aqueja a la Caja Rural y es por ello que se aplicaron varias posibles soluciones para disminuir la morosidad.

Frederick, (2012), en su trabajo denominada "Gestión de Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C. - año 2012" de la Universidad San Martín de Porres. Tuvo como finalidad poder analizar el área de cuentas por cobrar ya que esto puede ser una causa importante al momento de poder tomar decisiones relacionadas con los créditos y cobranzas. El método empleado en la tesis presentada es no experimental. Por ello se concluyó que los análisis del área de cuentas por Cobrar influyen en el rendimiento y liquidez dentro de la empresa antes mencionada.

Hernández y Montero, (2015), Tesis "El índice de Morosidad de la Cartera de Clientes y su Incidencia en la Rentabilidad y en la Estructura de los Estados Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Católica de la Ciudad de Trujillo de los años 2012 - 2013" tuvo como propósito principal poder analizar y determinar cuáles eran las actuales políticas y normas de crédito que tiene la cooperativa y a su vez de recuperaciones la metodología empleada en el trabajo fue descriptiva. En conclusión, se halló que los procesos para otorgar créditos dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Católica no son suficientes, ya que existe mucho índice de morosidad por parte de los clientes y es por ello que esto afectaría a la rentabilidad en dicha Cooperativa.

Según Vera, (2013), nos dice que la Gestión de crédito es un sistema que permite a una entidad financiera desde cualquier punto de vista, ya sea como cliente o proveedora del crédito en cuestión, administrar todo el proceso del otorgamiento del crédito; desde que el deudor, solicita un crédito, hasta la entrega del dinero pactado.

Por otro lado, Santandreu, (2015), nos dice que la gestión del crédito otorgado o creditmanagement, por su delimitación en inglés, está basado por un conjunto de técnicas y reglas determinantes a minimizar el costo y riesgo de los créditos otorgados que las instituciones financieras otorgan a sus clientes.

Según José, (1998) “El crédito es un negocio de alto índice de riesgo en la que el acreedor otorga a cambio de un aval, con la certeza que el cliente una vez obtenido el crédito, realice el pago de su obligación”.

El rol fundamental que realiza el crédito dentro de la economía mundial es de suma importancia ya que es una herramienta de suma eficacia para incrementar la rentabilidad económica.

Toda entidad financiera tiene el deber de reportar cada cierto tiempo las operaciones de crédito a la SBS, esto con la finalidad de que los bancos, cajas y cualquier entidad financiera tenga referencias positivas o negativas de las personas que solicitan un crédito.

El cliente que posteriormente pasa a ser un deudor podrá ser calificado de acuerdo a la SBS en la siguiente categoría.

- Categoría Normal (Con vencimiento de 0 a 8 días)
- Categoría con Problemas Potenciales (Con vencimiento de 9 a 30 días)
- Categoría Deficiente (con vencimiento de 31 a 60 días)
- Categoría Dudoso (con vencimiento de 61 a 120)
- Categoría Pérdida (con vencimiento de 120 a más días)

La definición del crédito comercial se resume cuando el acreedor de un bien o servicio accede a otorgarle un crédito a un cliente, y este último obtiene la obligación de poder pagarle por el crédito en fechas posteriores.

Es un procedimiento de crédito la institución financiera y el posible cliente llegan a un acuerdo donde ambos reconocen el pago que el cliente tiene que realizar al proveedor que en este caso es una institución financiera.

Este tipo crédito de es uno a muy corto o hasta un mediado plazo que se le da al cliente para que este haga lo que deseé, en pocas ocasiones los clientes que

desean obtener un crédito de consumo lo realizan para poder pagar deudas pendientes.

Es un crédito que otorga cualquier entidad financiera al deudor para que este, use el dinero y adquiera un terreno. De tal forma que la entidad financiera tiene el derecho de realizar la venta si es que el deudor no cumplió en devolver el dinero que se estableció al momento de pactar el crédito.

El microcrédito es un tipo de préstamo de muy pequeño monto y sobre todo muy poca duración, este crédito en su mayoría de veces solo se conceden a las personas con bajos recursos y/o con un bajo nivel de remuneración.

Este crédito está enfocado mayormente a los clientes que no tienen la posibilidad de poder acceder a créditos tradicionales, como en las entidades financieras ya que no pueden cumplir con la formalidad que se exigen.

- La obtención de un microcrédito es más rápida que un crédito normal. Exigen menos requisitos para obtener uno. No necesitan aval.
- Al ofrecer montos pequeños de dinero, los microcréditos, se prestan a una tasa de interés mucho más baja en comparación a otros créditos.
- Se otorgan los préstamos de acuerdo a la capacidad de pago de la persona o empresa que solicita el financiamiento. Este requisito impide que los usuarios se endeuden por encima de sus posibilidades
- El microcrédito al ser un monto pequeño es más cómodo y fácil de pagar.
- El préstamo es por un monto bajo. Depende de las ganancias de la empresa.
- Si te retrasas en los pagos, tienes intereses moratorios.
- Los pagos deben ser cubiertos quincenalmente.

Según Suero (2011, p.109), para que se pueda concretar un crédito se tiene que determinar si el cliente tiene la capacidad de poder pagar, para poder determinarlo se tiene que analizar toda documentación y sobre todo ver su historial crediticio y en base a ello poder analizar si el futuro cliente tiene la solvencia necesaria para poder cancelar el crédito.

- **Comprobación de Información del cliente**

- Revisar su historial en la SBS.
- Ver su nivel de endeudamiento.

- **Aceptación de toda documentación del cliente**

- **Valoración de créditos**

- Comprobar el domicilio del cliente.
- Comprobar las referencias que el cliente puede tener en las diferentes entidades financieras.

- **Aceptación del crédito al cliente.**

- **Inspección y rastreo del crédito.**

- **Recuperación de los créditos ya vencidos.**

Los métodos que toman en cuenta las instituciones financieras al momento de tomar decisiones si se le otorga o no un crédito debe visiblemente definidos, ya que, para ello, la entidad posteriormente debe analizar si el futuro cliente tiene la suficiente solvencia para pagar el crédito que desee obtener.

En pocas palabras, toda institución financiera tiene que examinar lo siguiente:

- Todas las instituciones financieras tienen que someterse a un periodo de evaluación, ya sea cualquiera la cantidad de préstamo.
- Toda entidad financiera tiene que tener en cuenta que cualquier crédito tiene posibles riesgos unos más grandes que otras.

