

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD
DEL CUSCO**

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

**COBRANZA DE CRÉDITOS EN TIEMPOS DE
PANDEMIA COVID-19 Y SU INCIDENCIA EN LA
GESTIÓN FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO EDIFICARE, CUSCO, PERIODO
2021**

PRESENTADO POR:

Br. LEYLA PAMELA DURAN PANIURA

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL
DE CONTADOR PÚBLICO**

ASESOR:

Mg. JUAN CARLOS MEDINA DELGADO

**CUSCO – PERÚ
2024**

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, **Asesor** del trabajo de investigación/tesis titulada: COBRANZA DE CRÉDITOS EN TIEMPOS DE PANDEMIA COVID-19 Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDIFICARE, CUSCO PERIODO 2021

presentado por: LEYLA PAMELA DURAN PANIURA con DNI Nro.: 48951942 presentado por: con DNI Nro.: para optar el título profesional/grado académico de CONTADOR PÚBLICO

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 2 veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 6%.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y **adjunto** la primera página del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 05 de Agosto de 2024



Firma

Post firma Juan Carlos Medina Delgado

Nro. de DNI 46787652

ORCID del Asesor 0000-0001-8986-0493

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: oid: 27259.371138829

NOMBRE DEL TRABAJO

COBRANZA DE CRÉDITOS EN TIEMPOS DE PANDEMIA COVID-19 Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN FINANCIERA DE LA

AUTOR

Leyla Pamela Duran Paniura

RECUENTO DE PALABRAS

28974 Words

RECUENTO DE CARACTERES

164238 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

160 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.5MB

FECHA DE ENTREGA

Aug 1, 2024 5:59 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Aug 1, 2024 6:01 PM GMT-5**● 6% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 6% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 1% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 25 palabras)

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a Dios, quien me dio la vida y la fortaleza para seguir adelante para culminar esta meta.

A mis padres, Paniura Gonzales Angelica Veronica y Duran Huacac Percy, quienes me impulsan a ser mejor cada día, a mi hermano Anthony que me gustaría ser el mejor ejemplo posible de superación o de alguien a superar.

Leyla Pamela Duran Paniura

AGRADECIMIENTO

A Dios, porque es quien me da la vida, salud, fortaleza y la sabiduría para alcanzar este anhelado objetivo.

A mis padres y mi hermano, por ser el motivo principal de mis sueños, por su apoyo incondicional, por creer en mí y por los sacrificios que hicieron para mi formación profesional.

A Noel quien fue mi fuente constante de apoyo y amor incondicional.

A mi padrino José Luis Torreblanca Navarro por creer en mí e impulsarme a superar mis propios límites.

Finalmente quiero agradecer a mis docentes por sus sabias enseñanzas, a mi asesor de tesis Mg. Juan Carlos Medina Delgado quien con su apoyo y su amplia experiencia me ha guiado en cada etapa de este trabajo de investigación, quien además siempre me ha brindado su apoyo y amistad durante mi formación profesional.

Leyla Pamela Duran Paniura

PRESENTACIÓN

SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO.

SEÑORES DEL JURADO:

En concordancia al Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela Profesional de Contabilidad y con la finalidad de optar la licenciatura académica de Contador Público, pongo a consideración del jurado el presente trabajo de investigación titulado: “COBRANZA DE CRÉDITOS EN TIEMPOS DE PANDEMIA COVID-19 Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDIFICARE, CUSCO, PERIODO 2021”.

El presente estudio se ha desarrollado teniendo en cuenta las líneas de la metodología de investigación, avances científicos y tecnológicos respecto al tema de investigación.

El presente trabajo de investigación tiene como principal objetivo determinar de qué manera la cobranza de créditos en tiempos de pandemia COVID-19 incide en la gestión financiera de la Cooperativa de ahorro y crédito Edificare Cusco, periodo 2021.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar de qué manera la cobranza de créditos en tiempos de pandemia COVID-19 incide en la gestión financiera de la Cooperativa de ahorro y crédito Edificare Cusco, periodo 2021; para un mejor estudio esta investigación se ha estructurado en capítulos, a fin de poder entender a detalle, y tener una visión general del tema a desarrollar.

Por todo ello, en síntesis, el trabajo en mención consta de los siguientes capítulos:

El Primer Capítulo, contextualiza el planteamiento del problema de investigación, la descripción de la realidad problemática, formulación del problema general y problemas específicos, así como la justificación de la investigación, precisa también el objetivo general y objetivos específicos y delimitaciones de la investigación.

El Segundo Capítulo, se ha desarrollado el marco teórico de la investigación, donde resaltan los antecedentes de la investigación, bases teóricas y marco conceptual.

El Tercer Capítulo, comprende: hipótesis y variables del estudio de la investigación que sustente una posible solución al problema planteado, hipótesis general y específicas de la investigación, identificación de variables independiente y dependiente, y dimensiones e indicadores en la operacionalización de las variables.

El Cuarto Capítulo, hace referencia a la metodología de la investigación que permitió ordenar el trabajo de manera coherente y que contempla: el tipo y alcance de investigación, nivel de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos para obtener información, así como el enfoque y diseño de la investigación.

El Quinto Capítulo, muestra el análisis e interpretación de los resultados de la investigación tomando en consideración la aplicación de una encuesta, desarrollo de un análisis documental y la aplicación de una guía de observación, para contrastar y convalidar la hipótesis.

Finalmente se presenta, las conclusiones y recomendaciones pertinentes, así mismo, se incluye las referencias bibliográficas empleadas en el estudio de investigación y los anexos correspondientes que dan respaldo a este trabajo de investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO.....	III
PRESENTACIÓN.....	IV
INTRODUCCIÓN	V
RESUMEN	XVII
ABSTRACT	XVIII
CAPITULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION.....	1
1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA.....	3
1.2.1 Problema General.....	3
1.2.2 Problemas Específicos	3
1.3 JUSTIFICACIÓN	3
1.3.1 Justificación Teórica.....	3
1.3.2 Justificación Practica	4
1.4 DELIMITACION DE LA INVESTIGACION	4
1.4.1 Delimitación Espacial.....	4
1.4.2 Delimitación Temporal.....	4
1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
1.5.1 Objetivo General	4
1.5.2 Objetivos Específicos	5
1.6 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACION	5

CAPITULO II.....	6
MARCO TEORICO.....	6
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION	6
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	6
2.1.2 Antecedentes Nacionales	10
2.1.3 Antecedentes Locales	15
2.2 BASES TEÓRICAS	19
2.2.1 Gestión De Crédito Y Cobranza	19
2.2.2 Gestión Financiera.....	42
2.2.3 La Pandemia Del COVID-19.....	52
2.2.4 Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare	54
2.2.5 El covid-19 analizado como riesgo mediante el foda.....	56
2.3 MARCO CONCEPTUAL.....	58
CAPITULO III.....	64
HIPÓTESIS Y VARIABLES	64
3.1 HIPÓTESIS.....	64
3.1.1 Hipótesis General	64
3.1.2 Hipótesis Especificas	64
3.2 IDENTIFICACION DE LAS VARIABLES E INDICADORES	64
3.2.1 Variable Independiente.....	64
3.2.2 Variable Dependiente	64
3.3 OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES	65
CAPITULO IV	66

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	66
4.1 AMBITO DE ESTUDIO: LOCALIZACION POLITICA Y GEOGRAFICA	66
4.2 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACION	66
4.2.1 Tipo de Investigación	66
4.2.2 Nivel De Investigación	66
4.3 UNIDAD DE ANALISIS	67
4.4 POBLACION DE ESTUDIO.....	67
4.5 TAMAÑO DE MUESTRA.....	68
4.6 TECNICAS DE SELECCIÓN DE MUESTRA.....	68
4.7 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	68
4.7.1 Técnica de Encuesta	68
4.7.2 Instrumento	68
4.7.3 Búsqueda de información bibliográfica.....	69
4.8 TÉCNICAS DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN	69
4.8.1. Guías de análisis documental.....	70
4.8.2 Cuestionarios.....	70
4.9. TÉCNICAS PARA DEMOSTRAR LA VERDAD O FALSEDAD DE LAS HIPÓTESIS PLANTEADAS.....	70
CAPITULO V.....	72
ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS	72
5.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	72
5.2 INFORMACION DOCUMENTARIA.....	100
5.3 CONTRASTACIÓN Y CONVALIDACIÓN DE LA HIPÓTESIS	108

CONCLUSIONES	111
RECOMENDACIONES	114
BIBLIOGRAFIA	116
ANEXO N° 1	125
MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	125
ANEXO 02	127
ENCUESTA N° 01	127
ANEXO 03	133
ENCUESTA N° 02	133
ANEXO N° 04	139
MATRIZ DE VALIDACIÓN.....	139

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Con la emergencia sanitaria por el Covid-19, la cartera de cuentas por cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare ha sufrido un incremento73

Tabla 2 Cree Ud. que el manual de procedimientos de cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare es el adecuado para aplicarse en pandemia COVID -19.....74

Tabla 3 Se cumple con las políticas de crédito establecidos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare a la hora de otorgar un crédito.....76

Tabla 4 La Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare siempre ha contado con políticas de cobranza.....77

Tabla 5 La Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare ha planteado nuevas estrategias para recuperar las cuentas por cobrar durante y después de la pandemia COVID-1978

Tabla 6 Cree Ud. que la cooperativa aplico adecuadamente sus estrategias de cobranzas otorgando congelamiento y reprogramaciones a los créditos vencidos en Pandemia COVID -1980

Tabla 7 Los clientes tienen conocimiento de las políticas de crédito y las modalidades de cobranza.....81

Tabla 8 Siguen brindando créditos a los clientes que se retrasaron en los pagos.....82

Tabla 9 Considera usted que el historial crediticio influye en la calificación para otorgar un crédito.....84

Tabla 10 Cree usted que los procedimientos legales son adecuados para la recuperación de créditos en mora.....85

Tabla 11 La Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare realizo una planificación financiera a corto plazo durante la pandemia COVID-19, la cual comprende un esquema de gastos operativos mensuales	86
Tabla 12 La Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare llevó a cabo una evaluación exhaustiva de su situación financiera actual como parte de su proceso de planificación estratégica a largo plazo	88
Tabla 13 La Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare tomo medidas para asegurar su estabilidad financiera a largo plazo.....	89
Tabla 14 Considera usted que las decisiones tomadas por la Cooperativa para enfrentar las situaciones surgidas como consecuencia de la pandemia de COVID-19 fueron las adecuadas....	91
Tabla 15 Implementó la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare estrategias específicas para mejorar su liquidez durante el periodo de la pandemia de COVID-19.....	92
Tabla 16 Considera usted que la pandemia de COVID-19 ha generado un problema financiero significativo para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare	93
Tabla 17 Fue importante para la gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare el análisis de los estados financieros para tomar decisiones informadas sobre el desarrollo económico de la entidad durante la pandemia de COVID-19	95
Tabla 18 Cree usted que la identificación de los problemas relacionados con las cuentas vencidas a través de un informe puede tener un impacto significativo en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare	96
Tabla 19 Se llevaron a cabo reprogramaciones de deudas para los clientes en mora durante el periodo de la pandemia de COVID-19.....	98

Tabla 20 Considera Ud. que tener conocimiento de los procesos de cobranza influye positivamente en la rentabilidad de la Cooperativa edificare.....	99
---	----

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Con la emergencia sanitaria por el Covid-19, la cartera de cuentas por cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare ha sufrido un incremento	73
Figura 2 Cree Ud. que el manual de procedimientos de cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare es el adecuado para aplicarse en pandemia COVID -19.....	75
Figura 3 Se cumple con las políticas de crédito establecidos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare a la hora de otorgar un crédito.....	76
Figura 4 La Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare siempre ha contado con políticas de cobranza.....	77
Figura 5 La Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare ha planteado nuevas estrategias para recuperar las cuentas por cobrar durante y después de la pandemia COVID-19	79
Figura 6 Cree Ud. que la cooperativa aplico adecuadamente sus estrategias de cobranzas otorgando congelamiento y reprogramaciones a los créditos vencidos en Pandemia COVID -19	80
Figura 7 Los clientes tienen conocimiento de las políticas de crédito y las modalidades de cobranza.....	81
Figura 8 Siguen brindando créditos a los clientes que se retrasaron en los pagos	83
Figura 9 Considera usted que el historial crediticio influye en la calificación para otorgar un crédito.....	84
Figura 10 Cree usted que los procedimientos legales son adecuados para la recuperación de créditos en mora.....	85

Figura 11 La Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare realizo una planificación financiera a corto plazo durante la pandemia COVID-19, la cual comprende un esquema de gastos operativos mensuales	87
Figura 12 La Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare llevó a cabo una evaluación exhaustiva de su situación financiera actual como parte de su proceso de planificación estratégica a largo plazo	88
Figura 13 La Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare tomo medidas para asegurar su estabilidad financiera a largo plazo.....	90
Figura 14 Considera usted que las decisiones tomadas por la Cooperativa para enfrentar las situaciones surgidas como consecuencia de la pandemia de COVID-19 fueron las adecuadas....	91
Figura 15 Implementó la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare estrategias específicas para mejorar su liquidez durante el periodo de la pandemia de COVID-19.....	92
Figura 16 Considera usted que la pandemia de COVID-19 ha generado un problema financiero significativo para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare	94
Figura 17 Fue importante para la gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare el análisis de los estados financieros para tomar decisiones informadas sobre el desarrollo económico de la entidad durante la pandemia de COVID-19	95
Figura 18 Cree usted que la identificación de los problemas relacionados con las cuentas vencidas a través de un informe puede tener un impacto significativo en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare.....	97
Figura 19 Se llevaron a cabo reprogramaciones de deudas para los clientes en mora durante el periodo de la pandemia de COVID-19.....	98

Figura 20 Considera Ud. que tener conocimiento de los procesos de cobranza influye
positivamente en la rentabilidad de la Cooperativa edificare.....99

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado: “COBRANZA DE CRÉDITOS EN TIEMPOS DE PANDEMIA COVID-19 Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDIFICARE, CUSCO, PERIODO 2021”, tuvo como objetivo principal, determinar de qué manera la cobranza de créditos en tiempos de pandemia COVID-19 incide en la gestión financiera de la Cooperativa de ahorro y crédito Edificare Cusco, periodo 2021. La metodología de la investigación que se ha desarrollado es de tipo aplicada, bajo el enfoque cuantitativo, con un nivel de investigación descriptivo y explicativo, teniendo como muestra a 30 trabajadores del área administrativa, área de cobranza y analistas que fueron seleccionados por conveniencia, para la recopilación de la información se utilizó los instrumentos de cuestionario y análisis documental. Los resultados de la investigación demuestran que la cobranza de créditos en tiempos de pandemia COVID-19 fue deficiente por una inadecuada evaluación crediticia y no cumplir con los procedimientos de cobranza, por lo que la recaudación de efectivo fue limitada afectando la gestión financiera de la Cooperativa de ahorro y crédito Edificare Cusco periodo 2021. Siendo el valor de Chi cuadrado $X^2 = 30,000^a$ y $P=0.000 < 0.05$; en consecuencia, con ello se confirma la hipótesis planteada.

Palabras claves: Cobranza de créditos, gestión financiera, evaluación crediticia y procedimientos de cobranza.

ABSTRACT

The main objective of this research work entitled: “CREDIT COLLECTION IN TIMES OF THE COVID-19 PANDEMIC AND ITS IMPACT ON THE FINANCIAL MANAGEMENT OF THE EDIFICARE SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE, CUSCO, PERIOD 2021”, had as its main objective to determine how collection of credits in times of the COVID-19 pandemic affects the financial management of the Edificare Cusco Savings and Credit Cooperative, period 2021. The research methodology that has been developed is of an applied type, under the quantitative approach, with a level of Descriptive and explanatory research, having as a sample 30 workers from the administrative area, collection area and analysts who were selected by convenience, to collect the information, questionnaire and documentary analysis instruments were used. The results of the investigation demonstrate that credit collection in times of the COVID-19 pandemic was deficient due to inadequate credit evaluation and failure to comply with collection procedures, so cash collection was limited affected by the financial management of the company. Cooperative. Edificare Cusco savings and credit period 2021. The value of Chi square $X^2 = 30,000^a$ and $P=0.000 < 0.05$; Consequently, this confirms the proposed hypothesis.

Keywords: Credit collection, financial management, credit evaluation and collection procedures

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION

A nivel mundial y en los países vecinos de América Latina, el endeudamiento de los Estados, empresas y ciudadanos aumentó entre el 2020 y 2021, principalmente debido a las restricciones impuestas y la crisis de salud causada por la COVID-19. Perú no ha sido inmune a esta problemática, ya que la situación de la pandemia ha tenido un impacto significativo en el empleo y como resultado, ha disminuido la capacidad de pago de quienes tienen préstamos. Esto, a su vez, ha repercutido en la estabilidad del sistema financiero de Perú y en los niveles de endeudamiento.

Los créditos juegan un rol importante, hasta hace un tiempo las personas podían calificar como cuentas por cobrar el intercambio de bienes y servicios otorgados por terceros y con plazos para pagar, sin embargo, hoy en día las cuentas por cobrar son llamadas créditos, esta es la principal actividad económica realizada por las entidades financieras, desde ahí se fueron desglosando en una variedad de productos, dependiendo del mercado a donde cada entidad deseaba llegar, como las cajas municipales, cooperativas de ahorro y crédito, financieras, bancos y cajas rurales, por lo que cada una de estas establece sus propias políticas tanto para ahorros como para el otorgamiento de créditos.

Producto de la pandemia mundial COVID-19, las diferentes actividades económicas sufrieron un fuerte impacto en el mercado nacional como internacional, afectando su economía interna y externa, ya que no contaban con políticas de prevención de riesgos. Los diferentes giros de negocio han sufrido bajas en sus actividades financieras. Tal es el caso de las entidades financieras quienes cumplen un papel importante en el mercado, puesto que son quienes brindan

capital a personas jurídicas y naturales que deseen empezar con un negocio o necesitan subvencionar otra actividad.

Producto de la pandemia, la morosidad en las entidades financieras incrementó debido a varios factores. Entre ellos se encuentran la falta de trabajo, clientes contagiados de COVID-19, cambios en los ingresos mensuales que afectan la capacidad de pago, y el cierre temporal de negocios. Como consecuencia, muchos clientes no pudieron pagar a tiempo sus cuotas o dejaron de pagar.

Si la morosidad continúa incrementándose, las instituciones financieras experimentarán cambios y consecuencias, ya que todas las entidades financieras constituyen provisiones por todos los créditos otorgados, estas provisiones se calculan con base en una tasa fijada por ley y de acuerdo a la clasificación crediticia que tengan los deudores; es decir, mientras la clasificación crediticia se deteriore la provisión será cada vez mayor y, por lo tanto, las ganancias de la entidad financiera irán disminuyendo.

Refiriéndonos a la situación de las cooperativas, estas reflejan haber atravesado situaciones problemáticas originadas por la inapropiada gestión en cuanto a las normas crediticias y al otorgamiento de créditos, repercutiendo en la inversión de altas sumas de dinero para su recuperación, ya que para poder recuperar parte de los créditos otorgados se tuvo que realizar refinanciamientos y reprogramaciones a los clientes, con la finalidad de facilitarles el cumplimiento del pago mensual de sus créditos, es por ello que el presente proyecto tiene como finalidad estudiar cómo fue la Gestión de créditos y cobranza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare en tiempos de pandemia.

1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema General

¿De qué manera la cobranza de créditos en tiempos de pandemia COVID-19 incide en la gestión financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare Cusco, periodo 2021?

1.2.2 Problemas Específicos

- a) ¿De qué manera las políticas de crédito en tiempos de pandemia COVID-19 inciden en la gestión financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare Cusco, periodo 2021?
- b) ¿De qué manera los procedimientos de cobranza en tiempos de pandemia COVID-19 inciden en la gestión financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare Cusco, periodo 2021?
- c) ¿De qué manera la cobranza de créditos en tiempos de pandemia COVID-19 incide en el control financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare Cusco, periodo 2021?

1.3 JUSTIFICACIÓN

Es relevante desarrollar este trabajo de investigación científica por las siguientes razones:

1.3.1 Justificación Teórica

La presente investigación sirve como recurso y antecedente para futuras investigaciones, pues reúne diversos conceptos, teorías y definiciones relacionadas con la gestión de crédito y cobranza y gestión financiera.

El desarrollo del trabajo contribuirá con un modelo de gestión de cobranzas en tiempos de pandemia, y esto a su vez ayudará a mejorar el área administrativa y financiera del negocio. Los resultados obtenidos en este estudio, así como la propuesta diseñada a partir de estos hallazgos,

pueden ser de gran utilidad para futuros investigadores. Podrán utilizarlo como un referente que fundamente sus teorías.

1.3.2 Justificación Práctica

Esta investigación busca entender cómo la pandemia ha afectado la cobranza de créditos y su incidencia en la gestión financiera de la cooperativa.

La justificación práctica de este estudio se basa en que los hallazgos podrían ayudar a las cooperativas a desarrollar estrategias más efectivas para la cobranza de créditos durante tiempos de crisis. Además, podría proporcionar información valiosa para las cooperativas sobre cómo manejar su gestión financiera en situaciones similares en el futuro.

1.4 DELIMITACION DE LA INVESTIGACION

1.4.1 Delimitación Espacial

El universo comprende a 30 trabajadores del área administrativa, área de cobranza y analistas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare Cusco.

1.4.2 Delimitación Temporal

El trabajo de investigación se realizó dentro del período 2021.

1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Objetivo General

Determinar de qué manera la cobranza de créditos en tiempos de pandemia COVID-19 incide en la gestión financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare Cusco, periodo 2021.

1.5.2 Objetivos Específicos

- a) Determinar de qué manera las políticas de crédito en tiempos de pandemia COVID-19 inciden en la gestión financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare Cusco, periodo 2021.
- b) Determinar de qué manera los procedimientos de cobranza en tiempos de pandemia COVID-19 inciden en la gestión financiera de Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare Cusco, periodo 2021.
- c) Determinar de qué manera la cobranza de créditos en tiempos de pandemia COVID-19 incide en el control financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare Cusco, periodo 2021.

1.6 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACION

En el desarrollo del presente trabajo de investigación se encontraron las siguientes limitaciones:

El presente estudio tiene algunas limitaciones, fundamentalmente en la obtención de información, dado que la población de informantes, caso los trabajadores del área administrativa, área de cobranza y analistas, posiblemente no proporcionan la información correcta, distorsionando la investigación.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

El antecedente de la investigación lo constituyen las tesis:

2.1.1 Antecedentes Internacionales

a) (Rada Pazmiño, 2023) en su tesis titulado “Impacto de la pandemia COVID-19 en la cartera de crédito de las Cooperativas de ahorro y crédito en la ciudad de Guayaquil. Años 2020-2021”

En esta investigación se plantea el siguiente objetivo general: Analizar el impacto de la pandemia COVID-19 en la cartera de crédito de las cooperativas de ahorro y crédito en la ciudad de Guayaquil, en los años 2020-2021. La investigación tiene como unidad de análisis la Superintendencia de Banco y Seguros (SBS), Superintendencia de Economía, Popular y Solidaria (SEPS), donde se recopilará la información con el fin de analizar el comportamiento de la cartera crediticia de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil, la cual forma parte importante de este estudio de investigación, la muestra será de 34 cooperativas de ahorro y crédito que pertenecen a Guayas. Los resultados fueron: Los principales destinos de la cartera de las entidades de la economía popular y solidaria están en las actividades de: comercio (12%), transporte (9%), agricultura (7%), manufactura (4%), actividades profesionales (4%) y otros servicios (5%), que juntamente con las actividades no productivas (52%), representan más del 90% de total de la cartera, que en su mayoría han presentado una caída en ventas entre el 16% y 30%.

Concluyendo que la recuperación y el restablecimiento de la economía requerirán de políticas que permitan apoyar a microempresarios, las pequeñas y medianas empresas y a la

población en general, que aseguren su bienestar, pero al mismo tiempo se garantice el empleo de la mayor parte de la población.

b) (Brito Cabrera, 2022) en su tesis titulada “Gestión crediticia y su incidencia en la liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito”

El presente artículo aborda la contracción de la liquidez en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador, segmento tres, durante el Covid-19, ocasionando limitaciones en el desarrollo de sus operaciones. Por lo que, ha sido necesario emplear un enfoque metodológico cuantitativo, de tipo descriptivo con diseño no experimental. A tal efecto, los resultados obtenidos permitieron conocer las afectaciones en la cartera de crédito durante los periodos 2019 al 2021, evidenciando un importante incremento en la cartera improductiva. Además, determinar la morosidad por zonas de planificación, segmentos de crédito y la aplicación de indicadores financieros PERLAS, para comprobar y evaluar la incidencia del Covid-19 en las operaciones financieras.

c) (Moposita Jijon, 2014) en su tesis titulada “La gestión administrativa financiera y su incidencia en el desarrollo sostenible en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la FLORESTA Ltda”

La presente investigación se ha realizado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ La Floresta” su objetivo principal es determinar la incidencia de la gestión administrativa financiera en e desarrollo sostenible para lograr el crecimiento económico en la cooperativa, la metodología en la que se basó esta investigación es un enfoque cuantitativo, ya que se utilizara la recolección y el análisis de datos con el fin de verificar la realidad actual de la cooperativa, los instrumentos utilizados son las encuestas y entrevistas que será aplicadas a los gerentes de las cooperativas de ahorro y crédito.

Conclusiones:

Al finalizar la investigación se llegó a la conclusión que la cooperativa no posee una adecuada gestión administrativa financiera que le permita mejorar su administración.

d) (Rosas Leon & Monar Morocho, 2018) en su tesis titulada “Estrategia de crédito y cobranza para mejorar la liquidez de Plasca S.A.”

