



**UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS,
EMPRESARIALES Y PEDAGÓGICAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TESIS

**“LA MOROSIDAD EN LA GESTIÓN DE LAS COOPERATIVAS DE
AHORRO Y CRÉDITO EN LA PROVINCIA DE ANDAHUAYLAS
2016”**

PRESENTADO POR

Bach. Coronado Peralta, Elizabeth

ASESOR

Mgr. Franklin Díaz Mariño

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

Andahuaylas–Perú

2017

RESUMEN

El presente trabajo de Investigación de Tesis Titulado: “LA MOROSIDAD EN LA GESTION DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO EN LA PROVINCIA DE ANDAHUAYLAS 2016” se ha realizado en la provincia de Andahuaylas, la población está conformado por las Cooperativas De Ahorro y Crédito de la provincia de Andahuaylas. Las cooperativas de ahorro y crédito en la Provincia de Andahuaylas en el último año se han mostrado resultados en los estados financieros un decreciente remanente. También las cooperativas mostro en el ultimo un incremento de la cartera vencida.

De acuerdo al propósito e investigación, naturaleza de los problemas y objetivos formulados en el trabajo, el estudio a realizar reúne las condiciones suficientes para ser calificado como una investigación descriptiva no experimental.

La hipótesis establece en la morosidad incide significativamente en la gestión de las cooperativas de ahorro y crédito en la provincia de Andahuaylas 2016.

El objetivo es establecer si la morosidad incide en la gestión de las cooperativas de ahorro y crédito en la provincia de Andahuaylas 2016.

Palabras claves: Riesgo Crediticio, Morosidad, estados financieros.

ABSTRACT

The present work of Thesis Research Titled: "THE MOROSITY IN THE MANAGEMENT OF THE COOPERATIVES OF SAVINGS AND CREDIT IN THE PROVINCE OF ANDAHUAYLAS 2016" has been carried out in the province of Andahuaylas, the population is made up of the Cooperatives of Savings and Credit of the province of Andahuaylas.

The savings and credit cooperatives in the Province of Andahuaylas in the last year have shown results in the financial statements a decreasing remnant. Also the cooperatives showed in the last one an increase of the overdue portfolio.

According to the purpose and research, nature of the problems and objectives formulated in the work, the study to be carried out meets the sufficient conditions to be qualified as a non-experimental descriptive investigation.

The hypothesis established in delinquency has a significant impact on the management of savings and credit cooperatives in the province of Andahuaylas 2016.

The objective is to establish if delinquency affects the management of savings and credit cooperatives in the province of Andahuaylas 2016.

Keywords: Credit Risk, Delinquency, financial statements.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Contenido

DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO.....	4
R E S U M E N.....	5
ABSTRACT.....	6
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	7
ÍNDICE DE TABLAS.....	9
ÍNDICES DE FIGURAS.....	10
INTRODUCCIÓN.....	11
I.METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	12
1.1.Descripción de la realidad problemática.....	12
1.2.Definición del problema.....	13
1.2.1.Problema General.....	13
1.2.2.Problemas Específicos.....	13
1.3.Objetivos de la investigación.....	14
1.3.1.Objetivo General.....	14
1.3.2.Objetivos Específicos.....	14
1.4.Justificación e importancia de la investigación.....	14
1.4.1.Justificación.....	14
1.4.2.Importancia.....	15
1.5.Variables.....	16
1.5.1.Variable 1.....	16
1.5.2.Variable 2.....	16
1.5.3.Operacionalización de Variables.....	17
1.6.Hipótesis de la investigación.....	19
1.6.1.Hipótesis general.....	19
1.6.2.Hipótesis específicos.....	19
II.MARCO TEÓRICO.....	20
2.1.Antecedentes de la investigación.....	20
2.2.Bases Teóricas.....	48
2.2.1.Morosidad.....	49
2.2.2.Gestión de Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	58
2.2.3.Cooperativismo.....	62
2.2.4.Marco Legal.....	64
2.3.Marco Conceptual.....	64

2.3.1.Morosidad.....	64
2.3.2.Gestión de Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	66
III.METODO	70
3.1.Tipo de Investigación.	70
3.2.Diseño de Investigación.....	70
3.3.Población y muestra.....	71
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos	71
3.5.Técnicas de Procedimiento y Análisis de Datos.....	74
IV.PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	76
4.1.Presentación de Resultados.	76
4.2.Contrastación de Hipótesis	96
4.2.1.Contraste de hipótesis específicas	96
4.2.2.Contraste de hipótesis general	100
4.3.Discusión de resultados	101
4.3.1.Morosidad.....	101
4.3.2.Gestión.....	101
V.CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	103
5.1.Conclusiones.....	103
5.2.Recomendaciones.	105
5.2.1.Aportes generales.	105
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	106
ANEXOS	109

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Disminución de la morosidad.....	36
Tabla 2. Crecimiento financiera.	37
Tabla 3. Elementos de crecimiento.....	38
Tabla 4. Principios colectivos.....	39
Tabla 5. Prudencia de socios.	40
Tabla 6. Sostenibilidad de morosidad.....	41
Tabla 7. Comunicación pertinente.....	42
Tabla 8. Atención a los socios.	43
Tabla 9. Tácticas de cobro.....	44
Tabla 10. Actualización al personal.	45
Tabla 11. Administración de las cooperativas.....	46
Tabla12. Cumplimiento de metas.....	47
Tabla13. Gestión de efectividad.	48
Tabla14. Objetivos de gestión.	49
Tabla15. Implementación de estrategias.	50
Tabla16. Aplicación de tácticas.....	51
Tabla17. Legalidad de créditos.....	52
Tabla18. Instrucciones al ciudadano.	53
Tabla19. Adiestramiento del personal jerárquico.....	54
Tabla20. Desarrollo de marketing.	55
Tabla 21. Correlación de Pearson Hipótesis específica 1.....	56
Tabla 22. Correlación de Pearson hipótesis específica 2.....	57
Tabla 23. Correlación de Pearson hipótesis específica 3.....	57
Tabla 25. Correlación de Pearson hipótesis general.....	58

ÍNDICES DE FIGURAS

Figura 1. Disminución de la morosidad.....	36
Figura 2, Crecimiento financiera.....	37
Figura 3. Elementos de crecimiento.....	38
Figura 4. Principios colectivos.....	39
Figura 5. Prudencia de socios.....	40
Figura 6. Sostenibilidad de morosidad.....	41
Figura 7. Comunicación pertinente.....	42
Figura 8. Atención a los socios.....	43
Figura 9. Tácticas de cobro.....	44
Figura 10. Actualización al personal.....	45
Figura 11. Administración de las cooperativas.....	46
Figura 12. Cumplimiento de metas.....	47
Figura 13. Gestión de efectividad.....	48
Figura 14. Objetivos de gestión.....	49
Figura 15. Implementación de estrategias.....	50
Figura 16. Aplicación de tácticas.....	51
Figura 17. Legalidad de créditos.....	52
Figura 18. Instrucciones al ciudadano.....	53
Figura 19. Adiestramiento del personal jerárquico.....	54
Figura 20. Desarrollo de marketing.....	55

INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo establecido en el Reglamento de Grados y Título de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Empresariales y Pedagógicas de la Universidad José Carlos Mariátegui, cumpro con poner a nuestra ilustrada consideración, la presente Tesis que lleva por título “LA MOROSIDAD EN LA GESTION DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO EN LA PROVINCIA DE ANDAHUAYLAS 2016”.

La presente investigación tiene como objetivo determinar la incidencia de la morosidad en la gestión de las cooperativas de ahorro y crédito de la Provincia de Andahuaylas año 2016. Se ha utilizado un tipo de investigación descriptiva y un nivel correlacional con el fin de saber la relación o nivel de asociación que existe entre las variables. En la investigación se concluyó que la morosidad y la gestión en las cooperativas existe una relación directa, en consecuencia, del buen porcentaje de cumplimiento a provocado que el índice de morosidad tienda a disminuir y alcanzar ser menor al promedio recomendado.

Las colocaciones implica el intercambio de dos prestaciones destinadas en el tiempo: los bienes valores o dinero entregado, contra una promesa de reembolso más un interés.

En ese entender la investigación se ha desarrollado de la siguiente manera

El Capítulo I, que comprende el planteamiento del problema donde se presenta la problemática, la formulación y sistematización del problema; los antecedentes de la investigación donde se presentaron algunos trabajos relevantes que tienen vinculación directa con el estudio a realizar. Asimismo, el objetivo general y objetivos específicos.

El Capítulo II comprende el marco teórico que consiste en los aportes de algunos autores, así como también la definición de términos básicos y la hipótesis general y las hipótesis específicas planteadas.

El Capítulo III es referido al método de la investigación, la delimitación de la población y muestra, las técnicas empleadas en la recolección de datos y las técnicas para su procesamiento.

El Capítulo IV presenta la caracterización del área de investigación, que en este caso es la provincia de Andahuaylas.

El Capítulo V está referido a la exposición y análisis de resultados y la contratación de las hipótesis planteadas inicialmente. Luego se presenta las conclusiones, recomendaciones, bibliografía empleada y finalmente los anexos.

CAPITULO I

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

I.1. Descripción de la realidad problemática.

El financiamiento de la microempresas asume una gran importancia en un país como el Perú, caracterizado por la heterogeneidad estructural de su apartado productivo y la importancia de las actividades empresariales de pequeña escala.

De esta manera el micro crédito una de las herramientas más significativas en cuanto a la asignación de capital en sector de la pequeña y micro empresa, reforzando su productividad y eficiencia, así como constituye un factor importante en la elevación de los niveles de ingreso y empleo de los sectores de menores recursos.

Las cooperativas de ahorro y crédito de la provincia de Andahuaylas, creados bajo principios cooperativos que busca el bienestar de todos sus socios, a través del cooperativismo y la ayuda mutua, la misma que nación con la finalidad de fortalecer sus actividades económicas de cada socio y así mejorar la calidad de vida y desarrollo de las comunidades, mejorando sus condiciones sociales y económicas principalmente, la cooperativa presta servicios financieros y no financieros.

Actualmente se encuentran con la problemática del incumplimiento de las obligaciones crediticias por parte de sus socios después de haberseles otorgado un crédito, pues este problema viene trayendo consigo la morosidad que cada día se extiende más sobre las entidades crediticias de la provincia pesar que se cuenta con políticas de crédito que se requieren para cualquier crédito otorgado en general.

Esta problemática de morosidad viene afectando en los últimos años la situación económica y financiera de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la provincia de Andahuaylas.

I.2. Definición del problema.

I.2.1. Problema General.

¿Cómo la morosidad incide en la gestión de las cooperativas de ahorro y crédito en la provincia de Andahuaylas 2016?

I.2.2. Problemas Específicos.

- a) ¿Cómo incide reducir riesgos en la gestión de cobranzas de las cooperativas de ahorro y crédito en la provincia de Andahuaylas 2016?
- b) ¿Cómo incide la confiabilidad en los sistemas de información de las cooperativas de ahorro y crédito en la provincia de Andahuaylas 2016?
- c) ¿Cómo incide la reducción de la morosidad en el control de la cartera de las cooperativas de ahorro y crédito en la provincia de Andahuaylas 2016?

I.3. Objetivos de la investigación.

I.3.1. Objetivo General.

Establecer si la morosidad incide en la gestión de las cooperativas de ahorro y crédito en la provincia de Andahuaylas 2016.

I.3.2. Objetivos Específicos.

- a) Establecer de qué manera incide de reducir riesgos en la gestión de cobranzas de las cooperativas de ahorro y crédito en la provincia de Andahuaylas 2016.
- b) Establecer de qué incide de la confiabilidad en los sistemas de información de las cooperativas de ahorro y crédito en la provincia de Andahuaylas 2016
- c) Determinar de que incide de la reducción de la morosidad en el control de la cartera de las cooperativas de ahorro y crédito en la provincia de Andahuaylas 2016

I.4. Justificación e importancia de la investigación.

I.4.1. Justificación

Para la mayoría de las entidades financieras, el otorgamiento de créditos, constituye una de sus principales actividades. Así mismo, el otorgamiento de estos créditos genera muchas dificultades de cumplimiento de pago, se sabe que los problemas de incumplimiento se dan, debido a una serie de inconvenientes que tienen los socios de las cooperativas frente a sus deudas. El nivel de liquidez que tienen es de vital importancia, porque ello permite conocer la capacidad que tiene las cooperativas para hacer frente a sus obligaciones de corto plazo.

Al estudiar la morosidad y su impacto en la gestión de riesgos de crédito se pretende recolectar datos para una adecuada toma de decisiones de del personal directivo de las cooperativas.

I.4.2. Importancia

Este estudio planteado pretende ayudar, entre otros aspectos a describir las características y variaciones de ambas variables, proporcionando información que será útil para los socios y directivos de las cooperativas, sobre la importancia que tiene mantener una cartera de créditos saludable, con índices de morosidad bajos. Por otra parte, la investigación contribuirá a que los puntos de vista de los principales protagonistas de los créditos morosos, es decir los socios, sean escuchados y las cooperativas tomen en cuenta, para el otorgamiento de créditos en el futuro.

I.5. Variables.

I.5.1. Variable 1

V1. Componentes de la Morosidad.

INDICADORES.

X₁ Reducir riesgos

X₂ Confiabilidad

I.5.2. Variable 2

V2. Gestión de la cooperativa.

INDICADORES.

Y₁ Gestor de Cobranzas

Y₂ Sistemas de Información

Y₃ Control de la Cartera

I.5.3. Operacionalización de Variables.

A continuación detallamos:

VARIABLE 1: MOROSIDAD

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	ESCALA
<u>VARIABLE DE ESTUDIO 1</u> MOROSIDAD: Conocida como el atraso en los pagos o pagos tardíos, mide el porcentaje de la Cartera de préstamos que está en riesgo. Se considera que los préstamos están en riesgo cuando ha vencido el plazo de pago de una parte cualquiera del préstamo. Si bien los préstamos no se consideran en situación de Morosidad hasta que se haya dejado de pagar dos cuotas, se deben realizar esfuerzos para recuperarlos pagos tan pronto como se haya dejado de pagar una cuota cualquiera.	<i>Reducir riesgos</i> Resultado una generosa reducción de la morosidad, enfatizando en el factor humano como ejecutor de las políticas y procedimiento correctos para llevar a cabo la gestión.	a) Definitivamente si () b). Desconoce () c) Nada ()
	<i>Confiabilidad</i> Desde ya hace varios años, se da a la Calidad Total la definición en aceptación a los productos de servicio, y de sistemas. La empresa como tal tienen que ganar resultados a corto, mediano y largo plazo, y para esto debe satisfacer requerimientos de calidad de productos y servicios a los usuarios y beneficiarios de los mismos, entiéndase por calidad a las propiedades de algo que permiten apreciarla como igual mejor o peor que cualquier otra del mismo género. Entonces este concepto es aplicable a producto, servicio proceso o sistema. Hoy existe un Modelo de Gestión de Activos y Confiabilidad que a través de sus herramientas específicas	a) Definitivamente si () b). Desconoce () c) Nada ()

	<p>permiten lograr el costo-eficacia deseado. La clave está en definir los problemas y definir correctamente las técnicas a seguir</p>	
--	--	--

VARIABLE 2: GESTION DE LA COOPERATIVA.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	ESCALA
<p><u>VARIABLE DE ESTUDIO 2</u> Gestión. (Las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Provincia de Andahuaylas)</p> <p>Las instituciones, sean privadas o públicas, obligatoriamente cuentan con recursos económicos, los mismos que deben ser administrados de manera eficiente para lograr sus objetivos y alcanzar su misión (Tanaka, 2005).</p>	<p><i>Gestor de cobranzas</i></p> <p>Es la agrupación de tareas coadyuvadas ejecutadas adecuadamente y en el momento preciso a los socios para que se pueda recuperar los prestamos</p>	<p>a) Definitivamente si ()</p> <p>b). Desconoce ()</p> <p>c) Nada ()</p>
	<p><i>Sistemas de información</i></p> <p>Conjunto de actividades organizadas entre sí que interactúan de forma lógica y razonable para lograr metas propuestas, utilizando en empresas de variada acción: del rubro industrial, de servicios, del sistema bancario, etc., manejando un sistema de procedimientos de carácter lógico y con ordenamientos en cada una de sus áreas o niveles de tal forma que se tomen las decisiones antes de actuar.</p>	<p>a) Definitivamente si ()</p> <p>b). Desconoce ()</p> <p>c) Nada ()</p>
	<p><i>Control de la cartera</i></p> <p>Tiene el objetivo de aplicar medidas por parte de los directivos para</p>	<p>a) Definitivamente si ()</p>

	<p>controlar los créditos otorgados a los socios.</p> <p>Normalmente para una empresa se refiere a un Sistema de Control, las técnicas específicas para ejercer control sobre las operaciones y recursos, esta varía de una entidad a otra tomando en cuenta la magnitud o región geográfica de las operaciones de la entidad</p>	<p>b). Desconoce ()</p> <p>c) Nada ()</p>
--	---	---

I.6. Hipótesis de la investigación.

