



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Créditos y cobranzas en las cooperativas de ahorro y crédito en el distrito de
Comas, Lima 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTOR:

Br. Flores Asencios, Samuel (ORCID: 0000-0001-9239-9212)

ASESOR:

Mg. Díaz Díaz Donato (ORCID: 0000-0003-2436-4653)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

A mis hermanos, en especial a David Flores, quienes fueron el pilar más importante y apoyo en mi formación académica. Ellos me han ofrecido todo lo que soy como persona, valores, principios, perseverancia, empeño, todo ello de una manera desinteresada y lleno de entusiasmo. También han sido mi ejemplo y lucha para alcanzar mis metas. A todas las personas que hicieron posible para este trabajo

Agradecimiento

Agradezco a Dios todopoderoso por todo lo infinito y maravillosa vida que nos brinda y agradezco a la universidad cesar vallejo por haberme acogido en su seno científico, para estudiar la carrera de contabilidad. A mi asesor de tesis al Mg. Donato Díaz Díaz, quien me inspiro y motivó a seguir siempre adelante, así mismo por brindarme la oportunidad de recurrir a sus capacidades y conocimientos científicos.

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, Samuel Flores Asencios, con DNI N° 25400582 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académica Profesional de Contabilidad, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la tesis son auténticos y veraces.

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

Lima, diciembre del 2019


Flores Asencios, Samuel

DNI 25400582

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento de las disposiciones vigentes contenidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, someto a su criterio y consideración la presente tesis titulada “Créditos y cobranzas en las cooperativas de ahorro y crédito en el distrito de Comas, Lima 2018”

La misma responde a una necesidad que, desde el punto de vista social, precisamos e indagamos con el rigor adecuado en dos aspectos claves como créditos y cobranzas en las cooperativas de ahorro y crédito estudiado en el distrito Comas durante el año 2018.

Los referidos aspectos, traducidos al lenguaje científico se convirtieron en las dos variables objetos de estudio, que, aunque relacionados entre sí, poseen su cuerpo y estructura propia como para considerarlos primarios en la entidades analizadas, y la muestra escogida resulta significativa en correspondencia con su universo o población.

Como todo trabajo científico, se declaró una hipótesis a priori, comprobando que, efectivamente; los resultados, avalados por los criterios teóricos contemporáneos y por las mediciones efectuadas en la presente investigación, concuerdan con la hipótesis sustentada al principio; lo que conllevó a crear un cuerpo de recomendaciones en función de los créditos y cobranzas y su mejoría sostenible en dicho distrito. “Señores miembros del jurado esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación”.

Flores Asencios, Samuel

Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad problemática	1
1.2. Trabajos previos	2
1.3. Teorías relacionadas al tema	4
1.4. Formulación del problema	12
1.5. Justificación del estudio	12
1.5.1. Justificación teórica	13
1.5.2. Justificación práctica	13
1.5.3. Justificación metodológica	13
1.6. Hipótesis	14
1.6.1. Hipótesis general	14
1.6.2. Hipótesis específicas	14
1.7. Objetivos de la Investigación	14
1.7.1. Objetivo General.	14
1.7.2. Objetivos específicos	14
II. MÉTODO	15
2.1. Diseño de investigación	15
2.2. Variables, operacionalización	16
2.3. Población y muestra	17
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	17

2.5. Métodos de análisis de datos	17
2.6. Aspectos éticos	18
III. RESULTADOS	19
3.1. Análisis de los resultados	19
3.2. Validación de hipótesis	29
3.2.1. Prueba de correlación de hipótesis general.	30
3.2.2. Prueba de hipótesis específica 1	31
3.2.3. Prueba de la hipótesis específica 2	31
3.2.4. Prueba de la hipótesis específica 3	32
IV. DISCUSIÓN	34
V. CONCLUSIONES	37
VI. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	41
Anexo 1.	41
Anexo 2.	42
Anexo 3.	43
Anexo 4.	50

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Operacionalización de las variables	16
Tabla 2 ¿Los préstamos al consumo que otorga las cooperativas son evaluados de forma sistemática?	19
Tabla 3 ¿Antes de entregar el préstamo personal se evalúa correctamente al socio?	19
Tabla 4 ¿Los préstamos de estudios son exclusivos para estudiantes de universidades y colegios?	20
Tabla 5 ¿En los préstamos hipotecarios están incluidas garantías de inmuebles?	20
Tabla 6 ¿Las cooperativas celebran compromiso de pagos a corto plazo?	21
Tabla 7. ¿Los compromisos de mediano plazo son los que generan mayor rentabilidad para las cooperativas?	21
Tabla 8 ¿Los compromisos de largo plazo generalmente ascienden a los años requeridos?	22
Tabla 9 ¿En las cooperativas existen acciones de distintas clases?	22
Tabla 10 ¿Los bonos son emitidos en serie y al portador?	23
Tabla 11 ¿Las cooperativas utilizan los pagarés como contrato para asegurar la cobranza de los préstamos?	23
Tabla 12 ¿Las cooperativas utilizan letras como documento negociable a menudo con sus socios?	24
Tabla 13 ¿Las cooperativas emiten cartas de reclamo al socio, cuando no pagan en su oportunidad?	24
Tabla 14. ¿Las llamadas telefónicas son más frecuentes que los otros medios utilizados?	25
Tabla 15 ¿Se conoce el motivo por lo que las cooperativas utilizan agencia de cobro?	25
Tabla 16 ¿Las cobranzas judiciales son frecuentes en las cooperativas?	26
Tabla 17 ¿Se conoce el motivo para ser llamado crédito impago?	26
Tabla 18 ¿Se reconoce cuando un crédito es moroso?	26
Tabla 19 ¿Se conocen las causas de un crédito dudoso?	27
Tabla 20 ¿Se han dado casos de crédito litigioso?	27

Tabla 21	¿Se reconoce a tiempo que un crédito tiene mora?	28
Tabla 22	¿Es conocido por qué le llaman riesgo de crédito?	28
Tabla 23	Prueba de normalidad de las variables de estudios y sus dimensiones en las cooperativas de ahorro y crédito en el distrito de Comas 2018	29
Tabla 24	Prueba de Rho de Spearman de Créditos y Cobranza, Cooperativas de Ahorro y Crédito en el distrito de Comas 2018	29
Tabla 25	Prueba de Rho de Spearman de créditos y políticas de cobro, Cooperativas de Ahorro y Crédito en el distrito de Comas 2018	31
Tabla 26	Prueba de Rho de Spearman de créditos y gestión de cobros, Cooperativas de Ahorro y Crédito en el distrito de Comas 2018	32
Tabla 27	Prueba de Rho de Spearman de créditos y control de operaciones, Cooperativas de Ahorro y Crédito en el distrito de Comas 2018	33

RESUMEN

Las cooperativas son entidades financieras que nacen en varios países a finales del siglo XIX y a inicios del siglo XX para organizar y sumar el trabajo de varias entidades bancarias dirigido hacia un grupo social predominante. Actualmente, ante un sistema financiero rentable en el Perú aparece una disyuntiva sobre la eficiencia de estas organizaciones, relación a su sistematicidad en el control financiero. Siendo que las cooperativas de ahorro y crédito del país, conviven con un porcentaje alto de créditos además de un cierto grado de morosidad, conduciéndolos a un quiebre potencial y al cese de sus operaciones. El presente estudio se planteó como objetivo principal fue: determinar la relación que existe entre créditos y cobranzas en las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el distrito de Comas 2018.

El trabajo respondió a un diseño no experimental de tipo transversal, la muestra estuvo conformada por 5 cooperativas de Ahorro y Crédito en el distrito de Comas durante el año 2018. El instrumento fue un cuestionario con respuestas dicotómicas con un alto grado de confiabilidad ($\alpha=0,759$). Obteniéndose como resultados que: los créditos y las cobranzas en las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el distrito de Comas durante el año 2018, presentan una correlación positiva moderada. Así mismo, los créditos y las políticas de cobranza en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Comas también sostienen una relación positiva moderada. Encontrándose además que la mayoría de las cooperativas usan políticas de cobranza, centrados en: servicio de agencia de cobro (56,7%), las cobranzas judiciales (70 %), cartas de reclamo (70%), y llamadas telefónicas (86,7%). Los cuales son esenciales para el cumplimiento y obligatoriedad de pago del deudor bajo compromiso contractual. Sobre la gestión de cobranza se obtuvo la existencia de una correlación positiva baja con los créditos. Finalmente, los créditos y el control de operaciones en las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el distrito de Comas presentan una asociación positiva moderada.

Palabras claves: Créditos, cobranzas, cooperativas

ABSTRACT

Cooperatives are financial entities that are born in several countries at the end of the XIX century and at the beginning of the XX to organize and add the work of several banking entities directed towards a predominant social group. Currently, before a profitable financial system in Peru, there is a dilemma about the efficiency of these organizations, related to their systematic control of financial control. Being that the credit unions of the country, coexist with a high percentage of credits in addition to a certain degree of delinquency, leading them to a potential break and the cessation of their operations. The main objective of this study was to determine the relationship between credits and collections in the Savings and Credit Cooperatives, Comas 2018.

The study responded to a non-experimental cross-sectional design, the sample consisted of 5 savings and credit cooperatives in the district of Comas during 2018. The instrument was a questionnaire with dichotomous answers with a high degree of reliability ($\alpha = 0.759$). Obtaining as results that: credits and collections in the Savings and Credit Cooperatives in the district of Comas during the year 2018, present a moderate positive correlation. Likewise, the credits and collection policies in the Comas Savings and Credit Cooperatives also maintain a moderate positive relationship. It is also found that most of the cooperatives use collection policies, focusing on: collection agency service (56.7%), judicial collections (70%), letters of complaint (70%), and telephone calls (86, 7%). Which are essential for the fulfillment and obligatoriedad of payment of the debtor under contractual commitment. Regarding collection management, the existence of a low positive correlation with the credits was obtained. Finally, the credits and the control of operations in the Savings and Credit Cooperatives in the district of Comas present a moderate positive association.

Keywords: Credits, collections, cooperatives.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Las cooperativas son organizaciones que aparecieron a fines del siglo XIX y principios del siglo XX en varios países para organizar y sumar el trabajo de varias entidades o de un grupo social fundamentalmente.

De ahí que, de acuerdo a este concepto, el trabajo colectivo constituye la base de las mismas, lo mismo en la producción que en los servicios, a diferencia del trabajo de carácter individual. Sin embargo aparece la disyuntiva de si son realmente eficientes estas organizaciones que a lo largo de su fundación, en algunas puestas en práctica, han obtenido logros y en otras han fracasado como fue el caso del Perú durante el gobierno de Velasco Alvarado donde se instauraron en el área de la producción agrícola que, en la mayoría de sus ejecuciones, llevaron la producción a un fracaso; ya que la misma en el país disminuyó sensiblemente y muchas de las tierras que se repartieron para este tipo de organización quedaron prácticamente en abandono esencialmente por la falta de control y sistematicidad en el control.