El presente trabajo de investigación se concentra en la problemática del crédito y las cobranzas a nivel empresarial, lo cual constituye un eje fundamental para desarrollar la economía y mantener una saludable situación financiera en el tiempo. La aplicación de una estrategia mediante un manual de crédito y cobranzas que mejore la liquidez, es la base de este proceso, donde se establecen políticas y lineamientos a seguir para analizar los créditos, optimizar los cobros, lo que reflejará beneficio económico para PLASCA S.A. El trabajo de investigación tiene como objetivo proponer estrategia de crédito y cobranza para mejorar la situación financiera de la empresa PLASCA S.A. obteniendo una mayor liquidez, se centró en un modelo de investigación cualitativo ya que incorporo información documental o bibliografía y a su vez se realizó un estudio de campo, los instrumentos utilizados fueron la encuesta y entrevista que fue aplicada a todos los empleados que laboran en el área contable financiera de PLASCA S.A defendiéndose como una población total de 17 empleados.

Conclusiones:

Luego del trabajo investigativo realizado mediante la propuesta investigativa se ha desarrollado instrumentos para la administración que permiten a la entidad el manejo de la gestión de crédito y cobranza apropiada que contribuya a la disminución de los actuales índices de cuentas por

cobrar especialmente en clientes y relacionadas. Los instrumentos deben ser ejecutados por el área administrativa competente de la compañía para que tengan los resultados esperados.

e) (Zambrano Chávez, 2021) en su tesis titulada “Modelo de gestión de cobranza y su incidencia en la recuperación de las ventas a crédito en época de la pandemia Covid-19. caso: Lubrilaca”

La presente investigación aborda el problema de gestión de cobranzas que presenta la empresa Lubrilaca Cía. Ltda. principalmente en la gestión que realiza el departamento y sus funcionarios las mismas que se han visto reflejadas en índices tales como cartera vencida, periodo de recuperación de cartera elevados e iliquidez, lo cual sumado a la pandemia que atravesó el Ecuador y el mundo generó grandes pérdidas, así como despidos del personal operativo y de cobranzas. El objetivo principal de la investigación es diseñar una propuesta para la optimización del proceso de la recuperación de cartera en tiempos de pandemia por el Covid-19 en la empresa Lubrilaca Cía. Ltda. en base a la aplicación del modelo de Gestión de Cobranza, el diseño de la investigación es de tipo experimental y está integrada por un conjunto de actividades metódicas y técnicas, los instrumentos utilizados fueron la recolección de datos y las entrevistas que fueron aplicados a 5 asistentes y a la jefa de créditos y al equipo de ventas que colaboran con la gestión de cobranza que son 40 colaboradores. Después de analizar las variables dimensiones e indicadores del modelo seleccionado se pudo contestar la pregunta de investigación la cual manifiesta en cómo incide la aplicación de un modelo de gestión de cobranzas en el proceso de recuperación de las ventas a crédito en tiempos de pandemia por el covid-19 en la empresa Lubrilaca Cía. Ltda., las teorías desarrolladas dentro del proceso de investigación han contribuido considerablemente en el desarrollo de nuevas formas de ejecución de los procesos de recuperación de las ventas a crédito

en épocas de pandemia por el Covid-19, así mismo permitieron detallar el actual proceso y en función a ello mejorarlo aplicando un modelo ya desarrollado.

Conclusiones:

Las teorías desarrolladas dentro del proceso de investigación han contribuido considerablemente en el desarrollo de nuevas formas de ejecución de los procesos de recuperación de las ventas a crédito en épocas de pandemia por el Covid-19, así mismo permitieron detallar el actual proceso y en función a ello mejorarlo aplicando un modelo ya desarrollado.

Los resultados muestran que la empresa debe realizar procesos de mejoras en la gestión de cobranza basándose en el modelo propuesto, y esto es que debido al giro del negocio y a las necesidades de adaptación es primordial que esto sean modificados sobre todo aquellos que dentro de los resultados mostraron un nivel deficiente en su ejecución.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

a) (Borda Luna, 2021) en su tesis titula “Gestión de créditos y rentabilidad de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, en el contexto de la Pandemia Covid-19, periodo del 2018 – 2021”

La presente tesis fue una investigación que busco diferentes opciones para demostrar la importancia de cómo tratar la evaluación de la cartera mediante la gestión de créditos y como se vio afectada por el covid -19; para ello se planteó la siguiente interrogante ¿Cuál es el nivel de relación entre gestión de crédito y rentabilidad, de las CMAC en contexto de la pandemia del covid19 periodo 2018 -2021? Cuyo objetivo fue determinar nivel de relación entre gestión de crédito y rentabilidad, de las CMAC en contexto de la pandemia del covid19 periodo 2018 -2021, y la hipótesis planteada responde a si existe relación significativa entre gestión de crédito y

rentabilidad, de las CMAC en contexto de la pandemia del covid19 periodo 2018 -2021.para lo cual se estudiaron 12 caja municipales, y se tomaron como muestra sus estados financiero para determinar cuál era la relación existente entre ambas variables, como son gestión de crédito y rentabilidad, lo que dio como resultado de que si existe una buena gestión crediticia permitiendo así la evolución favorable en saldos de cartera con un menor índice moratorio.

Conclusiones:

Se identificó que existe una correlación positiva media (Rho= 0.594, Sig (Bilateral)=0.00; ($p \leq 0.05$)), entre la Gestión de cartera de crédito y la rentabilidad sobre Activos, con lo que pudimos comprobar que el 50% de las entidades financieras, se encuentran en positivo en los Estados Financieros.

Donde la Pandemia del Covid19 ha influido de manera negativa en el sistema financiero afectando a las entidades financieras.

De acuerdo a lo planteado en mi hipótesis la pandemia o crisis sanitaria perjudico de manera negativa en el sistema financiero a nivel de todas las CMAC y demás entidades financieras.

b) (Abarca Tunqui, 2020) en su tesis titulada “Auditoría interna y su relación con la gestión financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán Agencia de Puerto Maldonado periodo 2018”

En este trabajo de investigación se realiza el análisis y estudio de la auditoría interna y su influencia y su relación con la Gestión Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán, Agencia de Puerto Maldonado, el desarrollo de la investigación está bajo el tipo de investigación práctico y/o aplicada, con enfoque cuantitativo, y diseño de investigación No

experimental. Considerando como muestra a 17 trabajadores de la empresa; entre los que participaron el administrados, personal de cobranza, personal de operaciones y personal analista. Así mismo el objetivo fue determinar la relación de auditoría interna y la Gestión Financiera. Para la medición se empleó de la escala de Lickert con 5 escalas de valoración. Con dichos resultados se validaron la validez y confiabilidad, mediante la técnica del alfa de Cronbach. Para ambas variables se utilizó, como instrumento el cuestionario de 19 preguntas aplicando la escala Likert, para la primera variable auditoría interna se elaboró 10 ítems y con una estructura en 4 dimensiones: implementación de auditoría interna, evaluación de riesgos, ejecución de medidas de control y fase de monitoreo, y para la segunda variable Gestión Financiera con 9 ítems y con una estructura en 3 dimensiones: elaboración de plan y acción, nivel de eficiencia y eficacia y optimización de gestión. En la estadística descriptiva se observa que la mayoría de las dimensiones estudiadas se ubican en el nivel casi siempre y siempre.

Conclusión:

Los resultados obtenidos a través del programa estadístico muestran la existencia de una relación entre ambas variables.

c) (Rios Hidalgo, 2019) en la tesis titulada “Gestión de créditos y cobranza y su relación con la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, agencia Tarapoto, año 2016”

La presente investigación tuvo por objetivo general Establecer la relación que existe entre la Gestión de créditos y cobranzas y la Liquidez de la Cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Porres, agencia Tarapoto año 2016. La investigación presentó un tipo de investigación no experimental, con un diseño Correlacional, presentó como muestra a la gerencia de créditos y

cobranzas, administración. Personal de créditos y cobranzas haciendo un total de 7 trabajadores del área de crédito y cobranzas y su acervo documentario.

Conclusiones:

Se evidenció que el incumplimiento de las actividades en la gestión de créditos y cobranzas, las mismas que generaron pérdidas, afectando considerablemente a la liquidez de la organización. En ese sentido que acepta la hipótesis alterna, la misma que señala que “Existe una relación directa y significativa entre la Gestión de créditos y cobranzas y la liquidez de la de la Cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Porres, agencia Tarapoto, año 2016”.

d) (Sanchez Medina, 2021) en su tesis titulada “El riesgo crediticio y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A.- Wánchaq, 2021”

El riesgo crediticio es la posible pérdida que asume una entidad financiera como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales entre las partes. Ante tal situación la investigación tuvo como objetivo principal determinar de qué manera el riesgo crediticio se relaciona con la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A.- Wánchaq, siendo el tipo de investigación, básica con diseño no experimental, correlacional, cuantitativa. La población estuvo conformada por 30 colaboradores de las áreas de créditos y operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A.- Wánchaq. La técnica utilizada para recolección de datos fue la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario para la variable riesgo crediticio como para la variable morosidad.

Conclusiones:

Obteniendo como resultado que el 53.13% de las colocaciones tienen un nivel alto de riesgo crediticio y el 46.88% presenta un nivel medio de morosidad, mostrando un valor de Rho de Spearman $r=0.163$ y un sig. bilateral $p>0.05$ entre las dos variables. Concluyendo que el riesgo crediticio no se relaciona directamente con el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A.- Wánchaq,2021.

e) (Palomino Pampañaupa, 2021) en la tesis titulada “Percepción del impacto económico de la pandemia y de la colocación de créditos personales para el Banco Azteca, Trujillo-2020”

El presente trabajo denominado: “Percepción del impacto económico de la pandemia y de la colocación de créditos personales para el Banco Azteca”, se realizó en la región La libertad, Trujillo durante el año 2021. La finalidad de la investigación fue determinar la relación entre la percepción de los impactos económicos de la pandemia y la colocación de créditos personales para el Banco Azteca, la metodología utilizada fue aplicada de diseño no experimental de corte transversal. Para el desarrollo de esta investigación se utilizó el cuestionario que se aplicó a los ejecutivos de venta del Banco Azteca, Trujillo,2020 los cuales se encargan de colocar y/o vender créditos personales lo cuales son un total de 23.

Conclusiones:

La investigación llegó a las siguientes conclusiones y recomendaciones: Existe una percepción alta por parte de los ejecutivos de venta en cuanto al impacto económico y la colocación de créditos personales, siendo esta del 69%, para lo cual se implementará técnicas de cierre de ventas y capacitaciones ,así mismo el récord de colocaciones de créditos personales en el año 2020 fue mucho menor en comparación al 2019, es por ello que la estrategia de Pareto del 80/20 buscará

optimizar los esfuerzos así mismo se reconoce una relación significativa entre las dimensiones de ambas variables, por lo cual se buscará disminuir un 10% las dimensiones de la percepción del impacto económico para aumentar un 10% las dimensiones de la colocación de créditos personales.

2.1.3 Antecedentes Locales

a) (Chevarria Silva & Quispe Churata, 2019) en su tesis titulada “Cuentas por cobrar y su incidencia en la gestión financiera en la agencia de Mi banco Cusco Matriz, Distrito Wánchaq, 2019”

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general “Determinar cómo las cuentas por cobrar inciden en la Gestión Financiera de la agencia de Mibanco Cusco Matriz de Wánchaq, 2019. Así mismo el problema que se planteo es, ¿En qué incide las Cuentas por Cobrar en la Gestión Financiera de Mibanco Cusco Matriz Wánchaq, 2019?; Por lo tanto, se aplicó el método hipotético - deductivo con un enfoque cuantitativo, de tipo básica a nivel explicativo casual con un diseño no experimental transversal. Por otro lado, la población está constituida por 30 colaboradores del área de negocios y se aplicó el cuestionario en su totalidad ya que cada asesor de negocio posee en su cartera en promedio 200 a 300 clientes. Se empleó el cuestionario como instrumento de medición el cual contiene 20 Preguntas. De modo que, para la recolección de datos se utilizó un programa estadístico SPSS versión 25+.

Conclusiones:

Para culminar, se concluyó que Mibanco tiene una buena gestión financiera por la constante capacitación a sus colaboradores, también que para otorgar un crédito la evaluación cualitativa es muy importante para los trabajadores ya que la intención de pago de los clientes es un valor que

hoy en día muy difícil se encuentra y por último los colaboradores necesitan más incentivos y herramientas para poder hacer un trabajo más óptimo para el bien de la empresa.

b) (Monge Meza, 2020) en su tesis titulada “La gestión financiera y su influencia en la liquidez de la Empresa Idónea Servicios Corporativos Integrales S.A.C, Cusco 2020”

El presente estudio de investigación tiene como propósito determinar de qué manera la gestión financiera influye en la liquidez de la empresa Idónea Servicios Corporativos Integrales SAC, Cusco 2020. Es un tipo de investigación aplicada, y el nivel de investigación corresponde al nivel de relación, de diseño de investigación no experimental, como población de estudio se tiene al área de gerencia, contables y administrativo de la empresa Idónea SAC. Los resultados de la investigación se obtienen mediante técnicas de encuestas, la herramienta de investigación ha sido verificada por jueces expertos y la herramienta utilizada es la escala Likert. Los datos obtenidos de la hipótesis general de acuerdo a la correlación de chiquadrado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna en la que se concluye que la gestión financiera influye positivamente en la liquidez de la empresa.

Conclusiones:

De acuerdo a los resultados obtenidos se pudo determinar que la gestión financiera influye en la liquidez de la empresa Idónea servicios corporativos integrales SAC, por lo tanto, concluimos que la falta de una correcta planificación financiera por parte de la gerencia influye en la baja liquidez de la empresa, por tal sentido limita el cumplimiento de metas y objetivos de dicha entidad.

c) (Perez Vallenas & Perez Vallenas, 2019) en su tesis titulada “Evaluación crediticia y morosidad en clientes de Mi Banco, oficina principal Cusco 2019”

La investigación se realizó en el Banco Mi Banco oficina principal Cusco, donde se realiza colocaciones de créditos a los micro y pequeños empresarios, la presente investigación tuvo como objetivo determinar el grado de relación de la evaluación crediticia con la morosidad de los clientes del Mi Banco; la investigación pertenece al enfoque cuantitativo, cuyo alcance es correlacional, con diseño no experimental de corte transeccional. La población de estudio estuvo dirigido a 30 analistas de crédito de Mi Banco y se aplicó el instrumento a toda la población de estudio.

Conclusiones:

Los resultados de la investigación muestran que, para el 50% de los analistas, la evaluación crediticia es adecuada, para ello se tiene una morosidad de riesgo medio; y para el 20% la evaluación crediticia es regular, para ello se tiene una morosidad de riesgo medio; en conclusión se puede afirmar, según la prueba Chi cuadrado, que existe relación entre la evaluación crediticia y la morosidad, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es negativa al 45%; es decir que, a mayor o mejor evaluación crediticia se tendrá menor morosidad con los clientes de Mi Banco.

d) (Huallpa Quispe, 2021) en su tesis titulada “Gestión de cobranza y Endeudamiento de los clientes con créditos vencidos de la financiera efectiva, Quillabamba, Santa Ana – 2020”

Todo trabajo de investigación tiene un propósito, por esa razón la presente tesis tiene como problema general de investigación ¿Qué características presenta la Gestión de Cobranza y Endeudamiento de los clientes con créditos vencidos de la Financiera Efectiva, Quillabamba, Santa Ana – 2020?, y el objetivo general de Describir las características que presenta la Gestión de

Cobranza y el Endeudamiento de los clientes con créditos vencidos de la Financiera Efectiva de la ciudad de Quillabamba distrito de Santa Ana. 2020; la población de estudio y la muestra estuvo conformada por 50 clientes de la Financiera Efectiva escogidos por el tesista, Con referencia a la metodología del trabajo de investigación es de alcance descriptivo y no experimental ya que se realizó el trabajo sin manipular deliberadamente las variables y con un enfoque cuantitativo.

Conclusiones:

Se llegó a la siguiente conclusión general que la Gestión de Cobranza que realizan corresponde a los mecanismos, procedimientos que están estipuladas en el manual de cobranza de la Financiera Efectiva, sin embargo no tiene un cumplimiento eficaz y repercute en la falta de seguimiento a los clientes vencidos, por otra parte según las políticas de aprobación de crédito, en su mayor parte son clientes de ingresos informales que se basan a estimaciones bajo el costeo, que no acreditan la veracidad de dichos ingresos, todo ello conlleva a que el cliente tenga más posibilidades de recaer en deudas vencidas y verse afectado en su calificación crediticia ya que no tenga una capacidad máxima de endeudamiento. Concluimos que es de suma importancia que el usuario cuide como el oro preciado su buena calificación crediticia y por ende tener buena capacidad de Endeudamiento.

e) (Delgado Vilca & Cruz Justiani, 2017) en su tesis titulada “Gestión del riesgo operacional de la caja Cusco y su incidencia en la rentabilidad en el año 2016 en la ciudad del Cusco”

El presente trabajo está orientado a hacer un análisis de las Gestión de Riesgos Operativos en el proceso de otorgamiento de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A (en adelante Caja Cusco) en el año 2016, a través de la aplicación de la metodología proporcionada

por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). En esta investigación se han seleccionado 5 agencias representativas de la Caja Cusco, tanto en nivel de colocaciones y sobre todo en niveles de mora. En lo referente al tipo de investigación, es aplicada en relación a la evaluación de los procesos internos de la Caja Cusco con la finalidad de identificar, los factores de riesgo y proponer medidas correctivas. Más adelante, se toca la Propuesta de Aplicación de la Metodología COSO en el Área de Créditos de la Caja Cusco. Los resultados de la Aplicación de la Metodología Coso en el Área de Créditos de la Caja Cusco, tomando como referente la agencia Afligidos, que es una de las más antiguas sedes de la Caja Cusco, presenta menor índice de rotación de personal que el resto de agencias y el éxito de su gestión se refleja en un nivel de mora del 4% y un saldo de colocaciones considerable, que es de 140.747 millones de Nuevos Soles. Finalmente, se recomiendan algunas actividades a implementación para la gestión integral de riesgos operativos en el proceso de créditos de la Caja Cusco.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Gestión De Crédito Y Cobranza

2.2.1.1 Gestión

Según Andrade (1996) afirma que “La gestión es aquel conjunto de reglas, procedimientos y métodos operativos que se basan en la eficiencia y eficacia de una actividad empresarial tendiente a alcanzar sus objetivos trazados” (pág. 282).

La gestión es un juego de consensos, disensos y transformaciones, que están relacionadas a toda la institución y a todos sus integrantes; en nuestro caso la de gestionar el otorgamiento de los créditos, y velar en el retorno de los créditos otorgados (Huergo,2018, citado por Borda Luna, 2021, pág 7).

La gestión en una organización se presenta en varios tipos de gestión ya sea en gestión de calidad, financiera o ambiental, en concepto general lo que busca una gestión está enfocada a llegar a cumplir los resultados, metas que se planea una organización (Otiniano Ramirez, 2020, pág. 30).

2.2.1.2. Gestión de Crédito y Cobranza

Es aquella que se encarga de otorgar y dar seguimiento a los créditos, reduciendo la morosidad de la empresa, pudiendo determinarse evaluando constantemente el monto de los créditos otorgados y midiendo con el porcentaje de morosidad de las cuentas por cobrar (Gómez & Lamus, 2011, citado por Cobian Salazar, 2016, pág. 6).

En nuestro país los créditos y cobranzas son actividades alternas a la gestión comercial”, es por ello que los empresarios lo usan de manera constante con la finalidad de incrementar su nivel de ventas y recuperar su inversión. Sin embargo, muchas veces las cuentas por cobrar van incrementando con el tiempo y algunas se vuelven incobrables por clientes morosos esto significa una pérdida económica para la empresa al mismo tiempo de un cliente (Armas Risco, 2019, pág. 5).

Gestión de Cobranza son las acciones desarrolladas por el personal de cobranza para requerir el pago de una deuda atrasada a clientes de la empresa, puede hacerse vía telefónica, presencial, vía carta u otros canales permitidos por la legislación vigente (Hualpa Quispe, 2021, pág. 19).

2.2.1.3 Crédito

Comprende los financiamientos que, bajo cualquier modalidad, las cooperativas otorguen a sus socios, originando a cargo de estos la obligación de entregar una suma de dinero determinada,

en uno o varios actos comprendiendo, inclusive, las obligaciones derivadas de refinanciaciones y reestructuraciones de créditos o deudas existentes (Resolución SBS N°577-2019, 2019).

El crédito consta de una operación financiera, mediante el cual el cliente dispone de una determinada suma de dinero, mediante un plazo fijado (Priede et al., 2010, pág. 278).

El termino crédito proviene del latín *creditum* de tener confianza, el crédito puede definirse como la entrega de un valor actual sea dinero, mercancía o servicio a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro donde el receptor del crédito se compromete a pagar pudiendo existir un interés pactado (Del Valle Cordova, pág. 7).

En el lenguaje más financiero, el crédito es el dinero que se pide prestado (préstamo) a los bancos u otras instituciones e incluso personas. Por el cual se pagará un interés y que se debe devolver en cuotas en un plazo determinado que se pactó con el prestamista (Pellas & Castegnaro, 2008, pág. 255).

El crédito, entendido como un proceso, consiste en que una persona natural o persona jurídica otorgue un financiamiento a otra persona natural o jurídica, a cambio de que esta última, en un periodo posterior devuelva el financiamiento recibido conjuntamente con una retribución, conocida como tasa de interés compensatoria o tasa de interés activa, la cual expresa el valor del dinero en el tiempo, más otros gastos asociados al financiamiento, si los hubiese. En ese sentido, la persona natural o jurídica que otorga el financiamiento, se le conoce como agente prestamista o acreedor. Mientras que, la persona natural o jurídica que recibe el financiamiento se le llama agente prestatario o deudor (Vela Zavala & Caro Anchay, 2015, pág.15).

2.2.1.3.1 Importancia Del Crédito

Cuando el acceso al crédito es limitado, se restringen aquellas posibilidades que tiene una economía de crecer. Cuando no hay acceso a ello el consumo de las familias y la inversión de las organizaciones debe financiarse con los ingresos de cada período, afectando de esta manera los ingresos cuando son muy variables. El crédito cuando es usado de manera responsable nos podría facilitar realizar gastos de consumo o inversión, sin embargo, el monto de financiamiento de que tiene una persona u organización siempre estará asociado a su capacidad de afrontar sus deudas (Banco Central de Reserva del Perú, 2009).

Según Pellas & Castegnaro (2008) nos menciona algunos ejemplos de la importancia del crédito (pág. 255).

- Acceso a efectivo cuando se presente alguna emergencia.
- Capacitación personal, para pagar un diplomado, maestría, etc.
- Compras grandes pero necesarias, por ejemplo, una casa un carro o implementar su negocio.
- Facilidad de utilizarlo ahora
- Seguridad y conveniencia

2.2.1.3.2 Ventajas del Crédito

En la actualidad, el crédito es de vital importancia para la economía del país, ya que su utilización adecuada produce los siguientes beneficios (Del Valle Cordova, pág.8).

- Incremento de la producción de bienes y servicios y como consecuencia, disminución de los costos unitarios.

- Te permiten acceder a dinero fácilmente para comprar un bien o servicio cuando no dispones del capital necesario para hacerlo.
- Da flexibilidad a la oferta y demanda.
- Elevación del consumo, ya que permite a determinados sectores socioeconómicos adquirir bienes y servicios que no podrían pagar al contado.
- El crédito es usado como un medio de cambio y como un agente de producción.
- Acelera la producción y la distribución.
- Adquisición de bienes con plazos largos para pagarlos.
- Sirve para elevar el nivel de manejo de los negocios.
- Con ellos puedes invertir en tu formación profesional.
- Puedes utilizar el dinero para emprender un proyecto o establecer algún tipo de negocio o comercio.

2.2.1.3.3 Clasificación del Crédito

2.2.1.3.3.1 Situación Contable

Los créditos se agrupan por situación contable del crédito en:

a) Créditos Vigentes

En esta cuenta se registran los créditos directos otorgados en sus distintas modalidades, cuyos pagos se encuentran al día, de acuerdo con lo pactado (Resolución SBS N°577-2019, 2019).

b) Créditos Reestructurados

En esta cuenta se registran los créditos o financiamientos directos, cualquiera sea su modalidad, sujeto a la reprogramación de pagos aprobada en el proceso de reestructuración, de

concurso ordinario o preventivo, según sea el caso, conforme a la Ley General del Sistema Concursal aprobada mediante la Ley N.º 27809 (Resolución SBS N°577-2019, 2019).

Los deudores con créditos reestructurados deberán ser clasificados según las pautas que haya determinado esta Superintendencia en el Reglamento para las Coopac (Resolución SBS N°577-2019, 2019).

Los importes de los créditos reestructurados no pagados, posteriores a los quince (15) días calendario de su vencimiento cuando se trate de créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas, y a los treinta (30) días cuando se trate de créditos a pequeñas empresas y a microempresas, deben transferirse a la cuenta analítica respectiva de la cuenta 1405 “Créditos vencidos”, por el monto total de la deuda (Resolución SBS N°577-2019, 2019).

Se deberá determinar el valor presente de los flujos futuros del nuevo cronograma de la deuda. Si dicho valor presente es menor que el valor en libros de la deuda neto de provisiones, se deberá reconocer inmediatamente provisiones adicionales a las existentes por la diferencia correspondiente (Resolución SBS N°577-2019, 2019).

Los intereses y comisiones que se capitalicen producto de la reestructuración de deudas deberán registrarse en la cuenta analítica 2901.01.03, debiendo previamente extornarse los intereses y comisiones registrados en resultados o en las cuentas de orden, según corresponda. En caso que los créditos reestructurados sean reclasificados como vigentes, de acuerdo con las disposiciones contenidas en el Reglamento para las Coopac, el saldo de los créditos registrados en la cuenta 1403 será reclasificado a la cuenta 1401, según corresponda, ciñéndose a los criterios contables establecidos en este Manual para créditos vigentes, y el saldo de la cuenta analítica

2901.01.03 por dichos créditos será reclasificado a la cuenta analítica 2901.01.01 (Resolución SBS N°577-2019, 2019).

c) Créditos Refinanciados

Se considera como “OPERACIÓN REFINANCIADA” al crédito o financiamiento directo, cualquiera sea su modalidad, respecto del cual se producen variaciones de plazo y/o monto del contrato original que obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor. Se considera también como operación refinanciada a la operación respecto de la cual se producen por lo menos dos variaciones de plazo y/o monto del contrato original en el plazo de doce (12) meses (Resolución SBS N°577-2019, 2019).

