



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

“Gestión de créditos y cobranza y su relación con la liquidez de la
Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, agencia Tarapoto, año
2016”

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

AUTOR

Roy Erick Ríos Hidalgo

ASESOR

Mg. Renán Bernalés Vásquez

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Finanzas


TARAPOTO – PERÚ

2019


El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) RIOS HIDALGO, ROY ERICK cuyo título es: "GESTION DE CREDITOS Y COBRANZA Y SU RELACION CON LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN MARTIN DE PORRES, AGENCIA TARAPOTO, AÑO 2016",

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 14, CATORCE

Tarapoto, 11 de Julio de 2018



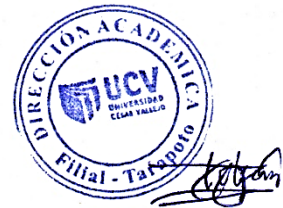
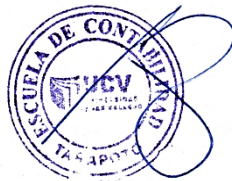
 MBA. DAVID NICOLAS ESPINOZA DEXTRE
 PRESIDENTE



 MG. RENAN BERNALES VASQUEZ
 SECRETARIO


 UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL
 Unidad Ejecutora N° 20 - SAN MARTÍN

 Mg. CPCC. Sandra Ruiz Correa
 Directora de Sistema Administrativo
 Organismo de Control Institucional
 MG. SANDRA RUIZ CORREA
 VOCAL



Elaboró	Dirección de	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de	Aprobó	Rectorado
---------	--------------	--------	--	--------	-----------

Dedicatoria

A mis padres, por todo el apoyo incondicional que me dieron día a día durante este tiempo de mi vida universitaria para salir adelante ante cualquier adversidad y desarrollarme profesionalmente.

Agradecimiento

A mis docentes, por su tiempo y el apoyo que me brindaron para desarrollar este trabajo y a mis padres por todo el apoyo incondicional para realizar mi carrera profesional.

Declaratoria de autenticidad

Yo, **Roy Erick Ríos Hidalgo**, estudiante de Pregrado de la Escuela de Contabilidad, de la Universidad Cesar Vallejo, con DNI N° 71609163, con la tesis titulada “**Gestión de créditos y cobranza y su relación con la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Porres, agencia Tarapoto, año 2016**”, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada, ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales y veraces, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), en tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda y me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 11 de julio de 2018.



Ríos Hidalgo Roy Erick
DNI. 71609103

Presentación

Señores miembros del jurado calificador; cumpliendo con las disposiciones establecidas en el reglamento de grado y títulos de la Universidad César Vallejo; pongo a vuestra consideración la presente investigación titulada “**Gestión de créditos y cobranza y su relación con la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Agencia Tarapoto, Año 2016**”, con la finalidad de optar el título de Contador Público.

La investigación está dividida en siete capítulos:

I. INTRODUCCIÓN. Se considera la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos de la investigación.

II. MÉTODO. Se menciona el diseño de investigación; variables, operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad y métodos de análisis de datos.

III. RESULTADOS. En esta parte se menciona las consecuencias del procesamiento de la información.

IV. DISCUSIÓN. Se presenta el análisis y discusión de los resultados encontrados durante la tesis.

V. CONCLUSIONES. Se considera en enunciados cortos, teniendo en cuenta los objetivos planteados.

VI. RECOMENDACIONES. Se precisa en base a los hallazgos encontrados.

VII. REFERENCIAS. Se consigna todos los autores de la investigación.

Índice

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstrac	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	17
1.3. Teorías relacionadas al tema	23
1.4. Formulación del problema	33
1.5. Justificación del estudio	33
1.6. Hipótesis	34
1.7. Objetivos	34
II. MÉTODO	36
2.1. Diseño de investigación	36
2.2. Variables, Operacionalización	37
2.3. Población y muestra	38
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	38
2.5. Método de análisis de datos	39
2.6. Aspectos éticos	40
III. RESULTADOS	41
IV. DISCUSIÓN	55
V. CONCLUSIONES	57
VI. RECOMENDACIONES	58
VII. REFERENCIAS	59

ANEXOS

Matriz de consistencia

Instrumentos de recolección de datos

Validación de instrumentos

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación.

Acta de aprobación de originalidad

Autorización de publicación de tesis al repositorio

Autorización final de trabajo de investigación

Índice de tablas

Tabla 1 Cartera de créditos al 31 de diciembre de 2016.....	16
Tabla 2 Disponibilidad de pago	16
Tabla 3 Operacionalización de la variable.....	37
Tabla 4 Resultados de la Lista de cotejo	44
Tabla 5 Deficiencias, Causas y efectos - Procesos crediticios	45
Tabla 6 Valor de créditos 2016.....	46
Tabla 7 Valor de créditos 2015-2016.....	46
Tabla 8 Deficiencia, causa y efecto- procedimiento de cobranzas	47
Tabla 9 Créditos vencidos.....	49
Tabla 10 Liquidez - Periodos 2016 y 2015	50
Tabla 11 Relación entre la Gestión de créditos y cobranzas y Liquidez	53

Índice de figuras

Figura 1. Gestión de créditos y cobranzas	42
Figura 2. Resultados de la Lista de cotejo	44
Figura 3. Liquidez 2015 y 2016	51

Resumen

La presente investigación titulada “Gestión de créditos y cobranza y su relación con la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, agencia Tarapoto, año 2016”, tuvo por objetivo general Establecer la relación que existe entre la Gestión de créditos y cobranzas y la Liquidez de la Cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Porres, agencia Tarapoto año 2016, cuya hipótesis fue: Existe una relación directa y significativa entre la Gestión de créditos y cobranzas y la liquidez de la de la Cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Porres, Agencia Tarapoto, año 2016. La investigación presentó un tipo de investigación no experimental, con un diseño Correlacional, presentó como muestra a la gerencia de créditos y cobranzas, administración. Personal de créditos y cobranzas haciendo un total de 7 trabajadores del área de crédito y cobranzas y su acervo documentario. Como conclusiones principales: Se evidenció que el incumplimiento de las actividades en la gestión de créditos y cobranzas, las mismas que generaron pérdidas, afectando considerablemente a la liquidez de la organización. En ese sentido que acepta la hipótesis alterna, la misma que señala que “Existe una relación directa y significativa entre la Gestión de créditos y cobranzas y la liquidez de la de la Cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Porres, agencia Tarapoto, año 2016”.

Palabras clave: Gestión de créditos, cobranzas y liquidez.

Abstract

The present investigation entitled "credit management and collection and its relationship with the liquidity of the Credit Union San Martín de Porres, Agency Tarapoto, Year 2016", aims to establish the relationship that exists between the management of credit and collections and the liquidity of the Credit Union San Martín de Porres, Tarapoto year 2016 Agency, whose hypothesis is: There is a direct relationship between the management of credit and collections and liquidity of the Credit Union San Martín de Porres, Agency Tarapoto, year 2016. The research presents a type of non-experimental research, with a correlational design, taking as shown to the management of credit and collections, administration. Credit and Collections staff, making a total of 7 workers in the area of credit and collections and acquis documentary. As main conclusions: it was shown that the failure of the activities in the management of credit and collections, the same as generated losses, significantly affecting the liquidity of the organization. In that sense that accepts the alternative hypothesis, which states that "There is a direct relationship between the management of credit and collections and liquidity of the Credit Union San Martín de Porres, Agency Tarapoto, year 2016".

Keywords: credit and collections management and liquidity.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En nuestros días, las compras masivas al crédito se efectúan de manera constante en diversas partes del mundo, donde la participación de las instituciones financieras son las más importantes, debido a que son estas las que brindan el capital necesario para efectuar tales compras, de acuerdo a esta situación, tales instituciones presentan la necesidad de tener procedimientos para recuperar los créditos de manera rápida, convirtiéndose así en un reto enorme, pues requiere la búsqueda de herramientas y estrategias que nos permitan obtener óptimos resultados (Conexión Esan, agosto 2017).

En cuanto a la situación en las cooperativas a nivel mundial, estas reflejan haber atravesado situaciones problemáticas originadas por la inapropiada gestión en cuanto a las normas crediticias, donde el irrespeto procedimental a las mismas se da diariamente, en cuanto al otorgamiento, repercutiendo en la inversión de altas sumas de dinero para su recuperación. (ALIDE, 2015). América Latina evidencia un constante proceso de mejoramiento en cuanto a su gestión para la recuperación “Cobranza”.

En América Latina, posterior a la crisis a nivel global entre 2007 y 2008, gran cantidad de instituciones financieras han afrontado un gran problema con respecto a la recuperación exitosa de las carteras de créditos que fueron direccionados a prestatarios, este hecho fue muy evidente a nivel latino en donde el nivel de morosidad evidenciado sobrepasa los límites del total de carteras, es decir, es mayor al 5% (ALIDE, 2015).

En nuestro país, se puede percibir la existencia de la misma problemática dentro de las entidades que pertenecen al sistema financiero peruano, tales como las cooperativas, las mismas que se originan debido a la necesidad de recuperar el capital una vez efectuados los desembolsos, existiendo una incertidumbre por el cumplimiento de pago de obligaciones del deudor, esto se genera a raíz de la flexibilidad de las políticas de créditos, la disminución de capacidad para el pago de

cliente, el mismo sobreendeudamiento del cliente, desencadenando altos índices de impago o morosidad (Belaunde, noviembre 2012).

Así mismo se evidencia que en nuestro país no solo los bancos como tal tienen el riesgo de incrementar los riesgos de cobranzas sino también las cooperativas, aun siendo los socios son los clientes de los créditos, donde en muchas oportunidades los créditos otorgados sobrepasan hasta en un 200% de su aporte total (Belaunde, noviembre 2012).

A nivel regional, una de las cooperativas líderes en nuestro sector es la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, pues cuenta con 50 años de experiencia brindando servicios de calidad a los socios, quienes fortalecieron su patrimonio financiero y lograron enfrentar la crisis social y económica del país a lo largo de su vida institucional. Sin embargo, la inestabilidad económica del contexto internacional representa un gran reto para la misma con respecto a la implementación de políticas que permitan regular el cobro de los créditos otorgados, en donde se evidencia que un gran número de acciones comprometen al cumplimiento de algunas obligaciones y a la misma gestión en general, es por ello que se presenta los siguientes problemas de acuerdo a la clasificación respectiva:

Con respecto a la gestión de créditos y cobranzas, se pueden evidenciar las siguientes falencias:

- ✓ Conceden créditos sin realizar un análisis previo del nivel de riesgo que la entidad financiera puede soportar, además tampoco se evalúan los beneficios que trae consigo la aprobación de un crédito.
- ✓ No se considera relevante la presentación de los flujos de caja.
- ✓ No se muestra interés en determinar, de manera oportuna, la veracidad de la información crediticia que presentan los solicitantes del crédito, pues la verificación de tal información llega en destiempo, y no se considera debido a que la clasificación del cliente ya cambio o el plazo del castigo sistemático finiquito.

- ✓ No se dispone información sobre el historial de los clientes en distintas instituciones financieras, de tal manera que se pueda conocer su capacidad de pago, alcanzando así un alto índice de riesgo.