Así mismo toda entidad financiera tiene que tener políticas y normas de créditos, ya que esto es de suma importancia para poder realizar el debido y correcto seguimiento a los créditos obtenidos por los clientes.

Para que se logre concretar un crédito toda institución financiera tiene que tener toda la documentación sobre la persona que desee obtener un crédito, ya que esto es fundamental al momento de que se le otorgue el crédito o no y así evitar morosidad.

Según Solis (2011) Las políticas que se utilizará para la gestión de crédito y cobranzas deben estar de acuerdo con las características y necesidades de cada

organización, así como también se deberá tomar en cuenta las circunstancias que afectan al cumplimiento de pago de los deudores.

Este tipo de cobranza se realiza con el fin de que la entidad haga un recordatorio al deudor respecto a las fechas de pago establecidas al momento de hacer la entrega del crédito solicitado ante una entidad financiera, puede ser a través de llamadas telefónicas, mediante correo electrónico, o incluso por medio de visitadores.

Después de la cobranza preventiva llega la cobranza extrajudicial, en esta etapa, la entidad financiera usa todas sus herramientas para recuperar el dinero sin la necesidad de ir a juicio, en otras palabras, sin comenzar una demanda contra el deudor.

Esta última etapa comienza cuando no se lo logró recuperar el dinero en la cobranza extrajudicial, por lo cual la entidad procede a iniciar los trámites ante las entidades de justicia correspondientes, con el fin de recuperar su dinero.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de Investigación

3.1.1 Tipo de Investigación

El presente trabajo de investigación fue descriptivo debido a que describimos el problema para luego diagnosticar y plantear una solución factible. Es por ello, que para Cáceres (2014) indicó que los estudios descriptivos pretenden evaluar las características y propiedades. Además, presenta como finalidad dar a conocer como es el objeto en estudio y su propio comportamiento para luego ser analizados y buscar una solución o propuesta.

3.1.2 Diseño de Investigación

Se determinó que el trabajo fue no experimental. Asimismo, para Martínez (2013) el trabajo de investigación no manipuló las variables deliberadamente. Puesto que, solo se observó los hechos tal y como se presentan naturalmente con el fin de evaluar los resultados de la observación.

3.2 Variables y operacionalización

Variable:

- Gestión de créditos siendo cuantitativo.

Dimensiones:

- Calificación crediticia
- Tipos de crédito otorgado
- Procesos de crédito otorgado
- Políticas de cobro de créditos

3.3 Población, muestra

3.3.1 Población

La población estuvo formada por el personal de la cooperativa de ahorro y crédito ponderosa Ltda. específicamente del Área de créditos, con un total de 18 colaboradores. De tal manera, se recolecto toda la información viable del área en mención para la sustentación del trabajo de investigación. Por ello.

Torres (2018) considera que la población está compuesta por una cantidad de habitantes u objetos que están en un mismo espacio, los cuales se desea conocer por medio de una investigación.

Juez, Diez (2016) considera que la muestra es un subconjunto de individuos que pertenecen a una población.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica

Para López y Fachelli (2015), esta técnica es realizada a diversos sujetos por medio de interrogantes, con la finalidad de obtener medidas sobre los conceptos de la problemática.

Se utilizó la técnica de la encuesta, para la cual se realizó preguntas con la escala de Likert, la aplicación de la misma se hizo a través de correo electrónico, a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ponderosa Ltda.

3.4.2 Instrumentos de recolección de datos

Se realizó un cuestionario, el cual fue brindado a los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito ponderosa Ltda., específicamente al área de créditos.

Hernández (2014), define el instrumento de medición como la herramienta que utiliza el investigador para obtener los datos necesarios para ser analizados y procesados y así obtener información correspondiente a las variables de estudio.

3.4.3 Validación

La validación de los instrumentos se hizo a través de juicio de expertos, para la cual se obtuvo la asistencia de 03 expertos a quien se le otorgo la guía de entrevista los cuales se revisaron y se hicieron las debidas sugerencias. Estas sugerencias se añadieron a los instrumentos, al finalizar esto nos permitió poder tener datos confiables para que posteriormente fueran aplicados.

Con respecto a la validación Baptista, Hernández y Fernández (2014), afirma que esté evalúa el instrumento de medición como el apoyo de todo tipo de evidencia que exista. Cuanto más sea la evidencia de validación tanto de contenido como de criterio, será más acertada la medición de las variables.

Por otro lado, Maldonado (2013), afirma que el juicio de expertos es un procedimiento de corroboración, muy eficaz para comprobar la veracidad de un trabajo de investigación.

se ha verificado la validez de la revisión de los expertos mediante la V de Aiken, sobre esto, Domínguez (2016) menciona que la V de Aiken busca cuantificar el acuerdo entre los expertos, mientras más alto sea su valor más elevado será el grado de validez de contenido.

Tabla 1

Información de expertos

Apellido y Nombre	Grado Académico	Especialidad	Experiencia Profesional	Opinión de Aplicabilidad
Espinoza Cruz, Manuel Alberto	Doctor	Auditor	35 años	Aplicable
Espinoza Gamboa, Ericka Nelly	Magister	Finanzas	16 años	Aceptable
Vizcarra Quiñones Alberto Miguel	Magister	Finanzas	25 años	Aplicable

El cuestionario de gestión de créditos fue validado por 3 expertos, quienes dieron sus debidas sugerencias, al finalizar esto nos permitió poder tener datos confiables para que posteriormente fueran aplicados

TABLA 2

Validación V de Aiken

VALIDEZ	V Aiken
Relevancia	100%
Pertinencia	100%
Claridad	100%
PROMEDIO	100%

A través de la evaluación mediante la V de Aiken, el cuestionario de gestión de créditos, obtuvo un valor de 100% para los criterios de relevancia, pertinencia y claridad. De acuerdo con la tabla categórica podemos deducir que el instrumento fue aceptable y aplicable.

3.4.4 Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento de gestión de créditos del presente trabajo de investigación fue a través del alfa de Cronbach.

Valderrama (2013) manifiesta que el instrumento es confiable y seguro, sólo cuando se consigue alcanzar resultados viables en diversos sucesos, de lo contrario la investigación realizada no será adecuada.