El caso particular que brinda cuerpo a esta tesis y que constituyó la necesidad de investigar, está referido a otro tipo de cooperativas: las de ahorro y crédito, ya que generalmente en su mayoría, estas entidades conviven con un porcentaje alto de créditos e igualmente con alto grado de morosidad, lo que ha conllevado a muchas de ellas al quiebre y al cese de sus operaciones. Por tanto, teniendo en cuenta estas regularidades generales se procedió a investigar en las cooperativas de ahorro y crédito en el distrito de Comas que constituyó el objeto de estudio, o sea, se trabajó la relación existente entre los créditos y las cobranzas en las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el distrito de Comas en el año 2018 que formaron la base del problema de la tesis de tipo no experimental y abarcó como objetivo específico, los créditos y las políticas de cobranza en las cooperativas de ahorro y crédito en el distrito Comas, particularizando como segundo objetivo específico entre los créditos y la gestión de cobros y tercer objetivo entre los créditos y control de operaciones efectuadas en la mismas cooperativas.

Por tanto, al escoger esta problemática, la investigación inherente al presente trabajo, responde a esta necesidad social que al efectuar las mediciones se convierte en problema científico.

1.2. Trabajos previos

Como toda tesis de investigación realizada, que parte de los referentes anteriores, se tomaron las definiciones de trabajos previos ofrecidos por los siguientes autores:

Según Sampieri, Fernández y Baptista (2010) afirmaron que:

Que es menester que se conozcan los antecedentes de otros estudios; ya que nos orienta sobre los hechos; además nos brinda información sobre un tema o como guía de estructuración para la elaboración de otro estudio investigativo. (p.28)

Es decir, retomando las ideas de Sampieri, cuando el tema ha sido completado, nos expresa la idea de que, partiendo de los fundamentos ofrecidos por investigadores, toda nueva investigación no repite exactamente lo demostrado por otros, sino que se apoya en las bases conceptuales ya estudiadas para aplicarlas a un caso particular, o lo que es lo mismo, se opera un proceso deductivo durante todo su estudio. (El autor)

De acuerdo a la definición anterior, el siguiente trabajo tuvo en cuenta los siguientes antecedentes tanto internacionales como nacionales. Al respecto de ellos se citarán algunos análisis coincidentes con el problema de investigación a plantear.

A nivel internacional.

Chongo y Bertilla (2017) Tesis denominada Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la cooperativa de ahorro y crédito los educadores de napo. Tesis trabajo de titulación, modalidad proyecto de investigación para la obtención de título de ingeniería en contabilidad y auditoría. Universidad Central del Ecuador, D.M.D. Quito. Cuyo objetivo general fue la elaboración de un plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes de la cooperativa, fue de tipo descriptiva ya que caracterizó un fenómeno o situación concreta indicando sus peculiaridades. La población fue de 10 trabajadores, y se llegó a la conclusión de que la cooperativa de ahorro y crédito es una entidad financiera dedicada a la prestación de servicios financieros tales como fondos de asistencia social, prestamos, seguros de vida y microcréditos, con enfoque a la satisfacción de las necesidades de sus clientes mediante el compromiso la solidaridad y la responsabilidad social. Se recomendó realizar estudios del mercado para poder abarcar más clientes, con el objetivo de posicionarse en el sector financiero para mantener la estabilidad económica y financiera.

Duche (2016). Tesis “Modelo de gestión para disminuir la cartera vencida en el departamento de crédito y cobranza de la cooperativa de ahorro y crédito San Antonio LTDA de la provincia De Los Ríos. Para la obtención del título de ingeniería en contabilidad Superior Auditoria y finanzas CPA, en la Universidad regional autónoma de los andes Babahoyo – Ecuador. Cuyo objetivo general fue diseñar un modelo de gestión para el departamento de créditos y cobranzas para reducir los niveles de la cartera vencida y mejorar la economía de la cooperativa. El diseño fue empírico confiando en el conocimiento de gestión que poseía el personal que realiza las actividades operativas conocedores de las metas a alcanzar, así como las necesidades latentes de los clientes. El método utilizado fue inductivo- deductivo, de análisis y síntesis. El enfoque fue cuantitativo para conocer los efectos y peso en la toma de decisión financiera.

La población que se utilizó para la aplicación de los instrumentos metodológicos como los cuestionarios es a los socios activos que posee la COACSA, teniendo como población 7105 socios. Conclusión, la debilidad que posee es el proceso de cobranza, ya que, al momento de conceder los créditos, necesitan herramientas e instrumentos para conocer más a fondo las referencias del solicitante y garante. Se recomendó que a medida que la COACSA, se vaya expandiendo busque nuevos productos a ofrecer, para de esta manera tener mayor alcance de gestión y competitividad.

Becerra (2015). Denominada: Gestión del departamento de créditos y cobranzas y su incidencia en los estados financieros de la cooperativa de ahorro y crédito Guaranda Ltda. Periodo 2013. Tesis para la obtención del título de ingeniería en contabilidad y auditoría. Universidad Técnica de Babahoyo. Los Ríos Ecuador. Cuyo objetivo es evaluar la gestión del departamento de créditos y cobranzas y su incidencia en los estados financieros sobre la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda. Llegó a la conclusión, los jefes oficiales de crédito, cuentan con una cartera vencida; y cuentan con acceso directo al crédito y son ellos quienes manejan el crédito y el desarrollo del mismo. Recomendación, aplicar la propuesta de reestructuración de deuda por periodos e intereses con el fin de reducir los niveles de morosidad y poder mantener el equilibrio financiero en el mercado.

A nivel nacional.

Alvarado y Suyón (2015) Denominada “El proceso de créditos y cobranzas y la mejora en la situación económica y financiera de la empresa comercial inversiones D'kar S.A.C, para optar el título profesional de Contador Público en la UPN – Trujillo, donde el objetivo es

demostrar que el proceso de créditos y cobranzas mejora la situación económica y financiera de la empresa comercial, cuyo diseño es Cuasi experimental. Siendo la unidad de estudio los datos financieros de la corporación Comercial Inversiones D´Kar la Población son todos los archivos sobre el procesamiento de financiación y cobranza, la muestra son los documentos sobre el mismo proceso del periodo desde enero hasta octubre 2015. Los resultados que se obtuvieron luego de implementar el nuevo procesamiento de financiación y cobranzas, fue la recuperación de un 77.6% de la cartera vencida de la corporación comercial, lo que otorgó disminuir sus responsabilidades financieras; además de mejorar su solvencia manifestada en sus Estado Financieros. Llegando a concluir que el procesamiento de créditos y cobranzas incrementó la solvencia a un 69% en el año pasado; asimismo, disminuyó el endeudamiento en sus cuentas por pagar comerciales en un 11% y en sus responsabilidades financieras a un 22%. Por otro lado, se tiene como menester, satisfacer las necesidades económicas de sus clientes objetivos con la idoneidad de captar más público; se recomienda ubicarse y mantenerse en el ámbito financiero como uno de los mejores; además de conservar su equilibrio económico y financiero, adecuándose a la estrategia propuesta.

Mogollón (2015) realizó la tesis titulado Gestión de riesgos de crédito y su incidencia en la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito León XIII de Trujillo año 2015. Tesis para optar el título profesional de contador público. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo-Perú 2016. Su meta principal era identificar la incidencia de la Gestión de Riesgos de Crédito en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “León XIII”. Su tipo de investigación fue Aplicativa utilizando la técnica de contrastación. Su nivel de investigación fue correlacional. Durante la misma se llegó a la conclusión en una proporción de ejecución de riesgo de crédito que se consiguió en la unidad de riesgos de la referida entidad fue de un 73%, interpretándose este resultado elevado, haciendo de que su procesamiento y colaboración en la concesión de créditos es favorable. Es por ello se recomienda que es importante que se establezcan estrategias, capacitaciones respecto al riesgos y calidad de servicio de la entidad financiera; dado que, de esa manera el cliente regresará y de ello depende el éxito de la entidad.

1.3. Teorías relacionadas al tema

En este estudio se delinearon algunos conceptos teóricos fundamentales en relación con el crédito y cobranza, y para ellos primeramente se definió el concepto de teoría.

Según Pardinas (1979) ahondando en esta definición, se partió de la realidad respecto a que las observaciones experimentales en un paso inicial se convierten en teorías científicas epistemológicamente válidas cuando es demostrables y aceptadas a través de varios métodos que han resultado efectivos para la Ciencia tanto de orden natural, como social. (p.39)

En el tema que nos ocupa, de acuerdo a los elementos crédito y cobranzas se utilizaron varias fuentes que descansan en las variables de la investigación. Por tanto, en la presente tesis se tuvieron en cuenta todos estos conceptos teóricos dentro del objeto de estudio que presentamos a continuación y resultan generalizadores, comenzando por la primera variable del problema, o sea: créditos. (El Autor).

Según Morales (2014) el crédito es un préstamo de dinero, donde la persona que requiere el dinero, se compromete en devolverlo en la entidad que fue prestada en determinado plazo, este según el contrato decretado y establecido; con un costo adicional; es decir con los intereses que se estipulo según la cantidad de dinero que se prestó. (p.67)

De acuerdo al reglamento general de créditos, las condiciones y requisitos en las cooperativas que se ha podido estudiar son los siguientes:

Cliente activo. Se sustenta en la siguiente definición:

- a. Visto bueno de sus aportaciones mensuales.
- b. Visto bueno en sus amortizaciones de su deuda.
- c. Ser responsable en las fechas de pagos del fondo de previsión social para sepelios.
- d. Sufragar en todas las elecciones generales o haber cancelado la multa

Presentar una solicitud debidamente llenadas con sus datos.

Los garantes no deben encontrarse con deudas por pagar.

Demostrar la suficiente solvencia económica. Esto debe demostrarse con documentos de identificación; además, se debe brindar información sobre el domicilio y presentar los recibos de servicios básicos en formato original y copia. (Reg. Del CAC).

Los componentes del crédito renombrado por Castro (2010) “Son los que hacen admisible el crédito; con carácter intrínseca y objetividad” (p.49). La cual se tiene como definición general establecida dentro de estos elementos:

Acreedor: Es el intermediario económico que brinda el préstamo; ante ello, es el titular de derecho.

Deudor: Es la persona que busca un crédito, de la cual acepta el crédito y se compromete en pagar mensualmente.

Confianza: Es la confianza que tiene la entidad con la persona que se le otorga el préstamo.

Tiempo o plazo: Es el tiempo establecido o acordado para la devolución del monto prestado.

Garante: es la persona que remunera la deuda si en caso la persona que solicitó no cumple con sus pagos establecidos.

Instrumento de crédito: Son datos comerciales que precisan el acuerdo de un adeudo adquirido.

En cuanto al procesamiento para la apreciación y peritaje de créditos según Buero J. (2008), “para efectuar la entrega del crédito; se determina la competencia del solicitante para poder pagar lo solicitado; asimismo se efectúa los ingresos de dinero y su historial crediticio” (p.120).

El mismo autor, puntualiza en los posteriores procesamientos:

Verificación de datos: Observación en equifax del interesado.

Procedimientos al trámite de la solicitud de crédito.

Aprobación de crédito.

Inspección, Comprobación y seguimiento de crédito.

Recuperar créditos vencidos.

Así mismo podemos demostrar otros tipos de créditos financieros que se identifican según Córdova (2003). Créditos corporativos. Son créditos que han sido concedidos a las personas jurídicas; cuyas ventas al año deben ser mayor a S/. 200 millones. En los dos últimos años. No obstante, si la corporación no cuenta con los ingresos anuales mayores a lo decretado; este no se considerará en la presente categoría; ya que se reclasificará a categoría menor. (P.168)

Créditos a grandes empresas. Son los créditos que se otorgan a personas legales con algunas de las posteriores particularidades:

Ventas anuales que sean superiores a S/.20 millones, pero no mayor a S/.200 millones. Durante dos años últimos, demostrando en los EE.FF. recientes.