En cuanto al estudio de la importancia o valor del crédito al cliente, el gerente de la Coopac presenta deficiencias referentes a la implementación de políticas que regulen el otorgamiento de crédito, las cuales son:

- ✓ Se otorgan créditos sin analizar los índices de la institución financiera, impidiendo que se pueda garantizar el cumplimiento de las medidas impuestas por la misma.
- ✓ No se evalúa el patrimonio de las personas naturales o jurídicas, de los tres ejercicios anteriores solicitantes de los créditos tal y como está establecido, de modo que se pueda reducir el riesgo crediticio.
- ✓ No se realiza un seguimiento de las deudas pendientes de los clientes, es decir, la capacidad de pago de los clientes que tienen pagos pendientes de créditos en instituciones pertenecientes al sistema financiero.
- ✓ Falta identificar el comportamiento del cliente ante los créditos que solicita en las diversas instituciones del sistema financiero.
- ✓ No se toma en cuenta los ratios financieros al momento de la evaluación crediticia de tal manera que se pueda conocer la situación económica y financiera del solicitante.
- ✓ No se evalúa con certeza los niveles de riesgo.

Con respecto a los procedimientos de cobranza, se ha evidenciado problemas en la recuperación de créditos, pues:

- ✓ No se actualiza constantemente la información crediticia de modo que los cronogramas de pago estén actualizados y se puedan realizar los cobros en las fechas correspondientes.
- ✓ La gerencia no considera importante los medios de cobranza, por tal motivo su aplicación no es indispensable.
- ✓ No cumplen de manera eficiente los métodos de cobranza, pues las llamadas telefónicas no se efectúan de manera oportuna, y tampoco logran el fin esperado debido a que los clientes no se comprometen a cancelar sus deudas.

- ✓ Al momento de aplicar los métodos de cobranza, tal como las visitas personales, se comprueba que la información obtenida es desactualizada pues los datos del cliente no son verídicos.
- ✓ El índice de morosidad en el 2016 se ubicó en 6.09%, con una variación de 0.13 puntos porcentuales respecto a diciembre del 2015, lo cual refleja un incremento debido al mal manejo de la entidad.

Tabla 1

Cartera de créditos al 31 de diciembre de 2016

Cartera de créditos	Moneda nacional	Riesgo de créditos otorgados
Créditos vigentes	176,763,157.98	No
Créditos reestructurados	0	No
Créditos refinanciados	3,656,254.28	No
Créditos vencidos	7,635,586.50	Si
Créditos en cobranza judicial	1,076,362.34	Si
Rendimiento devengado de créditos vigentes	1,728,618.21	No
- Provisiones para créditos	(14,481,552.21)	No
TOTAL	176,378,427.10	

Fuente: Acervo documentario Coopac San Martin de Porres

Estos problemas mencionados guardan relación con la liquidez de la entidad donde se ha evidenciado que los niveles de liquidez de la Cooperativa han disminuido, esto debido a que:

Tabla 2

Disponibilidad de pago

Datos	Dic-15	Dic-16
Disponibilidades – CxP<=30/Depósitos de Ahorro	24.00%	19.00%
Disponible/Total Depósitos	24.00%	19.00%
Disponible/Activo total	19.00%	14.00%

Fuente: FENACREP – Coopac San Martin de Porres

Se demuestra que la entidad ha sufrido la variación de un 24.00% en el periodo 2015 a 19.00% en el periodo 2016, reflejando así que su nivel de liquidez se vio afectado por la poca capacidad de los colaboradores para colocar créditos y la lenta

recuperación de los mismos producto de la mala gestión crediticia existente dentro de la institución.

Las colocaciones afectan a la liquidez de la entidad tanto en su recuperabilidad como en la disposición para poder entregarlo a los nuevos clientes y halla la generación de ingresos favorables para la cooperativa, lo que está fallando por eso los indicadores muestran que hay problemas con la recuperabilidad de los créditos, afectando su liquidez periodo a periodo.

En ese sentido, efectuando un análisis de la problemática de acuerdo a las dimensiones la presente investigación pretende dar solución a la problemática en la Cooperativa San Martín de Porres.

1.2. Trabajos previos

A continuación, se proceden a presentar diversas investigaciones realizadas con las mismas variables en estudio.

A nivel internacional

Armijos, A. y Oña, J. (2015) en su investigación titulada “*Gestión para el otorgamiento de créditos y cobros como medida de recuperación de créditos en la Coopac San Miguel de los Bancos, Quito, periodo 2014*” (Tesis de pregrado). Su propósito principal fue analizar las variables en estudio. Llegaron a la siguiente conclusión: En el ámbito financiero mantiene un índice de morosidad menos a los que se ha evidenciado en la Cooperativa en estudio, lo que se entiende que esta conserva una gestión de cobranzas aceptable, pero requiere modificaciones planear y conversar una disminución que no pase el 50% en correlación a los que mantienen el segmento en el que se encuentran.

Esta investigación ha permitido conocer las leyes y normativas que regulan las instituciones que pertenecen al sistema financiero, así también permite conocer las políticas crediticias que se deben tener en cuenta dentro de estas instituciones de modo que los índices de morosidad no sean elevados.

Guzmán, M. (2008) en su investigación titulada *“Implementación de medidas para disminuir los niveles de riesgo crediticio en las instituciones financieras colombianas”* (Tesis de pregrado). Su propósito principal fue comparar los estándares internacionales para su posterior aplicación de la gestión de riesgos. Llegó a la siguiente conclusión: Es muy importante que los administradores deben estar en constante análisis del mercado para su identificación de riesgos estables o cambiantes, tomando medidas de prevención direccionadas a la identificación, caculo, monitoreo y control de reportes cuando este haya sido supervisado para mantener un estándar en el mercado crediticio, evitando procesos y medidas sancionatorias.

Esta investigación ha proporcionado herramientas que deben implementar las instituciones financieras para la identificación, evaluación, monitoreo y control del riesgo crediticio. Además, permite conocer los mecanismos contables que ayuden a asumir las pérdidas que puede generar la institución por los riesgos crediticios presentados dentro de ella.

Caiza, S. (2010) en su investigación titulada *“La gestión crediticia y el nivel de utilidad de la Coopac Corambato, Ambato, periodo 2010”* (Tesis de pregrado). Su propósito principal fue evaluar las variables y determinar la relación existente entre ambas. Concluye lo siguiente: El personal del departamento de créditos y cobranzas de la entidad no cuenta con los conocimientos suficientes para realizar sus funciones eficientemente, el cual permite demostrar que existe una relación significativa entre las variables estudiadas, lo cual impacta de manera negativa a la utilidad de la entidad. Por ello es recomendable que la empresa implemente medidas correctivas y preventivas ante los riesgos crediticios.

Esta investigación brinda información sobre los factores que se deben evaluar antes de otorgar créditos, los cuales involucran la capacidad de pago del cliente, el nivel de cultura financiera, ente otros. Asimismo, ayuda a conocer los índices que se deben evaluar para determinar si el nivel de utilidad es óptimo.

Altamirano, P. (2011) en su investigación titulada *“El riesgo de crédito y la solvencia de la Coopac Unión Popular, 2007 - 2010”* (Tesis de pregrado). Su propósito principal fue establecer la relación entre las variables en estudio y su efecto en la

entidad financiera. Concluye lo siguiente: Existe una cartera vencida considerable, puesto que antes de conceder el crédito no se realizan las evaluaciones correspondientes para determinar la situación económica y financiera de los clientes, y garantizar la recuperación de créditos oportunamente. Por tal motivo se considera que las variables afectan de manera significativa la solvencia de la entidad financiera. Esta investigación ayuda a conocer las normativas legales que regulan las operaciones crediticias efectuadas por las entidades del sistema financiero. De igual manera brindó información acerca de las pautas que se deben seguir para tener una gestión crediticia eficiente.

Zamora, D. (2013) en su investigación titulada “*Procesos de cobranza del área de créditos y el logro de los objetivos de la Coopac OSCUL, Ambato, periodo 2011*” (Tesis de pregrado). Su propósito principal fue establecer la relación que existe entre las variables y su efecto en la Coopac. Llegó a la siguiente conclusión: La aplicación adecuada de los procedimientos para otorgar créditos incide positiva y significativamente en las metas crediticias, pues contribuye con el logro de los objetivos de colocaciones en la entidad. Además, la entidad tampoco realiza capacitaciones de manera constante a sus trabajadores por lo que estos no presentan el conocimiento para desarrollar sus funciones ni el compromiso suficiente para con la entidad.

Esta investigación brinda información sobre las leyes, normas y reglamentos que permiten regular el funcionamiento de las cooperativas, de tal manera que se pueda brindar servicios de calidad a los socios y alcanzar los niveles óptimos de rentabilidad.

Pacari, J. (2013) en su investigación titulada “*El riesgo crediticio y el nivel de rentabilidad de la Coopac Acción Tungurahua, periodos 2011-2012*” (Tesis de pregrado). Su propósito principal fue establecer la relación entre las variables y medir su efecto en la cooperativa. Llegó a la siguiente conclusión: El indicador de la rentabilidad de la entidad está ubicado en un 5.21%, siendo inferior al promedio dentro del mercado, asimismo se pudo percibir que la entidad no tiene implementado políticas crediticias, por lo que cuando se concede el préstamo a los socios la cooperativa se queda con la incertidumbre y el riesgo de ser cancelado dicho.

Esta investigación ayuda a identificar los factores que determinan un alto nivel de riesgo crediticio, así como los procesos que se deben seguir dentro de la entidad para reducirse y las estrategias que deben aplicarse como medidas preventivas ante los elevados niveles de riesgo.

Rubio, L. (2013) en su investigación titulada *“La administración del riesgo crediticio dentro de una Institución de Microfinanzas, año 2009-2010”* (Tesis de pregrado). Su propósito principal fue analizar y determinar la relación existente entre las variables. Se concluye que: Las variables tienen una relación significativa dentro de la entidad. Además, se señala que para alcanzar el éxito es necesario al igual que en otras actividades financieras es la aplicación, utilización de un marco normativo para su regulación, sin embargo, Christen y Rosenberg (2000) también indica que no necesariamente la aparición o existencia de un marco jurídico garantice que esto suceda.

Esta investigación permite conocer las funciones económicas y sociales que deben realizar las instituciones de microfinanzas, de igual manera, expone los modelos que ayudan a evaluar el riesgo crediticio que se pueden presentar y las fases que comprende el otorgamiento de los créditos.

A nivel nacional

Murillo, K. y Huamán, B. (2010) en su investigación titulada *“Gestión del riesgo de crédito y el nivel de endeudamiento de los socios de la Coopac Chiquinquirá, periodo 2009”* (Tesis de pregrado). Su propósito fundamental fue evaluar la relación existente entre las variables en estudio. Se concluye que: Se puede percibir la ineficiente gestión del riesgo crediticio existente dentro de la entidad, esto genera que disminuya la incidencia en la morosidad, lo cual es reflejado en la reducción de sus índices. Además, se ha evidenciado que la entidad no cumple en un 60% con las políticas crediticias establecidas, lo cual genera falencias en la recuperación de créditos.

Esta investigación da a conocer las herramientas y criterios que se deben considerar para la recuperación de los créditos de manera rápida, así también detalla cómo debe ser el comportamiento de los sujetos involucrados en el proceso de otorgamiento de

créditos de tal manera que se puedan reducir los errores y se garantice su rápida recuperación.

Llerena, M. (2012) en su investigación titulada “*Grado de riesgo de crédito y la gestión de cartera de créditos de la Edpyme Acceso Crediticio*” (Tesis de pregrado). Su propósito principal fue determinar la relación existente entre las variables y su impacto en la entidad financiera. Concluye que: Uno de los riesgos crediticios principales dentro de la entidad financiera es que solo se cuenta con comprador de cartera por lo que se percibe que la existencia de una débil evaluación y análisis de las solicitudes infiere en la gestión de retroalimentación del conocimiento, por lo que se sugiere realizar supervisiones constantes de las operaciones crediticias antes de los desembolsos.

