

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas



TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**PRÉSTAMOS Y UTILIDAD A LOS SOCIOS DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO HOSPITAL DANIEL A.
CARRIÓN, HUANCAYO 2020**

Para optar : El grado de Bachiller en Contabilidad
Autor : Asencio Saenz Sarita Milagros
Asesor : Mtro. Javier Vila Flores
Línea de investigación
Institucional : Ciencias empresariales y Gestión de los recursos
Fecha de inicio y
culminación : 31/01/2021 – 31/01/2022

Huancayo – Perú

2022

ASESOR

Mtro. Javier Vila Flores

DEDICATORIA

A Dios por darme la oportunidad de vivir y poder dar lo mejor de mi persona.

A mi madre por su amor incondicional, por inculcarme valores éticos y morales que guiarán mi vida presente, futura y profesional y así aportar a la sociedad con honradez, humildad y responsabilidad.

**Sarita M. Asencio
Sáenz**

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Peruana los Andes, Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, alma mater que siempre llevaré en mi corazón.

A mi asesor ... por su apoyo incondicional durante la presente investigación.

A la Cooperativa Daniel Alcides Carrión y socios por el apoyo de los datos brindados.

**Sarita M. Asencio
Sáenz**

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

CONSTANCIA DE ÍNDICE SIMILITUD

(EXPEDITO SEGÚN ART. 8.4)

El Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables deja:

CONSTANCIA

Que, la egresada: **ASENCIO SAENZ SARITA MILAGROS**, de la escuela profesional de Contabilidad y Finanzas, ha presentado su trabajo de investigación titulado: **"PRÉSTAMOS Y UTILIDAD A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO HOSPITAL DANIEL A. CARRIÓN, HUANCAYO 2020"**, originalidad en el **SOFTWARE TURNITIN** obteniendo el **Porcentaje** de similitud de **30%**, el cual se encuentra dentro del porcentaje permitido.

Se expide el presente, para efectos de continuar con los tramites concernientes a la obtención del grado académico de bachiller.

Huancayo, 05 de septiembre del 2022



Dr. Armando Juan Adauto Ávila
Director de Unidad de Investigación
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CONTENIDO

HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS	¡Error! Marcador no definido.
ASESOR	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
CONTENIDO	vi
CONTENIDO DE TABLAS	ix
CONTENIDO DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN	xiv
ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCIÓN	xvii
CAPITULO I	1
I. Planteamiento del problema.....	1
1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.2. Delimitación del problema	5
1.3. Formulación del problema.....	6
1.4. Justificación	7
1.5. Objetivos.....	8
CAPITULO II.....	9

II.	Marco teórico	9
2.1.	Antecedentes de Estudio.....	9
2.2.	Bases teóricas y Científicas	15
2.3.	Marco Conceptual (de las variables y dimensiones)	43
CAPÍTULO III.....		45
III.	Hipótesis.....	45
3.1.	Hipótesis general	45
3.2.	Hipótesis específicas.....	45
3.3.	Variables (definición conceptual y operacionalización)	46
CAPÍTULO IV.....		47
IV.	Metodología	47
4.1.	Enfoque de investigación.....	47
4.2.	Método de investigación.....	47
4.3.	Tipo de investigación.....	48
4.4.	Nivel de investigación	48
4.5.	Diseño de la investigación	48
4.6.	Población y muestra.....	49
4.7.	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	51
4.8.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	52
4.9.	Confiabilidad del instrumento	53

4.10. Aspectos éticos de la investigación.....	54
CAPÍTULO V.....	56
V. Resultados.....	56
5.1. Descripción de resultados.....	56
5.1.3. <i>Contrastación de las hipótesis de investigación</i>	69
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	76
CONCLUSIONES	81
RECOMENDACIONES.....	83
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	84
ANEXOS	88
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	89
ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	91
ANEXO 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE INSTRUMENTOS.....	92
ANEXO 4: INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN	94
CONSENTIMIENTO INFORMADO	98

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1: Tipos de utilidad	37
Tabla 2: Tipos de interés.....	39
Tabla 3: <i>Operacionalización de variables</i>	46
Tabla 4: <i>Socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo</i>	50
Tabla 5: <i>Estadísticos de fiabilidad del instrumento de la variable Préstamo</i>	53
Tabla 6: Estadísticos de fiabilidad del instrumento de la variable Utilidad	53
Tabla 7: Interpretación del coeficiente Alfa de Cronbach (α)	54
Tabla 8: Distribución de frecuencias de la variable Préstamo, en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.	57
Tabla 9: Distribución de frecuencias de la dimensión políticas de crédito de la variable Préstamo, en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.....	58
Tabla 10: Distribución de frecuencias de la dimensión métodos de cobranza de la variable Préstamo, en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.....	59
Tabla 11: Distribución de frecuencias de la dimensión indicadores de financiamiento de la variable Préstamo, en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.....	61
Tabla 12: Distribución de frecuencias de la variable Utilidad, en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.	63