Si al posterior las transacciones anualmente exceden más de S/:200 millones en los dos últimos años, entonces, los préstamos del deudor deberán volverse a clasificar según los estados financieros al año hayan sido auditados. (P.169)

Créditos a medianas entidades. Son créditos que cuentan con deudas en el sistema financiero por encima de los S/. 300 mil durante seis meses últimos, pero que no cumplen con las condiciones antes mencionadas para ser seleccionados como créditos corporativos o a grandes corporaciones.

Ventas anuales que no superen los S/20 millones.

Pero que las ventas superan a S/. 20 millones en el período de dos últimos años, o el deudor hubiera ejecutado alguna emisión en el mercado de capitales, los créditos del deudor deberán reclasificarse como créditos a grandes entidades, según corresponda. (P.169)

Créditos a pequeñas empresas. Son aquellos destinados al financiamiento de funciones de producción, comercialización u otorgamientos de servicios, que se otorgan a personas naturales o jurídicas, con deudas superior a S/. 20 mil, pero no es mas de S/300 mil, durante últimos seis meses, si es que supera los 20 mil los últimos seis meses. Se reclasifica de manera automática al crédito que le corresponda (P.169)

Créditos de consumo revolvente. Son aquellas que se entregan a personas naturales para atender bienes o servicios pero que no se relacionan con los negocios corporativos, si tuviera una deuda mayor a 300 mil durante últimos seis meses, El crédito se reclasificara a medianas empresas o al que corresponda (P.173)

Créditos de consumo no revolvente. Es aquellas que se entregan a personas naturales para la atención de bienes y servicios, las que están no relacionado al negocio comercial, si cuenta con una deuda mayor a 300 mil los últimos seis meses se re categorizara a entidades medianas (P.173).

Créditos Hipotecarios para vivienda. Es aquella que es para personas naturales para la compra de vivienda, edificación, modificaciones y mejoras, división de edificios propios debidamente inscritos en los registros públicos o con letras hipotecadas (P.174).

De ahí que se trabajaron con las mismas que constituyen las normas en que se apoyó esta investigación. Es por ello que, de acuerdo a la operacionalización de las variables, en este trabajo se explicó en síntesis las características de las dimensiones. (El Autor).

Dimensión 1. Préstamo.

Según Atoche (2015) Es una ejecución, donde la empresa financiera pone a su disposición un monto de dinero establecido mediante un contrato, donde ambas partes están de acuerdo a que celebren dicho préstamo. Con la idoneidad de devolver el dinero en un periodo prolongado y acordado con el banco; además con los intereses que fueron reconocidos ante el cliente (p. 53)

“Asimismo, la empresa otorga el préstamo de dinero mediante un contrato que finalmente lo celebran ambas partes; no obstante, la empresa financiera será la que recaudara los intereses acordados; cuyos pagos por parte del cliente serán abonados por cuotas mensuales” (El autor).

Para esta investigación, Armijos, V. (2016) consideró los posteriores tipos de préstamos: Préstamos al consumo. Se usan para financiar bienes de consumo de carácter duradero como mobiliarios estáticos, móviles y eléctricos de un pago no muy excesivo.

Préstamos personales. Se usan para financiar sus necesidades en un tiempo determinado y de un importe pequeño; por ejemplo: viajes, compras de vestimenta, etc.

Préstamos de estudios. Son aquellos préstamos directamente destinados para las finanzas de matrículas universitarias y post universitarias o estadía en el extranjero por motivos de educación.

Préstamos hipotecarios. Se emplea cuando, el préstamo es eminente e importante; por lo cual, se requiere de una garantía de un inmueble, como garantía real; donde cubra el monto acordado por la entidad financiera; ya que, si no pudiera pagar el cliente, automáticamente la financiera pasaría a ser la dueña del inmueble. (p. 102)

Dimensión 2. Compromiso de Pago

Tomado de la enciclopedia: Pérez y Gardey (2008) “El compromiso de pago. Se emplea para definir, un deber que se ha dado. Asimismo, este término es un juramento legal o convenio que se debe asumir responsablemente” (p.47).

Así mismo el compromiso de pago se diferencian por el tiempo: A largo plazo, mediano plazo y corto plazo. En el caso de las cooperativas, no hay grandes diferencias respecto a lo anterior, ya que se hace el compromiso de pago en la misma carta, legalizada y amparada con el respaldo de los Artículos. 19 y 48 del Reglamento de Créditos, donde se incluyen

algunos acápite como: (a) Edad del beneficiario. (b) Condiciones en caso de fallecimiento del deudor. (c) Sanciones por no cubrir la deuda. (El Autor).

En las cooperativas de ahorro y crédito en el distrito de Comas, este compromiso es legitimado por la firma de ambas partes (socio) y cooperativa.

Dimensión 3. Documentos negociables que avalan la transacción

Emisión de valores negociables:

De acuerdo con Ley Del Mercado De Valores D.L. N° 00861-1996 Publicado (1996) la legislación vigente, se estiman como valores negociables: Las acciones de las compañías y los valores negociables semejantes a las acciones, para el ejercicio de los derechos que le sean asignados. Emisión de valores negociables por cooperativas.

Los bonos, son títulos valores emitidos en serie y al portador por lo general a largo plazo, obligaciones y otros valores análogos, que son parte de una deuda, comprendidos los exigibles o cambiabiles. Las cédulas, bonos y participaciones hipotecarias.

El pagaré es un título valor nominativo con cláusulas a la orden, y muy usado como instrumento financiero.

Letra de cambio es un título valor nominado con cláusulas a la orden que se transmite por endoso y convertible sin clausula a la orden por el librador con simple escritura no a la orden o por una expresión similar que se trasmite por sesión.

En cuanto a la segunda variable Cobranza, también se analizaron algunas definiciones como las que se exponen a continuación:

Según Godoy y Florida (2006). Dicen: como “la acción establecida para recolectar los fondos; ya sea mediante, la cobranza por ventas ejecutadas al instante o a plazos de diversas clases a cobrar” (p.159).

En su aspecto teórico general presenta la función de gestionar y realizar su respectiva cobranza de los préstamos que se han realizado a beneficio de la empresa financiera. Por otro lado, estas abarcan los procesos de la entidad para que se les paguen mensualmente sus cuentas, que aún no ha cobrado. Por otro lado, la empresa debe definir la fecha y sus respectivos avisos de notificaciones, en caso del deudor que no pueda pagar sus responsabilidades durante las fechas programadas. (El Autor)

En esta segunda variable también pasamos a la definición de las dimensiones comenzando por:

Dimensión1. Políticas de cobros de las cooperativas.

Según Besley T. (2009) Estas abarcan los procesos de la entidad para que se les paguen mensualmente sus cuentas, que aún no ha cobrado. Por otro lado, la empresa debe definir la fecha y sus respectivos avisos de notificaciones, en el caso del deudor que no pueda pagar sus responsabilidades durante las fechas programadas. No obstante, hoy en día las corporaciones financieras han optado por el empleo de plataformas digitales o electrónicas, con la finalidad de enviar las facturas de cobranza a los clientes. (p.86)

Es decir que, las políticas de cobranza obedecen a procesos que siguen las empresas o en este caso las cooperativas, para recaudar los préstamos que fueron otorgados a sus clientes. Por tanto, en todo sistema de cobranza se debe recibir dinero, de lo contrario, la empresa cesaría en su función de existir como tal. (El Autor).

Por otro lado, los autores Kotler y Keller (2006). Definieron la satisfacción de cliente como: Quedarse satisfecho por el buen producto obtenido siempre que supera nuestra expectativa. Y quedara insatisfecho cuando el producto no supera su expectativa o el producto es de mala calidad que percibe una satisfacción de inconformidad, si el producto es superior al esperado el cliente queda encantado por que superan las expectativas, produciéndose la lealtad del cliente. (p.68)

Así también se mencionan los indicadores de las políticas de cobranza:

Cartas, Según Córdova(2012), dice una vez que pasa un buen tiempo de periodo formalmente las empresas como las cooperativas se acostumbran enviarle una carta como un acto de hacerle un recordatorio para el cumplimiento de su pago, por el compromiso hecho, luego una segunda carta donde es más petitorio esclarecido (P.209).

Llamadas telefónicas, cuando las cartas no son tomadas en cuenta el Gerente puede hacer una llamada telefónica al cliente exigiendo la cancelación inmediata, pero caso de que el cliente se excusa puede hacer prorrogas para el cumplimiento de forma razonable. (P.210).

Utilización de agencia de cobros. Las cobranzas vencidas por su fecha la empresas pueden entregar estas a una agencia de cobros o también puede entregar a un abogado, para que las inicie acciones legales para su cumplimiento, en estos casos la empresa recurre a gastos altos y posiblemente pueda que reciba mucho menos de lo esperado. (P.210).

Cobranza Judicial. Es la parte más estricta del proceso de cobranza, es un proceso de alto costo que puede implicarse la pérdida del cliente que impide la posibilidad de futuros negocios. (P.210).

Dimensión 2. Gestión de cobros según el cronograma con los asociados.

Cobián (2016) indicó que son tareas administrativas y financieras que están establecidas a captar los recursos dinerales derivados de una transacción económica. (p. 86)

Ante ello, el trabajo primordial; es la gestión es la obtención del cobro en una corporación. Es frecuente, situar a la gestión de cobros en las actividades de tesorería en los departamentos financieras u otras organizaciones; a lo que refiere, que es fundamental la obtención de los recursos financieros que fueron prestados a los clientes. Asimismo, el departamento de tesorería; resulta ser una pieza clave, ya que la misma es el gestor para ordenar, planificar y constatar todos los ingresos a la entidad, fungiendo como órgano fiscalizador y de reclamación de los ingresos en cualquier grupo u organización financiera. No obstante, estos abarcan los procesos de la entidad para que se les paguen mensualmente sus cuentas, que aún no ha cobrado. (El Autor).

Así mismo podemos citar los indicadores de la gestión de cobros:

Crédito Impago. Brachfield (2009), dice es un crédito que no tiene satisfacción en el cumplimiento del deudor, es tardío en recobrar y tiene justa exigencia, donde el deudor no ha cumplido con el pago en la fecha indicada y tampoco en los días posteriores, por parte de la empresa financiera requiere una solución. (P.404).

Crédito Moroso. Después de su exigencia y el vencimiento que haya suscitado, esto pasa a la categoría moroso, solicitando una reconsideración más por los atrasos ocasionados en vista que el cliente se resiste se buscara una resolución adecuada. (P.404)

Crédito dudoso. Es Aquella que genera mucha desconfianza en el cumplimiento del deudor, considera que no se rescatara a completa satisfacción, y debe contabilizarse por separado y clasificarlas con su respectiva provisión. (P.404).

Crédito Litigioso. Son llamados así porque se encuentran en el proceso judicial y por qué se encuentran en proceso de resolución que puede ser una a favor del acreedor, después de las medidas judiciales. (P.404).

Dimensión 3. Control de operaciones para la cobranza efectiva y a tiempo.

Según Ferrel (2016), dice la más efectiva acción para la cobranza está basado en las siguientes actitudes:

Excelente actitud frente a la Gestión que realiza y a la Empresa que representa.

Organizarse de manera interna con el Trabajo, mejorando su capacidad con el conocimiento de su organización para hacer efectiva en el cobro.