Esta investigación proporciona información sobre las normativas legales vigentes que regulan las actividades de las instituciones pertenecientes al sistema financiero peruano, de igual manera describe las cualidades que debe presentar un crédito según la categoría a la que pertenece.

Calderón, R. (2014) en su investigación titulada “*La administración del riesgo de crédito y el grado de endeudamiento de la Coopac Trujillo, año 2013*” (Tesis de pregrado). Su propósito fue evaluar la relación que existe entre las variables en estudio y establecer su impacto dentro de la entidad. Llegó a la siguiente conclusión: La entidad presenta a inicios del periodo 2016 un índice de morosidad de 7.36% y a finales del mismo periodo un índice de 5.51% debido a los pagos efectuados. Mediante el análisis estadístico se pudo constatar la existencia de influencia permitiendo de esta manera la aceptación de la hipótesis alterna de investigación respectivamente.

Esta investigación informe acerca de componentes que determinan el nivel de riesgo crediticio de las instituciones que pertenecen al sistema financiero. Asimismo, señala cuales son los pasos que se deben seguir para implementar políticas crediticias efectivas.

A nivel local

Del Águila, A. (2017) en su investigación titulada “*Gestión crediticia y la liquidez de la empresa de construcción Barthe Luis S.A.C., periodo 2014*” (Tesis de pregrado). Su propósito fue analizar la incidencia de las variables estudiadas dentro de la empresa. Concluye que: La gestión crediticia de la empresa es ineficiente, pues no dispone de un plan en donde se detallen las actividades y funciones que debe realizar cada colaborador perteneciente al departamento de créditos y cobranza, impactando de manera negativa en la liquidez de la empresa. Por todo ello se considera necesario implantar una guía de procesos que permiten realizar de manera sistemática todas las actividades.

Esta investigación permite conocer las fases que conforman la gestión crediticia, de igual manera expone los términos que deben considerarse al momento de otorgar créditos y las líneas de créditos que se deben evaluar teniendo en cuenta las características que presenta cada una de ellas.

Pérez, F. (2015) en su investigación titulada “*Procedimientos crediticios y la liquidez de la empresa Juan Pablo Mori E.I.R.L., periodo 2013*” (Tesis de pregrado). Su propósito fue determinar la relación de las variables estudiadas. Llegó a la siguiente conclusión: La empresa presenta deficiencias en su proceso crediticio pues no obtiene la suficiente información antes de otorgar el crédito, tampoco tiene un constante contacto con sus clientes, esto genera que se obtengan créditos deficientes lo cual impacta negativamente en la liquidez de la misma, por lo que se deduce que las variables tienen una relación negativa entre ellas.

Esta investigación ayuda a identificar los parámetros que involucran las normas crediticias que deben ser aplicadas a los socios de modo que se pueda asegurar la pronta recuperación y obtener un nivel de riesgo crediticio mínimo.

Campos, G. (2016) en su investigación titulada “*La gestión crediticia de las Pymes del Centro comercial Josfel, Distrito de Miraflores, periodo 2015*” (Tesis de pregrado). Su propósito principal fue establecer la relación entre las variables y su impacto en las pymes. Llegó a la siguiente conclusión: Los factores que facilitan que las pymes obtengan créditos de manera rápida pueden ser disponer de información

actualizada, las garantías crediticias y el historial crediticio de la persona solicitante del crédito.

Esta investigación permite conocer las clases de financiamiento a las que pueden acceder las pymes, así como las bases legales que rigen el funcionamiento de las mismas.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Gestión de créditos y cobranzas

Según Ettinger y Golieb (2009), el crédito puede definirse de la siguiente manera:

Un medio útil para negociar, en el que se evidencia el compromiso por parte del deudor por la adjudicación realizado en un primer momento de un bien monetario o servicio; el mismo que tiene la capacidad para la flexibilización de los créditos en cuanto a las fechas de pago, cuotas y demás responsabilidades que representa (p.17).

“Es la prestación de dinero en donde una persona asume el compromiso de devolver el importe solicitado en un tiempo determinado según las condiciones acordadas previamente, en el que se adicionarán los intereses devengados, seguros, entre otros costos” (Morales y Morales, 2014, p.23).

1.3.2. Gestión de cuentas por cobrar

Kohler (2010) afirma que:

Si bien la definición exacta no está detallada hace una afirmación referente al crédito, que éste concedido por las instituciones a sus clientes o socios respectivamente, teniendo como objetivo la coordinación eficiente entre el atraimiento crediticio y la recuperación o cobranza para alcanzar un mayor retorno (p.54).

“El crédito y la cobranza representa el otorgamiento y la recuperación de los productos ofrecidos al cliente a cambio de una contraprestación económica” (Levy, 2009).

- Concepto de cuentas por cobrar

Se adjudica a las obligaciones o responsabilidades reivindicatorias a causa de una transacción financiera, para la institución, representa un medio de dinero a futuro, mediante un cronograma de pagos, siendo estos clasificados como efectivo disponible en los resultados integrales de gestión (Moreno, 2007, p.207).

- Políticas de cuentas por cobrar

Santandreu (2009) afirma que “Es la base para establecer los parámetros de control para la administración de una organización, tiene como objetivo direccionar a todas las actividades al cumplimiento de los fines que permitan un correcto crédito” (p.214).

- Políticas de crédito

Gitman (2012) lo considera como “Son los lineamientos para el otorgamiento de un crédito a un cliente, de acuerdo a su tiempo, cuotas y otros términos, que evidencien un manejo adecuado para el manejo eficiente (p.132).

Koontz y Heinz (2011) indica que “Es la base para que un gerente de una entidad pueda realizar la evaluación crediticia”. De igual manera, Levy (2009) afirma que estos representan el activo de mayor importancia en la toma de decisión de ampliación, cobertura e inversión para la entidad (p.47).

1.3.3. El crédito y la cobranza

Levy (2009) afirma que:

Está representado por cuatro objetivos como la reducción de los créditos pendientes de cobro, analizando las fechas límite para su cancelación oportuna, accionar inmediato y de manera efectiva luego del vencimiento de factura, para hacer ajustes de las cuentas de socios

La no aplicación de los objetivos genera riesgos en los siguientes aspectos:

Un alto nivel de pérdida por los créditos liberales efectuados, así mismo la pérdida por no solucionar prontamente el reclamo efectuado por el cliente y su incapacidad para el cobro de cuentas de manera oportuna.

- Política de crédito

Levy (2009) afirma que:

Corresponde a un sistema u proceso compuesto por actividades direccionadas a la disposición de otorgar crédito a clientes y aquellas direccionadas para su recuperación: siendo esto una pauta para la determinación de decidir en la concesión o no de un crédito al cliente respectivo (p.99).

- Evaluación de la gestión de créditos y cuentas por cobrar

Para Levy (2009) abarca dos dimensiones, las cuales se proceden a detallar a continuación:

- Proceso de créditos

Levy (2009) manifiesta que los procesos crediticios se pueden efectuar en cuatro pasos (p.102).

a) Investigación del solicitante del crédito

Levy (2009) hace mención que “para otorgar el respectivo crédito se considera la información del cliente, permitiendo de esta manera evitar generar índices de morosidad o impago” (p.111).

“Previo a la concesión de un crédito, es necesario realizar un análisis previo para conocer su situación financiera, por lo que es recomendable realizar una investigación sobre su historial financiero” (Morales y Morales, 2014, p.100).

Para la investigación se hace un análisis a sus **Estados Financieros**, que según Levy (2009) afirma que “La información presentada por medio de

un Estado Financiero es la principal fuente de información que permite evaluar la capacidad crediticia de un cliente” (p.116).

Así como el **Informe de Agencia**, pues Levy (2009) indica que “También se puede obtener información empleando los servicios de una agencia dedicada a la investigación de solicitantes” (p.123).

Estos documentos permiten obtener una aproximación con lo que cuenta el cliente como patrimonio, sirviendo de base para conocer los límites de los créditos que se van a otorgar (Levy, 2009, p.125).

b) Análisis del valor del crédito del solicitante

Levy (2009) afirma que:

El **Valor crediticio del solicitante**, toma como principio el análisis de probabilidad de pago. Es en esta etapa donde se hace mención a las 4 C del crédito, como son el **Capital**, que se refiere a la experiencia del solicitante de crédito o el mismo monto depositado en cuenta de la Coopac, de igual manera la **Capacidad**, se entiende como los aspectos referentes a la personalidad, es decir la autenticidad de la información ofrecida por el cliente. En tanto el carácter, hace referencia a la conducta o comportamiento del sujeto que se está tratando, por último, **las condiciones**, establece límites, restricciones a cuentas que no general un alto nivel de confianza (p.55).

c) Aceptación o rechazo de solicitud de créditos

Decisión sobre la solicitud de crédito

Realizada la información del cliente, este debe efectuar el análisis para determinar si se acepta o no la solicitud. Estos se efectúan de acuerdo al estudio de un índice de liquidez, patrimonio y otras obligaciones (Levy, 2009, p.204).

d) **Riesgo**

Se entiende como la compenetración entre la incertidumbre de pago y la pérdida que representa el mismo para la institución financiera, es decir, la posibilidad de que las cuentas por cobrar no sean efectivas y que se ocasionen pérdidas por ello (Levy, 2009, p.206).

Es importante mencionar además la existencia de diversas estrategias de cobro, como:

Morales y Morales (2014) manifiestan que “Es indispensable clasificar a los clientes y sus cuentas considerando sus características principales como, por ejemplo, la antigüedad, importes de deuda, entre otros (p.146).

Las fases de la cobranza según Morales y Morales (2014), es decir **la prevención:**

Son actividades orientadas a evitar el incumplimiento de la cancelación de los créditos, reduciendo el nivel de morosidad dentro de una empresa y elaborar estrategias en caso aumente el riesgo de tener clientes morosos (p.146).

Por otra parte, la **cobranza** “Es el conjunto de actividades ejecutadas para asegurar que se cancelen las deudas o compromisos financieros, permitiendo que se desarrollen negocios rentables (Morales y Morales, 2014, p.146).

Así también tenemos a la **recuperación**, que comprende todas las acciones direccionadas a la recuperación de los créditos y moras de existir, siendo ligados íntimamente con el tiempo de atraso

Por último, encontramos a la **extinción**, que comprende a todas las acciones direccionadas al registro contable de las cuentas por cobrar saldadas (Morales y Morales, 2014, p.146).

Procedimiento de cobranza

En el proceso de cobranza se tiene los rescates de cuentas por cobrar que representan o sustituyen la venta al crédito, siendo estos diseñados que permitan la ágil captación mediante el análisis respectivo del riesgo en las organizaciones., este presenta indicadores que a continuación se detallarán (Levy, 2009, p.232).

a) Incidencia de cobro

“Representa el faltante como monto del cliente que no ha sido abonado a la fecha de su vencimiento, estos muchas veces representan litigios comerciales”. (Álvarez, 2010, p. 69) A continuación se presentan los siguientes aspectos a tener en cuenta:

✓ Crédito impagado

Según Levy (2009), “Representa el saldo o cuenta por parte el cliente o usuario luego de que este haya hecho consumo, siendo esto exigible para el acreedor, en ese sentido este último está buscando una solución para el pago respectivo” (p.142).

✓ Crédito moroso

Según Levy (2009), “Representa el impago de un crédito de manera más exigible y con mayor riesgo el cobro” (p.143).

✓ Crédito dudoso

Según el autor Levy (2009), “Representa la deuda de un cliente el cual presenta poco nivel de solvencia generado a causa de diferentes sucesos que tiene que ser clasificada como dudosa por su inestabilidad de cobro pronto” (p.143).