Toda operación refinanciada deberá ser sustentada en un reporte de crédito, debidamente documentado, y analizada individualmente teniendo en cuenta esencialmente la capacidad de pago del deudor, estableciéndose que el nuevo crédito que se otorgue será recuperado en las condiciones de interés y plazo pactados (Resolución SBS N°577-2019, 2019).

Los deudores con créditos refinanciados deberán ser clasificados según las pautas que haya determinado esta Superintendencia en el Reglamento para las Coopac (Resolución SBS N°577-2019, 2019).

d) Créditos Vencidos

El plazo para considerar un crédito como vencido es después de transcurrido treinta (30) días calendario de la fecha de vencimiento de pago pactado para créditos a pequeñas empresas y a microempresas, y de quince (15) días calendario para créditos corporativos, a grandes empresas y medianas empresas (Resolución SBS N°577-2019, 2019).

En caso de créditos de consumo revolvente y no revolvente, e hipotecarios para vivienda, se sigue un tratamiento escalonado para la consideración de vencido: después de treinta (30) días de no haber pagado a la fecha pactada, se considera vencida solo la porción no pagada, mientras que después de noventa (90) días calendario del primer incumplimiento, se considera la totalidad de la deuda como vencida (Resolución SBS N°577-2019, 2019).

e) Créditos en Cobranza Judicial

En esta cuenta se registra el capital de los créditos a partir de la fecha en que se inicia el proceso judicial para su recuperación (Resolución SBS N°577-2019, 2019).

2.2.1.3.3.2 Tipos de Crédito

Para efectos del registro contable, los créditos se agrupan en:

1) Créditos a Microempresas

Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero y cooperativo (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es no mayor a S/. 20,000 en los últimos seis (6) meses (Resolución SBS N°577-2019, 2019).

Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero y cooperativo (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) excediese los S/. 20,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados al tipo de crédito que corresponda, según el nivel de endeudamiento (Resolución SBS N°577-2019, 2019).

2) Créditos de Consumo

Son aquellos créditos de consumo revolventes y no revolventes.

Créditos de consumo revolventes: Son aquellos créditos revolventes otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial (Resolución SBS N°577-2019, 2019).

Créditos de consumo no revolventes: Son aquellos créditos no revolventes otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial (Resolución SBS N°577-2019, 2019).

3) Créditos hipotecarios para vivienda

Son aquellos créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, siempre que tales créditos se otorguen amparados con hipotecas debidamente inscritas; sea que estos créditos se otorguen por el sistema convencional de préstamo hipotecario, de letras hipotecarias o por cualquier otro sistema de similares características (Resolución SBS N°577-2019, 2019).

Se incluyen también en esta categoría los créditos para la adquisición o construcción de vivienda propia que a la fecha de la operación, por tratarse de bienes futuros, bienes en proceso de independización o bienes en proceso de inscripción de dominio, no es posible constituir sobre ellos la hipoteca individualizada que deriva del crédito otorgado (Resolución SBS N°577-2019, 2019).

4) Créditos a Coopac

Son aquellos créditos otorgados a las Coopac, independientemente la modalidad de crédito (Resolución SBS N°577-2019, 2019).

5) Créditos Corporativos

Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que han registrado un nivel de ventas anuales mayor a S/. 200 millones en los dos (2) últimos años, de acuerdo con los estados financieros anuales más recientes del deudor (Resolución SBS N°577-2019, 2019).

Si posteriormente, las ventas anuales del deudor disminuyesen a un nivel no mayor a S/. 200 millones durante dos (2) años consecutivos, los créditos deberán reclasificarse como créditos a grandes empresas (Resolución SBS N°577-2019, 2019).

6) Créditos a Grandes Empresas

Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que poseen al menos una de las siguientes características:

- Ventas anuales mayores a S/. 20 millones, pero no mayores a S/. 200 millones en los dos (2) últimos años, de acuerdo a los estados financieros más recientes del deudor.
- El deudor ha mantenido en el último año emisiones vigentes de instrumentos representativos de deuda en el mercado de capitales.

Si posteriormente, las ventas anuales del deudor excediesen el umbral de S/. 200 millones durante dos (2) años consecutivos, los créditos del deudor deberán reclasificarse como créditos corporativos. Asimismo, si el deudor no ha mantenido emisiones vigentes de instrumentos de deuda en el último año y sus ventas anuales han disminuido a un nivel no mayor a S/. 20 millones durante dos (2) años consecutivos, los créditos deberán reclasificarse como créditos a medianas empresas, a pequeñas empresas o a microempresas, según corresponda, en función del nivel de

endeudamiento total en el sistema financiero y cooperativo en los últimos (6) meses (Resolución SBS N°577-2019, 2019).

7) Créditos a Medianas Empresas

Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que tienen un endeudamiento total en el sistema financiero y cooperativo superior a S/. 300.000 en los últimos seis (6) meses y no cumplen con las características para ser clasificados como créditos corporativos o a grandes empresas (Resolución SBS N°577-2019, 2019).

Si posteriormente, las ventas anuales del deudor fuesen mayores a S/. 20 millones durante dos (2) años consecutivos o el deudor hubiese realizado alguna emisión en el mercado de capitales, los créditos del deudor deberán reclasificarse como créditos a grandes empresas o corporativos, según corresponda. Asimismo, si el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero y cooperativo disminuyese posteriormente a un nivel no mayor a S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a pequeñas empresas o a microempresas, dependiendo del nivel de endeudamiento (Resolución SBS N°577-2019, 2019).

Se considera también como créditos a medianas empresas a los créditos otorgados a personas naturales que posean un endeudamiento total en el sistema financiero y cooperativo (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) superior a S/. 300,000 en los últimos seis (6) meses, siempre que una parte de dicho endeudamiento corresponda a créditos a pequeñas empresas o a microempresas, caso contrario permanecerán clasificados como créditos de consumo (Resolución SBS N°577-2019, 2019).

Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero y cooperativo (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda), se redujera a un nivel no mayor a S/. 300,000

por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán reclasificarse como créditos de consumo (revolvente y/o no revolvente) y como créditos a pequeñas empresas o a microempresas, dependiendo del nivel de endeudamiento y el destino del crédito, según corresponda (Resolución SBS N°577-2019, 2019).

8) Créditos a Pequeñas Empresas

Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero y cooperativo (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es superior a S/. 20,000 pero no mayor a S/. 300,000 en los últimos seis (6) meses (Resolución SBS N°577-2019, 2019).

Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero y cooperativo (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) excediese los S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas. Asimismo, en caso el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero y cooperativo (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) disminuyese posteriormente a un nivel no mayor a S/. 20,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán reclasificarse a créditos a microempresas (Resolución SBS N°577-2019, 2019).

2.2.1.3.4 Supervisión De Un Crédito

Toda organización debe supervisar el crédito es por ello que deben contar con políticas de crédito para basarse en ese documento, de no ser así genera cuentas por cobrar. La supervisión de un crédito se basa en un examen constante a la compañía sobre sus cuentas por cobrar que genera, con la finalidad de que los clientes se pongan al tanto sobre las condiciones de pago que se fijó al

momento de adquirir el crédito, de no cumplir con ello la supervisión del crédito comunicará inmediatamente a la compañía sobre el problema. Recuperar el capital de forma rápida es lo óptimo porque de lo contrario, la cartera pesada causará pérdidas a la empresa (Lawrence, 2012, pág. 531).

2.2.1.3.5 Políticas De Crédito

Se consideran las políticas como criterios que posee una empresa, las mismas que son la base de evaluación, “se entienden como políticas, los lineamientos que tienen como objeto principal orientar en el cumplimiento de cada lineamiento que la empresa tenga establecida, con el único fin de prevenir posibles deficiencias (Coopers Lybrand, 2002, pág. 64).

Las políticas de crédito son pasos a seguir en circunstancias repetitivas, todo esto con el fin de lograr los objetivos establecidos por la institución. Éstas son normas que guían paso a paso cómo deben ser aplicadas, con lo cual se lograrán las metas trazadas. En conclusión, éstas políticas son orientaciones, consideraciones, pautas globales a seguir con respecto a los problemas diarios que puedan surgir dentro de una entidad (Del Valle Cordova, n.d. pág. 37).

Con políticas de crédito se refiere a que son una serie de lineamientos que la entidad dispone y sigue con la finalidad de evaluar si dar o no un crédito, y por cuanto tiempo de plazo se otorgara este crédito. Por lo tanto es de gran importancia que la empresa cuenta con la mayor información posible de los clientes que serán evaluados para que sean receptores del crédito (Giman,2003, citado por Armas Risco, 2019, pág. 8).

Entonces las políticas de crédito son lineamientos que se utilizan para medir, evaluar y analizar al cliente quien será el receptor del préstamo.

Richard Prentice (2000) nos dice que “Es un soporte fundamental que usan los gerentes de las empresas como base de medición del cumplimiento en el otorgamiento de créditos” (pág. 51).

Son un conjunto de criterios para establecer un crédito a un cliente los cuales son, seguir pautas, normativa de crédito, e información a través de análisis; concluyendo que son evaluar créditos, promedio de pagos y volumen de ventas las bases más comunes para establecer un crédito (Zamora, 2013, pág. 1).

(Del Valle Cordova, n.d.) menciona la importancia de las políticas de crédito en una empresa, las cuales son imprescindibles para el éxito del plan, dado que: Permiten delegar autoridad, motiva al personal al dejar a su libre arbitrio cierta toma decisiones de acuerdo a su criterio y de acuerdo a las circunstancias, permite alcanzar las metas trazadas, minimizan el número de interrogantes que pueda hacer el personal a sus superiores al igual que el tiempo, existe flexibilidad en cuanto a la toma de decisiones en determinadas circunstancias, sirven como guía de actuación en determinadas situaciones, permiten al nuevo personal acoplarse más fácilmente en el desarrollo de sus operaciones (pág. 38).

Algunos lineamientos que debe tener las políticas de crédito son:

a) Capacidad de pago

Pellas & Castegnaro (2008) menciona que para determinar la capacidad de pago de una persona, que es la capacidad máxima por la cual ella o él podría adeudarse se tiene que realizar el siguiente ejercicio.

Determinar su ingreso neto mensual y a eso quitarle sus gastos fijos que tiene durante el mes, también ver si tiene otras deudas y si el resultado al final es cero o cercano a cero significa que no tiene capacidad de pago por lo que no se le debería otorgar el crédito que solicita.

b) Historial de crédito

El historial crediticio es la evaluación de tu CONDUCTA en el sistema financiero a lo largo del tiempo. Todas las entidades financieras pueden ver tu calificación o “nota” en este historial, la cual depende de si pagas a tiempo o no tus deudas, si estás o no sobreendeudado, entre otros factores (BBVA, 2023).

Cada préstamo o crédito que hayas solicitado desde el inicio de tu vida financiera hasta la actualidad queda registrado, pero no solo eso, también el comportamiento que has tenido respecto a estos productos: si pagaste a tiempo, te retrasaste o no cumpliste con tus obligaciones de pago (BBVA, 2023).

2.2.1.4 Cobranza

Es un proceso mediante el cual se ejecutan procedimientos pre establecidos por una organización con la finalidad de conseguir la recuperación del dinero producto de una compra, prestación de un servicio o cancelación de una deuda, etc. (Cobián Salazar, 2016, pág. 6).

Las cobranzas son pasos que la empresa establece para el cobro de las cuentas por cobrar o créditos otorgados, con el único objetivo de contar con la recuperación del efectivo en el menor tiempo posible, es por ello que las empresas deben implementar y tener establecido por escrito políticas y normas de cobranza (Priede et al., 2010, pág. 278).

La cobranza debe reunir tres requisitos fundamentales es decir tiene que ser adecuada en el sentido que cada cliente es distinto y el trato en la gestión de cobro debe ser diferente aplicando una metodología distinta en función a sus formas de pago y a los cumplimientos; debe ser oportuna ya que los clientes normalmente cuentan con muchos proveedores los cuales suelen coincidir en los días de pago con otros considerados como competencia por ello es importante realizar la gestión el día y hora señalados y por último debe ser completa y esto es que muchas veces los clientes suelen dejar valores muy pequeños para el siguiente mes y como el departamento de crédito y cobranzas suele estar limitado de personal el cual cuenta con una cartera extensa suelen olvidar estos pequeños saldos que al final de los periodos se ajustan traduciendo esto en una pérdida de cartera (Molina Aznar, 2005, pág. 10).

2.2.1.4.1 Cobranza de Créditos

La cobranza consiste en la recuperación de los créditos otorgados previamente por una empresa Financiera que se realiza en todos los países del mundo (Calderón Bander, 2021).

Hoy en día uno de los problemas principales que adolecen las empresas en la cobranza, es el de minimizar el tiempo de su recuperación (Calderón Bander, 2021).

En realidad, el atraso en el cobro de sus cuentas por cobrar, se debe esencialmente a problemas internos originados en todos los niveles de la organización, con esto no se quiere decir que el cliente esté exento de culpa, pero si realmente los directivos les interesara, encausarían sus esfuerzos por identificar y cuantificar "esos problemas internos" y proporcionar las alternativas de solución adecuada, con lo que se agilizaría la recuperación de su cartera (Calderón Bander, 2021).

Como es bien conocido en la mayoría de las empresas que otorgan crédito, se requiere realizar un estudio de tipo cuantitativo y cualitativo del cliente, lo anterior para verificar entre otros

aspectos, "la capacidad de pago" que es importante para otorgarle una línea de crédito, algunos dirán es que depende de cada cliente y mercado en que se desenvuelvan y estamos de acuerdo, por lo que se necesitarán establecer "políticas de crédito" que sirvan de orientación y guía a los tomadores de decisiones y éstas se encuentren integradas en el Manual de Políticas y Procedimientos del área de Crédito y Cobranza (Calderón Bander, 2021).

2.2.1.4.2 Políticas De Cobranza

Las políticas de cobranza son procesos que la entidad sigue con el fin de realizar el cobro a tiempo de sus pendientes cuentas por cobrar, es importante contar con este tipo de normas ya que ayudan a prevenir las cuentas incobrables (Lawrence, 2011, pág. 17).

Las políticas de cobro son los procedimientos que sigue la empresa para cobrar los créditos que ha otorgado a sus clientes. "Cualquier sistema de cobranzas para que tenga éxito debe recibir dinero. Este objetivo se vuelve menos obvio y bastante menos probable de lograr cuando se agregan los requerimientos adicionales de retención del buen nombre, la rehabilitación del deudor, la prontitud en el pago y la operación económica". De acuerdo con el objetivo que se establezca en la empresa, referente a la cobranza de los créditos otorgados a los clientes, será el marco de referencia para establecer las políticas de cobranza (Morales, 2014 citado en Caamaño Pacheco, 2019, pág. 20).

Las políticas de cobro de la empresa son los procedimientos que ésta sigue para cobrar sus cuentas una vez vencidas. La efectividad de las políticas de cobro de la empresa se puede evaluar parcialmente examinando el nivel de estimación de cuentas incobrables. Una efectiva labor de cobranza está relacionada con una efectiva política de créditos, una política de cobranza debe basarse en su recuperación sin afectar la permanencia del cliente. La empresa debe tener cuidado

de no ser demasiado agresiva en su gestión de cobros. Los diferentes procedimientos de cobro que aplique una empresa están determinados por su política general de cobranza (Lopez, 2016).

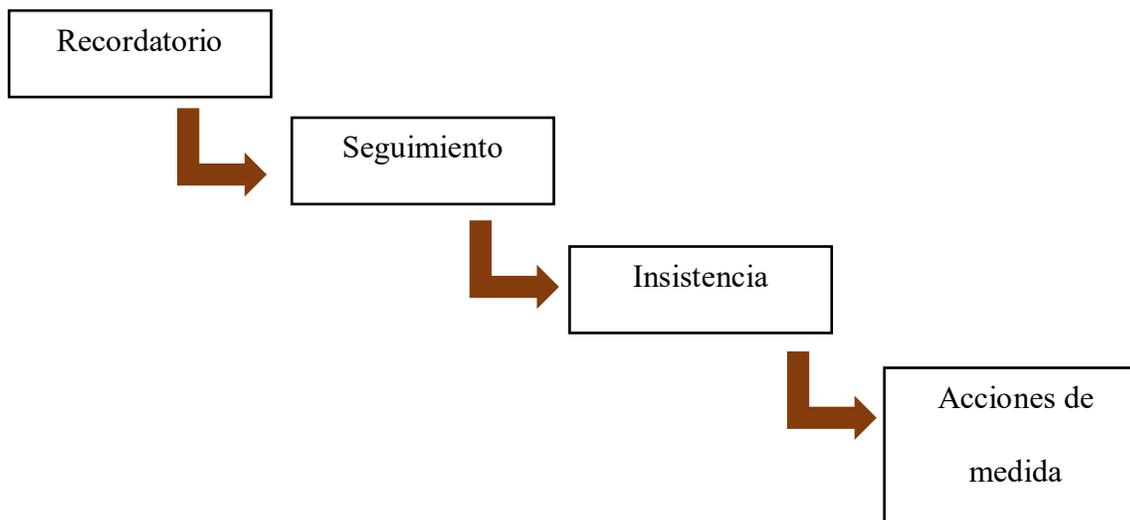
2.2.1.4.3 Procedimientos De Cobranza

Las empresas deberán establecer políticas y procedimientos para la cobranza y recuperación de créditos, así como también la estructura necesaria para dicha labor. Para ello, deberán contar con personal especializado en la cobranza y recuperación de créditos, con la infraestructura física y recursos logísticos suficientes para desarrollar apropiadamente sus funciones e implementar como mínimo procedimientos en torno a los procesos judiciales iniciados por las empresas, la transferencia de cartera de créditos en cobranza, y el castigo de créditos incobrables.

Según (Bañuelos,2009, citado en Caamaño Pacheco, 2019) afirma que “La función principal de buen proceso de cobranza consiste en cobrar dentro de las condiciones señaladas por la empresa, conservando la buena voluntad del deudor y además de ayudar a incrementar las ventas” (pág. 22).

El proceso de cobranza a nivel general empieza con el vencimiento de una cuenta por cobrar, pero en realidad este proceso parte desde la emisión de la factura. El proceso de cobranza debe ser planificado donde exista un patrón ordenado de fase en el cual se da el seguimiento adecuado cuyo propósito es el cobro de la cuenta por cobrar (Bañuelos,2009, citado en Caamaño Pacheco, 2019, pág. 22).

Las etapas del proceso de cobranza son las siguientes.



Fuente: Bañuelos,2009, citado en Caamaño Pacheco, 2019

Es necesario que la cobranza sea una gestión eficaz la cual dará como resultado la recuperación óptima de los ingresos, contar con un eficiente proceso de cobranza permitirá ejecutarlo en las condiciones y términos acordados cuidando no perder a los clientes y potenciar las ventas.

2.2.1.4.3.1 Tipos De Cobranza

En nuestro país se dan tres tipos de cobranza, la entidad financiera decidirá recurrir a otros tipos de cobranza cuando haya agotado todas las medidas y recursos necesarios para el pronto pago.

a) Cobranza Administrativa

La etapa conocida como cobranza Administrativa se origina cuando los créditos se encuentran en la etapa inicial del atraso o mora (regularmente se da dentro del plazo de 1 a 90 Días de atraso o mora) (Calderón Bander, 2021).

Este tipo de cobranza se la maneja de forma interna en la empresa, el atraso del cliente aquí se puede utilizar medios electrónicos, así como llamadas telefónicas para realizar la gestión de cobranzas utilizando metodologías, procesos y buenas prácticas de cobranzas (Molina Aznar, 2002).

b) Cobranza Extrajudicial

Cuando se han agotado todas las acciones y se han utilizado todos los recursos de que se dispone para tratar de obtener el cumplimiento de parte del deudor y este no se da en los términos pactados se inicia la segunda etapa de la cobranza que consiste en la Cobranza Extrajudicial (que se da en un plazo de 91 a 120 días de vencida) es cuando se busca la recuperación del crédito por medio de entes externos a la empresa, algunas veces dentro de la misma se encuentra un grupo especializado para llevar a cabo dicha labor (Calderón Bander, 2021).

c) Cobranza Judicial

Durante esta etapa se busca que el cliente se concientice que si no logra una solución a su situación de Mora muy seguramente se estará turnando a un profesional en Cuestiones legales para que por su conducto se busque la recuperación por medio de un Proceso Judicial (Calderón Bander, 2021).

La cobranza judicial muchas veces resulta perjudicial para la empresa y su capital de trabajo pues el costo de realizarla es considerablemente elevado; sin embargo es necesario efectuarla cuando los montos adeudado denotan una pérdida considerable en la cartera, aquí los abogados realizan una demanda responsable al cliente y los garantes responsables de la adquisición del bien o el servicio aplicando medidas cautelares como por ejemplo el bloqueo de fondos o prohibición de enajenar todo esto también se puede evitar y detener en cualquier momento y volver a una etapa de cobranza extrajudicial cuando se llega a un acuerdo entre las partes (Molina Aznar, 2002).

2.2.1.4.4 Categorías de clasificación crediticia del deudor de la cartera de créditos

Para poder realizar una adecuada gestión de cobranza también se tiene que clasificar la cartera de créditos como se muestra continuación (Resolución S.B.S. N° 11356 - 2008, 2008).

1. Créditos en Categoría Normal

En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas, corresponde a los créditos de los deudores que presentan una situación financiera líquida, con bajo nivel de endeudamiento patrimonial y adecuada estructura del mismo con relación a su capacidad de generar utilidades; y cumplen puntualmente con el pago de sus obligaciones (Resolución S.B.S. N° 11356 - 2008, 2008).

En el caso de los créditos a pequeñas empresas, a microempresas y de consumo, corresponde a los créditos de los deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus cuotas de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta 8 días calendario. En los créditos hipotecarios para vivienda, corresponde a los créditos de los deudores que vienen cumpliendo con el pago de

acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta 30 días calendario (Resolución S.B.S. N° 11356 - 2008, 2008).

2. Créditos en Categoría CPP (con problemas potenciales)

En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas corresponde a los créditos de los deudores que presentan una buena situación financiera y rentabilidad, con moderado endeudamiento patrimonial y adecuado flujo de caja para el pago de las deudas por capital e intereses, aunque su flujo de caja, en los próximos doce meses podría debilitarse para afrontar los pagos; o registran incumplimientos ocasionales en el pago de sus créditos que no exceden los 60 días calendario (Resolución S.B.S. N° 11356 - 2008, 2008).

En el caso de los créditos a pequeñas empresas, a microempresas y de consumo, corresponde a los créditos de los deudores que registran atraso en el pago entre 9 y 30 días calendario. En los créditos hipotecarios para vivienda, corresponde a los créditos de los deudores que muestran atraso entre 31 y 60 días calendario (Resolución S.B.S. N° 11356 - 2008, 2008).

3. Créditos en Categoría Deficiente

En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas comprende los créditos de los deudores que presentan una situación financiera débil y un flujo de caja que no le permite atender el pago de la totalidad del capital e intereses de las deudas, cuya proyección del flujo de caja no muestra mejoría en el tiempo y presenta alta sensibilidad a cambios en variables significativas, y que muestran una escasa capacidad de generar utilidades; o registran atraso en el pago de sus créditos entre 61 y 120 días calendario. En el caso de los créditos a pequeñas empresas, a microempresas y de consumo se consideran los créditos a los deudores que registran atraso en el pago entre 31 y 60 días calendario. En los créditos hipotecarios para vivienda,

corresponde a los créditos de los deudores que muestran atraso en el pago de sus créditos entre 61 y 120 días calendario (Resolución S.B.S. N° 11356 - 2008, 2008).

4. Créditos en Categoría Dudoso

En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas comprende los créditos de los deudores que presentan un flujo de caja insuficiente, no alcanzando a cubrir el pago de capital ni de intereses, y que muestran una situación financiera crítica con un alto nivel de endeudamiento patrimonial; o que registran atrasos entre 121 y 365 días calendario. En el caso de los créditos a pequeñas empresas, a microempresas y de consumo se consideran los créditos de los deudores que registran atraso en el pago de 61 a 120 días calendario, mientras que en los créditos hipotecarios para vivienda corresponde a los créditos de los deudores que muestran atraso entre 121 y 365 días calendario (Resolución S.B.S. N° 11356 - 2008, 2008).

5. Créditos en Categoría Perdida

En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas comprende los créditos de los deudores que presentan un flujo de caja que no alcanza a cubrir sus costos, se encuentran en suspensión de pagos, en estado de insolvencia decretada; o registran atrasos mayores a 365 días calendario. En el caso de los créditos a pequeñas empresas, a microempresas y de consumo considera los créditos de los deudores que presentan atraso en el pago mayor a 120 días calendario, mientras que en los créditos hipotecarios para vivienda comprende los créditos de los deudores que muestran más de 365 días calendario de atraso (Resolución S.B.S. N° 11356 - 2008, 2008).

2.2.1.4.5 Operaciones Refinanciadas y Reestructuradas

a) Operaciones Refinanciadas

Se considera como “OPERACIÓN REFINANCIADA” al crédito o financiamiento directo, cualquiera sea su modalidad, respecto del cual se producen variaciones de plazo y/o monto del contrato original que obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor (Resolución S.B.S. N° 11356 - 2008, 2008, pág.24).