Percepción del Cliente. Es importante tener conocimiento en la deuda del cliente y que el cliente sepa que se está monitoreando las cuentas con políticas establecidas. (p. 75)

Así mismo podemos citar los indicadores de control de operaciones como el primero es la Mora, la morosidad en una entidad financiera tiene una relación con riesgo crediticio, comprobando que el deudor incumpla con su compromiso del pago en las cuotas establecidas.

Riesgo de crédito, es una posibilidad de que las deudas adquiridas por el deudor no sean canceladas a tiempo y en forma convenida conforme al contrato que requiere atención constante para condicionar la rentabilidad (El autor).

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema General

¿Qué relación existe entre los créditos y las cobranzas en las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el distrito de Comas 2018?

1.4.2. Problemas específicos

¿Qué relación existe entre los créditos y las políticas de cobranza en las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el distrito de Comas 2018?

¿Qué relación existe entre los créditos y la gestión de cobros en las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el distrito de Comas 2018?

¿Qué relación existe entre los créditos y control de operaciones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito en el distrito de Comas 2018?

1.5. Justificación del estudio

Para justificar este estudio, apelamos a las definiciones propias al respecto. Gómez (2012) explicó que, la justificación es la etapa que se basa en demostrar el porqué es importante desarrollar el procesamiento de estudio; además de exponer los beneficios que se obtendrán (p.73).

Asimismo, se busca brindar conocimientos sobre el tema de los créditos y cobranzas en las entidades financieras que se estudia en el distrito de Comas deberán demostrar la garantía

que se requiere para que su funcionamiento sea efectivo en todos los rubros donde se desempeña, ya que los mismos tienen dependencia tanto de factores humanos cambiantes, como de factores de índole logístico y material. (El Autor).

1.5.1. Justificación teórica

Bernal (2010) cita Méndez (1995) quien refutó que “se da cuando la determinación del estudio es originar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente; además de crear una teoría y confrontar los resultados” (p.83).

La actividad económica de la era moderna se ha sustentado en el capital, ya sea invertido o recuperado con sus respectivas ganancias, todos los autores como, por ejemplo, Carlos Marx en sus tres tomos del Capital demostraba científicamente la correspondencia entre la inversión y las ganancias. En las cooperativas de cualquier tipo también se cumplen las leyes que rigen estas inversiones y estas ganancias; cuestión de estudio en los créditos y las cobranzas, sin que esto pierda el objetivo central por el que existen las cooperativas con su trasfondo social. (El Autor).

1.5.2. Justificación práctica

Se hizo de forma descriptiva un estudio del comportamiento en las cooperativas de referencia, de acuerdo a lo que establece la teoría, pero sustentándola en la realidad con los logros y deficiencias de las entidades escogidas. Desde luego, hubo un acercamiento conceptual al tema que se trabajó, y el mismo dio la posibilidad de la constatación del problema planteado. (El Autor).

1.5.3. Justificación metodológica

Esta investigación ha permitido aumentar los conocimientos; además otorga como base de estudio a otros investigadores. La metodología aplicada fue perfectamente factible, ya que se usaron instrumentos que cumplen la validez de estas realidades; por ende, las encuestas y cuestionarios desarrollados a los expertos para su validación, le otorgaron una visión del desarrollo de los créditos y cobranzas de acuerdo a los parámetros normales exigidos. Estos instrumentos siguieron rigurosamente lo declarado en el problema atendiendo el orden debido de las dos variables, además de sus dimensiones y sus indicadores. (El Autor).

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

Existe relación entre los créditos y las cobranzas en la Cooperativas de Ahorro y Crédito, en el distrito de Comas 2018.

1.6.2. Hipótesis específicas

Existe relación entre los créditos y las políticas de cobranza en las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el distrito de Comas 2018.

Existe relación entre los créditos y la gestión de cobranza en la Cooperativas de Ahorro y Crédito en el distrito de Comas 2018.

Existe relación entre los créditos y control de operaciones en la Cooperativas de Ahorro y Crédito en el distrito de Comas 2018.

1.7. Objetivos de la Investigación

1.7.1. Objetivo General.

Determinar la relación que existe entre los créditos y cobranzas en las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el distrito de Comas 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre los créditos y las políticas de cobranza en las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el distrito de Comas 2018.

Determinar la relación que existe entre los créditos y gestión de cobranza en las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el distrito de Comas 2018.

Determinar la relación que existe entre los créditos y control de operaciones en las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el distrito de Comas 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

Es de tipo no experimental, dado que no se modificaron los variables crédito y cobranza, determinadas para la investigación. Es decir, no se acomodaron ni alteraron los datos en cuanto a estas variables para modificar los resultados (Autor).

Debido a esto, se siguieron los criterios de Hernández & Sampieri, (2003) indicaron en su esencia al tipo de investigación de diseño no experimental como aquella realizada sin manipular deliberadamente variables. Asimismo, es de corte transaccional y se recolectaron la información en base a la aplicación del instrumento de evaluación en una sola oportunidad. Es correlacional porque se midió el nivel de las variables con la finalidad de conocer si están o no, relacionadas con los mismos sujetos y después, se analizó el tipo de correlación que presentaron de acuerdo al problema de investigación declarado. (P.31)

Por otra parte, es de estudio de tipo básica ya que aumenta los conocimientos teóricos de crédito y cobranza, y los mismos pueden aplicarse al problema específico declarado. También fue de nivel descriptivo ya que describe las características esenciales del fenómeno social a desarrollar. Por tanto, se tomaron las mediciones una sola vez, desechando cualquier factor aleatorio que se alejara del problema declarado.

Es decir que, según el mismo autor, los rasgos y características internas del fenómeno, sólo se tomaron en un solo momento histórico concreto.

Por otra parte, en la deducción se transita de lo general ya establecido a lo particular, que fue el caso de estudio en las entidades que se estudio.

Siguiendo con las clasificaciones, el trabajo investigativo desarrollado fue hipotético deductivo, ya que conservó todos los pasos a incluir dentro de la deducción para verificar o validar las hipótesis planteadas.

En cuanto al enfoque de la tesis fue cuantitativo, ya que sus valores al ser medidos pueden manifestarse numéricamente, además como se usan conceptos que van de lo general a lo particular, se comprueba que es deductiva, cuestión que caracteriza a las tesis cuantitativas.

2.2. Variables, operacionalización

Teniendo en cuenta que intervienen en un problema responde a un proceso totalmente metodológico donde el mismo consiste en descomponer de forma deductiva, que como se ha expresado anteriormente, parte desde lo general a lo particular como todo proceso de análisis.

Es por ello que la operacionalización no es un proceso rígido, en vista que distingue por el tipo de investigación y de diseño. Sin embargo las variables deben estar bien direccionadas y convencionalmente operacionalizada. Se consideran incompletos y faltos, aquellos trabajos de medición cuyo nivel es muy bajo o muy abierto, separándose del problema y de los objetivos, cuestión que se aleja del campo científico.

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores
Créditos	Caldas, Coronado y Márquez, (2013) los refuta: “Es una operación financiera, de la cual se da a través de una persona o corporación (acreedor) ejecuta o solicita un préstamo; donde se compromete en pagar hasta una determina fecha; según a los lineamientos de entidad financiera”. (p.16)	Préstamos	Préstamos al consumo. Préstamos personales. Préstamos de estudios. Préstamos hipotecarios.
		Compromiso de Pago	Corto plazo Mediano plazo Largo Plazo
Cobranzas	Dávalos (2002) lo refutó: “Es la acción de recuperar el dinero; ante la concepción de una compra o servicio prestado o efectuado” (p.72)	Documentos negociables	Acciones Bonos Pagares Letras Cartas
		Políticas	Llamadas telefónicas Utilización de agencia de cobro Cobro judicial Crédito impago Crédito moroso Crédito dudoso Crédito litigioso
		Gestión de cobros	
		Control de operaciones	Moras Riesgo de crédito

2.3. Población y muestra

2.3.1 Población

Se constituye por el total de 30 empleados de las cooperativas de Ahorro y Crédito en el distrito de Comas. Período 2018. Clasificándolos en un universo de 30 trabajadores de la siguiente manera:

2.3.2 Muestra

Se constituye por un total de 30 empleados del área de crédito y cobranza. El cual constituye una muestra censal debido a su totalidad de elementos. Según Creswell (2008) lo define como muestreo cuantitativo a todos los participantes, ya que están listos para ser evaluados.

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

2.4.1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En lo que respecta a la técnica que se usó, fue una encuesta y como instrumento el cuestionario. Se aplicó la escala de Likert de orden nominal dicotómica considerando los parámetros Si (2) y No (1).

2.4.2 Validación y confiabilidad de los instrumentos

Para la validez del instrumento se utilizó el Alpha de Cronbach. Al respecto y en concordancia de los normativos de la UCV Lima, se validará el instrumento que se utilizará, en base al procedimiento de validación, mediante el criterio de expertos, profesionales en el tema estudiado. Asimismo, la conformidad de la validación, se adjuntará como anexo, al presente trabajo de investigación.

2.5. Métodos de análisis de datos

Análisis de confiabilidad del instrumento crédito y cobranzas de las cooperativas de ahorro y Crédito en el distrito de Comas durante el periodo 2018, fue medido por medio del estadístico SPSS. Siendo este un formato que ofrece IBM para un análisis completo. Es el acrónimo de Producto de Estadística y Solución de Servicios. Existen otros productos diferentes en la suite, cada uno de ellos ofrecen sus propias características únicas.

Por otro lado, en esta investigación la selección de la muestra objetiva, seguidamente solicite el permiso correspondiente, además, se procedió a trasladar los datos a un formato Excel para el proceso de tablas y figura estadística SPSS 24,0 de los cuales arrojaron los resultados que se muestra en el siguiente capítulo. Ante ello, el método empleado es método

hipotético deductivo; puesto que se inicia de una Hipótesis, luego las derivaciones y finalmente se saca las conclusiones.

Asimismo, para (Bernal, 2010), expresó que, el método de investigación; es una técnica que, mediante la hipótesis, busca refutar y deduciendo. Por lo tanto, se saca las respectivas conclusiones; donde se deberán cotejarse con la realidad (P.69)

2.6. Aspectos éticos

Los datos de la recopilación en la presente investigación es original, reservando la fidelidad en el caso del personal que nos brinda la información, demostrando la honestidad y lealtad fidedigna utilizada para la correcta investigación durante el proceso, también se respeta las respuestas aportadas por los empleados que brindaron al cuadro de cuestionario presentados a las entidades en la encuesta.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis de los resultados

Descripción de resultados

Tabla 2

¿Los préstamos al consumo que otorga las cooperativas son evaluados de forma sistemática?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	3,3	3,3	3,3
	Si	29	96,7	96,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

En la tabla N°2 referente a los préstamos al consumo y su evaluación sistemática, se ve claramente que por la mayoría de trabajadores (96,7%) han respondido que se realiza una evaluación sistemática al cliente para aprobar un préstamo por la cooperativa y solo 1 (3,3%) respondió que no se realiza de ese modo. Un crédito al consumo constituye un contrato en el cual la cooperativa concede un crédito a un cliente que puede estar sujeto a plazos la evaluación sistemática garantiza el pago del crédito por lo que la mayoría de cooperativas cumplen con dicho nivel de evaluación crediticia.

Tabla 3

¿Antes de entregar el préstamo personal se evalúa correctamente al socio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	3,3	3,3	3,3
	Si	29	96,7	96,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

En la tabla N°3 sobre la correcta evaluación al socio antes de un préstamo personal, se ve claramente que por la mayoría de trabajadores (96,7%) han respondido que, si se realiza una evaluación correcta al cliente antes de la entrega del préstamo, mientras que solo (3,3%) respondió que no se realiza un procedimiento correcto de evaluación.

