



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TÍTULO

**LA INVESTIGACIÓN DE CRÉDITO Y LA COBRANZA DE PAGOS RETRASADOS
EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO QUILLACOOOP DE LA
PROVINCIA DE LA CONVENCIÓN – 2018**

PRESENTADO POR:

Bach. Jerson Angel Eguía Candia

**Para optar al Título Profesional de Licenciado en
Administración**

ASESOR: Dr. Hernando Gonzales Abrill

CUSCO – PERÚ

2018



PRESENTACIÓN

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco.

En cumplimiento al Reglamento Específico de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, pongo a vuestra consideración la tesis titulada: **La investigación de crédito y la de cobranza de pagos retrasados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop de la provincia de La Convención – 2018**, con el objeto de optar al título profesional de licenciado en Administración.



DEDICATORIA

A mis padres Jose Angel Eguia Villalobos y Máxima Candia Zuñiga.

A mis hermanos Frank Fabricio, Karen Jovita y José Rodrigo.

A mi esposa Asly y mi hijo Ronaldo Adrian

Y a mi madre que está en el cielo Jovita Candia Zuniga



AGRADECIMIENTO

La presente tesis ha sido realizada gracias a la gentil colaboración del gerente y asesores de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop de la provincia de La Convención, a todos ustedes muchas gracias por su colaboración.

A mi asesor Dr. Hernando Gonzales Abrill y a mis dictaminantes por los valiosos aportes y orientación para mejorar el trabajo.

A la Universidad Andina del Cusco y a mis docentes por haber sido parte de mi formación profesional.

Finalmente, a todos mis amigos, familia y compañeros.

Muchas gracias



ÍNDICE

	Pág.
PRESENTACIÓN.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
RESUMEN	xii
ABSTRACT.....	xiii

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema.....	4
1.3. Objetivos de la investigación.....	5
1.4. Justificación.....	6
1.5. Delimitaciones de la investigación.....	7

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio	8
2.2. Bases legales.....	14
2.3. Bases teóricas	14
2.3.1. La investigación de crédito.....	14
2.3.1.1. Concepto de crédito.....	14
2.3.1.2. Concepto de investigación	15
2.3.1.3. Concepto de investigación de crédito	16
2.3.1.4. Importancia del crédito	16
2.3.1.5. Ventajas del crédito.....	16



- 2.3.1.6. Desventajas del crédito 17
- 2.3.1.7. Factores que se consideran en la política de créditos..... 17
- 2.3.1.8. Clasificación crediticia..... 18
- 2.3.1.9. Elementos fundamentales de la investigación de créditos 20
 - A. Carácter 20
 - B. Capacidad 22
 - C. Capital 23
 - D. Colateral 25
 - E. Condiciones..... 26
- 2.3.2. Cobranza 27
 - 2.3.2.1. Objetivo de la cobranza..... 28
 - 2.3.2.2. Importancia de la cobranza 28
 - 2.3.2.3. Características de la cobranza 29
 - 2.3.2.4. Proceso de cobranza de pagos retrasados..... 29
 - A. Identificación del problema..... 30
 - B. Actividades de cobranza..... 31
 - C. Negociación..... 34
 - D. Acción judicial 37
- 2.4. Marco conceptual 39
- 2.5. Hipótesis de la investigación 41
- 2.6. Variable de estudio 42
- 2.7. Caracterización de la institución 44

CAPÍTULO III
MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

- 3.1 Tipo de investigación 46
- 3.2 Alcance de la investigación 46
- 3.3 Enfoque de investigación 47
- 3.4 Diseño de la investigación..... 47
- 3.5 Población y muestra de estudio 47
- 3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos 48
- 3.7 Procesamiento del análisis de datos 48



CAPÍTULO IV
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Baremación y validación del instrumento de recolección de la información..... 49

4.2. Resultados estadísticos de la investigación 50

 4.2.1. Resultado del análisis estadístico de la variable de la investigación de crédito y sus dimensiones 50

 4.2.2. Resultado del análisis de la variable de cobranza de pagos retrasados 68

 4.2.2.1. Análisis descriptivo de la identificación del problema 68

 4.2.3. Resultados de la correlación 86

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

Referencias bibliográficas

Anexo 01: Matriz de operacionalización de variables

Anexo 02: Matriz de consistencia

Anexo 03: Matriz del instrumento

Anexo 04: Instrumento

Anexo 05: Ficha de recojo de datos

Anexo 06: Resultados estadísticos por cada ítem



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01: Clasificación crediticia del deudor, según tipo de crédito	19
Tabla 02: Conceptualización de variables	43
Tabla 03: Operacionalización de variables	43
Tabla 04: Población de estudio	47
Tabla 05: Análisis de Alfa de Cronbach Global	49
Tabla 06: Baremación	50
Tabla 07: Atributos personales	51
Tabla 08: Reputación del cliente.....	52
Tabla 09: Carácter.....	53
Tabla 10: Ingresos.....	54
Tabla 11: Empleo.....	55
Tabla 12: Capacidad	56
Tabla 13: Capacidad mercantil	57
Tabla 14: Solvencia.....	58
Tabla 15: Capital.....	59
Tabla 16: Garantías	60
Tabla 17: Arraigo	61
Tabla 18: Colateral.....	62
Tabla 19: Tipo de negocio	63
Tabla 20: Posición económica	64
Tabla 21: Condiciones	65
Tabla 22: La investigación de crédito.....	66
Tabla 23: Comparación promedio de los indicadores de la investigación de crédito.....	67
Tabla 24: Antigüedad de las cuentas	68
Tabla 25: Saldos vencidos	69
Tabla 26: Identificación del problema	70
Tabla 27: Cartas de cobranza.....	71
Tabla 28: Llamadas de cobranza.....	72
Tabla 29: Mensajes de texto	73
Tabla 30: Visitas de cobranza.....	74
Tabla 31: Actividades de cobranza.....	75



Tabla 32: Prepararse para la negociación	76
Tabla 33: Comunicación	77
Tabla 34: Alternativas de pago	78
Tabla 35: Cierre de negociación	79
Tabla 36: Negociación	80
Tabla 37: Demanda judicial	81
Tabla 38: Recuperación de créditos	82
Tabla 39: Acción judicial.....	83
Tabla 40: Cobranza de pagos.....	84
Tabla 41: Comparación promedio de los indicadores de la cobranza de pagos	85
Tabla 42: Escala de valores para interpretar la correlación de Pearson.....	86
Tabla 43: Correlación entre la investigación de crédito y la cobranza de pagos retrasados..	87
Tabla 44: Correlación entre el carácter del socio y la cobranza de pagos retrasados.....	88
Tabla 45: Correlación entre la capacidad de pagos y la cobranza de pagos retrasados.....	89
Tabla 46: Correlación entre el capital del socio y la cobranza de pagos retrasados	91
Tabla 47: Correlación entre la garantía colateral y la cobranza de pagos retrasados	92
Tabla 48: Correlación entre las condiciones del socio y la cobranza de pagos retrasados	93



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 01: Logo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop	45
Figura 02: Atributos personales	51
Figura 03: Reputación del cliente	52
Figura 04: Carácter	53
Figura 05: Ingresos	54
Figura 06: Empleo.....	55
Figura 07: Capacidad	56
Figura 08: Capacidad mercantil	57
Figura 09: Solvencia	58
Figura 10: Capital	59
Figura 11: Garantías.....	60
Figura 12: Arraigo.....	61
Figura 13: Colateral	62
Figura 14: Tipo de negocio	63
Figura 15: Posición económica.....	64
Figura 16: Condiciones	65
Figura 17: La investigación de crédito.....	66
Figura 18: Comparación promedio de los indicadores de la investigación de crédito	67
Figura 19: Antigüedad de las cuentas	68
Figura 20: Saldos vencidos	69
Figura 21: Identificación del problema.....	70
Figura 22: Cartas de cobranza.....	71
Figura 23: Llamadas de cobranza	72
Figura 24: Mensajes de texto	73
Figura 25: Visitas de cobranza.....	74
Figura 26: Actividades de cobranza.....	75
Figura 27: Prepararse para la negociación	76
Figura 28: Comunicación.....	77
Figura 29: Alternativas de pago	78
Figura 30: Cierre de negociación.....	79
Figura 31: Negociación.....	80
Figura 32: Demanda judicial.....	81



Figura 33: Recuperación de créditos..... 82

Figura 34: Acción judicial 83

Figura 35: Cobranza de pagos..... 84

Figura 36: Comparación promedio de los indicadores de la cobranza de pagos 85



RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar cómo es la relación que existe entre la investigación de crédito y la cobranza de pagos retrasados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop de la provincia de La Convención, es un estudio de tipo básico, alcance descriptivo – correlacional, diseño no experimental y enfoque cuantitativo, se recogieron los datos a través de la técnica de la encuesta aplicada a los 44 analistas de crédito y los resultados fueron analizados con el estadístico de fiabilidad el índice de consistencia interna Alpha de Crombach, llegando a determinar que: La investigación de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop de la provincia de La Convención se desarrolla a un nivel regular con un promedio de 2.68, la cobranza de pagos retrasados, tiene un promedio de 4.16 con un nivel de desarrollo alto, es así que se puede afirmar que existe relación entre la investigación de crédito y la cobranza de pagos retrasados, donde la correlación de Pearson $r = -0.805$, la misma que se puede considerar como una correlación negativa alta, demostrando así que a medida que aumenten las actividades dentro de la investigación de créditos, disminuirán las actividades en la cobranza de pagos retrasados ya que los clientes entregarán a la cooperativa toda la información fidedigna y necesaria para ser sujetos a crédito y la cooperativa no tenga contratiempos al momento de realizar el cobro.

Palabras clave: Investigación de crédito y cobranza de pagos retrasados



ABSTRACT

The general objective of this research was to determine how the relationship between the credit investigation and the collection of delayed payments in the Quillacoop Savings and Credit Cooperative in the province of La Convención, is a basic type, descriptive scope. correlational, non-experimental design and quantitative approach, the data was collected through the technique of the survey applied to the 44 credit analysts and the results were analyzed with the reliability statistic the internal consistency index Alpha of Crombach, arriving to determine que: Credit research at the Quillacoop Savings and Credit Cooperative in the province of La Convención is carried out at a regular level with an average of 2.68, the collection of delayed payments, has an average of 4.16 with a high level of development, it is thus that it can be affirmed that there is a relationship between the credit investigation and the collection of payments after, where the Pearson correlation $r = -0.805$, which can be considered as a high negative correlation, demonstrating that as the activities within the credit investigation increase, the activities in the collection of delayed payments will decrease. that the clients will deliver to the cooperative all the reliable and necessary information to be subject to credit and the cooperative does not have setbacks when making the collection.

Keywords: Credit investigation and collection of delayed payments



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

El sistema financiero y crediticio en los últimos años, ha mostrado una dinamicidad muy importante en cuanto a facilidades para brindar servicios financieros y crediticios a diversos sectores y esta tendencia global muy a pesar de diversos factores que en determinados momentos se hayan visto afectados por las crisis económicas siempre han logrado mantenerse vigentes y es que la importancia de la investigación de créditos para que estos puedan ser brindados ha permitido que las entidades financieras puedan acercarse de mayor y mejor manera a los clientes y a su vez estos puedan hacer un uso mucho más rápido y efectivo al momento de acceder a un crédito.

Trasladando esta dinámica global al sector financiero en el Perú, se aprecia que la posibilidad de acceder a un crédito ya sea en los sistemas bancarios o en cooperativas, se ha dinamizado de tal manera que en ocasiones se ha podido ver serios problemas en la gestión de cobranzas, ello debido a muchos factores siendo uno de los principales el adecuado o inadecuado desarrollo de la investigación previa para brindar el crédito, ocurriendo lo mismo a nivel regional y local.

Morales & Morales (2014) menciona que:

“La investigación de crédito reúne la información histórica por medio del análisis que se usa como base para predecir la conducta futura. La predicción que se busca es de conducta de crédito, esto es, una predicción del tipo e importe de las obligaciones por concepto de crédito que puede esperarse que paguen y una estimación del importe máximo del crédito que debiera aceptarse del cliente individual”. (pág. 107)



Morales & Morales (2014) indica que:

“La cobranza de pagos retrasados “Son las acciones encaminadas a recobrar adeudos en tempranas instancias de mora, donde aún la empresa desea continuar su relación de negocio con el cliente, dado que aún existe la posibilidad de hacer negocios de manera rentable”. (pág. 146)

En la provincia de La Convención, se encuentra la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop, la oficina principal está en la ciudad de Quillabamba y las sucursales en Grau, Quellouno, Quebrada, Kiteni y Santa Teresa, es una asociación autónoma que busca hacer frente a las necesidades económicas promoviendo el desarrollo de los socios y de la población a través de la venta de productos y/o servicios y el otorgamiento de créditos que brinden una solución financiera a dichas personas y a las empresas que ellos dirigen.

En los últimos años la cooperativa viene presentando situaciones complicadas en la cobranza de pagos, pues una vez vencida la cuota informan, llaman, envían cartas a los clientes, muchas veces sin respuesta alguna y cuando se apersonan a buscarlos a sus domicilios se dan con la sorpresa de que solo alquilaron por unos meses o que se fueron de los inmuebles por falta de pago, en el trabajo eran solo reemplazos o personal de campaña, si era un empresario a veces cerró su local o simplemente no quieren pagar indicando que no disponen de la liquidez necesaria para hacerlo o que las ventas están bajas o un sinfín de razones que excusan de su responsabilidad frente a los créditos, y cuando se buscan a los garantes para realizar o presionar con el pago, simplemente estos no existen, provocando así que la cooperativa tenga que tomar otras acciones.

Dicha situación antes mencionada, se presenta en niveles bastante elevados puesto que la cobranza de pagos retrasados en la mencionada cooperativa presenta demora en los pagos que deben de realizar los socios usuarios de un crédito, mostrando ello un serio problema en la gestión de cobranza, la cual se aprecia y entiende de mejor manera una vez que la institución realiza la identificación del problema, momento en el cual debería de considerar la antigüedad de las cuentas y las cantidades vencidas, hecho que aparentemente no se desarrolla de una manera eficaz.



Por otro lado, se tienen las actividades de cobranza las cuales por su naturaleza misma exigen la aplicación de múltiples actividades para tal fin, tales como cartas de cobranza, llamadas de cobranza, visitas de cobranza y mensajes de texto de cobranza, así como entender las conductas evasivas de los deudores que orienten al desarrollo de acciones de último esfuerzo para garantizar el retorno del crédito, hecho que si bien es cierto, podría aplicarse en la institución, esta no viene mostrando resultados efectivos, pues a través de la aplicación de estas actividades de cobranza, la tasa de retorno de los créditos vencidos en la institución es mínima, lo que indica que no todos los clientes toman en cuenta estos recordatorios de sus deudas para poder acercarse y cancelar, lo que viene generando una elevada cartera pesada en la cooperativa.

En un desarrollo normal del proceso de cobranza se tiene la etapa de negociación, que es cuando la cooperativa opta por llegar a un acuerdo con los clientes con la finalidad de recuperar los créditos otorgados, etapa en la cual se debe de considerar la preparación para dicha negociación, la cual, se efectúa de manera poco adecuada, debido a que a veces el personal no cuenta con la actitud para lograr sacra una ventaja sobre dicha negociación, no que no permite que la comunicación se desarrolle de manera continua y acertada dando respuestas exactas a los clientes, así como poder escuchar los inconvenientes que tienen para realizar el pago de sus créditos y proponer alternativas de pago que puedan beneficiar a ambas partes, muchas veces no logran llegar a un cierre de la negociación, siendo estos puntos importantes que deberían aportar y garantizar un óptimo retorno de los créditos en demora, situación que es escasa o casi nula en la cooperativa.

Finalmente, se llega a una acción judicial momento en el que se encauza y judicializan las cuentas iniciándose con una demanda judicial por incumplimiento de los compromisos asumidos en las negociaciones punto en el que se da comienzo al trámite ante los tribunales de justicia para lograr recuperar los créditos vencidos, a través de esta acción judicial, situación que resta fuerzas a la cooperativa para poder seguir encaminando sus actividades hacia el logro de sus objetivos institucionales.

De seguir con esta situación, es muy probable que los problemas de cartera pesada que hoy tiene la Cooperativa se sigan incrementando pudiendo así llevar a mayores



complicaciones en la cobranza de pagos retrasados, motivo por el cual se plantea las siguientes interrogantes:

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿En qué medida se relaciona la investigación de crédito con la cobranza de pagos retrasados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop de la provincia de La Convención – 2018?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo es la relación que existe entre el carácter del socio y la cobranza de pagos retrasados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop de la provincia de La Convención – 2018?
- ¿Cómo es la relación que existe entre la capacidad de pagos del socio y la cobranza de pagos retrasados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop de la provincia de La Convención – 2018?
- ¿Cómo es la relación que existe entre el capital del socio y la cobranza de pagos retrasados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop de la provincia de La Convención – 2018?
- ¿Cómo es la relación que existe entre la garantía colateral del socio y la cobranza de pagos retrasados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop de la provincia de La Convención – 2018?
- ¿Cómo es la relación que existe entre las condiciones del socio y la cobranza de pagos retrasados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop de la provincia de La Convención – 2018?



1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la investigación de crédito y la cobranza de pagos retrasados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop de la provincia de La Convención – 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar la relación que existe entre el carácter del socio y la cobranza de pagos retrasados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop de la provincia de La Convención – 2018.
- Identificar la relación que existe entre la capacidad de pagos del socio y la cobranza de pagos retrasados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop de la provincia de La Convención – 2018.
- Identificar la relación que existe entre el capital del socio y la cobranza de pagos retrasados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop de la provincia de La Convención – 2018.
- Identificar la relación que existe entre la garantía colateral del socio y la cobranza de pagos retrasados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop de la provincia de La Convención – 2018.
- Identificar la relación que existe entre las condiciones del socio y la cobranza de pagos retrasados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop de la provincia de La Convención – 2018.



1.4. Justificación

1.4.1. Relevancia social

La relevancia social de la presente investigación es la de garantizar una estabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop, desde el punto de vista económico y con ello la sostenibilidad y permanencia de la institución en el mercado financiero.

1.4.2. Implicancias prácticas

La implicación práctica de la presente investigación se centra en demostrar la importancia del desarrollo correcto de las labores financieras que se desarrollan en la institución, con la finalidad de poder superar los problemas de cobranza que vienen atravesando

1.4.3. Valor teórico

El valor teórico de la presente investigación se justifica con el conocimiento que se tuvo del comportamiento de las variables y la relación que existe entre las mismas, así mismo los resultados y conclusiones, podrán servir como antecedentes a futuras investigaciones en las que se consideren el uso de las mismas variables.

1.4.4. Utilidad metodológica

La investigación muestra su utilidad metodológica con el instrumento que se aplicó, los cuales sirvieron para el recojo de datos, pudiendo servir como base para futuros estudios

1.4.5. Viabilidad o factibilidad

El presente trabajo fue viable y factible pues el investigador tuvo acceso y contó con todos los permisos necesarios para el recojo de información dentro de la



institución, así como la disponibilidad de los recursos de tiempo y presupuestos para la elaboración de la misma.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Delimitación temporal

El presente trabajo de investigación se realizó con el análisis de la gestión en el periodo comprendido de enero a octubre del 2018.

1.5.2. Delimitación espacial

La presente investigación se realizó en las instalaciones de las oficinas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop de la provincia de La Convención, siendo las siguientes:

- Oficina principal (Quillabamba)
- Grau
- Quellouno
- Quebrada
- Kiteni
- Santa Teresa

1.5.3. Delimitación conceptual

La presente investigación se delimitó con el uso de las teorías de la investigación de crédito y la cobranza de pagos retrasados, los cuales fueron compilados de diversos libros, estudios, páginas virtuales, entre otros, temas que corresponden al área de créditos y finanzas



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Antecedentes internacionales

Título: Estudio de la gestión de cobranza de la cartera concedida a crédito en los bancos privados grandes del Ecuador

Autores: Javier Avalos Espinoza

Universidad: Universidad Andina Simón Bolívar – Ecuador

Grado: Tesis de maestría

Año: (2014)

Conclusiones

- a) Se ha conceptualizado y descrito el modelo de cobranza que utilizan los bancos privados grandes del Ecuador, determinándose que la gestión de cobro que practica este segmento de bancos es: in house y tercerizada, en ambos casos, bajo una estricta especialización en el trabajo, que les permite, por un lado, generar una alta calidad en la gestión y, por otro lado, lograr y/o sostener los indicadores de rendimiento que deben alcanzar.
- b) Se ha comprobado que, la gestión de cobranza que realizan los bancos privados grandes del Ecuador, está fuertemente articulada con la naturaleza de su negocio y con la exposición al riesgo de no poder recuperar las obligaciones que otorgan a crédito, por lo tanto, su organización, el conocimiento al deudor y/o cliente, la estrategia en la gestión y el soporte en la gestión, es lo que hace que su modelo de gestión de cobranza sea robusto, genere eficiencia operativa y apalanque su desarrollo comercial.



- c) Como lo demuestra el presente trabajo de investigación, la gestión de cobranza realizada por los bancos privados grandes del Ecuador, se lleva a cabo bajo diferentes etapas de cobro, las cuales están altamente vinculadas con los objetivos estratégicos de negocio de este segmento de bancos, así como con sus estrategias de recuperación, soportados por una infraestructura de cobranzas que les permite racionalizar, estructurar y automatizar la gestión.
- d) Se ha confirmado que, la gestión de cobranza realizada por los bancos privados grandes del Ecuador respecto a sus decisiones, respuestas y ejecución en la operación de cobranza, es técnica y conceptual, ya que estas dos condiciones se integran en cuatro elementos que son: 1) El qué hacer, 2) El cómo hacer, 3) El cuándo hacer y 4) Quién lo hará, llegando así a un alto nivel de sofisticación en la gestión de cobranza y recuperación de cartera concedida a crédito.

Título: 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.

Autora: Luz Angélica Becerra Villa

Universidad: Universidad Técnica de Babahoyo – Ecuador

Grado: Tesis de licenciatura

Año: (2015)

Conclusiones

- a) Se pudo establecer la responsabilidad total que los oficiales de crédito tienen dentro de la cuenta cartera vencida puesto que son ellos quienes manejan directamente el crédito y el desarrollo del mismo.
- b) Se logró identificar a la COAC como la principal aportadora de dinero para recuperar los créditos, más sin embargo el socio también es aportador de dinero en la recuperación de cartera vencida.
- c) Se comprobó que no se daba un seguimiento de las actividades que se deberían estar emprendiendo por parte de los socios lo cual implica un alto grado de



error por parte de los oficiales de crédito y de las políticas y procedimientos de la COAC.

- d) Finalmente se concluyó que la elaboración de una propuesta para el departamento de créditos daría como resultado la recuperación más efectiva de la cartera vencida y ayudaría a reducir el riesgo de que esta aumente, esperando llenar las grandes expectativas que se ha creado en el personal de la COAC especialmente en la agencia de Caluma.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Título: Influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios de pre- prensa digital en Lima-Cercado.