✓ **Crédito litigioso**

Según Levy (2009), “Representa los compromisos de pago que se efectúan por reclamos mediante una vía judicial, siendo en muchas instancias solucionados en tribunales judiciales de acuerdo al monto adeudado” (p. 144).

✓ **Fallido**

Según Levy (2009), “Esto no significa que el acreedor deba dejar de hacerle un seguimiento cada cierto tiempo al cliente para poder efectuar el cobro cuando este pueda tener solvencia, considerando además que las cuentas prescriben a los 15 años” (p. 144).

b) Negociación del cobro

Según Levy (2009),

Es necesario hacer un análisis previo de la persona encargada de realizar esta función, puesto que es fundamental reconocer al sujeto ideal que dispone de la atribución dentro de una organización para negociar la orden de pago (p.146).

Los asuntos indispensables que debe considera la persona representativa del acreedor se detallan a continuación:

- El momento y lugar ideal para contactar con el posible cliente.
- La persona con la que se debe hacer el contacto.
- La forma que se expondrá un hecho al deudor.
- Los requerimientos hacia el deudor y la manera en la que se va a comunicar.
- Los métodos de cobranza.
- Los pasos que se deben considerar para hacer el seguimiento.

✓ **Cuándo y cómo iniciar el primer contacto con el cliente**

La persona encargada de efectuar los cobros debe superar el miedo a ser rechazado por parte el cliente, para estar seguro y efectuar correctamente sus funciones.

✓ **Qué pedir al deudor y cómo hacerlo**

Se considera indispensable dar la impresión a los clientes que los proveedores necesitan cobrar en el menor de tiempo posible. Sin embargo, los clientes perciben que los proveedores no tienen apuro, por lo tanto, no sienten la presión de cancelar de manera rápida sus obligaciones.

✓ **Importe de pago**

Según Levy (2009), “el gestor de cobros deberá solicitar al cliente que efectúe la cancelación total de la deuda y no debe cometer el error de preguntarle si quiere cancelar fraccionadamente” (p.146).

✓ **Acuerdos de pago**

Levy (2009), señala lo siguiente:

Cabe recalcar que estos acuerdos están basados en el pragmatismo, puesto que, aunque se soliciten el pago de las deudas inmediatamente, los gestores de cobranza son conscientes de que esto no siempre se puede realizar (p.147).

✓ **Forma de pago**

Levy (2009), indica que:

Los acreedores deben tener iniciativa para determinar las formas de pago de los clientes, proponiendo una manera rápida y segura para asegurar su cancelación, por lo que se debe brindar facilidades como puede ser el envío de una persona para recoger los medios de pago (p.147).

✓ **Cantidades mínimas**

Según Levy (2009), “La persona encargada de la negociación debe conocer los importes mínimos aceptables como pagos a cuenta, así como los plazos de pago, y los montos que se pueden fraccionar. Durante las primeras sesiones de negociación es fundamental que la persona que representa al acreedor pueda proyectar autoridad”

Ello se debe efectuar con la finalidad de que el negociador pueda aprobar o rechazar las cantidades mínimas, haciendo uso de su autoridad.

✓ **Fraccionamiento y aplazamiento**

Levy (2009), indica que:

La persona responsable de la gestión crediticia debe determinar el tiempo para realizar los cobros, en la cual dicho periodo de tiempo debe ser confirmado por el acreedor mediante un documento, contrastando los montos y periodos de pago. Este documento debe tener dos copias y deberá ser firmado por ambas partes, de tal manera que se confirme su aceptación. Cuando el deudor decida no firmar el documento, es importante que el proveedor ejerza presión sobre el deudor de manera que firme el documento y evite tomar medidas judiciales (p.149).

c) Medios de cobro

Según Levy (2009), indica que “Estas medidas se implementan con la finalidad de realizar el cobro de los créditos pendientes, pueden ser la llamadas, visitas personales y cartas, sin embargo, este último queda desfasado por los correos o mensajes”.

d) Seguimiento del cobro

Levy (2009):

En el momento en el que la deuda de un cliente sea incobrable, la persona encargada de gestionar debe registrar el día y monto en su sistema o un cuadernillo, para que el día que el deudor se comprometió a pagar, verificar su el pago fue emitido mediante una orden. Además, se debe contrastar el pago a la empresa (p.165).

e) Morosidad

“Representa a aquellas deudas que no han sido canceladas en su debido momento. Dichos casos son denominados como el resultante de los créditos con mora entre el importe total de los créditos otorgados”, siendo representado por la siguiente fórmula:

$$\text{Tasa de morosidad} = \text{Créditos impagados} / \text{Total de créditos.}$$

1.3.4. Liquidez

Brachfield (2011), “comprende el acelerado retorno o de conversión de un activo, es decir la capacidad para un pago inmediato de costos y gastos de una institución” (p.56).

Rodríguez y Venegas (2012), manifiestan lo siguiente:

Representa la capacidad que cuentan las instituciones para hacer frente a gastos financieros, mediante la disposición de activos y la transformación de los mismos. En tanto se aprecia la existencia entre una liquidez a corto plazo Es el de largo plazo o apalancamiento en todas las organizaciones de acuerdo a su conveniencia (p.75).

Gonzales (2011) indica que la liquidez “Es la capacidad con la que un accionista puede negociar cuantías ambicionadas a sumas considerables, asimismo está relacionada con la reducción de costos y la maximización de procesos o sistemas existentes” (p.64).

Gitman (2012), “el análisis de liquidez se conforma por procedimientos para el análisis y supervisión del resultado obtenido por las empresas, siendo estos mediante los estados de situación financiera”. Por otro lado, lo define como la capacidad para efectuar pagos a corto plazo. (p.54)

Componentes de perlas

Este sistema es única diseñado en un principio como una herramienta de gestión, posterior a ello se vuelve un mecanismo de eficaz control, cada inicial de “PERLAS” hace un estudio respecto al estado crítico de las cooperativas, siendo mediante este mecanismo la evaluación de mismo.

L = Liquidez

Es analizado en relación al efectivo que cuenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito para otorgar préstamos, cuya variable es controlada por la institución.

Evaluación de la liquidez

Es importante mencionar que se tiene dos puntos de vistas para la evaluación del sistema “PERLAS”.

a. Reserva total de liquidez

Woccu (2016), menciona que “Este índice refleja la parte porcentual del dinero invertido en activos líquidos, por lo que se tiene como fin mantener este indicador al 15% luego de haberse cancelados todas las deudas corrientes (con fecha de vencimiento no mayor a 30 días).”

$$RTL = (\text{Reserva de liquidez} / \text{Depósitos de ahorro}) * 100$$

Es adecuado un 15 – 20%

b. Fondos líquidos inactivos

Woccu (2016), hace mención que “las reservas de liquidez en las organizaciones son importantes, si bien es cierto las cuentas corrientes generan rendimiento sin embargo no es apropiado como otro producto de inversión”.

$$ALI = (\text{Fondos líquidos inactivos} / \text{Activo total}) * 100$$

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de créditos y cobranzas y la Liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, agencia Tarapoto, año 2016?

1.5. Justificación del estudio

Justificación teórica

Se justifica mediante las bases teóricas expuestas por Levy (2009) para estudiar la variable “Gestión de créditos y cobranzas”, por otra parte, las bases teóricas expuestas por Woccu (2016) para el estudio de la liquidez, quien señala que es la facilidad con la que se puede transformar un activo en efectivo de manera rápida, sin embargo, sus escasas es el principal problema que acrecienta en las entidades financieras.

Justificación metodológica

Los instrumentos utilizados en la presente investigación, así como los resultados fueron utilizados para investigaciones posteriores, permitiendo dar sustento a una problemática.

Justificación práctica

La investigación permitió conocer e identificar las principales razones por las cuales se realiza una inadecuada gestión de créditos y cobranzas, y así poder conocer su relación con la liquidez, permitiendo tomar decisiones correctas.

Justificación por conveniencia

La ejecución del presente trabajo es muy importante pues, según las políticas aplicadas por la Universidad César Vallejo, es fundamental que todos los estudiantes elaboren trabajos de investigación con el propósito de desarrollar sus aptitudes y su capacidad cognitiva, involucrándose en situaciones reales que afrontan las empresas hoy en día.

Justificación social

El desarrollo del trabajo se puede justificar de manera social puesto que, como futuros profesionales es esencial ejecutar trabajos de investigación para plantear soluciones rápidas a los problemas que se presenten.

1.6. Hipótesis

Existe relación directa y significativa entre la Gestión de créditos y cobranzas y la Liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, agencia Tarapoto, año 2016.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Establecer la relación que existe entre la Gestión de créditos y cobranza y Liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, agencia Tarapoto, año 2016.

1.7.2 Objetivos Específicos

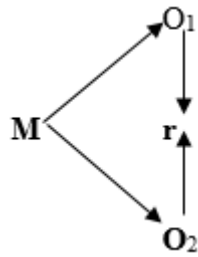
- Describir la Gestión de créditos y cobranzas en la Coopac San Martin de Porres, agencia Tarapoto, año 2016.
- Identificar las deficiencias de la Gestión de créditos y cobranzas en la Coopac San Martin de Porres, agencia Tarapoto, año 2016.
- Analizar el nivel de Liquidez en la Coopac San Martin de Porres, agencia Tarapoto, año 2016, mediante el sistema PERLAS.
- Establecer la relación entre la Gestión de créditos y cobranza y Liquidez de la Coopac San Martin de Porres, agencia Tarapoto, año 2016.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

Según Valderrama (2016):

El presente trabajo presentó un diseño No experimental de corte transversal correlacional causal, no manipulando la variable de manera deliberada, presentando el esquema:



Donde:

M = La empresa

O₁ = Gestión de créditos y cobranza

O₂ = Liquidez

r = Relación entre O₁ y O₂.

2.2. Variables, Operacionalización

Tabla 3

Operacionalización de la variable

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de créditos y cuentas por cobrar	“Está representado por cuatro objetivos como la reducción de los créditos pendientes de cobro, analizando las fechas límite para su cancelación oportuna y su accionar inmediato y de manera efectiva luego del vencimiento de factura, para hacer ajustes de las cuentas de socios” (Levy, 2009).	Se aplicaron instrumentos de recolección de datos que permitieron medir mediante el uso de indicadores la eficiencia de la gestión de créditos y cuentas por cobrar.	Proceso de créditos Procedimientos	Investigación de los solicitantes Análisis del valor de crédito del solicitante Aceptación o rechazo de solicitud de créditos Riesgo Incidencia del cobro Negociación del cobro Medios de cobro Seguimiento del cobro Morosidad	Nominal
Liquidez	“Es la facilidad con la que se puede transformar un activo en efectivo de manera rápida, sin embargo, su escases es el principal problema que poco a poco acrecienta en las entidades financiera” (Woccu, 2016).	Se analizaron los Estados De Situación Financiera y los Estados de Resultados Integrales, mediante el sistema Perlas, ello se comparó desde el periodo 2015.	Ratios financieros	Reserva total de liquidez Fondos líquidos inactivos	Razón

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Estuvo constituida por las áreas de la COOPAC San Martín de Porres, es decir las 5 áreas que lo conforman, los colaboradores y el acervo documental.

2.3.2. Muestra

Estuvo constituida por la gerencia de créditos y cobranzas, administración y los colaboradores responsables de los créditos y cobranzas, con un total de 7 colaboradores registrados en planilla actualizada a diciembre del 2017, además del acervo documental de la entidad financiera.

Área	Nº de trabajadores
Gerencia de créditos y cobranzas	1
Administración	1
Área de créditos	3
Área de cobranzas	2

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

Fuentes primarias: La entidad financiera.