Toda operación refinanciada deberá ser sustentada en un reporte de crédito, debidamente documentado, y analizada individualmente teniendo en cuenta esencialmente la capacidad de pago del deudor, estableciéndose que el nuevo crédito que se otorgue será recuperado en las condiciones de interés y plazo pactados (Resolución S.B.S. N° 11356 - 2008, 2008, pág.24)

b) Operaciones Reestructuradas

Se considera como “OPERACIÓN REESTRUCTURADA” al crédito o financiamiento directo, cualquiera sea su modalidad, sujeto a la reprogramación de pagos aprobada en el proceso de reestructuración, de concurso ordinario o preventivo, según sea el caso, conforme a la Ley General del Sistema Concursal aprobada mediante la Ley N° 27809 (Resolución S.B.S. N° 11356 - 2008, 2008, pág.25)

Se considera una operación reprogramada cuando se amplía el tiempo de las cuotas, bajando el monto de la cuota de modo que el cliente no sea mal calificado en el sistema financiero.

2.2.2 Gestión Financiera

La gestión financiera se encarga de examinar las medidas y acciones que tienen que ver con las herramientas financieras necesarias en las labores de dicha organización, incluyendo su

ganancia, uso y control. La gestión financiera es la encargada de convertir la misión y visión en operaciones monetarias (Córdoba Padilla, 2007, pág. 3).

La gestión financiera es considerada como una de las ramas de las ciencias empresariales la cual se encarga en analizar cómo aprovechar y obtener al máximo los recursos de una entidad, de otra forma se puede decir que la gestión financiera se encarga en poder definir de qué manera la empresa financia sus operaciones, la cual pueden ser utilizando sus recursos propios o recursos de terceros (Lawence,2016 citado en Monge Meza, 2020, pág 16).

La Gestión Financiera es el análisis de datos y correcto proceso de toma de decisiones que busca la mejor administración y uso de los recursos financieros de la empresa para lograr ciertos objetivos (Martinez Gonzalo, 2016).

2.2.2.1 Objetivo De La Gestión Financiera

Perez Caballo (2015) menciona que “La misión general de la gestión financiera en la empresa de apoyar y financiar su crecimiento rentable, controlando su riesgo, comprende la formulación de objetivos, denominando como objetivo no un deseo sino un compromiso para alcanzarlo” (pág. 38).

2.2.2.2 Planeación Financiera

La planeación financiera es una actividad que se realiza dentro de una organización la cual consta de decisión, planeación, ejecución y control de lo que se desea lograr económica y financieramente, porque debido a esto depende el éxito o ruina de la empresa. Este proceso consta de planes estratégicos y planes operativos los cuales buscan reducir el riesgo, aprovechando las oportunidades o fortalezas que tiene la organización (Lawrence, 2012, pág. 117).

La planeación financiera determina el procedimiento de la obtención de metas; además, es la base de toda la actividad económica en una empresa. Así mismo pretende la previsión de las necesidades futuras de modo que las presentes puedan ser satisfechas de acuerdo a un objetivo determinado, que se establece en las acciones de la organización. La planificación financiera contribuye en las operaciones de la empresa debido a que proporciona rutas que guían, coordinan y controlan las acciones para lograr sus objetivos organizacionales. (Morales Castro, 2014, pág.7).

La planeación financiera es una herramienta muy importante para las empresas, porque es la base para que éstas surjan. En muchas empresas este tema se deja a un lado y se enfoca en diferentes aspectos del día a día. Algo relevante en las empresas es la fijación de objetivos primordiales en el incremento de sus utilidades y la subsistencia en el sector económico en el que se desarrolla cada entidad. La planeación financiera constituye un proceso de análisis de inversiones, financiamiento, ingresos, gastos, utilidades y flujos de efectivo futuros de una empresa. Crea un croquis para el futuro de la empresa (Puente Riofrio et al., 2017, pág 1).

La planeación financiera es un planteamiento de lo que se hará en el futuro, es un medio de visualizar sistemáticamente el futuro y anticipar los posibles problemas que se pueden presentar, además establece objetivos financieros, establece la manera como se lograrán los objetivos y proporciona estándares para medir resultados (Villaroel, 2013 citado en Puente Riofrio et al., 2017, pág 1).

La planeación financiera y los procesos de control se encuentran relacionados, porque se necesita evaluar los resultados de la planeación financiera. “La planeación y el control financieros implican el empleo de proyecciones que toman como base las normas y el desempeño de un proceso de retroalimentación y de ajuste para incrementar el desempeño. Este proceso de

planeación y control financiero implica la preparación de pronósticos y el uso de varios tipos de presupuestos. Se deben desarrollar sistemas de presupuestos para todas y cada una de las áreas significativas de una empresa (Morales Castro, 2014, pág.7).

2.2.2.2.1 Etapas De La Planeación Financiera

Para Mendez (2010) las etapas de planeación financiera constituyen 4 pasos básicos (pág. 3)

- Establecer metas: Corto plazo, mediano plazo y largo plazo.
- Recopilar información: Activos, Pasivos, Deudas, Seguros y Declaraciones de impuestos anteriores con datos necesarios para hacer un análisis.
- Crear un plan y estrategias: Escribir todos los detalles de cómo se va llegar a la meta y que cambios se realizara.
- Implementar el plan: Hacer los cambios necesarios y asegurarse de supervisar el progreso del plan.

Planeación Financiera A Corto Plazo

Los planes operativos o planes financieros a corto plazo tienen una duración de uno a dos años, estos se realizan mediante acciones financieras, que empieza con un pronóstico de ventas y termina en los estados financieros proforma, todo esto con la finalidad de apoyar a los planes a largo plazo (Lawrence, 2012, pág. 117 y 118).

La planeación financiera a corto plazo se encarga directamente de los activos y pasivos menores a un año. Tanto activos como pasivos a corto plazo representan el fondo de maniobra (Puente Riofrio et al., 2017,pág. 2).

El presupuesto anual es la herramienta más importante para la planeación a corto plazo, en la cual se debe considerar lo siguiente:

- Presupuesto de Ingresos.
- Presupuesto de Egresos.
- Presupuesto de Ventas.
- Presupuestos de Otros Ingresos.
- Presupuesto de Efectivo
- Presupuesto Financiero

En este caso se trata de proyecciones mucho más próximas, generalmente iguales o menores al año, por lo que se consideran inmediatas y requieren de una aproximación más específica, más acotada y menos general (Equipo editorial, 2021).

Planeación Financiera A Largo Plazo

Los planes estratégicos o planes financieros a largo plazo tienen una duración de dos a diez años en donde los resultados son producto de acciones financieras propuesta por la empresa, sin embargo, los planes a largo plazo normalmente se dan en un tiempo de cinco años porque debido a un nivel de incertidumbre generado por estas (Lawrence, 2012, pág. 117 y 118).

La planificación financiera a largo plazo define el marco de desarrollo de la empresa en función del ritmo de crecimiento del activo, de las modalidades de financiamiento (interno y externo), y condiciones de equilibrio financiero. Este tipo de planeación involucra dos partes. La primera el análisis de la situación mundial y la segunda basada en la elaboración de un programa

detallado que facilite la obtención de información y resultados a largo plazo (Puente Riofrio et al., 2017,pág. 3).

Los objetivos de la empresa mediante la planeación financiera a largo plazo son:

- Proporcionar una imagen de lo que será la empresa.
- Mantener un curso sostenido de acción.
- Tomar de decisiones.
- Evaluar el factor humano clave.
- Facilitar el financiamiento futuro.
- Evaluar el futuro de la empresa.

Generalmente se trata de proyecciones entre 2 y 5 años en el futuro, por lo que se manejan con un rango de variables e incertidumbre mucho mayor, lo cual requiere también de enfoques más generales (Equipo editorial, 2021).

2.2.2.3 Control Financiero

Según Muller (2000) citado por Quispe Ataucusi (2018) en su obra “finanzas públicas en la gestión administrativa” afirma lo siguiente:

Es el manejo y seguimiento de los ingresos y egresos de las transferencias económicas de las cuales proceden de un flujo económico buscando el mejor manejo de los recursos o la mejor administración financiera, apoyándonos en un conjunto de principios técnicas y procedimiento que nos sirven para procesar e interpretar la información de los estados financieros para un análisis de la situación en cual se encuentra un entidad pública o privada (pág. 15).

El Control Financiero es el seguro de los activos relacionados con el dinero de la organización para que puedan ser utilizados con éxito y de manera productiva. Se representa desglosando los gastos y rendimientos relacionados con los ejercicios y/o capacidades cuya ejecución se ha designado a los subordinados, motivo por el cual se organizan las actividades y se evalúa la ejecución realizada y se asignan las obligaciones (Lara,2005 citado por Palomino Vladerrama & Mendoza Caque, 2018, pág. 17)

El control financiero es el mecanismo por el que a través de los Estados financieros se observa la veracidad y razonabilidad de sus cifras contenidas, así como de las operaciones y transacciones que les dan origen con el fin de obtener una base confiable para la adecuada planificación y presupuestos que pueda llevar a cabo la empresa para lograr los objetivos de la entidad (Bonilla,2013 citado por Novoa Bolaños, 2017, pág. 20)

El control financiero es el estudio y gestión de los estados financieros de una empresa. Su importancia es primordial, ya que contribuye a tener unas finanzas saneadas y a mejorar los resultados empresariales. Es una actividad que realiza el departamento de finanzas, consistente en supervisar y vigilar el estado de las finanzas de la empresa. Su objetivo es asegurarse de que no se produce déficit entre los gastos y los ingresos (Equipo Ekon, 2022)

El control interno tiene en cuenta la información financiera y contable, como ciertos ratios financieros, para evaluar la capacidad de la organización de pagar sus deudas y disponer de fondos suficientes para financiar su actividad operativa (Hernandez, 2015).

El control es una etapa primordial en la administración, pues consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con la planificación adoptada, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá

verificar cuál es la situación real de la organización si no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos.

El control financiero a su vez nos permite que la entidad tenga un control de los pagos, arqueos y tenga un adecuado plan presupuestario

2.2.2.3.1 Objetivos Del Control Interno

- **Optimizar los recursos económicos:** Esto incluye la elaboración de presupuestos para el uso adecuado de los recursos disponibles y la prevención de fugas de fondos. Esto favorecerá la maximización del beneficio y la creación de una base económica sólida que permita garantizar la supervivencia del negocio.
- **Verificar el cumplimiento de los objetivos y detectar errores y áreas de mejora:** El control financiero permite hacer un diagnóstico de la situación con el que es posible tanto controlar si se están cumpliendo los objetivos marcados como detectar posibles problemas o desajustes, por ejemplo, irregularidades que puedan hacer que la empresa pierda ventaja competitiva. Una vez que se han detectado los riesgos que pueden poner en peligro la salud financiera de la organización, se pueden aplicar las medidas necesarias para reconducir la situación.

2.2.2.3.2 Tipos De Control

a) Control Preliminar

Este tipo de control tiene lugar antes de que inicien las operaciones e incluye la creación de políticas, procedimientos y reglas diseñadas para asegurar que las actividades planeadas serán ejecutadas con propiedad. En vez de esperar los resultados y compararlos con los objetivos es

posible ejercer una influencia controladora limitando las actividades por adelantado (Hernandez, 2015).

b) Control Concurrente

Este tipo de control tiene lugar durante la fase de la acción de ejecutar los planes e incluye la dirección, vigilancia y sincronización de las actividades según ocurran, en otras palabras, pueden ayudar a garantizar que el plan será llevado a cabo en el tiempo específico y bajo las condiciones requeridas. La forma mejor conocida del control concurrente es la supervisión directa. Cuando un administrador supervisa las acciones de un empleado de manera directa, el administrador puede verificar de forma concurrente las actividades del empleado y corregir los problemas que puedan presentarse (Hernandez, 2015).

c) Control de Retroalimentación

Este tipo de control se enfoca sobre el uso de la información de los resultados anteriores para corregir posibles desviaciones futuras de estándar aceptable. El control de retroalimentación implica que se han reunido algunos datos, se han analizado y se han regresado los resultados a alguien o a algo en el proceso que se está controlando de manera que puedan hacerse correcciones.

El principal inconveniente de este tipo de control es que en el momento en que el administrador tiene la información el daño ya está hecho, es decir, se lleva a cabo después de la acción (Hernandez, 2015)

2.2.2.3.3 Implantación del Control Financiero

a) Fase 1 Análisis de la situación inicial

El primer paso consiste en realizar un exhaustivo, fiable y detallado análisis de la situación de la empresa en varias áreas: tesorería, rentabilidad, ventas, etc. (Ordoñez Diaz, 2017, pág. 22)

b) Fase 2 Elaboración de pronósticos y simulaciones

En base a la situación inicial previamente analizada y el establecimiento de una serie de parámetros o indicadores, se pueden elaborar una serie de pronósticos y simulaciones de diferentes contextos y escenarios.

Estas acciones de simulación resultan de inestimable ayuda a la hora de tomar las decisiones adecuadas en aspectos cruciales como: inversiones, rentabilidad, cambios de sistemas de producción, etc. (Ordoñez Diaz, 2017, pág. 22)

c) Fase 3 Detección de las desviaciones de los estados financieros básicos

Los estados financieros básicos son los documentos que debe crear la empresa al preparar el ejercicio contable. Aunque existen más, estos son los tres de mayor importancia: balance general, estado de ganancias y pérdidas y flujo de efectivo.

Estos análisis y pruebas en distintos entornos es una parte fundamental del control financiero, pues permiten detectar a tiempo problemas, errores y desviaciones sobre la situación idónea o los objetivos iniciales (Ordoñez Diaz, 2017, pág. 22).

d) Fase 4 Corrección de las desviaciones

Muy poca utilidad práctica tendría el control financiero si posteriormente no se tomaran las decisiones adecuadas en relación a las acciones correctivas a ejercer para conducir las cuentas de la empresa por la senda adecuada y prefijada en los objetivos generales de la organización.

2.2.3 La Pandemia Del COVID-19

La Organización Mundial de la Salud, menciona que la COVID- 19 es una pandemia patógena que está causada por un virus que se ha descubierto recientemente a nivel mundial. Este virus es considerado como una enfermedad que causa grandiosos síntomas en el ser humano y este se ha ido expandiendo por Wuhan (China) en diciembre de 2019. En este momento el COVID- 19 es considerado como una pandemia infecciosa que ha ido afectando a numerosos países a nivel mundial (OMS, 2019).

La pandemia del COVID-19 fue pronunciada por la Organización Mundial de Salud, declarando emergencia de salud pública generando inquietud a las personas a nivel mundial; el 30 de enero de 2020. El director general de la OMS, el doctor Tedros Adhanom Ghebreyesus, el 11 de marzo de 2020 anuncio que este nuevo mal del COVID-19 se caracteriza como una enfermedad grave en el mundo. La conformación de esta pandemia simboliza se ha ido extendiendo a varios países de todo el mundo, afectando a un gran número de individuos (OMS, 2019).

2.2.3.1 La pandemia del COVID-19 en el Perú

El Perú es considerado uno de los iniciales países de América Latina en declararse el estado de Emergencia, tomando la disposición de obstruir las fronteras, e efectuar un aislamiento social obligatorio y una cuarentena para evitar el esparcimiento de este virus. Desde el 15 de marzo, la economía nacional se ha percibido afectada en ciertas actividades primarias. El gran decaimiento

y desintegración del gobierno de salud peruano fue primordial motivo por lo que se tomó anticipadas labores de urgencia. Estas medidas han conseguido tiempo único para ordenar y abastecer mejor el sistema de salud y paralizar un incremento exhausto de la tasa de contagios, al instante de la divulgación de este informe, prevé el aumento en el número de afectados. Poniendo esto al sistema de salud en un serio riesgo de colapso en varios puntos del país (Loyaga Ibañez & Vásquez Espinola, 2021, pág.15).

2.2.3.2 Influencia de La Pandemia del covid-19 en las empresas

La Cámara de Comercio de Lima menciona que a la llegada de la pandemia Covid-19, el aislamiento nacional y el estado de emergencia ha provocado que el país entre en una recesión, ya que las medidas adoptadas pusieron a las empresas en paralización de sus actividades entrando declive en sus ingresos económicos. Para que las empresas no entren a un quiebre se deben implementar medidas de carácter urgente para evitar que las entidades dejen de funcionar de manera permanente (Loyaga Ibañez & Vásquez Espinola, 2021, pág.15).

Entre las medidas tomadas se consigna que se tiene que reimpulsar las actividades económicas en sectores productivos, siempre basándonos en la prioridad de proteger el nivel económico de las entidades, y así no salir de una crisis y entrar a otra (Loyaga Ibañez & Vásquez Espinola, 2021, pág.15).

Al suspender las actividades económicas y operativas de las empresas, la cadena de pagos se ha suspendido e interrumpido para las empresas como sus compromisos de asistencia bancaria, el pago de sus planillas, el pago de sus impuestos y servicios a sus proveedores, no solo eso sino también de sus ingresos para aquellas empresas que se dedican a brindar servicios o actividades a créditos (Loyaga Ibañez & Vásquez Espinola, 2021, pág.15).

2.2.4 Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare Limitada, especializada en OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA. Fue creada y fundada el 07/02/2017, registrada dentro de las sociedades mercantiles y comerciales como una COOPERATIVAS, SAIS, CAPS, dando inicio a sus operaciones en Juliaca y Puno.

Tipos de préstamos ofrecidos

- Crédito de pago diario
- Crédito de pago semanal
- Crédito de pago quincenal
- Crédito de pago mensual

Registro Tributario

- Registro Único de Contribuyente (RUC): 20601861497
- Estado: ACTIVO
- Condición: HABIDO
- Tipo de Sociedad: COOPERATIVAS, SAIS, CAPS
- Fecha de Inscripción: 07/02/2017
- Fecha de Inicio de Actividades: 07/02/2017

Principales ejecutivos, representantes o directores (1)

- Cargo: Gerente General
- Nombre(S) Y Apellido(S): Fridolin Ruben Echevarria
- Vigencia: 15/07/2020

Sucursales/ Agencias

UBICACIÓN	DIRECCIÓN
JULIACA	Av. El sol N° 115
AZÁNGARO	Jr. Lizandro Luna Esq. Jr. Juliaca H Paredes
J.D CHOQUEHUANCA	Jr. Puno N° 512
SICUANI	Jr. Tacna N° 105
URCOS	Jr. Arica N° 365
CUSCO	la Av. Rafael Aguilar Páez C11, 2do piso - Urbanización Marcavalle
URUBAMBA	Calle Cesar Vallejo Esq. Jr. 2 de Mayo
QUILLABAMBA	Av. Edgar La Torre N° 610

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare



2.2.5 El covid-19 analizado como riesgo mediante el foda

El análisis FODA es una herramienta de planificación estratégica que se utiliza para evaluar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de una organización, proyecto o situación particular.

- **Fortalezas (F):** Son las características internas positivas de la organización que la distinguen y le proporcionan ventajas sobre otras. Pueden incluir recursos financieros sólidos, una marca fuerte, personal altamente calificado, tecnología avanzada, entre otros.
- **Oportunidades (O):** Son factores externos favorables que la organización puede aprovechar para alcanzar sus objetivos y mejorar su desempeño. Pueden surgir de cambios en el mercado, tendencias de la industria, avances tecnológicos, cambios regulatorios, entre otros.
- **Debilidades (D):** Son aspectos internos que limitan la capacidad de la organización para alcanzar sus objetivos o competir eficazmente en su entorno. Pueden incluir falta de recursos, deficiencias en la estructura organizativa, problemas de gestión, productos o servicios obsoletos, entre otros.
- **Amenazas (A):** Son factores externos que representan desafíos o riesgos para la organización y pueden obstaculizar su éxito. Pueden surgir de la competencia intensa, cambios en las regulaciones gubernamentales, crisis económicas, avances tecnológicos de la competencia, entre otros.

Se realizó un análisis FODA respecto a los riesgos del Covid-19 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare.

<p style="text-align: center;">FORTALEZAS (F)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Flexibilidad para adaptarse a cambios en el entorno operativo. - Respaldo de una comunidad de socios comprometidos. - Experiencia en la gestión de riesgos financieros y crisis económicas. - Potencial para ofrecer servicios financieros digitales y remotos. 	<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES (O)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aumento de la demanda de servicios financieros en línea y soluciones digitales. - Posibilidad de expandir la cartera de productos para satisfacer las nuevas necesidades de los socios. - Oportunidad de fortalecer la relación con los socios mediante la provisión de asistencia financiera y consejos durante la crisis. - Potencial para adquirir nuevos socios que buscan alternativas financieras seguras durante la incertidumbre económica.
<p style="text-align: center;">DEBILIDADES (D)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dependencia de la interacción física para ciertos procesos como la apertura de cuentas o la solicitud de préstamos. - Limitaciones tecnológicas que dificultan la prestación de servicios financieros remotos. - Posible falta de liquidez debido a un aumento en los retiros de fondos por parte de los socios durante la crisis. - Riesgo de aumento en los créditos morosos debido a la pérdida de empleo y la disminución de los ingresos de los socios. 	<p style="text-align: center;">AMENAZAS (A)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Riesgo de disminución en la actividad económica que afecte la capacidad de pago de los socios. - Posibilidad de cambios en las regulaciones financieras que impacten negativamente en las operaciones de la cooperativa. - Amenaza de ciberseguridad y fraudes financieros debido al aumento de las transacciones en línea. - Posible deterioro en la confianza de los socios debido a una gestión inadecuada de la crisis o falta de apoyo durante la pandemia.

Fuente: Elaboración propia

Este análisis FODA destaca la importancia de que la cooperativa de ahorro y crédito se adapte rápidamente a las nuevas condiciones impuestas por la pandemia, aprovechando las oportunidades que ofrece y abordando las debilidades y amenazas de manera proactiva para garantizar su resiliencia y continuidad en tiempos difíciles.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

a) 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 (Eguia Candia, 2019, pág. 52).

b) Ampliación del crédito: Los aumentos se establecerán de acuerdo con la forma de pago de los clientes (Del Valle Cordova, n.d.).

c) Crédito inicial: El crédito inicial se refiere al crédito otorgado en las cuentas nuevas. Se establece con base en los resultados de la investigación y en un porcentaje del capital total declarado por el cliente (Del Valle Cordova, n.d.).

d) Capital principal: Es la cantidad de dinero que se ha prestado y sobre la cual se pagará un interés en función de la duración del préstamo y riesgo del adquiriente del préstamo (Pedrosa, 2016).

e) Cartera atrasada: Créditos directos que no han sido cancelados o amortizados en la fecha de vencimiento y que se encuentran en situación de vencidos o en cobranza judicial (SBS, 2015).

f) Cartera de alto riesgo: Es la suma de los créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial (SBS, 2015).

g) Cartera pesada: Corresponde a los créditos directos e indirectos con calificaciones crediticias del deudor de deficiente, dudoso y pérdida (SBS, 2015).

h) 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) (Eguía Candia, 2019).

i) 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 (Eguía Candia, 2019).

j) Cobranza: Acciones tomadas para la prevención y recuperación de créditos morosos (Eguía Candia, 2019, pág. 52).

k) Créditos directos: Representa los financiamientos que, bajo cualquier modalidad, las empresas del sistema financiero otorguen a sus clientes, originando a cargo de éstos la obligación de entregar un monto de dinero determinado (SBS, 2015).

l) Créditos castigados: Créditos clasificados como pérdida, íntegramente provisionados, que han sido retirados de los balances de las empresas. Para castigar un crédito, debe existir evidencia real de su irrecuperabilidad o debe ser por un monto que no justifique iniciar acción judicial o arbitra (SBS, 2015).

m) Cuota: La cuota es una cantidad de dinero que se abona de forma regular y que puede ir con unos intereses proporcionalmente a la cantidad que nos otorgaron.

n) 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 (Eguia Candia, 2019, pág. 52).

o) Deuda: Cuando una persona decide utilizar crédito, las cantidades de dinero que pide prestado se acumulan y se convierte en una deuda, entonces la deuda es la cantidad de dinero que se debe a una persona, empresa, banco o institución financiera (Pellas & Castegnaro, 2008,c).

p) Endeudamiento: La obligación que adquiere un particular o una empresa de devolver los fondos aportados por terceros se denomina deuda o endeudamiento financiero. Es uno de los mecanismos básicos para el funcionamiento de la economía y una cuestión fundamental a tener en cuenta en el cuidado de la salud financiera, tanto de las familias como de las empresas (BBVA, 2022).

q) Evaluación crediticia: La calificación crediticia es una metodología de evaluación crediticia que consiste en asignar un puntaje al potencial deudor. De esta forma, se intenta medir la solvencia del cliente (Westreicher, 2018).

r) Egresos: Es aquella partida contable que aumenta las pérdidas o disminuye el beneficio, y siempre supone un desembolso financiero, ya sea movimiento de caja o bancario (Alvarado Verdi, 2019, pág. 31).

s) Efectividad de cobranza: Relación entre la Gestión de Cobranza Realizada y la recuperación efectiva de pagos (Eguia Candia, 2019, pág. 52).

t) Estrategias de cobranza: La estrategia de Cobranza consiste en el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de deudas (Eguia Candia, 2019, pág. 53).

u) 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 (Eguia Candia, 2019, pág. 53).

v) 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) (Eguia Candia, 2019, pág. 53).

w) 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 (Eguia Candia, 2019, pág. 53).

x) Gestión de cobro: El responsable de llevar a cabo la gestión del crédito debe ejecutar su propio diseño de control de gestión, asegurando que todas las actividades que realiza la compañía contribuyen a alcanzar los objetivos globales (Santandreu Martinez, 2009).

y) Incumplimiento de pagos: Si su préstamo continúa en morosidad, el mismo puede entrar en un incumplimiento de pago. El punto en el cual se considera que un préstamo se encuentra en incumplimiento de pago varía dependiendo del tipo de préstamo que haya recibido (StudentAid, 2016, citado en Perez Vallenas & Perez Vallenas, 2019).

z) Ingreso: Es un incremento de los recursos económicos. Éste debe entenderse en el contexto de activos y pasivos, puesto que es la recuperación de un activo (Alvarado Verdi, 2019, pág. 31).

aa) 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 (Eguia Candia, 2019, pág. 53).

bb) Moroso: Define al término moroso a la persona física o jurídica que no ha cumplido una obligación a su vencimiento (Eguia Candia, 2019, pág. 53).

cc) Morosidad: Luego que la cuota de crédito no es pagada en la fecha indicada, la cuenta no cobrada se considera como un crédito en mora (Noriega Castro, 2011, pág. 12).

dd) Rentabilidad: Es aquella que con frecuencia se expresa en la relación que hay entre las ganancias y el capital invertido, además del rendimiento de los activos, la cual se ve reflejada en los estados financieros de la empresa (Andrade, 1996, pág. 467).