Autora: Elsa Violeta Hidalgo Benito

Universidad: Universidad Nacional San Martín de Porres

Grado: Tesis de licenciatura

Año: (2010)

Conclusiones

- a) El estudio de investigación realizado ha determinado la importancia de contar con un sistema de control interno en la gestión de créditos y cobranzas, el mismo que influirá favorablemente en la ética, prudencia y transparencia de éste, en el marco de las normas de control interno, el informe COSO y los nuevos paradigmas de gestión y control institucional; con lo cual se va a obtener información oportuna y razonable para una adecuada gestión en el área de créditos y cobranzas y evitar o reducir pérdidas e incrementar los ingresos por los créditos otorgados y cobranzas efectuadas.
- b) La planificación del Control Interno comporta el desarrollo de una estrategia global en base al objetivo y alcance del encargo y la forma en que se espera que responda la organización de la empresa, lo que permitirá una buena administración en el área de créditos y cobranzas; quedando probado que la adopción oportuna de medidas preventivas que adopten las empresas en



estudio, permitirá mejorar los controles sobre créditos otorgados y acciones de cobranza.

- c) La Dirección de Control interno tiene como misión gerenciar, administrar y planificar el sistema de control interno concebido como el principal instrumento de gestión, para medir y evaluar la eficiencia y eficacia de los diferentes procesos, encaminados al cumplimiento de objetivos y metas previstos en la misión para contribuir a la transparencia de la gestión, lo que favorecerá notablemente en el manejo de los ingresos de efectivo en las empresas, quedando probado que la eficiente y eficaz Dirección del Control Interno favorecerá el manejo de los ingresos de efectivo en el área de créditos y cobranzas.
- d) EL Control Interno es un plan de organización donde se establecen las políticas y procedimientos que persigue la entidad con el fin de salvaguardar los recursos con que cuenta, verificar la exactitud y veracidad de la información para promover la eficiencia en las operaciones y estimular la aplicación de las políticas para el logro de metas y objetivos programados; quedando probado que el establecimiento de procedimientos efectivos de control interno mantendrá la coherencia y armonía entre las acciones propias de la función administrativa de la entidad de forma articulada con los objetivos, las estrategias y las políticas generadas por el subsistema del control estratégico, contribuyendo de esta manera a salvaguardar los activos en la empresa.

Título: Implicancia en la gestión de cobranza de las letras de cambio y su efecto en la liquidez de la empresa Provenser SAC.

Autora: Luz Angélica Arce Huamaní

Universidad: Universidad Autónoma del Perú

Grado: Tesis de licenciatura

Año: (2017)

Conclusiones

- a) Se ha determinado deficiencias en la gestión de las cuentas por cobrar de las letras de cambio que realiza la empresa la misma que tiene un efecto



significativo en la rentabilidad de la empresa, ya que la recuperación de la cartera de las cuentas por cobrar es muy lenta, lo que le impide tener a la empresa la suficiente liquidez para poder atender sus necesidades más inmediatas.

- b) La empresa no pone énfasis en la aplicación de las políticas de contacto con el cliente ya que se detectó un nivel bajo de preocupación para atender de manera eficaz las quejas de los clientes, no hay preocupación por conocer las necesidades de los clientes, ni existe preocupación por brindar un buen servicio al cliente, no existen políticas claras al respecto.
- c) Existen deficiencias en la gestión financiera de la empresa, ya que no existe un adecuado seguimiento de las cuentas por cobrar, no existe una adecuada evaluación de los clientes, ya que muchas veces no se les solicita ningún tipo de información, ya que la administración considera suficiente la firma de las letras de cambio, precisamente por el respaldo legal que este título valor proporciona.
- d) La empresa no utiliza una adecuada actitud en cada una de las gestiones de cobranzas ya que se ha determinado que el personal que utiliza la empresa para las cobranzas no está capacitado para poder realizar las negociaciones con los clientes, ni existe preocupación por inculcarles técnicas exitosas de cobranzas.

2.1.3. Antecedente local

Título: La gestión de cobranza en la empresa Brandon Seguridad Cusco - 2015

Autor: David Flores Cavero

Universidad: Universidad Andina del Cusco

Año: (2015)

Grado: Tesis de licenciatura

Conclusiones

- a) El modo de operar actual de la empresa BRANDON SEGURIDAD CUSCO en cuanto al manejo de su gestión de la cobranza es poco eficiente ya que esta



muestra que un 53% de los colaboradores indican que a veces se realiza con eficiencia y un 22% afirma que casi nunca sucede así, lo que resulta alarmante puesto que esto refleja serios problemas en cuanto a la recuperación de las deudas con sus clientes y que por ende trae como consecuencia la poca liquidez para hacer frente a sus obligaciones.

- b) La empresa BRANDON SEGURIDAD CUSCO no mantiene actualizada con frecuencia la información de sus clientes deudores ya que se descubrió que la mitad (50%) de los colaboradores solo a veces se encargan de actualizarla y tener a la mano los documentos correspondientes de la deuda y el 25% de ellos afirma que casi nunca lo hace, lo que genera que los colaboradores posean una base sólida a la hora de iniciar la cobranza de las deudas.
- c) Los colaboradores de la empresa BRANDON SEGURIDAD CUSCO no muestran siempre un desempeño aceptable al momento de llevar a cabo el contacto con el cliente, en donde el 53.1% de los colaboradores indican que a veces la realizan sosteniéndose en los parámetros apropiados y el 21.9% afirma que casi nunca lo hace, esto debido a que en ocasiones omiten y restan importancia a aspectos fundamentales de este proceso.
- d) Los colaboradores de la empresa BRANDON SEGURIDAD CUSCO tienen un bajo desempeño al momento de convencer a los clientes de aceptar y cancelar su deuda como se halló, en donde la mitad (50%) de ellos afirman que a veces emplean los procedimientos adecuados y obtienen los resultados esperados y el 25% afirma que casi nunca lo hace y obtiene los resultados esperados, esto debido a que estos no emplean en la mayoría de los casos un buen tacto para cumplir con las metas y objetivos que requiere la empresa obteniendo como resultados poco satisfactorios para la empresa.
- e) La empresa BRANDON SEGURIDAD CUSCO no realiza un adecuado seguimiento y control a sus deudores, en donde el 59.4% de los colaboradores explica que a veces este paso se realiza; lo que se refleja en la actitud de los deudores en donde una considerable parte de estos no temen a las sanciones que impone la empresa como los intereses por mora y por último al corte del



servicio ya que la empresa y sus colaboradores no se muestran muy exigentes a la hora de reclamar la deuda y comprobar si el pago fue efectuado.

2.2. Bases legales

- Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros

2.3. Bases teóricas

2.3.1. La investigación de crédito

2.3.1.1. Concepto de crédito

“Crédito, es la posibilidad de obtener dinero, bienes o servicios sin pagar en el momento de recibirlos a cambio de una promesa de pago realizada por el prestatario de una suma pecuniaria debidamente cuantificada en una fecha en el futuro”. (Brachfield, 2009, pág. 20)

“El crédito es una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un período de tiempo determinado”. (Hidalgo, 2010, pág. 56)

Becerra (2015, pág. 5) define al crédito como:

El permiso para usar el capital de otro. En los negocios crédito es la confianza dada o tomada a cambio de dinero, bienes o servicios. La operación de crédito puede definirse como: la entrega de un valor actual, sea dinero, mercancía o servicio, sobre la base de confianza, a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado.

Según Monroy (2013, pág. 7) menciona que:



La palabra crédito proviene del latín, del verbo credere: creer, lo que significa confiar o tener confianza.

Es un derecho que tiene una persona acreedora a recibir de otra deudora, una cantidad de dinero que le ha sido confiada por cierto tiempo, con un pago o cargo adicional, normalmente representado por intereses.

Es el cambio de una riqueza presente por una futura, basado en la confianza y solvencia que se concede al deudor.

En la vida económica y financiera, se entiende por crédito, la confianza que se tiene en la capacidad, posibilidad, voluntad y solvencia del deudor, para el cumplimiento de la obligación de devolución contraída, más los intereses pactados.

2.3.1.2. Concepto de investigación

Según Morales & Morales (2014, pág. 104) la investigación es:

La concesión de crédito a nuevos clientes, así como a clientes ya establecidos, requieren el conocimiento de la capacidad financiera del cliente para contraer endeudamiento. Antes de expedir el primer pedido se llevará a cabo una investigación sobre los antecedentes financieros del cliente.

Una correcta información requiere el conocimiento de los siguientes datos:

- Informe del delegado o comercial.
- Informe comercial de una agencia especializada.
- Referencias de riesgos concedidas por bancos.
- Informe de créditos otorgados por asociaciones sectoriales, organismos, registros, etc.



- Información de otros proveedores y clientes
- Estados financieros aportados por el cliente.

2.3.1.3. Concepto de investigación de crédito

Morales & Morales (2014, pág. 107) mencionan que:

La investigación de crédito reúne la información histórica por medio del análisis que se usa como base para predecir la conducta futura. La predicción que se busca es de conducta de crédito, esto es, una predicción del tipo e importe de las obligaciones por concepto de crédito que puede esperarse que paguen y una estimación del importe máximo del crédito que debiera aceptarse del cliente individual.

2.3.1.4. Importancia del crédito

“En el libro de Financiación Internacional de la empresa se encuentra que un crédito documentario es un mandato de pago, siempre y cuando éste cumpla estrictamente con todas y cada una de las condiciones impuestas en el propio crédito”. (De Jaime, 2006 cit. por Becerra, 2015, pág. 6)

Haro (2014 cit. por Becerra, 2015, pág. 6) indica que:

El crédito es fundamental para la existencia y desarrollo de las empresas. Desde el punto de vista mercadotécnico permite aumentar los volúmenes de venta, que a su vez disminuye los costos unitarios y permite a determinados sectores de la población integrarse al mercado consumidor.

2.3.1.5. Ventajas del crédito

Según Becerra (2015, págs. 15-16) son las siguientes:



- Aumento de los volúmenes de venta.
- Da flexibilidad a la oferta y la demanda.
- El crédito es usado como un medio de cambio y como un agente de producción.
- Creación de más fuentes de empleo, mediante nuevas empresas y ampliación de las ya existentes.
- Facilita la transferencia de dinero.

2.3.1.6. Desventajas del crédito

“La principal desventaja del uso de estos instrumentos radica en el sentido de que cuando aumenta el volumen de créditos aumenta la oferta monetaria, lo que redundaría en el alza de precios, lo que produce inflación”. (Del Valle, 2005 cit. por Becerra, 2015, pág. 16)

2.3.1.7. Factores que se consideran en la política de créditos

Según Hidalgo (2010, pág. 59) afirma que:

Hay varios factores que tienen que considerarse cuando en una empresa se está desarrollando una política de créditos o actualizando la vigente.

Dependiendo de cada tipo de negocio y del estilo gerencia, esos factores van a tener en cada caso una importancia relativa. Pero todos juntos forman el contexto dentro del cual debe funcionar esa política. Esos factores son los siguientes:

- Las condiciones actuales del sector industrial o comercial al que pertenece la empresa.
- La competencia o forma como manejan las otras empresas el mismo ramo los asuntos relacionados con el crédito y la cobranza. En este punto, debe aclararse que no se trata de copiar fielmente las políticas ajenas, sino de tenerlas en cuenta como elementos de



juicio para no actuar de manera totalmente distinta, al punto de que peligre nuestra participación en el mercado.

- La posición financiera de la empresa para decidir hasta qué punto es conveniente continuar vendiendo al crédito.
- Los objetivos y políticas de otros departamentos con los cuales debe ser compatible la política de crédito

2.3.1.8. Clasificación crediticia

Aparicio, Gutierrez, Jaramillo, & Moreno (2013, pág. 7) mencionan que:

Según la Resolución SBS N° 11356-2008, la clasificación crediticia que otorga la SBS a los deudores mayoristas está determinada principalmente por la capacidad de pago del deudor. Esto se determina en función de las características de su flujo de caja y del grado de cumplimiento de sus obligaciones.

Asimismo, se toma en consideración su nivel de solvencia, las clasificaciones crediticias asignadas por otras empresas del sistema financiero, así como su historial crediticio, entre otros elementos prudenciales. Para el caso de los deudores minoristas y los créditos hipotecarios, la clasificación crediticia de la SBS únicamente considera el grado de cumplimiento (días de atraso).

En la siguiente tabla, se presenta los criterios utilizados para la clasificación de los ocho tipos de crédito en cada una de las cinco clasificaciones crediticias vigentes propuestas por las SBS: Normal, Con Problemas Potenciales (CPP), Deficiente, Dudoso y Pérdida.



Tabla 01

Clasificación crediticia del deudor, según tipo de crédito

Tipo de crédito	Normal	CPP	Deficiente	Dudoso	Pérdida
Corporativos, grandes empresas y medianas empresas	Buena situación financiera y rentabilidad, bajo nivel de endeudamiento patrimonial. El flujo de caja no es susceptible de un empeoramiento significativo; o,	Buena situación financiera y de rentabilidad, con moderado endeudamiento patrimonial. El flujo de caja podría debilitarse dentro de 12 meses dado que es sumamente sensible a modificaciones de variables relevantes, o	Situación financiera débil, flujo de caja no permite atender sus obligaciones. La proyección del flujo de caja no muestra mejoría en el tiempo y presenta alta sensibilidad a modificaciones menores y previsibles de variables significativas. Tiene escasa capacidad de generar utilidades; o,	Flujo de caja insuficiente, no cubre sus obligaciones; situación financiera crítica y muy alto nivel de endeudamiento patrimonial. Se encuentra obligado a vender activos de importancia y tiene resultados negativos en el negocio; o,	Flujo de caja no alcanza a cubrir sus costos. Es factible presumir que también tendrá dificultades para cumplir eventuales acuerdos de reestructuración; se encuentra en estado de insolvencia decretada o está obligado a vender activos de importancia; o
	Cumple puntualmente con sus obligaciones	Atrasos ocasionales y reducidos en el pago de sus créditos que no exceden los 60 días.	Atrasos mayores a 60 días y que no excedan de 120 días.	Atrasos mayores a 120 días y que no excedan de 365 días.	Atrasos mayores a 365 días.
Pequeñas empresas, microempresas y Consumo (R y NR)*	Cumple con los pagos o tiene atrasos de máximo 8 días.	Atrasos mayores a 8 días y que no excedan de 30 días.	Atrasos mayores a 30 días y que no excedan de 60 días.	Atrasos mayores a 60 días y que no excedan de 120 días.	Atrasos de más de 120 días.
Hipotecarios	Cumple con los pagos o tiene atrasos de máximo 30 días.	Atrasos mayores a 30 días y que no excedan de 60 días.	Atrasos mayores a 60 días y que no excedan de 120 días.	Atrasos mayores a 120 días y que no excedan de 365 días.	Atrasos mayores a 365 días.

Fuente: Resolución SBS N° 11356-2008 (2013, pág. 7)

* Revolvente (R) y No Revolvente (NR)



2.3.1.9. Elementos fundamentales de la investigación de créditos

Según Morales & Morales (2014, pág. 108) son los siguientes:

- Caracter
- Capacidad
- Capital
- Colateral
- Condiciones

A. Carácter

Hidalgo (2010, pág. 16) menciona que:

Tiene que ver con la probabilidad de que un cliente trate de hacer honor a sus obligaciones. Este factor es de importancia considerable porque toda transacción de crédito implica la promesa de pagar. ¿Hará el acreedor un esfuerzo honesto por pagar sus deudas, o es probable que el solicitante de crédito trate de evadir su compromiso?

Los administradores de crédito experimentado a menudo insisten en el hecho de que el carácter es el aspecto más importante de una evaluación de crédito.

Fajardo, Torres, & Villena (2016, pág. 39) afirman que:

Son las cualidades de honorabilidad y solvencia moral que tiene el deudor para responder al crédito. Se busca información sobre sus hábitos de pago y comportamiento en operaciones crediticias pasadas y presentes, en relación con sus pagos.



La valuación del carácter o solvencia moral de un cliente debe hacerse a partir de elementos contundentes, cuantificables y verificables.

De acuerdo a los conceptos antes mencionados se tienen los siguientes items:

➤ **Atributos personales**

Cordova (2005) afirma que:

Los atributos de la personalidad hacen posible que el ser humano se reconozca como un ser único e irreplicable en la sociedad. En este sentido los atributos que le son útiles para establecer una identidad son los atributos que le son útiles al ser humano para determinar su relación con los demás, son los atributos de personalidad de capacidad y de estado civil.

Así mismo, el ser humano puede identificar a partir de los atributos de la personalidad el rol que desempeña en su nación al ser él el sujeto que ejerce derechos y que contrae obligaciones. Es así como los atributos de la personalidad referentes a la nacionalidad y el patrimonio le ayudan a entender la relación que tiene con su nación.

➤ **Reputación del cliente**

Morales & Moraless (2014, págs. 122, 127) mencionan que:

La reputación o imagen del solicitante orienta al ejecutivo de crédito para conocer si el deudor desea pagar. Le indica, entre otras cosas, si tiene fama de ser buen pagador, si se retrasa con frecuencia o si le niegan el crédito otras empresas. Comprende



la imagen o renombre que tenga la persona o institución de cumplir con sus pagos.

B. Capacidad

“La capacidad es una cualidad de crédito, simplemente puede querer decir la capacidad de pagar una obligación precisa en dinero cuando se adeuda a veces se resume bajo los encabezados de ingreso y empleo”. (Morales & Morales, 2014, pág. 108)

“Es la solvencia y liquidez suficientes para cumplir con el pago, tomando como base el análisis de la situación financiera de la empresa o comprobación de ingresos y gastos”. (Monroy, 2013, pág. 9)

Becerra (2015, págs. 16-17) menciona que:

Describe un juicio subjetivo en relación con la habilidad del cliente para hacer el pago, la posibilidad de cumplir con las obligaciones de crédito con los ingresos actuales. Se mide el desempeño del negocio del cliente, y se ve complementado por la observación física de la planta o del almacén y de los métodos de negocios.

Fajardo, Torres, & Villena (2016, pág. 38) mencionan que:

La capacidad de pago del acreditado es el factor más importante en la decisión del banco. Consiste en evaluar la habilidad y experiencia en los negocios que tenga la persona o empresa, su administración y resultados prácticos.

Para esta valuación se toma en cuenta la antigüedad, el crecimiento de la empresa, sus canales de distribución, actividades, giro, zona de influencia, número de empleados, sucursales, etc., ya que se requiere saber cómo pagará el préstamo y para ello se necesita determinar el flujo de efectivo del negocio; incluso necesitan el



historial del crédito del dueño y sus deudas pasadas y presentes (tanto las personales como las comerciales).

De acuerdo a los conceptos se tienen los siguientes items:

➤ **Ingresos**

“Es el factor base para fijar el límite de crédito; deben estudiarse los porcentajes que se gastan en la región como promedio en cada uno de los rubros de las necesidades básicas que deben pagar los solicitantes de crédito”. (Morales & Morales, 2014, pág. 104)

➤ **Empleo**

Morales & Morales (2014, pág. 111) mencionan que:

Probablemente la fuente de empleo es la principal fuente de ganancias, por lo que debiera investigarse al mismo tiempo que el ingreso. La información acerca del empleo debiera incluir como mínimo el nombre de patrón, tipo de negocio y puesto ocupado por el sujeto que se investigará.

Si fuera posible la permanencia que normalmente tiene en los empleos, en muchas ocasiones se pueden presentar fraudes, porque el solicitante del crédito únicamente ocupa el empleo de manera transitoria en tanto se le conoce el crédito y posteriormente abandona el trabajo, y con ello se pierde la fuente de los ingresos que aseguraban en primera instancia los ingresos para pagar los créditos.

C. Capital

“Es la solidez financiera del solicitante y se puede medir por su posición como propietario de activos; aquí se recomienda un análisis



de la deuda con el capital para conocer la solidez del capital del solicitante”. (Morales & Morales, 2014, pág. 108)

“Se mide por la posición financiera general de la empresa tal y como lo indicaría un análisis de razones financieras dando un énfasis especial al capital contable tangible de la empresa”. (Becerra, 2015, pág. 17)

Para Fajardo, Torres, & Villena (2016, pág. 39) se refiere a

Los valores invertidos en el negocio del acreditado, así como obligaciones, es decir, un estudio de las finanzas. Para la evaluación se requiere el análisis de su situación financiera. El análisis financiero detallado permite conocer completamente las posibilidades de pago, el flujo de ingresos y egresos, así como la Capacidad de endeudamiento.

El flujo de liquidez, la rotación de inventario, el tiempo promedio que tarde en pagar, etc. son algunas razones financieras importantes para este análisis.

De acuerdo a los conceptos se tienen los siguientes items:

➤ **Capacidad mercantil**

“Representa la capacidad del deudor para generar utilidades suficientes para pagar el préstamo. Se estudian los estados financieros con el fin de determinar la proporcionalidad y la tendencia de los resultados” (Morales & Morales, 2014, pág. 122)

➤ **Solvencia**

Morales & Morales (2014, pág. 122) mencionan que:



Es la posición financiera que refleja el estado de liquidez aceptable, es decir, si en un momento dado el deudor cuenta con dinero suficiente para cubrir sus compromisos. Es posible que tenga utilidades cuantiosas, pero todas ellas invertidas en valores fijos, y que no tenga activo circulante.

D. Colateral

“La garantía colateral es la cantidad de activos que el solicitante tiene disponible como garantía de que pagará el crédito; cuanto mayor sea la cantidad de activos disponibles mayor será la probabilidad de que el prestamista recupere el monto prestado”. (Morales & Morales, 2014, pág. 108)

“Está representada por los activos que ofrece el cliente como base para la seguridad del crédito otorgado”. (Becerra, 2015, pág. 17)

Fajardo, Torres, & Villena (2016, pág. 39) mencionan que:

Son todos aquellos elementos de que dispones el acreditado para garantizar el cumplimiento del pago en el crédito, es decir, las garantías o apoyos colaterales.

Se evalúa a través de sus activos fijos, el valor económico y la calidad de estos, ya que en el análisis del crédito se establece que no deberá otorgarse un crédito sin tener prevista una segunda fuente de pago.

De acuerdo a los conceptos se tienen los siguientes ítems:

➤ **Garantías**

“Esta puede ser personal, prendaria o hipotecaria, con la cual se determina el riesgo que se corre al abrir el crédito al solicitante” (Morales & Morales, 2014, pág. 122)



➤ **Arraigo**

“Para medir el riesgo que se corre, el ejecutivo debe conocer tratándose de una persona física especialmente, el tiempo de permanencia en su trabajo y en su domicilio”. (Morales & Morales, 2014, pág. 122)

E. Condiciones

Morales & Morales (2014, pág. 108) mencionan que:

Es el ambiente económico y de negocios y la situación particular que influya en alguna de las partes de la transacción del crédito, por ejemplo, en el caso de que los productos que se desee vender sean pasados de moda, la empresa deseará venderlos lo más rápido posible, en ese sentido las características del crédito probablemente sean más laxas.

“Tiene que ver con el impacto de las tendencias económicas generales sobre la empresa o con desarrollos especiales que ocurren en ciertas áreas de la economía y que pueden afectar la capacidad del cliente para satisfacer la obligación”. (Mosquera, 2012 cit. por Becerra, 2015, pág. 17)

Fajardo, Torres, & Villena (2016, pág. 39) afirman que:

Son los factores exógenos que pueden afectar la marcha del negocio del acreditado, como las condiciones económicas y del sector o la situación política y económica de la región. Aunque dichos factores no están bajo el control de acreditado, se consideran en el análisis de créditos para prever sus posibles efectos.