3.4.5 Alfa de Cronbach

Según Ruiz (2013), El alfa de Cronbach es un coeficiente que mide la fiabilidad de una escala de medida.

Para George y Mallery (2003), sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach.

- Coeficiente Alfa > .9 es excelente
- Coeficiente Alfa > .8 es bueno
- Coeficiente Alfa > .7 es aceptable
- Coeficiente Alfa > .6 es cuestionable
- Coeficiente Alfa > .5 es pobre
- Coeficiente Alfa < .5 es inaceptable

TABLA 3

Prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.917	15

Según la tabla 3, a través del uso de Coeficiente de Alfa de Cronbach, se obtuvo un resultado de .917, (91.70 %) este resultado según George y Mallery (2003) corresponde a una categoría de confiabilidad alta.

3.5 Procedimiento

la presente investigación evaluó el área de créditos, para ello se aplicó el cuestionario al personal, en un plazo determinado y habiendo obtenido el total de 18 encuestas por la población, se procedió a organizar la información recolectada en el registro de la base de datos Microsoft Excel 2016, posterior a ello se traslada la información que se ha obtenido para proceder a elaborar las sumatorias de la variable, dimensión e indicadores con la finalidad de trasladarlo al software SPSS 24, con el fin de obtener la presentación de los datos que se registran en las figuras correspondientes con el fin de realizar la estadística descriptiva.

3.6 Método de análisis de datos

Se empleó el analítico, pues consiste en descomponer el todo para poder conocer los elementos que lo componen y de esa forma poder visualizar las causas que originaron y los efectos que incurrieron en ello. Es por ello que según Ortiz y García (2013) afirma que este método permite conocer a profundidad la naturaleza y objeto del estudio de investigación, para así luego poder explicar y comprender mejor el comportamiento de la variable.

3.7 Aspectos éticos

El investigador se comprometió a utilizar la información brindada con responsabilidad, veracidad, información que fue aplicada exclusivamente para el presente informe de investigación.

La contribución de toda la información adquirida por los colaboradores no fue divulgada sin su consentimiento. Además, se encontró basada en informaciones originales y concisas siempre demostrando la veracidad absoluta.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis de la calificación crediticia

Tabla 4. Nivel de la calificación crediticia

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	Medio	9	50.0 %	50.0 %
Válido	Bueno	9	50.0 %	100.0 %
	Total	18	100.0 %	

Según la tabla 4, la variación porcentual para la calificación crediticia es de 50% representado por un total de 9 participantes, consideran que la calificación crediticia es de nivel medio. El otro 50% de participantes, considera que la calificación crediticia es buena.

4.2 Análisis de los tipos de créditos otorgados

Tabla 5. Nivel de los tipos de créditos otorgados

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	Medio	6	33.3 %	33.3 %
Válido	Bueno	12	66.7 %	100.0 %
	Total	18	100.0 %	

Según la tabla 5, la variación porcentual para el tipo de créditos otorgados es de 66.7% que representa a un total de 12 participantes, que consideran que el nivel de tipo de créditos otorgados es de nivel bueno. El 33.3% de participantes representado por 6 personas, consideran que el otorgamiento de créditos es medio

4.3 Análisis de los procesos de créditos otorgados

Tabla 6. Nivel de los procesos de créditos otorgados

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	Medio	5	27.8 %	27.8 %
Válido	Bueno	13	72.2 %	100.0 %
	Total	18	100.0 %	

Según la tabla 6, la variación porcentual para los procesos de crédito otorgados es de 72.2% que representa a un total de 13 participantes, que consideran que el nivel de los procesos de créditos otorgados es de nivel bueno. El 27.8% de participantes representado por 5 personas, consideran que el proceso de créditos es medio.

4.4 Análisis de las políticas de cobro de créditos

Tabla 7. Nivel de las políticas de cobro de créditos

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	Medio	6	33.3 %	33.3 %
Válido	Bueno	12	66.7 %	100.0 %
	Total	18	100.0 %	

Según la tabla 7, la variación porcentual para las políticas de créditos otorgados es de 66.7% que representa a un total de 12 participantes, que consideran que el nivel de los procesos de créditos otorgados es de nivel bueno. El 33.3% de participantes representado por 6 personas, consideran que las políticas de créditos son buenas.

4.5 Análisis de la gestión de créditos

Tabla 8. Nivel de la gestión de crédito

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	Medio	6	33.3 %	33.3 %
Válido	Bueno	12	66.7 %	100.0 %
	Total	18	100.0 %	

Según la tabla 8, relacionada al objetivo general, la variación porcentual para la gestión de crédito es de 66.7% que representa a un total de 12 participantes, que consideran que el nivel de la gestión de crédito es de nivel bueno. El 33.3% de participantes representado por 6 personas, consideran que la gestión de crédito es media.

V. DISCUSIÓN

Respecto a la calificación crediticia, se ha comprobado a través de los resultados la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y crédito Ponderosa Ltda., el 50% de colaboradores del área de créditos consideran que la calificación crediticia son correctas, mientras que el otro 50% consideran que no lo son, este resultado presta similitud con el estudio de la cual se titula *“La gestión crediticia y el nivel de utilidad de la Coopac Corambato, Ambato, periodo 2010”*, en donde se concluye que el personal del departamento de créditos y cobranzas de la cooperativa, no cuenta con los conocimientos suficientes para realizar sus funciones eficientemente, considerando que las calificaciones crediticias son influenciadas para el otorgamiento de los créditos, permitiendo demostrar así que existe una relación entre dichos resultados. Por ello es recomendable que la cooperativa de ahorro y crédito ponderosa Ltda. refuerce los conocimientos de los colaboradores, para tomar mejores decisiones al momento de otorgar un crédito. Por otro lado, tenemos el estudio titulada *“calificación crediticia y otorgamiento de créditos en la banca comercial de lima metropolitana periodo 2011-2018”* dicho estudio tuvo como objetivo general determinar si la calificación crediticia tiene relación con el otorgamiento de créditos, donde se concluyó que existe una relación significativamente entre la calificación crediticia y el otorgamiento de créditos. Por otro lado, tenemos el estudio titulada *“Agencias de calificación crediticia y administración tutelar: más allá de la responsabilidad civil en el periodo 2017”* donde se concluyó a través de los resultados, que la calificación crediticia es importante al momento de aprobar un crédito, por lo tanto, podemos decir, que existe una gran similitud, entre ambos.