Fuentes secundarias: Bases bibliográficas.

Para desarrollar el presente trabajo de investigación fue necesario emplear las técnicas e instrumentos señalados a continuación:

Técnicas	Instrumentos	Alcance	Fuente
Observación	Lista de cotejo	El propósito fue conocer las falencias que se presentan en los procesos de créditos y cobranzas	Procesos de concesión de créditos y procesos de cobranzas.
Análisis documental	Guía de análisis documental	El propósito fue analizar la liquidez por medio de la utilización de los ratios financieros.	Estado de situación Financiera, Reportes de liquidez.

Validez y confiabilidad

Para la validación se consideró a 3 expertos para el respectivo análisis siendo estos los descritos a continuación:

Mba. Jhon Bautista Fasabi

Mg. César Alfonso Díaz Espinoza

Mg. Efrain Vásquez Ríos

La confiabilidad de los instrumentos fue proporcionada mediante el Alfa de Cronbach, en donde se obtuvo un coeficiente de 0.880, indicando así que pueden ser confiables para su aplicación según la tabla de categoría que muestra que el instrumento tiene consistencia interna con tendencia a muy alta, permitiendo su aplicación.

Fórmula aplicada:

$$\alpha \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_i^k = 1 S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Coeficiente	Relación
0,00 a +/- 0,20	Despreciable
0,20 a 0,40	Baja o ligera
0,40 a 0,60	Moderada
0,60 a 0,80	Marcada
0,80 a 1,00	Muy alta

Fuente: (Valderrama, 2016, p.228).

2.5. Método de análisis de datos

Con la finalidad de analizar los datos recopilados mediante la aplicación de los instrumentos, se ha requerido emplear la lógica contable para los Estados Financieros del ejercicio 2015. Asimismo, se empleó la estadística descriptiva, finalmente se ordenaron, clasificaron todos los datos para proceder a elaborar e interpretar las tablas y figuras correspondientes.

2.6. Aspectos éticos

Se respetó la confidencialidad de la información requerida para desarrollar el presente trabajo, asimismo se ha respetado los derechos de autor y se ha tomado en cuenta las Normas APA para la citación de las bases teóricas y referencias bibliográficas.

III. RESULTADOS

Con la finalidad de desarrollar el presente trabajo se emplearon las técnicas detalladas anteriormente a través de la aplicación de los instrumentos correspondientes, los cuales permitieron identificar las falencias existentes dentro de la entidad financiera. Los resultados obtenidos se evidencian a continuación:

3.1. Gestión de créditos y cobranzas de la Coopac San Martin de Porres

Dentro del distrito de Tarapoto, el 14 de marzo de 1963 nace la Cooperativa San Martin de Porres, un organismo sin fines de lucro, el cual fue reconocido de manera oficial el 16 de agosto de 1963 mediante la R.S N°313-63 siendo denominado como “Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martin de Porres Ltda.”, quien tuvo como primer presidente y fundador el sacerdote José Santos Iztueta.

Esta institución financiera está definida por medio del Plan Estratégico Empresarial, el cual permitió conservar la dirección y el desarrollo de la institución, gracias al desempeño de los socios quienes están comprometidos y orientados a brindar servicios de calidad poniendo en práctica los principios y valores.

Es por todo ello que la Coopac tiene como propósito esencial velar por conservar los estándares de calidad en los servicios brindados, permitiéndole integrar la Alianza Cooperativa Internacional y conforman el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito, así también pertenece a la Conferencia de Latino América de Cooperativas. Dentro del contexto nacional, es miembro de la Confederación Nacional de Cooperativas del Perú, además es regulada por la Ley General de Cooperativas y su supervisión está a cargo de la FENACREP Y LA SBS y AFP.

Los principales servicios que brinda la Coopac San Martin de Porres, son los siguientes:

- ✓ Pago de servicios (agua, luz, teléfono)

- ✓ Venta de SOAT
- ✓ Convenios con instituciones
- ✓ Transferencias
- ✓ Tarjeta de crédito
- ✓ Cambio de moneda
- ✓ Seguro de desgravamen
- ✓ Horario de atención
- ✓ Western unión

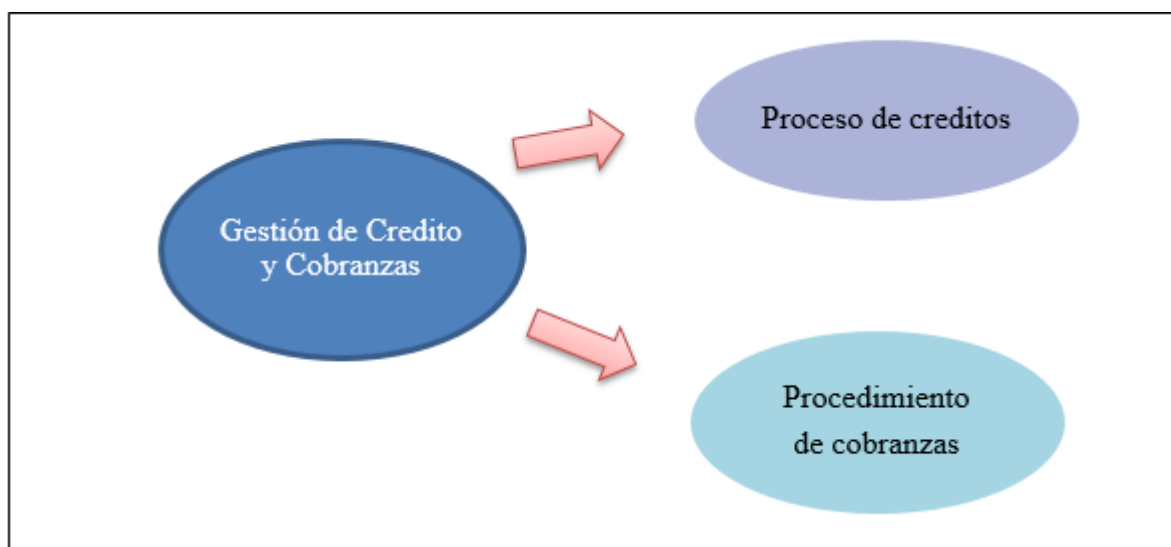


Figura 1. *Gestión de créditos y cobranzas*

Fuente: Coopac San Martín de Porres

Tal y como se observa en la figura anterior, se exponen los asuntos a considerar dentro de la gestión de créditos y cobranzas.

Posteriormente, se describirán las acciones que comprende la gestión de créditos y cobranzas que efectúa la Coopac, considerando las dimensiones y políticas estipuladas por la entidad.

Proceso de crédito

- El gestor recopila información del cliente para así evitar índice de morosidad o impagos, por lo que se llenan los formularios, pero en ocasiones no se llenan todos los ítems necesarios por tratarse de clientes frecuentes.
- El gestor analiza el crédito solicitado teniendo en cuenta el capital, la capacidad de pago, el carácter y las condiciones, pues esa información permite conocer si la persona puede acceder a dicho crédito, del mismo modo ayuda a determinar la cantidad máxima que pueden proporcionarle.
- Se hace un análisis para determinar la negación o aceptación de dicho crédito, pues se toman en cuenta los documentos presentados anteriormente, por lo que se revisan si se efectúan con todas las exigencias establecidos según las políticas y el reglamento de la empresa.

Procedimiento de cobranzas

- La entidad hace un seguimiento al monto que no ha sido abonado en la fecha de vencimiento, es decir se verifican los depósitos o entradas para verificar si se ha cumplido con los pagos en la fecha y el monto establecido.
- El gestor hace un seguimiento a las personas que por una u otra razón no cancelaron su deuda a través de llamadas telefónicas, se hace visitas al deudor o por correspondencia, averiguando el motivo del retraso de la cancelación, pero no toma en cuenta si es la primera vez que sucede o ya son reiteradas las veces.
- Se llega a concretar el trato, acuerdo y compromiso de pago determinando la fecha en la que se cancelará, pero no se hace lo mismo con el garante o aval para garantizar el pago.
- Se hace la verificación si el pago de la cuota vencida ha sido cancelado por el deudor (moroso), pero no se hacen llamadas para recordar el compromiso, ni a los deudores ni a los garantes.

3.2. Deficiencias, causas y efectos de la gestión de créditos y cobranza

Luego de conocer los procedimientos que comprende la gestión de créditos y cobranzas de la entidad, se presenta lo siguiente:

Tabla 4

Resultados de la Lista de cotejo

Cumplimiento de las Actividades	Gestión de créditos y cobranzas	
	Frecuencia	%
SI	5	38%
NO	8	62%
TOTAL	13	100%

Fuente: Elaboración propia

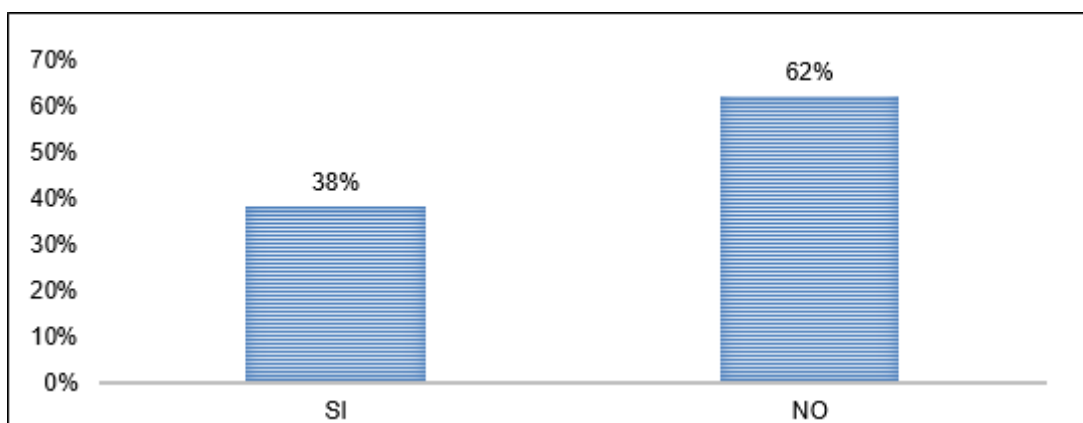


Figura 2. *Resultados de la Lista de cotejo*

Fuente: Lista de cotejo aplicado a los colaboradores de la Coopac San Martín de Porres

Interpretación

Conforme a lo expuesto anteriormente, se puede evidenciar que las actividades se están cumpliendo sólo en un 38% y no se cumplen en un 62%.

Posteriormente, se procede a presentar las deficiencias que se presentan, siendo consideradas las actividades que no se están cumpliendo, explicando además las causas y efectos que generan dentro de la entidad.

➤ **Proceso de créditos**

Tabla 5

Deficiencias, Causas y efectos - Procesos crediticios

	Deficiencias	Casusas	Efectos
La entidad solicita la documentación necesaria para la evaluación requerida para brindar el crédito solicitado por el cliente.	Esta deficiencia se presenta al momento cuando el analista debe asegurar que la capacidad de devolución del cliente. Todo aquello que no pueda atestiguar esa capacidad de devolución es negativo	Personal ineficiente. Poco interés por parte de los gestores de créditos. Falta de comunicación y coordinación.	Impide evaluar los endeudamiento, sus recursos financieros, facilidad de devolver el crédito que puede aportar, entre otros.
La entidad dispone de métodos para determinar el valor del crédito que el cliente solicite.	No se dispone de métodos específicos para calcular los valores del crédito.	Incapacidad para la búsqueda. Falta de interés por parte de los colaboradores. Poco control de la gerencia de la entidad.	Imposibilita la evaluación de la situación actual de la empresa, de tal manera que se pueda conocer su capacidad competitiva.
La gerencia de la entidad ha implementado políticas sobre las condiciones del crédito.	No se puede identificar los criterios de evaluación para medir el nivel de riesgo al que son sometidos por cada crédito otorgado.	Falta de control. Información incompleta sobre las condiciones del periodo de tiempo, tasas de interés, cuotas, entre otros.	Incumplimiento de los pagos. Pagos vencidos a la fecha.