Los procedimientos de evaluación tienen como finalidad disminuir el riesgo de pérdida para las entidades bancarias garantizando el retorno de los préstamos efectuados, por lo que la mayoría de las cooperativas realizan correctamente dichos procedimientos.

Tabla 4

¿Los préstamos de estudios son exclusivos para estudiantes de universidades y colegios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	2	6,7	6,7	6,7
	Si	28	93,3	93,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

En la tabla N°4 sobre si los préstamos de estudios son de exclusividad para estudiantes universitarios y de colegios, entre los resultados tenemos que la mayoría (93,33%) han respondido ha dado una respuesta afirmativa mientras que solo 2 (6,67%) respondió que no. El préstamo por estudios también llamado crédito estudiantil en un tipo de crédito realizado con la finalidad de cubrir gastos destinados a la educación, los cuales generalmente se rigen bajo otras políticas crediticias en las instituciones financieras.

Tabla 5

¿En los préstamos hipotecarios están incluidas garantías de inmuebles?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	2	6,7	6,7	6,7
	Si	28	93,3	93,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

En la tabla N°5 sobre los préstamos hipotecarios y la garantía de inmuebles, tenemos que la mayoría (93,33%) de cooperativas solicita como garantía los inmuebles para todo préstamo hipotecario, mientras que solo 2 (6,67%) no los solicita. “Las garantías son los medios que respaldan en la seguridad del pago en los créditos entregados. Colocar en garantía un inmueble implica que el cliente pone en compromiso de pago su patrimonio para garantizar el cumplimiento del préstamo contraído por lo que es importante, por lo que no solo los bancos o financieras tienen como política dicha garantía, también las cooperativas como se puede apreciar.

Tabla 6

¿Las cooperativas celebran compromiso de pagos a corto plazo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	2	6,7	6,7	6,7
	Si	28	93,3	93,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

En la tabla N°6 sobre si las cooperativas celebran compromiso de pagos a corto plazo, tenemos que la mayoría (93,33%) de cooperativas si lo realiza, mientras que solo 2 (6,67%) no lo realiza. Los compromisos de pago a corto plazo indican el nivel de solvencia económica o capacidad de pago que posee el cliente estableciendo un compromiso de pago en un periodo corto con la institución financiera. También se práctica en la mayoría de las cooperativas por el movimiento continuo y de recuperación rápida del capital prestado.

Tabla 7

¿Los compromisos de mediano plazo son los que generan mayor rentabilidad para las cooperativas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	3,3	3,3	3,3
	Si	29	96,7	96,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

En la tabla N°7 sobre si los compromisos de mediano plazo son los que generan mayor rentabilidad para las cooperativas, tenemos que la mayoría (96,67%) de cooperativas responde positivamente, mientras que para 1 (3,33%) cooperativa responde que no genera mayor rentabilidad en comparación a otros plazos de pago. Los clientes en general pueden decidir por financiar su préstamo a corto plazo (estrategia de financiación agresiva), a largo plazo (estrategia conservadora), o a mediano plazo. La rentabilidad de cada plazo depende de los riesgos involucrados, de las ganancias contractuales y del movimiento financiero efectuado por lo que las cooperativas señalan a los préstamos a mediano plazo como generador de una mejor rentabilidad.

Tabla 8

¿Los compromisos de largo plazo generalmente ascienden a los años requeridos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	2	6,7	6,7	6,7
	Si	28	93,3	93,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

En la tabla N°8 sobre si los compromisos de largo plazo ascienden generalmente a los años requeridos, podemos observar que la mayoría (93,33%) de cooperativas refieren que, si asciende, mientras que solo 2 (6,67%) cooperativas responden que no ascienden. Al respecto, los compromisos de pago a largo plazo son considerados como una “estrategia conservadora” por lo que las ganancias ascienden a los años contractuales a beneficio de las entidades financieras, pero con un alto nivel de riesgo.

Tabla 9

¿En las cooperativas existen acciones de distintas clases?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	6,7	6,7	6,7
	No	28	93,3	93,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

En la tabla N°9 Sobre si en las cooperativas existen acciones de distinta clase como documentos negociables, se puede observar que la mayoría (93,33%) de cooperativas refieren que cuentan con diversos tipos de acciones, mientras que solo 2 (6,67%) manifiestan que no. Una acción es un título que convierte a su titular en propietario y socio capitalista de la firma en proporción al monto de acciones que ha suscrito. Por lo descrito la mayoría de cooperaciones también utilizan diferentes tipos de acciones como parte de su movimiento financiero.

Tabla 10

¿Los bonos son emitidos en serie y al portador?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	2	6,7	6,7	6,7
	Si	28	93,3	93,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

En la tabla N°10 Sobre si los bonos emitidos son emitidos en serie y al portador, se puede observar que la mayoría (93,33%) de cooperativas refieren que sí, mientras que solo 2 (6,67%) manifiestan que no. Los bonos son los títulos que poseen un valor emitido ya sea en serie y al portador, ambos creados a voluntad del emisor que implican una obligatoriedad de pago respecto a una suma de dinero dentro de un determinado plazo y tasa de interés. Siendo un tipo de movimiento financiero usado frecuentemente por las empresas, las cooperativas en su mayoría también usan este tipo de documento financiero a beneficio del cliente.

Tabla 11

¿Las cooperativas utilizan los pagarés como contrato para asegurar la cobranza de los préstamos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	15	50,0	50,0	50,0
	Si	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

En la tabla N°11 Al uso de pagarés por las cooperativas como contrato para asegurar la cobranza de los préstamos tenemos que un 50% de cooperativas refieren que sí, mientras que de igual forma un 50% de cooperativas manifiestan que no. La cobranza por pagarés tiene como finalidad la recuperación de las deudas crediticias en un plazo de 60 días de mora, considerado como una cobranza prejudicial para inducir al deudor al pago de la deuda y en todo caso obligue a la entidad financiera al inicio de un proceso judicial. En las cooperativas estudiadas se puede apreciar que en una medida proporcional algunas cooperativas usan los pagarés y otros no.

Tabla 12

¿Las cooperativas utilizan letras como documento negociable a menudo con sus socios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	3,3	3,3	3,3
	Si	29	96,7	96,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

En la tabla N°12 Sobre si las cooperativas utilizan letras como documento negociable con sus socios de forma frecuente, se puede observar que la mayoría (96,67%) de cooperativas refieren que sí, mientras que solo 1 (3,33%) manifiestan que no. La letra de cambio es un tipo de documento negociable, que se refiere a una orden escrita donde una persona ordena a otra el pago de una cantidad de dinero a favor de otra persona, a un plazo determinado; dicho documento negociable no es exclusivo de las entidades bancarias, también es usada por la mayoría de las entidades bancarias.

Tabla 13

¿Las cooperativas emiten cartas de reclamo al socio, cuando no pagan en su oportunidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	9	30,0	30,0	30,0
	Si	21	70,0	70,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

En la tabla N°13 Sobre si las cooperativas emiten cartas de reclamo al socio cuando no pagan en su oportunidad, se puede observar que la mayoría (70%) de cooperativas refieren que emiten cartas de reclamo, mientras que un 30% manifiestan que no. Una carta de reclamo, es una carta hacia el socio de la empresa sobre los inconvenientes o controversias presentadas para el pago de los servicios que presta una empresa. En este la mayoría de las cooperativas afirma que también utiliza dicho documento financiero a beneficio de las empresas clientes.

Tabla 14

¿Las llamadas telefónicas son más frecuentes que los otros medios utilizados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	4	13,3	13,3	13,3
	Si	26	86,7	86,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

En la tabla N°14 Sobre si las llamadas telefónicas son más frecuentes que los otros medios utilizados, se puede observar que la mayoría (86,67%) de cooperativas refieren que sí usan llamadas telefónicas con frecuencia, mientras que solo 4 (13,33%) manifiestan que no. Las llamadas telefónicas con los clientes es un tipo de comunicación frecuente que permite una comunicación fluida, segura y confiable el cual cumple distintas funciones importantes en la entidad bancaria. Especialmente, permite contactarse con el cliente en caso de deudas impagas.

Tabla 15

¿Se conoce el motivo por lo que las cooperativas utilizan agencia de cobro?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	13	43,3	43,3	43,3
	Si	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

En la tabla N°15 Sobre si se conoce porque las cooperativas utilizan agencia de cobro, se puede observar que la mayoría (56,67%) de cooperativas refieren que sí conocen los motivos, mientras que solo un 43,33% manifiestan que no. Las agencias de cobro son entidades especializadas en la gestión de re-cobro de las deudas que proceden de ventas en el exterior, usando una red de oficinas propias para tramitar oportunamente reclamaciones al deudor con la finalidad de recuperar los importes debidos.

Tabla 16

¿Las cobranzas judiciales son frecuentes en las cooperativas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	9	30,0	30,0	30,0
	Si	21	70,0	70,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

En la tabla N°16 Si es frecuente las cobranzas judiciales en las cooperativas, observamos que la mayoría (70%) de cooperativas refieren que sí son frecuentes, mientras que un 30% manifiestan que no. Toda cobranza judicial implica una solicitud por vía judicial del retorno de la deuda hacia la entidad bancaria a causa del impago de la deuda, por lo que la mayoría de las cooperativas al igual que los bancos se encuentran en la necesidad de exigir pagos por vía judicial.

Tabla 17

¿Se conoce el motivo para ser llamado crédito impago?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	11	36,7	36,7	36,7
	Si	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

En la tabla N°17 Respecto a si se conoce el motivo para ser llamado crédito impago observamos que la mayoría (63,33%) de cooperativas refieren que sí, mientras que 36,67% manifiestan que no. Un crédito impago es la falta de cumplimiento del pago de los deudores en el sistema bancario, generalmente se desconoce las causas, sin embargo, es imprescindible que las entidades financieras establezcan mecanismos que permitan el conocimiento de los motivos de impago para identificar oportunamente el riesgo crediticio del cliente deudor.

Tabla 18

¿Se reconoce cuando un crédito es moroso?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	2	6,7	6,7	6,7
	Si	28	93,3	93,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

En la tabla N°18 sobre si se reconoce cuando es un crédito moroso, se puede observar que la mayoría (93,33%) de cooperativas refieren que sí, mientras que solo 2 (6,67%) manifiestan que no. Este tipo de crédito es de fácil reconocimiento por las entidades financieras puesto que implica un retraso constante en el pago del crédito, lo cual sugiere una dificultad en el pago por el cliente.

Tabla 19

¿Se conocen las causas de un crédito dudoso?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	29	96,7	96,7	96,7
	Si	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

En la tabla N°19 sobre si se conocen las causas de un crédito dudoso, se puede observar que la mayoría (96,67%) de cooperativas refieren que no se conoce, mientras que solo 1 (3,33%) manifiestan que sí. Un crédito se considera dudoso, cuando ha superado los tres meses de irregularidad, por lo que, pasado dicho tiempo, los intereses generados por morosidad empiezan a acumular y saldar dicha cuota puede volverse complicado, a pesar de ello podemos apreciar que las causas son desconocidas por la mayoría de las cooperativas.