De acuerdo a los conceptos se tiene los siguientes items:



➤ **Tipo de negocio**

“Un modelo o tipo de negocio es el mecanismo por el cual un negocio trata de generar ingresos y beneficios. Es un resumen de cómo una compañía planifica servir a sus clientes. Implica tanto el concepto de estrategia como de implementación”. (Solorzano, 2011)

➤ **Posición económica**

“El ejecutivo de créditos debe estar al tanto de las variaciones económicas que existen en el medio susceptible al afectar los límites de crédito que se pueden ofrecer” (Morales & Morales, 2014, pág. 122)

2.3.2. Cobranza

“Son las acciones encaminadas a recobrar adeudos en tempranas instancias de mora, donde aún la empresa desea continuar su relación de negocio con el cliente, dado que aún existe la posibilidad de hacer negocios de manera rentable”. (Morales & Morales, 2014, pág. 146)

Ramos (2012, cit. por Coronel, 2016, pág. 44) indica que:

La gestión de cobranza es el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas adecuada y Oportunamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos, de manera que los activos Exigibles de la institución se conviertan en activos líquidos de la manera más rápida y eficiente posible, manteniendo en el proceso la buena disposición de los clientes para futuras negociaciones.

Ortigoza (2011, pág. 44) indica que:

La gestión de cobranza consiste en el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de deudas. Una gestión de cobranza, para que sea



efectiva, debe tomar en cuenta el contacto, la comunicación y el entorno de negocio. Estos aspectos producen información que debe ser bien administrada y rápidamente canalizada para producir efectividad en cada gestión que se emprende.

En términos generales, cobranza se refiere a la percepción o recogida de algo, generalmente dinero, en concepto de la compra o el pago por el uso de algún servicio.

Hidalgo (2010, págs. 61-62) menciona que:

La cobranza es un proceso de negociación integral a través del cual se proporciona servicios al cliente, al asesorarlo y darle respuesta a sus necesidades de información y, sobre todo, de crédito, mediante el cual se recupera la inversión hecha en un crédito, basada en el derecho a recibir el pago por parte del acreedor y la obligación de pagar por parte del deudor.

2.3.2.1. Objetivo de la cobranza

Según Ortigosa (2011, pág. 8) el objetivo principal de cobranza es sintéticamente:

“Cobrar todo en el menor tiempo posible”, sin perder la visión de la importancia de conservar la relación comercial con los clientes.

Es por ello que su labor es concentrarse en manejar todas las variables que participan en esa ecuación, que son: la logística integral de cobranza, el análisis de todos y cada uno de los clientes, y la lectura del mercado. Su función es el monitoreo permanente de estos frentes de acción y, consecuentemente, generar las acciones correctivas para disminuir los riesgos para cobrar en tiempo y forma.

2.3.2.2. Importancia de la cobranza

Hidalgo (2010, págs. 62-63) menciona que:



Las cuentas por cobrar son el resultado de un medio importante de colocación de los productos en el mercado como son las ventas al crédito, por lo tanto, la disponibilidad de liquidez para el capital de trabajo de la empresa depende de una gestión eficaz de la cobranza.

Para cumplir con el objetivo de rentabilidad desde el punto de vista financiero debemos darle mayor rotación a nuestro capital. Esta rotación puede verse afectada ante la dificultad que puedan presentar nuestros clientes para atender adecuadamente el servicio de la deuda. Por eso, el análisis y evaluación de la gestión de cobro en forma periódica es vital para la salud financiera de la empresa.

2.3.2.3. Características de la cobranza

Fajardo, Torres, & Villena (2016, pág. 40) mencionan entre las principales características de esta variable se tiene:

- a) **Es una variable operativa, práctica:** Es decir, depende básicamente de lo que las entidades hagan en el trabajo operativo con su personal, de ejecución de labores.
- b) **Es una variable de implementación:** Es decir, depende de la forma cómo se apliquen determinadas políticas o directrices, de cómo se ejecuten las labores o las órdenes.
- c) **Es una variable subjetiva:** En el sentido de que depende del comportamiento de las personas, de si estas se encuentran debidamente capacitadas, motivadas o implementadas para realizar el trabajo, la gestión de cobranza.

2.3.2.4. Proceso de cobranza de pagos retrasados

Según Morales & Morales (2014, págs. 154-155) menciona que el proceso que se sigue para la cobranza de pagos retrasados es el siguiente:



- Identificación del problema
- Actividades de cobranza
- Negociación
- Acción judicial

A. Identificación del problema

“En general las empresas utilizan un informe de antigüedad de las cuentas por cobrar para identificar los saldos vencidos. Algunos de estos informes no proporcionan ayuda suficiente para la cobranza”. (Morales & Morales, 2014, pág. 155)

De acuerdo a los conceptos se tiene los siguientes items:

➤ Antigüedad de las cuentas

Según el portal web Financiar (2017) se tiene que:

El informe de antigüedad es una declaración que registra el número de deudores y las cantidades que le deben al acreedor. Este informe es esencialmente una declaración en la casa que es mantenido por el departamento de contabilidad del acreedor. La declaración ayuda a que el acreedor para obtener una vista resumida de todos los deudores y las cantidades que le deben.

➤ Saldos vencidos

Según López (2015):

En las cuentas corrientes el saldo vencido es el que a la fecha en que se desea establecer incluye exclusivamente partidas con valor igual o anterior a dicha fecha. En las cuentas interbancarias es usual que este saldo vencido se calcule para determinar los reembolsos de saldos, puesto que, si se operase



con el saldo por fecha contable, considerando que numerosas operaciones llevan fecha posterior en varios días a la de su registro, se podrían producir reembolsos de saldos o mantenimiento de saldos que originasen intereses no convenientes.

En las cuentas corrientes de clientes el saldo vencido es conveniente conocerlo, puesto que en caso de disponer en función del saldo que arroje la cuenta por fecha contable, puede disponerse de fondos que produzcan descubiertos por valoración no deseados.

B. Actividades de cobranza

“Son múltiples las actividades de cobranza que se llevan a cabo, entre las cuales se encuentran desde una llamada telefónica, una carta, hasta una visita con abogados al cliente”. (Morales & Morales, 2014, pág. 155.)

De acuerdo a los conceptos se tienen los siguientes items:

➤ Cartas de cobranza

Morales & Morales (2014, pág. 155.) mencionan que:

No existe un modelo estandarizado de carta de cobranza efectiva, entre las reglas importantes para que esta tenga efectividad, se encuentran:

- ✓ Ante todo, legible: para que los clientes lo lean, pues si no la leen, no se conseguirá el objetivo.
- ✓ Clara
- ✓ Concisa: una página siempre es suficiente



- ✓ Interesante: para lo cual se puede contestar la pregunta ¿Le dice al lector lo que realmente se quiere comunicar?
- ✓ Personal: que la redacción sea personalizada para el cliente en su situación específica.
- ✓ Precisa: en este sentido se debe explicar la situación concreta de cada cliente.
- ✓ Fácil de visualizar: palabras y párrafos cortos, bastantes espacios blancos, etc.
- ✓ Firme y con autoridad: pero entiéndase que firme no es sinónimo de amenazante.
- ✓ Razonable
- ✓ Instructiva: se debe explicar al cliente lo que debe proceder a hacer para solucionar el problema.
- ✓ Definitiva: le deberá indicar al cliente, de una manera objetiva, exactamente qué sucederá y qué medidas se tomarán si su solicitud de pago no es cumplida.

➤ **Llamadas de cobranza**

Morales & Morales (2014, pág. 157) mencionan que:

Las llamadas por teléfono son quizá las acciones más efectivas de cobranza, ya que generalmente permiten establecer contacto de manera directa con el cliente mediante un diálogo; en el caso de las llamadas, se recomienda considerar los siguientes puntos para que se logre su objetivo:

- ✓ Escuche al cliente
- ✓ Antes de llamar es necesario asegurarse de que tiene toda la información pertinente del cliente y su situación, para ello reúna todos los datos importantes.
- ✓ Nombre, dirección, teléfono
- ✓ Cantidad vencida
- ✓ Acciones de cobranza realizadas con anterioridad.



- ✓ Promesas previas de pago realizadas por el deudor y no cumplidas.
- ✓ Medidas que se tomarán en caso de evasivas o pretextos, también deberá tenerse la información sobre el pedido en sus aspectos de:
 - Número de pedido y nombre del comprador (quién lo hizo).
 - Artículo(s) comprado(s).
 - Precio(s).
 - Fecha de embarque de la mercancía.
 - Cargos adicionales (embarque, mensajería, seguro, etcétera).
 - Fecha de entrega.
- ✓ Seguimiento. Para lo cual independientemente de las promesas que haga el cliente, es necesario mantenerse al tanto de sus respuestas a las acciones de cobranza, finalmente lo que se busca es que el cliente pague.
- ✓ No deje mensajes, dado que dejar un recado con la persona equivocada, implica que la persona que es el acreditado se queje.

➤ Mensajes de texto

Altiria (2017) indica que:

Es muy útil para comunicarse con sus clientes o proveedores, notificándoles el vencimiento de sus facturas en tiempo real y facilitando la gestión de cobranzas.

Las ventajas de los SMS para la gestión de cobranzas:

- ✓ Al enviar mensajes SMS nos aseguramos que la deuda se ha notificado, imprescindible para futuras reclamaciones.



- ✓ Notificando con SMS bajan las tasas de mora y los tiempos medios de cobranza.
- ✓ Se facilita la automatización de los procesos de cobro.
- ✓ Más del 99% de los SMS recibidos se leen, muy por encima de otros medios.
- ✓ Si se intenta contactar telefónicamente con los clientes o deudores, es complicado localizarles.

➤ **Visitas de cobranza**

Para el portal web Crediriesgo (2010) enfocada en conocer los aspectos relevantes de la gestión especializada del riesgo crediticio en Instituciones de microfinanzas, indican que:

La visita personal es el método más efectivo para la recuperación de un impagado, aunque hay que tener en cuenta que es el método más costoso. Cuando las cartas y/o llamadas telefónicas no surten efecto, la visita personal al moroso es la última alternativa extrajudicial que nos queda.

C. Negociación

Morales & Morales (2014, pág. 160) indican que:

Existe un refrán que dice que más vale un mal arreglo que un buen pleito, y es en esta fase de la relación con el deudor que se caracteriza por la renuencia para pagar los créditos cuando algunas de las empresas prefieren llegar a un acuerdo caracterizado por recuperar una parte del crédito en vez de perder el saldo total, o establecer juicios que en ocasiones pueden ser más caros que lo que se recuperará.

Para Brachfield (2010, págs. 158-159,174) la negociación con los deudores es:



Un proceso complejo en que dos partes deben llegar a un acuerdo sobre el pago de la deuda, y se basa en lograr el consentimiento voluntario del deudor.

El acreedor debe tener siempre la iniciativa en la forma de pago, y proponer al cliente un canal rápido, seguro y simple para abonar el débito. Por lo que se refiere al acuerdo de pago, hay que tener en cuenta el principio del pragmatismo en la gestión de cobros, de modo que, aunque siempre hay que reclamar el pago de la totalidad de la deuda de forma inmediata, el gestor de cobros es consciente de que en muchas ocasiones no será posible esta opción. En consecuencia, el negociador deberá saber las cantidades mínimas que puede aceptar como pago de la cuenta, así como el fraccionamiento y aplazamiento permitidos.

El acreedor deberá confirmar por escrito cualquier acuerdo verbal en que consten los importes, el calendario de pagos y la forma de pago.

Terlizzi (2013) menciona que:

Se trata de situaciones en las que dos o más partes se encuentran voluntariamente para intentar solucionar algún conflicto o diferencia y así arribar al mejor acuerdo posible. Algunas negociaciones son explícitas, es decir, se definen como tales, mientras que otras aparecen encubiertas

De acuerdo a la empresa especializada en recuperación de cartera o portafolio de cobranzas Transparents Service Cía Ltda (2016) se considera los siguientes pasos para realizar una negociación efectiva:

➤ **Prepararse para la negociación**

Terlizzi (2013) afirma que:



Toda negociación exitosa comienza antes de enfrentarse a la otra parte. Por un lado, es importante definir cuáles son los objetivos, de qué forma se podrían alcanzar y también, qué se está dispuesto a resignar, si es necesario, para llegar a un acuerdo.

Por el otro, es de suma importancia recopilar información de quién estará enfrente, conocer lo mejor posible su empresa, sus intereses, sus posibles propuestas, incluso sus debilidades. Quien se encuentra mejor preparado suele tener ventajas durante el proceso.

➤ **Comunicación**

Benavides (2014, pág. 205) indica que:

La comunicación es la transmisión de ideas, pensamientos, conocimientos, experiencias, sentimientos y emociones entre dos o más personas. Comunicarse es, pues, compartir experiencias, relacionarse, entender y ser entendido, dar y recibir conocimientos, provocar cambios. Modificar conductas en los demás y en uno mismo. Comunicar no es sólo emitir mensajes sino, sobre todo el acto de provocar respuestas.

➤ **Alternativas de pago**

Transparent Service Cía Ltda (2016) menciona que:

Presentar alternativas donde el principal objetivo sea obtener un acuerdo que beneficie ambas partes concretando fechas de pago, montos, número de cuotas etc. Las mismas que al ser cumplidas proporcionan al cliente beneficios como mejorar su calificación, futuras transacciones con la empresa, etc.



Respecto al cobrador obtiene la disminución de la cartera vencida.

➤ **Cierre de la negociación**

Terlizzi (2013) indica que:

Luego de analizar las distintas opciones y aceptadas las concesiones de cada parte, se concreta el acuerdo. Puede suceder que sea sólo de palabra, dependiendo de las circunstancias y las partes, pero si la negociación se relaciona con algún aspecto formal de la empresa es recomendable plantear por escrito lo acordado y firmar el documento.

D. Acción judicial

“Este camino que involucra al sistema judicial para reclamar mediante la acción de los juzgados el cumplimiento del deudor para saldar los créditos que la empresa le concedió”. (Morales & Morales, 2014, pág. 160)

“Cuando no se logra la normalización de las obligaciones con la gestión prejudicial, el Banco podrá iniciar la cobranza por vía judicial a través de abogados externos”. (Banco Bilbao Vizcaya Argentaria - BBVA, 2012)

Según el portal web Adios deudas (2017) especialista en cobranza indica que:

Es una demanda que realiza la empresa al deudor. La empresa ve que el deudor no está pagando y que ya ha pasado un plazo razonable para cancelar lo que le deben, y por lo tanto acude a tribunales para iniciar un juicio en contra de la persona morosa.



De acuerdo a los conceptos se tiene el siguiente ítem:

➤ **Demanda judicial**

La Corporación Nacional Consumidores Usuarios (CONADEUS, 2011) indica que:

Se inicia cuando el deudor no ha cumplido con sus obligaciones crediticias. Es decir, ha incumplido su compromiso de rembolsar a su acreedor el monto del crédito otorgado; o el saldo en cuotas, más sus intereses. Ante ello, el acreedor procede a protestar los pagarés, letras u otros documentos que actuaban como garantía del crédito adeudado.

El acreedor deberá iniciar el trámite ante los tribunales de Justicia para intentar, a través de un juicio, recuperar el capital prestado más los intereses y los gastos de cobranza.

El Juez de la causa debe determinar que el cobro se adjunta a derecho y a los montos que el acreedor reclama. Si corresponde, determinará el pago del crédito más las costas del proceso, e indicando un plazo para hacerlo.

De no cumplir este dictamen, el juez puede determinar otras acciones, como el embargo judicial de los bienes del deudor, o la liquidación de las garantías entregadas por éste, hipotecas, prendas, o bien exigir a los avales que respondan por la deuda.

➤ **Recuperación de créditos**

Según el portal definición.mx (2014) indica que:

Es el proceso mediante el cual se hace efectiva la percepción de un pago en concepto de una compra, de la prestación de un



servicio, de la cancelación de una deuda, etc. Esta puede ser emprendida por la misma empresa que debe recibir el pago, a partir de un área dedicada especialmente a este menester, o puede encomendarse a otra institución. En el primer caso, luego de tener claros cuales son los montos que deben percibirse, una persona denominada cobrador se hace presente en los domicilios identificados para el abono del monto estipulado.

2.4. Marco conceptual

- 2.4.1. Aval:** Consiste en la obligación contraída por una persona física o moral de pagar todo o parte de un título de crédito, si alguno de los obligados (cliente) no lo hiciera, esta es una garantía que se hace constar en el cuerpo o en una hoja anexa al mismo título que se avala, bajo la leyenda por aval, seguida por el nombre y firma del avalista, así como de la cantidad que garantiza, si no se señala cantidad alguna se entenderá que garantizará el importe total del título. (Montes, 2005, pág. 70)
- 2.4.2. Cartera de créditos:** “Es el conjunto de créditos que ha sido otorgado o colocado por una entidad financiera al público, ya sea que se trate de personas naturales o jurídicas (empresas)”. (Fajardo, Torres, & Villena, 2016, pág. 63)
- 2.4.3. Cartera morosa:** “Es el conjunto de créditos o de cuotas de créditos que se encuentra en situación de morosidad, es decir, que no ha sido pagado a su vencimiento”. (Fajardo, Torres, & Villena, 2016, pág. 63)
- 2.4.4. Cobranza:**” Acciones tomadas para la prevención y recuperación de créditos morosos”. (Coronel, 2016, pág. 55)
- 2.4.5. Conducta:** “Se entiende como la manera en que un individuo o una organización actúan en sus interacciones con su entorno y cómo responden ante los estímulos que reciben de él”. (Chiavenato I. , 2014, pág. 235)
- 2.4.6. Efectividad de cobranza:** “Relación entre la Gestión de Cobranza Realizada y la recuperación efectiva de pagos”. (Fajardo, Torres, & Villena, 2016, pág. 65)



- 2.4.7. Eficacia:** “Medida del logro de resultados, es decir, la capacidad para cumplir objetivos y alcanzar resultados. En términos globales, significa la capacidad de una organización para satisfacer las necesidades del ambiente o el mercado. Se refiere a los fines deseados”. (Chiavenato I. , 2014, pág. 135)
- 2.4.8. Eficiencia:** Relación entre costos y beneficios, entre entradas y salidas; es decir, entre lo que se ha conseguido y lo que se quiere conseguir. Significa hacer las cosas correctamente y resaltar los medios con los cuales son ejecutadas. Se refiere a los medios, es decir, los métodos utilizados. (Chiavenato I. , 2014, pág. 135)
- 2.4.9. Equipo de trabajo:** “Grupo de personas con habilidades complementarias comprometidas con una misión, metas de desempeño y enfoque comunes, de los que son mutuamente responsables”. (Nelson & Quick, 2013, pág. 143)
- 2.4.10. Estrategia de Cobranza:** “La estrategia de Cobranza consiste en el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de deudas”. (Coronel, 2016, pág. 54)
- 2.4.11. Fianza:** “Es un convenio por medio del cual una tercera persona física o moral se compromete a cumplir con la obligación contraída por otra que figura como deudor principal, en el caso del incumplimiento de este en el futuro”. (Montes, 2005, pág. 70)
- 2.4.12. Garantías:** Es aquella que sirve para asegurar el pago de un adeudo, se constituye sobre un bien material, por medio de documentos, prenda o hipoteca con un valor superior al monto que se estipula y que se encuentra libre de gravámenes (es decir que no existe otra persona física o moral que tenga derechos sobre el bien señalado como garantía) (Montes, 2005, pág. 70)
- 2.4.13. Gestión:** Proceso mediante el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de la organización. Actividad que consiste en administrar un negocio o una parte de éste. Método seguido para la ejecución de esa actividad. Acción y efecto de administrar. (Hidalgo, 2010, pág. 75)



2.4.14. Gestión de cobro: “Si la cobranza se efectúa por medio de cobradores a domicilio, estos entregaran recibos que podrán ser provisorios, si las normas de la empresa lo determinan, hasta que los cheques sean acreditados en su cuenta”. (Coronel, 2016, pág. 55)

2.4.15. Información: La información está constituida por un grupo de datos ya supervisados y ordenados, que sirven para construir un mensaje basado en un cierto fenómeno o ente. La información permite resolver problemas y tomar decisiones, ya que su aprovechamiento racional es la base del conocimiento. (Arce, 2017, pág. 68)

2.4.16. Liquidez: Es la capacidad con la que cuenta la empresa para pagar las obligaciones que esta contrae a corto plazo. La liquidez dentro de la empresa es interesante ya que se les daría importancia a cualquier problema que pudiera tener la empresa con fin de solucionarlo y nos ayuda a que disminuya el número de cierres de empresas que la pérdida de beneficios. (Arce, 2017, pág. 69)

2.4.17. Moroso: “Define al término moroso a la persona física o jurídica que no ha cumplido una obligación a su vencimiento”. (Coronel, 2016, pág. 56)

2.4.18. Negociación: “Es una estrategia que, mediante propuestas y contrapropuestas, trata de llegar a un acuerdo final sobre el intercambio de bienes o servicios”. (Chiavenato I. , 2014, pág. 222)

2.5. Hipótesis de la investigación

2.5.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la investigación de crédito y la cobranza de pagos retrasados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop de la provincia de La Convención – 2018.



2.5.2. Hipótesis específicas

- Existe una relación significativa entre el carácter del socio y la cobranza de pagos retrasados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop de la provincia de La Convención – 2018.
- Existe una relación significativa entre la capacidad de pagos del socio y la cobranza de pagos retrasados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop de la provincia de La Convención – 2018.
- Existe una relación significativa entre el capital del socio y la cobranza de pagos retrasados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop de la provincia de La Convención – 2018.
- Existe una relación significativa entre la garantía colateral del socio y la cobranza de pagos retrasados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop de la provincia de La Convención – 2018.
- Existe una relación significativa entre las condiciones del socio y la cobranza de pagos retrasados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop de la provincia de La Convención – 2018.

2.6. Variable de estudio

2.6.1. Identificación de variable

a) Variable uno:

Investigación de crédito

b) Variable dos:

Cobranza de pagos retrasados

2.6.2. Conceptualización de variables

Tabla 02

Conceptualización de variables

Variables	Concepto
La investigación de crédito	Reúne la información histórica por medio del análisis que se usa como base para predecir la conducta futura. La predicción que se busca es de conducta de crédito, esto es, una predicción del tipo e importe de las obligaciones por concepto de crédito que puede esperarse que paguen y una estimación del importe máximo del crédito que debiera aceptarse del cliente individual.” (Morales & Morales, 2014, pág. 107)
Cobranza de pagos retrasados	Son las acciones encaminadas a recobrar adeudos en tempranas instancias de mora, donde aún la empresa desea continuar su relación de negocio con el cliente, dado que aún existe la posibilidad de hacer negocios de manera rentable. (Morales & Morales, 2014, pág. 146)

2.6.3. Operacionalización de variable

Tabla 03

Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
La investigación de crédito	Carácter	- Atributos personales - Reputación del cliente
	Capacidad	- Ingresos - Empleo
	Capital	- Capacidad mercantil - Solvencia
	Colateral	- Garantías - Arraigo
	Condiciones	- Tipo de negocio - Posición económica
Cobranza de pagos retrasados	Identificación del problema	- Antigüedad de las cuentas - Saldos vencidos
	Actividades de cobranza	- Cartas de cobranza - Llamadas de cobranza - Mensajes de texto - Visitas de cobranza
	Negociación	- Prepararse para la negociación - Comunicación - Alternativas de pago - Cierre de la negociación
	Acción judicial	- Demanda judicial - Recuperación de créditos

Fuente: Elaboración propia en base a los conceptos de (Morales & Morales, 2014)



2.7. Caracterización de la institución

2.7.1. Situación legal de la empresa

Según la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop (2018) menciona que:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillabamba Ltda. Nro 295 se constituyó el 23 de mayo del 1964, reconocida oficialmente por resolución número 70, inscrita en el Registro Nacional de Cooperativas de Crédito folio 295, de tomo I, folio 219, partida LXXVIII del Registro de Asociaciones de los Registros Públicos del Cusco. En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley General de Cooperativas, la cooperativa modifica su estatuto el once de agosto del 2001, su actual denominación la adopta en Asamblea General Extraordinaria de socios delegados.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillabamba es una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una institución financiera de propiedad conjunta y democráticamente controlada.