I.6.1. Hipótesis general.

- La morosidad incide significativamente en la gestión de las cooperativas de ahorro y crédito en la provincia de Andahuaylas 2016.

I.6.2. Hipótesis específicos.

- Reducir riesgos influyen significativamente en la gestión de cobranzas de las cooperativas de ahorro y crédito en la provincia de Andahuaylas 2016.
- La confiabilidad repercute positivamente en los sistemas de información de las cooperativas de ahorro y crédito en la provincia de Andahuaylas 2016
- La reducción de la morosidad incide eficazmente en el control de la cartera de las cooperativas de ahorro y crédito en la provincia de Andahuaylas 2016.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

II.1. Antecedentes de la investigación.

II.1.1. Antecedentes internacionales

- **Vargas S. (2014) “El proceso de otorgación de crédito y su Incidencia en la morosidad de la empresa textiles Torres en el año 2012”, tesis para optar el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A, de la Universidad de Ambato, Ecuador 2014; concluye lo siguiente:**

“El nivel de morosidad fue analizado mediante la encuesta realizada a los clientes de la empresa “Textiles Torres”, en concreto con la pregunta 6 determinando que el 64% de los clientes han entrado en morosidad lo que significa que existe un porcentaje significativo de cuentas por cobrar y es de \$400.000 esto se debe a que no cumplen con las políticas de pago establecidas de 30, 60 y 90 días, además el alto nivel de morosidad se debe a que no se realiza el análisis de las cuatro “C” , otra causa es que los clientes compran bienes e invierten el dinero en otro lado y no pagan las deudas de hecho existen personas que no pagan 5 años su deuda y no tienen ningún bien a su nombre para embargarle, la morosidad existente está en los clientes nuevos ya que los mismos están acostumbrados a pagar cuando quieren o definitivamente no pagan y cuando se quiere ajustar los pagos se sienten presionados”.

“Mediante la encuesta realizada a los clientes de “Textiles Torres” se concluyó que la empresa no investiga las cuatro “C” además no realiza proyecciones de ventas para saber en qué monto se puede endeudar además

no cuenta con una herramienta administrativa gerencial enfocada a minimizar el nivel de morosidad por lo que no existe un adecuado proceso al momento de otorgar los créditos.”

- **Chilquina E. (2016) Auditoría de gestión al proceso de concesión de créditos y la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito “Mushuk-Pakari” Ltda de la parroquia Cusubamba cantón salcedo, para obtención del título de ingeniera en contabilidad superior, auditoría y finanzas de la Universidad Regional Autónoma De Los Andes, Ambato, Ecuador, concluye:**

Las solicitudes de crédito no se llenan adecuadamente, es decir no contienen información completa sobre el solicitante de crédito. Al ejecutar las verificaciones telefónicas, se puede constatar que los números otorgados por los solicitantes no son reales, es decir, no se realiza una verificación previa que compruebe que los datos entregados por los prestatarios no sean ficticios. No se realizan las respectivas inspecciones domiciliarias a los solicitantes del crédito, lo que imposibilita comprobar la veracidad de la información otorgada por el prestatario. No se realiza un adecuado análisis de la capacidad de pago del socio. Dado que todos estos hallazgos encontrados en la ejecución de la auditoría de gestión al proceso de concesión de créditos representan pasos importantes en su procedimiento, este se ve afectado debido a la inadecuada realización del mismo, ya que las verificaciones telefónicas y domiciliarias, además del análisis de la capacidad de pago del socio o cliente, se llevan a cabo de manera empírica, sin tomar en cuenta lo que se estipula en el manual de concesión de créditos que tiene la cooperativa. Al realizar el proceso de concesión de créditos de esta forma, se pone en riesgo la situación económica y financiera de la cooperativa, pues, se corre el riesgo de que los créditos que se han colocado de esta manera, no sean cancelados por los solicitantes del préstamo, produciendo así, cartera vencida, que genere morosidad y afecte la liquidez de la cooperativa

- **Barreno J. & Montoya C. (2011) “Plan de Riesgo Crediticio para disminuir la Morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema de La Ciudad de Riobamba Durante El Año 2011”. Fue presentada en la Universidad Estatal de Bolívar de Ecuador. Llegaron a la conclusión siguiente:**

La importancia de controlar la Morosidad. La cartera de préstamos del programa financiero de una microempresa - la cantidad que el programa tiene en préstamos de pago - constituye su principal activo. La Cartera de préstamos permite a una institución financiera continuar proporcionando un servicio necesario. La Cartera de préstamos también es crucial para la sobrevivencia de una institución crediticia, pues genera los ingresos de la institución, principalmente mediante el cobro de intereses.

Una Cartera de préstamos, es diferente a otros activos de un programa, pues si bien pertenece a la institución crediticia, se le utiliza por otras personas que están fuera de la institución: los prestatarios. La institución que otorga el préstamo no siempre puede estar segura que va recuperar el dinero prestado, razón por la cual la cartera encierra un riesgo. El monto y la calidad (monto del riesgo) de la cartera cambian también continuamente a medida que se desembolsan los préstamos, se realizan los pagos, y van venciendo los plazos de los préstamos y de los pagos.

II.1.2. Antecedentes nacionales

- **Castillo M. (2016) “La morosidad y la Competitividad de servicios públicos en la municipalidad provincial de Ambo: año 2014”, para obtener su título de administradora de la Universidad de Huánuco, concluye:**

El Índice de Morosidad de una institución financiera, se explica por: la deficiente evaluación económica y financiera del sujeto de crédito, la influencia de los periodos recesivos en los sectores económicos que fueron financiados, las políticas y reglamento para el otorgamiento y recuperación del crédito. Recomienda efectuar una evaluación económica financiera profunda de los prestatarios, resaltando capacidad de pago, referencias crediticias y sector con menores riesgos. Indudablemente una institución financiera que tenga altas tasas de Morosidad y de préstamos incobrables no es viable en la perspectiva futura. La Morosidad y el incumplimiento de parte de los prestatarios de la devolución de los créditos otorgados, ocasionan a las empresas costos y los convierte en empresas ineficientes, afectando su situación financiera y económica.

Recomendó evitar el sobreendeudamiento de clases medias, pues al aparecer el boom de las instituciones de crédito, numerosas personas contrajeron obligaciones con diferentes entidades y que en total tenían más deudas de los que podían pagar sus ingresos, terminando por endeudarse para pagar sus cuotas, lo definió como un problema de cultura crediticia.

- **Reyes J. (2016) “Actos cooperativos de los socios en los procesos de organización y gestión en la Cooperativa Agraria San Gabán Ltda. en la provincia de Carabaya – Puno 2016**, para optar el título contadora de la Universidad del Altiplano, Puno, Concluye:

La participación de los socios (as) de la CASG Ltda. En la toma de decisiones sobre asuntos referidos a la organización y gestión de la Cooperativa desde una perspectiva de género es diferenciada en los diversos espacios y actividades referidas al procesamiento, producción y comercialización del cacao. Esto se debe a la presencia mayoritaria de socios (81%), frente a un 19% de socias que participan en la Cooperativa, tal es así que la presencia del socio en los espacios de participación como asambleas, reuniones de coordinación, faenas o trabajos comunales y talleres de asistencia técnica es de 58.8% y de las socias es de 51.9%, atribuyéndose, la labor de la mujer más a los quehaceres del hogar y a la asistencia a reuniones en donde se toma decisiones de gestión administrativa, financiera y económica, mientras que los socios otorgan mayor importancia al trabajo de acopio, procesamiento, producción y comercialización del cacao, pero otro factor condicionante es la cualificación y cierta especialización que adquiere cada género dentro de cada una de las etapas del cultivo del cacao. Por otro lado, se observó que el 57.4% de los socios de género masculino y femenino conocen todos los documentos de gestión de la Cooperativa, y que el 80% de socios (as) manifiestan que el principal documento de gestión es el Estatuto, sin embargo, sólo el 10.6% de socios (as) reconocen que la Junta de Socios (as) es la que toma las decisiones por ser el máximo órgano de gobierno de la Cooperativa.

II.1.3. Antecedentes regionales

No existen trabajos de investigación a nivel regional

II.1.4. Antecedentes locales

No existen trabajos de investigación a nivel local

II.2. Bases Teóricas.

II.2.1. Morosidad

Índice que relaciona el número de créditos en estado de retraso de cumplimiento de obligaciones y el número total de operaciones de un sector, están incluidas las operaciones vencidas y refinanciadas.

II.2.1.1. Reducción de Morosidad

A una real y convincente Gestión de Cobranzas se suma como resultado una generosa reducción de la morosidad, enfatizando en el factor humano como ejecutor de las políticas y procedimiento correctos para llevar a cabo la gestión. Los decrementos de las ratios de morosidad han sido en tiempos de coyuntura difícil elevados, pero a largo de la historia hemos comprobado que con adecuado ejecución y control de la cobranza se ha llegado a tener éxito para los intereses positivos de las empresas y del mercado donde está dirigido el giro del negocio.

(Vértice, 2008) Confiabilidad: Desde ya hace varios años, se da a la Calidad Total la definición en aceptación a los productos de servicio, y de sistemas. La empresa como tal tienen que ganar resultados a corto, mediano y largo plazo, y para esto debe satisfacer requerimientos de calidad de productos y servicios a los usuarios y beneficiarios de los mismos, entiéndase por calidad a las propiedades de algo que permiten apreciarla como igual mejor o peor que cualquier otra del mismo género. Entonces este concepto es aplicable a producto, servicio proceso o sistema. Hoy existe un Modelo de Gestión de Activos y Confiabilidad que a través de sus herramientas específicas permiten lograr el costo-eficacia deseado. La clave está en definir los problemas y definir correctamente las técnicas a seguir.

Las políticas generales del Riesgo:

- Riesgo de cartera
- Riesgo por cliente
- Posición respecto al destino
- Requerimiento de información.

Cabe mencionar los principios básicos del riesgo:

- A mayor colaboración, mayor seguridad
- A mayor información, mayor certeza y confianza.

Generalizando la cobranza refiere a la percepción o recojo de algo, para este caso específicos valorados o en modo dinerario por concepto de compra o adquisición de un servicio. En la práctica la cobranza puede ser realizada por una o varias personas (gestores de cobranza), a nombre de la institución que da el servicio, o a quienes se le adquirió el producto o realizada por una entidad bancaria lo que conocemos como cobranza bancaria. Definamos que la encargatura de llevar la cobranza es el cobrador (antes), gestor de cobranza, procurador de cobranza, etc., siempre identificado con el logo de la empresa, carnet de identificación, realiza su recorrido por los ubigeos previamente asignados en los cuales se hará efectivo el pago del producto o el servicio en forma efectivo (cash), o por medio de cheque o letras de cambio, según lo establecido en la condición pago.

La cobranza es el complemento a la acción del crédito, es aquella por la cual la institución ejerce su derecho a recuperar la obligación sobre el sujeto crediticio, a fin de que el deudor de cumplimiento con los compromisos de pago de la deuda, dentro de los plazos establecidos. El procedimiento de recupero debe estar confirmada en las políticas de la institución, proponiendo la forma correcta los procedimientos y planes estratégicos. También se indica que la cobranza es un proceso de negociación íntegra por medio de la cual se trasladan servicios al cliente, asesorándolo y responder a sus inquietudes de información y sobre todo del mismo crédito, recuperando la inversión hecha por la venta al crédito, basada en el derecho de recibir el pago por parte del acreedor y la obligación de pagar por parte del deudor. Las estrategias de cobranza se definen a partir de una adecuada segmentación de la cartera y el direccionamiento preciso de las gestiones de cobranza con cada cliente.

II.2.2. Gestión de cobranza

(Ettinger, R 1992) Sostiene que la cobranza es un servicio importante que permite el mantenimiento de los clientes al igual que da la posibilidad de

“volver a prestar”; es un proceso estratégico y clave para generar el hábito y la cultura de pago de los clientes.

Indicadores de Gestión para una cartera de cobranzas:

- Eficiencia de recaudación
- Rotación de cartera
- Periodo medio de cobranza
- Índice de efectividad por el gestor de cobranza
- Evaluación de la eficiencia de tiempos

Podemos mencionar el complemento como los ciclos de cobranza:

Oportunidades de Cobranza: Empieza de una acción previa de ventas, que a su vez empieza por un proceso de facturación, tomando como iniciativa las fechas de vencimiento para el comienzo del proceso de cobranzas.

Registro de Cobranza: La cobranza debe de ampliarse cuando se tienen gestores de cobranzas en base a una distribución geográfica (se usa en la mayoría de empresas), de manera que cada gestor asuma la gestión de la cartera asignada.

Gestión de Cobranza: Si los gestores tienen en cobranza clientes que realizan sus pagos en efectivo, se tiene que emitir recibos por los importes recibidos, al igual que los cheques que se puedan dar en forma de pago por cancelaciones.

Rendición de la Cobranza: Es la parte esencial de este punto, que los gestores realicen la rendición del monto cobrado por los valorados obtenidos como resultado de sus gestiones.

Dentro de esta base de cobranzas es necesario mencionar el ciclo de las cobranzas:

- La clasificar medidas de recuperación adecuadas.
- Diseñar estrategias de cobranzas a fin de cumplir con los objetivos del departamento.
- Clasificar las cobranzas por atraso o por morosidad.
- Aplicación del ciclo de cobranzas.

(Deming 1991: 187) Los gestores han de ser los líderes que marcan los caminos para mejorar la calidad de las gestiones mediante el esfuerzo sostenido.

Un sistema de información es el conjunto de actividades organizadas entre sí que interactúan de forma lógica y razonable para lograr metas propuestas, utilizando en empresas de variada acción: del rubro industrial, de servicios, del sistema bancario, etc., manejando un sistema de procedimientos de carácter lógico y con ordenamientos en cada una de sus áreas o niveles de tal forma que se tomen las decisiones antes de actuar.

Los sistemas de información deben ser flexibles y susceptibles de modificar rápidamente frente a las direcciones cambiantes de las gerencias en un dinamismo de operacionalidad y de informes. Servirá para controlar las actividades de la empresa, de las ocurrencias de eventos, así como la confidencialidad de los datos y reportes. También servirá para controlar las aplicaciones diseñadas para el procesamiento de transacciones dentro de los procedimientos manuales integrados.

Los sistemas de información pueden ser formales (procedimientos) e informales (sin procedimientos).

II.2.3. El Sistema Cooperativo

El sistema cooperativo fue creado para la satisfacción de necesidades financieras de sector más vulnerable es por ello que se define “La importancia del sistema cooperativo es reducir respecto del sistema financiero en su conjunto aunque la presencia del sector es significativa en el sistema no bancario” (Sotomayor, 2003).

II.2.3.1. Ley de Cooperativas

La ley general de cooperativas – DS N° 074 – 90, establece que el estado garantiza el libre desarrollo del cooperativismo y la autonomía de las organizaciones cooperativas que toda organización cooperativa debe constituirse sin propósito de lucro, y procurara, mediante el esfuerzo propio y la ayuda de sus miembros, el servicio inmediato de estos y el mediante la comunidad. Toda organización cooperativa adquirirá la calidad de persona jurídica, desde su inscripción en los registros públicos, sin necesidad de resolución administrativa previa de reconocimiento oficial, y quedará obligada, en todo caso, al estricto cumplimiento de las disposiciones de la presente ley (Ley general de cooperativas, 2012).

II.2.3.2. Integración Cooperativa

En la ley general de cooperativas – DS N° 074-90 se establece que:

Las organizaciones de integración cooperativa son las siguientes:

- Las centrales cooperativas
- Las federaciones nacionales de cooperativas
- Las confederaciones nacionales del Perú

II.2.3.3. Cooperativas de ahorro y crédito

Las cooperativas de ahorro y crédito no autorizadas a operar con terceros son consideradas intermediarios financieros, sin embargo no califican como empresas del sistema financiero en el sentido asumido por la ley N° 26702. Estas cooperativas no requieren autorización de la superintendencia de banca y seguros para constituirse y por tanto carecen de supervisión y control directo. Si bien estas entidades realizan intermediación financiera, al mismo tiempo, y a diferencia de las empresas que conforman el sistema financiero, son manejadas directamente por los socios, es decir, por los propios “depositantes”.