Tabla 20

¿Se han dado casos de crédito litigioso?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	6	20,0	20,0	20,0
	Si	24	80,0	80,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

En la tabla N°20 respecto a que, si en la cooperativa se han dado casos de crédito litigioso, tenemos que la mayoría (80%) de cooperativas refieren que sí, mientras que un 20% manifiestan que no. Un crédito litigioso es el derecho de crédito a favor de la entidad financiera, por no haberse cumplido satisfactoriamente el pago por lo que es reclamado judicialmente como acreedor. Por lo que sin una medición adecuada del riesgo crediticio las cooperativas se encuentran con este tipo de casos.

Tabla 21

¿Se reconoce a tiempo que un crédito tiene mora?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	7	23,3	23,3	23,3
	Si	23	76,7	76,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

La tabla N°21 hace mención al reconocimiento oportuno de las cooperativas para identificar si un crédito tiene mora, se puede apreciar que la mayoría (76,67%) de cooperativas refieren que sí, mientras que un 23,33% manifiestan que no. El riesgo de crédito posterior toma la forma del índice de morosidad, que se define como la proporción de cartera vencida respecto a la cartera total de un banco, por lo que importante el reconocimiento oportuno del índice de morosidad por las cooperativas.

Tabla 22

¿Es conocido por qué le llaman riesgo de crédito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	23	76,7	76,7	76,7
	Si	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

En la tabla N°22 sobre si se conoce el riesgo crediticio, se puede observar que la mayoría (76,67%) de cooperativas refieren que no, mientras que un 23,33% de cooperativas manifiestan que si. Para Trejo-García et al. (2016), toda entidad financiera necesita predecir oportunamente si los clientes son potencialmente morosos, por lo que es importante que las cooperativas determinen el riesgo de crédito para tener un pronóstico seguro del retorno del capital en préstamo, siendo que la mayoría de cooperativas desconoce del tema, se encuentran en riesgo financiero. Caso del mal manejo del sistema del riesgo en una entidad financiera representa el quiebre económico y cese de las operaciones, siendo este una de las más importantes para el crecimiento del sistema financiero.

Prueba de Normalidad.

Asimismo, se procedió a comprobar si la muestra proviene de una población normal esto implica que los integrantes tienen las mismas características o sea es homogénea en este

caso la muestra es menor que 50 se aplicará el test de Shapiro Wilk. New york: Springer pág. 147.

Para los variables créditos y cobranzas y sus respectivas dimensiones se desarrollaron la subsiguiente hipótesis para determinar su normalidad:

Ho: La variable tiene distribución normal.

H1: La variable no tiene distribución normal.

Se considera lo siguiente:

Si $p < 0.05$, se rechaza la Ho.

Si $p > 0.05$, no se rechaza la Ho.

Se deriva con la aplicación del SPSS, el cual nos muestra los posteriores valores:

Tabla 23

Prueba de normalidad de las variables de estudios y sus dimensiones en las cooperativas de ahorro y crédito en el distrito de Comas 2018

	Shapiro-Wilk		Sig.
	Estadístico	gl	
Política	,856	30	,001
Gestión de cobros	,794	30	,000
Control de operaciones	,787	30	,000
Créditos	,895	30	,007
Cobranzas	,937	30	,074

Se observa que en la prueba de Shapiro - Wilk, la variable créditos y las dimensiones políticas, gestión de cobros y control de operaciones tienen un p-valor menor a 0.05; ante ello, que se concluye que la variable créditos y las dimensiones políticas, gestión de cobros y control de operaciones tienen distribución normal, con respecto a la variable cobranzas, tiene un p-valor = 0.74 mayor al nivel de significancia de 0, 05, asimismo, se concluye que este variable tiene distribución normal.

3.2. Validación de hipótesis

La validación de hipótesis, a través del coeficiente de correlación de Spearman (ρ), el cual es un coeficiente o medida de correlación el cual mide la asociación o interdependencia entre dos variables aleatorias continuas o discretas. El estadístico ρ viene dado por la expresión:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Dónde:

D = diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x - y.

N = número de parejas de datos.

Hernández, et al. (2014) aseguran que el coeficiente presenta una variación desde -1.0 (correlación negativa perfecta) hasta 1.0 (correlación positiva perfecta), teniendo en cuenta el valor 0 como ausencia de correlación entre variables (p. 323). Para la interpretación del grado de correlación se tiene en cuenta la siguiente tabla:

Para el análisis, algunos autores señalan que cuando el valor de p es menor que 0.05, se puede concluir que la correlación es significativa ($P \leq 0.05$), y se rechaza la hipótesis nula por el contrario Si $P \geq 0.05$ No se rechazará la hipótesis nula.

3.2.1. Prueba de correlación de hipótesis general.

Ho: No Existe relación directa entre los créditos y las cobranzas en las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el distrito de Comas 2018.

H1: Si existe relación directa entre los créditos y las cobranzas en las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el distrito de Comas 2018.

Se determina el nivel de significancia $\alpha=0.01$ con un nivel de confianza del 99%, se considera un margen de error: 0.05. Se aplica la prueba:

Tabla 24

Prueba de Rho de Spearman de Créditos y Cobranza, Cooperativas de Ahorro y Crédito en el distrito de Comas 2018

			Créditos	Cobranza
Rho de Spearman	Créditos	Coeficiente de correlación	1,000	,606**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Cobranza	Coeficiente de correlación	,606**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Los resultados nos muestran que Rho de Spearman= 0.547, con una significancia = 0.000 (< 0.05) por lo que la decisión es rechazar la hipótesis nula aceptándose la hipótesis alterna. Además, el valor de rho muestra que el nivel de coeficiente de correlación (0.606) establece según la tabla señalada líneas arriba una correlación positiva moderada, concluyéndose que existe relación directa entre los créditos y las cobranzas en las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el distrito de Comas 2019.

3.2.2. Prueba de hipótesis específica 1

Ho: No existe relación directa entre los créditos y las políticas de cobro en las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el distrito de Comas 2018.

H1: Si existe relación directa entre los créditos y las políticas de cobro en las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el distrito de Comas 2018.

Tabla 25

Prueba de Rho de Spearman de créditos y políticas de cobro, Cooperativas de Ahorro y Crédito en el distrito de Comas 2018

		Créditos		Políticas de cobro	
Rho de Spearman	Créditos	Coefficiente de correlación	de 1,000		,876**
		Sig. (bilateral)	.		,000
		N	30		30
	Políticas de cobro	Coefficiente de correlación	de ,876**		1,000
Sig. (bilateral)		,000		.	
N		30		30	

Según los resultados se presenta el coeficiente de correlación rho de Spearman entre los variables créditos y políticas de cobro, en cuando al grado de asociación de estas dos variables es alto y directa, según el coeficiente de correlación de 0.876, además su p-valor es 0,000 menor al nivel de significancia de 0,05. Asimismo, se concluye que se hay una correlación positiva alta entre los créditos y las políticas de cobro en las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el distrito de Comas 2018.

3.2.3. Prueba de la hipótesis específica 2

Ho: No existe relación directa entre los créditos y la gestión de cobros en las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el distrito de Comas 2018.

H1: Si existe relación directa entre los créditos y la gestión de cobros en las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el distrito de Comas 2018.

Tabla 26

Prueba de Rho de Spearman de créditos y gestión de cobros, Cooperativas de Ahorro y Crédito en el distrito de Comas 2018

				Créditos	Gestión de cobros
Rho de Spearman	Créditos	de	Coefficiente de correlación	de 1,000	,358
			Sig. (bilateral)	.	,042
			N	30	30
	Gestión cobros	de	Coefficiente de correlación	de ,358	1,000
			Sig. (bilateral)	,042	.
			N	30	30

Discusión:

Se presenta el coeficiente de correlación rho de Spearman entre los variables créditos y gestión de cobro, en cuando al grado de asociación de estas dos variables es bajo y directa, según el coeficiente de correlación de 0.358, además su p-valor es 0,042 menor al nivel de significancia de 0,05. Por lo que se concluye que se una correlación positiva baja entre los créditos y gestión de cobro en las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el distrito de Comas 2018.

3.2.4. Prueba de la hipótesis específica 3

Ho: No existe relación directa entre los créditos y el control de operaciones en las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el distrito de Comas 2018

H1: Si existe relación directa entre los créditos y el control de operaciones en las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el distrito de Comas 2018

Tabla 27

Prueba de Rho de Spearman de créditos y control de operaciones, Cooperativas de Ahorro y Crédito en el distrito de Comas 2018

		Crédito		Control de operaciones
Rho de Spearman	Crédito	Coefficiente de correlación	de 1,000	,652**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Control de operaciones	Coefficiente de correlación	de ,652**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Se presenta el coeficiente de correlación rho de Spearman entre las variables créditos y el control de operaciones, en cuando al grado de asociación de estas dos variables es moderada y directa, según el coeficiente de correlación de 0.652, además su p-valor es 0,000 pequeño nivel de significancia de 0,05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe una correlación positiva moderada entre los créditos y el control de operaciones en las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el distrito de Comas 2018.

IV. DISCUSIÓN

Las cooperativas son entidades financieras que operan en entornos locales Arocena (1995), las cuales forman parte importante dentro del sistema financiero (Lara & Rico, 2011). Una de las funciones principales de toda cooperativa es el otorgamiento de crédito a los clientes y el gestiona miento para el retorno del préstamo. Un crédito es una operación financiera en la cual la cooperativa o acreedor realiza un préstamo de dinero a un cliente o deudor, con el compromiso de devolución de la cantidad solicitada además del pago de intereses entre otros en un plazo definido. Mientras que las cobranzas, según Wittlinger, Carranza y Mori (2008), forman parte del ciclo del crédito y constituye un proceso de retroalimentación estratégica para el seguimiento del retorno del préstamo desembolsado.

Por lo que, en el presente estudio se plantea como hipótesis general la relación existente entre los créditos y las cobranzas en las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el distrito de Comas durante el año 2018, se encontró que existe una correlación positiva moderada (Rho de Spearman= 0.547, $p < 0.05$) corroborando los planteamientos teóricos. Dicho hallazgo también ha sido corroborado por otros estudios, tenemos el estudio de Ruiz Rivera (2016) un estudio titulado “Gestión de Créditos y cobranza y su influencia en la performance empresarial de Computel SAC, quien concluyó que existe correlación positiva y significativa entre la gestión de créditos y cobranza.

Además en la presente investigación, se plantea como primera hipótesis específica que existe relación entre los créditos y las políticas de cobranza en las Cooperativa de Ahorro y Crédito, Comas 2018, encontrándose la existencia de una asociación positiva (Rho de Spearman= 0.876, $p < 0.05$) entre los créditos y las políticas de cobros en las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el distrito de Comas, resultados similares tenemos en el estudio titulado ““Las políticas de crédito y cobranza y los índices de liquidez del Sector Cooperativo de Ahorro y Crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato” realizado en Ecuador por Villacís (2016), quien en sus conclusiones refiere: “Se cumple con políticas de Crédito y Cobranza en un 74% con un nivel de incumplimiento del 26% a pesar de ser un resultado aceptable, se debe buscar mayor eficiencia y eficacia en la evaluación de los créditos” (p.65).

Al respecto, las políticas de cobranza para toda entidad financiera constituyen un eje estratégico del sistema crediticio, corresponden un conjunto de procedimientos y condiciones establecidas por la entidad financiera sobre las modalidades de pago, los plazos

previamente definidos, los intereses, etc. que debe ser conocido por los usuarios y por los trabajadores responsables del préstamo. Para González Cardozo, C., & Hernández Gil, C., & Gil Urdaneta, W. (2012) “Una efectiva labor de cobranza está relacionado con efectiva una política de créditos por lo que se minimiza los gastos de cobro por cuentas difíciles o de dudosa Recuperación”. Siendo que según los trabajadores de las cooperativas afirman que las cooperativas utilizan en su mayoría como políticas de cobranza un servicio de agencia de cobro (56,7%), las cobranzas judiciales (70 %), cartas de reclamo (70%), y llamadas telefónicas (86,7%).