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

ff) Pasivo corriente: El pasivo corriente o pasivo circulante es la parte del pasivo que contiene las obligaciones a corto plazo de una empresa, es decir, las deudas y obligaciones que tienen una duración menor a un año (Llorente Jaime, 2015).

gg) Préstamo: Un préstamo es una operación financiera por la cual una persona (prestamista) otorga mediante un contrato o acuerdo entre las partes, un activo (normalmente una

cantidad de dinero) a otra persona (prestatario), a cambio de la obtención de un interés (precio del dinero) (Pedrosa, 2016).

hh) Plazo: Es el tiempo durante el cual se va a utilizar el préstamo. El plazo contará desde que se inicia el contrato hasta que se abone la última cuota, devolviendo así la totalidad del principal y sus intereses (Pedrosa, 2016).

ii) Prestamista: Es el agente que presta el dinero, y al cual debe devolverse junto a unos intereses (Pedrosa, 2016).

jj) Prestatario: Persona que recibe el capital y debe devolverlo conforme a lo pactado, junto a unos intereses (Pedrosa, 2016).

kk) Planeación: Es el proceso para decidir las acciones que deben realizarse en el futuro, generalmente el proceso de planeación consiste en considerar las diferentes alternativas en el curso de las acciones y decidir cuál de ellas es la mejor (Alvarado Verdi, 2019, pág. 32).

ll) Visitas de clientes: Estas visitas son necesarias, en algunos casos, para conocer al cliente, sus sistemas de venta, su exacta ubicación, el trato que da a su clientela, quiénes son sus administradores y todo aquello que proporcione un juicio correcto sobre el cliente (Del Valle Cordova, n.d.).

CAPITULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 HIPÓTESIS

3.1.1 Hipótesis General

La cobranza de créditos en tiempos de pandemia COVID-19, fue deficiente, respecto a que la inadecuada aplicación de las políticas de crédito y los procedimientos de cobranza establecidos por la cooperativa no fueron los adecuados, incidiendo así en la gestión financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare Cusco, periodo 2021.

3.1.2 Hipótesis Específicas

a) Las políticas de crédito en tiempos de pandemia COVID-19 incide significativamente en la gestión financiera de la Cooperativa de ahorro y crédito Edificare Cusco periodo 2021.

b) Los procedimientos de cobranza en tiempos de pandemia COVID-19 incide significativamente en la gestión financiera de la Cooperativa de ahorro y crédito Edificare Cusco, periodo 2021.

c) La cobranza de créditos en tiempos de pandemia COVID-19 incide significativamente en el control financiero de la cooperativa de ahorro y crédito Edificare Cusco, periodo 2021.

3.2 IDENTIFICACION DE LAS VARIABLES E INDICADORES

3.2.1 Variable Independiente

COBRANZA DE CREDITOS

3.2.2 Variable Dependiente

GESTION FINANCIERA

3.3 OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable 1 COBRANZA DE CREDITOS	La cobranza consiste en la recuperación de los créditos otorgados previamente por una empresa, regularmente Industrial, Comercial, Financiera, o Prestadora de Servicio actividad, que se realiza en todos los países del mundo, por lo que se necesitarán establecer "políticas de crédito" y "procedimientos de cobranza" que sirvan de orientación y guía a los tomadores de decisiones (Calderón Bander, 2021).	Las políticas sirven para verificar la capacidad de pago, el historial crediticio del cliente y así poder realizar una clasificación de cartera, después de vencido el plazo se pasa a realizar los procedimientos de cobranza que son tres etapas cada etapa dependerá del tiempo de mora (Calderón Bander, 2021).	X.1 Políticas de crédito	X.1.1 Capacidad de pago X.1.2 Historial de Crédito
	La gestión financiera se refiere al empleo eficiente de los recursos financieros. Es por ello que la gestión está relacionada con la toma decisiones cuya función principal es asignar recursos donde incluye como adquirirlos, invertirlos y gestionarlos, esto nos permite analizar cada decisión y cada acción que tienen relación con los medios financieros necesarios para que opere el negocio (Cordoba Padilla, 2007,pag 3).	El control financiero puede entenderse como el estudio y análisis de los resultados reales de una empresa, enfocados desde distintas perspectivas y momentos, comparados con los objetivos, planes y programas empresariales, tanto a corto como en el mediano y largo plazo (Teruel, 2021).	X.2 Procedimientos de cobranza	X.2.1 Cobranza Administrativa X.2.2 Cobranza Extrajudicial X.2.3 Cobranza Judicial
Variable 2 GESTIÓN FINANCIERA			Y.1 Planeación Financiera	Y.1.1 Planeación a corto plazo Y.1.2 Planeación a mediano plazo Y.1.3 Planeación a largo plazo
			Y.2 Control financiero	Y.2.1 Optimizar los recursos económicos Y.2.2 Verificar el cumplimiento de objetivos Y.2.3 Detectar errores o áreas de mejora

Fuente: Elaboración propia

CAPITULO IV

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

4.1 AMBITO DE ESTUDIO: LOCALIZACION POLITICA Y GEOGRAFICA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare se encuentra ubicado en la Av. Rafael Aguilar Páez C11- Urbanización Marcavalle.

4.2 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACION

4.2.1 Tipo de Investigación

El presente trabajo es una investigación de tipo aplicada ya que su objetivo es resolver problemas prácticos para satisfacer las necesidades de la sociedad, estudiando hechos y fenómenos de utilidad práctica, el problema está establecido y es conocido por el investigador. (HERNÁNDEZ SAMPIERI et al., 2014)

La presente investigación es aplicada ya que será de un nivel descriptivo porque tiene como meta investigar y describir los sucesos, situaciones, contextos, etc. Ya que el objetivo es incrementar conocimientos científicos.

4.2.2 Nivel De Investigación

La siguiente investigación está bajo el enfoque cuantitativo, con un nivel de investigación descriptivo y explicativo.

El enfoque cuantitativo representa un conjunto de procesos, este enfoque es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no se puede saltar pasos. El enfoque cuantitativo parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se obtiene objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco teórico. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables

en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones (Hernandez Sampieri, 2014 pag 4)

4.2.2.1 Nivel descriptivo

La investigación descriptiva busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población (Hernandez Sampieri, 2014 pag 92).

4.2.2.2 Nivel explicativo

A través nivel explicativo se va más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales (Hernandez Sampieri, 2014 pag 95).

4.3 UNIDAD DE ANALISIS

Comprende a 30 trabajadores, el Gerente general, Área de recuperación, el Área administrativa, Auxiliar de operaciones, Área de cobranza y los analistas.

4.4 POBLACION DE ESTUDIO

La población está compuesta por 30 trabajadores quienes lo conformar el Gerente general, Área de recuperación, el Área administrativa, Auxiliar de operaciones, Área de cobranza y los analistas.

CARGO	TOTAL
Gerente General	1
Área de recuperación	2
Área Administrativa	5
Auxiliar de operaciones	4
Área de cobranza	8
Analistas	10

4.5 TAMAÑO DE MUESTRA

Para este estudio de investigación, se utilizó un muestreo no probabilístico, seleccionando a 30 empleados como muestra representativa. Estos empleados provienen de diversas áreas, incluyendo el Gerente general, Área de recuperación, el Área administrativa, Auxiliar de operaciones, Área de cobranza y los analistas.

4.6 TECNICAS DE SELECCIÓN DE MUESTRA

En las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador. (Hernandez Sampieri, 2014 pag 4)

4.7 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

4.7.1 Técnica de Encuesta

Para poder determinar una solución a la problemática se realizará una encuesta, la cual es un cuestionario con preguntas cerradas para conseguir de un método dinámico recopilación de los datos.

Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir, los cuestionarios se utiliza en todo de tipo de encuestas por ejemplo para calificar un desempeño, conocer las necesidades de un hábitat de futuros compradores, etc. (Hernandez Sampieri, 2014 pag 217)

4.7.2 Instrumento

Según (Hernandez Sampieri, 2014)“Las preguntas cerradas contienen categorías u opciones de respuesta que han sido previamente delimitadas. Es decir, se presentan las

posibilidades de respuesta a los participantes, quienes deben acotarse a éstas. Pueden ser dicotómicas (dos posibilidades de respuesta) o incluir varias opciones de respuesta” (pág. 217)

4.7.3 Búsqueda de información bibliográfica

Analizaremos los datos recolectados de encuestas, aplicados a los 30 trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito Edificare.

El objetivo de esta técnica es proporcionar información y asesoramiento a sus usuarios facilitando la localización, el acceso y la utilización de los recursos documentales existentes, facilitando la obtención de referencias bibliográficas sobre cualquier tema de interés (Hernandez Sampieri, 2018).

4.8 TÉCNICAS DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN

En esta investigación se recogió toda la información mediante las técnicas e instrumentos antes mencionados estos datos de manera cuantitativa; posteriormente se procedió a clasificar, resumir, observar y procesar de acuerdo a los objetivos planteados. Se realizó un análisis descriptivo, el cual permitió tener un conocimiento más profundo de las variables como gestión de crédito y cobranza y gestión financiera toda esta información que se recolectara es clara y confiable, será pasado por el programa de Microsoft Excel para luego obtener las tablas, resúmenes y algunos gráficos estadísticos que serán de apoyo para probar la hipótesis, siendo una hipótesis teórica.

El análisis de datos se realizará utilizando el programa estadístico SPSS, donde “se demostrará la hipótesis mediante la técnica de la hipótesis nula que es la afirmación que se pondrá a prueba. Y mediante intervalos de confianza que es un método de comprobación de hipótesis, y se basa en una estimación de los parámetros de la misma.

4.8.1. Guías de análisis documental

El análisis documental es un conjunto de operaciones encaminadas a representar un documento y su contenido bajo una forma diferente de su forma original, con la finalidad de posibilitar su recuperación posterior e identificarlo. El análisis documental es una operación intelectual que da lugar a un subproducto o documento secundario que actúa como intermediario o instrumento de búsqueda obligado entre el documento original y el usuario que solicita información. El calificativo de intelectual se debe a que el documentalista debe realizar un proceso de interpretación y análisis de la información de los documentos y luego sintetizarlo. (Ernesto, 2009)

4.8.2 Cuestionarios

Un cuestionario es un instrumento de investigación que consiste en una serie de preguntas y otras indicaciones con el propósito de obtener información de los consultados.

EL cuestionario es el instrumento de investigación que a través del procedimiento estandarizados de interrogación que permite la comparabilidad de respuestas, obtiene mediciones cuantitativas de una gran variedad de aspectos objetivos y subjetivos de una población (García Fernando, 1977).

4.9. TÉCNICAS PARA DEMOSTRAR LA VERDAD O FALSEDAD DE LAS HIPÓTESIS PLANTEADAS

Utilizando el programa estadístico SPSS, “se demostrará la hipótesis mediante la técnica de la hipótesis nula que es la afirmación que se pondrá a prueba. Y mediante intervalos de confianza que es un método de comprobación de hipótesis, y se basa en una estimación de los parámetros de la misma. En este tipo de prueba, la fórmula consiste en encontrar la media de la

muestra y se compara con el error estándar para determinar cuál es mayor y aceptar la hipótesis nula. En otras palabras, esto se aproxima a cuán seguro (o convencido) se está de la hipótesis y el nivel de confianza”. (Hernandez Sampieri, 2018)

CAPITULO V

ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

5.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se contrasta la hipótesis del trabajo de investigación “COBRANZA DE CRÉDITOS EN TIEMPOS DE PANDEMIA COVID-19 Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDIFICARE, CUSCO, PERIODO 2021”

Este estudio comprende el cumplimiento de los objetivos siguientes:

- **Objetivo General**

Determinar de qué manera la cobranza de créditos en tiempos de pandemia COVID-19 incide en la gestión financiera de la Cooperativa de ahorro y crédito Edificare Cusco, periodo 2021.

- **Objetivos Específicos:**

a) Determinar de qué manera las políticas de crédito en tiempos de pandemia COVID-19 inciden en la gestión financiera de la Cooperativa de ahorro y crédito Edificare Cusco, periodo 2021.

b) Determinar de qué manera los procedimientos de cobranza en tiempos de pandemia COVID-19 inciden en la gestión financiera de la Cooperativa de ahorro y crédito Edificare Cusco, periodo 2021.

c) Determinar de qué manera la cobranza de créditos en tiempos de pandemia COVID-19 incide en el control financiero de la cooperativa de ahorro y crédito Edificare Cusco, periodo 2021.

5.1.1 ENCUESTA- REALIZADA DE ACUERDO A LA VARIABLE COBRANZA DE CREDITOS EN TIEMPOS DE PANDEMIA COVID-19

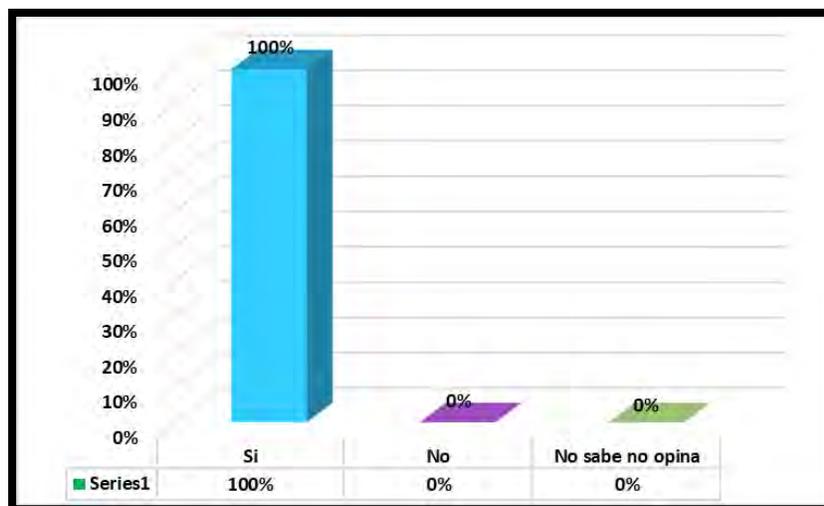
1. ¿Con la emergencia sanitaria por el Covid-19, la cartera de cuentas por cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare ha sufrido un incremento?

Tabla 1
Con la emergencia sanitaria por el Covid-19, la cartera de cuentas por cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare ha sufrido un incremento

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Si	30	100%
No	0	0%
No sabe no opina	0	0%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 1
Con la emergencia sanitaria por el Covid-19, la cartera de cuentas por cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare ha sufrido un incremento



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACION:

En la tabla N.º 1 y figura N.º 1, después de realizada la encuesta a los 30 trabajadores del área administrativa, área de cobranza y analistas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare, el 100% indicó que durante la pandemia se produjo un aumento en la cartera de cuentas por cobrar. Este incremento se debe principalmente a que la mayoría de los clientes de la cooperativa son dueños de negocios y, debido a las restricciones impuestas por el estado, muchos de estos negocios tuvieron que cerrar. Además, algunos clientes que laboran para diferentes entidades perdieron su empleo o fueron suspendidos por un periodo de tiempo, lo que resultó que no generen ingresos o que su sueldo sea reducido.

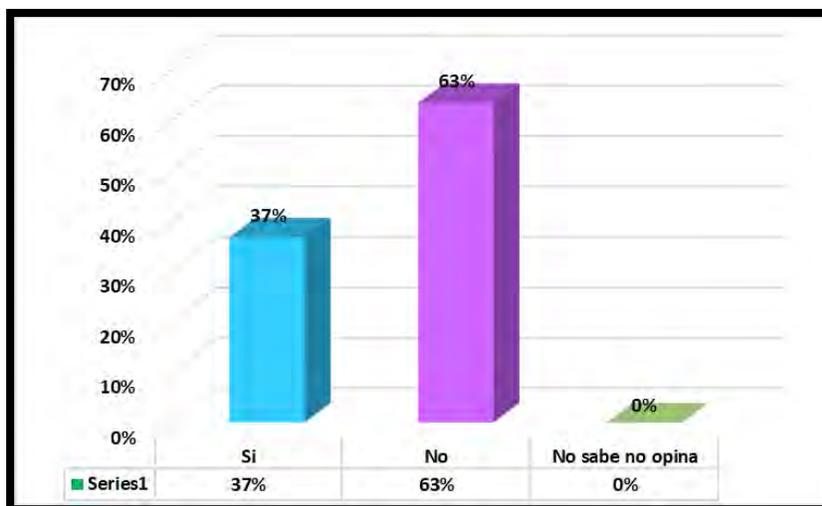
2. ¿Cree Ud. que el manual de procedimientos de cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare es el adecuado para aplicarse en pandemia COVID -19?

Tabla 2
Cree Ud. que el manual de procedimientos de cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare es el adecuado para aplicarse en pandemia COVID -19

Respuesta	Nº de encuestados	Porcentaje
Si	11	37%
No	19	63%
No sabe no opina	0	0%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 2
Cree Ud. que el manual de procedimientos de cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare es el adecuado para aplicarse en pandemia COVID - 19



Fuente: Encuesta aplicada
 Elaboración propia

INTERPRETACION:

En la tabla N.º 2 y figura N.º 2, después de realizada la encuesta a los 30 trabajadores del área administrativa, área de cobranza y analistas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare, el 37% considera que los procedimientos de cobranza durante la pandemia fueron adecuados. Sin embargo, el 63% restante opina lo contrario, argumentando que las visitas domiciliarias no se pudieron llevar a cabo debido a las medidas de aislamiento.

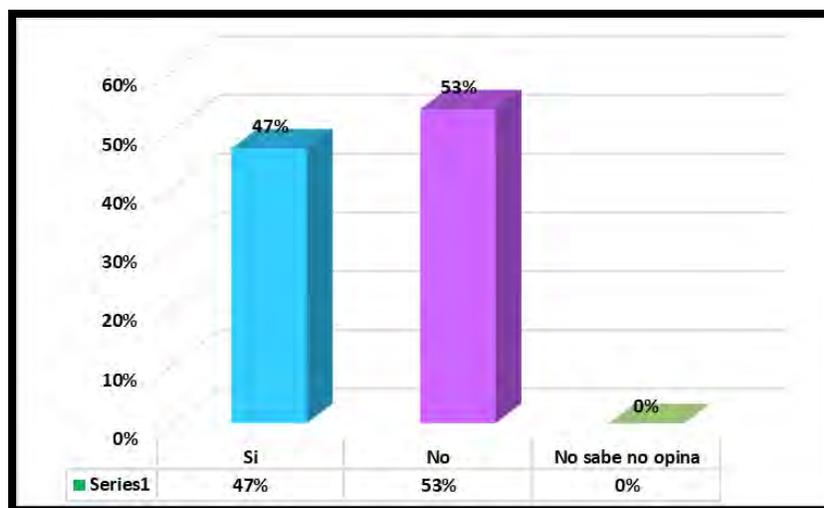
3. ¿Se cumple con las políticas de crédito establecidos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare a la hora de otorgar un crédito?

Tabla 3
Se cumple con las políticas de crédito establecidos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare a la hora de otorgar un crédito

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Si	14	47%
No	16	53%
No sabe no opina	0	0%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada
 Elaboración propia

Figura 3
Se cumple con las políticas de crédito establecidos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare a la hora de otorgar un crédito



Fuente: Encuesta aplicada
 Elaboración propia

INTERPRETACION:

En la tabla N.º 3 y figura N.º 3, después de realizada la encuesta a los 30 trabajadores del área administrativa, área de cobranza y analistas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare, el 47% indica que se cumplen con las políticas de crédito establecidas en la cooperativa al otorgar un crédito. Además, aseguran que se llevan a cabo todos los procesos establecidos para prevenir

futuras pérdidas o morosidad por parte de los clientes. Sin embargo, el 53% restante señala que a menudo no se aplican todas las políticas establecidas, ya que en muchas oportunidades se vio casos de créditos otorgados sin cumplir con todos los requisitos esto debido a que los analistas por cumplir con su meta otorgan créditos sin el cumplimiento total de requisitos que se exige.

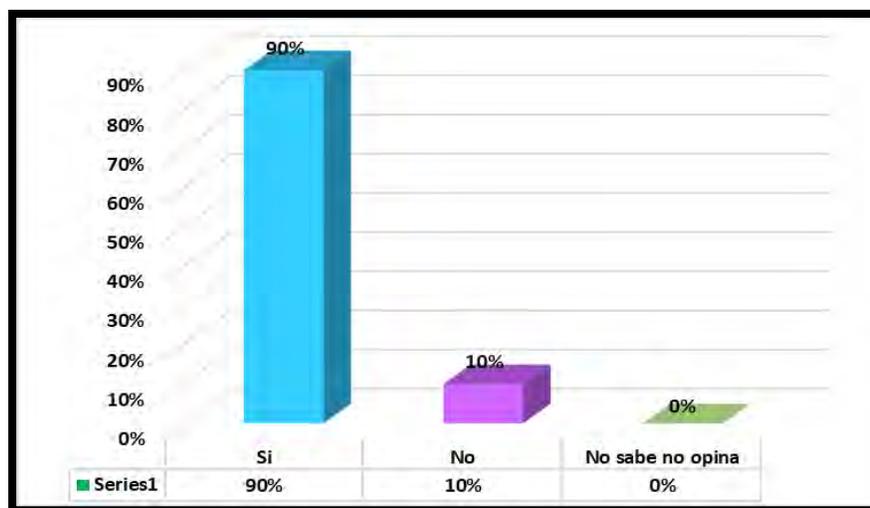
4. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare siempre ha contado con políticas de cobranza?

Tabla 4
La Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare siempre ha contado con políticas de cobranza

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Si	27	90%
No	3	10%
No sabe no opina	0	0%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 4
La Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare siempre ha contado con políticas de cobranza



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACION:

En la tabla N.º 4 y figura N.º 4, después de realizada la encuesta a los 30 trabajadores del área administrativa, área de cobranza y analistas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare, el 90% indica que la cooperativa siempre ha contado con políticas de cobranza, el 10% indica que no, o que estas políticas no son de conocimiento total por parte de los gestores.

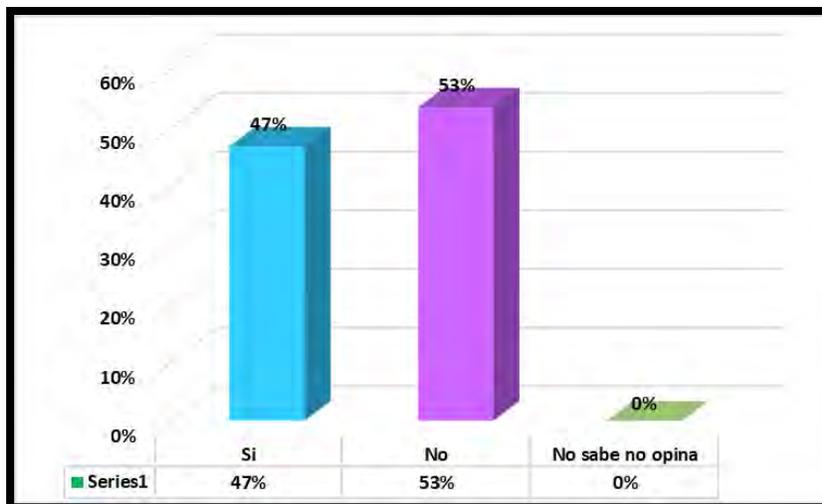
5. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare ha planteado nuevas estrategias para recuperar las cuentas por cobrar durante y después de la pandemia COVID-19?

Tabla 5
La Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare ha planteado nuevas estrategias para recuperar las cuentas por cobrar durante y después de la pandemia COVID-19

Respuesta	Nº de encuestados	Porcentaje
Si	14	47%
No	16	53%
No sabe no opina	0	0%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 5
La Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare ha planteado nuevas estrategias para recuperar las cuentas por cobrar durante y después de la pandemia COVID-19



Fuente: Encuesta aplicada
 Elaboración propia

INTERPRETACION:

En la tabla N.º 5 y figura N.º 5, después de realizada la encuesta a los 30 trabajadores del área administrativa, área de cobranza y analistas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare, el 47% indica que la cooperativa ha propuesto nuevas estrategias para recuperar las cuentas por cobrar durante y después de la pandemia de COVID-19. Sin embargo, también indicaron que estas estrategias aún no son eficientes y que se irán mejorando con el tiempo. Por otro lado, el 53% restante señala que no se propusieron estrategias adecuadas para recuperar los créditos que están en cartera de pérdida.

6. ¿Cree Ud. que la cooperativa aplico adecuadamente sus estrategias de cobranzas otorgando congelamiento y reprogramaciones a los créditos vencidos en Pandemia COVID -19?

Tabla 6

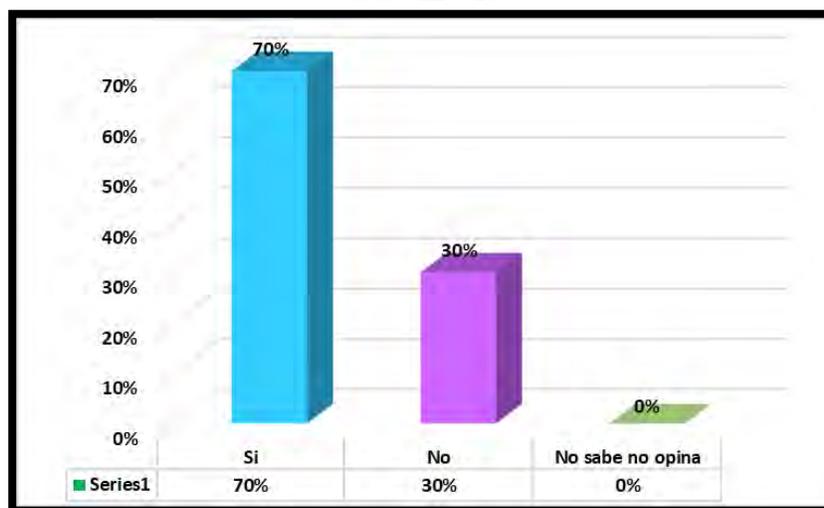
Cree Ud. que la cooperativa aplico adecuadamente sus estrategias de cobranzas otorgando congelamiento y reprogramaciones a los créditos vencidos en Pandemia COVID -19

Respuesta	Nº de encuestados	Porcentaje
Si	21	70%
No	9	30%
No sabe no opina	0	0%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 6

Cree Ud. que la cooperativa aplico adecuadamente sus estrategias de cobranzas otorgando congelamiento y reprogramaciones a los créditos vencidos en Pandemia COVID -19



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACION:

En la tabla N.º 6 y figura N.º 6, después de realizada la encuesta a los 30 trabajadores del área administrativa, área de cobranza y analistas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare, el 70% de encuestados indicaron que la cooperativa aplico adecuadamente sus estrategias de

cobranzas otorgando congelamiento y reprogramaciones a los créditos vencidos en Pandemia COVID-19, el otro 30% indica que no fueron las soluciones más adecuadas.