Las cooperativas de ahorro y crédito son una fuerte muy importante formal o semi- formal de servicios financieros para la población de bajos ingresos, llegando sectores donde las demás instituciones micro financieras (IMFs) no acceden, otorgando créditos promedio de consumo menores que los otorgados por las demás instituciones micro financieras, así como con menores restricciones para el otorgamiento de los mismos.

Reserva cooperativa

II.2.3.4. Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú FENACREP.

La FENACREP, organización de integración cooperativa, fundada el 10 de abril de 1959, que realiza actividades de representación, defensa, educación cooperativa, asistencia técnicas y desde 1993, de supervisión de las cooperativas de ahorro y crédito del Perú (COOPAC).

La FENACREP, se encuentra bajo la supervisión de la superintendencia de banca y seguros y AFP (SBS).

Lo conforma el movimiento cooperativo de ahorro y crédito del Perú, que está integrado por 161 instituciones que sirven a más de 700 mil socios y sus familias, en 21 regiones del país.

II.3. Marco Conceptual

II.3.1. Capacidad de pago.

Es principio del sistema financiero la evaluación de los créditos sobre la base de su capacidad de pago, de su flujo de caja (evaluación cuantitativa). Sin que ello signifique que se dejen de lado las garantías cuando se evalúe finalmente la operación crediticia.

El flujo de caja puede demostrar capacidad de pago del cliente, sin embargo, es necesario también la evaluación de las variables cualitativas como los años de experiencia con los que cuenta, el tipo de cultivo, el número de hijos, si existe una buena relación conyugal, si no es adicto a las bebidas alcohólicas, etc., que finalmente en la toma de decisiones y en el mayor de los casos son los elementos más importantes en la evaluación para este tipo de créditos.

II.3.2. Tasa de interés.

Están en función del costo de las fuentes, los gastos operativos, el riesgo (provisiones) y la utilidad esperada. Los costos operativos y el riesgo en el sector agrícola son mayores que en cualquier otro sector dado las exigencias necesarias para poderlos financiar, motivo por el cual la banca múltiple financia por lo general y le dan un tratamiento como a cualquier crédito de otra actividad y con las políticas y tecnología existentes para ellos. Sólo las instituciones más pequeñas como Cajas Rurales o Cajas Municipales financian a agricultores más pequeños con políticas crediticias propias como las que se mencionan y por lo tanto a un costo mayor para los agricultores. Si bien una tasa elevada implicaría descartar algunas operaciones que no son rentables, existen agricultores que por lo general solicitan y aceptan los créditos en estas condiciones aun exponiendo sus tierras como garantías, porque existe un riesgo moral, acentuado hoy por la protección que encuentran de los gobernantes.

II.3.3. Riesgo Financiero.

Es la valorización de una situación negativa, probable y futura y debido a ello, sus características básicas están basadas sobre la incertidumbre de:

- **Materialización:** Incertidumbre en cuanto a la posibilidad que se materialice en una pérdida efectiva.
- **Cuantía:** Incertidumbre sobre la cuantía de la pérdida.
- **Momento:** Incertidumbre sobre el momento en que se materializa la pérdida

II.3.4. **Garantías.**

Las garantías son importantes en la medida en que constituyen medios de repago para garantizar finalmente el retomo de los fondos cuando falla la operación crediticia. Si bien lo que prima es la capacidad de pago de los clientes, las garantías constituyen un respaldo importante cuando el cliente pasa a una categoría de mayor riesgo ante problemas de pago.

Por este motivo cualquier institución sea grande o pequeña tendrá dentro de sus políticas crediticias el otorgamiento de créditos de una parte importante de su cartera con garantías preferidas. Las garantías también constituyen un medio de presión importante para los morosos estratégicos y para garantizar a los dueños de los fondos el retomo del mismo porque, como se sabe, las instituciones financieras lo que hacen es intermediar recursos de terceros.

II.3.5. **Centrales de Riesgo.**

Las Centrales de Riesgo son bases de datos que reportan información sobre deudas del sistema financiero y algunas deudas fuera de él, de personas naturales y jurídicas a partir de 1 nuevo sol, ya que en convenio con SUNAT (Superintendencia de Administración Tributaria), firmado el 26 de febrero de 1998; se ofrece también información respecto a deudas tributarias, la cual le sirve para determinar posibles evasiones.

La información que brindan estas Centrales de Riesgo no se limita únicamente a las deudas impagas y clientes morosos, también incluye el monto y tipo de las obligaciones que se mantienen con el sistema financiero; las que permitan a los bancos discriminar en la práctica a un potencial buen cliente de uno malo, de acuerdo a si posee deudas impagas y cuánto debe.

No obstante, originalmente empezaron consignando información de las entidades financieras y de la Cámara de Comercio de Lima, referente a documentos protestados. De acuerdo a la calificación otorgada por la SBS, determinada principalmente por el análisis de la capacidad de pago del

deudor, establecida a la vez por el flujo de fondos del Deudor y grato de incumplimiento de sus obligaciones.

II.3.6. Cobranza de Créditos.

Las instituciones especializadas en créditos, cuentan con tecnología avanzada, que les permite tener diariamente reportes del vencimiento de créditos, por número de cuotas, fechas, montos y algunos otros datos de interés. Cuentan con áreas específicas de cobranza interna y externa, realizadas vía telefónica y por visitas personales. Los intereses moratorias y gastos de cobranzas aplicados a las cuotas atrasadas son elevados. La presión ejercida en la cobranza puede ser mayor o menor, así también los gastos de cobranzas en algunos casos se exoneran en su totalidad o parcialmente según la política de cobranzas de la institución.

II.3.7. Morosidad.

Índice que relaciona el número de créditos en estado de retraso de cumplimiento de obligaciones y el número total de operaciones otorgadas de un sector, están incluidas las operaciones vencidas y refinanciadas.

II.3.8. Sobreendeudamiento.

Una manera de explicar la morosidad en la banca de consumo que esta radica en la suerte de "carrusel" que viene presentando por la incapacidad de los clientes de esta banca en cancelar sus deudas pues en los bancos no cruzan información ante lo cual una vez mayor cantidad de personas solicitan préstamo para pagar la deuda que tienen contra otra entidad que por último dejan de cumplir sus compromisos.

II.3.9. Cartera atrasa o vencida.

Volumen de créditos de una entidad en el que no se está cumpliendo con la obligación periódica de pago pactada. En el Perú respecto a créditos de consumo, después de 30 días de atraso se considera como cartera vencida, a diferencia de otros países como Ecuador, Colombia y Chile, donde el criterio de cartera vencida es más ligero, y se registran después de 90 días del vencimiento de la obligación. Dentro de este concepto tenemos las obligaciones vencidas que se encuentran calificadas en Dudoso o Pérdida a la que se le denomina CARTERA PESADA.

II.3.10. Valor razonable de los instrumentos financieros.

Las normas contables definen a un instrumento financiero como efectivo, evidencia de la propiedad en una entidad o un contrato en que se acuerda o se impone a una entidad el derecho o la obligación contractual de recibir o entregar efectivo u otro instrumento financiero. El valor razonable de un instrumento financiero, es definido como el monto el cual puede ser intercambiado en una transacción entre dos partes que así lo deseen, distinta a una venta forzada o a una liquidación; y la mejor evidencia de su valor es su cotización, si es que ésta existe. En los casos en que el valor de cotización no esté disponible, el valor razonable es estimado basándose en el valor de cotización de un instrumento financiero con similares características u otras técnicas de valorización. A pesar que la Gerencia utiliza su mejor criterio en estimar el valor razonable de sus instrumentos financieros, existen debilidades inherentes en cualquier técnica de valorización. Como consecuencia, el valor razonable podría no ser una estimación aproximada del valor neto realizable o del valor de liquidación.

II.3.11. Liquidez.

Es la capacidad que posee una institución financiera para cubrir sus necesidades de efectivo, tanto anticipadas como contingentes. Y en caso se produzca escasez de efectivo inesperada. La capacidad de hacer frente a sus obligaciones sin incurrir en costos excesivos.

CAPITULO III

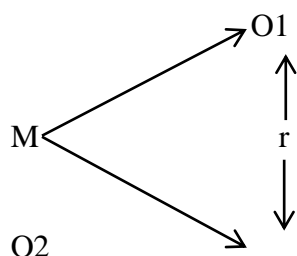
METODO

III.1. Tipo de Investigación.

Por el propósito que se persigue, la presente investigación es de tipo cuantitativo de carácter descriptivo correlacional, pues se va a describir la relación entre las dos variables estudiadas.

III.2. Diseño de Investigación.

Diseño: Correlacional.



M. Muestra de estudio

O1: Morosidad.

O2: Gestión de las cooperativas de ahorro y crédito.

r : relación directa entre la morosidad y la Gestión de cooperativas de ahorro y crédito.

Es no experimental

Los diseños No experimentales, recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir las variables ya analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es la fotografía de algo que sucede; por otro lado, los diseños No Experimentales, son diseños que describen

relaciones entre dos o más variables en un momento determinado mediante el siguiente esquema (ROBERTO, 2006)

Es de corte Correlacional

III.3. Población y muestra

III.3.1. Población

La población es un conjunto de personas de la misma clase, limitada por el estudio. Según Tamayo y Tamayo, “La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen características en común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”. Para la presente investigación la población está compuesta por 25 personas: 14 directivos, 7 funcionarios, 4 trabajadores, de las diferentes cooperativas de la provincia de Andahuaylas.

III.3.2. Muestra

Para esta investigación utilizaremos el muestreo no probabilístico, en la que todos los elementos de la población son la muestra, es decir está compuesta por 25 personas de las cooperativas de la provincia de Andahuaylas.

III.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

III.4.1. Técnicas

Técnica: Encuesta

Es una técnica que permitirá recoger información de una muestra.

Instrumento: Cuestionario

a) Descripción de la Prueba

El cuestionario tiene un total de 20 enunciados; cada pregunta tiene las siguientes alternativas:

1 = Definitivamente si ()

2 = Desconoce ()

3 = Nada ()

Confiabilidad de instrumentos.

Se usara el coeficiente de “Alfa de Cronbach”.

**RANGOS PARA INTERPRETACIÓN DEL COEFICIENTE
ALPHA DE CRONBACH**

Rango	Magnitud
0.01 a 0.20	Muy baja
0.21 a 0.40	Baja
0.41 a 0.60	Moderada
0.61 a 0.80	Alta
0.81 a 1.00	Muy alta

Alfa Cronbach	N° de elementos
,899	10

Fuente: base de datos de prueba piloto/ cuestionario sobre Morosidad y la gestión de las cooperativa de ahorro y crédito de la provincia Andahuaylas.

Se obtuvo 0,899 lo que significa que la confiabilidad es alta.

b) Confiabilidad de instrumentos

Se usara la correlación de Karl Pearson.

III.5. Técnicas de Procedimiento y Análisis de Datos

III.5.1. Técnicas de procesamientos de datos

Registro manual.

Análisis documental.

Uso del software estadístico IBM-SPSS versión 21.

Microsoft Excel 2010.

III.5.2. Técnicas de análisis de datos

Se usara la correlación de Pearson.

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

IV.1. Presentación de Resultados.

Pregunta N° 01

Tabla 1. Disminución de la morosidad.

		f	%	% válido
Válidos	DEFINITIVAMENTE SI	11	44,0	44,0
	DESCONOCE	12	48,0	48,0
	NADA	2	8,0	8,0
	Total	25	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propio

¿Es indispensable la disminución de la morosidad para las cooperativas de ahorro y crédito?

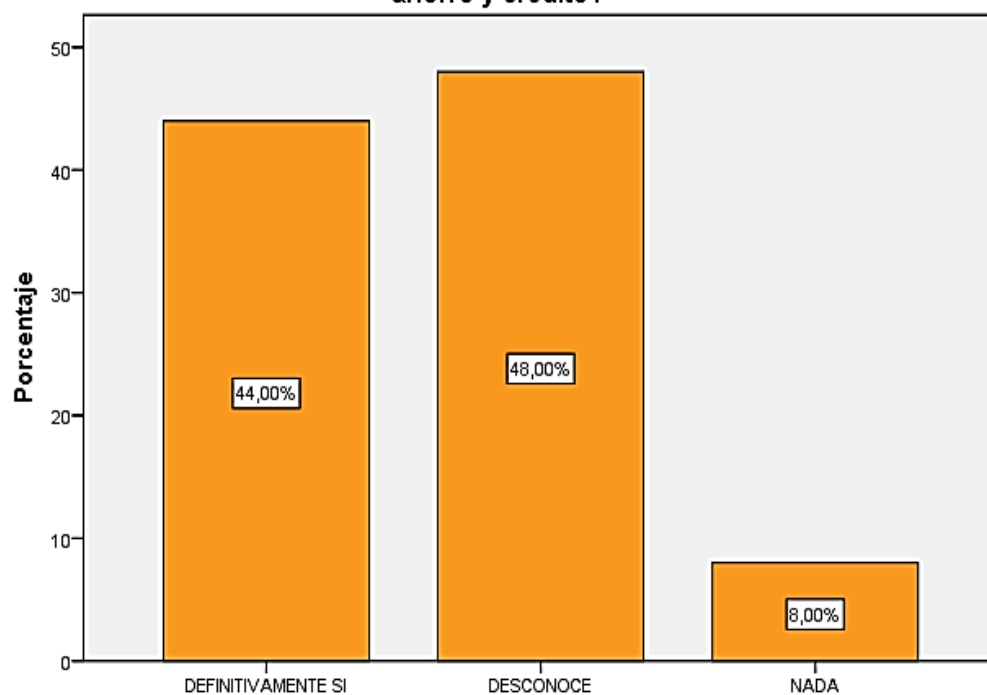


Figura 1. Disminución de la morosidad.

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de las cooperativas.

Según la figura 1 describe que un 44% opina que es indispensable la disminución de la morosidad, el 48% desconoce y para el 8% nada.

Pregunta 02

Tabla 2. Crecimiento financiera.

¿Existe un apropiado crecimiento financiera para los socios de la cooperativa de ahorro y crédito?

		f	%	% válido
Válidos	DEFINITIVAMENTE SI	11	44,0	44,0
	DESCONOCE	11	44,0	44,0
	NADA	3	12,0	12,0
	Total	25	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propio

¿Existe un apropiado crecimiento financiera para los socios de la cooperativa de ahorro y crédito?

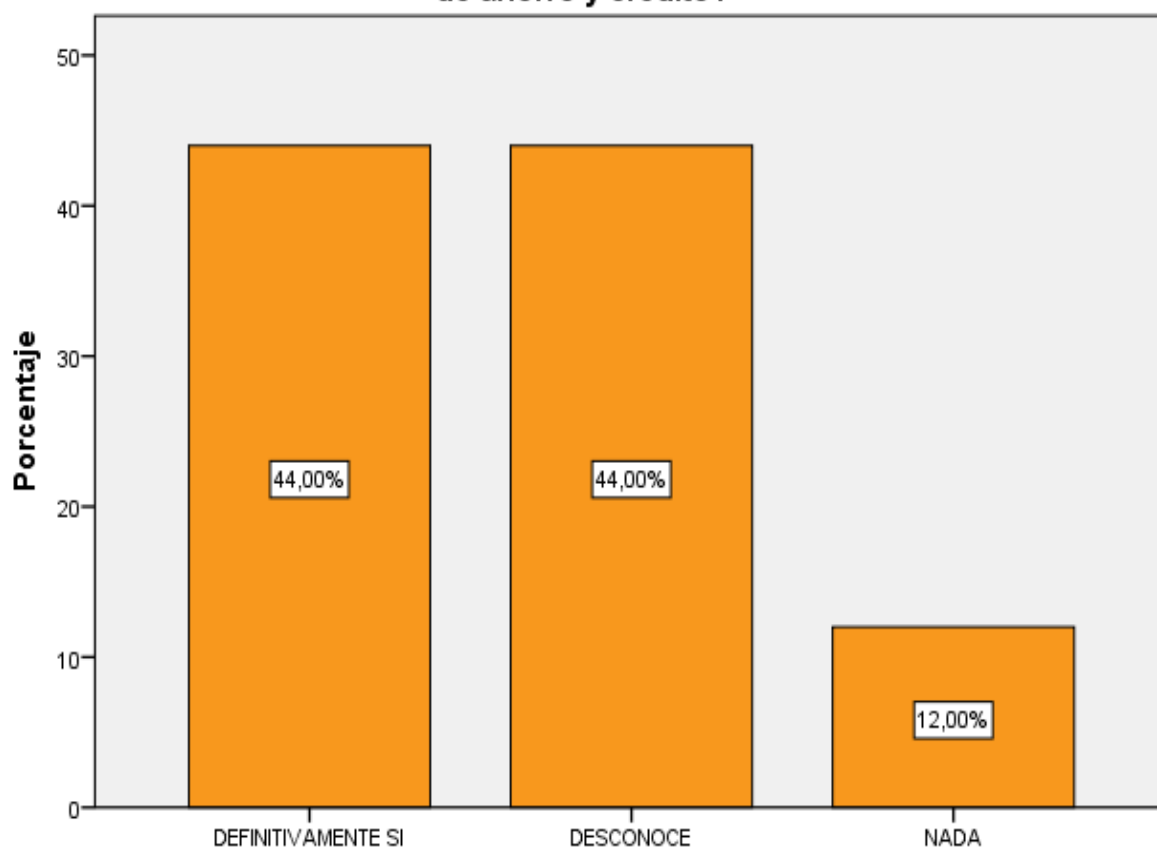


Figura 2, Crecimiento financiera.