Como segunda hipótesis específica se planteó en el estudio que existe relación entre los créditos y la gestión de cobranza en la Cooperativas de Ahorro y Crédito, Comas 2018. Por lo que, tras efectuar la medición de correlación se encontró la existencia de una asociación positiva baja (Rho de Spearman= 0.358, $p < 0.05$) entre los créditos y la gestión de cobros en las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el distrito de Comas. La gestión de cobros se refiere a los procedimientos administrativos o a la gestión financiera enfocada a la re-captación de las inversiones monetarias como producto de una transacción económica o mercantil. Para Zapata (2012) citado por Arévalo (2017) la gestión de cuentas por cobrar la define como: “La representación de derechos exigibles ya sea por ventas, servicios u otorgamiento de préstamos, donde la empresa debe definir un procedimiento ágil y seguro que permita atender las solicitudes de crédito y recuperar los valores prestados en un corto plazo”. En el estudio, se consideraron el gestionamiento de los cobros según el establecimiento oportuno de los créditos vencidos, encontrándose que la mayoría de cooperativas conocen los motivos de un crédito impago (63,3%), en comparación a un 36,7% que desconoce lo cual es una cantidad significativa de cooperativas, respecto al crédito dudoso la mayoría (96,7%) desconoce las causas, mientras que en un 80% de cooperativas se han llegado a dar casos de crédito litigioso.

Finalmente, como tercera hipótesis específica se planteó que existe relación entre los créditos y control de operaciones en las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el distrito de Comas 2018, encontrándose la existencia de una asociación positiva moderada (Rho de Spearman= 0.652, $p < 0.05$) entre los créditos y el control de operaciones en las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el distrito de Comas.

Un estudio que corrobora dicho resultado es el estudio realizado por Céspedes (2018), titulado “La cartera crediticia y su influencia en el nivel de morosidad de la

cooperativa de ahorro y crédito Norandino Ltda, de la ciudad de Jaén 2016” donde manifiesta: “El diagnóstico la cartera crediticia influyen significativamente en un 71% en el nivel de morosidad Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino LTDA de la ciudad de Jaén, 2016” (p.91).

Sobre el control de operaciones en las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el distrito de Comas se encontró en relación al reconocimiento de un crédito moroso, que la mayoría de cooperativas afirma que sí reconoce (76,7%), sin embargo, respecto a que si la cooperativa establece riesgo de crédito la mayoría afirmó que no (76,7%) mientras que solo 23,3% de cooperativas afirmaron que sí manejan. Los resultados sugieren una debilidad en el manejo de los niveles de riesgo crediticio. Al respecto, González Cardozo, C., & Hernández Gil, C., & Gil Urdaneta, W. (2012) en un estudio similar encontraron “Los antecedentes crediticios del cliente constituyen una debilidad, pues el 54% de estas empresas en su mayor tendencia no indagan las condiciones económicas del cliente, ni tampoco revisan los antecedentes crediticios del mismo, por lo que esta política debe ser mejorada”.

V. CONCLUSIONES

Primero

En relación al objetivo general del estudio se determina que los créditos y las cobranzas en las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el distrito de Comas durante el año 2018, presentan una correlación positiva moderada lo cual corrobora los planteamientos teóricos, donde se señala que ambas variables encierran un círculo cíclico que dependen mutuamente del gestionamiento de las cooperativas constituyendo además la base principal del sistema financiero.

Segundo

En relación al primer objetivo específico se puede concluir que los créditos y las políticas de cobranza en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Comas sostienen una relación positiva moderada. Encontrándose además que la mayoría de las cooperativas usan políticas de cobranza, centrados en: servicio de agencia de cobro (56,7%), las cobranzas judiciales (70%), cartas de reclamo (70%), y llamadas telefónicas (86,7%). Los cuales son esenciales para el cumplimiento y obligatoriedad de pago del deudor bajo compromiso contractual.

Tercero

En relación al segundo objetivo específico se puede concluir que se determina la existencia de una correlación positiva baja entre los créditos y gestión de cobranza en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Comas 2018, puesto que los resultados se estudiaron basado a la gestión oportuna de los créditos vencidos, encontrándose que la mayoría de cooperativas conocen los motivos de un crédito impago (63,3%), respecto al crédito dudoso la mayoría (96,7%) desconoce las causas, mientras que en un 80% de cooperativas se han llegado a dar casos de crédito litigioso.

Cuarto

En relación al tercer objetivo específico se puede concluir que los créditos y el control de operaciones en las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el distrito de Comas presentan una asociación positiva moderada, puesto que el control de operaciones en las Cooperativas de Ahorro y crédito han sido relacionados al reconocimiento de un crédito moroso, la mayoría de cooperativas afirmo que sí reconoce (76,7%), sin embargo respecto a que si la cooperativa establece riesgo de crédito la mayoría afirmó que no (76,7%) mientras que solo 23,3% de cooperativas afirmaron que sí manejan.

VI. RECOMENDACIONES

Primero

Potenciar las políticas de cobranza en la mayoría de cooperativas, especialmente en aquellas que no cuentan con políticas precisas lo cual las sitúa en un nivel de riesgo alto, a través de mecanismos más seguros y sistematizados de control que permitan un adecuado gestionamiento de las cobranzas previamente pactadas con los usuarios (deudores).

Segundo

Elevar el nivel de gestión de cobros de las cooperativas, lo cual permitirá tomar medidas administrativas oportunas en caso de detectar irregularidades en estas dimensiones para así armonizar y regular las funciones de las mismas. Así mismo es importante fortalecer los conocimientos y prácticas sobre la gestión de cobros en todo el personal a través de capacitaciones periódicas.

Tercero

Respecto a la evaluación del riesgo crediticio se recomienda a las cooperativas, la sistematización de procedimientos para la evaluación de la capacidad de pago de sus clientes, así como el monitoreo constante del movimiento crediticio con la finalidad de prevenir impagos y el incremento de morosidad en las cooperativas.

Cuarto.

Se recomienda a las cooperativas del distrito con fines de incrementar los socios activos, sistematizar las fechas de pagos de las cuotas de los socios en general con la finalidad de evitar cobros excesivos en las moras o penalidades que muchos de los socios desconocen el por qué cobran las moras o en su defecto penalidades.

REFERENCIAS

- Alvarado, E. y Suyon, Y. (2015). *El proceso de créditos y cobranzas y la mejora en la situación económica y financiera de la empresa comercial inversiones D'kar S.A.C.* Trujillo – Perú.
- Armijos, V. (2016). *Gestión por procesos en el departamento de crédito y cobranzas de la cooperativa de ahorro y crédito campesina COOPAC Ltda. En la ciudad de Loja Ecuador.* (Trabajo de Titulación). Universidad Técnica Particular de Loja. Ecuador.
- Atoche, L. (2015). *Las políticas de créditos y cobranza y su incidencia en la situación económica y financiera de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C.* (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.
- Avalos, B. (2002). *Profesores para Chile: Historia de un Proyecto.* Santiago: Ministerio
- Becerra, L. (2015). *Gestión del departamento de créditos y cobranzas y su incidencia en los estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda.* Ecuador.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación.* (3ª ed.). Pearson Educación, Colombia, 2010.
- Besley, S. y Brigham, E. (2009). *Fundamentos de administración financiera.* (14ª ed.). Editorial Cengage Learning. México.
- Caldas, F., Coronado, J. y Márquez, P. (2013). *Políticas de crédito empresarial.* Huacho: Fedu.
- Castro, J. (2013). *La viabilidad de un sistema de crédito educativo en el Perú. Versión finalizada en mayo 2012 y presentada en Pronabec en Octubre 2013.* Perú.
- Chongo, Y. y Bertilla, I. (2017). *Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo.* Quito.
- Cobian, K. (2016). *Gestión de créditos y cobranzas y su efecto en la rentabilidad de la Mype San Pedro EIRL.* (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.
- Creswell, J. (2008). *Diseño de investigación. Aproximaciones cualitativas y cuantitativas.* Sage.
- Duche, A. (2016). *Modelo de gestión para disminuir la cartera vencida en el departamento de crédito y cobranza de la cooperativa de ahorro y crédito San Antonio LTDA. de*

- la provincia de los Ríos*. Universidad Regional Autónoma De Los Andes. Babahoyo – Ecuador.
- Ferrel, D. (2016). *Causas del riesgo crediticio y su efecto en la morosidad de la Financiera Crediscotia de la agencia Grau-retail Trujillo Año 2015*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.
- Godoy, L. y Florida, M. (2006). *Análisis de recuperación de cartera hipotecaria en Bancolombia con morosidad de 31 a 60 días*. Medellín – Colombia.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. (4ª ed.). McGraw-Hill.
- Jorge, E. (2008). *Claves para la gestión de cobranzas*. Libro " El cobrador está condenado al éxito".
- Kotler, P. y Keller, K. (2006). *Dirección de marketing*. (12ª ed.). Pearson. México.
- Martínez, M. (2013). *Gestión de Riesgos en las Entidades Financieras: El Riesgo de Crédito y Morosidad*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Valladolid. España.
- Mogollón, V. (2016). *La gestión de riesgos de crédito en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito León XIII de Trujillo año 2015*. Tesis. Perú.
- Morales, A. y Morales, J. (2014). *Créditos y cobranza*. (1ra. ed.). Perú: Grupo.
- Pardinas, F. (1979). *Metodología y técnicas de investigación en ciencias sociales*.
- Pérez J. y Gardey, A. (2012). Publicado: 2008. Actualizado: 2012.<http://definicion.de/idea/>
- Reglamento General de Créditos (2014). *Adecuado a la Res. SBS N° 11356 – 2008) y la Resolución SBS. N°- 13728-2009*. Sobre Gestión Integral de Riesgos.
- Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ª ed.). McGraw-Hill.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: “Crédito y Cobranzas en las cooperativas de ahorro y crédito en el distrito de Comas, 2018”.

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Metodología
¿Qué relación existe entre los créditos y las cobranzas en las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el distrito de Comas en el periodo 2018?	Determinar la relación que existe entre créditos y cobranzas en las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el distrito de Comas 2018.	Existe relación directa entre los créditos y las cobranzas en las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el distrito de Comas 2018.	Aplicación de técnicas cuantitativas como hojas de control, cuestionarios.
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Metodología
¿Qué relación existe entre los créditos y las políticas de cobro en las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el distrito de Comas? 2018	Determinar la relación que existe entre los créditos y las políticas de cobro en las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el distrito de Comas.2018	Existe relación directa entre los créditos y las políticas de cobro en las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el distrito de Comas 2018.	Comparación de datos en cuanto a los créditos y las políticas de cobro.
¿Qué relación existe entre los créditos y la gestión de cobros en las Cooperativa de Ahorro y Crédito en el distrito de Comas? 2018	Determinar la relación que existe entre los créditos y la gestión de cobros en las Cooperativa de Ahorro y Crédito en el distrito de Comas 2018.	Existe relación directa entre los créditos y la gestión de cobros en las Cooperativa de Ahorro y Crédito en el distrito de Comas 2018.	Comparación de datos en cuanto al crédito y la gestión de cobros.
¿Qué relación existe entre los créditos y el control de operaciones en las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el distrito de Comas? 2018	<i>Determinar la relación que existe entre los créditos y el control de operaciones en las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el distrito de Comas 2018.</i>	Existe relación directa entre los créditos y el control de operaciones en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del distrito de Comas 2018.	Medida entre la continuidad de los créditos y el control de operaciones.