Fuente: Coopac San Martín de Porres

Interpretación

Dentro de los procesos crediticios que realiza la entidad, encontramos deficiencias, siendo una de estas que no se ha implementado políticas sobre las condiciones (periodo, cuotas, interés) lo que ha llevado a problemas dentro de ellas por no tomarlas en cuenta; por otro lado; los socios muchas veces para adquirir los créditos

presentan documentación incompleta o falsa por ende se otorgan créditos sin tener en cuenta el riesgo que la operativa asimilara.

Tabla 6

Valor de créditos 2016

Meses (2016)	Créditos (S/.)
Enero	171,851,040.22
Febrero	176,378,427.10
Marzo	180,698,998.92
Abril	182,446,588.07
Mayo	183,776,323.37
Junio	184,373,668.52
Julio	183,778,987.79
Agosto	184,871,262.34
Setiembre	186,979,862.48
Octubre	188,480,427.93
Noviembre	189,100,680.85
Diciembre	187,601,848.98
TOTAL	2'200,338,116.57

Fuente: Acervo documentario

En el año 2016 la tabla 6 muestra que los créditos que se otorgaron en valor en soles S/.2 200 338 116.57 mayor al de un año anterior muchas veces no tomando en cuenta el riesgo que ocasionara en la cooperativa San Martin en la liquidez de la empresa.

Tabla 7

Valor de créditos 2015-2016

Año	Créditos (s/)
2015	1 893 824 295.13
2016	2 200 338 116.57

Fuente: Acervo documentario

Interpretación

El valor en crédito durante el año 2015 como se evidencia en la tabla 7 fue de S/ 1 893 824 295.13, menor al del año 2016, la administración daba un seguimiento más estricto a los asesores de créditos.

➤ **Procedimiento de cobranzas**

Tabla 8

Deficiencia, causa y efecto- procedimiento de cobranzas

	Deficiencias	Causas	Efectos
En la entidad el área de cobranza cuenta con la información actualizada del cronograma de pagos	La cooperativa no cuenta con información actualizada del cronograma de pago esto hace que el deudor no cuente con un detalle del valor de capital a cancelar y el saldo capital correspondiente a cada una de las cuotas que tiene que pagar el cliente.	Falta de organización Mal manejo de parte de la gerencia Poca importancia Falta de monitoreo	La recuperación del dinero sea ineficiente Surge problemas para poder dar soluciones a las distintas áreas con las que cuenta la empresa.
Los clientes cumplen con el cronograma de pagos que se han comprometido.	Los deudores no cumplen con el cronograma de pagos, y esto conlleva al incumplimiento de pago alcanzando un alto índice de riesgo para la entidad en este caso para la cooperativa	Poca información Desinterés de ambas partes tanto de la entidad como del deudor	El incumplimiento de pago ser informado a las agencias de informes crediticios, lo que dañara su calificación crediticia y afectara su calificación y afectara su capacidad para poder comprar un automóvil o una casa o adquirir tarjetas de crédito.

El personal encargado de cobranza se contacta con el cliente para que se pongan de acuerdo para el pago de sus obligaciones	El personal de la cooperativa no se contacta con el cliente no mantiene una comunicación constante o no sabe llegar a él	Falta de compromiso por parte del gestor Falta de análisis de información para plantear sus estrategias	Créditos vencidos de S/.7,635,586.50
La empresa cumple con los protocolos de insistir hasta que el cliente se comprometa a pagar.	La cooperativa no cumple con el protocolo establecido ya que no hay perseverancia de parte del gestor, este no le insiste al deudor hasta que se comprometa a pagar dicha deuda	Desinterés de visitar al deudor Falta de información del deudor. Realizan las llamadas al deudor en destiempo Falta de estrategias	Puede que se embarguen los bienes ni una entidad le brindara préstamos inmediatos
La entidad financiera realiza un seguimiento para la cobranza del crédito	Los gestores de créditos de la entidad no realizan un seguimiento a los deudores	La entidad no considera medios de cobro Falta de compromiso por parte de trabajador	Créditos en cobranza judicial S/. 1,076,362.34

Fuente: Coopac San Martin de Porres

Evidencia

La entidad no dispone de cronogramas de pagos actualizados, por ende, los deudores tampoco cuentan con ello lo que provoca que los créditos estén en la situación de impagos, el cumplimiento de los asesores de créditos tampoco no mantiene una conversación directa y no insiste al deudor para cancelar sus cuotas pendientes ocasionando perdida para la empresa.

Tabla 9*Créditos vencidos*

Cartera de créditos	Moneda nacional	Riesgo de créditos otorgados
Créditos vigentes	176,763,157.98	No
Créditos reestructurados	0	No
Créditos refinanciados	3,656,254.28	No
Créditos vencidos	7,635,586.50	Si
Créditos en cobranza judicial	1,076,362.34	Si
Rendimiento devengado de créditos vigentes	1,728,618.21	No
- Provisiones para créditos	-14,481,552.21	No
TOTAL	176,378,427.10	

Fuente: Acervo documentario de la Coopac San Martin de Porres

Interpretación

Conforme a lo expuesto anteriormente, se puede evidenciar que se cuenta con créditos vencidos de S/, 7, 635,586.50 equivalente al 4.33% de la cartera de créditos, por otro lado, los créditos en cobranza judicial son de S/. 1, 076,362.34 el deudor no cumplió con sus pagos crediticios otorgados por la entidad que equivalen a un 0.61%.

3.3. Conocer el nivel de liquidez de la Coopac San Martin de Porres, agencia Tarapoto

Con el propósito de desarrollar este objetivo fue necesario analizar los Estados Financieros de los ejercicios 2015 y 2016, los cuales permitieron obtener los resultados que se presentan a continuación:

Tabla 10

Liquidez - Periodos 2016 y 2015

Año	Reserva total de liquidez			Fondos líquidos inactivos		
	Reserva	Ahorros	%	Fondos líquidos inactivos	Activo total	%
2015	22215083.15	48381009	0.46%	102226378	249218381	0.41%
2016	18744225.00	45737066	0.41%	97816930	222091651	0.44%

Fuente: FENACREP

Reserva total de liquidez

$$RTL = \frac{\text{Reserva de liquidez}}{\text{deposito de ahorros}} \times 100$$

- Reemplazando datos del 2015

$$RTL = \frac{22215083}{48381009} \times 100$$

$$RTL=46$$

- Reemplazando datos del 2016

$$RTL = \frac{18744225}{45737066} \times 100$$

$$RTL=41$$

Fondos liquido inactivos

$$ALI = \frac{\text{fondos liquidos inactivos}}{\text{Activo total}} \times 100$$

- Remplazando datos del 2015

$$ALI = \frac{102226378}{249218381} \times 100$$

$$ALI = 41.01$$

- Remplazando datos del 2016

$$ALI = \frac{97816930}{222091651} \times 100$$

$$ALI = 44.04$$

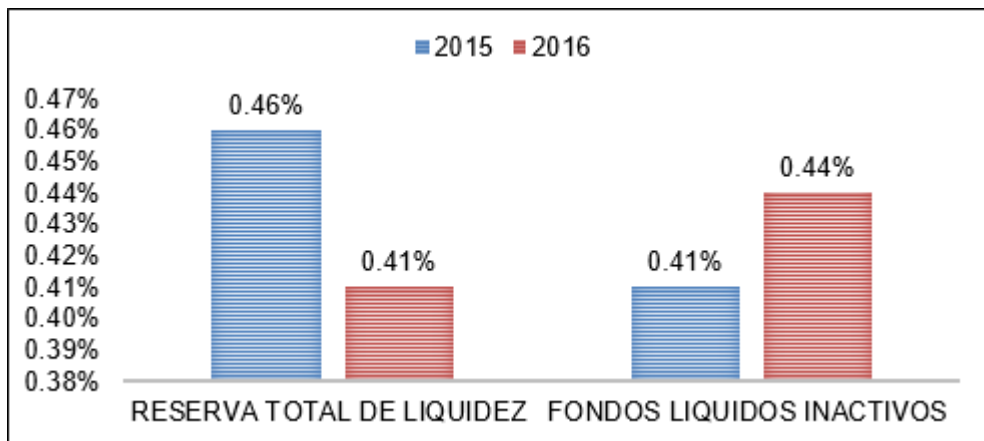


Figura 3. *Liquidez 2015 y 2016*

Fuente: Estados Financieros de la Coopac San Martín de Porres

Interpretación

Conforme a lo expuesto anteriormente, se pudo evidenciar que la liquidez de la Cooperativa según los índices de reserva total de liquidez nos muestra que hubo una disminución del año 2015 al 2016 no obteniendo los resultados esperados en cuanto a la **reserva de liquidez** con un 0.46% a un 0.41% ya sea por la pérdida para abonar algún tipo de activo o la falta de recursos para hacer frente a sus compromisos con los socios y acreedores, y con respecto a los **fondos líquidos inactivos** la cooperativa obtuvo un aumento de un 0.41% a un 0.44%. Ya sea por la facilidad de la entidad

para analizar los cambios que se presentan, los mismos que proporcionan beneficios a las principales fuentes de liquidez.

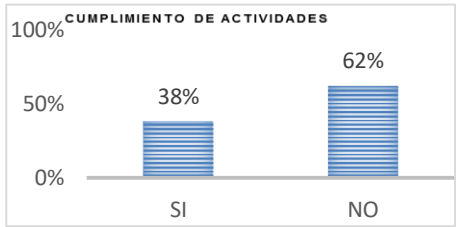
3.4. Establecer la relación de la gestión de créditos y cobranzas y la liquidez de la Coopac San Martín de Porres, agencia Tarapoto, año 2016.

Interpretación

La liquidez de la entidad según sus índices de reserva total de liquidez nos muestra que hubo una disminución del año 2015 al 2016 no obteniendo resultados esperados en cuanto a la **reserva de liquidez** con un 0.46% a un 0.41% ya sea por la pérdida para abonar algún tipo de activos o la falta de recursos para hacer frente a sus compromisos con los socios y acreedores, y con respecto a los **fondos líquidos inactivos** la cooperativa obtuvo un aumento de un 0.41% a un 0.44%. Ya sea por la facilidad de la entidad para analizar los cambios que se presentan, los mismos que proporcionan beneficios a las principales fuentes de liquidez.