2.7.2. Visión

Ser la cooperativa de ahorro y crédito líder a nivel nacional, que brinda productos innovadores, como un modelo exitoso del cooperativismo peruano. (Quillacoop, 2018)

2.7.3. Misión

“Promover el desarrollo económico y social de nuestros socios, brindando soluciones financieras, con solidaridad, sostenibilidad, calidad y responsabilidad”. (Quillacoop, 2018)

2.7.4. Valores

Según la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop (2018) son los siguientes:

- ✓ Liderazgo
- ✓ Trabajo en Equipo
- ✓ Orientación a los Equipos
- ✓ Orientación a Resultados
- ✓ Integridad

2.7.5. Logo de la institución



Figura 01. Logo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop

Fuente: (Quillacoop, 2018)



CAPÍTULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo pura, básico o sustantiva.

Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez (2014, pág. 91) mencionan que:

La investigación pura, básica o sustantiva, recibe el nombre de pura porque en efecto no está interesada por un objeto crematístico, su motivación es la simple curiosidad, el inmenso gozo de descubrir nuevos conocimientos; se dice que es básica por qué sirve de cimiento a la investigación aplicada o tecnológica; y fundamental porque es esencial para el desarrollo de la ciencia.

3.2 Alcance de la investigación

La presente investigación es de alcance descriptivo-correlacional.

Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez (2014, pág. 91) mencionan que:

La investigación descriptiva es una investigación de segundo nivel, inicial, cuyo objetivo principal es recopilar datos e informaciones sobre las características, propiedades, aspectos o dimensiones, clasificación de los objetos, personas, agentes e instituciones o de los procesos naturales o sociales.

Y es correlacional cuando: "... cuando tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular" (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 93)

3.3 Enfoque de investigación

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo.

“Este enfoque se caracteriza por utilizar métodos y técnicas cuantitativas y por ende tiene que ver con la medición, el uso de magnitudes, la observación y medición de las unidades de análisis, el muestreo, el tratamiento estadístico”. (Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez, 2014, pág. 97)

3.4 Diseño de la investigación

La presente investigación es de diseño no experimental

“Una investigación no experimental, es aquella que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos”. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 152)

3.5 Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

La población para la presente investigación está considerada por 44 personas que trabajan en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop, quienes están distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 04
Población de estudio

Oficinas	Analistas	Administrador	Coordinador	Jefe de crédito	Total
Principal	14		1	1	16
Grau	10	1			11
Quellouno	4	1			5
Quebrada	3	1			4
Kiteni	3	1			4
Santa Teresa	3	1			4
Total	37	5	1	1	44



3.5.2. Muestra

Para la presente investigación se consideró la muestra censal, que es aquella donde la muestra es toda la población, ya que se consideró importante conocer las opiniones de todo el personal de las oficinas mencionadas en la tabla 04, en ese entender se tienen 44 unidades de estudio.

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas e instrumentos considerados para el recojo de datos fueron los siguientes:

➤ Técnicas

- ✓ **Encuesta:** La cual se aplicó a cada uno de los trabajadores de la Cooperativa Quillacoop de la provincia de La Convención.
- ✓ **Revisión documental:** La revisión se realizó a la cartera pesada que tiene la Cooperativa.

➤ Instrumentos

- ✓ Cédula de preguntas o cuestionario
- ✓ Ficha de recojo de datos

3.7 Procesamiento del análisis de datos

Los datos fueron procesados a partir de la utilización de la técnica estadística, a través de la elaboración de cuadros y gráficos. Los datos obtenidos serán ordenados en tablas y figuras estadísticas siguiendo el orden de los ítems o preguntas que aparecen en la matriz del instrumento, utilizando el programa SPSS V 2.0 para la validación y la hoja de cálculo Excel para el procesamiento de datos. .



CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Baremación y validación del instrumento de recolección de la información

4.1.1. Fiabilidad del instrumento

Para validar el instrumento aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop, se utilizó la técnica estadística denominada Índice de Consistencia Interna Alfa de Cronbach, considerando lo siguiente:

- Si el Coeficiente alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.8, entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el Coeficiente alfa de Cronbach es menor a 0.8, entonces, el instrumento no es fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea.

Los resultados del coeficiente de Alfa de Cronbach, se presentan a continuación:

Tabla 05

Análisis de Alfa de Cronbach Global

Estadístico de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,913	44



Interpretación:

- ✓ El Alfa de Cronbach global tiene un alto grado de confiabilidad con un valor de 0.913, resultado que valida el instrumento para su aplicación, considerando un número de elementos de 44 los cuales corresponden al instrumento.

4.1.2. Baremación

Tabla 06

Baremación

Alternativas del instrumento	Promedios	Interpretación de promedios
Nunca	1 – 1.80	Muy bajo
Casi nunca	1.81 – 2.61	Bajo
A veces	2.62 – 3.42	Regular
Casi siempre	3.43 – 4.23	Alto
Siempre	4.24 – 5.0	Muy alto

4.2. Resultados estadísticos de la investigación

4.2.1. Resultado del análisis estadístico de la variable de la investigación de crédito y sus dimensiones

Los resultados de la variable de investigación de crédito, se presentan a continuación:

4.2.1.1. Análisis descriptivo del carácter

A. Atributos personales

Tabla 07
Atributos personales

Ponderación	f	%	Baremación
Muy bajo	7	15.9%	0.16
Bajo	13	29.5%	0.59
Regular	15	34.1%	1.02
Alto	7	15.9%	0.64
Muy alto	2	4.5%	0.23
Total	44	100.0%	2.64

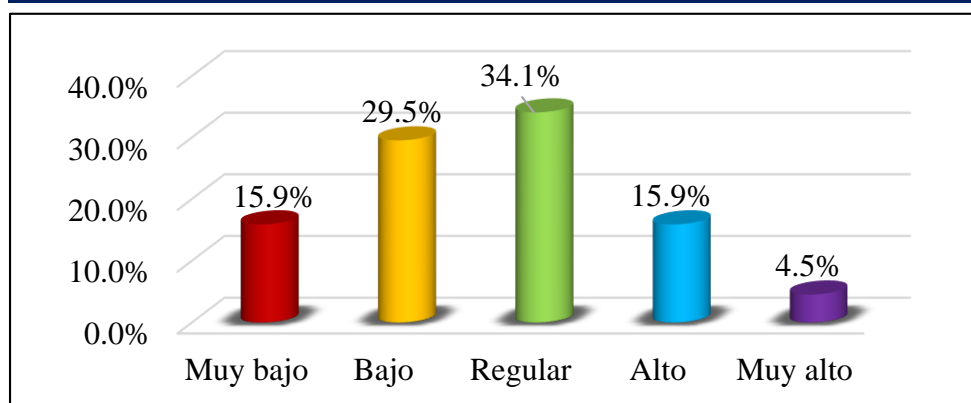


Figura 02. Atributos personales

Interpretación:

- ✓ Como se puede observar, el 34.1% del personal encuestado, considera que a un nivel regular se conoce los atributos personales de los clientes, el 29.5% indicó que el nivel es bajo y el 15.9% manifestó que es muy bajo, lo que refleja que la gran mayoría de clientes no entrega la información real sobre su estado civil actual, lo que pone en evidencia que existen personas que tratan de ocultar su verdadera situación conyugal ya que si el esposo o esposa tienen un crédito anterior o una historia crediticia con observaciones como atrasos en los pagos, ya no se les otorga el crédito solicitado, así mismo el seguimiento que se realiza para conocer las capacidades laborales de las personas que solicitan el crédito no es muy apropiado pues muchas veces se basan solo al DNI para validar la información brindada, por otro lado se observa que el 15.9% respondió que el nivel es alto y el 4.5% que es muy alto, mostrando que hay personas que les gusta trabajar de manera muy transparente.

B. Reputación del cliente

Tabla 08

Reputación del cliente

Ponderación	<i>f</i>	%	Baremación
Muy bajo	7	15.9%	0.16
Bajo	10	22.7%	0.45
Regular	14	31.8%	0.95
Alto	9	20.5%	0.82
Muy alto	4	9.1%	0.45
Total	44	100.0%	2.84

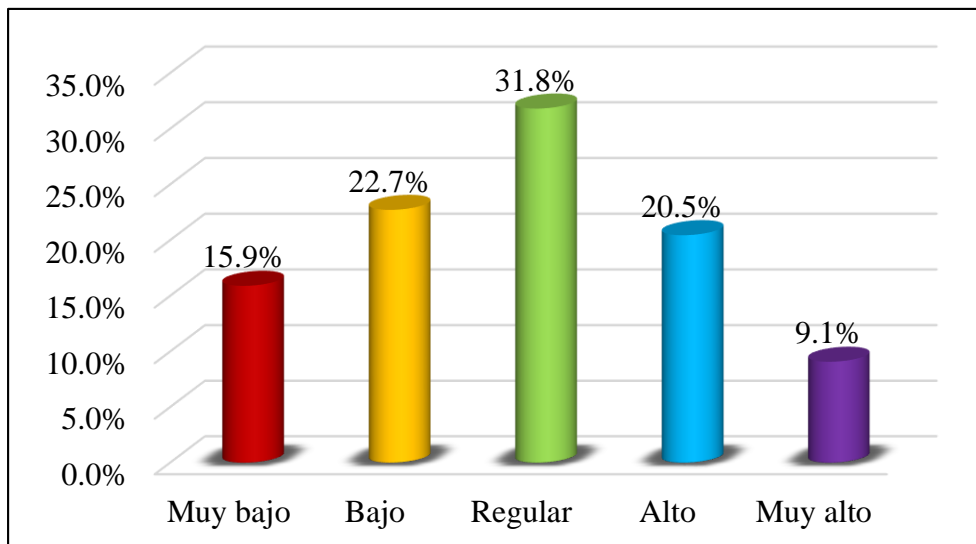


Figura 03. Reputación del cliente

Interpretación:

- ✓ Como se puede observar el 31.8% de las personas encuestadas consideran que a un nivel regular se investiga sobre la reputación del cliente en temas financieros, el 22.7% manifestó que el nivel es bajo y el 15.9% que es muy bajo, situación que muestra que en la Cooperativa se averigua muy poco si el cliente solicitante al crédito es buen pagador, no teniendo conocimiento o cruce de información para verificar si otras financieras le han negado el crédito, siendo el 20.5% de personas que indicaron que a un nivel alto y el 9.1% a un nivel muy alto, se encargan de tomar en cuenta estos aspectos para poder otorgar los créditos sin entrar en riesgos.

C. Carácter

Tabla 09

Carácter

Ponderación	f	%	Baremación
Muy bajo	7	15.91%	0.16
Bajo	11	25.00%	0.50
Regular	15	34.09%	1.02
Alto	8	18.18%	0.73
Muy alto	3	6.82%	0.34
Total	44	100.00%	2.75

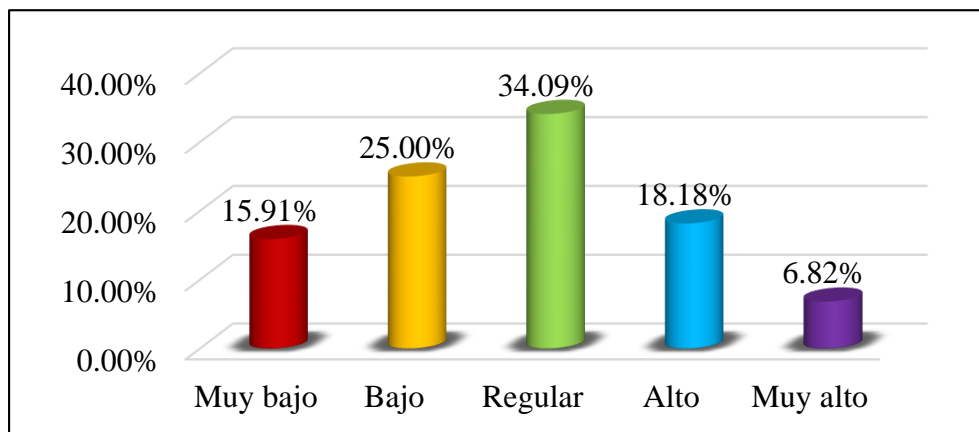


Figura 04. Carácter

Interpretación:

- ✓ Como se observa el 34.09% de las personas encuestadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop de la provincia de La Convención consideran que a un nivel regular se evalúa aspectos sobre el carácter de los clientes, el 25% manifestó esta actividad se realiza a nivel bajo y el 15.91% respondió que el nivel es muy bajo, situación que refleja que la institución no se preocupa por obtener la mayor cantidad de información posible de los clientes antes de otorgarle un crédito, existiendo un 18.18% quienes indicaron que el nivel es alto y el 6.82% que el nivel es muy alto, lo que muestra un menor porcentaje con la probabilidad de que los clientes hagan honor a sus obligaciones.

4.2.1.2. Análisis descriptivo de la capacidad

A. Ingresos

Tabla 10

Ingresos

Ponderación	<i>f</i>	%	Baremación
Muy bajo	7	15.9%	0.16
Bajo	12	27.3%	0.55
Regular	15	34.1%	1.02
Alto	7	15.9%	0.64
Muy alto	3	6.8%	0.34
Total	44	100.0%	2.70

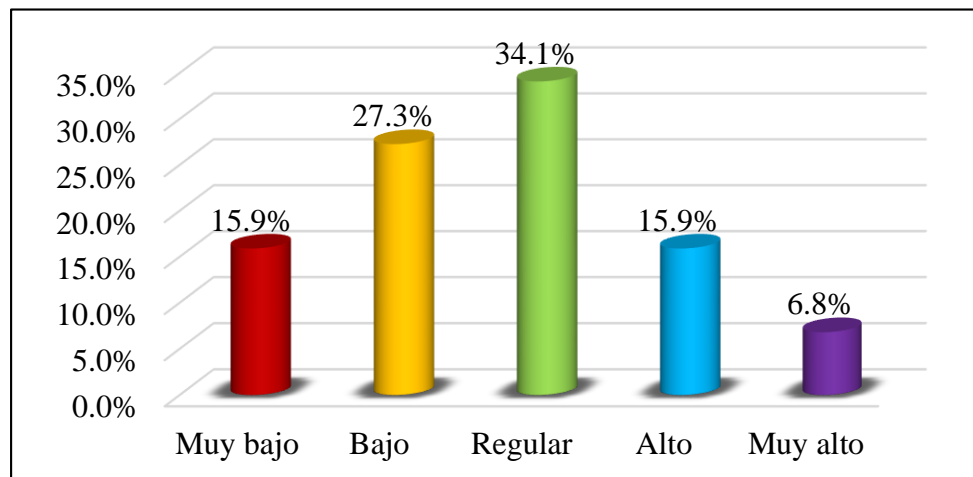


Figura 05. Ingresos

Interpretación:

- ✓ Como se puede observar el 34.1% de los analistas de crédito manifestaron que a un nivel regular se realiza el análisis a los ingresos de los clientes que solicitan créditos, el 27.3% indicó que el nivel es bajo y el 15.9% consideró que es muy bajo, reflejando que no se considera de manera muy importante el análisis de los porcentajes de gastos del cliente para otorgarle un crédito, los cuales no siempre son constatados para ver si es real la información dada por el cliente, sin embargo existe un 15.9% quienes indicaron que el nivel es alto y el 6.8% que es muy alto, siendo solo un bajo porcentaje de personas que si trabajan de manera responsable el análisis de los ingresos para el otorgamiento de los créditos.

B. Empleo

Tabla 11

Empleo

Ponderación	<i>f</i>	%	Baremación
Muy bajo	9	20.5%	0.20
Bajo	10	22.7%	0.45
Regular	16	36.4%	1.09
Alto	6	13.6%	0.55
Muy alto	3	6.8%	0.34
Total	44	100.0%	2.64

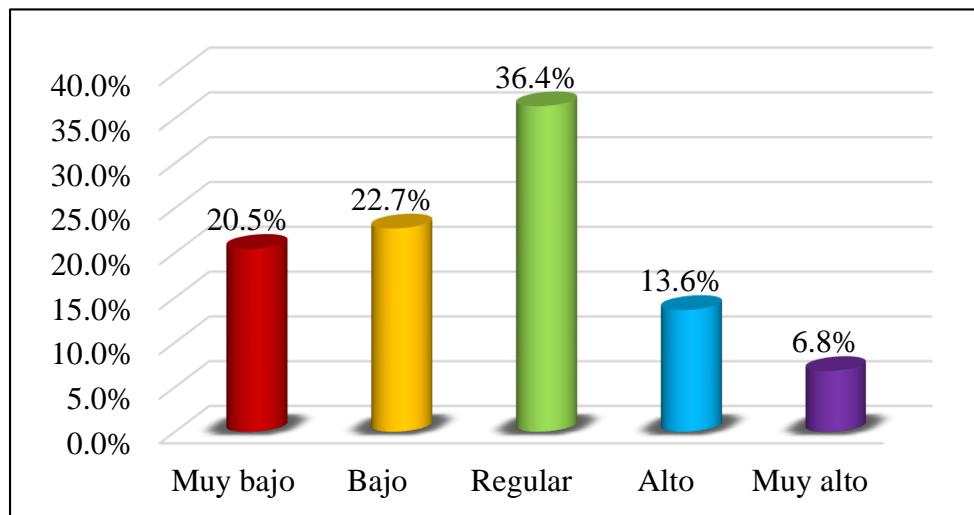


Figura 06. Empleo

Interpretación:

- ✓ Como se puede observar el 36.4% de las personas encuestadas indicaron que a un nivel regular se toma en cuenta el empleo de los clientes, el 22.7% manifestó que el nivel es bajo y el 20.5% que es muy bajo, lo que refleja que en la institución no siempre se constata si el cliente realmente labora donde indicó y cuál es su condición en su centro de trabajo, mostrando así que muchas veces después de otorgado el crédito ya no se realizan las visitas a los clientes generando ello atrasos en los pagos y la pérdida de ubicación de las personas en caso de existir problemas por falta de pago, por otro lado existe un 13.6% de personas quienes indicaron que el nivel es alto y el 6.8% que es muy alto, manifestado por la adecuado trabajo que realizan con la información que reciben de sus clientes.

C. Capacidad

Tabla 12

Capacidad

Ponderación	<i>f</i>	%	Baremación
Muy bajo	8	18.18%	0.18
Bajo	11	25.00%	0.50
Regular	15	34.09%	1.02
Alto	7	15.91%	0.64
Muy alto	3	6.82%	0.34
Total	44	100.00%	2.68

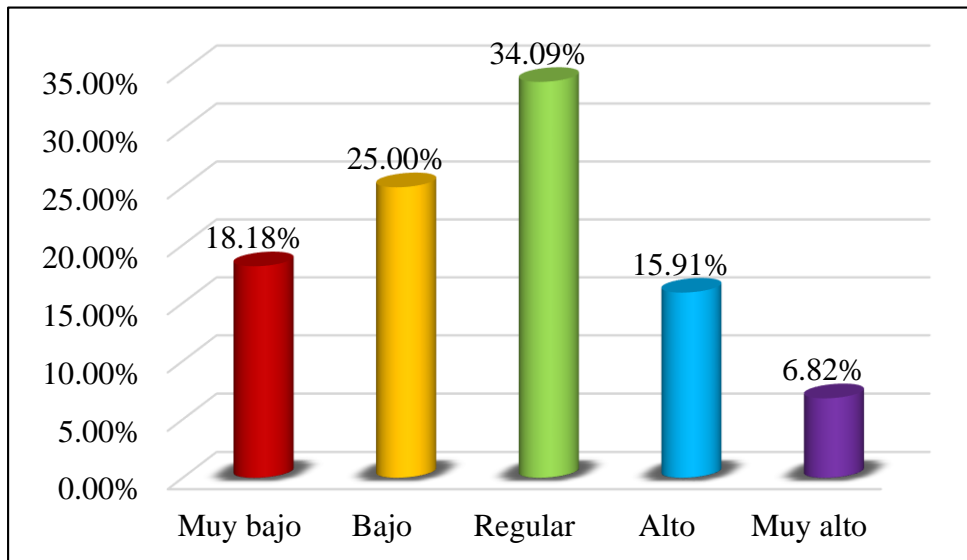


Figura 07. Capacidad

Interpretación:

- ✓ Como se observa el 34.09% del personal encuestado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop de la provincia de La Convención, consideran que a un nivel regular se evalúa la capacidad de los clientes, el 25% manifestó que el nivel es bajo y el 18.185% respondió es muy bajo, mostrando así que la capacidad del cliente para cumplir con sus créditos no es una cualidad en la investigación de crédito la cual debería ser evaluada a través de los ingresos y el empleo que tiene, para poder conocer si el cliente tendrá la capacidad de pagar la obligación contraída, por otro lado se observa que el 15.91% respondió que el análisis de la capacidad de pago es alta y el 6.82% que es muy alta, existiendo casos en los cuales si se evalúa al detalle.