7. ¿Los clientes tienen conocimiento de las políticas de crédito y las modalidades de cobranza?

Tabla 7

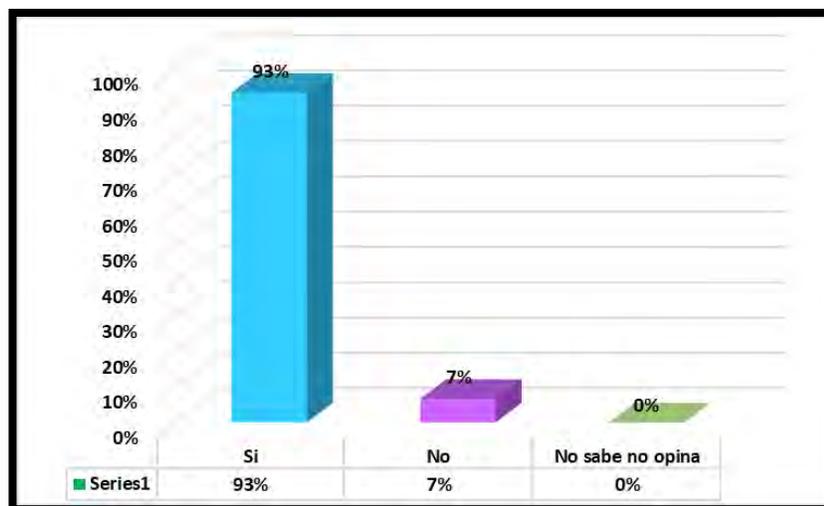
Los clientes tienen conocimiento de las políticas de crédito y las modalidades de cobranza

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Si	28	93%
No	2	7%
No sabe no opina	0	0%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 7

Los clientes tienen conocimiento de las políticas de crédito y las modalidades de cobranza



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACION:

En la tabla N° 7 y figura N° 7, después de realizada la encuesta a los 30 trabajadores del área administrativa, área de cobranza y analistas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare, el 93% indico que los clientes están bien informados sobre las políticas de crédito y las modalidades de cobranza. Esto se debe a que, al otorgar un crédito, se les informa de todas estas pautas que deben tener en cuenta para evitar notificaciones y cobranzas judiciales.

8. ¿Siguen brindando créditos a los clientes que se retrasaron en los pagos?

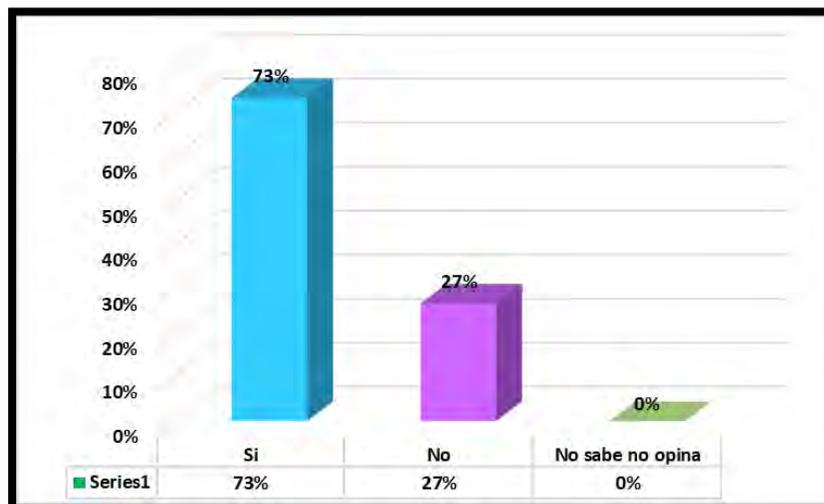
Tabla 8
Siguen brindando créditos a los clientes que se retrasaron en los pagos

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Si	22	73%
No	8	27%
No sabe no opina	0	0%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración propia

Figura 8
Siguen brindando créditos a los clientes que se retrasaron en los pagos



Fuente: Encuesta aplicada
 Elaboración propia

INTERPRETACION:

En la tabla N.º 8 y figura N.º 8, después de realizada la encuesta a los 30 trabajadores del área administrativa, área de cobranza y analistas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare, el 73% indica que la cooperativa sí ofrece nuevos créditos a los clientes que tuvieron retrasos. Sin embargo, se toma en cuenta su actividad económica y su capacidad de pago, y ya no se les ofrecen créditos grandes. Por otro lado, el 27% restante señala que en muchos casos ya no es posible volver a ofrecerles un crédito debido al alto grado de morosidad que tuvo el cliente, ya que algunos pasan a INFOCORP.

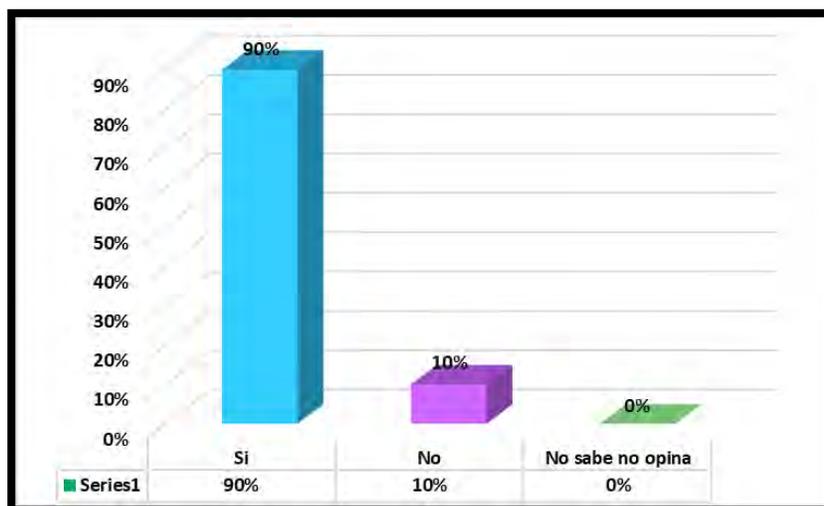
9. ¿Considera usted que el historial crediticio influye en la calificación para otorgar un crédito?

Tabla 9
Considera usted que el historial crediticio influye en la calificación para otorgar un crédito

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Si	27	90%
No	3	10%
No sabe no opina	0	0%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 9
Considera usted que el historial crediticio influye en la calificación para otorgar un crédito



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACION:

En la tabla N.º 9 y figura N.º 9, después de realizada la encuesta a los 30 trabajadores del área administrativa, área de cobranza y analistas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare, el 90% indicó que definitivamente el historial crediticio es uno de los factores más importantes que los analistas consideran al decidir si otorgar o no un crédito. Sin embargo, el 10% restante

señala que, si bien esto puede no ser tan crucial para créditos pequeños, para créditos más grandes es esencial revisar el historial crediticio del solicitante.

10. ¿Cree usted que los procedimientos legales son adecuados para la recuperación de créditos en mora?

Tabla 10

Cree usted que los procedimientos legales son adecuados para la recuperación de créditos en mora

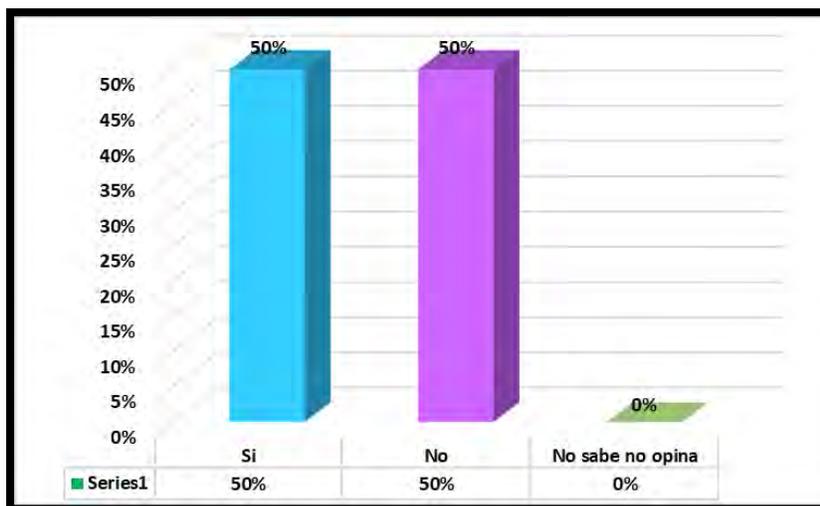
Respuesta	Nº de encuestados	Porcentaje
Si	15	50%
No	15	50%
No sabe no opina	0	0%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración propia

Figura 10

Cree usted que los procedimientos legales son adecuados para la recuperación de créditos en mora



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración propia

INTERPRETACION:

En la tabla N.º 10 y figura N.º 10, después de realizada la encuesta a los 30 trabajadores del área administrativa, área de cobranza y analistas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare, el 50% indica que los procedimientos legales si son adecuados para la recuperación de créditos en mora cuando estos son créditos grandes, pero si son créditos pequeños no es recomendable, ya que será un gasto para la cooperativa.

5.1.2 ENCUESTA- REALIZADA DE ACUERDO A LA VARIABLE GESTION FINANCIERA

11. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare realizo una planificación financiera a corto plazo durante la pandemia COVID-19, la cual comprende un esquema de gastos operativos mensuales?

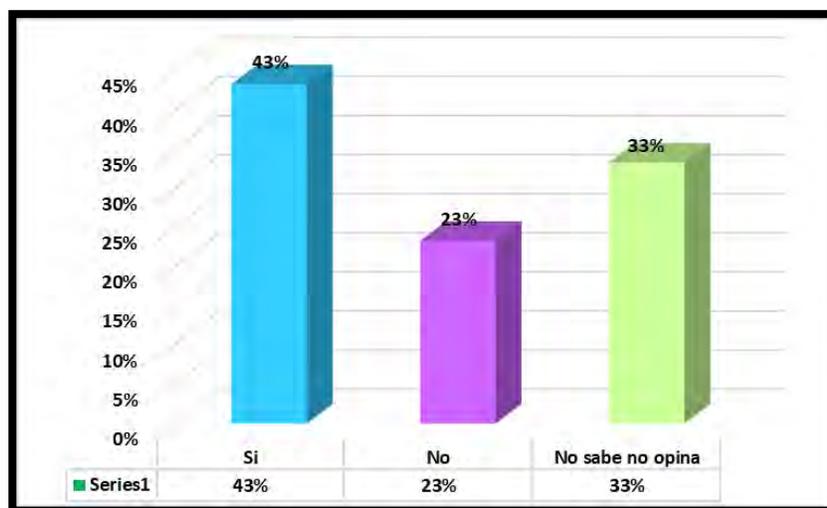
Tabla 11

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare realizo una planificación financiera a corto plazo durante la pandemia COVID-19, la cual comprende un esquema de gastos operativos mensuales

Respuesta	Nº de encuestados	Porcentaje
Si	13	43%
No	7	23%
No sabe no opina	10	33%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 11
La Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare realizó una planificación financiera a corto plazo durante la pandemia COVID-19, la cual comprende un esquema de gastos operativos mensuales



Fuente: Encuesta aplicada
 Elaboración propia

INTERPRETACION:

En la tabla N.º 11 y figura N.º 11, después de realizada la encuesta a los 30 trabajadores del área administrativa, área de cobranza y analistas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare, el 43% indicó que la cooperativa sí realizó una planificación financiera a corto plazo durante la pandemia de COVID-19. Esta planificación incluyó un esquema de gastos operativos mensuales, con el objetivo de mantener un control sobre los gastos realizados durante cada mes. Sin embargo, el 23% señala que no se realizó tal planificación, mientras que el 33% restante no tiene conocimiento o no opina al respecto.

12. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare llevó a cabo una evaluación exhaustiva de su situación financiera actual como parte de su proceso de planificación estratégica a largo plazo?

Tabla 12

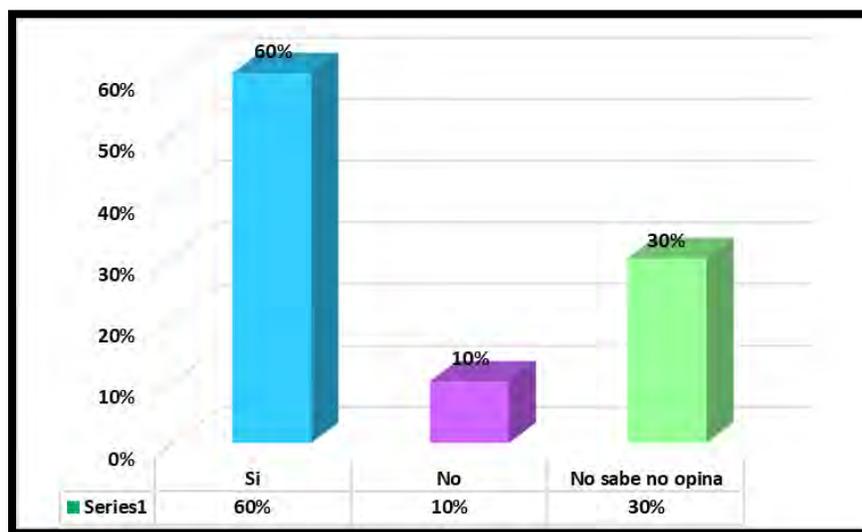
La Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare llevó a cabo una evaluación exhaustiva de su situación financiera actual como parte de su proceso de planificación estratégica a largo plazo

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Si	18	60%
No	3	10%
No sabe no opina	9	30%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 12

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare llevó a cabo una evaluación exhaustiva de su situación financiera actual como parte de su proceso de planificación estratégica a largo plazo



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACION:

En la tabla N.º 12 y figura N.º 12, después de realizada la encuesta a los 30 trabajadores del área administrativa, área de cobranza y analistas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito

Edificare, el 60% indico que la cooperativa si evaluó su situación financiera actual para realizar una planificación a largo plazo, y así poder tener una idea clara de su situación financiera. Esto incluiría cosas como los ingresos, los gastos, los activos y las deudas, el otro 10% indica que no y el 30% no sabe no opina.

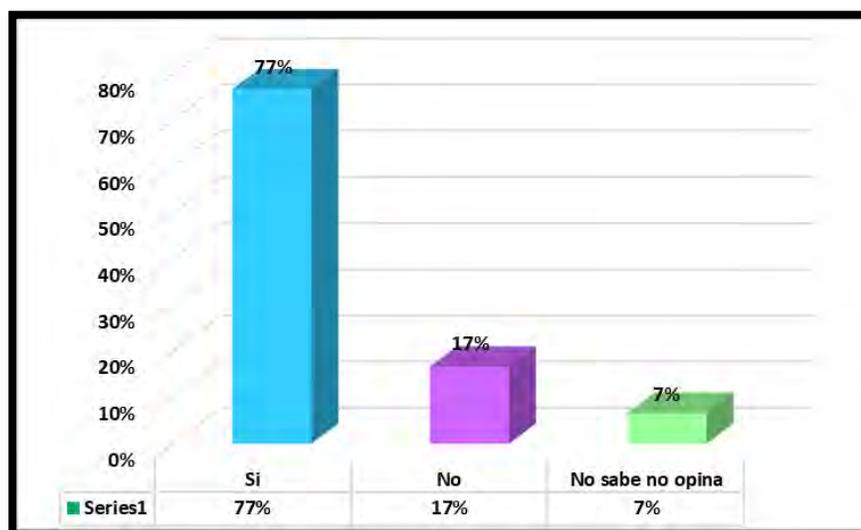
13. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare tomo medidas para asegurar su estabilidad financiera a largo plazo?

Tabla 13
La Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare tomo medidas para asegurar su estabilidad financiera a largo plazo

Respuesta	Nº de encuestados	Porcentaje
Si	23	77%
No	5	17%
No sabe no opina	2	7%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 13
La Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare tomo medidas para asegurar su estabilidad financiera a largo plazo



Fuente: Encuesta aplicada
 Elaboración propia

INTERPRETACION:

En la tabla N.º 13 y figura N.º 13, después de realizada la encuesta a los 30 trabajadores del área administrativa, área de cobranza y analistas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare, el 77% indico que la cooperativa si tomo medidas para asegurar su estabilidad financiera a largo plazo, el otro 17% indica que no.

14. ¿Considera usted que las decisiones tomadas por la Cooperativa para enfrentar las situaciones surgidas como consecuencia de la pandemia de COVID-19 fueron las adecuadas?

Tabla 14

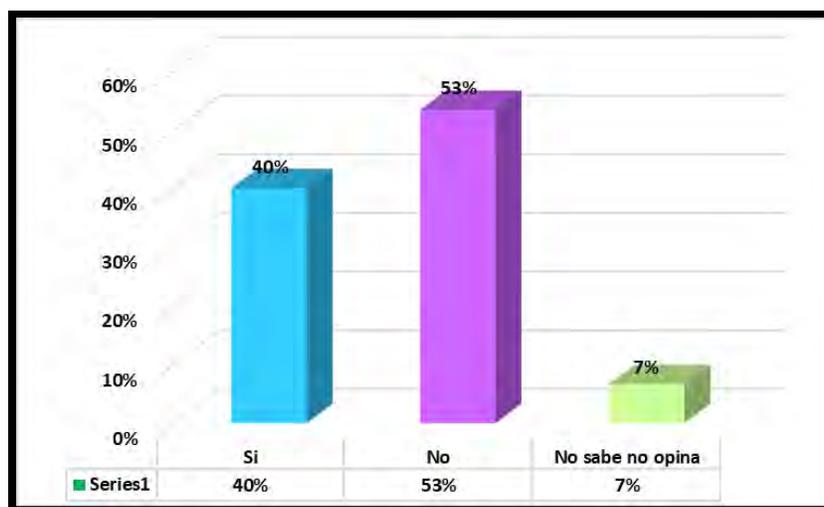
Considera usted que las decisiones tomadas por la Cooperativa para enfrentar las situaciones surgidas como consecuencia de la pandemia de COVID-19 fueron las adecuadas

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Si	12	40%
No	16	53%
No sabe no opina	2	7%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 14

Considera usted que las decisiones tomadas por la Cooperativa para enfrentar las situaciones surgidas como consecuencia de la pandemia de COVID-19 fueron las adecuadas



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACION:

En la tabla N.º 14 y figura N.º 14, después de realizada la encuesta a los 30 trabajadores del área administrativa, área de cobranza y analistas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare, el 40% indicó que las decisiones tomadas por la Cooperativa para enfrentar las

situaciones surgidas como consecuencia de la pandemia de COVID-19 si fueron las adecuadas, el otro 53% indica que no se tomaron las mejores decisiones, ya que en muchos casos no se veía la forma de afrontar esta situación.

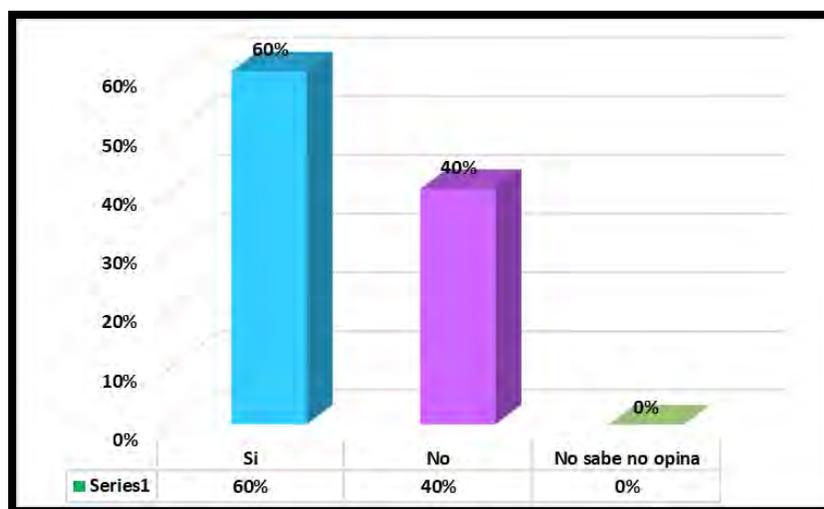
15. ¿Implementó la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare estrategias específicas para mejorar su liquidez durante el periodo de la pandemia de COVID-19?

Tabla 15
Implementó la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare estrategias específicas para mejorar su liquidez durante el periodo de la pandemia de COVID-19

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Si	18	60%
No	12	40%
No sabe no opina	0	0%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 15
Implementó la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare estrategias específicas para mejorar su liquidez durante el periodo de la pandemia de COVID-19



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACION:

En la tabla N.º 15 y figura N.º 15, después de realizada la encuesta a los 30 trabajadores del área administrativa, área de cobranza y analistas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare, el 60% indico afirma que la cooperativa sí tomó medidas para mejorar su liquidez durante la pandemia. Una de estas medidas fue la reprogramación de créditos. Ante la dificultad de los clientes para cancelar sus créditos, la cooperativa optó por realizar reprogramaciones y refinanciamientos con el objetivo de asegurar un flujo de ingresos a la entidad.

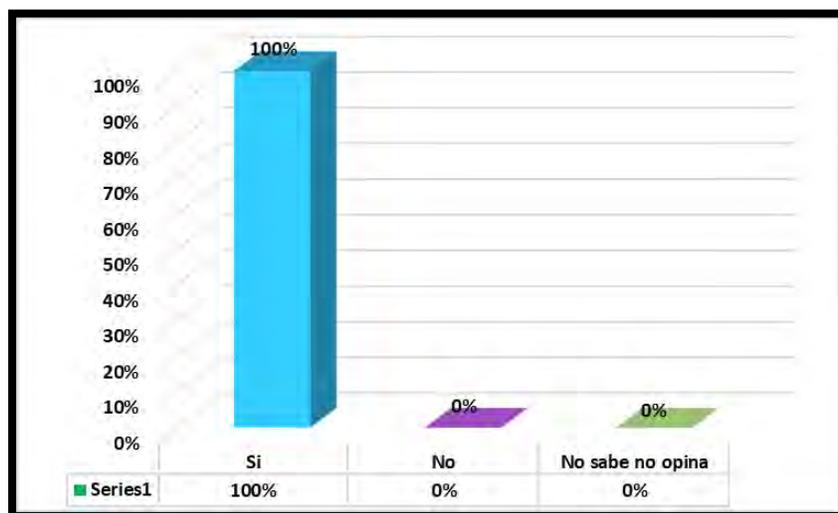
16. ¿Considera usted que la pandemia COVID-19 ha generado un problema financiero significativo para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare?

Tabla 16
Considera usted que la pandemia de COVID-19 ha generado un problema financiero significativo para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare

Respuesta	Nº de encuestados	Porcentaje
Si	30	100%
No	0	0%
No sabe no opina	0	0%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 16
Considera usted que la pandemia de COVID-19 ha generado un problema financiero significativo para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare



Fuente: Encuesta aplicada
 Elaboración propia

INTERPRETACION:

En la tabla N.º 16 y figura N.º 16, tras encuestar a los 30 trabajadores del área administrativa, de cobranza y analistas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare, se encontró que el 100% de los encuestados considera que la pandemia ha generado un problema financiero. Este problema se debe principalmente a la disminución de ingresos a la entidad, causada por la morosidad de los clientes.

17. ¿Fue importante para la gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare el análisis de los estados financieros para tomar decisiones informadas sobre el desarrollo económico de la entidad durante la pandemia de COVID-19?

Tabla 17

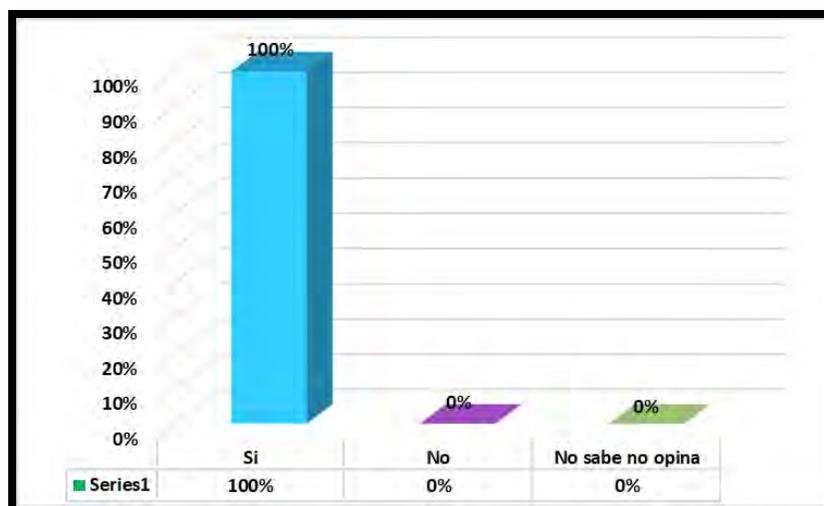
Fue importante para la gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare el análisis de los estados financieros para tomar decisiones informadas sobre el desarrollo económico de la entidad durante la pandemia de COVID-19

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Si	30	100%
No	0	0%
No sabe no opina	0	0%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 17

Fue importante para la gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare el análisis de los estados financieros para tomar decisiones informadas sobre el desarrollo económico de la entidad durante la pandemia de COVID-19



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACION:

En la tabla N.º 17 y figura N.º 17, después de realizada la encuesta a los 30 trabajadores del área administrativa, área de cobranza y analistas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito

Edificare, el 100% indica que para la toma de decisiones fue importante para la gerencia el análisis de los estados financieros para saber cómo se estaba desarrollando la entidad económicamente en tiempo de pandemia, este análisis permite identificar los aspectos económicos y financieros que muestran las condiciones en que opera la cooperativa con respecto al nivel de liquidez, solvencia, endeudamiento, eficiencia, rendimiento y rentabilidad, facilitando la toma de decisiones gerenciales.