En cuanto a los tipos de créditos otorgados, se ha comprobado a través de los resultados que el 66.7% sienta un total de 12 colaboradores, considera que los tipos de créditos dentro de la cooperativa de ahorro y crédito ponderosa Ltda, son adecuadas, mientras que 33.3% con un total de 6 colaboradores del área de créditos, considera que no lo son. Este resultado es comparable con el estudio titulada *“Identificación y análisis de los factores que inciden en la morosidad de las instituciones financieras no bancarias en el departamento de junio periodo 2008-*

012” donde se concluyó que, en dichas instituciones financieras, se consideró que más del 70% *considera que los tipos de créditos otorgados son adecuados. Por otro lado, podemos compararlo también con el estudio titulada “el crédito financiero y su incidencia en el desarrollo de la gestión financiera de las mypes del distrito de los olivos – lima 2014”* donde se pudo concluir que las gestiones de los tipos de créditos de la institución financiera son correctas, ambos trabajos de investigación, tiene similitud. Por otro lado, tenemos el estudio titulado *“determinantes del crédito en moneda nacional en la cooperativa de ahorro y crédito Atlantis durante el periodo 2002 – 2017”* donde se concluyó a través de los estudios realizados que los tipos de créditos son adecuados por lo que podemos decir que ambos informes de investigación tienen similitud. Por ello es recomendable que la Cooperativa de ahorro y crédito Ponderosa Ltda., sigan capacitando adecuadamente al personal, para que, de tal manera, puedan seguir gestionar correctamente los tipos de créditos que ofrecen

En cuando a los procesos de créditos otorgados se ha comprobado a través de los resultados que el 72.2% que corresponde a un total de 13 colaboradores del área de créditos de la Cooperativa de ahorro y crédito ponderosa Ltda., consideran que los procesos de estos créditos, son adecuados, mientras que los 27.8% que corresponde a un total de 5 personas, consideran que no son adecuados, el presente informe de investigación, puede ser comparada con el estudio titulado *“evaluación de la gestión del proceso de créditos en la oficina especial acora de la caja de ahorro y crédito los andes puno 2015”* donde se concluyó que los procesos de créditos otorgados dentro de la caja de ahorro y crédito, no son gestionadas correctamente, a su vez propusieron una mejora para que contribuya a una mejor gestión de la calidad de cartera. Por otro lado, tenemos el estudio titulado *“diagnóstico y propuesta de mejora para el rediseño del proceso de otorgamiento de créditos pymes en una entidad financiera del Perú”*, donde se concluyó que las gestiones de cobro de créditos otorgados son administradas correctamente. En base a esta información podemos decir que la Cooperativa de ahorro y crédito Poderosa Ltda., tiene una buena gestión de procesos de créditos otorgados.

Respecto a las políticas de cobro de créditos se ha comprobado a través de los resultados que el 66.7% que hacen un total de 12 colaboradores del área de

créditos de la cooperativa de ahorro y crédito ponderosa Ltda., considera que existe una buena gestión de las políticas de cobro de créditos, el presente trabajo de investigación lo podemos comparar con el estudio titulada, *“las políticas del área de créditos y cobranzas y la incidencia de liquidez en la empresa sedna s.a.c”* donde finalmente se concluyó que la entidad tiene una buena gestión de políticas de cobro, por lo tanto podemos decir que ambos informes de investigación tienen similitud, por otro lado podemos compararlo con el estudio titulada, *“estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la zonal ferreñafe de la entidad prestadora de servicios de saneamiento de lambayeque s.a – 2015”*, donde se concluyó a través de los resultados que en dicha institución, no cuenta con una buena política de créditos, por lo tanto se propuso y recomendó capacitar al personal encargado de los cobros. Por otro lado, tenemos el estudio titulada *las políticas de gestión de cobranza y su incidencia en la situación económica y financiera de la sociedad de beneficencia pública de Trujillo, la libertad, año 2017”*, donde se concluyó a través de los resultados que dicha empresa, no cuenta con una buena política de cobro de los créditos otorgados, ya que su cartera de créditos vencidos es mucho mayor a la de años anteriores. Podemos decir que estos trabajos que fueron mencionados tienen similitud con el trabajo de investigación titulada *Análisis de gestión de créditos en la cooperativa de ahorro y crédito ponderosa Ltda.*,

En cuando a la gestión de créditos podemos decir que a través de los resultados el 66.7% que representa un total de 12 colaboradores del área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito ponderosa, considera que la entidad, tiene una buena gestión de créditos, mientras que el 33.3% que corresponden a un total de 6 colaboradores, de la misma área, consideran que no hay una buena gestión de créditos dentro de la cooperativa de ahorro y crédito ponderosa Ltda., este resultado es comparable con el siguiente estudio titulada *“la gestión de créditos y cobranzas y su influencia en el nivel de morosidad en la empresa limpia max- lima 2017”*, donde se concluyó que en esta entidad si existe una buena gestión de los créditos, teniendo un personal altamente capacitado. Por lo tanto podemos decir, que ambos informes tienen similitud, ya que estos resultados conllevaron a decir que en ambas entidades existe una buena gestión de créditos, por otro lado tenemos el estudio titulado, *“influencia del control interno en la gestión de créditos*

y cobranzas en una empresa de servicios de pre- prensa digital en lima-cercado” donde se dedujo, que el control interno influye notalmente en la gestión de créditos en la institución, a su vez a través de los resultados se observó que se tiene una buena gestión de créditos, por lo tanto podemos decir, que tienen similitud. Por otro lado, el siguiente estudio titulada *“gestión del departamento de créditos y cobranzas y su incidencia en los estados financieros de la cooperativa de ahorro y crédito guaranda Ltda. - periodo 2013”*. Se concluyó en base a los resultados obtenidos, que dicha institución tiene una buena gestión de créditos, ya que constantemente tienen capacitaciones y charlas para su crecimiento personal y profesional. En base a toda la información podemos decir que el personal de la cooperativa de ahorro y crédito ponderosa Ltda., específicamente de área de créditos, considera que existe una buena gestión de créditos.