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de las cooperativas.

Según la figura 2 describe que un 44% opina que es apropiado el crecimiento financiero, otro 44% desconoce y para el 12% no hay crecimiento.

Pregunta 03.-

Tabla 3. Elementos de crecimiento.

¿Inciden los elementos económicos en el crecimiento de créditos dentro de las cooperativas?

		f	%	% válido
Válidos	DEFINITIVAMENTE SI	5	20,0	20,0
	DESCONOCE	11	44,0	44,0
	NADA	9	36,0	36,0
	Total	25	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propio

¿Inciden los elementos económicos en el crecimiento de créditos dentro de las cooperativas?

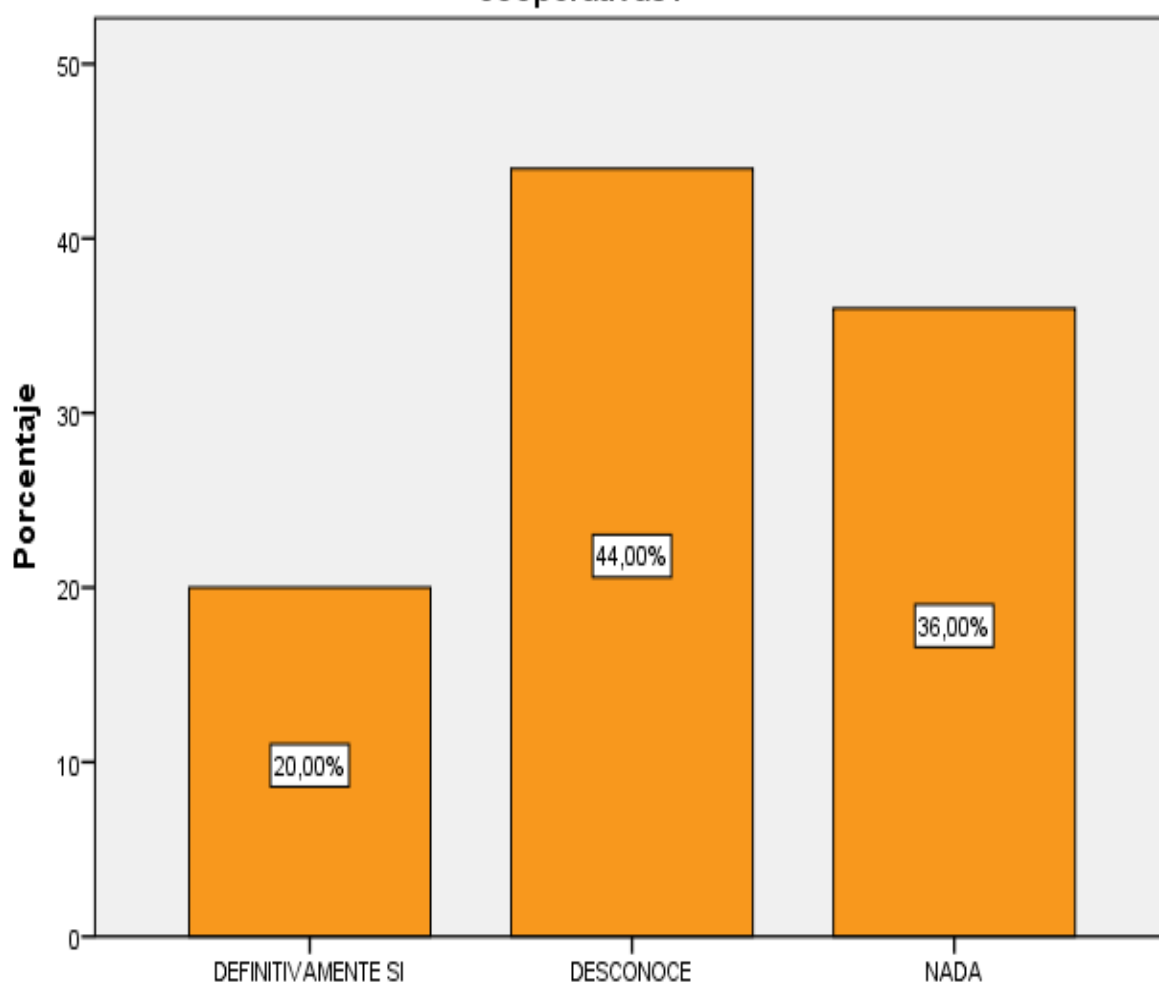


Figura 3. Elementos de crecimiento.

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de las cooperativas.

Según la figura 3 detalla que un 20% opina que los elementos económicos inciden en el crecimiento de créditos dentro de las cooperativas, el 44% desconoce y para el 36% nada.

Pregunta 04.-

Tabla 4. Principios colectivos.

¿Son determinantes los principios colectivos en las cooperativas de ahorro y crédito?

		f	%	% válido
Válidos	DEFINITIVAMENTE SI	10	40,0	40,0
	DESCONOCE	11	44,0	44,0
	NADA	4	16,0	16,0
Total		25	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propio

¿Son determinantes los principios colectivos en las cooperativas de ahorro y crédito?

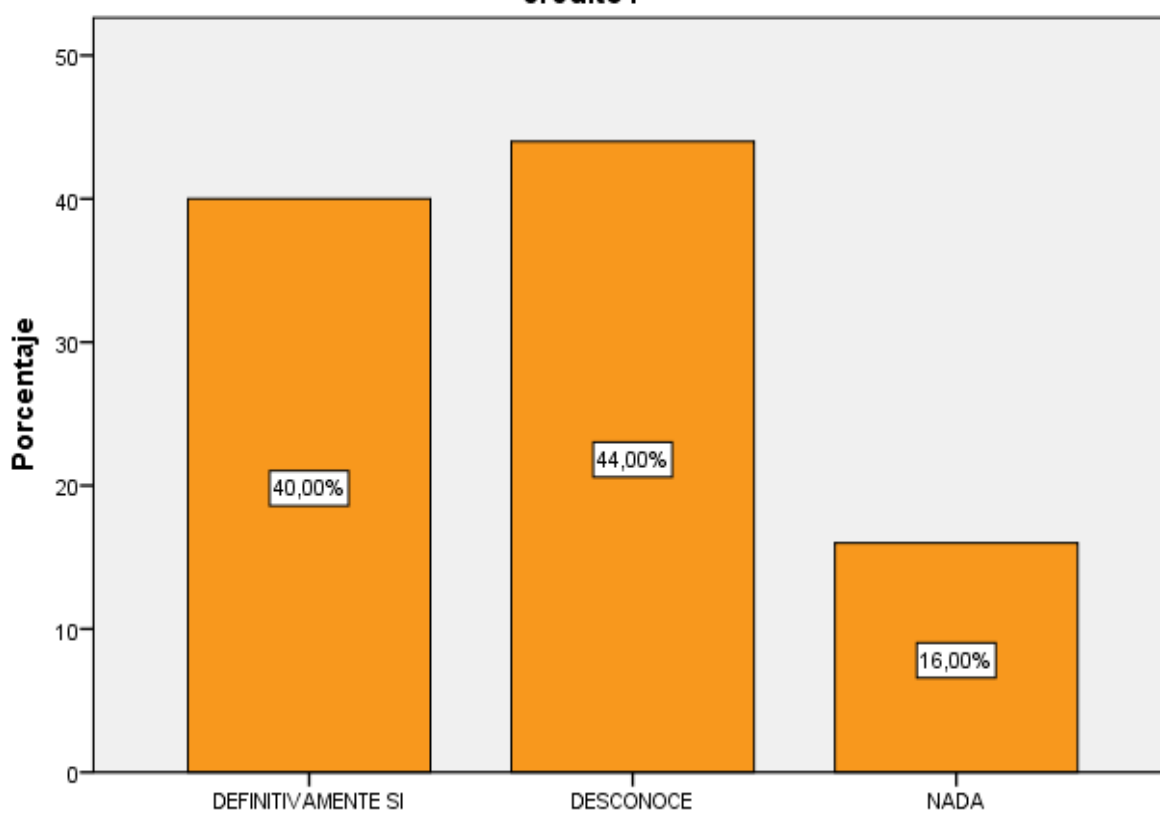


Figura 4. Principios colectivos.

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de las cooperativas.

Según la figura 4 detalla que un 40% opina que son determinantes los principios colectivos en las cooperativas de ahorro y crédito, el 44% desconoce y para el 16% nada, no son determinantes.

Pregunta05.-

Tabla 5. Prudencia de socios.

¿Son prudentes los socios en determinar sobre el endeudamiento existente en las cooperativas?

		f	%	% válido
Válidos	DEFINITIVAMENTE SI	5	20,0	20,0
	DESCONOCE	11	44,0	44,0
	NADA	9	36,0	36,0
	Total	25	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propio

¿Son prudentes los socios en determinar sobre el endeudamiento existente en las cooperativas?

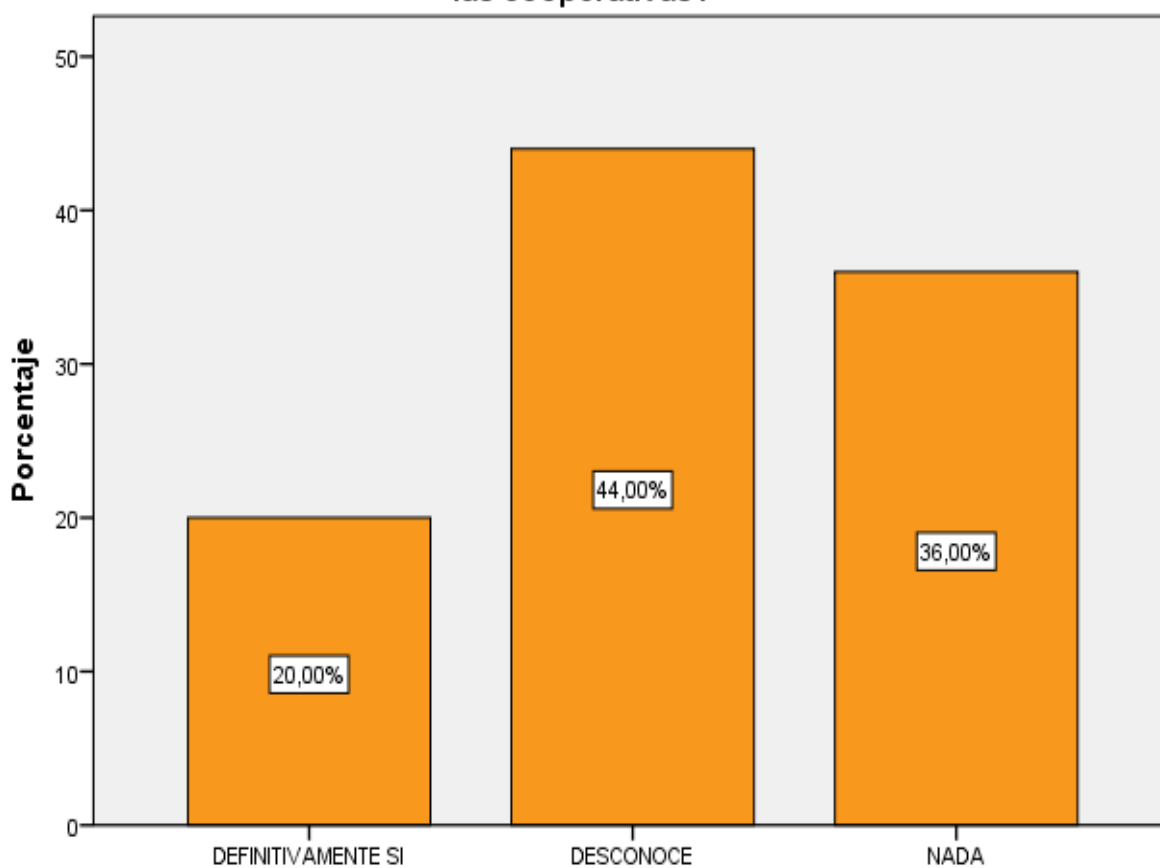


Figura 5. Prudencia de socios.

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de las cooperativas.

En la figura 5 detalla que un 20% opina que son prudentes los socios en determinar sobre el endeudamiento existente en las cooperativas, el 44% desconoce y para el 36% nada, no son prudentes.

Pregunta 06.-

Tabla 6. Sostenibilidad de morosidad.

¿Existe un cabal seguimiento y sostenimiento de la morosidad dentro de las cooperativas?

		f	%	% válido
Válidos	DEFINITIVAMENTE SI	14	56,0	56,0
	DESCONOCE	7	28,0	28,0
	NADA	4	16,0	16,0
	Total	25	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propio

¿Existe un cabal seguimiento y sostenimiento de la morosidad dentro de las cooperativas?

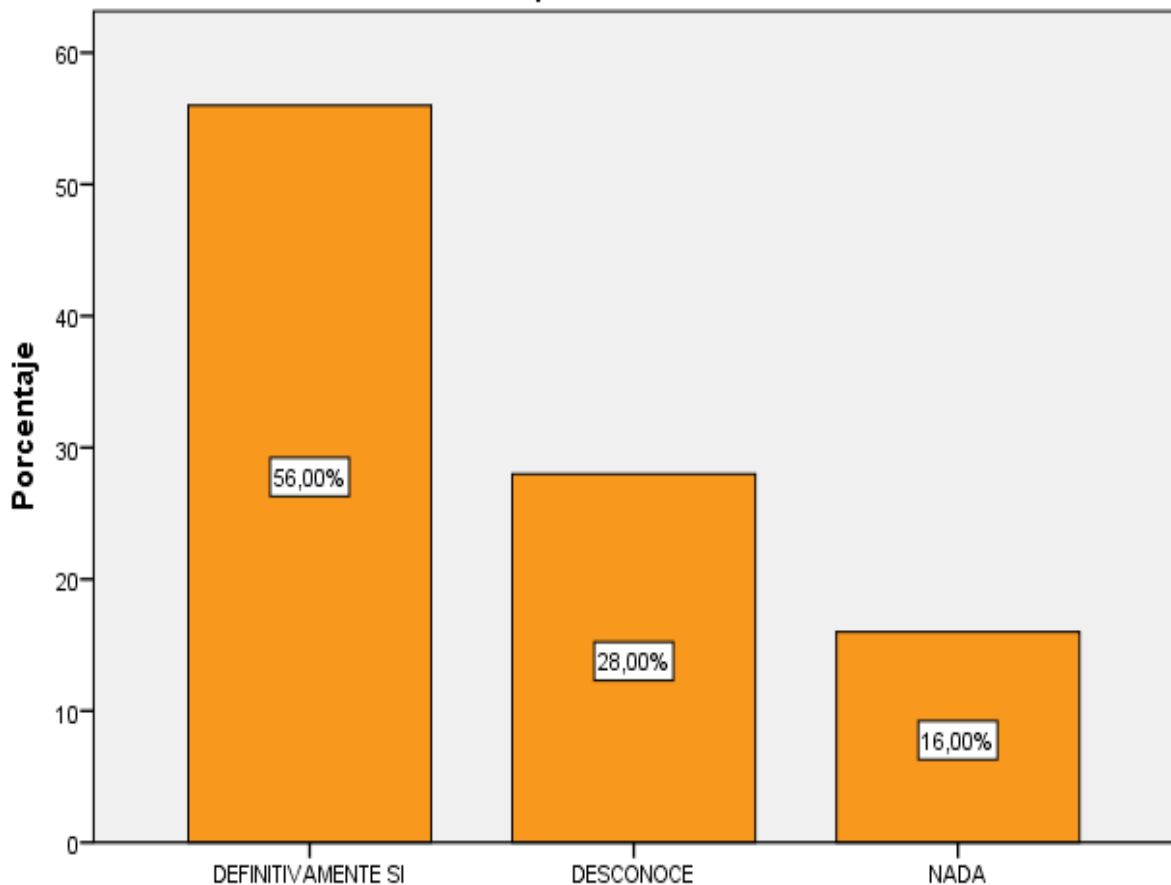


Figura 6. Sostenibilidad de morosidad.