4.2.1.3. Análisis descriptivo del capital

A. Capacidad mercantil

Tabla 13

Capacidad mercantil

Ponderación	<i>f</i>	%	Baremación
Muy bajo	7	15.9%	0.16
Bajo	10	22.7%	0.45
Regular	15	34.1%	1.02
Alto	8	18.2%	0.73
Muy alto	4	9.1%	0.45
Total	44	100.0%	2.82

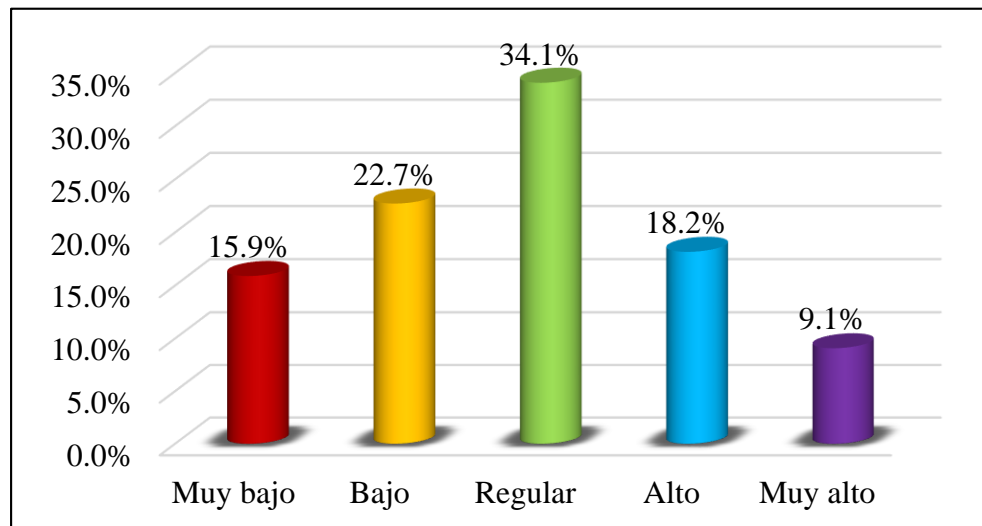


Figura 08. Capacidad mercantil

Interpretación:

- ✓ Como se puede observar el 34.1% del personal encuestado consideran que a un nivel regular se realiza el análisis a la capacidad mercantil de los clientes, el 22.7% indicó que el análisis es bajo y el 15.9% manifestó que es muy bajo, mostrando que en la institución no siempre se realiza un análisis detallado de las actividades que le generan utilidades a los clientes, obviando realizar un estudio a profundidad de los estados financieros para poder conocer la tendencia de pagos y que estas sean suficientes para pagar el crédito solicitado, sin embargo existe un 18.2% quienes indicaron que el nivel es alto y el 9.1% que es muy alto.

B. Solvencia

Tabla 14

Solvencia

Ponderación	<i>f</i>	%	Baremación
Muy bajo	8	18.2%	0.18
Bajo	11	25.0%	0.50
Regular	15	34.1%	1.02
Alto	6	13.6%	0.55
Muy alto	4	9.1%	0.45
Total	44	100.0%	2.70

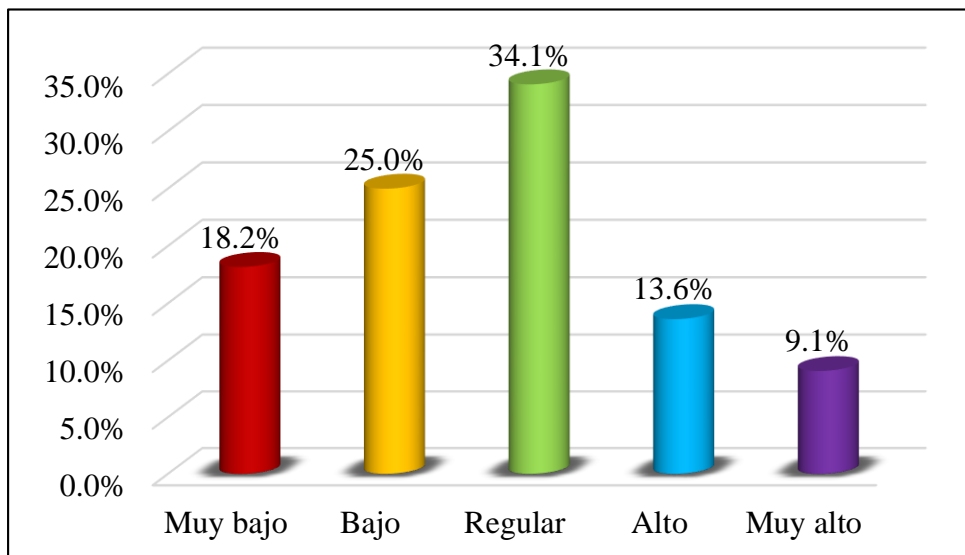


Figura 09. Solvencia

Interpretación:

- ✓ Como se puede observar el 34.1% del personal de la cooperativa indicaron que a un nivel regular se verifica la solvencia del cliente, el 25% manifestó que se realiza a un nivel muy bajo y el 18.2% considera que es muy bajo, pues no se realiza una comprobación adecuada de la posición financiera del cliente para otorgarle un crédito, por otro lado el 13.6% indicó que es alta y el 9.1% que es muy alta, situación que permite ver que no todos los analistas elevan informes reales sobre la liquidez económica de los clientes, todo ello con la finalidad de que en la etapa de comité puedan calificar y ser sujetos de crédito, perjudicando así a la labor que realiza la cooperativa.

C. Capital

Tabla 15

Capital

Ponderación	f	%	Baremación
Muy bajo	7	15.91%	0.16
Bajo	11	25.00%	0.50
Regular	15	34.09%	1.02
Alto	7	15.91%	0.64
Muy alto	4	9.09%	0.45
Total	44	100.00%	2.77

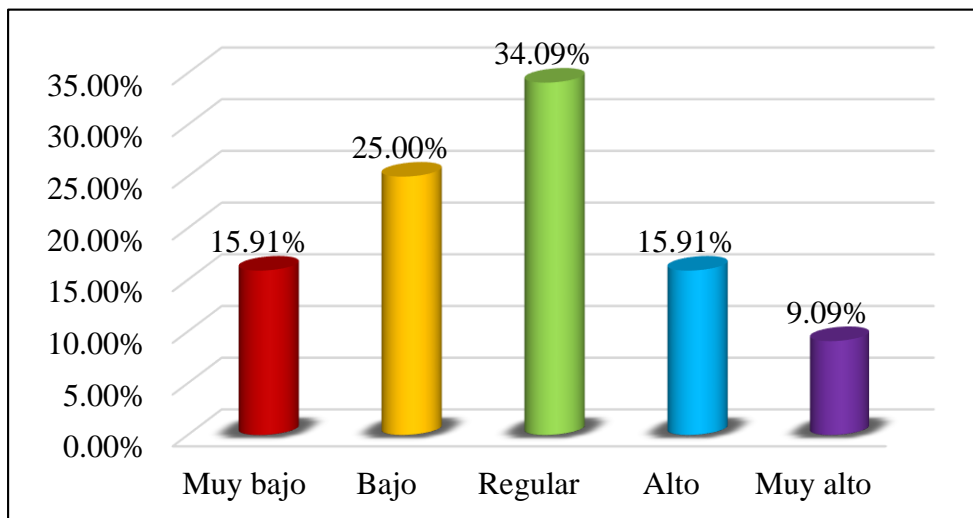


Figura 10. Capital

Interpretación:

- ✓ Como se observa el 34.09% del personal encuestado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop de la provincia de La Convención, consideran que a un nivel regular se evalúa el capital del cliente, el 25% indicó que el nivel es bajo y el 15.91% respondió que es muy bajo, lo que muestra que el análisis de la capacidad mercantil del solicitante no se hace realizando un análisis del monto de la deuda con el capital que tiene el cliente para poder conocer la solvencia financiera frente a los créditos solicitados, alterando en muchas oportunidades la información del cliente para poder demostrar una capacidad de pago inexistente, por otro lado se presenta un 15.91% quienes indicaron que el nivel es alto y el 9.09% consideró que es muy alto, situación que muestra que no todos los analistas evalúan de la misma manera a los clientes.

4.2.1.4. Análisis descriptivo de colateral

A. Garantías

Tabla 16

Garantías

Ponderación	<i>f</i>	%	Baremación
Muy bajo	12	27.3%	0.27
Bajo	10	22.7%	0.45
Regular	11	25.0%	0.75
Alto	6	13.6%	0.55
Muy alto	5	11.4%	0.57
Total	44	100.0%	2.59

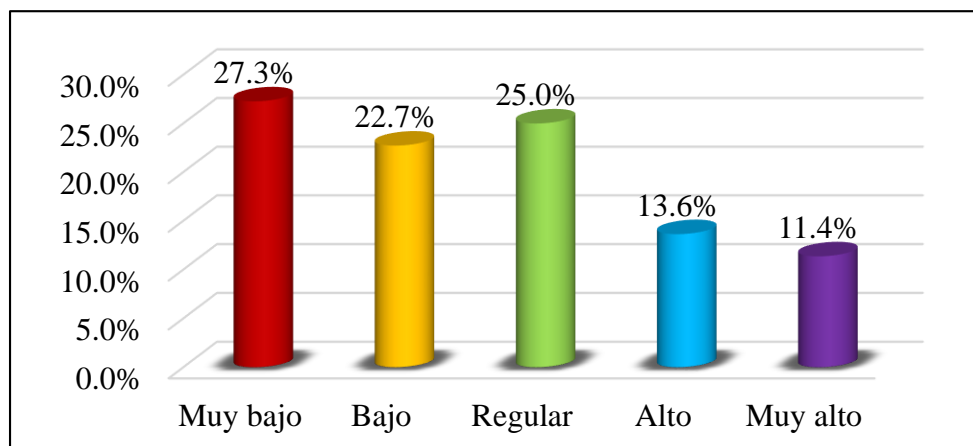


Figura 11. Garantías

Interpretación:

- ✓ Como se puede observar el 27.3% de las personas encuestadas consideran que a un nivel muy bajo se considera en serio a las garantías, el 25% manifestó que el nivel es regular y el 22.7% que es bajo, por el otro extremo se presenta un 13.6% quienes indicaron que es alto y el 11.4% que es muy alto, lo que muestra que en la cooperativa no es necesario contar con un garante para el otorgamiento de los créditos y junto a ello a los pocos garantes que se tienen no se realiza un seguimiento adecuado, revisando la documentación que dan como garantía para el otorgamiento de créditos, existiendo situaciones en los que los garantes son fantasmas, es decir no existen y los documentos presentados no tienen ninguna validez para reclamar las deudas vencidas.

B. Arraigo

Tabla 17

Arraigo

Ponderación	<i>f</i>	%	Baremación
Muy bajo	12	27.3%	0.27
Bajo	10	22.7%	0.45
Regular	10	22.7%	0.68
Alto	7	15.9%	0.64
Muy alto	5	11.4%	0.57
Total	44	100.0%	2.61

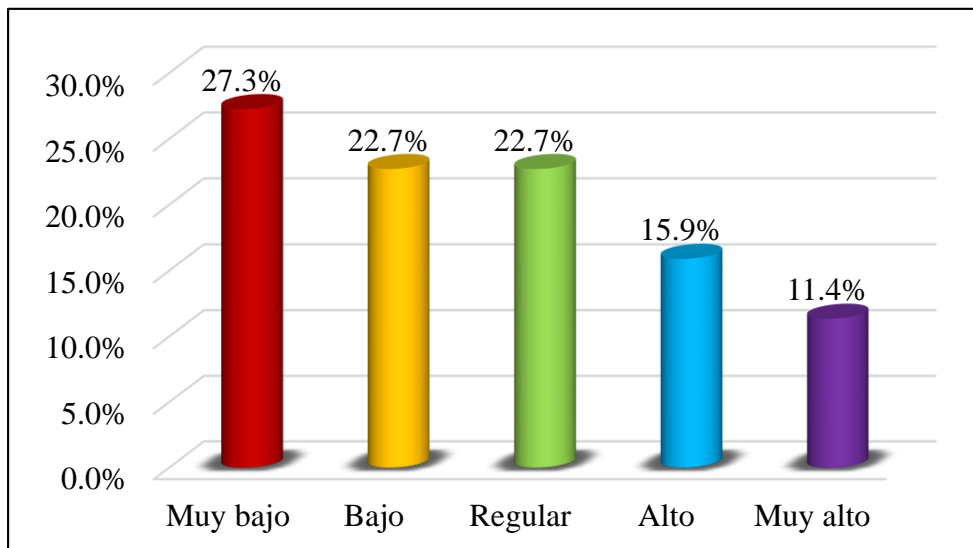


Figura 12. Arraigo

Interpretación:

- ✓ Como se puede observar el 27.3% de las personas encuestadas consideran que a un nivel muy bajo se verifica el arraigo de los clientes, el 22.7% indicó que el nivel es bajo y otro 22.7% manifestó que es regular, lo que muestra que con la mayoría de los clientes no se eleva información real sobre la permanencia en los centros de trabajo, así como la verificación domiciliaria y el tiempo en el que el cliente vive en esa dirección, sin embargo, el 15.9% quienes indicaron que es alto y el 11.4% respondió que a un nivel muy alto se realiza esta verificación detallada.

C. Colateral

Tabla 18

Colateral

Ponderación	<i>f</i>	%	Baremación
Muy bajo	12	27.27%	0.27
Bajo	10	22.73%	0.45
Regular	10	22.73%	0.68
Alto	7	15.91%	0.64
Muy alto	5	11.36%	0.57
Total	44	100.00%	2.61

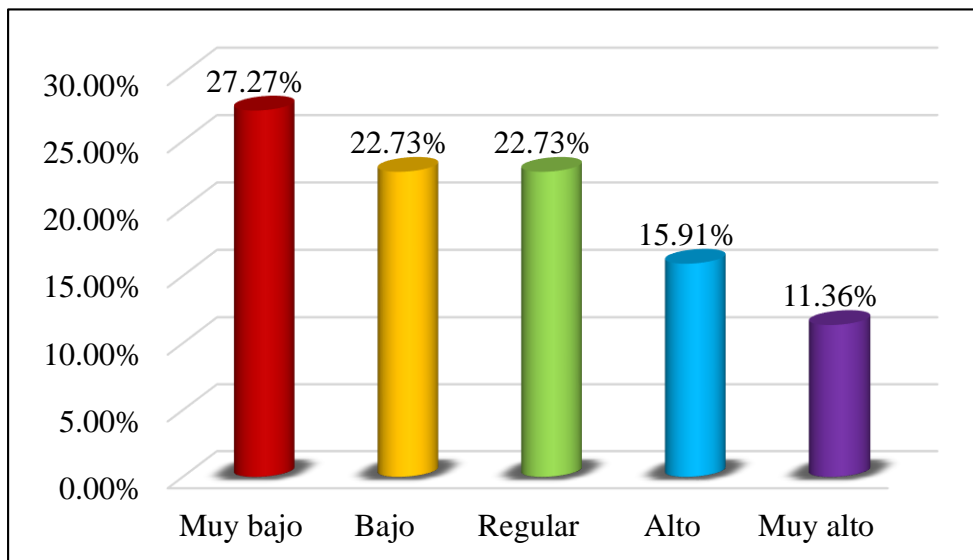


Figura 13. Colateral

Interpretación:

- ✓ Como se observa el 27.27% del personal encuestado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop de la provincia de La Convención, consideran que a un nivel muy bajo se toma en cuenta los aspectos colaterales del crédito, el 22.73% manifestó que el nivel es bajo, también otro 22.73% consideró que es regular, para el 15.91% es alto y para el 11.36% es muy alto, lo que muestra que no siempre son apropiadas las actividades de verificación de las garantías y el arraigo de los clientes para el otorgamiento de un crédito, reflejando así que existen analistas que realizan dichas verificaciones de manera poco responsable, lo que genera problemas a la hora de querer realizar los cobros con las deudas atrasadas.

4.2.1.5. Análisis descriptivo de las condiciones

A. Tipo de negocio

Tabla 19

Tipo de negocio

Ponderación	<i>f</i>	%	Baremación
Muy bajo	9	20.5%	0.20
Bajo	10	22.7%	0.45
Regular	13	29.5%	0.89
Alto	7	15.9%	0.64
Muy alto	5	11.4%	0.57
Total	44	100.0%	2.75

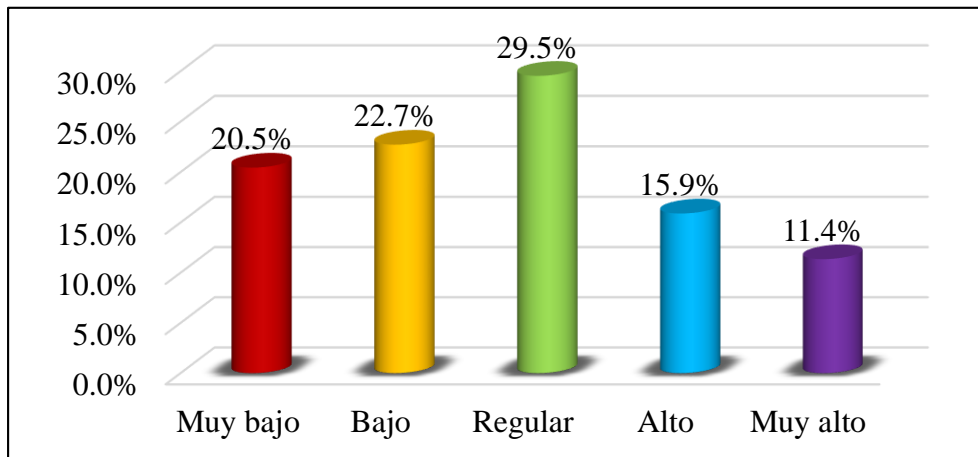


Figura 14. Tipo de negocio

Interpretación:

- ✓ Como se puede observar el 29.5% de las personas encuestadas, consideran que a un nivel regular se evalúa el tipo de negocio, el 22.7% indicó que el nivel es bajo y para el 20.5% es muy bajo, lo que muestra que en la cooperativa no consideran importante el tipo de negocio el cual le genera ingresos al cliente, siempre y cuando esté debidamente sustentado y demuestre que con dichos ingresos le alcanza para pagar las cuotas a la cooperativa, existiendo pocas restricciones por el tipo de negocio para otorgar el crédito, siendo solo el 15.9% quienes indicaron que el nivel es alto y el 11.4% que es muy alta la evaluación al tipo de negocio, siendo dichas restricciones sobre todo para las personas que son proveedores, pues son quienes han generado el mayor porcentaje de pagos retrasados en la cooperativa.

B. Posición económica

Tabla 20

Posición económica

Ponderación	<i>f</i>	%	Baremación
Muy bajo	14	31.8%	0.32
Bajo	12	27.3%	0.55
Regular	10	22.7%	0.68
Alto	7	15.9%	0.64
Muy alto	1	2.3%	0.11
Total	44	100.0%	2.30

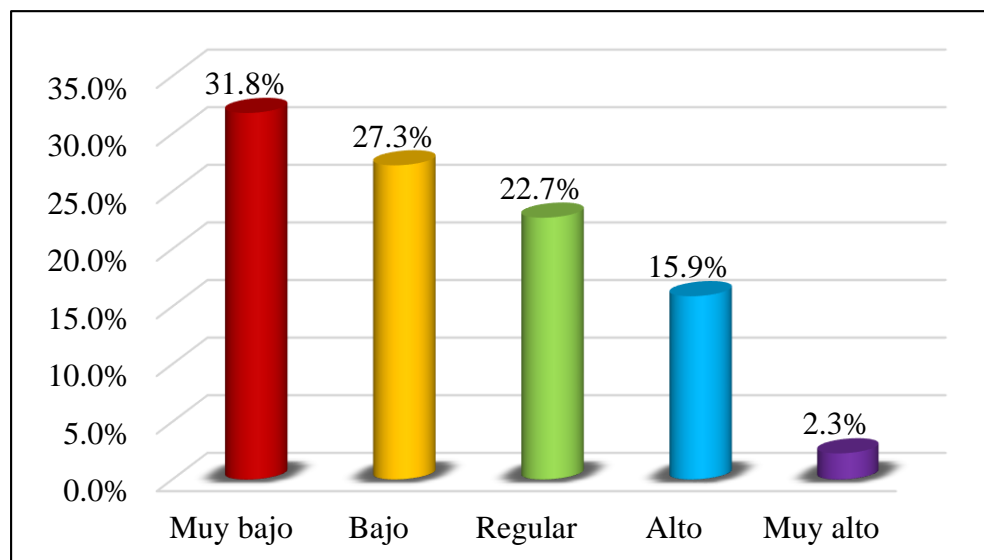


Figura 15. Posición económica

Interpretación:

- ✓ Como se puede observar el 31.8% de las personas encuestadas indicaron que a un nivel muy bajo se evalúa la posición económica, el 27.3% manifestó que es bajo, para el 22.7% es regular esta actividad, el 15.9% considera que alta y el 2.3% considera que es muy alta, situación que muestra que en la cooperativa no siempre se tienen presente las variaciones económicas y de mercado antes de otorgar el crédito, es decir no se realiza un análisis apropiado sobre la situación y problemas económicos por los que atraviesa la provincia.

C. Condiciones

Tabla 21

Condiciones

Ponderación	Promedio	%	Barefacción
Muy bajo	11	25.00%	0.25
Bajo	11	25.00%	0.50
Regular	12	27.27%	0.82
Alto	7	15.91%	0.64
Muy alto	3	6.82%	0.34
Total	44	100.00%	2.55

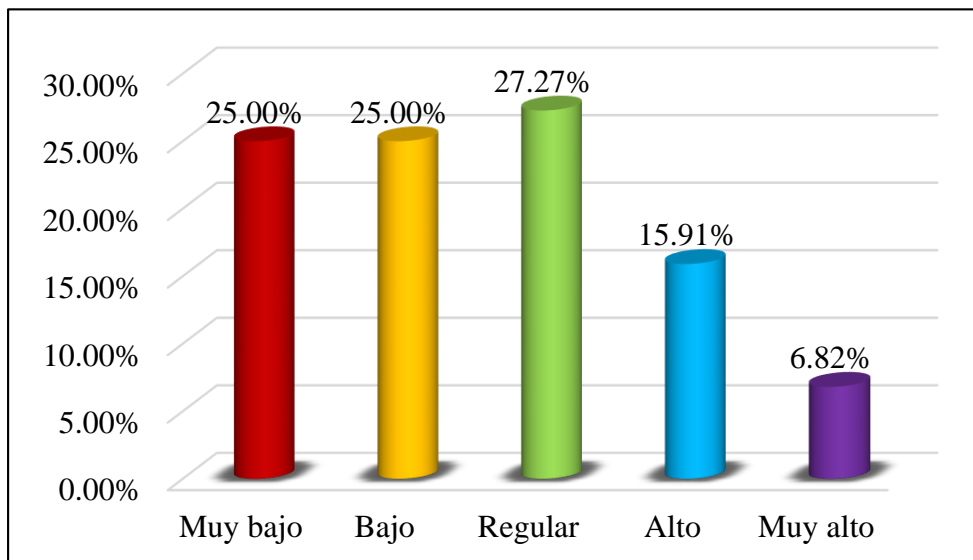


Figura 16. Condiciones

Interpretación:

- ✓ Como se observa el 27.27% del personal encuestado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop de la provincia de La Convención, consideran que a un nivel regular se analizan las condiciones para el otorgamiento de los créditos, el 25% indicó que el nivel es bajo y para otro 25% es muy bajo, lo que indica que el ambiente económico y de negocios no es evaluado de manera constante para el otorgamiento del crédito, dejando de lado los impactos que puedan afectar la capacidad del cliente de cumplir con los créditos otorgados, tales casos son el precio del café y cacao, las rutas de acceso a Quillabamba cuando hay deslizamientos o huaycos, los cuales perjudican la economía de casi toda la población.