VI. CONCLUSIONES

Luego de exponer los resultados obtenidos, se plantean las siguientes conclusiones:

Primera: De acuerdo al análisis obtenido a través de las encuestas realizadas a los colaboradores del área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y créditos Ponderosa Ltda., podemos concluir que el 66.67% que representa un total de 12 colaboradores consideraron que la gestión de créditos es adecuada, mientras que el 33.3% que representa un total de 6 colaboradores, consideraron que la gestión de créditos no es oportuna, en consecuencia, gran parte de colaboradores que laboran en el área de créditos consideran que la gestión de créditos no es adecuada.

Segunda: Con respecto a la calificación crediticia podemos concluir que el 50% de colaboradores, representada por un total de 9 participantes consideran que la calificación crediticia es adecuada, por otro lado, el otro 50% considera que no es adecuada. En conclusión, podemos decir que la calificación crediticia dentro de la Cooperativa de ahorro y crédito Ponderosa Ltda., es neutral.

Tercera: En cuando a los tipos de créditos otorgados, podemos decir que el 66.7% que representa un total de 12 colaboradores del área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito ponderosa Ltda., considera que los créditos otorgados dentro de la cooperativa son adecuados, mientras que el 33.3% considera que no lo son. Como conclusión podemos decir que gran parte de colaboradores considera que los créditos otorgados en la Cooperativa son adecuados.

Cuarta: Con respecto a los procesos de créditos otorgados, podemos decir que el 72.2% que representa un total de 13 colaboradores, considera que estos procesos dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ponderosa Ltda., son adecuadas, mientras que el 27.8% considera que no lo son, podemos decir que La mayoría de colaboradores, consideran que los procesos de créditos otorgados son correctos.

Quinta: Con respecto a las políticas de cobro de créditos el 66.7% de colaboradores, representada por un total de 12 participantes, considera que las políticas de cobro que realiza la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ponderosa Ltda., son Correctas, mientras que el 33.3% considera que no lo son. Por lo tanto, podemos concluir que, según los resultados obtenidos, gran parte de colaboradores considera que las gestiones de políticas de cobro son adecuadas.

VII. RECOMENDACIONES

1. A la gerencia incluir en su plan operativo la incorporación de talleres de integración con la finalidad de mejorar el clima organizacional de la empresa, esto conllevará a alcanzar las metas establecidas, también involucrar a los trabajadores con los procesos administrativos de la empresa.
2. Al área de recursos humanos incorporar talleres de capacitaciones dirigido a los trabajadores relacionadas con las actividades que realizan con la finalidad de involucrarlos y que su desempeño sea el más óptimo y alcancen las metas establecidas.
3. A los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ponderosa Ltda., solicitar capacitaciones externas o internas con el fin de aumentar sus conocimientos y mejorar su rendimiento laboral y optimizar las funciones que realizar en su trabajo cotidiano.
4. A las personas que recurren a diario a adquirir un crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ponderosa Ltda., hacer llegar a la gerencia sus inconvenientes con el servicio que reciben con la finalidad de mejorar los procesos de la empresa con capacitaciones y mejora de procesos.

REFERENCIAS

- Torres (2015) *control de una rigurosa gestión de crédito para ser otorgada 2014–2015*, Lima
- Banco Central de Reserva del Perú – BCRP (2014). *Glosario de palabras de economía*. Perú
<http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Glosario/Glosario-BCRP.pdf>
- Belaúnde (2017), *Vínculo que existe entre Gestión de un riego de crédito y la Morosidad, 2014*, Perú
- Anaya, J. (2015). *Logística Integral: La Gestión Operativa de la empresa*. (5.a ed). España: Editorial ESIC
- Vertiz (2017), *Registro del área de créditos y la relación con la liquidez en la empresa metálica san Martín en el distrito de san Martín de Porres del año 2015*, Lima.
- Aguilar (2015), “*análisis de riesgo crediticio y su relación con la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito, de la ciudad de Quito*” Ecuador.
- Montoya (2013), “*Manejo de los riesgos de crédito dentro de la cooperativa de ahorro y crédito y el análisis estadístico*”.
- Belaunde, G. (noviembre 2011) *Gestionar el riesgo de crédito: ¿qué es y quiénes deberían hacerlo?* Diario Gestión
- Brachfield, P. (2011). *Cómo vender a crédito y cobrar sin contratiempos*. (4ª ed.) España. Gestión 2000.
- Conexiónsan (agosto 2017) *Criterios básicos para la gestión de créditos y cobranzas*. Perú

- Ettinger, R.P. y Golieb, D.E. (2009) *Crédito y cobranzas*. (1ª ed.) México: Editorial CECSA.
- Gitman, L. (2012). *Principios de administración financiera*, Decimosegunda edición, PEARSON EDUCACION, México, 2012.
- Morales, A. y Morales, J. A. (2014) *Crédito y cobranza*. (1ª ed.) México: Grupo Editorial Patria
- Altamirano, P. (2011) *El riesgo crediticio y su influencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular en el Periodo 2007-2010*. (Tesis de grado) Ecuador: Universidad técnica de Ambato.
- Armijos, V. (2016). *Gestión por procesos en el departamento de crédito y cobranza de la cooperativa de ahorro y crédito campesina COOPAC Ltda.* (Tesis de Maestría). Universidad Técnica particular de Loja. Ecuador. Recuperado de: http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/14262/1/Armijos_Ordonez_Valeria_del_Pilar.pdf
- Campos, G. (2016), *Factores Que Se Asocian A La Obtención De Créditos Bancarios Para Las Mypes Del Centro Comercial Josfel, Ate Vitarte*, 2015. (Tesis Pregrado). Universidad Peruana Unión. Tarapoto Perú 61
- Del Águila, P. A. (2017). *Evaluación De La Gestión De Crédito Y Su Impacto En La Liquidez De La Empresa Constructora Barthe Puscan Luis EIRL Durante El Año 2014*. (Tesis Pregrado). Universidad San Martín. Tarapoto Perú
- Murillo, K. y Huamán, B. (2010) *Administración de Riesgo Crediticio y su Incidencia en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá*. (Tesis de grado) Huaraz: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.