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de las cooperativas.

Según la figura 6 detalla que un 56% opina que existe un cabal seguimiento y sostenimiento de morosidad, 28% desconoce y para el 16% nada, no es cabal el seguimiento.

Pregunta 07.-

Tabla 7. Comunicación pertinente.

¿Es pertinente la comunicación a los socios de las consecuencias de morosidad, por parte de los designados del área?

		f	%	% válido
Válidos	DEFINITIVAMENTE SI	11	44,0	44,0
	DESCONOCE	9	36,0	36,0
	NADA	5	20,0	20,0
	Total	25	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propio

¿Es pertinente la comunicación a los socios de las consecuencias de morosidad, por parte de los designados del área?

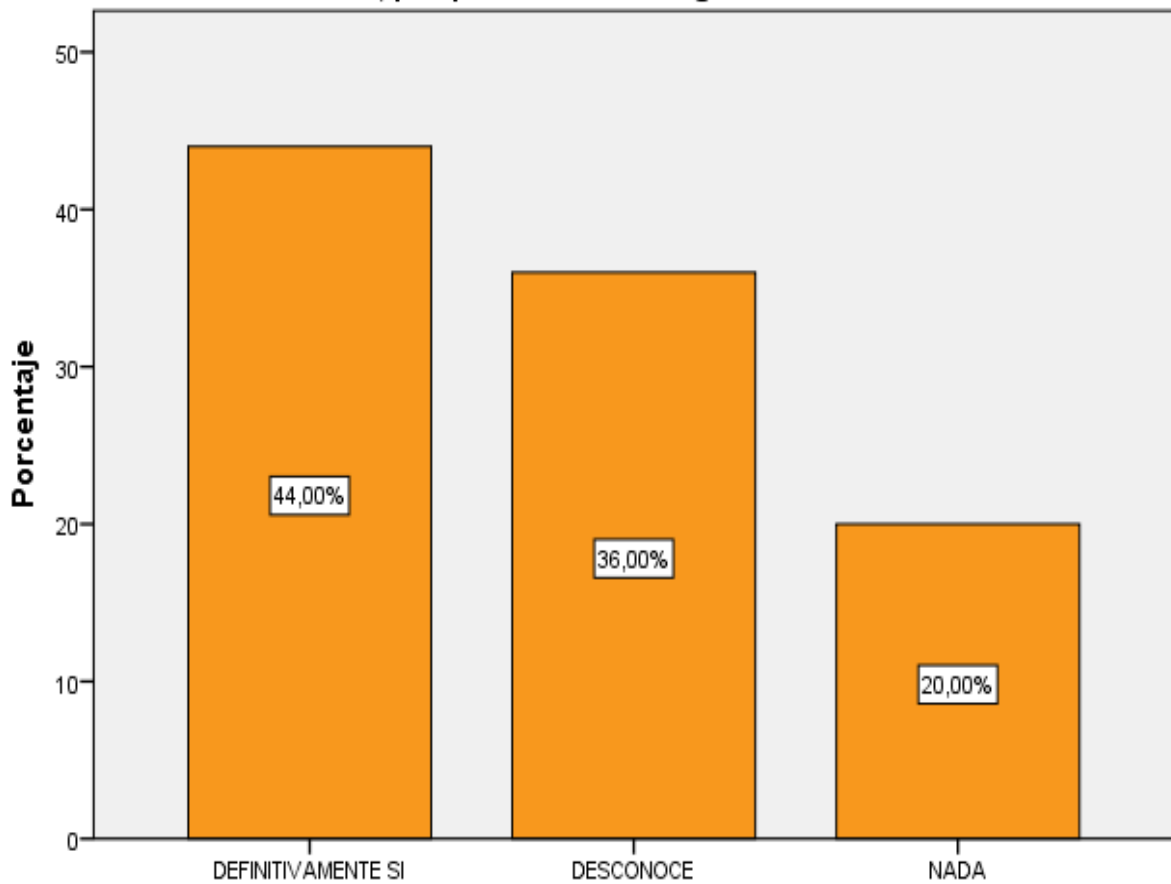


Figura 7. Comunicación pertinente.

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de las cooperativas.

Según la figura 7 detalla que un 44% opina que es pertinente la comunicación a los socios de las consecuencias de la morosidad, el 36% desconoce y para el 20% nada, la comunicación no es pertinente.

Pregunta 08.-

Tabla 8. Atención a los socios.

¿Es excelente el interés de atención a los socios por parte de la cooperativa al momento de los cobros de la deuda?

		f	%	% válido
Válidos	DEFINITIVAMENTE SI	10	40,0	40,0
	DESCONOCE	12	48,0	48,0
	NADA	3	12,0	12,0
	Total	25	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propio

¿Es excelente el interés de atención a los socios por parte de la cooperativa al momento de los cobros de la deuda?

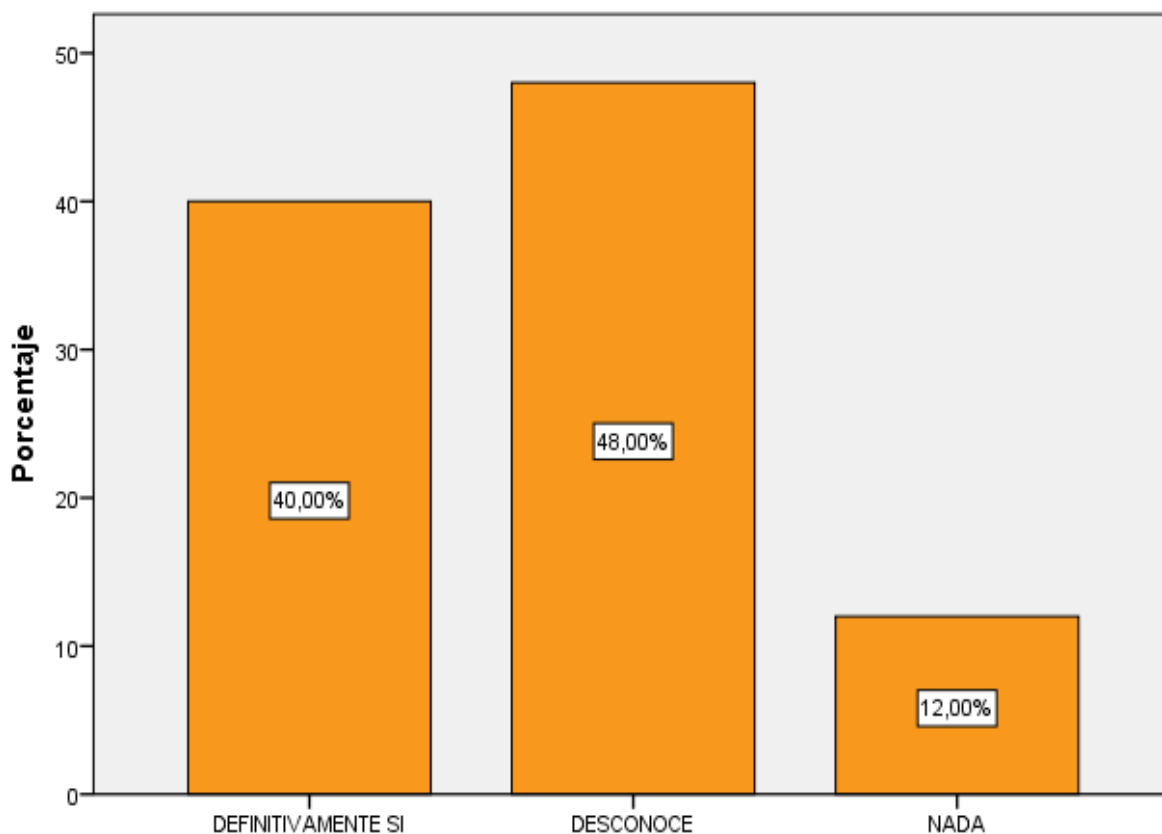


Figura 8. Atención a los socios.

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de las cooperativas.

En la figura 8 se detalla que un 40% opina que es excelente el interés de atención a los socios, el 48% desconoce y para el 12% nada, no es excelente.

Pregunta 09.-

Tabla 9. Tácticas de cobro.

¿Se examina y se procede nuevas tácticas de cobro por parte del comité de mora?

		f	%	% válido
Válidos	DEFINITIVAMENTE SI	13	52,0	52,0
	DESCONOCE	11	44,0	44,0
	NADA	1	4,0	4,0
	Total	25	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propio

¿Se examina y se procede nuevas tácticas de cobro por parte del comité de mora?

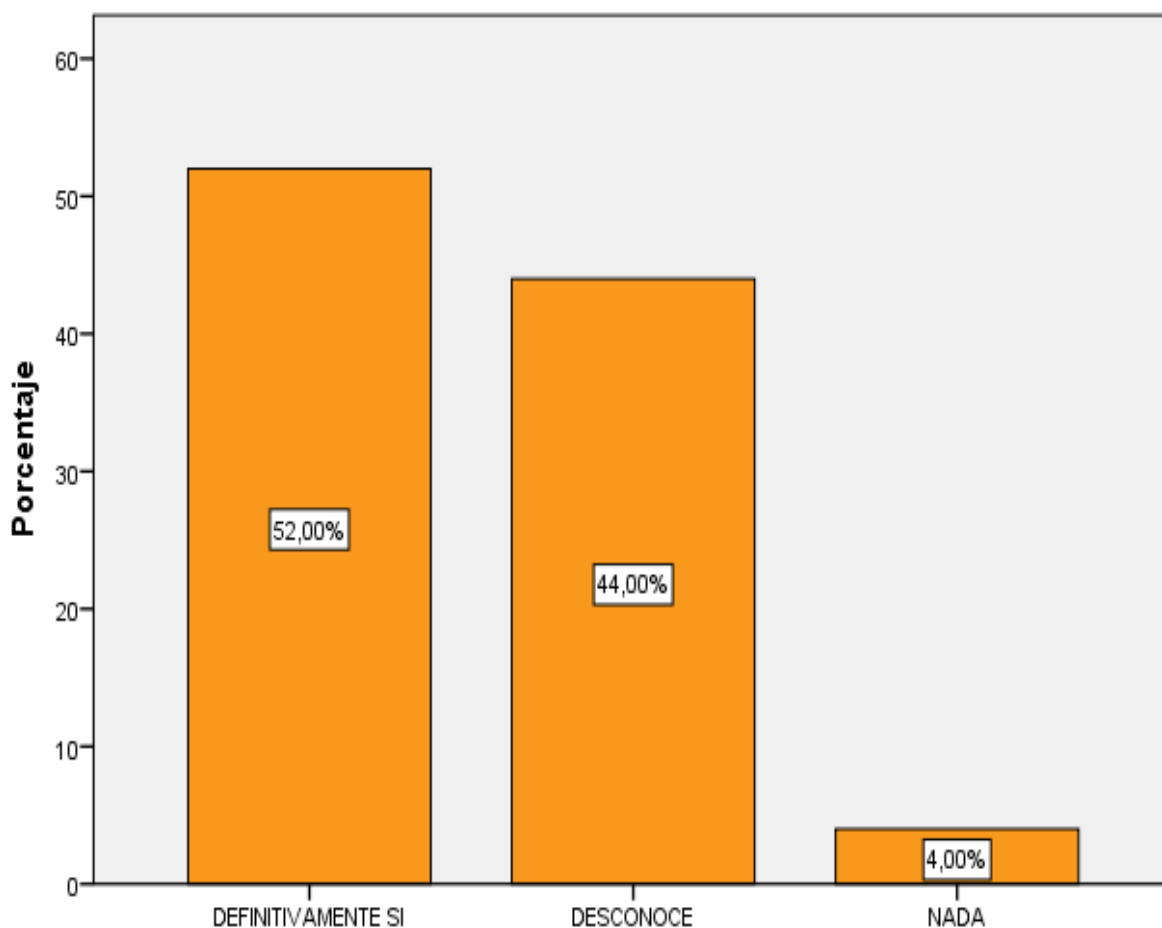


Figura 9. Tácticas de cobro.

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de las cooperativas.

Según la figura 9 detalla que un 52% opina que se examina y se procede al uso de nuevas tácticas para el cobro de la mora, el 44% desconoce y para el 4% nada, no hay tácticas.

Pregunta 10.-

Tabla 10. Actualización al personal.

¿Se ejecutan acciones de instrucción y actualización al personal de rescate de créditos?

		f	%	% válido
Válidos	DEFINITIVAMENTE SI	12	48,0	48,0
	DESCONOCE	12	48,0	48,0
	NADA	1	4,0	4,0
Total		25	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propio

¿Se ejecutan acciones de instrucción y actualización al personal de rescate de créditos?

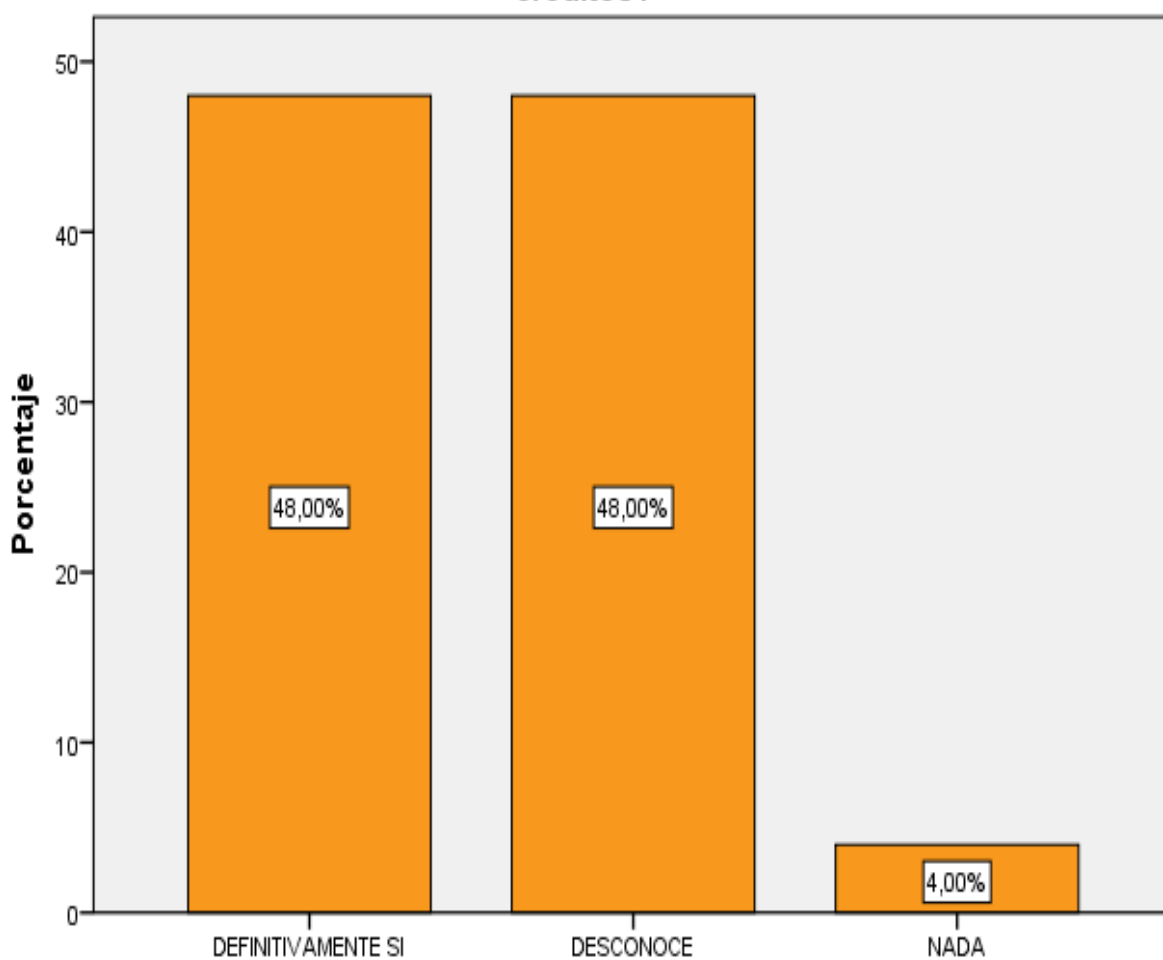


Figura 10. Actualización al personal.

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de las cooperativas.

Según la figura 10 detalla que un 48% opina que se ejecutan acciones de instrucción y actualización al personal de créditos, el 48% desconoce y para el 4% nada, no hay actualización.

Pregunta 11.-

Tabla 11. Administración de las cooperativas.

¿Es significativo el proceso administrativo de las cooperativas de ahorro y crédito?

		f	%	% válido
Válidos	DEFINITIVAMENTE SI	11	44,0	44,0
	DESCONOCE	10	40,0	40,0
	NADA	4	16,0	16,0
Total		25	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propio

¿Es significativo el proceso administrativo de las cooperativas de ahorro y crédito?