Anexo 2. Árbol del problema



Anexo 3. Instrumento

Cuestionario de la encuesta comprobatoria

“CRÉDITOS Y COBRANZAS EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL DISTRITO DE COMAS, 2018”

Estimados amigos: El siguiente cuestionario no constituye compromiso ni obligatoriedad o perjuicio administrativo alguno. Sólo está encaminado a enriquecer la tesis cuyo título aparece en el encabezado; por lo que rogamos respuestas estrictas y sinceras. Les estaré muy agradecido por su cooperación.

Atentamente: Tesista SAMUEL FLORES ASENCIOS

Si: de acuerdo

No: en desacuerdo

COMPORTAMIENTO DE LAS VARIABLES			
N°		SI	NO
Créditos			
1	¿Los préstamos al consumo que otorga las cooperativas son evaluados de forma sistemática?		
2	¿Antes de entregar el préstamo personal se evalúa correctamente al socio?		
3	¿Los préstamos de estudios son exclusivos para estudiantes de universidades y colegios?		
4	¿En los préstamos hipotecarios están incluidas garantías de inmuebles?		
5	¿Las cooperativas celebran compromiso de pagos a corto plazo?		
6	¿Los compromisos de mediano plazo son los que generan mayor rentabilidad para las cooperativas?		
7	¿Los compromisos de largo plazo generalmente ascienden a los años requeridos?		
8	¿En las cooperativas existen acciones de distintas clases?		
9	¿Los bonos son emitidos en serie y al portador?		
10	¿Las cooperativas utilizan los pagarés como contrato para asegurar la cobranza de los préstamos?		
11	¿Las cooperativas utilizan letras como documento negociable a menudo con sus socios?		
Cobranzas		SI	NO
12	¿Las cooperativas emiten cartas de reclamo al socio, cuando no pagan en su oportunidad?		
13	¿Las llamadas telefónicas son más frecuentes que los otros medios utilizados?		
14	¿Se conoce el motivo por lo que las cooperativas utilizan agencia de cobro?		
15	¿Las cobranzas judiciales son frecuentes en las cooperativas?		
16	¿Se conoce el motivo para ser llamado crédito impago?		
17	¿Se reconoce cuando un crédito es moroso?		
18	¿Se conocen las causas de un crédito dudoso?		
19	¿Se han dado casos de crédito litigioso?		
20	¿Se reconoce a tiempo que un crédito tiene mora?		
21	¿Es conocido por qué le llaman riesgo de crédito?		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: "CREDITOS Y COBRANZAS EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO DEL DISTRITO DE COMAS, 2019".

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias	
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	DIMENSION 1								
a	¿Los préstamos al consumo que otorga las cooperativas son evaluados de forma sistemática?	/		/		/			
b	¿Antes de entregar el préstamo personal se evalúa correctamente al socio?	/		/		/			
c	¿Los préstamos de estudios son exclusivos para estudiantes de universidades y colegios?	/		/		/			
d	¿En los préstamos hipotecarios están incluidas garantías de inmuebles?	/		/		/			
	DIMENSION 2	Si	No	Si	No	Si	No		
2	COMPROMISO DE PAGO								
a	¿Las cooperativas celebran compromiso de pagos a corto plazo?	/		/		/			
b	¿Los compromisos de largo plazo generalmente ascienden a los años requeridos?	/		/		/			
c	¿Los compromisos de mediano plazo son los que generan mayor rentabilidad para las cooperativas?	/		/		/			
	DIMENSION 3	Si	No	Si	No	Si	No		
3	DOCUMENTOS NEGOCIABLES								
a	¿En las cooperativas existen acciones de distintas clases?	/		/		/			
b	¿Los bonos son emitidos en serie y al portador?	/		/		/			
c	¿Las cooperativas utilizan los pagarés como contrato para asegurar la cobranza de los préstamos?	/		/		/			
d	¿Las cooperativas utilizan letras como documento negociable a menudo con sus socios?	/		/		/			
	DIMENSION 4								
4	POLITICAS DE COBRO								
a	¿Las cooperativas emiten cartas de reclamo al socio, cuando no pagan en su oportunidad?	/		/		/			
b	¿Las llamadas telefónicas son más frecuentes que los otros medios utilizados?	/		/		/			
c	¿Se conoce el motivo por lo que las cooperativas utilizan agencia de cobro?	/		/		/			
d	¿Las cobranzas judiciales son frecuentes en las cooperativas?	/		/		/			

DIMENSION 5		SI	No	SI	No	SI	No
5	GESTION DE COBRO						
a	¿Se conoce el motivo para ser llamado crédito impago?	/		/		/	
b	¿Se reconoce cuando un crédito es moroso?	/		/		/	
c	¿Se conocen las causas de un crédito dudoso?	/		/		/	
d	¿Se han dado casos de crédito litigioso?	/		/		/	
DIMENSION 6							
CONTROL DE OPERACIONES							
a	¿Se reconoce a tiempo que un crédito tiene mora?	/		/		/	
b	¿Es conocido por qué le llaman riesgo de crédito?	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Cecilia Villareal Magán DNI: 25673150

Especialidad del validador: *Dra. en Educación*

- *Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Lima 18 de mayo del 2019



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: "CREDITOS Y COBRANZAS EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO DEL DISTRITO DE COMAS, 2019".

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSION 1								
1	PRESTAMOS							
a	¿Los préstamos al consumo que otorga las cooperativas son evaluados de forma sistemática?	✓		✓		✓		
b	¿Antes de entregar el préstamo personal se evalúa correctamente al socio?	✓		✓		✓		
c	¿Los préstamos de estudios son exclusivos para estudiantes de universidades y colegios?	✓		✓		✓		
d	¿En los préstamos hipotecarios están incluidas garantías de inmuebles?	✓		✓		✓		
DIMENSION 2								
COMPROMISO DE PAGO								
2		SI	No	SI	No	SI	No	
a	¿Las cooperativas celebran compromiso de pagos a corto plazo?	✓		✓		✓		
b	¿Los compromisos de largo plazo generalmente ascienden a los años requeridos?	✓		✓		✓		
c	¿Los compromisos de mediano plazo son los que generan mayor rentabilidad para las cooperativas?	✓		✓		✓		
DIMENSION 3								
DOCUMENTOS NEGOCIABLES								
3		SI	No	SI	No	SI	No	
a	¿En las cooperativas existen acciones de distintas clases?	✓		✓		✓		
b	¿Los bonos son emitidos en serie y al portador?	✓		✓		✓		
c	¿Las cooperativas utilizan los pagarés como contrato para asegurar la cobranza de los préstamos?	✓		✓		✓		
d	¿Las cooperativas utilizan letras como documento negociable a menudo con sus socios?	✓		✓		✓		
DIMENSION 4								
POLÍTICAS DE COBRO								
4								
a	¿Las cooperativas emiten cartas de reclamo al socio, cuando no pagan en su oportunidad?	✓		✓		✓		
b	¿Las llamadas telefónicas son más frecuentes que los otros medios utilizados?	✓		✓		✓		
c	¿Se conoce el motivo por lo que las cooperativas utilizan agencia de cobro?	✓		✓		✓		
d	¿Las cobranzas judiciales son frecuentes en las cooperativas	✓		✓		✓		

DIMENSION 5		Si	No	Si	No	Si	No
GESTION DE COBRO							
a	¿Se conoce el motivo para ser llamado crédito impago?	✓		✓		✓	
b	¿Se reconoce cuando un crédito es moroso?	✓		✓		✓	
c	¿Se conocen las causas de un crédito dudoso?	✓		✓		✓	
d	¿Se han dado casos de crédito litigioso?	✓		✓		✓	
DIMENSION 6							
CONTROLE OPERACIONES		Si	No	Si	No	Si	No
a	¿Se reconoce a tiempo que un crédito tiene mora?	✓		✓		✓	
b	¿Es conocido por qué le llaman riesgo de crédito?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): NO SUFICIENCIA

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

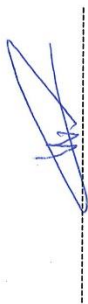
Apellidos y nombres del juez validador: Dr. IBARRA FRETU GONZALEZ DNI: 0.6.09.83.55

Especialidad del validador: DOCTOR EN CIENCIAS JURÍDICAS

Lima 18 de mayo del 2019

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: "CREDITOS Y COBRANZAS EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO DEL DISTRITO DE COMAS, 2019".

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSION 1								
1 PRESTAMOS								
a	¿Los préstamos al consumo que otorga las cooperativas son evaluados de forma sistemática?	✓		✓		✓		
b	¿Antes de entregar el préstamo personal se evalúa correctamente al socio?	✓		✓		✓		
c	¿Los préstamos de estudios son exclusivos para estudiantes de universidades y colegios?	✓		✓		✓		
d	¿En los préstamos hipotecarios están incluidas garantías de inmuebles?	✓		✓		✓		
DIMENSION 2								
2 COMPROMISO DE PAGO								
a	¿Las cooperativas celebran compromiso de pagos a corto plazo?	✓		✓		✓		
b	¿Los compromisos de largo plazo generalmente ascienden a los años requeridos?	✓		✓		✓		
c	¿Los compromisos de mediano plazo son los que generan mayor rentabilidad para las cooperativas?	✓		✓		✓		
DIMENSION 3								
3 DOCUMENTOS NEGOCIABLES								
a	¿En las cooperativas existen acciones de distintas clases?	✓		✓		✓		
b	¿Los bonos son emitidos en serie y al portador?	✓		✓		✓		
c	¿Las cooperativas utilizan los pagarés como contrato para asegurar la cobranza de los préstamos?	✓		✓		✓		
d	¿Las cooperativas utilizan letras como documento negociable a menudo con sus socios?	✓		✓		✓		
DIMENSION 4								
4 POLÍTICAS DE COBRO								
a	¿Las cooperativas emiten cartas de reclamo al socio, cuando no pagan en su oportunidad?	✓		✓		✓		
b	¿Las llamadas telefónicas son más frecuentes que los otros medios utilizados?	✓		✓		✓		
c	¿Se conoce el motivo por lo que las cooperativas utilizan agencia de cobro?	✓		✓		✓		
d	¿Las cobranzas judiciales son frecuentes en las cooperativas	✓		✓		✓		

DIMENSION 5		Si	No	Si	No	Si	No
GESTION DE COBRO							
a	¿Se conoce el motivo para ser llamado crédito impago?	✓		✓		✓	
b	¿Se reconoce cuando un crédito es moroso?	✓		✓		✓	
c	¿Se conocen las causas de un crédito dudoso?	✓		✓		✓	
d	¿Se han dado casos de crédito litigioso?	✓		✓		✓	
DIMENSION 6		Si	No	Si	No	Si	No
CONTROL DE OPERACIONES							
a	¿Se reconoce a tiempo que un crédito tiene mora?	✓		✓		✓	
b	¿Es conocido por qué le llaman riesgo de crédito?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Arnaldo Diógenes Trinidad Macedo DNI: 01229994

Especialidad del validador: MG. C.P.E.C.

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Lima 18 de mayo del 2019


 Firma del Experto Informante.