- Pacari, J. (2013) *Incidencia de la Gestión del Riesgo de Crédito y su Impacto en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda.* (Tesis de grado) Ecuador: Universidad técnica de Ambato.
- Pérez, F. (2015), *Evaluación Del Proceso De Crédito Y Su Impacto En La Liquidez De La Empresa "Juan Pablo Mori E.I.R.L. Durante El Año 2013.* (Tesis Pregrado). Universidad San Martín. Tarapoto Perú.
- Arias, F. (2016). *El proyecto de la investigación* (7a ed.). Caracas: Ediciones El Pasillo. Baena, M. (2014). *Metodología de la investigación* (1ra ed.). México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3228423&query=metodolog%C3%Ada>
- Erhardt, W. (2017). *¡Quiero un crédito!: Cómo obtenerlo y conservarlo.* México: Editorial Selector. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=1odDDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=credito&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjeh8nNkqHbAhUOm1kKHYIYDZwQ6AEIJzAA#v=onepage&q&f=true>
- Gómez, M. (2009). *Introducción a la metodología de la investigación científica.* Córdoba: Editorial Brujas. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3185747&query=metodologia+de+investigacion+cientifica>
- Haro, A., & Rosario, J. (2017). *Gestión financiera* (1era ed.). Almería, España: Editorial Universidad de Almería. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=5190163&query=gestion+financiera>
- Manrique, O. (1 de julio de 2018). *Diario Gestión.* Obtenido de <https://gestion.pe/economia/ganancias-netas-bancos-crecen-doble-creditoprimeros-5-meses-237183>

Mideros, A. (2010). *Crédito y desigualdad: efecto del acceso a créditos en la brecha de ingreso de los hogares*. Quito: Ediciones Abya - Yala. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3217988&query=cr%C3%A9dito>

Morales, J., & Morales, A. (2014). *Crédito y Cobranza* (1a ed.). México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3227535&query=cobranza>

Peña, H. (2012). *El crédito bancario a personas jurídicas y naturales*. La Habana: Banco Central de Cuba. Obtenido de Peña, H. (2012). El crédito bancario a personas jurídicas y naturales. La Habana: Banco Central de Cuba. Obtenido de <http://www.bc.gob.cu/Espanol/EI%20CREDITO%20BANCARIO%20A%20PERSONAS%20JURIDICAS%20Y%20NATURALES.pdf>

ANEXOS

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p>Según Vera, (2013), nos dice que la Gestión de crédito es un sistema que permite a una entidad financiera desde cualquier punto de vista, ya sea como cliente o proveedora del crédito en cuestión, administrar todo el proceso del otorgamiento del crédito; desde que el deudor, solicita un crédito, hasta la entrega del dinero pactado.</p>	<p>Se mide a través de un cuestionario, que es el instrumento con una escala de Likert.</p>	-categoría normal	<ol style="list-style-type: none"> 1. totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
		-categoría problemas potenciales	
		- categoría deficiente	
		- categoría dudosa	
		- categoría pérdida	
		-Créditos comercial	
		-Créditos de consumo	
		-Créditos hipotecarios	
		-Microcréditos	
		-Proceso para la evaluación de créditos.	
		-Procesos para la aprobación de créditos.	
		-Procesos para el seguimiento y control de créditos aprobados.	
		-Cobranza preventiva	
-Cobranza extrajudicial			
-Cobranza Judicial			

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE CRÉDITOS

INSTRUCCIONES: El presente cuestionario tiene como finalidad recoger información correspondiente al desarrollo de una tesis denominada: ANÁLISIS DE GESTIÓN DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PONDEROSA LTDA. JESÚS MARÍA 2020, Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor te describe con una X según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

OPCIONES DE RESPUESTA:

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo

Nº	PREGUNTAS					
	CALIFICACIÓN CREDITICIA	1	2	3	4	5
1.	La categoría "normal" de un cliente es suficiente para otorgarle un crédito					
2.	La categoría "problemas potenciales" le permite calcular la probabilidad de incumplimiento del crédito					
3.	La categoría "deficiente" le permite calcular la probabilidad de incumplimiento del crédito					
4.	La categoría "dudosa" de un cliente le permite brindarle una oportunidad otorgándole un crédito					
5.	la categoría "pérdida" de un cliente es suficiente para negarle un crédito					
	TIPOS DE CREDITOS OTORGADO	1	2	3	4	5
6.	La gestión de créditos comerciales son adecuados					
7.	La gestión de créditos de consumo son adecuados					
8.	La gestión de créditos hipotecarios son adecuados					

9.	La gestión de los microcréditos son adecuados					
	PROCESOS DE CRÉDITOS OTORGADOS					
10 ..	Los procesos para la evaluación de créditos en la empresa son adecuados					
11 .	Los procesos para la aprobación de créditos en la empresa son adecuados					
12 .	Los procesos para el seguimiento y control de créditos en la empresa son adecuados					
	POLITICAS DE COBRO DE CREDITOS	1	2	3	4	5
13 .	La cobranza preventiva es adecuada					
14 .	La cobranza extrajudicial es adecuada					
15 .	La cobranza judicial es adecuada					

Gracias por completar el cuestionario.

Anexo 4. Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLE	METODOLOGIA
¿En qué consiste el análisis de gestión de créditos en la cooperativa de ahorro y crédito ponderosa Ltda. en el periodo 2020?	Analizar la gestión de créditos en la cooperativa de ahorro y crédito ponderosa Ltda. en el periodo 2020.	GESTION DE CRÉDITOS	
			-Tipo: Descriptivo
PROBLEMAS ESPECIFICAS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	DIMENSIONES	
a) ¿En qué consiste La calificación crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ponderosa Ltda.? en el periodo 2020?	a) Describir la calificación crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ponderosa Ltda. en el periodo 2020.		-Diseño: No experimental
b) ¿En qué consiste los tipos de crédito otorgado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ponderosa Ltda.? en el periodo 2020?	b) Describir los tipos de crédito otorgado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ponderosa Ltda. en el periodo 2020.	- Calificación crediticia	-Población: Conformado por el área de créditos
c) ¿En qué consiste los procesos de créditos otorgados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ponderosa Ltda.? en el periodo 2020?	c) Describir los procesos de créditos otorgados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ponderosa Ltda. en el periodo 2020.	-Tipos de crédito otorgado	-Muestra: Poblacional
d) ¿En qué consiste las políticas de cobro de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ponderosa Ltda.? en el periodo 2020?	d) Describir las políticas de cobro de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ponderosa Ltda. en el periodo 2020.	- Proceso de créditos otorgados	-Técnica: Encuesta
		- Políticas de cobro de crédito	-Instrumento: Cuestionario