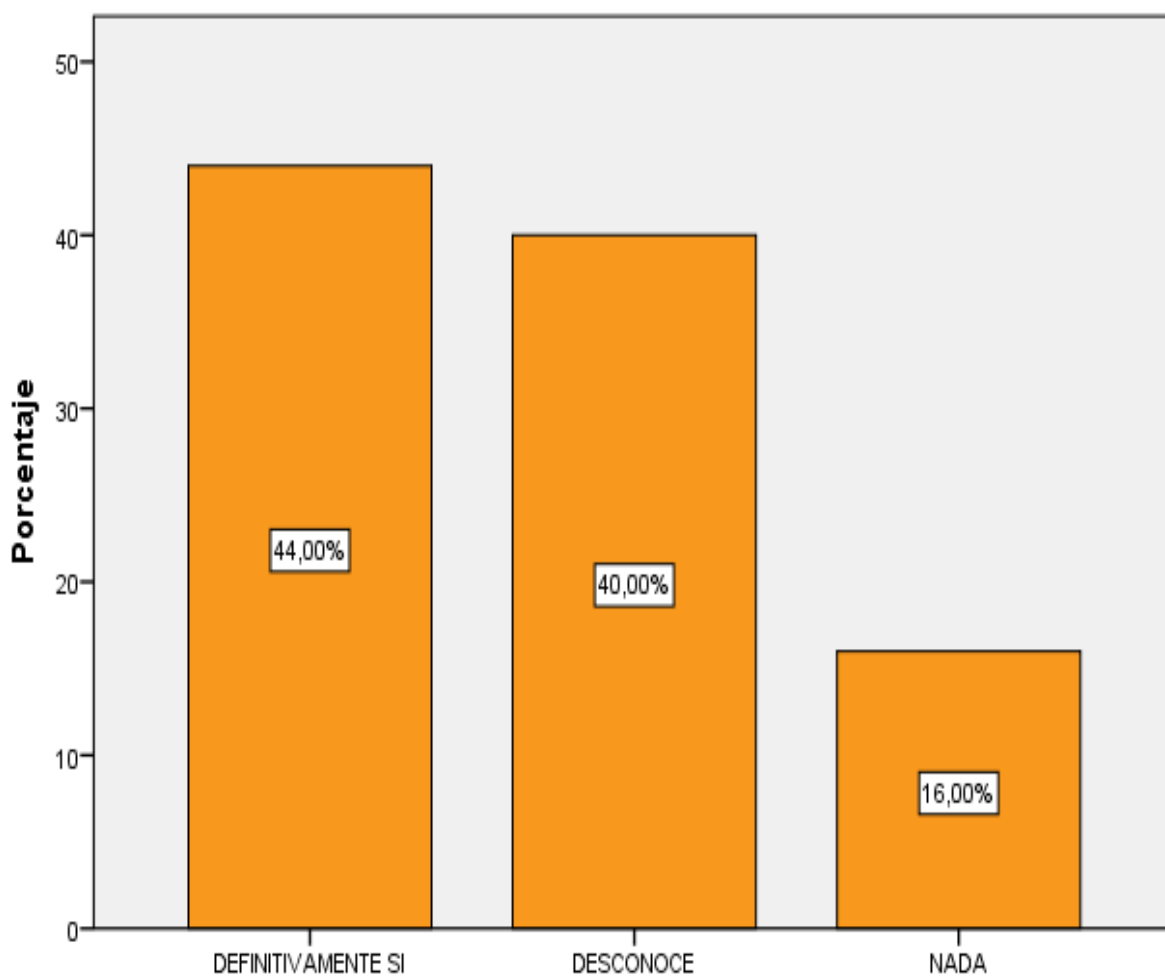


Figura 11. Administración de las cooperativas.

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de las cooperativas.

En la figura 11 se detalla que un 44% opina que es significativo el proceso administrativo, el 40% desconoce y para el 16% nada, no es significativo.

Pregunta 12.

Tabla12. Cumplimiento de metas.

¿Es sumamente conveniente el proceso de cumplimiento de las metas y objetivos propuestas dentro de la institución?

		f	%	% válido
Válidos	DEFINITIVAMENTE SI	8	32,0	32,0
	DESCONOCE	11	44,0	44,0
	NADA	6	24,0	24,0
	Total	25	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propio

¿Es sumamente conveniente el proceso de cumplimiento de las metas y objetivos propuestas dentro de la institución?

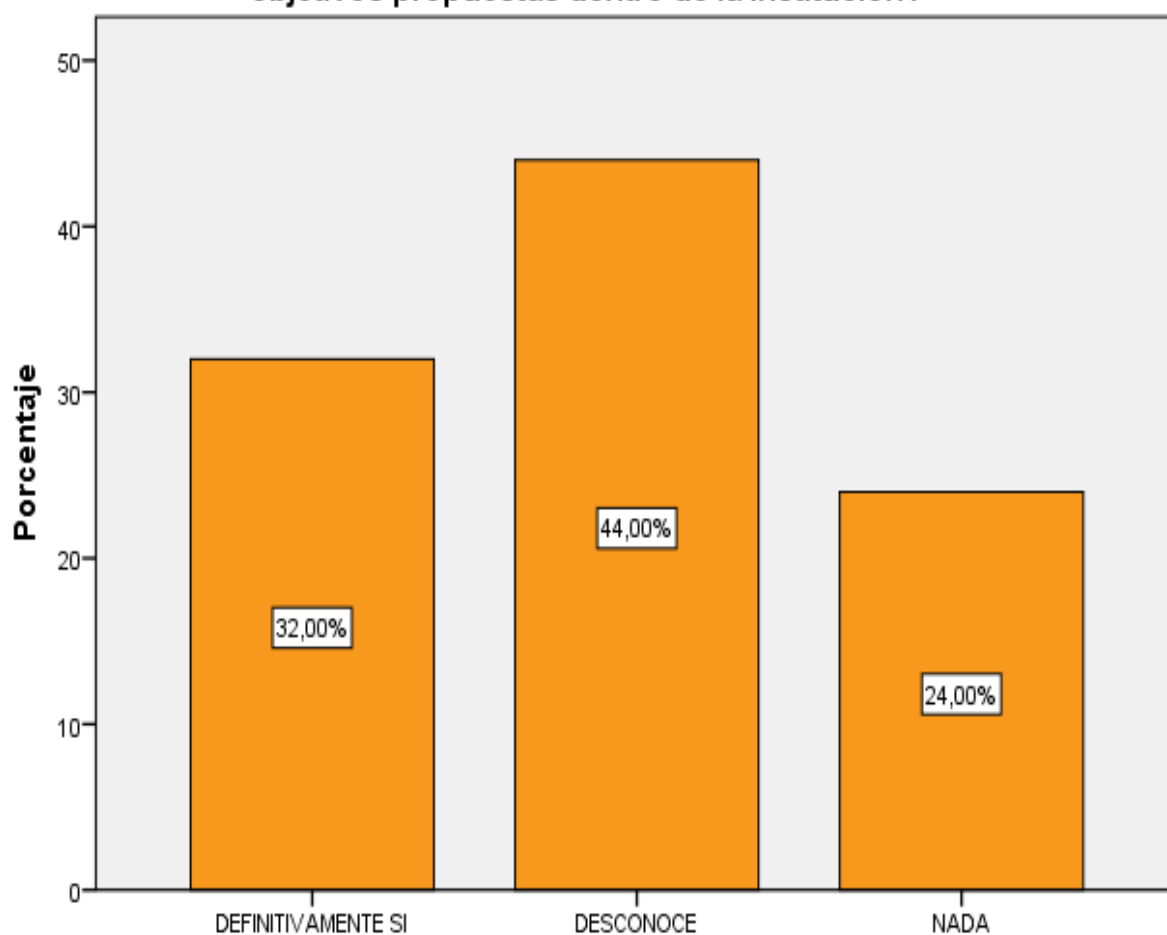


Figura 12. Cumplimiento de metas.

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de las cooperativas.

Según la figura 12 detalla que un 32% opina que es sumamente conveniente el proceso administrativo, el 44% desconoce y para el 24% nada, no son convenientes.

Pregunta 13.-

Tabla13. Gestión de efectividad.

¿La Gerencia ha ejecutado una gestión de efectividad y eficiencia en el desarrollo y crecimiento institucional?

		f	%	% válido
Válidos	DEFINITIVAMENTE SI	14	56,0	56,0
	DESCONOCE	8	32,0	32,0
	NADA	3	12,0	12,0
	Total	25	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propio

¿La Gerencia ha ejecutado una gestión de efectividad y eficiencia en el desarrollo y crecimiento institucional?

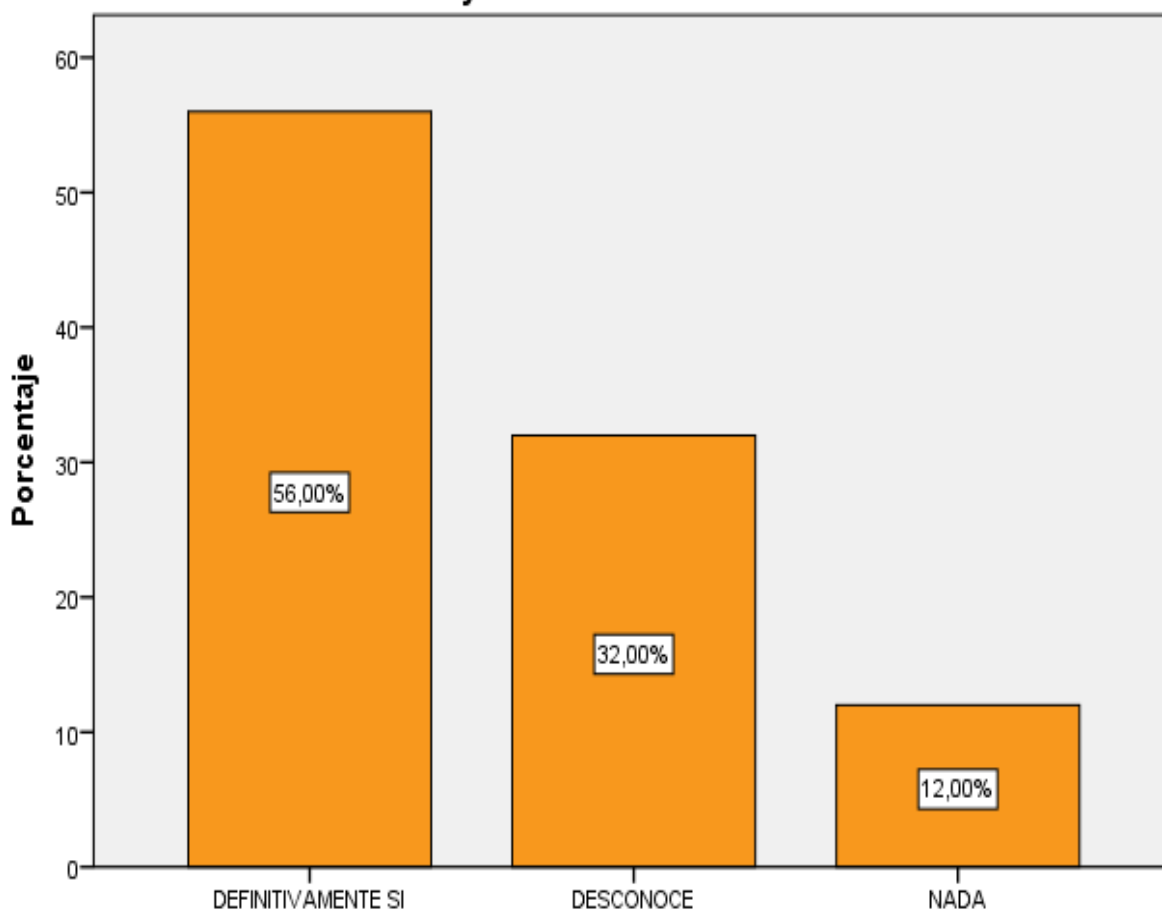


Figura 13. Gestión de efectividad.

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de las cooperativas.

Según la figura 13 detalla que un 56% opina que la gerencia ha ejecutado una gestión de efectividad y eficiencia en el desarrollo institucional, el 32% desconoce y para el 12% nada, la gerencia no ha ejecutado ninguna gestión.

Pregunta 14.-

Tabla14. Objetivos de gestión.

¿Se ha conseguido convenientemente los objetivos de gestión en la entidad?

		f	%	% válido
Válidos	DEFINITIVAMENTE SI	12	48,0	48,0
	DESCONOCE	6	24,0	24,0
	NADA	7	28,0	28,0
	Total	25	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propio

¿Se ha conseguido convenientemente los objetivos de gestión en la entidad?

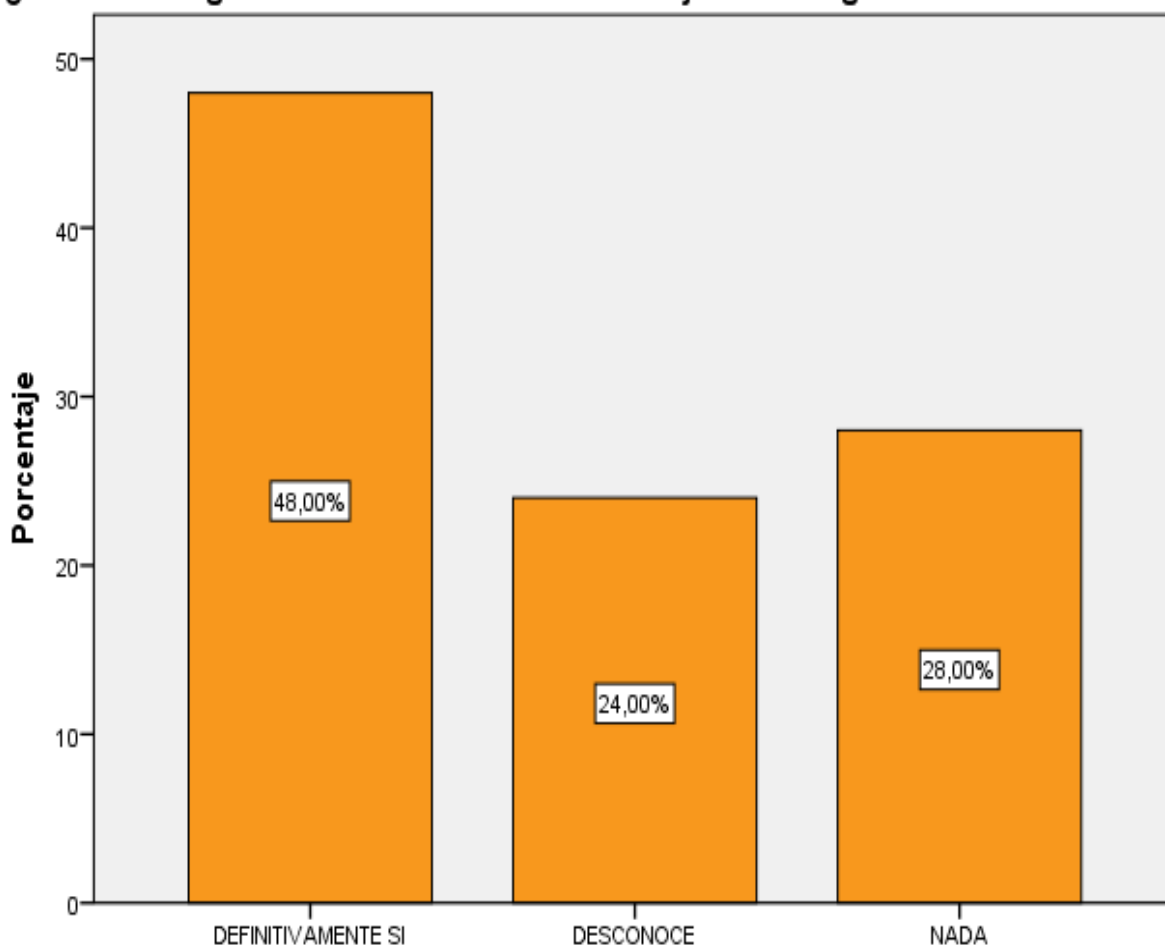


Figura 14. Objetivos de gestión.

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de las cooperativas.

En la figura 14 se detalla que un 48% opina que se ha conseguido convenientemente los objetivos de gestión en la entidad, el 24% desconoce y para el 28% nada, no se ha conseguido ningún objetivo.

Pregunta 15.-

Tabla15. Implementación de estrategias.