Tabla 11

Relación entre la Gestión de créditos y cobranzas y Liquidez

Variable I: Gestión de créditos y cobranzas			Variables II: Liquidez		Relación
Cumplimiento de las Actividades	Gestión de créditos y cobranzas		Liquidez real 2015	Liquidez real 2016	
		F	%		
SI	5	38%	reserva total de liquidez $RTL = \frac{\text{Reserva de liquidez}}{\text{deposito de ahorros}} \times 100$ RTL= 0.46% Fondos líquidos inactivos $ALI = \frac{\text{fondos liquidos inactivos}}{\text{Activo total}}$ ALI= 0.41%	reserva total de liquidez $RTL = \frac{\text{Reserva de liquidez}}{\text{deposito de ahorros}} \times 100$ RTL= 0.41% Fondos líquidos inactivos $ALI = \frac{\text{fondos liquidos inactivos}}{\text{Activo total}} \times 100$ ALI= 0.44%	De esta manera se demuestra que la variable I incide de manera negativa sobre la variable II puesto que la cooperativa muestra deficiencias que afectan económicamente al estado de la cooperativa ya que afecta a la liquidez de esta acarrea problemas que han podido ser evitados, de tal modo que se pudo haber obtenido y reflejar más eficiencia en cuanto a los cobros de los créditos emitidos , pues las deficiencias observadas son claves para obtener mejores resultados según planificado por la cooperativa.
NO	8	62%			
Total	13	100%			
 <p style="text-align: center;">CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES</p>			<p>La liquidez de la cooperativa San Martín de Porres en el año 2015 es del 0,46% respecto a la reserva de liquidez por otro lado cuenta en sus fondos líquidos inactivos con un 41% se produjo una reducción al año anterior por la falta de capacidad de la entidad en</p>		
<p>No solicitan la documentación necesaria para la evaluación del cliente No dispone de métodos para determinar el valor del crédito que se solicite No implemento políticas acerca de las condiciones de crédito. No cuneta con información actualizada del cronograma de pago como también los clientes no cuentan con este.</p>			<p>ya sea por perdidas de liquidar activos, por la carencia de activos ya sea por la pérdida para abonar algún tipo de activos ,la carencia de recursos económicos por parte de la cooperativa para cumplir con sus obligaciones ,con asociados y acreedores esto se cambia en un nivel de manifestación de liquidez y una reducción de la contenido de cobertura de las obligaciones dadas según los plazos convenidos y en los fondos líquidos inactivos la cooperativa obtuvo un</p>		

No se contacta el gestor con el cliente para el pago de sus obligaciones. aceptar cambios que en sus fuentes de fondeo principales aumento de un 0.41% a un 0.44%. Ya sea por la facilidad de la entidad para analizar los cambios que se presentan, los mismos que proporcionan beneficios a las principales fuentes de liquidez.

Fuente: Coopac San Martín de Porres - Tarapoto

IV. DISCUSIÓN

Las entidades financieras, especialmente las cooperativas, fueron adquiriendo importancia dentro del sistema financiero durante los últimos años, por ello es fundamental que vaya mejorando constantemente de tal manera que pueda cumplir con el desarrollo de sus actividades. Por tal motivo la gestión de créditos y finanzas es muy importante dentro de una cooperativa. Según Conexión Esan (2017) los créditos son muy latentes y constantes, donde la participación de las instituciones financieras son las más importantes, siendo estas, las que brindan el capital necesario para efectuar tales compras, de acuerdo a esta situación la necesidad de tener procedimientos para la recuperación de los créditos por parte las entidades financieras, se ha convertido en un reto enorme, buscando una serie de herramientas y estrategias para asegurar el logro de los objetivos. Esto quiere decir que una entidad financiera cumple un rol importante en la sociedad a medida que ha pasado el tiempo las cuales brindan liquidez para así también tener solvencia económica. Por otro lado, gracias a la gestión de créditos y cobranzas, al momento de brindar los créditos correspondientes se pudo percibir que no se considera relevante el grado de riesgo crediticio que el solicitante pueda presentar, asimismo, en numerosas situaciones se pudo contrastar que los datos presentados por el solicitante de crédito no son totalmente verídicos.

Dentro del área de créditos y cobranzas, es fundamental señalar que se presenta cierta incertidumbre con la aprobación del crédito.

Esta investigación presenta similitud con la expuesta por Caiza, S. (2010), 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 entidad no cuenta con los conocimientos suficientes para realizar sus funciones eficientemente, permitiendo demostrar así que existe una relación significativa entre las variables estudiadas, la cual impacta de manera negativa a la utilidad de la entidad. Por ello es recomendable que la empresa implemente medidas correctivas y preventivas ante los riesgos crediticios.

Así también, los resultados obtenidos permitieron evidenciar el incumplimiento de las actividades en un 62%, equivalente a 8 interrogantes y se cumple en un 38%, equivalente a 5 interrogantes se cumplen que fueron encuestadas a 7 personas entre ellos el gerente,

administrador, a los gestores de créditos y a los gestores de cobranza. Además, se puede contrastar que esta institución financiera no exige la presentación de los documentos necesarios para evaluar al cliente y decidir si se aprueba o rechaza la solicitud de crédito, este hecho se presenta por el poco o nada de interés de los gestores, de igual manera no cuenta con los mecanismos para poder determinar el valor del crédito de modo que se puede analizar las probabilidades de pago, falta implementar las condiciones de crédito, en el área de cobranza no cuenta con el cronograma de pagos actualizados esto ocasiona que no se tenga detallado el valor en capital; los deudores no cumplen con este cronograma ya sea por la irresponsabilidad de parte suyas o por la poca información brindada de parte de los gestores ;el personal del área de cobranzas no tiene contacto con el deudor después de la aprobación de su crédito y eso conlleva a los impagos ;la cooperativa tampoco cumple con los protocolos los cuales señalan que se debe exigir al cliente la cancelación de su deuda por completo y no hace el respectivo seguimiento hasta q no adeude.

Por otro lado, la liquidez según Brachfield (2011), comprende el acelerado retorno o de conversión de un activo, es decir la capacidad para un pago inmediato de costos y gastos de una institución. En este caso la cooperativa San Martin de Porres ha presentado una disminución en cuanto de 24% en el año 2015 a un 19%, el cual ha reflejado el impacto del otorgamiento de créditos y los retrasos para su pronta recuperación debido a la mala gestión de créditos y cobranzas.

En cuanto a la contratación de la investigación en el contexto local, se evidencia una clara relación con lo mencionado por Del Águila, A. (2017), quien en su trabajo titulado “Gestión crediticia y la liquidez de la empresa de construcción Barthe Luis S.A.C., periodo 2014”, donde se puede concluir que la gestión crediticia de la empresa es ineficiente, pues no dispone de un plan en donde se detallen las actividades y funciones que debe realizar cada colaborador perteneciente al departamento de créditos y cobranzas, impactando de manera negativa en la liquidez de la empresa. Por todo ello se considera necesario implementar una guía de procesos que permitan realizar de manera sistemática todas las actividades.

V. CONCLUSIONES

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

- 5.1. Se determinó la existencia de una relación directa y significativa entre la variable “Gestión de créditos y cobranza” y la variable “Liquidez”, pues se evidenciaron falencias en los procedimientos efectuados para el otorgamiento de un crédito, los índices de liquidez del año 2016 disminuyeron con respecto al año 2015, quedando demostrada la existencia de dicha relación.
- 5.2. Con respecto a la Gestión de créditos y cobranzas de la Coopac San Martin de Porres pudo determinar que los procesos realizados involucran la evaluación del cliente y analiza el valor del crédito para poder decidir si se acepta o rechaza el crédito, evaluando el riesgo, por otro lado, se encuentran los procesos de cobranzas, en donde se toman en cuenta aspectos como la incidencia del cobro, para dar inicio a la negociación del cobro, considerando los mecanismos de cobranza, para que posteriormente se realice el seguimiento de cobranza, para determinar cuanta morosidad existe.
- 5.3. No se ejecutan las actividades de gestión de créditos y cobranzas de manera adecuada, pues el 62% de las actividades no vienen siendo cumplidas, debido a que existen muchas deficiencias.
- 5.4. En cuanto a la Liquidez de la Coopac San Martin de Porres, se pudo determinar que los índices de los resultados obtenidos nos muestran que hubo una disminución del año 2016 con respecto al año 2015, pues no se obtuvieron los resultados esperados.

VI. RECOMENDACIONES

Como aporte final del trabajo desarrollado se plantean las siguientes recomendaciones:

- 6.1. A los colaboradores de la Coopac San Martin de Porres, poner en práctica las políticas y normativas señaladas por la organización, sin excepciones con socios antiguos, realizando una evaluación imparcial para otorgar el crédito.
- 6.2. Las actividades de control deben ser realizadas constantemente a fin de certificar la transparencia de los procesos con respecto a los créditos, razón por la cual se sugiere definir rutinas de acuerdo a fin de minimizar el riesgo de pérdidas en un área muy susceptible como lo es la de créditos y cobranza.
- 6.3. Se recomienda al área de cobranzas, tomar medidas preventivas, como realizar llamadas días antes de la fecha de pago, realizar visitas a los socios que adquirieron un crédito, asimismo, realizar incentivos por el pago puntual de las cuotas, por lo que se sugiere continuar con las premiaciones a los usuarios puntuales y brindarles beneficios, con el propósito de asegurar el pago en las fechas establecidas.
- 6.4. Se recomienda al área de gerencia, tomar en cuenta los índices de liquidez de la Coopac San Martin de Porres para tomar decisiones con el propósito de que estos índices no afecten a la economía de la organización, en especial, al cumplimiento de las obligaciones y gastos.

VII.REFERENCIAS

- ALIDE (2015) *Recuperación de la cartera de créditos en Bancos e Instituciones Financieras*. Perú
- Álvarez, M. (2010). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*. (4ª ed.) México. Panorama.
- 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.
- Gonzales, A. (2011). *Liquidez, volatilidad y saltos*. (1ª ed.) Mc Graw Hill. España.
- Kohler, E. L. (2010) *Diccionario para contadores*. (7ª ed.) México: Editorial Limusa S.A
- Koontz, H. y Heinz, W. (2011) *Administración: Una perspectiva global*. (10ª reimpresión) México: McGraw-Hill
- Levy, L. (2009). *Planeación financiera en la empresa moderna*. México. Editorial Fiscales ISEF.
- Morales, A. y Morales, J. A. (2014) *Crédito y cobranza*. (1ª ed.) México: Grupo Editorial Patria
- Moreno, J. (2007) *Contabilidad intermedia I* (2ª ed.) México: Grupo Editorial Patria.

Rodríguez, G. y Venegas, T. (2001). *Finanzas y derecho tributario*, Ediciones Universidad Católica del Perú.

Santandreu, E. (2009) *Manual del crédito manager*. (2ª ed.). Barcelona-España: Gestión 2000.

Woccu, T. (2016) *Análisis de estados financieros: Sistema de monitoreo Perlas*. Perú

Tesis

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.

Caiza, S. (2010) *La gestión en la colocación de créditos y su efecto en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Ltda. En el año 2010*. (Tesis de grado) Ecuador

Calderón, R. S. (2014) *La Gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo – Agencia sede Institucional – periodo 2013*. (Tesis de grado) Perú: Universidad Nacional de Trujillo

Campos, G. (2016), *Factores Que Se Asocian A La Obtención De Créditos Bancarios Para Las Mypes Del Centro Comercial Jوسفel, Ate Vitarte, 2015*. (Tesis Pregrado). Universidad Peruana Unión. Tarapoto Perú

- 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.
- Guzmán, M. (2008) *La Administración del Riesgo de Crédito en los Establecimientos de Crédito: Comparación Crítica del Estándar Internacional y su Implementación en Colombia*. (Tesis de grado) Cali: Universidad Externado de Colombia
- Llerena, M. F. (2012) *Riesgo Crediticio y su Implicancia en la Gestión Financiera y Económica en la Cartera de Créditos de la EDPYME ACCESO CREDITICIO S.A.* (Tesis de grado) Perú: Universidad Nacional de Trujillo
- 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.
- Rubio, L. (2010). *La Gestión del Riesgo Crediticio en las Instituciones de Microfinanzas* (Tesis de grado) España: Universidad de Granada
- Zamora, D. (2013) *Procedimientos del departamento de crédito, y su incidencia en el incumplimiento de metas de colocaciones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., oficina centro, en el año 2011*. (Tesis de grado) Ecuador: Universidad técnica de Ambato.