Anexo 5. Matriz instrumental

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (DEFINICION INSTRUMENTAL)	ESCALA	TECNICA / INSTRUMENTO	FUENTE
Gestión de créditos	Calificación crediticia	- Categoría normal	La categoría "normal" de un cliente es motivo para otorgarle un crédito	1. totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	INSTRUMENTO: Cuestionario	PRIMARIA: LOS TRABAJADORES DEL AREA DE CREDITOS
		- Categoría problemas potenciales	La categoría "problemas potenciales" le permite calcular la probabilidad de incumplimiento del crédito			
		- Categoría deficiente	La categoría "deficiente" le permite calcular la probabilidad de incumplimiento del crédito			
		- Categoría dudosa	La categoría "dudosa" de un cliente le permite brindarle una oportunidad otorgándole un crédito			
		- Categoría pérdida	la categoría "pérdida" de un cliente es motivo para negarle un crédito			
	Tipos de crédito otorgado	- Créditos comercial	La gestión de créditos comerciales son adecuados			
		- Créditos de consumo	La gestión de créditos de consumo son adecuados			
		- Créditos hipotecarios	La gestión de créditos hipotecarios son adecuados			
		- Microcréditos	La gestión de los microcréditos son adecuados			
	Procesos de créditos otorgados	- Proceso para la evaluación de créditos	Los procesos para la evaluación de créditos en la empresa son adecuados			
		- Procesos para la aprobación de créditos	Los procesos para la aprobación de créditos en la empresa son adecuados			
		- Procesos para el seguimiento y control de créditos aprobados	Los procesos para el seguimiento y control de créditos en la empresa son adecuados			
	Políticas de cobro de crédito	- Cobranza preventiva	La cobranza preventiva es eficiente			
		- Cobranza extrajudicial	La cobranza extrajudicial es eficiente			
- Cobranza judicial		La cobranza judicial es eficiente				
					TECNICA: ENCUESTA	

Anexo 6. Validación de expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Gestión de créditos.

MD= Muy en desacuerdo

D= desacuerdo

A= Acuerdo

MA= Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M D	D A	A M	M D	D A	A M	M D	D A	A M	
CALIFICACIÓN DEL DEUDOR											
1	La categoría "normal" de un cliente es suficiente para otorgarle un crédito			X			X			X	
2	La categoría "problemas potenciales" le permite calcular la probabilidad de incumplimiento del crédito			X			X			X	
3	La categoría "deficiente" le permite calcular la probabilidad de incumplimiento del crédito			X			X			X	
4	La categoría "dudosa" de un cliente le permite brindarle una oportunidad otorgándole un crédito			X			X			X	
5	la categoría "pérdida" de un cliente es suficiente para negarle un crédito			X			X			X	
TIPOS DE CREDITO OTORGADO											
6	La gestión de créditos comerciales son adecuados			X			X			X	
7	La gestión de créditos de consumo son adecuados			X			X			X	
8	La gestión de créditos hipotecarios son adecuados			X			X			X	
9	La gestión de los microcréditos son adecuados			X			X			X	
PROCESOS DE CRÉDITOS OTORGADOS											
10	Los procesos para la evaluación de créditos en la empresa son adecuados			X			X			X	
11	Los procesos para la aprobación de créditos en la empresa son adecuados			X			X			X	
12	Los procesos para el seguimiento y control de créditos en la empresa son adecuados			X			X			X	
POLITICAS DE COBRO DE CRÉDITOS											
13	La cobranza preventiva es eficiente			X			X			X	
14	La cobranza extrajudicial es eficiente			X			X			X	
15	La cobranza judicial es eficiente			X			X			X	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mag. Espinoza Gamboa, Ericka Nelly DNI: 10612065

Especialidad del validador: Contadora Auditora, con especialidad en Finanzas e Investigación

N° de años de Experiencia profesional: 16

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

16 de junio del 2020

Firma del Experto Informante.

Especialidad



MD= Muy en desacuerdo

D= desacuerdo

A= Acuerdo

MA= Muy de acuerdo

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
CALIFICACIÓN DEL DEUDOR														
1	La categoría "normal" de un cliente es motivo suficiente para otorgarle un crédito				X				X				X	
2	La categoría "problemas potenciales" le permite calcular la probabilidad de incumplimiento del crédito				X				X				X	
3	La categoría "deficiente" le permite calcular la probabilidad de incumplimiento del crédito				X				X				X	
4	La categoría "dudosa" de un cliente le permite brindarle una oportunidad otorgándole un crédito				X				X				X	
5	la categoría "pérdida" de un cliente es motivo suficiente para negarle un crédito				X				X				X	
TIPOS DE CREDITO OTORGADO														
6	La gestión de créditos comerciales son adecuados				X				X				X	
7	La gestión de créditos de consumo son adecuados				X				X				X	
8	La gestión de créditos hipotecarios son adecuados				X				X				X	
9	La gestión de los microcréditos son adecuados				X				X				X	
PROCESOS DE CRÉDITOS OTORGADOS														
10	Los procesos para la evaluación de créditos en la empresa son adecuados				X				X				X	
11	Los procesos para la aprobación de créditos en la empresa son adecuados				X				X				X	
12	Los procesos para el seguimiento y control de créditos en la empresa son adecuados				X				X				X	
POLITICAS DE COBRO DE CRÉDITOS														
13	La cobranza preventiva es eficiente				X				X				X	
14	La cobranza extrajudicial es eficiente				X				X				X	
15	La cobranza judicial es eficiente				X				X				X	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Espinoza Cruz, Manuel Alberto

DNI: 07272718

Especialidad del validador: Contador Auditor

Nº de años de Experiencia profesional: 35

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específicos del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