4.2.1.6. Análisis de la investigación de crédito

Tabla 22

La investigación de crédito

Ponderación	<i>f</i>	%	Baremación
Muy bajo	9	20.45%	0.20
Bajo	11	25.00%	0.50
Regular	13	29.55%	0.89
Alto	7	15.91%	0.64
Muy alto	4	9.09%	0.45
Total	44	100.00%	2.68

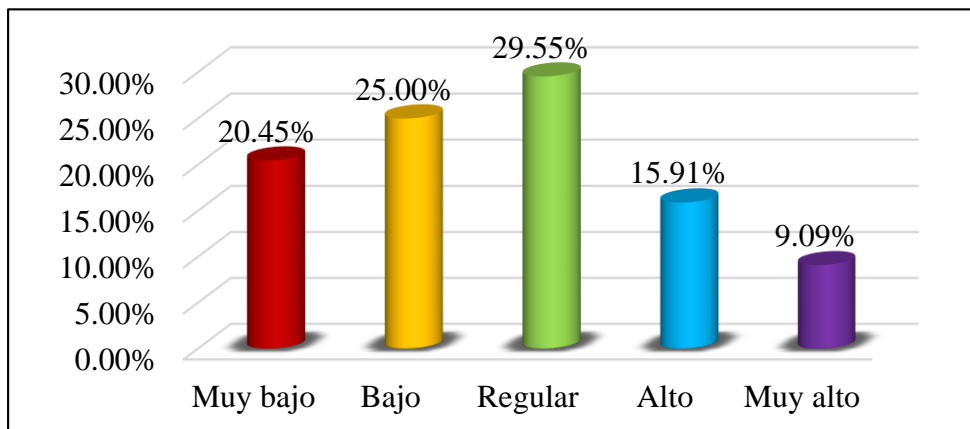


Figura 17. La investigación de crédito

Interpretación:

- ✓ Como se puede observar el 29.55% de las personas encuestadas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop de la provincia de La Convención, consideran que a un nivel regular se realiza la investigación de crédito, el 25% indicó que es bajo y el 20.45% reveló que es muy bajo, situación que refleja que las actividades que realiza el personal analista de créditos no es adecuada, no teniendo cuidado en recolectar la información de los clientes para poder otorgarles un crédito, siendo en muchos casos falsa, los cuales no son verificados en su mayoría, no pudiendo garantizar así los créditos entregados, sin embargo existe un 15.914% quienes indicaron que el nivel es alto, y el 9.09% consideró que es muy alto, situación que se presenta debido a que existen algunos analista y clientes quienes si brindan información real lo que ayuda a poder ubicarlos y recuperar los créditos en caso de demoras en el pago.

4.2.1.7. Comparación promedio de los indicadores de la investigación de crédito

Tabla 23

Comparación promedio de los indicadores de la investigación de crédito

Indicadores	Valor	Escala de medición
Carácter	2.75	Regular
Capacidad	2.68	Regular
Capital	2.77	Regular
Colateral	2.61	Bajo
Condiciones	2.55	Bajo
LA INVESTIGACIÓN DE CRÉDITO	2.68	Regular

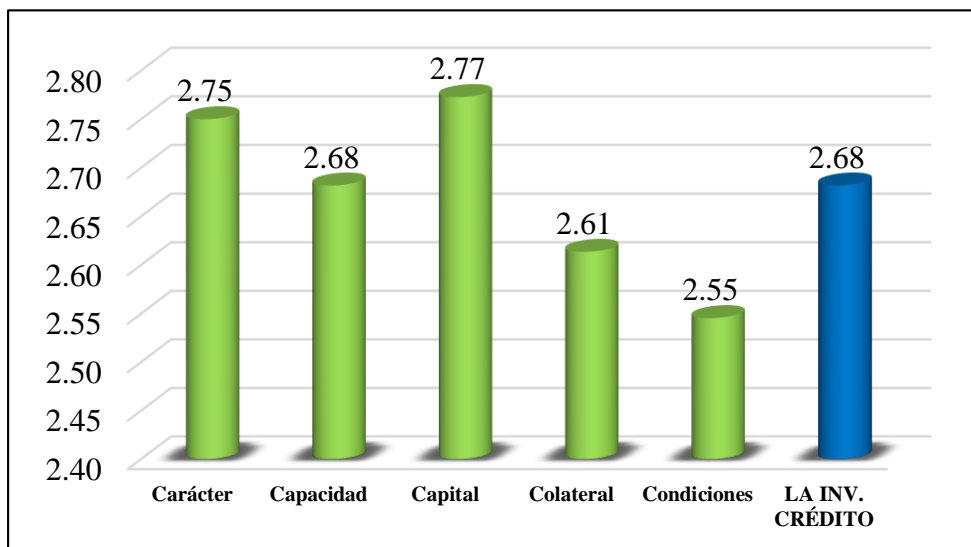


Figura 18. Comparación promedio de los indicadores de la investigación de crédito

Interpretación:

- ✓ Como se observa los indicadores de capital, carácter y capacidad se desarrollan a un nivel regular con promedios de 2.77, 2.75 y 2.68 respectivamente, lo que indica que a estas dimensiones son a las que le ponen mayor énfasis al momento de evaluar a los clientes para el otorgamiento de créditos, seguidas de la colateralidad y las condiciones con 2.61 y 2.55 que representan una actividad a un nivel bajo, siendo estas dimensiones realizadas en algunos casos de manera superficial ya que no se realiza un seguimiento a los garantes y mucho menos se le da mayor importancia al tipo de negocio que realizan, llegando así a la variable de la investigación de crédito con un promedio de 2.68 que significa que se desarrolla de manera regular, debido a que no siempre se realiza a profundidad el análisis de las características y condiciones de los clientes sujetos a crédito.

4.2.2. Resultado del análisis de la variable de cobranza de pagos retrasados

Los resultados de la variable de cobranza de pagos retrasados, se presentan a continuación:

4.2.2.1. Análisis descriptivo de la identificación del problema

A. Antigüedad de las cuentas

Tabla 24

Antigüedad de las cuentas

Ponderación	<i>f</i>	%	Baremación
Muy bajo	4	9.1%	0.09
Bajo	6	13.6%	0.27
Regular	6	13.6%	0.41
Alto	10	22.7%	0.91
Muy alto	18	40.9%	2.05
Total	44	100.0%	3.73

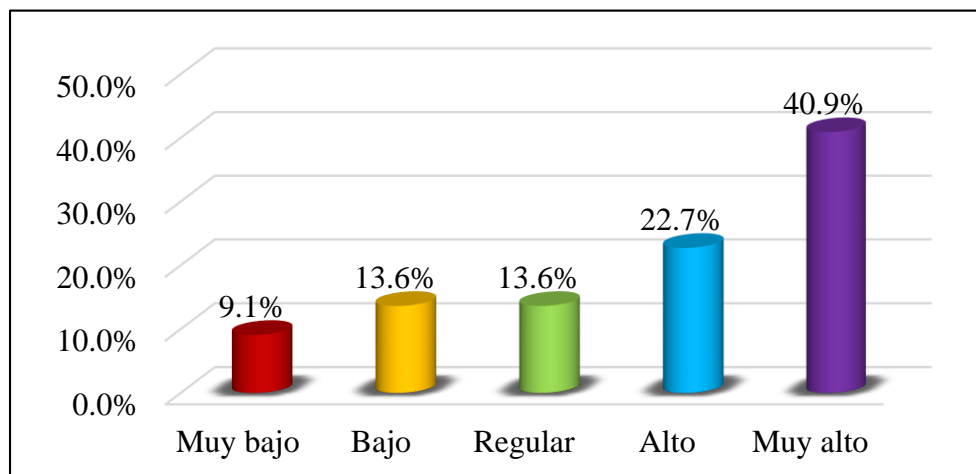


Figura 19. Antigüedad de las cuentas

Interpretación:

- ✓ Como se puede observar el 40.9% de las personas encuestadas indicaron que a un nivel muy alto se maneja información sobre la antigüedad de las cuentas, el 22.7% manifestó que el nivel es alto y el 13.6% considera que es regular y bajo en ambos casos, situación que refleja que los analistas de crédito en su gran mayoría tienen conocimiento sobre la cantidad de deudores que tiene la cooperativa, lo que sirve de ayuda para poder realizar el trámite de cobranza.

B. Saldos vencidos

Tabla 25

Saldos vencidos

Ponderación	<i>f</i>	%	Baremación
Muy bajo	0	0.0%	0.00
Bajo	3	6.8%	0.14
Regular	4	9.1%	0.27
Alto	9	20.5%	0.82
Muy alto	28	63.6%	3.18
Total	44	100.0%	4.41

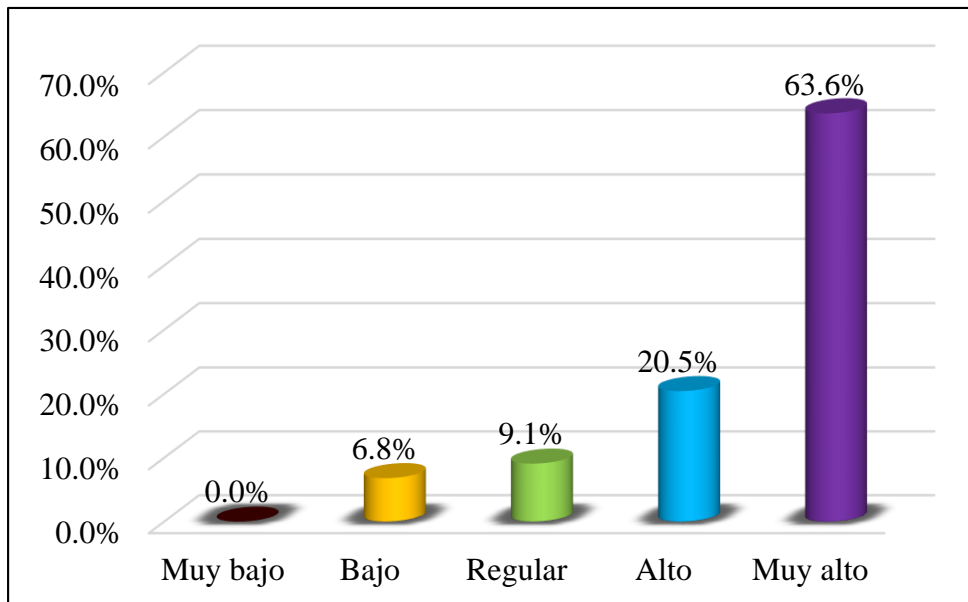


Figura 20. Saldos vencidos

Interpretación:

- ✓ Como se puede observar, el 63.6% del personal encuestado consideran que a un nivel muy alto se manejan los saldos vencidos de su cartera, el 20.5% indicó que existe un nivel alto y el 9.1% que es regular, lo que pone en manifiesto que cada analista tiene conocimiento de los saldos vencidos de los créditos que otorgaron, motivo por el cual cuando pueden hacen el seguimiento a los pagos vencidos de sus clientes.

C. Identificación del problema

Tabla 26

Identificación del problema

Ponderación	Promedio	%	Baremación
Muy bajo	2	4.55%	0.05
Bajo	2	4.55%	0.09
Regular	5	11.36%	0.34
Alto	10	22.73%	0.91
Muy alto	25	56.82%	2.84
Total	44	100.00%	4.23

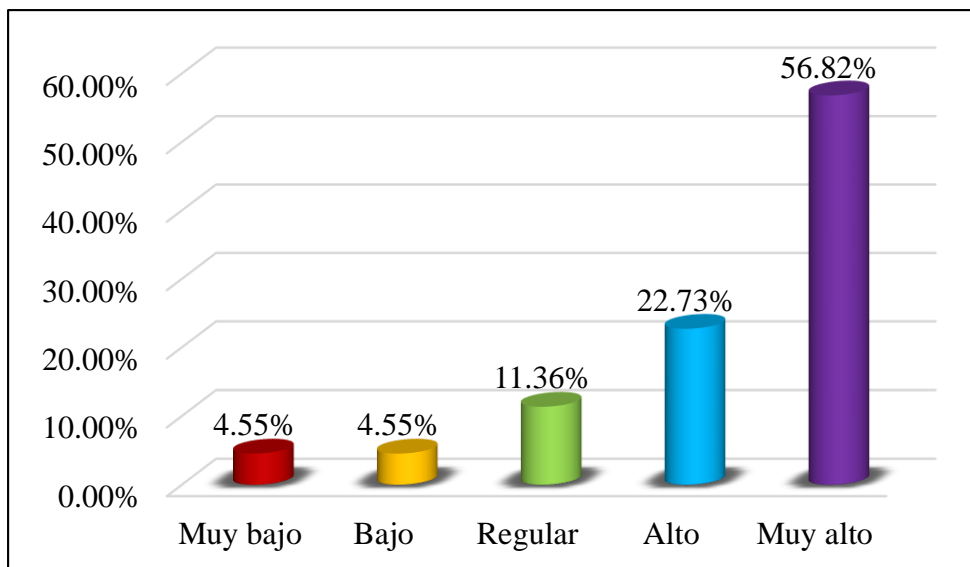


Figura 21. Identificación del problema

Interpretación:

- ✓ Como se observa el 56.82% de las personas encuestadas Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop de la provincia de La Convención, consideran que a un nivel muy alto se identifican los problemas en la institución, el 22.73% indicó que el nivel es alto y el 11.36% manifestó que es regular, situación que muestra que el personal tiene conocimiento de las cuentas vencidas que manejan en su cartera, sin embargo el 4.55% manifestó que el nivel es bajo y otro 4.55% que es muy bajo, situación que se presenta porque existen cuentas antiguas de las cuales no se maneja la información.

4.2.2.2. Análisis descriptivo de las actividades de cobranza

A. Cartas de cobranza

Tabla 27

Cartas de cobranza

Ponderación	<i>f</i>	%	Barem ^o ción
Muy bajo	1	2.3%	0.01
Bajo	3	6.8%	0.11
Regular	6	13.6%	0.41
Alto	8	18.2%	0.77
Muy alto	26	59.1%	3.01
Total	44	100.0%	4.32

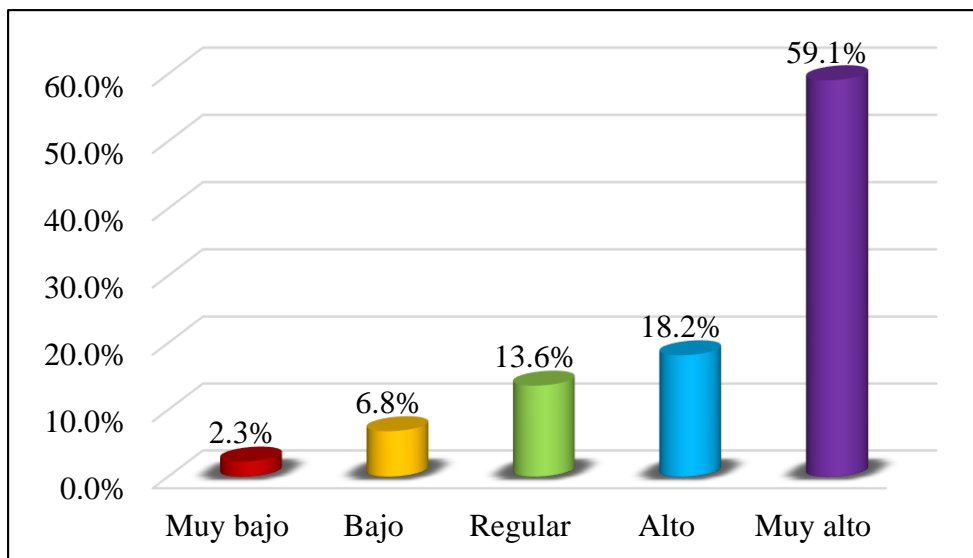


Figura 22. Cartas de cobranza

Interpretación:

- ✓ Como se puede observar el 59.1% de las personas encuestadas consideran que a un nivel muy alto se utilizan las cartas de cobranza, el 18.2% indicó que el nivel es alto y el 13.6% manifestó que es regular, lo que da a conocer que en la cooperativa se envía cartas de cobranza a los clientes con deudas vencidas, las cuales tienen en muchos casos efectos positivos con los saldos vencidos de los clientes.

B. Llamadas de cobranza

Tabla 28

Llamadas de cobranza

Ponderación	<i>f</i>	%	Baremación
Muy bajo	0	0.0%	0.00
Bajo	0	0.0%	0.00
Regular	5	11.4%	0.31
Alto	12	27.3%	1.09
Muy alto	27	61.4%	3.13
Total	44	100.0%	4.52

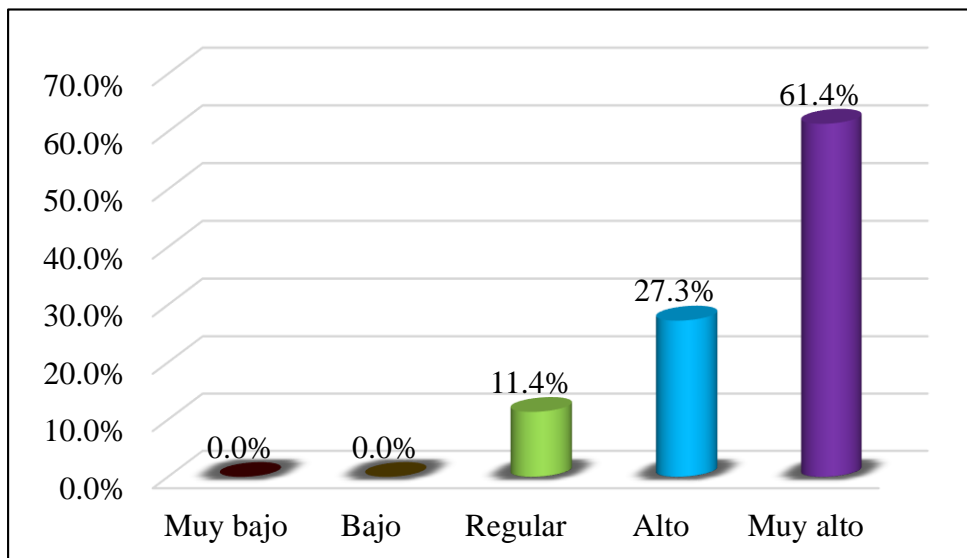


Figura 23. Llamadas de cobranza

Interpretación:

- ✓ Como se puede observar el 61.4% de las personas encuestadas indicaron que a un nivel muy alto se realiza llamadas de cobranza, el 27.3% manifestó que es alto y el 11.4% que es regular, lo que muestra el interés de los analistas de crédito por realizar llamadas a sus clientes para recordarles el pago de sus cuotas, lo cual es reforzado por el área de cobranza.

C. Mensajes de texto

Tabla 29

Mensajes de texto

Ponderación	f	%	Baremación
Muy bajo	3	6.8%	0.06
Bajo	7	15.9%	0.32
Regular	11	25.0%	0.75
Alto	12	27.3%	1.09
Muy alto	11	25.0%	1.31
Total	44	100.0%	3.52

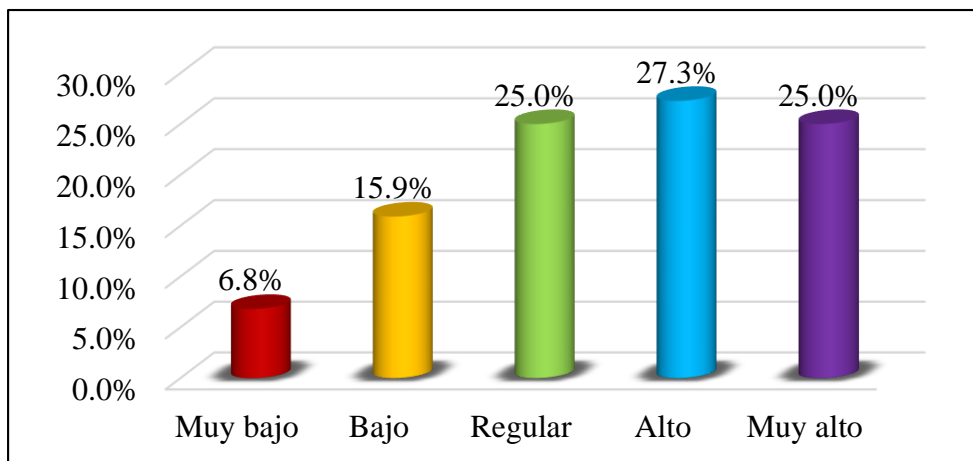


Figura 24. Mensajes de texto

Interpretación:

- ✓ Como se puede observar el 27.3% de las personas encuestadas indicaron que a un nivel alto se envían los mensajes de texto a los clientes, el 25% manifestó que el nivel es muy alto y para otro 25% es regular, seguido de un 15.9% quienes respondieron que es bajo y el 6.8% que es muy bajo, situación que muestra que la mayoría de los analistas de crédito envían mensajes de texto a sus clientes con deudas vencidas, pero no realizan el seguimiento del mensaje enviado

D. Visitas de cobranza

Tabla 30

Visitas de cobranza

Ponderación	<i>f</i>	%	Baremación
Muy bajo	2	4.5%	0.05
Bajo	5	11.4%	0.20
Regular	7	15.9%	0.48
Alto	12	27.3%	1.14
Muy alto	18	40.9%	2.05
Total	44	100.0%	3.91

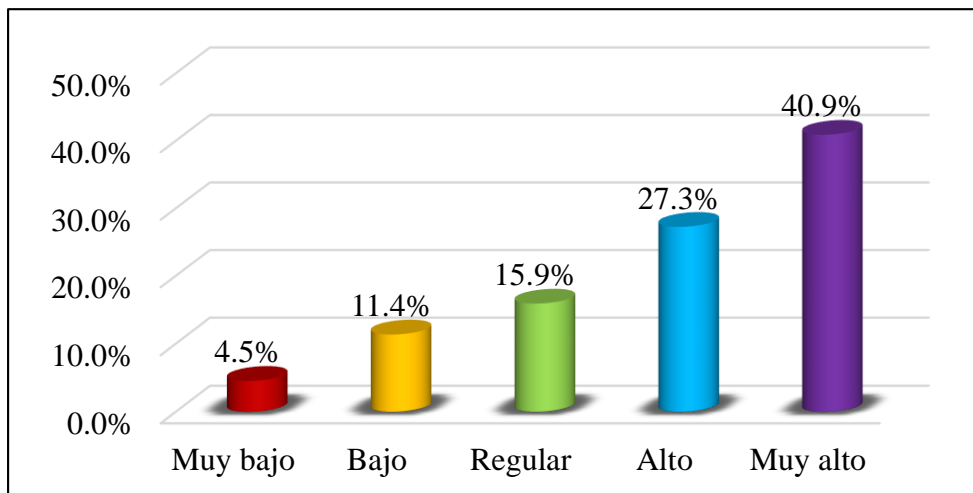


Figura 25. Visitas de cobranza

Interpretación:

- ✓ Como se puede observar, el 40.9% de las personas encuestadas indicaron que a un nivel muy alto se realizan visitas de cobranza a los clientes con deudas vencidas, el 27.3% manifestó que el nivel es alto y el 15.9% consideró que es regular, situación que refleja que efectivamente los clientes son visitados por el analista de crédito o un personal del área de cobranza, sin embargo el 11.4% considera que es baja la programación de visitas, y el 4.5% que es muy baja, dichos porcentajes indican que no se realizaron las visitas con el asesor legal de la cooperativa.