Anexos

Título	Problema	Hipótesis	Objetivos		Variables	Dimensión	Indicadores	Técnicas	Instrumentos	Fuente	
			General	Específicos							
Gestión de créditos y cobranza y su relación con la liquidez de la Cooperativa De Ahorro Y Crédito San Martín De Porres, Agencia Tarapoto año 2016	¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de créditos y cobranzas y la liquidez de la Cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Porres, Agencia Tarapoto año 2016?	Existe una relación directa y significativa entre la Gestión de créditos y cobranzas y la liquidez de la Cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Porres, Agencia Tarapoto, año 2016.	Establecer la relación que existe entre la Gestión de créditos y cobranzas y la Liquidez de la Cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Porres, Agencia Tarapoto año 2016.	Describir la Gestión de créditos y cobranzas en la COOPAC San Martín de la ciudad de Tarapoto, año 2016.	Gestión créditos y cobranza	Proceso de crédito	Investigación del solicitante del crédito.	Observación Directa.	Lista de cotejo.	Proceso de concesión de Crédito y proceso de Cobranza	
				Análisis del valor del crédito del solicitante.			Análisis Documental				Guía de análisis documental
				Aceptación o rechazo de solicitud de créditos.							
				Riesgo							
			Proceso de cobranza.	Incidencia del cobro	Observación directa	Lista de cotejo.	Proceso de concesión de Crédito y proceso de Cobranza				
				Negociación del cobro							
				Medios de cobro							
				Seguimiento del cobro.							
			Liquidez	Ratios	Reserva total de liquidez.	Fondos líquidos inactivos.	Análisis documental	Guía de análisis documental	Estado de la Situación Financiera		
										Morosidad.	Análisis documental

Lista de cotejo para evaluar la gestión de créditos y cobranzas

N°	Actividades	Verificación	
		SÍ	NO
	PROCESO DE CREDITOS		
	INVESTIGACION DEL SOLICITANTE DE CREDITO		
01	¿La empresa verifica la situación financiera de sus clientes para determinar si es posible realizar un crédito?	X	
02	¿La entidad solicita la documentación necesaria para la evaluación requerida para brindar el crédito solicitado por el cliente?		x
	ANALISIS DEL VALOR DEL CREDITO DEL SOLICITANTE		
03	¿La entidad dispone de métodos para determinar el valor del crédito que el cliente solicita?		X
04	¿La gerencia de la entidad ha implementado políticas sobre las condiciones del crédito?		X
	ACEPTACIÓN O RECHAZO DE SOLICUTUD DE CREDITO		
05	¿La entidad cuenta con reglamentos donde especifique de cuáles son los requisitos para la aceptación o rechazo del crédito?	X	
06	¿Es necesario e importante contar con buen criterio y sentido común para realizar la aceptación rechazo del crédito?	X	
	PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA		
	INCIDENCIA DEL COBRO		
07	¿En la entidad el área de cobranza cuenta con la información actualizada del cronograma de pagos?		x
08	¿Los clientes cumplen con el cronograma de pasos que se han comprometido?		X
	NEGOCIACION DEL COBRO		
09	¿El personal encargado de cobranza se contacta con el cliente para que se pongan de acuerdo para el pago de sus obligaciones?		x
10	¿La cooperativa tiene establecido condiciones para que el cliente cumpla con su compromiso de pago?	X	
	MEDIOS DE COBRO		
11	¿La entidad financiera aplica como estrategia la utilización de llamadas telefónicas, visitas personales?	X	
12	¿La empresa cumple con el protocolo que es insistir hasta que el cliente se comprometa a pagar?		X
	SEGUIMIENTO DEL COBRO		
13	¿La entidad financiera realiza un seguimiento para la cobranza del crédito?		X

Guía de análisis para gestión de créditos y cobranzas

Permitirá la obtención de información de acuerdo a la gestión de créditos y cobranzas de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN MARTÍN DE PORRES, AGENCIA TARAPOTO

Actividades	Periodo	
	2015	2016
PROCESO DE CREDITOS		
N° de solicitudes de crédito		
N° de solicitudes que cumplieron con todos los requisitos		
N° total de socios que solicitaron crédito		
N° de socios impuntuales		
N° de socios que no terminaron de pagar sus cuotas		
PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA		
N° de llamadas realizadas para la cobranza por cada socio		
N° de visitas realizadas por cada socio		
N° de incidencias de cobros por socio		
N° de trabajadores dedicados a la cobranza		
N° de cumplimientos de pagos después de realizada la visita		

Guía de análisis para la liquidez

Permitirá la obtención de información de acuerdo a los estados financieros de la institución COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN MARTÍN DE PORRES, AGENCIA TARAPOTO

Periodos		2015	2016
Liquidez	Fondos líquidos inactivos.		
	Reserva total de liquidez		
Total			

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Diez Espinoza, Cesar
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo - Tarapoto
 Especialidad : Finanzas
 Instrumento de evaluación : Lista de cotejo
 Autor (s) del instrumento (s): Rios Hidalgo, Roy Erick

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 46

Tarapoto, 27 de Noviembre de 2017



Mg. Cesar A. Diez Espinoza

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Diez Espinoza, Cesar
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo - Tarapoto
 Especialidad : Finanzas
 Instrumento de evaluación : Guía de análisis documental
 Autor (s) del instrumento (s): Rios Hidalgo, Roy Erick

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD
PROMEDIO DE VALORACIÓN:
46

Tarapoto, 27 de Noviembre de 2017



.....
Mg. Cesar A. Diez Espinoza

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Bautista Fasabi, Jhon
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Finanzas
 Instrumento de evaluación : Guía de análisis documental
 Autor (s) del instrumento (s): Rios Hidalgo, Roy Erick

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 44

Tarapoto, 28 de Noviembre de 2017



MBA Jhon Bautista Fasabi

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Bautista Fasabi, Jhon
Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
Especialidad : Finanzas
Instrumento de evaluación : Lista de cotejo
Autor (s) del instrumento (s): Rios Hidalgo, Roy Erick

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

Table with 6 columns: CRITERIOS, INDICADORES, 1, 2, 3, 4, 5. Rows include CLARIDAD, OBJETIVIDAD, ACTUALIDAD, ORGANIZACIÓN, SUFICIENCIA, INTENCIONALIDAD, CONSISTENCIA, COHERENCIA, METODOLOGÍA, and PERTINENCIA. Includes a PUNTAJE TOTAL row at the bottom.

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

44

Tarapoto, 28 de Noviembre de 2017

MBA Jhon Bautista Fasabi

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Vásquez Rios, Efraín
 Institución donde labora : Cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Porres Ltda.
 Especialidad : Finanzas
 Instrumento de evaluación : Lista de cotejo
 Autor (s) del instrumento (s): Rios Hidalgo, Roy Erick

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)


CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 45

Tarapoto, 28 de Noviembre de 2017


EFRAÍN VÁSQUEZ RIOS
 MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Vásquez Rios, Efraín
 Institución donde labora : Cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Porres Ltda.
 Especialidad : Finanzas
 Instrumento de evaluación : Guía de análisis documental
 Autor (s) del instrumento (s): Rios Hidalgo, Roy Erick

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 45

Tarapoto, 28 de Noviembre de 2017



EFRAÍN VÁSQUEZ RIOS
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

Sello personal y firma

Confiabilidad

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,880	13

Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	57,45	16,050	,858	,860
VAR00002	57,45	16,366	,754	,864
VAR00003	57,45	17,839	,210	,888
VAR00004	57,35	16,029	,785	,862
VAR00005	57,45	17,103	,521	,873
VAR00006	57,35	16,029	,785	,862
VAR00007	57,40	15,937	,733	,863
VAR00008	57,45	16,366	,754	,864
VAR00009	57,30	16,221	,622	,868
VAR00010	57,45	16,366	,754	,864
VAR00011	57,25	17,882	,244	,884
VAR00012	57,40	15,937	,733	,863
VAR00013	57,55	16,576	,586	,870

“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

CARTA DE AUTORIZACIÓN

TARAPOTO, 25 DE Abril del 2018

Yo, **Nyke Lozano Sandoval** identificado con DNI N° 42564712 en mi condición de **Administrador** de la **Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda. - Agencia Tarapoto** con RUC N° 20146809341 con domicilio Fiscal en Jr. Maynas N°100 - Tarapoto. **AUTORIZO** al Sr. **Roy Erick Rios Hidalgo** identificado con DNI N° 71609103 realizar su Tesis denominada “Gestión De Créditos Y Cobranza Y Su Relación Con La Liquidez De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito San Martín De Porres, Agencia Tarapoto año 2016”. Así mismo, se facilita la información necesaria para el desarrollo de la investigación.

Atentamente.



CAC SAN MARTIN DE PORRES LTU.
Nyke Lozano Sandoval
ADMINISTRADOR OFICINA
PRINCIPAL TARAPOTO
NYKE LOZANO SANDOVAL
ADMINISTRADOR





**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, MG.RENAN BERNALES VASQUEZ, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional Contabilidad de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto, revisor (a) de la tesis titulada "GESTION DE CREDITOS Y COBRANZA Y SU RELACION CON LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN MARTIN DE PORRES, AGENCIA TARAPOTO, AÑO 2016", del (de la) estudiante RIOS HIDALGO, ROY ERICK constato que la investigación tiene un índice de similitud de **14%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó 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.

Tarapoto, 11 de Julio de 2019



Mg. Renan Bernal Vasquez

MG.RENAN BERNALES VASQUEZ
DNI: 01122213

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

"Gestión de créditos y cobranza y su relación con la liquidez de la
Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, agencia Tarapoto, año
2016"

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTOR:

Roy Erick Rios Hidalgo

ASESOR:

Mg. Renán Bernal Vázquez

Resumen de coincidencias

14 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

14	1	Entregado a Universida...	9 %	>
		Trabajo del estudiante		
	2	repositorio.ucv.edu.pe	2 %	>
		Fuente de Internet		
	3	Entregado a Universida...	<1 %	>
		Trabajo del estudiante		
	4	Entregado a Universida...	<1 %	>
		Trabajo del estudiante		
	5	studentaid.ed.gov	<1 %	>
		Fuente de Internet		
	6	www.wabisabi.com.es	<1 %	>
		Fuente de Internet		
	7	Entregado a Universida...	<1 %	>
		Trabajo del estudiante		
	8	Entregado a Universida...	<1 %	>
		Trabajo del estudiante		
	9	bn.com.pe	<1 %	>
		Fuente de Internet		
	10	www.tribunalconstituci...	<1 %	>
		Fuente de Internet		
	11	Entregado a EP NBS S...	<1 %	>
		Trabajo del estudiante		



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo Roy Erick Rios Hidalgo
identificado con DNI N° 71609103, egresado de la Escuela Profesional de
Contabilidad de la Universidad César Vallejo,
autorizo () , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo
de investigación titulado
" Gestión de créditos y cobranza y su relación con la
liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín
de Pareda, agencia Tarapoto, año 2016 ";
en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo
estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art.
33

Fundamentación en caso de no autorización:

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


FIRMA

DNI: 71609103

FECHA: 20 de Mayo del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:

*Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara
Directora de Investigación*

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Rex Erick Ríos Hidalgo

INFORME TITULADO:

"Gestión de créditos y cobranza y su relación con la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, agencia Tarapoto, año 2016"

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO ACADÉMICO DE:

Contador Público

SUSTENTADO EN FECHA: *11/07/2018*

NOTA O MENCIÓN: *14*

**Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara
DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN
UCV - TARAPOTO**