14 de junio del 2020

Firma del Experto Informante



MD= Muy en desacuerdo

D= desacuerdo

A= Acuerdo

MA= Muy de acuerdo

N°	DIMENSIONES / ítem	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ²				Sugerencias
		M	D	A	MA	M	D	A	MA	M	D	A	MA	
	CALIFICACIÓN DEL DEUDOR	M	D	A	MA	M	D	A	MA	M	D	A	MA	
1	La categoría "normal" de un cliente es suficiente para otorgarle un crédito				X				X				X	
2	La categoría "problemas potenciales" le permite calcular la probabilidad de incumplimiento del crédito				X				X				X	
3	La categoría "deficiente" le permite calcular la probabilidad de incumplimiento del crédito				X				X				X	
4	La categoría "dudosa" de un cliente le permite brindarle una oportunidad de crédito				X				X				X	
5	la categoría "pérdida" de un cliente es suficiente para negarle un crédito				X				X				X	
	TIPOS DE CREDITO OTORGADO	M	D	A	MA	M	D	A	MA	M	D	A	MA	
6	La gestión de créditos comerciales son adecuados				X				X				X	
7	La gestión de créditos de consumo son adecuados				X				X				X	
8	La gestión de créditos hipotecarios son adecuados				X				X				X	
9	La gestión de los microcréditos son adecuados				X				X				X	
	PROCESOS DE CRÉDITOS OTORGADOS	M	D	A	MA	M	D	A	MA	M	D	A	MA	
10	Los procesos para la evaluación de créditos en la empresa son adecuados				X				X				X	
11	Los procesos para la aprobación de créditos en la empresa son adecuados				X				X				X	
12	Los procesos para el seguimiento y control de créditos en la empresa son adecuados				X				X				X	
	POLITICAS DE COBRO DE CRÉDITOS	M	D	A	MA	M	D	A	MA	M	D	A	MA	
13	La cobranza preventiva es eficiente				X				X				X	
14	La cobranza extrajudicial es eficiente				X				X				X	
15	La cobranza judicial es eficiente				X				X				X	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. / Mg: Vizcarra Quiñones Alberto Miguel DNI: 09330150

Especialidad del validador: Finanzas

Nº de años de Experiencia profesional: 25

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

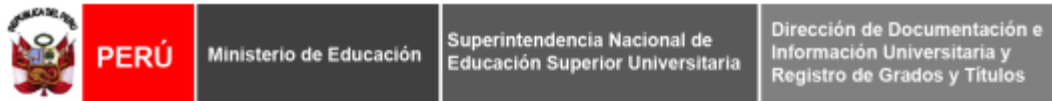
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

05 de junio del 2020

Firma del Experto Informante.
Especialidad

Anexo 7. Reporte SUNEDU de los grados académico de los validadores.



REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
VIZCARRA QUIÑONES, ALBERTO MIGUEL DNI 09330150	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA Fecha de diploma: 06/11/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 14/04/2015 Fecha egreso: 24/04/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
VIZCARRA QUIÑONES, ALBERTO MIGUEL DNI 09330150	BACHILLER EN CIENCIAS FINANCIERAS Y CONTABLES Fecha de diploma: 09/12/93 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i>
VIZCARRA QUIÑONES, ALBERTO MIGUEL DNI 09330150	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 12/09/94 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i>

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
ESPINOZA CRUZ, MANUEL ALBERTO DNI 07272718	DOCTOR EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 02/12/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA PERU
ESPINOZA CRUZ, MANUEL ALBERTO DNI 07272718	MAGISTER EN ADMINISTRACION Y DIRECCION DE EMPRESAS Fecha de diploma: 10/10/2005 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA PERU
ESPINOZA CRUZ, MANUEL ALBERTO DNI 07272718	MAGISTER EN ADMON. Y DIRECC. DE EMPRESAS Fecha de diploma: 10/10/2005 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA PERU
ESPINOZA CRUZ, MANUEL ALBERTO DNI 07272718	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 23/07/1980 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU
ESPINOZA CRUZ, MANUEL ALBERTO DNI 07272718	BACHILLER EN CONTABILIDAD Fecha de diploma: 31/10/1979 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
ESPINOZA GAMBOA, ERICKA NELLY DNI 10612065	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 28/04/2005 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. PERU
ESPINOZA GAMBOA, ERICKA NELLY DNI 10612065	CONTADORA PUBLICA Fecha de diploma: 28/04/2005 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. PERU
ESPINOZA GAMBOA, ERICKA NELLY DNI 10612065	BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS Fecha de diploma: 18/08/2003 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN PERU
ESPINOZA GAMBOA, ERICKA NELLY DNI 10612065	GRADO DE MAGÍSTER EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS-MBA Fecha de Diploma: 08/11/2007 TIPO: <ul style="list-style-type: none">• RECONOCIMIENTO Fecha de Resolución de Reconocimiento: 22/08/2011 Modalidad de estudios: Duración de estudios:	UNIVERSIDAD DE TARAPACÁ CHILE

Anexo 7. Autorización.



Señores. -
Universidad Cesar Vallejo – Sede Ate
Escuela de contabilidad

Yo Montoya Delgado Luis Daniel en mi calidad de Gerente General de la Cooperativa De Ahorro y Crédito Ponderosa LTDA., autorizo al estudiante Ore Laura Tony Robert con DNI° 47736601, de la universidad Cesar Vallejo a utilizar información de la empresa para realizar el proyecto de investigación denominada: Análisis de la gestión de créditos en la Cooperativa De Ahorro y Crédito Ponderosa LTDA. Jesús María – 2019. Se brindará toda información requerida para el proyecto de investigación al estudiante con la condición de que dicha información no será usada para fines personales. Solo será utilizado exclusivamente para fines académicos.

Atentamente

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
PONDEROSA LTDA.

LUIS DANIEL MONTOYA DELGADO
GERENTE GENERAL





Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VASQUEZ VILLANUEVA CARLOS ALBERTO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, asesor(a) del Trabajo de Investigación / Tesis titulada: "ANÁLISIS DE GESTIÓN DE CRÉDITOS, EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PONDEROSA LTDA, JESÚS MARÍA 2020", del (los) autor (autores) ORE LAURA TONY ROBERT, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido en 30.00%, y 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 el Trabajo de Investigación / 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.

Lima, 3 de noviembre de 2020

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VASQUEZ VILLANUEVA CARLOS ALBERTO DNI: 00238680 ORCID 0000000207827364	Firmado digitalmente por: CAVASQUEZVI el 03 Nov 2020 16:24:45

Código documento Trilce: 70690