E. Actividades de cobranza

Tabla 31

Actividades de cobranza

Ponderación	Promedio	%	Baremación
Muy bajo	1	2.27%	0.02
Bajo	4	9.09%	0.18
Regular	7	15.91%	0.48
Alto	11	25.00%	1.00
Muy alto	21	47.73%	2.39
Total	44	100.00%	4.07

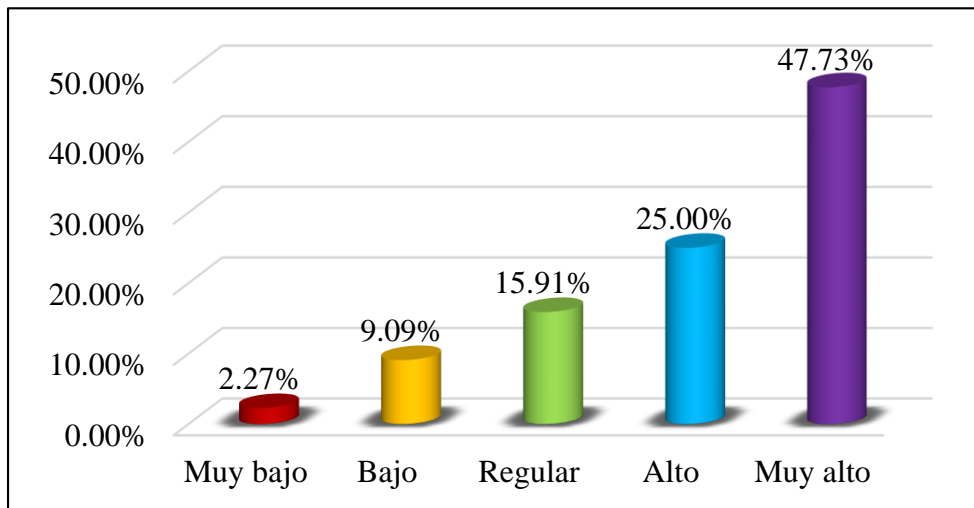


Figura 26. Actividades de cobranza

Interpretación:

- ✓ Como se observa el 47.73% de las personas encuestadas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop de la provincia de La Convención, consideran que a un nivel muy alto se realizan las actividades de cobranza con los clientes que mantienen deudas vencidas, el 25% manifestó que es alto, el 15.91% considera que es regular, el 9.09% indicó que es bajo y el 2.27% que es muy bajo, la variación de los resultados es debido a que se realizan actividades como cartas de cobranza, llamadas de cobranza, mensajes de texto y visitas de cobranza sin embargo muchas veces no se realiza un seguimiento a las mensajes de texto y las visitas de cobranza lo hacen de manera independiente sin la compañía de un asesor legal el cual le daría más presión a los clientes con deudas vencidas.

4.2.2.3. Análisis descriptivo de la negociación

A. Prepararse para la negociación

Tabla 32

Prepararse para la negociación

Ponderación	f	%	Baremación
Muy bajo	3	6.7%	0.06
Bajo	5	11.1%	0.22
Regular	8	17.8%	0.50
Alto	13	28.9%	1.16
Muy alto	16	35.6%	1.78
Total	45	100.0%	3.71

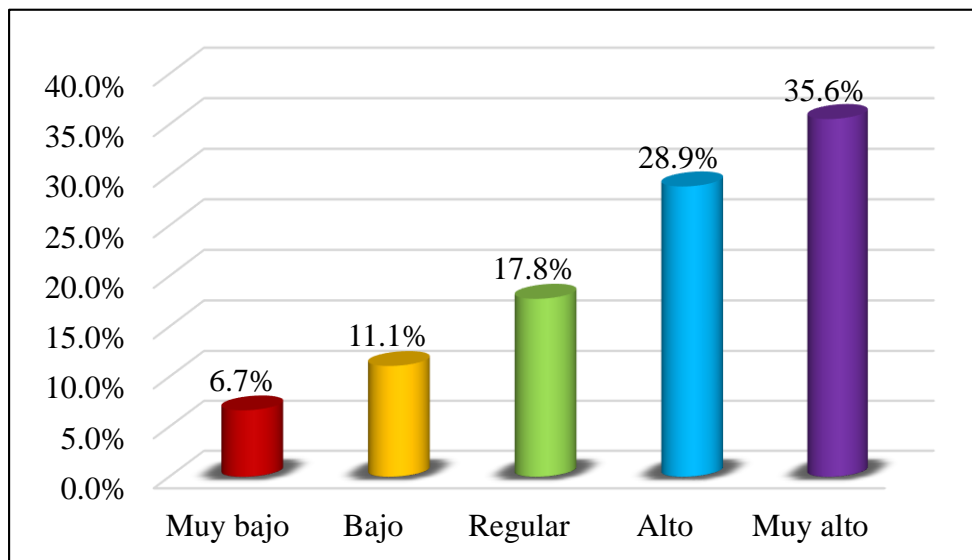


Figura 27. Prepararse para la negociación

Interpretación:

- ✓ Como se puede observar el 35.6% del personal encuestado indicó que a un nivel muy alto se realiza la preparación para la negociación, el 28.9% manifestó que es alto y el 17.8% considera que es regular, lo que indica que los asesores de crédito reciben preparación para poder negociar con los clientes de deudas vencidas, a quienes se les da la información necesaria como datos básicos para ubicar al cliente y montos vencidos, existiendo un 11.1% de quienes opinan que es bajo y el 6.7% que es muy bajo, dichos porcentajes reflejan la información de datos de deudas muy antiguas de las cuales los asesores actuales no manejaron.

B. Comunicación

Tabla 33

Comunicación

Ponderación	<i>f</i>	%	Baremación
Muy bajo	0	0.0%	0.00
Bajo	1	2.3%	0.05
Regular	6	13.6%	0.38
Alto	15	34.1%	1.41
Muy alto	22	50.0%	2.50
Total	44	100.0%	4.33

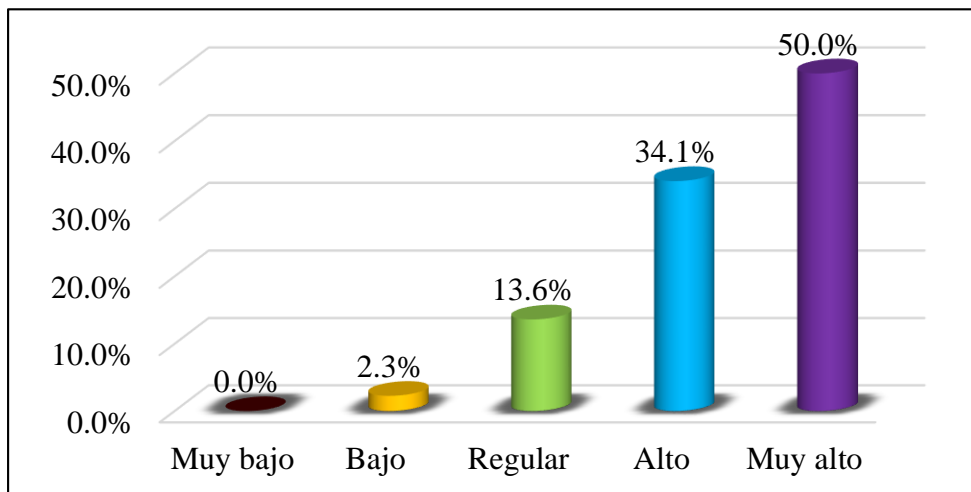


Figura 28. Comunicación

Interpretación:

- ✓ Como se puede observar el 50% de las personas encuestadas indicaron que a un nivel muy alto se realiza una comunicación adecuada con los clientes, el 34.1% manifestó que es alta y el 13.6% que es regular, situación que muestra que el personal de la cooperativa escucha los inconvenientes que presenta el cliente con respecto a la demora en el pago de sus cuotas, la cual está basada en la amabilidad y cordialidad del personal de la cooperativa hacia el cliente.

C. Alternativas de pago

Tabla 34

Alternativas de pago

Ponderación	<i>f</i>	%	Baremación
Muy bajo	0	0.0%	0.00
Bajo	2	4.5%	0.07
Regular	6	13.6%	0.44
Alto	11	25.0%	1.05
Muy alto	25	56.8%	2.78
Total	44	100.0%	4.34

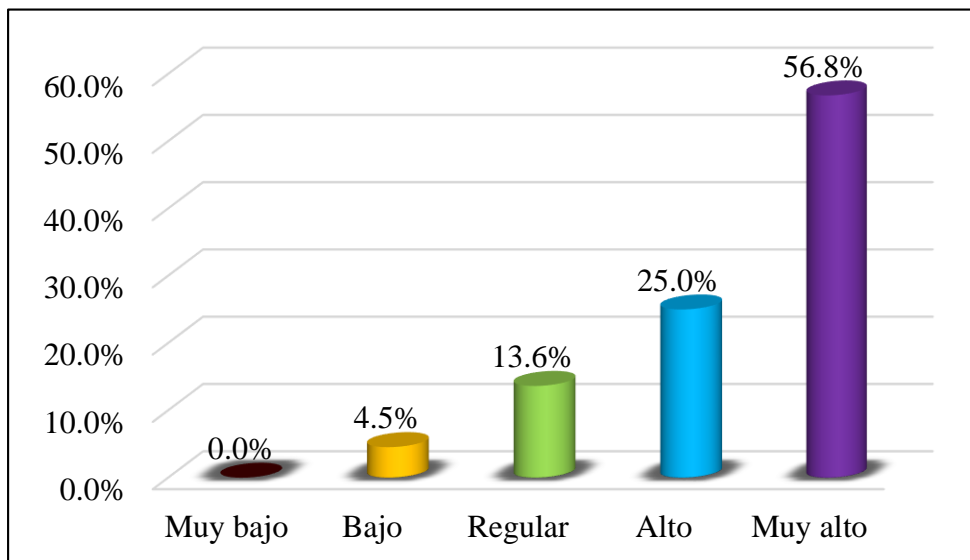


Figura 29. Alternativas de pago

Interpretación:

- ✓ Como se puede observar el 56.8% de las personas encuestadas indicaron que a un nivel muy alto existen alternativas de pago, el 25% manifestó que es alto y el 13.6% que es regular, lo que refleja que se ofrece al cliente con deuda alternativas de pago con nuevas fechas, montos o número de cuotas, siendo estas alternativas muchas veces una gran ayuda para disminuir la cartera pesada.

D. Cierre de negociación

Tabla 35

Cierre de negociación

Ponderación	<i>f</i>	%	Baremación
Muy bajo	0	0.0%	0.00
Bajo	2	4.5%	0.09
Regular	5	11.4%	0.31
Alto	14	31.8%	1.32
Muy alto	23	52.3%	2.61
Total	44	100.0%	4.33

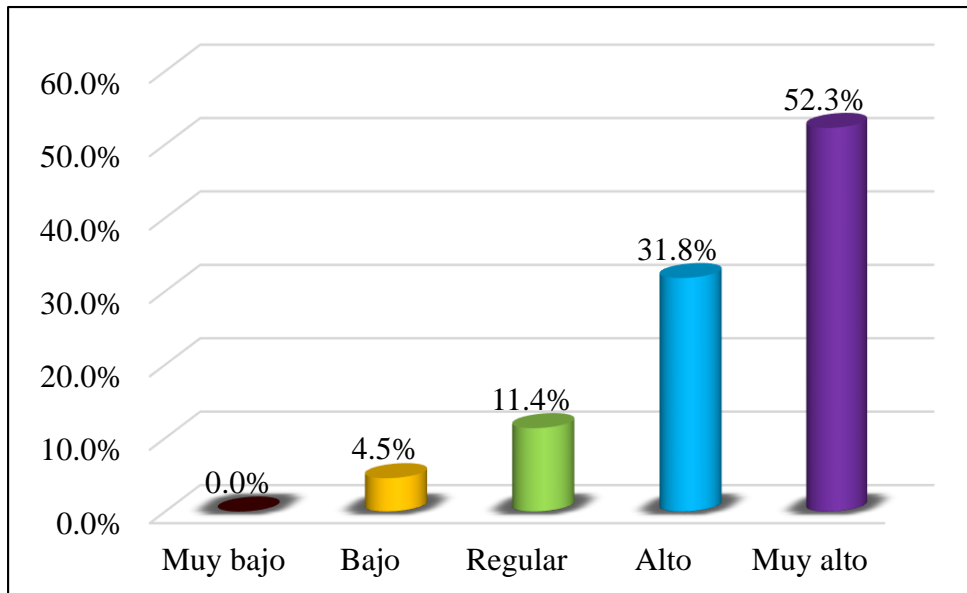


Figura 30. Cierre de negociación

Interpretación:

- ✓ Como se puede observar, el 52.3% de las personas encuestadas manifestaron que a un nivel muy alto se realizan los cierres de negociación, el 31.8% indicó que es alto y el 11.4% que es regular, lo que muestra que el personal de la cooperativa logra negociar llegando a un acuerdo satisfactorio tanto para el cliente como para la institución, realizando seguimiento para el cumplimiento de dichos acuerdos.

E. Negociación

Tabla 36

Negociación

Ponderación	Promedio	%	Baremación
Muy bajo	1	2.27%	0.02
Bajo	2	4.55%	0.09
Regular	6	13.64%	0.41
Alto	14	31.82%	1.27
Muy alto	21	47.73%	2.39
Total	44	100.00%	4.18

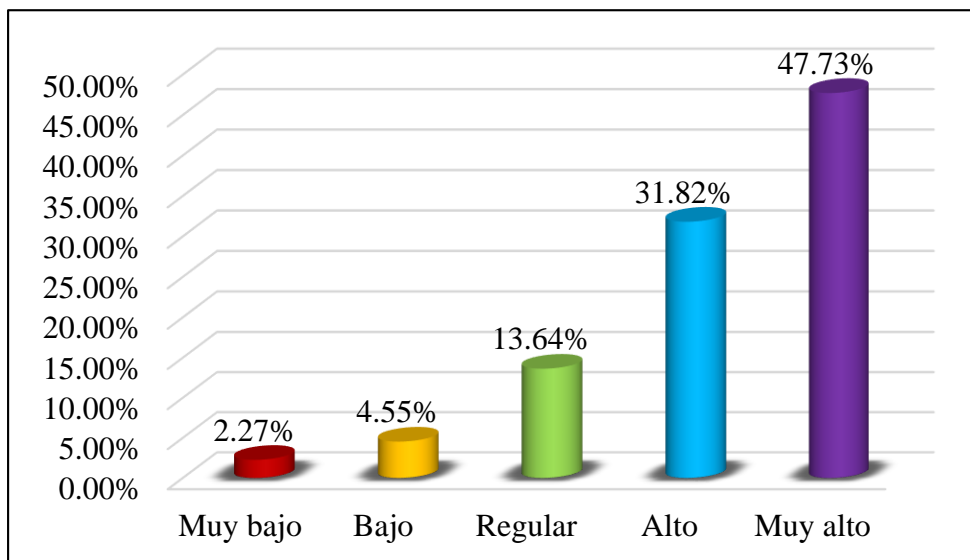


Figura 31. Negociación

Interpretación:

- ✓ Como se observa el 47.73% del personal encuestado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop de la provincia de La Convención, consideran que a un nivel muy alto se aplican estrategias para negociar con el cliente, el 31.82% indicó que es alto y el 13.64% que es regular, para lo cual se prepara al personal con toda la información y técnicas necesarias, donde a través de una adecuada comunicación amable y cordial brinde alternativas de pago a los clientes y logren realizar un cierre el cual sea satisfactorio para ambas partes.

4.2.2.4. Análisis descriptivo de la acción judicial

A. Demanda judicial

Tabla 37

Demanda judicial

Ponderación	<i>f</i>	%	Baremación
Muy bajo	0	0.0%	0.00
Bajo	0	0.0%	0.00
Regular	4	9.1%	0.27
Alto	13	29.5%	1.18
Muy alto	27	61.4%	3.07
Total	44	100.0%	4.52

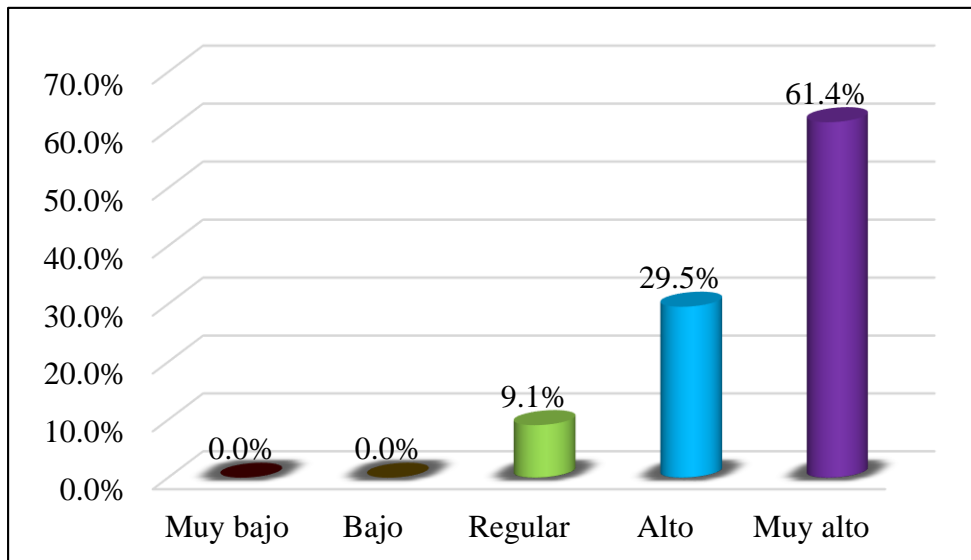


Figura 32. Demanda judicial

Interpretación:

- ✓ Como se puede observar el 61.4% de las personas encuestadas consideran que a un nivel muy alto se realizan las acciones de la demanda judicial, el 29.5% indicó que el nivel es alto y el 9.1% que es regular, situación que muestra que se realiza un informe sobre las deudas de los clientes que pasan a cobranzas judiciales, las cuales se encuentran en seguimiento permanente por parte del personal especializado.

B. Recuperación de créditos

Tabla 38

Recuperación de créditos

Ponderación	<i>f</i>	%	Baremación
Muy bajo	3	6.8%	0.06
Bajo	6	13.6%	0.25
Regular	7	15.9%	0.48
Alto	11	25.0%	1.05
Muy alto	17	38.6%	1.99
Total	44	100.0%	3.82

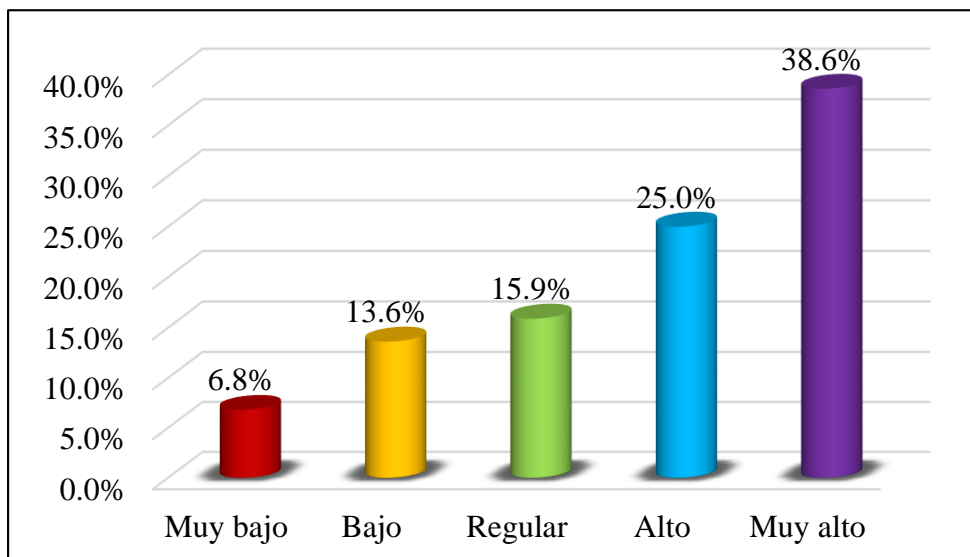


Figura 33. Recuperación de créditos

Interpretación:

- ✓ Como se puede observar el 38.6% de las personas encuestadas indicaron que a un nivel muy alto se realiza la recuperación de créditos, el 25% manifestó que es alto y el 15.9% que es regular, situación que muestra que las acciones judiciales realizadas por la cooperativa vienen teniendo resultados positivos con los clientes de saldos vencidos, habiéndose recuperado las deudas de los clientes a través del reclamo judicial, sin embargo existe un 13.6% quienes indicaron que el nivel es bajo y el 6.8% para quienes es muy bajo, situación que se da debido a los clientes que dieron información falsa a quienes no es posible ubicarlos para realizar el cobro de la deuda.

C. Acción judicial

Tabla 39

Acción judicial

Ponderación	Promedio	%	Baremación
Muy bajo	1	2.27%	0.02
Bajo	3	6.82%	0.14
Regular	6	13.64%	0.41
Alto	12	27.27%	1.09
Muy alto	22	50.00%	2.50
Total	44	100.00%	4.16

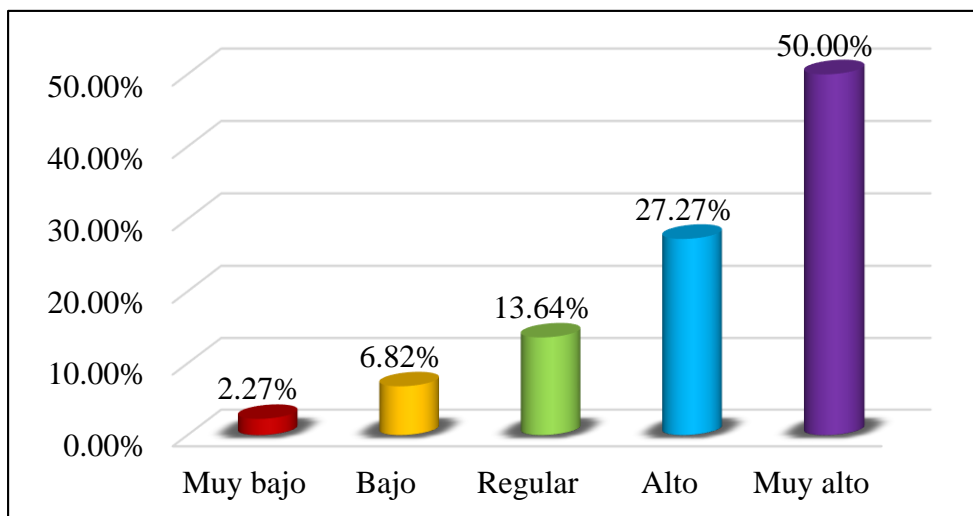


Figura 34. Acción judicial

Interpretación:

- ✓ Como se observa el 50% del personal encuestado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop de la provincia de La Convención consideran que a un nivel muy alto se realiza las acciones judiciales, el 27.27% indicó que es alto y el 13.64% que es regular, situación que refleja que en la cooperativa se realiza demandas judiciales a las cuales se efectúa un seguimiento adecuado de manera permanente, obteniendo resultados positivos en la recuperación de créditos a través del reclamo judicial a los clientes con saldos vencidos, existiendo un 6.85% quienes indicaron que el nivel es bajo y para el 2.27% es muy bajo, evidenciado así que existen clientes a quienes no se ha podido ubicar pues los datos que dieron eran falsos y en muchos casos eran personas que estaban solo de paso por algunos meses en la ciudad.