¿Es debidamente conveniente la toma de decisión de los cambios y medidas correctivas por parte de la administración para la implementación de estrategias de desarrollo?

		f	%	% válido
Válidos	DEFINITIVAMENTE SI	9	36,0	36,0
	DESCONOCE	14	56,0	56,0
	NADA	2	8,0	8,0
	Total	25	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propio

¿Es debidamente conveniente la toma de decisión de los cambios y medidas correctivas por parte de la administración para la implementación de estrategias de desarrollo?

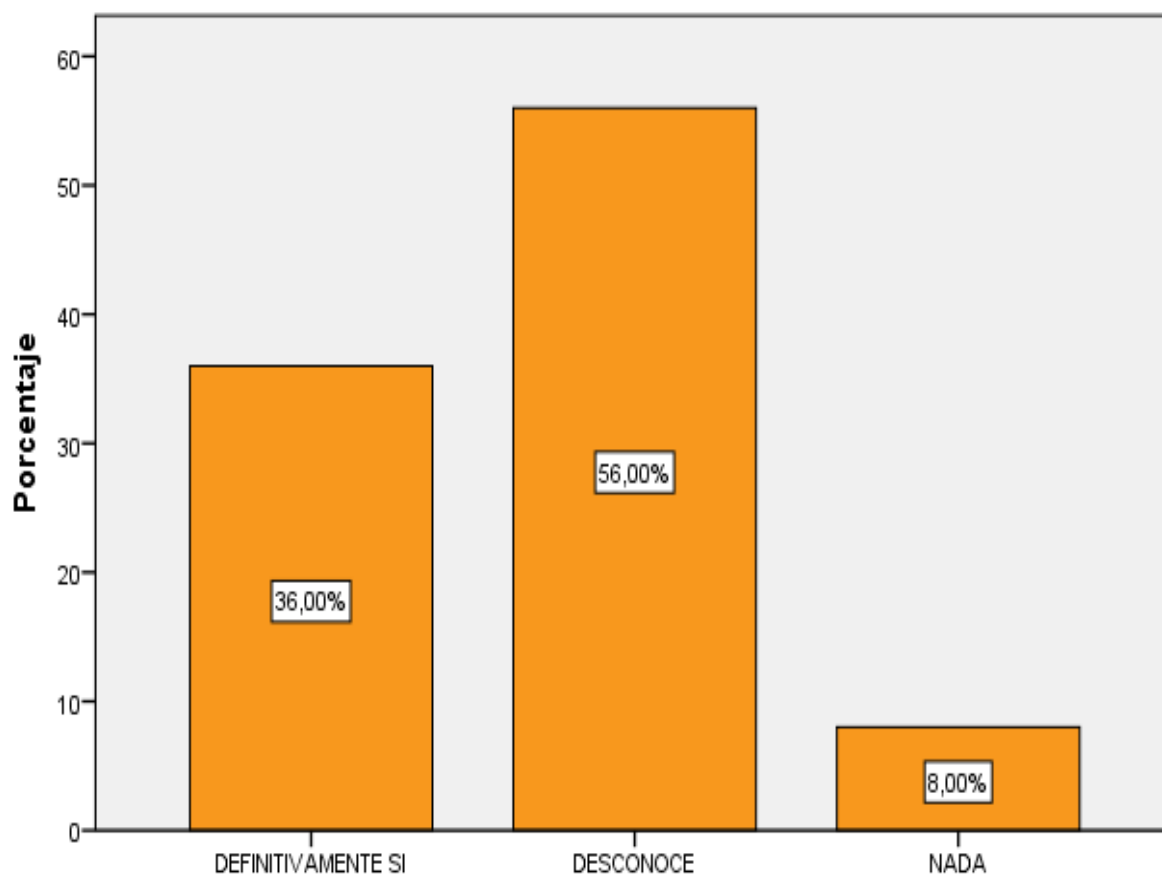


Figura 15. Implementación de estrategias.

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de las cooperativas.

Según la figura 15 se detalla un 36% opina que es conveniente la toma de decisiones de los cambios y medidas correctivas por parte de la administración, el 56% desconoce y para el 8% nada, no convenientes.

Pregunta 16.-

Tabla16. Aplicación de tácticas.

¿Son apropiados las tácticas empleadas en el rescate de los créditos?

		f	%	% válido
Válidos	DEFINITIVAMENTE SI	11	44,0	44,0
	DESCONOCE	10	40,0	40,0
	NADA	4	16,0	16,0
Total		25	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propio

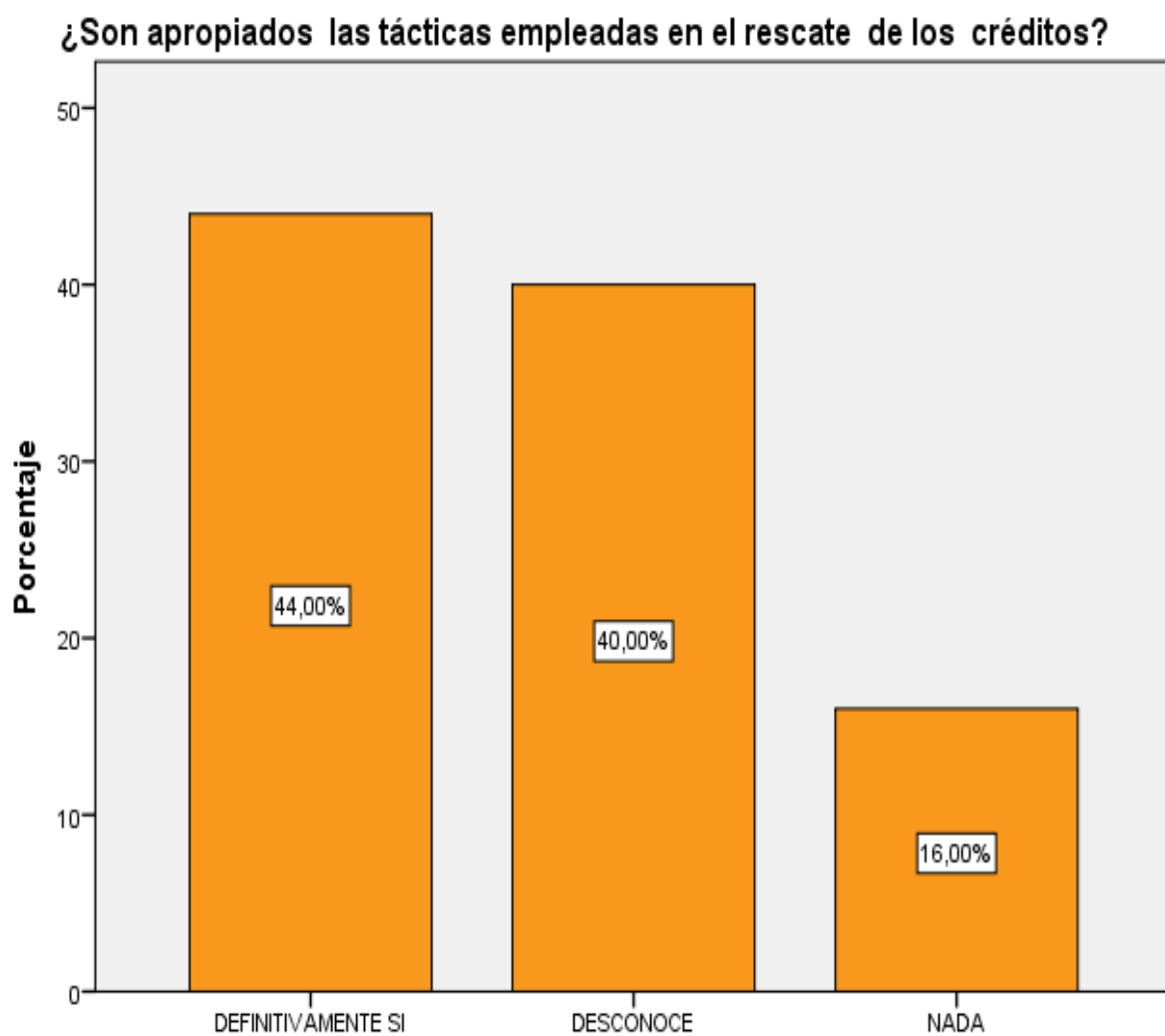


Figura 16. Aplicación de tácticas.

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de las cooperativas.

Según la figura 16 detalla que un 44% opina que son apropiados las tácticas empleadas en el rescate de los créditos, el 40% desconoce y para el 16% nada, no son apropiados.

Pregunta 17.-

Tabla17. Legalidad de créditos.

¿Están considerados la legalidad de créditos que impiden los desfalcos económicos y crediticios?

		f	%	% válido
Válidos	DEFINITIVAMENTE SI	13	52,0	52,0
	DESCONOCE	9	36,0	36,0
	NADA	3	12,0	12,0
	Total	25	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propio

¿Están considerados la legalidad de créditos que impiden los desfalcos económicos y crediticios?

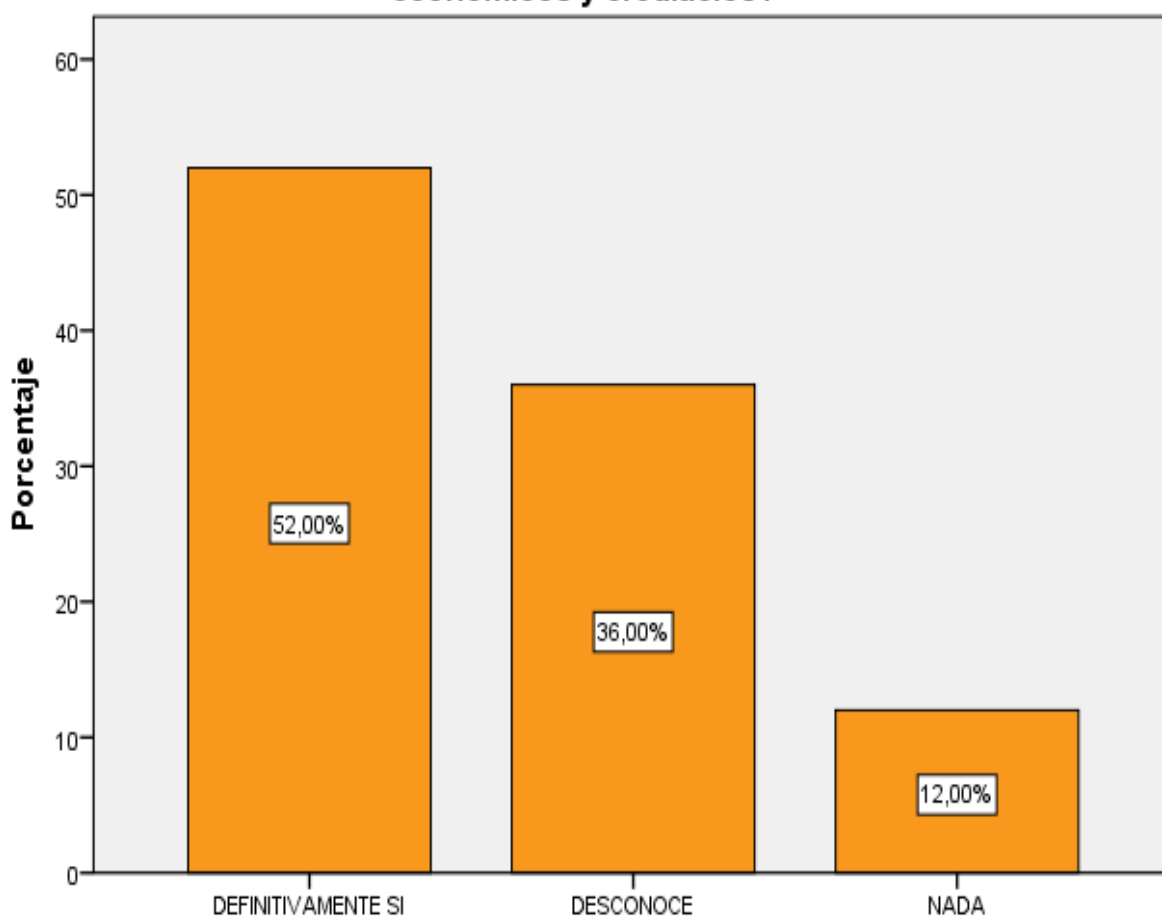


Figura 17. Legalidad de créditos.

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de las cooperativas.

Según la figura 17 detalla que un 52% opinan que están considerados la legalidad de créditos que impiden los desfalcos económicos, el 36% desconoce y para el 12% nada, no están considerados.

Pregunta 18.-

Tabla 18. Instrucciones al ciudadano.

¿Existen instrucciones constantes en adaptar al ciudadano por parte de la gestión?

		f	%	% válido
Válidos	DEFINITIVAMENTE SI	12	48,0	48,0
	DESCONOCE	8	32,0	32,0
	NADA	5	20,0	20,0
Total		25	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propio

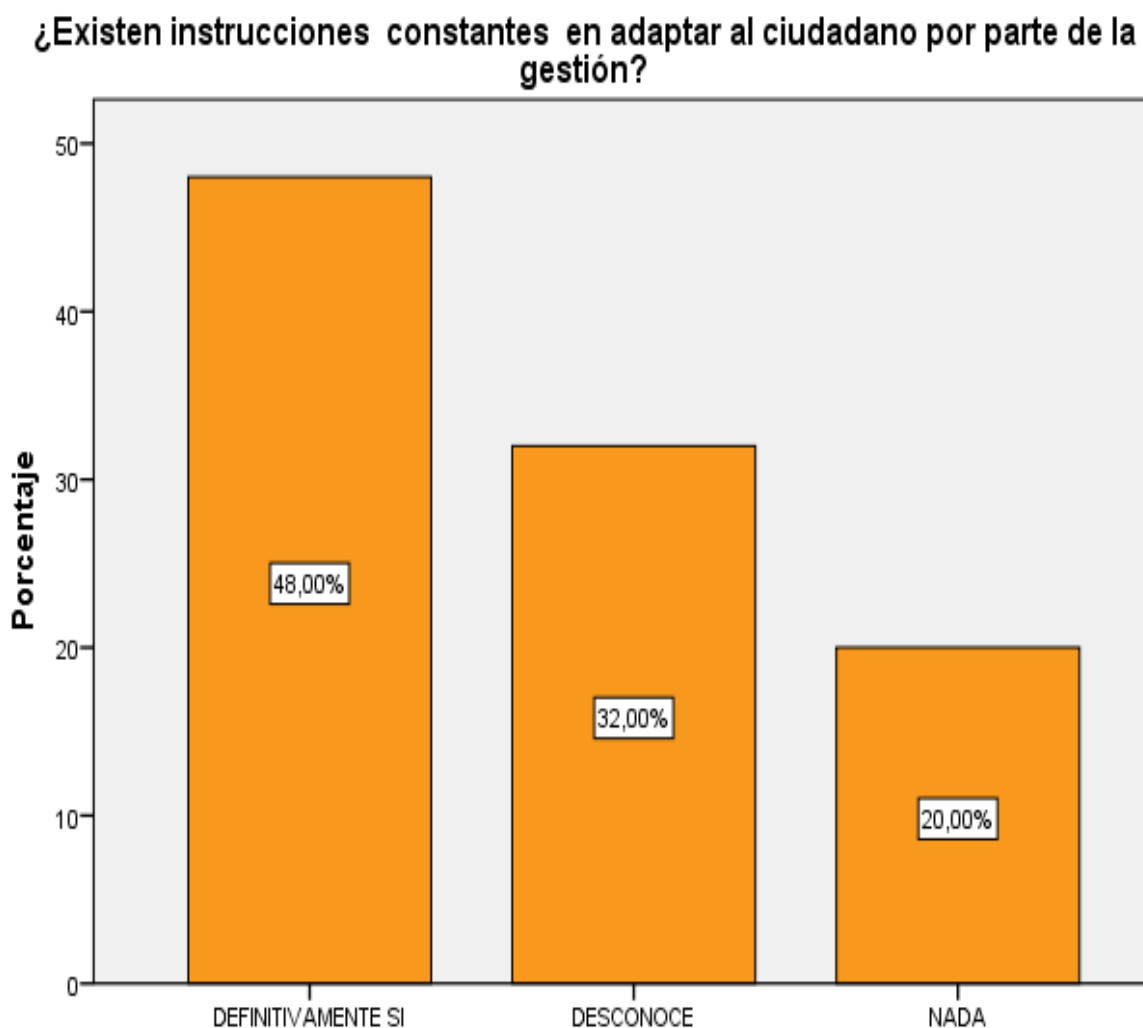


Figura 18. Instrucciones al ciudadano.

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de las cooperativas.

Según la figura 18 detalla que un 48% opina que existen instrucciones constantes en adaptar al ciudadano, el 32% desconoce y para el 20% nada, no existen instrucciones.