18. ¿Cree usted que la identificación de los problemas relacionados con las cuentas vencidas a través de un informe puede tener un impacto significativo en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare?

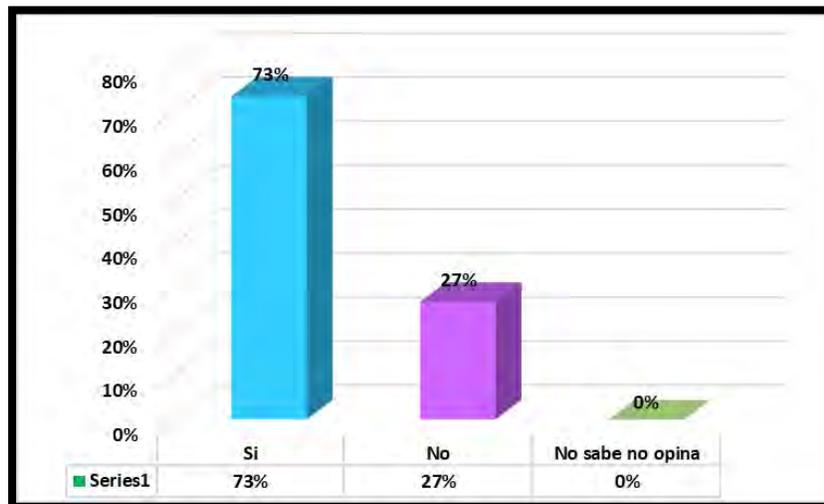
Tabla 18
Cree usted que la identificación de los problemas relacionados con las cuentas vencidas a través de un informe puede tener un impacto significativo en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare

Respuesta	Nº de encuestados	Porcentaje
Si	22	73%
No	8	27%
No sabe no opina	0	0%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración propia

Figura 18
Cree usted que la identificación de los problemas relacionados con las cuentas vencidas a través de un informe puede tener un impacto significativo en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare



Fuente: Encuesta aplicada
 Elaboración propia

INTERPRETACION:

En la tabla N.º 18 y figura N.º 18, después de realizada la encuesta a los 30 trabajadores del área administrativa, área de cobranza y analistas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare, el 73% indico que tener identificado los problemas de las cuentas vencidas a través de un informe repercute en la rentabilidad de la Cooperativa, el otro 27% indica que no es algo que repercute significativamente.

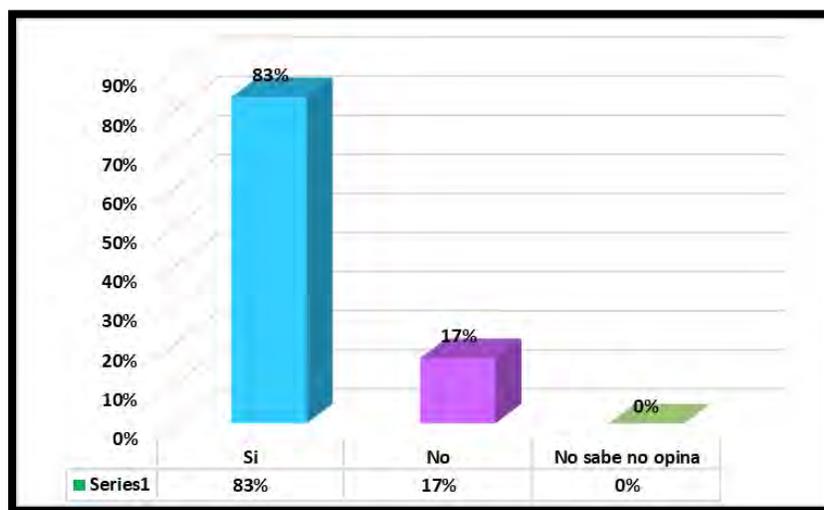
19. ¿Se llevaron a cabo reprogramaciones de deudas para los clientes en mora durante el periodo de la pandemia de COVID-19?

Tabla 19
Se llevaron a cabo reprogramaciones de deudas para los clientes en mora durante el periodo de la pandemia de COVID-19

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Si	25	83%
No	5	17%
No sabe no opina	0	0%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada
 Elaboración propia

Figura 19
Se llevaron a cabo reprogramaciones de deudas para los clientes en mora durante el periodo de la pandemia de COVID-19



Fuente: Encuesta aplicada
 Elaboración propia

INTERPRETACION:

En la tabla N.º 19 y figura N.º 19, después de realizada la encuesta a los 30 trabajadores del área administrativa, área de cobranza y analistas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare, el

83% indica que en muchos casos se tuvo que realizar reprogramaciones y refinanciamiento a los clientes para así brindarles facilidades de pago y no se sigan atrasando con las cuotas.

20. ¿Considera Ud. que tener conocimiento de los procesos de cobranza influye positivamente en la rentabilidad de la Cooperativa edificare?

Tabla 20

Considera Ud. que tener conocimiento de los procesos de cobranza influye positivamente en la rentabilidad de la Cooperativa edificare

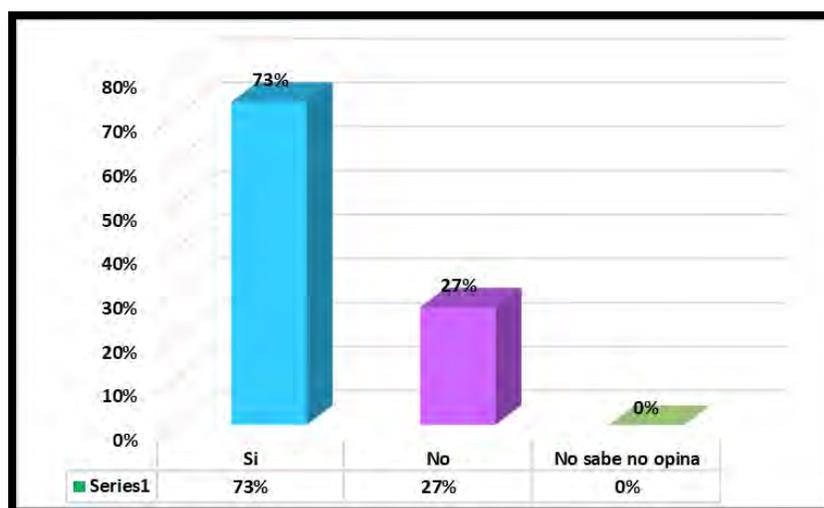
Respuesta	Nº de encuestados	Porcentaje
Si	22	73%
No	8	27%
No sabe no opina	0	0%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración propia

Figura 20

Considera Ud. que tener conocimiento de los procesos de cobranza influye positivamente en la rentabilidad de la Cooperativa edificare



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración propia

INTERPRETACION:

En la tabla N.º 20 y figura N.º 20, después de realizada la encuesta a los 30 trabajadores del área administrativa, área de cobranza y analistas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare, el 73% considera que tener conocimiento de los procesos de cobranza influye positivamente en la rentabilidad de la cooperativa, por otro lado, el 27% indica que no.

5.2 INFORMACION DOCUMENTARIA

LOS ESTADOS FINANCIEROS EN LA COOPERATIVA

Los estados financieros son importantes porque nos permite conocer el estado económico actual de la cooperativa, identificando las dificultades y el crecimiento que viene presentando, también son documentos fundamentales para la toma de decisiones, ya sea de inversión, financiamiento y otros de vital importancia.

Los estados financieros ayudan a transparentar las operaciones que se realiza con los socios de la cooperativa y terceros.

A su vez brinda seguridad a cada uno de los socios a través de la información que se brinda mensual y anualmente.

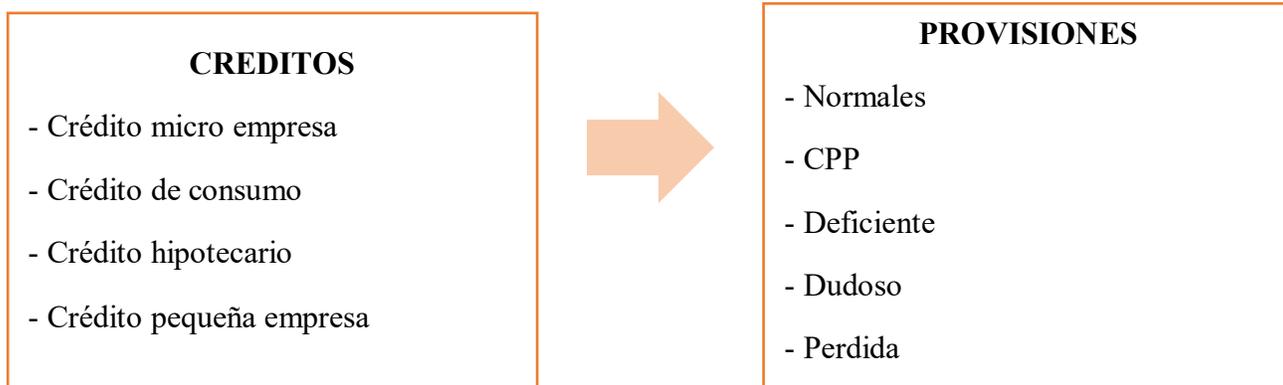
1. Estado de Situación Financiera

Es un documento contable que refleja la situación financiera de la cooperativa a una fecha determinada. Se puede presentar de manera anual, trimestral y mensual.

Su estructura esta compuesta por: $ACTIVO = PASIVO + PATRIMONIO$

- **ACTIVO:** Son todos los recursos de dinero que maneja la cooperativa ya sea propio o ajeno

El principal activo de una cooperativa son los créditos y estos pueden estar compuestos de la siguiente manera.



- **PASIVO:** Son todas las deudas que la cooperativa mantiene con los socios, bancos y otros.

El pasivo de la cooperativa está compuesto por las Obligaciones con los asociados

- Obligaciones por cuenta de ahorro
 - Obligaciones por cuenta a plazo
 - Gastos por pagos de obligaciones
- **PATRIMONIO:** Son los recursos propios de la cooperativa (aporte de socios, reserva y utilidades).
 - Capital social: aportaciones de socios
 - Reservas: Son reserva legal establecido por la SBS
 - Resultados Acumulados: Los resultados de periodos anteriores
 - Resultado Neto del Ejercicio: Resultado del periodo vigente

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EDIFICARE
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021 (NUEVOS SOLES)
(Notas 1, 2 y 3)

CUENTA	NOTA	DICIEMBRE 2021	NOVIEMBRE 2021	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION RELATIVA %
I ACTIVO					
Disponible	4	330,447	518,372	-187,925	-56.87
Cartera de Credito, Neto	5	1,040,777	1,152,541	-111,764	-10.74
Cuentas por Cobrar	6	82,569	1,182,569	100,000	-121.11
Bienes Realizables, Recibidos en Pago y Adjudicados		-	-	0	-
Inversiones Permanentes	7	0	-	0	-
Inmueble, Mobiliario y Equipo, Neto	8	213,089	213,089	0	-
Otros Activos		33,880	31,380	2,500	7.38
TOTAL ACTIVO		1,700,763	2,097,952	-397,189	
II PASIVO Y PATRIMONIO					
PASIVO					
Obligaciones con los Asociados	9	2,257,694	3,142,852	-885,158	-39.21
Adeudos y Obligaciones Financieras a Corto Plazo				0	-
Cuentas por Pagar	11	3,202	9,385	-6,183	-193.07
Adeudos y Obligaciones con el estado	10	836	835.61	0	
Provisiones				0	
Otros Pasivos		0	0	0	
Total Pasivo		2,261,732	3,153,073	-891,341	-39.41
PATRIMONIO					
Capital Social	12	968,913	452,345	516,567	53.31
Donaciones		-	-	0	
Capital Adicional				0	-
Reservas		0	0	0	-
Resultado Acumulados		-868,534	-868,534	0	-
Resultado Neto del Ejercicio		-661,349	-638,933	-22,415	3.39
Tota Patrimonio Neto		-560,970	-1,055,121	494,152	-88.09
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO		1,700,763	2,097,952	-397,189	-23.35

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare

2. Estado de Resultado

El estado de resultado son todas las operaciones que la cooperativa realiza en un periodo determinado, en este estado tenemos 2 resultados puede ser ganancia o pérdida.

- **Ganancia:** Ingresos van a ser mayores a los egresos.
 - Intereses por los créditos: Por todos los créditos otorgados en las diferentes modalidades de la cooperativa.
 - Interés por disponible: Por depósitos o ahorros en otros bancos.
 - Ingresos por servicio financiero: Por trámites administrativos derechos de inscripción, duplicados, estados de cuenta, etc.

- **Perdida:** Ingresos serán menores a los egresos.
 - Gastos financieros: Interés por los depósitos a plazo fijo, ahorro.
 - Gastos por servicios financieros: Mantenimiento de cuenta y reportes bancarios.
 - Provisión para incobrabilidad de créditos: Se realiza de acuerdo a la clasificación crediticia.
 - Depreciación de inmuebles, mobiliarios y equipos y amortizaciones
 - Gastos administrativos: Gastos del personal, gastos directivos, prestamos de terceros, tributos.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EDIFICARE
ESTADO DE RESULTADOS
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021 (NUEVOS SOLES)

CUENTA	NOTA	DICIEMBRE 2021	NOVIEMBRE 2021	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION RELATIVA %
INGRESOS FINANCIEROS	13	786,391	716,209	70,181.98	8.92
Intereses por Disponibles		-	-	-	
Intereses por Comisiones de Cartera de Creditos		726,730	-	49,506.17	6.81
Otras Comisiones		59,661	-	20,675.81	34.66
Otros Ingresos		-	-	-	
Diferencia de Cambio por operaciones varias		-	-	-	
GASTOS FINANCIEROS	14	-1,348	-1,348	-	0.00
Intereses por Adeudos y Obligaciones con Asociados		-1,348	-1,348	-	0.00
Intereses y Adeudos por Obligaciones con Instituciones Financieras		-	-	-	
Comisiones y Otros Cargos por Obligaciones Financieras		-	-	-	
Perdida por Diferencia de Cambio		-	-	-	
Margen Financiero Bruto		785,044	714,862	70,181.98	8.94
Provisión Para la Incobrabilidad de Creditos	15	-89,847	-89,847	-	0.00
Margen Financiero Neto		695,197	625,015	70,181.98	10.10
Ingresos por Servicios Financieros (Nota 04)	16	140	98	41.72	29.90
Gastos por Servicios Financieros (Nota 05)	17	-6,365	-750	-5,614.84	88.2
Margen Operacional		688.972	624.363	64,608.86	9.38
GASTOS DE ADMINISTRACION	18	-1,350,320	-1,263,296	-87,024.30	6.44
Gastos del Personal		-383,085	-343,945	-39,140.03	-
Gastos de Directivos		-	-	-	-
Gastos por Servicios Recibidos de Terceros		-967,235	-919,351	-47,884.27	4.95
Impuestos y Contribuciones	19	-	-	-	-
Gastos por Actividades Asociativas		-	-	-	-
Margen Operativo Neto		-661,349	-638,933	-22,415.44	3.39
PROVISIONES, DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN	20	-	-	-	-
Resultado de Operación		-661,349	-638,933	-22,415.44	3.39
OTROS INGRESOS Y GASTOS		-	-	-	-
Ingresos Extraordinarios		-	-	-	-
Ingresos de Ejercicios anteriores		-	-	-	-
Gastos Extraordinarios		-	-	-	-
Gastos de Ejercicios Anteriores		-	-	-	-
Resultado del Ejercicio		-661,349	-638,933	-22,415.44	3.39
Utilidad (perdida) Neta del Ejercicio		-661,349	-638,933	-22,415.44	3.39

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare

3. Ratios De Liquidez

$$\text{LIQUIDEZ GENERAL} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

También conocido como liquidez corriente. El objetivo de esta ratio es establecer la capacidad de pago que tiene la empresa respecto a sus obligaciones a corto plazo, que deberán ser canceladas dentro del ciclo normal de operaciones utilizando sus recursos corrientes.

Ratio liquidez > 1

$$\text{LIQUIDEZ GENERAL} = \frac{\text{Año 2021}}{\text{1,453,793.00}} = \frac{\text{1,453,793.00}}{\text{2,261,732.00}} = 0.64$$

El resultado nos indica que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare tiene S/ 0.64 céntimos por cada por cada 1 sol de obligaciones a corto plazo para el periodo 2021. Entonces podemos concluir que la cooperativa tiene escasez de liquidez, ya que, por el problema de cobro de los créditos, la cooperativa tendrá problemas para pagar sus deudas a corto plazo o un riesgo de suspensión de pagos.

$$\text{Capital de Trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

Permitirá evaluar la capacidad de una empresa para producir flujo de caja, es decir, liquidez. este tipo de ratio financiero muestra lo que una empresa dispone tras pagar sus deudas inmediatas. Sería un indicador de lo que le queda a una empresa al final para poder operar.

$$\text{Capital de Trabajo} = \frac{\text{Año 2021}}{\text{1,453,793.00}} - \text{2,261,732.00} = -807,939.00$$

El resultado nos indica que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare tiene un ratio negativo, lo que muestra que tiene más obligaciones a corto plazo que activos corrientes, lo que puede ser una señal de problemas financieros.

4. Ratios De Endeudamiento

Este ratio es útil para evaluar el riesgo financiero de una empresa. Un ratio de endeudamiento alto puede indicar que una empresa tiene demasiada deuda y puede tener dificultades para pagarla. Por otro lado, un ratio de endeudamiento bajo puede sugerir que una empresa no está utilizando su deuda de manera eficaz para financiar su crecimiento

El objetivo principal de calcular el ratio de endeudamiento es evaluar la estabilidad financiera y la capacidad de una empresa para pagar sus deudas.

$$\text{GRADO DE ENDEUDAMIENTO} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Patrimonio}}$$

$$\text{GRADO DE ENDEUDAMIENTO} = \frac{\text{Año 2021}}{\text{2,261,732.00}} = \frac{-560,970.00}{\text{2,261,732.00}} = -4.03$$

El grado de endeudamiento debe ser: 40%<A<60%

En este ratio tenemos un resultado negativo lo que nos indica que la cooperativa no cuenta con estabilidad financiera para hacer frente a sus deudas de corto plazo.

$$\text{GRADO DE SOLVENCIA} = \frac{\text{Activo Total}}{\text{Pasivo Total}}$$

Generalmente se considera que un ratio de solvencia superior a 1 indica que la empresa tiene suficientes activos para cubrir sus deudas a largo plazo. Un ratio inferior a 1 indica que la empresa podría tener dificultades para cumplir con sus obligaciones financieras.

$$\text{GRADO DE SOLVENCIA} = \frac{\text{Año 2021 } 1,700,762.00}{2,261,762.00} = 0.75$$

Grado de solvencia debe ser >1

El resultado nos indica que la cooperativa tiene escasez de solvencia y riesgo de quiebra, ya que no podrá cumplir con sus deudas a largo plazo.

5.3 CONTRASTACIÓN Y CONVALIDACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Hipótesis General

La cobranza de créditos en tiempos de pandemia COVID-19, fue deficiente, respecto a que la inadecuada aplicación de las políticas de crédito y los procedimientos de cobranza establecidos por la cooperativa no fueron los adecuados, incidiendo así en la gestión financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare Cusco, periodo 2021.

APLICACIÓN DEL PROGRAMA ESTADÍSTICO IBM SPSS STATISTICS V. 25

De los resultados obtenidos en el trabajo de campo según las encuestas, a continuación, confrontamos la hipótesis utilizando el programa estadístico IBM SPSS Statistics V.25:

Arribando a los siguientes resultados:

Tablas cruzadas

Prueba de Hipótesis – Chi Cuadrado

Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Incidencia de la cobranza de créditos en tiempos de pandemia COVID-19 * Gestión financiera de la Cooperativa de ahorro y crédito Edificare Cusco periodo 2021	30	100,0%	0	0,0%	30	100,0%

Prueba de Hipótesis – Chi Cuadrado

Tabla cruzada Incidencia de la cobranza de créditos en tiempos de pandemia COVID-19*Gestión financiera de la Cooperativa de ahorro y crédito Edificare Cusco periodo 2021

		Gestión financiera de la Cooperativa de ahorro y crédito Edificare Cusco periodo 2021			Total	
		Si	No	No sabe no opina		
Incidencia de la cobranza de créditos en tiempos de pandemia COVID-19	Si	Recuento	13	8	0	21
		% dentro de Incidencia de la cobranza de créditos en tiempos de pandemia COVID-19	61,9 %	38,1%	0,0%	100,0%
	No	Recuento	0	0	9	9
		% dentro de Incidencia de la cobranza de créditos en tiempos de pandemia COVID-19	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Total		Recuento	13	8	9	30
		% dentro de Incidencia de la cobranza de créditos en tiempos de pandemia COVID-19	43,3 %	26,7%	30,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	30,000 ^a	2	,000
Razón de verosimilitud	36,652	2	,000
Asociación lineal por lineal	22,310	1	,000
N de casos válidos	30		

a. 3 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,40.

Prueba de Hipótesis – Chi Cuadrado

Medidas simétricas

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coficiente de contingencia	,707	,000
N de casos válidos		30	

HIPÓTESIS GENERAL

Ha: Hipótesis alterna

Ho: Hipótesis Nula

Ha: La cobranza de créditos en tiempos de pandemia COVID-19, fue deficiente, respecto a que la inadecuada aplicación de las políticas de crédito y los procedimientos de cobranza establecidos por la cooperativa no fueron los adecuados, incidiendo así en la gestión financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare Cusco, periodo 2021.

Ho: La cobranza de créditos en tiempos de pandemia COVID-19 no incide en la gestión financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare Cusco, periodo 2021.

$P = \text{Sig.} = 0.000 < 0.05$  se acepta Ha.

ANALISIS.

Del resultado obtenido $P = \text{Sig.} = 0.000 < 0.05$ se comprueba la hipótesis

CONCLUSIONES

PRIMERA: Se cumplió con el objetivo de determinar de qué manera la cobranza de créditos en tiempos de pandemia COVID-19 incide en la gestión financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare Cusco, periodo 2021. Después de realizar la encuesta a los trabajadores de la cooperativa y recopilar información, se llegó a la conclusión de que la cobranza de créditos tiene un impacto significativo en la gestión financiera de la cooperativa.

Como primer punto, la capacidad de la cooperativa para cumplir con sus obligaciones financieras a corto plazo puede verse afectada si los clientes no pueden realizar sus pagos a tiempo, debido a dificultades económicas causadas por la pandemia. Así mismo, la cooperativa tendrá que hacer provisiones para créditos incobrables o reestructurar los términos de los préstamos, lo cual puede reducir su rentabilidad y a su vez esto podría llevar a problemas de flujo de efectivo, dificultando el pago de salarios, proveedores y otras obligaciones financieras inmediatas

Por lo tanto, es crucial que las cooperativas manejen la cobranza de créditos de manera efectiva. Esto puede incluir comunicarse de manera abierta con los clientes, utilizar la tecnología para facilitar la cobranza, ser flexibles, dar seguimiento al crédito y, sobre todo, realizar una evaluación exhaustiva de la capacidad de pago del cliente.

SEGUNDA: Se cumplió con el objetivo de determinar de qué manera las políticas de crédito en tiempos de pandemia COVID-19 inciden en la gestión financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare Cusco, periodo 2021, obteniendo los siguientes resultados, en la tabla N° 9 y figura N° 9, después de realizada la encuesta, el 90% indico que definitivamente el historial crediticio es uno de los factores más importantes que los analistas consideran al decidir si otorgar o no un crédito. Sin embargo, el 10% restante señala que, si bien esto puede no ser tan crucial para

créditos pequeños, para créditos más grandes es esencial revisar el historial crediticio del solicitante y sobre todo la capacidad de pago que tiene, para así ofrecerle cuotas mensuales de pago que este en sus posibilidades y evitar moras o atrasos. Este paso es muy importante debido a que los prestatarios no puedan cumplir con sus obligaciones de pago debido a la situación económica generada por la pandemia y esto aumentaría el riesgo de morosidad y la cantidad de créditos incobrables, lo cual puede afectar negativamente la salud financiera de la cooperativa.

TERCERA: Se cumplió con el objetivo de determinar de qué manera los procedimientos de cobranza en tiempos de pandemia COVID-19 inciden en la gestión financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare Cusco, periodo 2021. Según los resultados obtenidos, que se presentan en la tabla N.º 2 y figura N.º 2, el 37% de los encuestados considera que los procedimientos de cobranza durante la pandemia si fueron adecuados. Sin embargo, el 63% restante opina lo contrario, argumentando que las visitas domiciliarias no se pudieron realizar debido al aislamiento, lo que impidió el trato directo con el cliente.

Por lo tanto, durante la pandemia, los procedimientos de cobranza existentes se vieron limitados y no resultaron ser los más adecuados. La imposibilidad de realizar visitas domiciliarias a los clientes y la insuficiencia de las llamadas telefónicas como único medio de comunicación afectaron los ingresos de la cooperativa.

Entonces podemos concluir que la ineficacia en los procedimientos de cobranza, por la imposibilidad de realizar visitas domiciliarias y la falta de las llamadas telefónicas, impactó negativamente los ingresos de la cooperativa y esto afectó la capacidad de la cooperativa para cumplir con sus obligaciones financieras a corto plazo poniendo en riesgo su operación diaria.