4.2.2.5. Análisis de la cobranza de pagos

Tabla 40

Cobranza de pagos

Ponderación	f	%	Baremación
Muy bajo	1	2.27%	0.02
Bajo	3	6.82%	0.14
Regular	6	13.64%	0.41
Alto	12	27.27%	1.09
Muy alto	22	50.00%	2.50
Total	44	100.00%	4.16

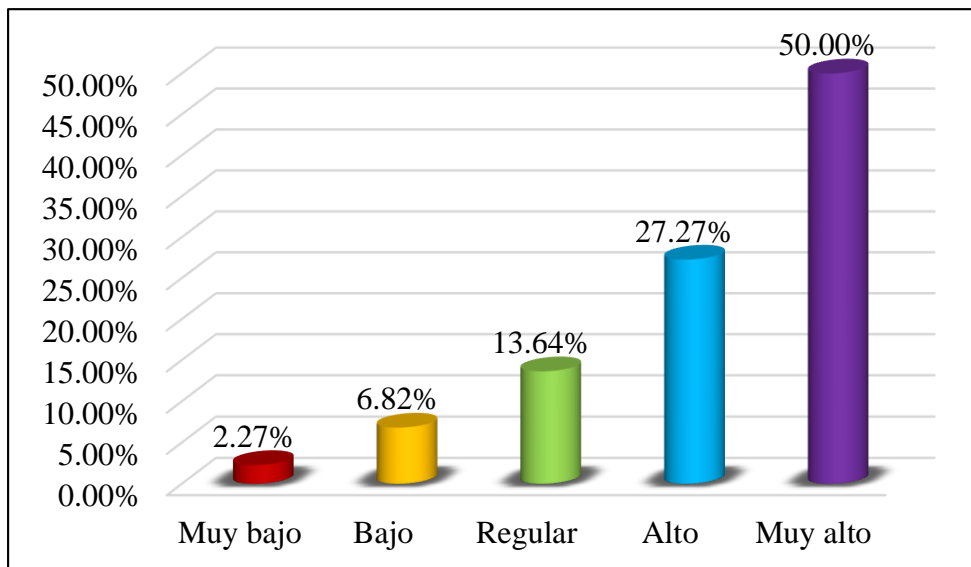


Figura 35. Cobranza de pagos

Interpretación:

- ✓ Como se observa el 50% de las personas encuestadas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop de la provincia de La Convención consideran que a un nivel muy alto se realiza la cobranza de pagos retrasados, el 27.27% manifestó que el nivel es alto y el 13.64% que es regular, lo que muestra que en la institución se realizan acciones encaminadas a recobrar adeudos antes de pasar a una acción judicial, para lo cual se identifica el problema teniendo la información necesaria sobre las deudas y los clientes, se procede a la realización de actividades de envío de cartas de cobranza, llamadas telefónicas, mensajes de texto, y visitas, lo cual permite lograr una negociación antes de llegar a una acción judicial, actividades que a lo largo del presente año han permitido recuperar deudas vencidas.

4.2.2.6. Comparación promedio de los indicadores de la cobranza de pagos retrasados

Tabla 41

Comparación promedio de los indicadores de la cobranza de pagos retrasados

Indicadores	Valor	Escala de medición
Identificación del problema	4.23	Alto
Actividades de cobranza	4.07	Alto
Negociación	4.18	Alto
Acción judicial	4.16	Alto
COBRANZA DE PAGOS RETRASADOS	4.16	Alto

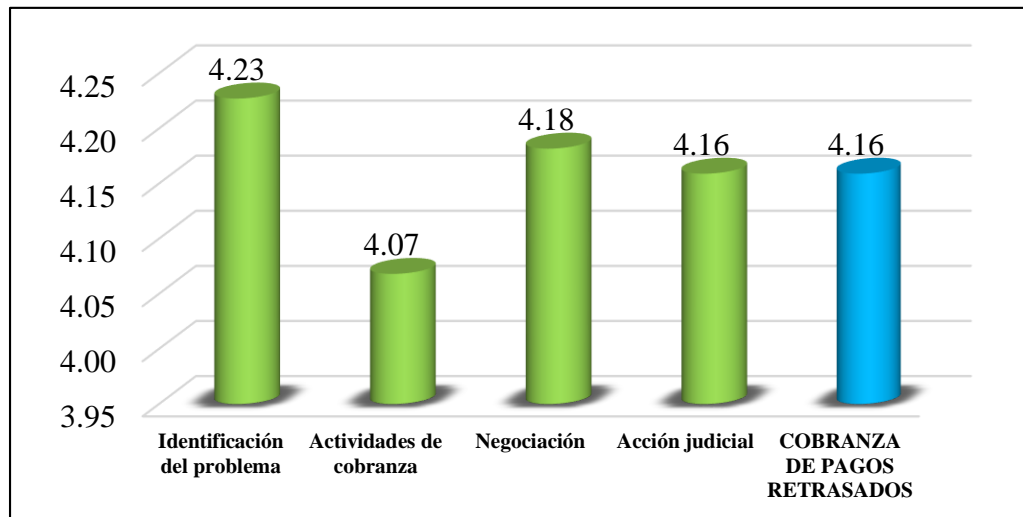


Figura 36. Comparación promedio de los indicadores de la cobranza de pagos retrasados

Interpretación:

- ✓ Como se observa el indicador de la identificación del problema con un promedio alto de 4.23, es la dimensión que mejor se realiza, debido a que los analistas a través del sistema tienen un reporte de las cuentas vencidas, la negociación con 4.18 que también representa un promedio alto ya que las actividades que realizan para poder negociar son constantes, la acción judicial con 4.16 que representa un promedio alto y las actividades de cobranza con 4.07, que también muestra un promedio alto, logrando así que la variable de cobranza logre un promedio de 4.16 que de acuerdo a la escala de baremación representa un nivel alto de trabajo debido a que las personas hacen todo lo posible por conseguir que los créditos retornen.

4.2.3. Resultados de la correlación

Para conocer la correlación de las variables se realizó la prueba de hipótesis donde:

- Si el valor obtenido (valor P) > 0.05 no se acepta la hipótesis planteada.
- Si el valor obtenido (valor P) < 0.05 se acepta la hipótesis planteada.

Tabla 42

Escala de valores para interpretar la correlación de Pearson

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Suárez Ibujes (2007)

4.2.3.1. Correlación entre la investigación de crédito y la cobranza de pagos retrasados

Hipótesis general:

Existe una relación significativa entre la investigación de crédito y la cobranza de pagos retrasados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop de la provincia de La Convención – 2018.

Tabla 43

Correlación entre la investigación de crédito y la cobranza de pagos retrasados

Ponderación	LA INVESTIGACIÓN DE CRÉDITO	COBRANZA DE PAGOS RETRASADOS
Muy bajo	9	1
Bajo	11	3
Regular	13	6
Alto	7	12
Muy alto	4	22
Total	44	44

Correlación de Pearson $r = -0.805$

Interpretación:

- ✓ Con los valores presentados, se puede afirmar que existe relación entre la investigación de crédito y la cobranza de pagos retrasados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop de la provincia de La Convención, donde la correlación de Pearson $r = -0.805$, la misma que se puede considerar como una correlación negativa alta, demostrando así que a medida que aumenten las actividades dentro de la investigación de créditos, disminuirán las actividades en la cobranza de pagos retrasados ya que los clientes entregarán a la cooperativa toda la información fidedigna y necesaria para ser sujetos a crédito y la cooperativa no tenga contratiempos al momento de realizar el cobro.

4.2.3.2. Correlación entre el carácter del socio y la cobranza de pagos retrasados

Hipótesis específica 1:

Existe una relación significativa entre el carácter del socio y la cobranza de pagos retrasados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop de la provincia de La Convención – 2018.

Tabla 44

Correlación entre el carácter del socio y la cobranza de pagos retrasados

Ponderación	Carácter	COBRANZA DE PAGOS RETRASADOS
Muy bajo	7	1
Bajo	11	3
Regular	15	6
Alto	8	12
Muy alto	3	22
Total	44	44

Correlación de Pearson $r = -0.625$

Interpretación:

- ✓ La tabla 44 muestra que existe relación entre el carácter y la cobranza de pagos retrasados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop de la provincia de La Convención, donde la correlación de Pearson $r = -0.625$, la misma que se puede considerar como una correlación negativa moderada, es decir que mientras aumentes las actividades para realizar la investigación de los atributos personales y la reputación del cliente, este repercutirá en la disminución de la cobranza de pagos retrasados.

4.2.3.3. Correlación entre la capacidad de pagos del socio y la cobranza de pagos retrasados

Hipótesis específica 2:

Existe una relación significativa entre la capacidad de pagos del socio y la cobranza de pagos retrasados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop de la provincia de La Convención – 2018.

Tabla 45

Correlación entre la capacidad de pagos del socio y la cobranza de pagos retrasados

Ponderación	Capacidad	COBRANZA DE PAGOS RETRASADOS
Muy bajo	8	1
Bajo	11	3
Regular	15	6
Alto	7	12
Muy alto	3	22
Total	44	44
Correlación de Pearson $r = -0.698$		

Interpretación:

- ✓ De acuerdo a los resultados, se puede afirmar que existe relación entre la capacidad y la cobranza de pagos retrasados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop de la provincia de La Convención, donde la correlación de Pearson $r = -0.698$, la misma que se puede considerar como una correlación negativa moderada, lo que muestra que mientras más se investigue sobre los ingresos y egresos de los clientes que solicitan un crédito, menores serán los problemas con la cobranza de pagos retrasados.

4.2.3.4. Correlación entre el capital del socio y la cobranza de pagos retrasados

Hipótesis específica 3:

Existe una relación significativa entre el capital del socio y la cobranza de pagos retrasados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop de la provincia de La Convención – 2018.

Tabla 46

Correlación entre el capital del socio y la cobranza de pagos retrasados

Ponderación	Capital	COBRANZA DE PAGOS RETRASADOS
Muy bajo	7	1
Bajo	11	3
Regular	15	6
Alto	7	12
Muy alto	4	22
Total	44	44

Correlación de Pearson $r = -0.589$

Interpretación:

- ✓ Según los resultados, se puede afirmar que existe relación entre el capital y la cobranza de pagos retrasados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop de la provincia de La Convención, donde la correlación de Pearson $r = -0.589$, la misma que se puede considerar como una correlación negativa moderada, demostrando que mientras más se evalúe sobre la capacidad mercantil y solvencia de los clientes, menor serán las actividades de cobranza de pagos retrasados.

4.2.3.5. Correlación entre la garantía colateral del socio y la cobranza de pagos retrasados

Hipótesis específica 4:

Existe una relación significativa entre la garantía colateral del socio y la cobranza de pagos retrasados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop de la provincia de La Convención – 2018.

Tabla 47

Correlación entre la garantía colateral del socio y la cobranza de pagos retrasados

Ponderación	Colateral	COBRANZA DE PAGOS RETRASADOS
Muy bajo	12	1
Bajo	10	3
Regular	11	6
Alto	7	12
Muy alto	5	22
Total	44	44

Correlación de Pearson $r = -0.966$

Interpretación:

- ✓ Como se observa con esos resultados, se puede afirmar que existe relación entre la correlación y la cobranza de pagos retrasados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop de la provincia de La Convención, donde la correlación de Pearson $r = -0.966$, la misma que se puede considerar como una correlación negativa muy alta, la que muestra que mientras más altas y reales sean las garantías y el arraigo que presentan los clientes, menores serán las actividades de cobranza de pagos retrasados en la institución.

4.2.3.6. Correlación entre las condiciones del socio y la cobranza de pagos retrasados

Hipótesis específica 5:

Existe una relación significativa entre las condiciones del socio y la cobranza de pagos retrasados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop de la provincia de La Convención – 2018.

Tabla 48

Correlación entre las condiciones del socio y la cobranza de pagos retrasados

Ponderación	Condiciones	COBRANZA DE PAGOS RETRASADOS
Muy bajo	11	1
Bajo	11	3
Regular	12	6
Alto	8	12
Muy alto	3	22
Total	44	44

Correlación de Pearson $r = -0.963$

Interpretación:

- ✓ Con los resultados mostrados, se puede afirmar que existe relación entre las condiciones y la cobranza de pagos retrasados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop de la provincia de La Convención, donde la correlación de Pearson $r = -0.963$, la misma que se puede considerar como una correlación negativa muy alta, demostrando que mientras mas se investigue sobre el tipo de negocios y la posición económica que tienen los clientes que solicitan los créditos, menores serán los problemas con la cobranza de pagos retrasados.



CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos planteados se tiene:

1. La investigación de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop de la provincia de La Convención se desarrolla a un nivel regular con un promedio de 2.68, la cobranza de pagos retrasados, tiene un promedio de 4.16 con un nivel de desarrollo alto, es así que se puede afirmar que existe relación entre la investigación de crédito y la cobranza de pagos retrasados, donde la correlación de Pearson $r = -0.805$, la misma que se puede considerar como una correlación negativa alta, demostrando así que a medida que aumenten las actividades dentro de la investigación de créditos, disminuirán las actividades en la cobranza de pagos retrasados ya que los clientes entregarán a la cooperativa toda la información fidedigna y necesaria para ser sujetos a crédito y la cooperativa no tenga contratiempos al momento de realizar el cobro.
2. El carácter de los socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop de la provincia de La Convención se desarrolla a un nivel regular con un promedio de 2.75, determinándose que existe relación entre el carácter y la cobranza de pagos retrasados, donde la correlación de Pearson $r = -0.625$, la misma que se puede considerar como una correlación negativa moderada, es decir que mientras aumentes las actividades para realizar la investigación de los atributos personales y la reputación del cliente, este repercutirá en la disminución de la cobranza de pagos retrasados.
3. En cuanto a la capacidad de los socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop de la provincia de La Convención se desarrolla a un nivel regular con un promedio de 2.68, determinándose que al 95% de confiabilidad, se puede afirmar que existe relación entre la capacidad y la cobranza de pagos retrasados, donde la correlación de Pearson $r = -0.698$, la misma que se puede considerar como una correlación negativa moderada.
4. El capital de los socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop de la provincia de La Convención se desarrolla a un nivel regular con un promedio de 2.77, determinándose que existe relación entre el capital y la cobranza de pagos retrasados, donde la correlación de Pearson $r = -0.589$, la misma que se puede considerar como una correlación negativa



moderada, demostrando que mientras más se evalúe sobre la capacidad mercantil y solvencia de los clientes, menor serán las actividades de cobranza de pagos retrasados.

5. En cuanto a las actividades colaterales de los socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop de la provincia de La Convención se desarrolla a un nivel bajo con un promedio de 2.61, determinándose que existe relación entre la correlación y la cobranza de pagos retrasados, donde la correlación de Pearson $r = -0.966$, la misma que se puede considerar como una correlación negativa muy alta, la que muestra que mientras más altas y reales sean las garantías y el arraigo que presentan los clientes, menores serán las actividades de cobranza de pagos retrasados en la institución.

6. Finalmente, las condiciones de los socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop de la provincia de La Convención se desarrolla a un nivel bajo con un promedio de 2.55, determinándose que existe relación entre las condiciones y la cobranza de pagos retrasados, donde la correlación de Pearson $r = -0.963$, la misma que se puede considerar como una correlación negativa muy alta, demostrando que mientras más se investigue sobre el tipo de negocios y la posición económica que tienen los clientes que solicitan los créditos, menores serán los problemas con la cobranza de pagos retrasados.



RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop de la provincia de La Convención, que, con el fin de reducir la existencia de pagos retrasados, se proponga como políticas institucionales mayores requisitos para acceder a un crédito, a fin de mejorar y fortalecer las acciones de investigación de crédito, así mismo se recomienda a la dirección programar el desarrollo de capacitaciones en temas de evaluación de créditos, con la finalidad de que puedan validar mejor la información brindada por el cliente
2. Se recomienda a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop de la provincia de La Convención, que para mejorar las actividades de carácter que realizan, se establezca dentro de las políticas actividades para realizar un mejor seguimiento de las condiciones actuales de los clientes, tales como la presentación de la documentación legalizada notarialmente de los clientes con la finalidad de conocer su verdadera situación familiar y conyugal y de esta manera evitar demora en los pagos.
3. Se recomienda a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop de la provincia de La Convención, que para conocer mejor la capacidad financiera de los clientes se solicite más requisitos como referencias personales y laborales para conocer de manera más exacta sobre los ingresos y empleo que tienen, con la finalidad de asegurar el retorno del crédito en los tiempos establecidos.
4. Se recomienda a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop de la provincia de La Convención, que dispongan a través de un supervisor la verificación de la mercadería o bienes de los clientes que solicitan créditos, la cual deberá estar avalada con documentación a su nombre como boletas y/o facturas las cuales garanticen los pagos del crédito.
5. Se recomienda a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop de la provincia de La Convención, que para los créditos altos se solicite garantes, los cuales deberán estar debidamente validados por los supervisores del área, así como solicitar mayor información para todos los créditos adjuntando dentro de la documentación una carta de las empresas en las cuales trabajan indicando cual es el tiempo que vienen laborando y cuando tienen un contrato laboral, todo ello para no perder el rastro de los clientes.



6. Se recomienda a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop de la provincia de La Convención, estar pendientes de la situación económica y el movimiento del mercado en zona de acción, e informar a sus analistas de manera constante para no dar con mucha facilidad los créditos sobre todo cuando existe recesión económica en el mercado.



Referencias bibliográficas

- Adios deudas. (2017). *Cobranza Judicial y Extrajudicial – Todo lo que debes saber*. Obtenido de <https://www.adiosdeudas.cl/cobranza-judicial-y-extrajudicial/>
- Altiria. (2017). *Gestión de cobranzas, pagos y créditos con SMS masivo*. Obtenido de <https://www.altiria.com/1613/gestion-cobranzas-pagos-creditos-sms-masivo/>
- Aparicio, C., Gutierrez, J., Jaramillo, M., & Moreno, H. (2013). *Indicadores alternativos de riesgo de crédito en el Perú: matrices de transición crediticia condicionadas al ciclo económico*. Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, Lima.
- Arce, A. (2017). *Implicancia en la gestión de cobranza de las letras de cambio y su efecto en la liquidez de la empresa Provenser SAC*. Tesis de grado, Universidad Autónoma del Perú, Carrera Profesional de Contabilidad, Lima. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/123456789/376/1/Arce%20Huamani%20C%20Luz%20Angelica.pdf>
- Avalos, J. (2014). *Estudio de la gestión de cobranza de la cartera concedida a crédito en los bancos privados grandes del Ecuador*. Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Programa de Maestría en Dirección de Empresas, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4395/1/T1573-MBA-Avalos-Estudio.pdf>
- Banco Bilbao Vizcaya Argentaria - BBVA. (2012). *Gestión judicial*. Obtenido de <https://www.bbva.com.co/meta/informacion-corporativa/informacion-interes/politicas-de-cobranzas/>
- Becerra, L. A. (2015). *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 de grado, Universidad Técnica de Babahoyo, Facultad de Administración, finanzas e informática, Babahoyo.
- Benavides, J. (2014). *Administración* (Segunda ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.



- Brachfield, P. (2009). *Gestión del crédito y cobro* (Primera ed.). Barcelona: Bresca.
- Brachfield, P. (2010). *Cobro de impagados y negociación con deudores* (Primera ed.). Barcelona, España: Profit Editorial.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. (Octava ed.). México, D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (Octava ed.). México, D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- CONADEUS. (2011). *Qué son las Cobranzas Judiciales y Quiénes Pueden Hacerlas*. Obtenido de <http://www.conadecus.cl/conadecus/?p=636>
- Cordova, A. (2005). *Atributos de la personalidad*. Obtenido de http://html.rincondelvago.com/atributos-de-las-personalidades_2.html
- Coronel, L. (2016). *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la entidad financiera Mi Bnaco - Jaén 2015*. Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán, Escuela Académica Profesional de Contabilidad, Pimentel. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/3030/1/TESIS ESTRATEGIAS%20DE%20COBRANZA MOROSIDAD.pdf>
- Crediriesgo. (2010). *La visita personal de cobranza*. Obtenido de <http://crediriesgo.blogspot.com/2010/05/la-visita-personal-de-cobranza.html>
- definición.mx. (2014). *Definición de Cobranza*. Obtenido de <https://definicion.mx/cobranza/>
- Fajardo, A., Torres, J., & Villena, J. (2016). *La cobranza para la recuperabilidad del capital de la cartera de clientes Pymes del banco Interbank*. Tesis de grado, Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Facultad de Ciencias Administrativas y Ciencias Económicas, Lima. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1428/TESIS%20FAJARDO%20C%20TORRES%20Y%20VILLENENA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Financiar. (2017). *Cuentas por cobrar, informe de antigüedad*. Obtenido de <http://financiar.tytfm.com/cuentas-por-cobrar-informe-de-antigüedad.html>



- Flores, D. (2015). *La gestión de cobranza en la empresa Brandon Seguridad Cusco - 2015*. Tesis de grado, Universidad Andina del Cusco, Escuela Profesional de Administración, Cusco.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México.
- Hidalgo, V. (2010). *Influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios de pre- prensa digital en Lima-Cercado*. Tesis de grado, Universidad de San Martín de Porres, Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas, Lima. Obtenido de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/363/1/hidalgo_ev.pdf
- López, I. (2015). *Saldo vencido de una cuenta corriente*. Obtenido de <https://www.encyclopediafinanciera.com/diccionario/saldo-vencido-de-una-cuenta-corriente.html>
- Monroy, A. (2013). *Cobranzas inteligentes y efectivas*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/heribertito/cobranzas-inteligentes-y-efectivas>
- Montes, A. (2005). *La administración del departamento de crédito y cobranza en empresas farmacéuticas*. Tesis de maestría, Universidad Iberoamericana, Escuela de Posgrado, Ciudad de México. Obtenido de <http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/014610/014610.pdf>
- Morales, J., & Morales, A. (2014). *Crédito y cobranza* (Primera ed.). México: Patria.
- Nelson, D., & Quick, J. (2013). *Comportamiento organizacional* (Tercera ed.). México: Centage Learning Editores, S.A. de C.V.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación* (Cuarta ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Ortigosa, R. (2011). *Implementación de una metodología de cobranza sistematizada en una empresa de financiamiento*. Tesis de grado, Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ingeniería, Guatemala. Obtenido de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_2374_IN.pdf
- Quillacoop. (30 de Enero de 2018). *Nosotros*. Obtenido de <https://www.quillacoop.com.pe/#>



Solorzano, P. (2011). *Tipos de negocio*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/paulinasalsal/tipos-de-negocio>

Suárez Ibujes, M. O. (2007). *Coeficiente de correlación de Karl Pearson*. Obtenido de https://www.google.com.pe/search?q=correlacion+de+pearson&biw=1366&bih=673&source=Int&tbs=cdr%3A1%2Ccd_min%3A2000%2Ccd_max%3A2015&tbm=

Terlizzi, M. (2013). *Pasos para una negociación efectiva*. Obtenido de <https://www.buenosnegocios.com/pasos-una-negociacion-efectiva-n260>

Transparents Service Cía Ltda. (2016). *La negociación en la cobranza*. Obtenido de <http://www.tservice.com.ec/portal/mayo/la-negociacion-la-cobranza/>