Pregunta 19.-

Tabla19. Adiestramiento del personal jerárquico.

¿El personal jerárquico, están adiestrados en temas de cumplimiento de misión, de cooperativas de ahorro y crédito?

		f	%	% válido
Válidos	DEFINITIVAMENTE SI	11	44,0	44,0
	DESCONOCE	10	40,0	40,0
	NADA	4	16,0	16,0
	Total	25	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propio

¿El personal jerárquico, están adiestrados en temas de cumplimiento de misión, de cooperativas de ahorro y crédito?

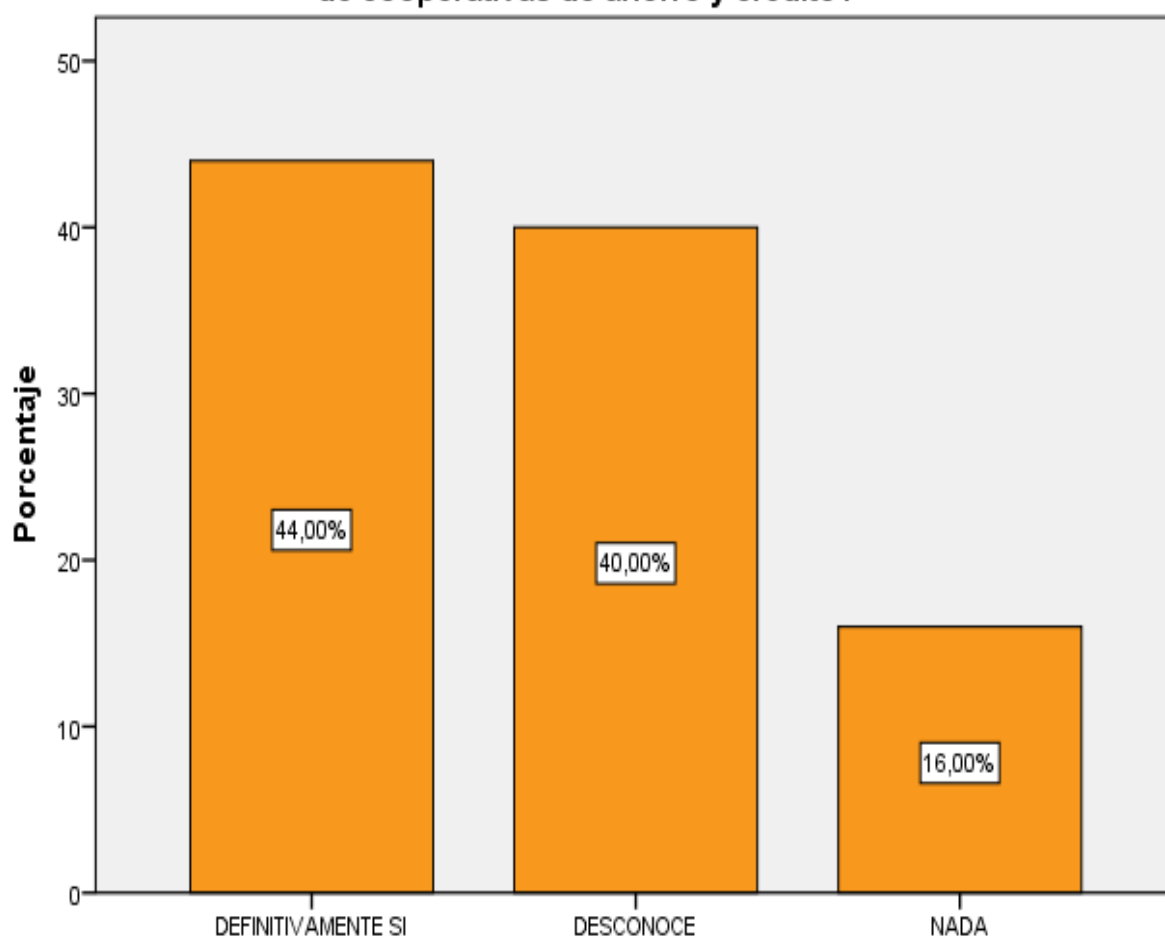


Figura 19. Adiestramiento del personal jerárquico.

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de las cooperativas.

Según la figura 19 detalla que un 44% opina que el personal jerárquico está adiestrado en temas de cumplimiento de misión, el 40% desconoce y para el 16% nada, no están adiestrados.

Pregunta 20.-

Tabla20. Desarrollo de marketing.

¿Se desarrollan actividades constantes de marketing e información de los rendimientos de gestión a los socios?

		f	%	% válido
Válidos	DEFINITIVAMENTE SI	11	44,0	44,0
	DESCONOCE	7	28,0	28,0
	NADA	7	28,0	28,0
	Total	25	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propio

¿Se desarrollan actividades constantes de marketing e información de los rendimientos de gestión a los socios?

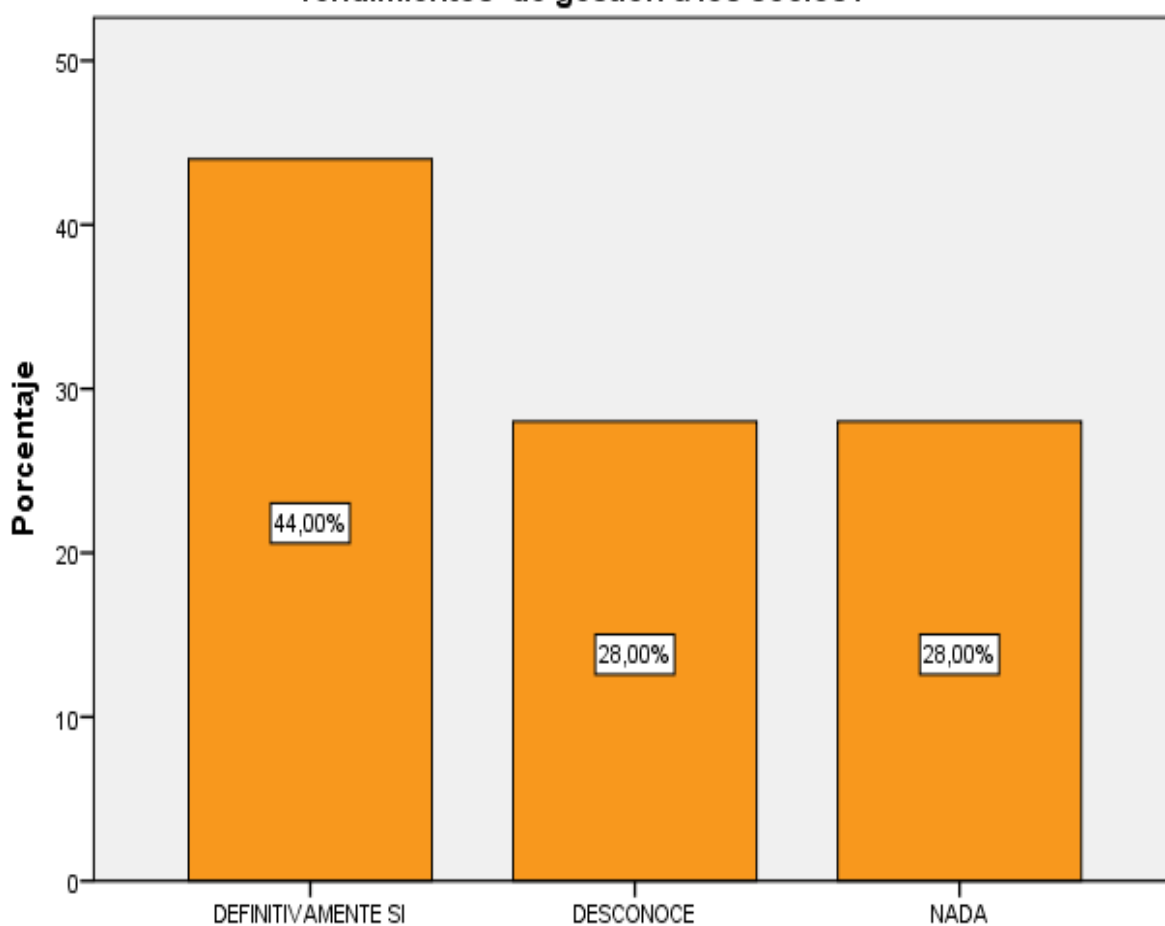


Figura 20. Desarrollo de marketing.

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de las cooperativas.

En la figura 20 se detalla un 44% opina que se desarrollan actividades de marketing, el 28% desconoce y para el 28% nada, no se desarrollan actividades de marketing.

IV.2. Contrastación de Hipótesis

IV.2.1. Contraste de hipótesis específicas

a) La primera hipótesis específica es:

Reducir los riesgos influyen significativamente en la gestión de cobranzas de las cooperativas de ahorro y crédito en la provincia de Andahuaylas 2016.

H₀: No existe relación entre las variables.

H₁: Existe relación entre variables.

Tabla 21. Correlación de Pearson Hipótesis específica 1.

<i>Correlaciones</i>		Reducir riesgos	Gestor de cobranzas
Reducir riesgos	Correlación de Pearson	1	,382
	Sig. (bilateral)		,059
	N	25	25
Gestor de cobranzas	Correlación de Pearson	,382	1
	Sig. (bilateral)	,059	
	N	25	25

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Fuente escalas de coeficiente de correlación de Pearson

**La correlación es moderada entre ambas variables

*p < 0,05(es significativa)

En conclusión se asume la hipótesis nula H₁

b) La segunda hipótesis específica es:

La confiabilidad repercute positivamente en los sistemas de información de las cooperativas de ahorro y crédito en la provincia de Andahuaylas 2016

H₀: No existe relación entre las variables.

H₁: Existe relación entre variables.

Tabla 22. Correlación de Pearson hipótesis específica 2.

<i>Correlaciones</i>		Confiabilidad	Sistemas de información
Confiabilidad	Correlación de Pearson	1	,244
	Sig. (bilateral)		,239
	N	25	25
Sistemas de información	Correlación de Pearson	,244	1
	Sig. (bilateral)	,239	
	N	25	25

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Fuente escalas de coeficiente de correlación de Pearson

**La correlación es muy alta entre ambas variables

* $p < 0,05$ (es significativa)

En conclusión se asume la hipótesis nula H1

c) La tercera hipótesis específica es:

La reducción de la morosidad incide eficazmente en el control de la cartera de las cooperativas de ahorro y crédito en la provincia de Andahuaylas 2016

H₀: No existe relación entre las variables.

H₁: Existe relación entre variables.

Tabla 23. Correlación de Pearson hipótesis específica 3.

<i>Correlaciones</i>		Reducir riesgos	Control de cartera
Reducir riesgos	Correlación de Pearson	1	,255
	Sig. (bilateral)		,219
	N	25	25
Control de cartera	Correlación de Pearson	,255	1
	Sig. (bilateral)	,219	
	N	25	25

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Fuente escalas de coeficiente de correlación de Pearson

**La correlación es muy alta entre ambas variables

*p < 0,05(es significativa)

En conclusión se asume la hipótesis nula H1

IV.2.2. Contraste de hipótesis general

a) La hipótesis general es:

La morosidad incide significativamente en la gestión de las cooperativas de ahorro y crédito en la provincia de Andahuaylas 2016.

H₀: No existe relación entre las variables.

H₁: Existe relación entre variables.

Tabla 25. Correlación de Pearson hipótesis general.

<i>Correlaciones</i>		Morosidad	Gestión
Morosidad	Correlación de Pearson	1	,673**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	25	25
Gestión	Correlación de Pearson	,673**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	25	25

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Fuente escalas de coeficiente de correlación de Pearson

**La correlación es muy baja entre ambas variables

*p > 0,05(no es significativa)

En conclusión se asume la hipótesis nula H0

IV.3. Discusión de resultados

IV.3.1. Morosidad

Según los autores (Santolaria y Javier, 2006) " Los adeudados por operaciones económicas y financieras son activos de la organización que representan beneficios económicos futuros, expresando el derecho de la organización a exigir un compromiso u obligación adquiridos por terceros normalmente como consecuencia de créditos concedidos.

Análisis de la Tesista: El recupero de un crédito o cuenta en atraso significará el retorno de la inversión hecha por la empresa, es por tanto otro punto a tomar en cuenta, evidenciándose desde la perspectiva del resultado esperado.

IV.3.2. Gestión

Según el autor (Morales Castro, 2014) “Una actividad fundamental es la prevención, a través del mejor conocimiento de los clientes, y teniendo cuidado especial en el otorgamiento de créditos, para que la gestión de la cobranza sea eficiente.

Análisis de la Tesista: La gestión de cobranza puesta en marcha a través de la cobranza es de suma importancia para la empresa, señalados por los clientes externos e internos cumpliendo fielmente con los procesos y procedimientos normados en la misma, basados en la mejora continua y basándose en capacitaciones constantes

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

V.1. Conclusiones

PRIMERO.- Se ha determinado que existe relación entre las reducción de riesgos y la gestión cobranzas, siendo el valor de Correlación de Pearson = 0.059, ésta es una correlación moderada.

SEGUNDO.- Existe relación entre las variables confiabilidad y sistema de información, siendo el valor de Correlación de Pearson = 0.239, ésta es una correlación alta.

TERCERO.- Existe relación entre las variables reducción de morosidad y control de la cartera, siendo el valor de Correlación de Pearson = 0.219, ésta es una correlación alta.

CUARTO.- Existe relación entre las variables morosidad y gestión, siendo el valor de Correlación de Pearson = 0.000, ésta es una correlación muy baja, la relación no es significativa

V.2. Recomendaciones.

V.2.1. Aportes generales.

V.2.1.1. Morosidad

Establecer como objetivo un nivel aceptable de morosidad basado en una comprensión minuciosa de los costos y efectos de la morosidad. Los nuevos programas deberían establecer un nivel mínimo que convenza a los funcionarios que la morosidad no es aceptable. Los programas con problemas de morosidad deberían establecer metas exigentes pero realistas para reducir progresivamente la morosidad hasta alcanzar un nivel aceptable.

V.2.1.2. Gestión.

Implementar una unidad de recuperaciones en las cooperativas de ahorro y crédito de la provincia de Andahuaylas dotado de los mecanismos de control y supervisión, adecuados al seguimiento de la cartera, (proceso vegetativo del cultivo) a fin evitar las desviaciones de la oportunidad de cobro, en el cual los socios por las necesidades propias originados prioriza sus compromisos, dejando casi siempre al último sus obligaciones financieras, cultura y rezago dejados por la banca de fomento.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AGUILERA, N. (1996). "El Financiamiento de la pequeña Agricultura Chilena", en Curso de Actualización en Economía, CAE-2001, Universidad del Pacífico. Lima-Perú.
- ARCINIEGAS, A. (1998). "El Sobreendeudamiento de las Clases Medias en el Perú". En Revista Riesgo Cero. Lima - Perú.
- ARRUNATEGUI, L. (2000). "Morosidad en Banca de Consumo y Evaluación Crediticia de la Ciudad de Trujillo", en Tesis de Maestría en Contabilidad Universidad Nacional de Trujillo -Perú.
- ASOCRAC (2002). "Boletín - Informativo". Primera Edición. Lima - Perú.
- BASSO, O. (2002). "Taller Gestión de Riesgos". Tarapoto - Perú.
- BEATIE. (1995). Banks and Bad Debts: Accounting for Loan Losses in International Banking. John Wiley & Sons, Inglaterra.
- BELTRAN A. (2000). "Evaluación Privada de Proyectos". 1ª. Edición: Universidad del Pacífico. Lima- Perú.
- CAJA RURAL SAN MARTÍN. (2002). Manual de Políticas y Procedimientos de Agrícolas. Tarapoto - Perú.
- CAJA RURAL SAN MARTÍN. (2002). Reporte de Cartera de Clientes Agrícolas por Sectores - Caja Rural San Martín. Tarapoto - Perú.
- CUEVA. (2000). "Evaluación Privada de Proyectos". 1ª. Edición: Universidad del Pacífico. Lima- Perú.
- DIAZ. R. (1998). "Análisis de la Morosidad en una Institución Financiera. Estrategias y Pautas para su reducción". En Tesis Maestría en Contabilidad Universidad Nacional de Trujillo-Perú.
- PHILIPPATOS. (1980). "Administración Financiera". Cuarta Edición Lima-Perú.
- RESOLUCIÓN SBS N° 744-99, del 13 de Agosto de 1999. "Normas para la Gestión de Tesorería"
- SANCHEZ, L. (1998) "Manual de Términos Económicos y Financieros "Editorial San Marcos. Lima - Perú.
- Universidad Nacional Mayor de San Marcos - CEUPS (2017). "Diplomado de Créditos y Cobranzas"