CUARTA: Se cumplió con el objetivo de determinar de qué manera la cobranza de créditos en tiempos de pandemia COVID-19 incide en el control financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare Cusco, periodo 2021, obteniendo los siguientes resultados, en la tabla N.º 11 y figura N.º 11, después de realizada la encuesta, el 43% indico que la cooperativa sí realizó una planificación financiera a corto plazo durante la pandemia de COVID-19. Esta planificación incluyó un esquema de gastos operativos mensuales, con el objetivo de mantener un control sobre los gastos realizados durante cada mes. Sin embargo, el 23% señala que no se realizó tal planificación, mientras que el 33% restante no tiene conocimiento o no opina al respecto. De estos resultados, se puede concluir que la cobranza de créditos afecta directamente el flujo de efectivo de la cooperativa. Un cobro eficiente asegura que la cooperativa tenga los fondos necesarios para operar y cumplir con sus obligaciones financieras. Además, los intereses cobrados sobre los créditos representan una fuente importante de ingresos para las cooperativas.

Podemos concluir que la falta de una planificación financiera adecuada puede llevar a un incremento en la morosidad de los créditos, si la cooperativa no logra cobrar eficientemente, puede enfrentar problemas de liquidez que dificulten su capacidad para cumplir con sus obligaciones financieras a corto plazo y otros gastos operativos esenciales.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare mejorar y poner en práctica las políticas de crédito. Esto permitirá establecer mejores niveles de evaluación cualitativa y cuantitativa, basándose en la capacidad de pago de los clientes para evitar el sobreendeudamiento y el incumplimiento de pago de obligaciones, evitando así la posibilidad de entrar en cartera morosa. En cuanto a las políticas de cobranza, se debe implementar estrategias, especialmente en tiempos difíciles como una pandemia. Algunas estrategias podrían ser: comunicación clara y abierta con los clientes, enviar recordatorios de pago, dar opciones de pago flexibles, negociar reestructuración de cuotas y, sobre todo, capacitar al personal de cobranza para que ellos puedan ser capaces de manejar cada tipo de situación.

SEGUNDA: Se aconseja al área encargada de la aprobación de créditos que tenga en cuenta las políticas de crédito de la cooperativa. Es esencial realizar una revisión exhaustiva de la capacidad de pago del cliente y su historial crediticio. Además, es beneficioso alentar a los clientes a proporcionar una mejor justificación de sus ingresos y a formalizar su situación laboral y comercial. Estas medidas contribuirán a mejorar su capacidad de endeudamiento y les permitirán acceder a mejores ofertas financieras.

TERCERA: Para optimizar la eficacia de las herramientas de gestión de cobranza, es recomendable que el gerente proporcione capacitación al personal de las áreas de recuperación y cobranza. De esta manera, podrán adquirir un conocimiento más profundo sobre cuándo y cómo aplicar los diversos tipos de notificaciones disponibles en el área de cobranzas. Además, es crucial identificar y aplicar estrategias efectivas que incentiven a los clientes a cumplir con sus obligaciones de pago.

CUARTA: Se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare tener un plan de contingencia para eventos externos catastróficos, como lo fue la pandemia de COVID-19. Ante cualquier eventualidad, es esencial contar con un plan de contingencia para así evitar que la cooperativa se perjudique con el exceso de morosidad en la cartera de crédito.

BIBLIOGRAFIA

- Abarca Tunqui, C. L. (2020). *Auditoría interna y su relación con la gestión financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santo Domingo de Guzmán Agencia de Puerto Maldonado” periodo 2018*. <https://hdl.handle.net/20.500.12557/3643>
- Alvarado Verdi, L. B. (2019). *PLANEACIÓN FINANCIERA Y LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL CACAO ALTO HUALLAGA, 2018*.
<http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/2341>
- Andrade, S. (1996). *Diccionario de finanzas y economía y contabilidad* (E. y L. L. Srltda (ed.); 1ra edicio).
- Armas Risco, B. D. (2019). *Créditos y cobranza y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Valesa Inversiones SAC. Año 2018*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/48438>
- Banco Central de Reserva del Perú. (2009). *Importancia del acceso al crédito*.
<http://www.bcrp.gob.pe/docs/Proyeccion-Institucional/Concurso-Escolar/2009/Concurso-Escolar-2009-Material-1.pdf>
- BBVA. (2022). *Qué es la deuda: para qué sirve y cómo se mide el endeudamiento financiero*.
<https://www.bbva.com/es/salud-financiera/que-es-la-deuda-para-que-sirve-y-como-se-mide-el-endeudamiento-financiero/>
- BBVA. (2023). *¿Qué es el historial crediticio?* <https://www.bbva.pe/blog/mis-finanzas/que-es-el-historial-crediticio-y-como-funciona.html>
- Borda Luna, H. E. (2021). *Gestión de créditos y rentabilidad de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, en el contexto de la Pandemia Covid-19, periodo del 2018 - 2021*.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/86046>

Brito Cabrera, D. A. (2022). *Gestión crediticia y su incidencia en la liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito*. Universidad Peruana de Ciencias e Informática.

Caamaño Pacheco, N. C. (2019). *Análisis de la gestión de crédito y cobranzas para prevenir y recuperar la cartera vencida de la empresa S.A. Importadora Andina en la ciudad de Guayaquil*. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/42624>

Calderón Bander, B. (2021). *La Cobranza*. https://www.cefa.com.mx/art_art110727.html#

Chevarria Silva, N. K., & Quispe Churata, E. (2019). *Cuentas por cobrar y su incidencia en la gestión financiera en la agencia de Mi banco Cusco Matriz, Distrito Wanchaq, 2019*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/68828>

Cobian Salazar, K. S. (2016). *Gestión de créditos y cobranzas y su efecto en la rentabilidad de la Mype San Pedro EIRL. Trujillo, 2015* [Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/341>

Coopers Lybrand, J. (2002). *Los Nuevos Conceptos del Control Interno Informe COSO*. (Diaz de Sa). https://books.google.com.pe/books?id=335uGf3nusoC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Cordoba Padilla, M. (2007). *Gestión financiera* (ECOEDITION).

[https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=cr80DgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Cordoba,+M.+\(2007\).+%22Gestión+Financiera%22.&ots=ir5oYKGN_c&sig=Fm646H9Pc-mShogf8P-WNrwf_sQ#v=onepage&q=Cordoba%2C+M.+\(2007\).+%22Gestión](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=cr80DgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Cordoba,+M.+(2007).+%22Gestión+Financiera%22.&ots=ir5oYKGN_c&sig=Fm646H9Pc-mShogf8P-WNrwf_sQ#v=onepage&q=Cordoba%2C+M.+(2007).+%22Gestión)

Financiera%22.&f=false

Del Valle Cordova, E. E. (n.d.). *Credito Y Cobranza*.

http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf

Delgado Vilca, S. C., & Cruz Justiani, J. R. (2017). *Gestión del riesgo operacional de la caja Cusco y su incidencia en la rentabilidad en el año 2016 en la ciudad del Cusco*.

[UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO]. <https://hdl.handle.net/20.500.12557/1768>

Eguia Candia, J. A. (2019). *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*.

<https://hdl.handle.net/20.500.12557/2772>

Equipo editorial. (2021). *Planeación financiera*. <https://concepto.de/planeacion-financiera/>

Equipo Ekon. (2022). *Qué es el control financiero y cómo puede ayudarte en tu empresa*.

<https://www.ekon.es/blog/control-financiero-en-las-empresas/>

Hernandez, L. (2015). *Control, Tipos de Control Preliminares, Recurrentes, Retroalimentación*.

Hernandez Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta Edición).

HERNÁNDEZ SAMPIERI, R., FERNÁNDEZ COLLADO, C., & BAPTISTA LUCIO, M. D. P.

(2014). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. In *Gastronomía ecuatoriana y turismo local*. (6ta ed., Vol. 1, Issue 69).

Huallpa Quispe, E. (2021). *Gestión de cobranza y endeudamiento de los clientes con créditos vencidos de la financiera efectiva, Quillabamba, Santa Ana - 2020*. UNIVERSIDAD ANDINA DE CUSCO.

Lawrence, G. (2011). *Principles of Managerial Finance*. <https://www.amazon.com/Principles-Managerial-Finance-Brief-sixth/dp/B005GP9TMO>

Lawrence, G. (2012). *Principios de Administración Financiera* (Decimosegu).

Levy, L. H. (2009). *Planeacion Financiera en la Empresa Modera*.

<https://books.google.es/books?id=zrjKBSptgdcC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Llorente Jaime, J. (2015). *Pasivo corriente*. <https://economipedia.com/definiciones/pasivo-corriente.html>

Lopez, H. (2016). *Políticas de cobranza*. <http://univia.info/politicas-de-cobranza/>

Loyaga Ibañez, L. M., & Vásquez Espinola, J. B. (2021). *Políticas de cobranza en época de la pandemia del COVID-19 y su influencia en la gestión de cuentas por cobrar del Instituto de Capacitadores Nuevo Mundo S. A. C., Región La Libertad, año 2020*. [file:///F:/PROYECTO DE TESIS-PAME/REP_LISBETH.LOYAGA_JASMIRA.VÁSQUEZ_POLITICAS.DE.COBRANZA\(1\).pdf](file:///F:/PROYECTO DE TESIS-PAME/REP_LISBETH.LOYAGA_JASMIRA.VÁSQUEZ_POLITICAS.DE.COBRANZA(1).pdf)

Martinez Gonzalo, J. M. (2016). *Modelo de gestión financiera basado en la optimización de las necesidades operativas de fondos: el caso de las empresas farmacéuticas en España*. <https://eprints.ucm.es/40638/1/T38190.pdf>

Mendez, D. (2010). *Proceso De Planeación Financiera*.

<https://books.google.com.gt/books?id=taRuHF2SNE4C&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>

Molina Aznar, V. (2002). *El Gestor de Cobranza*.

https://books.google.com.pe/books?id=Id37mei83AIC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Molina Aznar, V. (2005). *Estrategias de Cobranza en Época de Crisis* (Tercera Ed).

https://books.google.com.pe/books?id=FiM8HWIZWzsC&printsec=frontcover&source=gbs_atb#v=onepage&q&f=false

Monge Meza, D. (2020). *La gestión financiera y su influencia en la liquidez de la Empresa Idónea Servicios Corporativos Integrales SAC , Cusco 2020*.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/60134>

Moposita Jijon, A. L. (2014). *La gestión administrativa financiera y su incidencia en el desarrollo sostenible en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la FLORESTA Ltda*.

<http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/20461>

Morales Castro, J. A. (2014). *PLANEACIÓN FINANCIERA* (GRUPO EDIT).

Noriega Castro, J. V. (2011). *Administración de cuentas por cobrar-Un enfoque para la toma de decisiones en la industria maquiladora de prendas de vestir en Guatemala*.

http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3876.pdf

Novoa Bolaños, B. C. (2017). *Control financiero y su incidencia en la liquidez en las empresas textiles del distrito de La Victoria, año 2017*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/20710>

OMS. (2019). *Preguntas y respuestas sobre la enfermedad por coronavirus (COVID-19)*.

<https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses?gclid=eaiaiqobchmixbeqxf3m6givkorich2crakmeaayasaceg>

- Ordoñez Díaz, J. E. (2017). *Control financiero y su incidencia en la rentabilidad de las empresas de zincado de tubos metálicos, Distrito Ate, 2017.*
- Otiniano Ramirez, M. Z. (2020). *Gestión en las micros y pequeñas empresas del Rubro educación inicial bajo el enfoque del Neuromarketing en la ciudad de Trujillo 2018 IE inicial SEYMOUR PAPERT distrito del Porvenir Trujillo.*
<https://hdl.handle.net/20.500.13032/17138>
- Palomino Pampañaupa, J. Luis. (2021). *Percepción del impacto económico de la pandemia y de la colocación de créditos personales para el Banco Azteca, Trujillo-2020.*
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/67833>
- Palomino Vladerrama, R. C., & Mendoza Caque, L. R. (2018). *Control financiero y su influencia en el riesgo de financiamiento en la empresa Maderera Minaya – Huaraz, periodos 2013-2017.* <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28124>
- Pedrosa, S. J. (2016). *PRESTAMO.* <https://doi.org/Economipedia.com>
- Pellas, C., & Castegnaro, E. (2008). *Libro maestro de educación financiera.*
- Perez Caballo, J. (2015). *La Gestión Financiera de la Empresa.* (ESIC EDITO).
[https://books.google.com.pe/books?id=WJ16CgAAQBAJ&pg=PA38&dq=Pérez+\(2015\)+“La+misión+general+de+la+gestión+financiera+en+la+empresa+de+apoyar+y+financiar+su+crecimiento+rentable,+controlando+su+riesgo,+comprende+la+formulación+de+objetivos,+denominando+co](https://books.google.com.pe/books?id=WJ16CgAAQBAJ&pg=PA38&dq=Pérez+(2015)+“La+misión+general+de+la+gestión+financiera+en+la+empresa+de+apoyar+y+financiar+su+crecimiento+rentable,+controlando+su+riesgo,+comprende+la+formulación+de+objetivos,+denominando+co)
- Perez Vallenas, N. P., & Perez Vallenas, M. (2019). *Evaluación crediticia y morosidad en clientes de Mi Banco, oficina principal Cusco 2019* [UNIVERSIDAD ANDINA DEL

CUSCO]. <https://hdl.handle.net/20.500.12557/3319>

Priede, T., Lopez Cosar, C., & Benito Herandez, S. (2010). *Creación y Desarrollo de Empresas*.

Puente Riofrio, M., Viñan Villagran, J., & Aguilar Poaquiza, J. (2017). *PLANEACION*

FINANCIERA Y PRESUPUESTARIA. <https://docplayer.es/57585554-Planeacion-financiera-y-presupuestaria.html>

Quispe Ataucusi, S. C. (2018). *Gestión de Proyectos de Inversión y Control Financiero en la Municipalidad Provincial de Cangallo – Ayacucho 2018*.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/29056>

Rada Pazmiño, J. L. (2023). *Impacto de la pademia COVID-19 en la cartera de credito de las cooperativas de ahorro y credito en la ciudad de Guayaquil 2020 - 2021* [Universidad Politecnica Salesiana]. [file:///F:/PAME TESIS/UPS-GT004345.pdf](file:///F:/PAME%20TESIS/UPS-GT004345.pdf)

Resolución S.B.S. N° 11356 - 2008. (2008). *Resolución S.B.S. N° 11356 - 2008*. 39.

Resolución SBS N°577-2019. (2019). *Manual de Contabilidad para las Cooperativas de Ahorro y Crédito*.

Richard Prentice, E. (2000). *Credits and collections*.

<https://archive.org/details/creditscollectio00etti/page/n11>

Rios Hidalgo, R. E. (2019). *Gestión de créditos y cobranza y su relación con la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, agencia Tarapoto, año 2016*”.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/36029>

Rosas Leon, L. P., & Monar Morocho, L. E. (2018). *Estrategia de crédito y cobranza para*

mejorar la liquidez de Plasca S.A. In 0 (Vol. 0, Issue 0).

<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/37473>

Sanchez Medina, Y. (2021). *El riesgo crediticio y la morosidad en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo S.A.- Wanchaq, 2021*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/85938>

Santandreu Martinez, E. (2009). *Manual para la gestión del crédito a clientes*.

SBS. (2015). *Glosario de términos e indicadores financieros - SBS*.

<https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002-se2015.PDF>

Teruel, S. (2021). *CONTROL FINANCIERO*. <https://www.captio.net/blog/control-financiero-definicion-objetivos-utilidades-y-estrategias-de-implementacion>

Vela Zavala, S., & Caro Anchay, A. (2015). *Herramientas Financieras en la Evaluación del Riesgo de Crédito*.

[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/478/herramientas
financi%0Aeras.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/478/herramientas_financi%0Aeras.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Zambrano Chávez, K. M. (2021). *Modelo de gestión de cobranza y su incidencia en la recuperación de las ventas a crédito en época de la pandemia Covid-19. caso: Lubrilaca*.

Zamora, C. (2013). *Administración de Crédito y Cobranza*.

<https://creditoycobranza.wordpress.com/2013/10/10/outsourcing-de-la-administracion-del-credito-y-cobranza/>

ANEXO N° 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

COBRANZA DE CRÉDITOS EN TIEMPOS DE PANDEMIA COVID-19 Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDIFICARE, CUSCO, PERIODO 2021

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	POBLACIÓN Y MUESTRA	METODOLOGÍA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable Independiente (x)	Población	Tipo De Investigación
¿De qué manera la cobranza de créditos en tiempos de pandemia COVID-19 incide en la gestión financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare Cusco, periodo 2021?	Determinar de qué manera la cobranza de créditos en tiempos de pandemia COVID-19 incide en la gestión financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare Cusco, periodo 2021.	La cobranza de créditos en tiempos de pandemia COVID-19, fue deficiente, respecto a que la inadecuada aplicación de las políticas de crédito y los procedimientos de cobranza establecidos por la cooperativa no fueron los adecuados, incidiendo así en la gestión financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare Cusco, periodo 2021.	COBRANZA DE CREDITOS Dimensiones: X.1 Políticas de crédito X.2 Procedimientos de cobranza	La población de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDIFICARE CUSCO está conformada por un total de 30 trabajadores quienes lo conforman el Gerente general, Área de recuperación, el Área administrativa, Auxiliar de operaciones, Área de cobranza y los analistas.	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicada
Problemas Específicos	Objetivos Específicos				Nivel De Investigación
¿De qué manera las políticas de crédito en tiempos de pandemia	Determinar de qué manera las políticas de crédito en tiempos de pandemia COVID-19 inciden en la gestión				<ul style="list-style-type: none"> • Descriptivo • explicativo.
					Método
					<ul style="list-style-type: none"> • Deductivo
					Diseño de la investigación
					<ul style="list-style-type: none"> • No experimental • Descriptivo • Explicativo
					Técnicas De Investigación
					<ul style="list-style-type: none"> • Análisis documental

COVID-19 inciden en la gestión financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare Cusco, periodo 2021?	financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare Cusco, periodo 2021.	Hipótesis Específicos	Variable Dependiente (y)	Muestra	• Encuestas
¿De qué manera los procedimientos de cobranza en tiempos de pandemia COVID-19 inciden en la gestión financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare Cusco, periodo 2021?	Determinar de qué manera los procedimientos de cobranza en tiempos de pandemia COVID-19 inciden en la gestión financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare Cusco, periodo 2021.	Las políticas de crédito en tiempos de pandemia COVID-19 inciden significativamente en la gestión financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare Cusco, periodo 2021.	GESTIÓN FINANCIERA	La muestra será no probabilística siendo 30 los elementos como resultado de aplicar la formula estadística. Se aplicará la encuesta al Gerente general, al Área de recuperaciones, el Área administrativa, Auxiliar de operaciones, Área de cobranza y analistas.	Instrumentos
¿De qué manera la cobranza de créditos en tiempos de pandemia COVID-19 incide en el control financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare Cusco, periodo 2021?	Determinar de qué manera la cobranza de créditos en tiempos de pandemia COVID-19 incide en el control financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare Cusco, periodo 2021.	Los procedimientos de cobranza en tiempos de pandemia COVID-19 inciden significativamente en la gestión financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare Cusco, periodo 2021.	Dimensiones: Y.1 Planeación Financiera Y.2 Control Financiero		Procesamiento De Datos
		La cobranza de créditos en tiempos de pandemia COVID-19 incide significativamente en el control financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare Cusco, periodo 2021.			<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Office Word. • Microsoft Office Excel. • SPSS

ANEXO 02
ENCUESTA N° 01

Instrucciones:

La Técnica de la Encuesta, está orientada a buscar información de interés sobre el tema **“COBRANZA DE CRÉDITOS EN TIEMPOS DE PANDEMIA COVID-19 Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDIFICARE, CUSCO, PERIODO 2021”**; al respecto, se les pide a los 30 trabajadores del área de administración, área de cobranza y analistas, que en las preguntas que a continuación se acompaña, elegir la alternativa que considere correcta, marcando para tal fin con un aspa (X) al lado derecho, tu aporte será de mucho interés en este trabajo de investigación. Se le agradece su participación.

DATOS GENERALES:

a) Edad: años

b) Sexo:

Masculino

Femenino

GRADO DE INSTRUCCIÓN:

a) Primaria

b) Secundaria Incompleta

c) Secundaria Completa

d) Superior Incompleto

e) Superior Completo

1. ¿Con la emergencia sanitaria por el Covid-19, la cartera de cuentas por cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare ha sufrido un incremento?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

2. ¿Cree Ud. que el manual de procedimientos de cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare es el adecuado para aplicarse en pandemia COVID -19?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

3. ¿Se cumple con las políticas de crédito establecidos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare a la hora de otorgar un crédito?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

4. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare siempre ha contado con políticas de cobranza?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

5. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare ha planteado nuevas estrategias para recuperar las cuentas por cobrar durante y después de la pandemia COVID-19?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

6. ¿Cree Ud. que la cooperativa aplico adecuadamente sus estrategias de cobranzas otorgando congelamiento y reprogramaciones a los créditos vencidos en Pandemia COVID -19?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

7. ¿Los clientes tienen conocimiento de las políticas de crédito y las modalidades de cobranza?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

8. ¿Siguen brindando créditos a los clientes que se retrasaron en los pagos?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

9. ¿Considera usted que el historial crediticio influye en la calificación para otorgar un crédito?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

10. ¿Cree usted que los procedimientos legales son adecuados para la recuperación de créditos en mora?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....

ANEXO 03
ENCUESTA N° 02

Instrucciones:

La Técnica de la Encuesta, está orientada a buscar información de interés sobre el tema **“COBRANZA DE CRÉDITOS EN TIEMPOS DE PANDEMIA COVID-19 Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDIFICARE, CUSCO, PERIODO 2021”**; al respecto, se les pide a los 30 trabajadores del área de administración, área de cobranza y analistas, que en las preguntas que a continuación se acompaña, elegir la alternativa que considere correcta, marcando para tal fin con un aspa (X) al lado derecho, tu aporte será de mucho interés en este trabajo de investigación. Se le agradece su participación.

DATOS GENERALES:

c) Edad: años

d) Sexo:

Masculino

Femenino

GRADO DE INSTRUCCIÓN:

f) Primaria

g) Secundaria Incompleta

h) Secundaria Completa

i) Superior Incompleto

j) Superior Completo

1. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare realizó una planificación financiera a corto plazo durante la pandemia COVID-19, la cual comprende un esquema de gastos operativos mensuales?

d) Si ()

e) No ()

f) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

2. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare llevó a cabo una evaluación exhaustiva de su situación financiera actual como parte de su proceso de planificación estratégica a largo plazo?

d) Si ()

e) No ()

f) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

3. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare tomo medidas para asegurar su estabilidad financiera a largo plazo?

d) Si ()

e) No ()

f) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

4. ¿Considera usted que las decisiones tomadas por la Cooperativa para enfrentar las situaciones surgidas como consecuencia de la pandemia de COVID-19 fueron las adecuadas?

d) Si ()

e) No ()

f) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

5. ¿Implementó la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare estrategias específicas para mejorar su liquidez durante el periodo de la pandemia de COVID-19?

- d) Si ()
- e) No ()
- f) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

6. ¿Considera usted que la pandemia COVID-19 ha generado un problema financiero significativo para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare?

- d) Si ()
- e) No ()
- f) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

7. ¿Fue importante para la gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare el análisis de los estados financieros para tomar decisiones informadas sobre el desarrollo económico de la entidad durante la pandemia de COVID-19?

d) Si ()

e) No ()

f) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

8. ¿Cree usted que la identificación de los problemas relacionados con las cuentas vencidas a través de un informe puede tener un impacto significativo en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Edificare?

d) Si ()

e) No ()

f) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

9. ¿Se llevaron a cabo reprogramaciones de deudas para los clientes en mora durante el periodo de la pandemia de COVID-19?

d) Si ()

e) No ()

f) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

10. ¿Considera Ud. que tener conocimiento de los procesos de cobranza influye positivamente en la rentabilidad de la Cooperativa edificare?

d) Si ()

e) No ()

f) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....

ANEXO N° 04**MATRIZ DE VALIDACIÓN****VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS MEDIANTE****CRITERIO DE EXPERTOS EN LA ESPECIALIDAD****G U I A:**

El presente documento, tiene por finalidad el de recabar la información útil de personas experto y especializadas en el tema de la investigación. La validez y la confiabilidad del instrumento de recolección de datos se componen de (9) ítems según prelación y con la respectiva escala de estimación que a continuación se indica:

- Indica una ausencia de elementos que absuelven la interrogante planteada.
- Representa una absolución escasa de la interrogante.
- Significa la absolución de los ítems en términos intermedios.
- Representa estimación que el trabajo de investigación absuelve en gran medida la interrogante planteada.
- Representa el mayor valor de escala y debe ser asignado cuando se aprecie que el ítem es absoluto por el trabajo de investigación de una manera totalmente suficiente.

Marque con una X en la escala que se consigna a la derecha de cada ítem según la opción que le corresponde el instrumento de investigación.

		Escala de validación				
1	¿Considera Ud. que los ítems de los instrumentos de recolección de datos miden lo que pretende medir?					
2	¿Considera Ud. que la cantidad de ítems formulados en esta versión son suficientes para tener una comprensión del tema en estudio?					
3	¿Considera Ud. que los ítems consignados en este instrumento son una muestra representativa del universo materia de estudio?					
4	¿Considera Ud. que todos y cada uno de los ítems contenidos en este instrumento se orienta a los objetivos planteados?					
5	¿Considera Ud. que si aplicamos en reiteradas oportunidades este instrumento a muestras similares obtendríamos datos también similares?					
6	¿Considera Ud. que los conceptos y/o términos utilizados en este instrumento son todos y cada uno de ellos propios de las hipótesis y variables de estudio?					

7	¿Considera Ud. que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro sencillo y no da lugar a diferentes interpretaciones?					
8	¿Considera Ud. ¿Que la estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento?					
9	¿Estima Ud. que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetos materia de estudio?					

10.- ¿A su criterio qué aspectos se tiene que modificar o qué ítems se tendrían que incrementarse o disminuir, para mejorar el instrumento de recolección de datos?

.....

.....

.....