Tabla 13: Distribución de frecuencias de la dimensión interés de la variable Utilidad, en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.....	64
Tabla 14: Distribución de frecuencias de la dimensión ganancias de la variable Utilidad, en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.....	65
Tabla 15: Distribución de frecuencias de la dimensión remanentes de la variable Utilidad, en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.....	67
Tabla 16: Prueba de Kolmogorov- Smirnov de las variables: Préstamo, Utilidad y sus dimensiones.....	68
Tabla 17: Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.....	69
Tabla 18: Prueba de correlación de Spearman entre préstamo y utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.....	70
Tabla 19: Prueba de correlación de Spearman entre políticas de créditos y utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.	71
Tabla 20: Prueba de correlación de Spearman entre métodos de cobranza y utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.	73
Tabla 21: Prueba de correlación de Spearman entre indicadores de financiamiento y utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.	74

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1: Organigrama de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión.....	5
Figura 2: Políticas de cobranza.....	30
Figura 3: Clasificación de financiamiento.....	33
Figura 4: Gráfica de barras porcentual de la variable Préstamo en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.	57
Figura 5: Gráfica de barras porcentual de la dimensión Políticas de crédito de la variable Préstamo en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.	58
Figura 6: Gráfica de barras porcentual de la dimensión Métodos de cobranza de la variable Préstamo en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.	60
Figura 7: Gráfica de barras porcentual de la dimensión Indicadores de financiamiento de la variable Préstamo en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.....	61
Figura 8: Gráfica de barras porcentual de la variable Utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.	63

- Figura 9:** Gráfica de barras porcentual de la dimensión interés de la variable Utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020. 64
- Figura 10:** Gráfica de barras porcentual de la dimensión ganancias de la variable Utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020. 66
- Figura 11:** Gráfica de barras porcentual de la dimensión remanentes de la variable Utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020. 67

RESUMEN

La investigación se realizó en la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo durante el periodo 2020, en la que participaron los socios de la Cooperativa. El estudio analizó el desarrollo y desempeño del sistema financiero peruano en los últimos años, para proponer lineamientos de política crediticia para mejorar la gobernabilidad de la gestión crediticia, contribuyendo a una mejor gestión de calidad en el crédito y aumentando intereses cada año para la Cooperativa genere una utilidad muy favorable en beneficio de todos los socios. El objetivo de la presente investigación busca determinar la relación entre préstamo y utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020. La investigación aplicada responde al enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de nivel descriptivo correlacional y de corte transversal correlacional. La población estuvo conformada por 569 socios, y mediante un muestreo probabilístico se trabajó con una muestra de 230 socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión. Se empleó la encuesta y se aplicaron 2 cuestionarios de 21 y 20 ítems para cada variable, en escala de Likert validado por juicio de expertos. Según los resultados obtenidos por el coeficiente de correlación Rho de Spearman existe una relación = $.573^{**}$ entre las variables préstamo y utilidad, la cual es positiva y moderada, con un valor $p = .000$ el cual es menor al nivel de significancia de 0,05, razón por la que se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir, existe relación directa y significativa entre préstamo y utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020. Esto permite deducir que, cuanto mayor se evidencie el nivel de préstamos en la Cooperativa, mayor será la utilidad que recibirán los socios al fin de cada periodo.

Palabras claves: Préstamo, utilidad, crédito, cobranza, financiamiento, interés, ganancias y remanentes.

ABSTRACT

The research was carried out at the Daniel Alcides Carrión Hospital Cooperative in Huancayo city during the 2020 period, in which the members of the Cooperative participated. The study analyzed the development and performance of the Peruvian financial system in recent years, to propose credit policy guidelines to improve the governance of credit management, contributing to better credit quality management and increasing interest each year for the Genere Cooperative. a very favorable utility for the benefit of all partners. The objective of the present investigation seeks to determine the relationship between loan and utility in the partners of the Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión in the city of Huancayo 2020. The applied research responds to the quantitative approach, of an applied type, of a correlational descriptive level and of correlational cross section. The population consisted of 569 members, and through probabilistic sampling, a sample of 230 members of the Daniel Alcides Carrión Hospital Cooperative was worked on. The survey was used and 2 questionnaires of 21 and 20 items were applied for each variable, on a Likert scale validated by expert judgment. According to the results obtained by Spearman's Rho correlation coefficient, there is a relationship = $.573^{**}$ between the loan and utility variables, which is positive and moderate, with a p value = $.000$ which is less than the significance level of 0.05, which is why the null hypothesis was rejected and the alternate hypothesis was accepted. That is to say, there is a direct and significant relationship between loans and utility in the members of the Daniel Alcides Carrión Hospital Cooperative in the city of Huancayo 2020. This allows us to deduce that, the higher the level of loans in the Cooperative, the greater the utility that the partners will receive at the end of each period.

Keywords: Loan, utility, credit, collection, financing, interest, earnings and remnants.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación hace referencia al tema Préstamo y utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo. El sector cooperativo tiene el potencial de crear puestos de trabajo y de ahorrar dinero. A nivel mundial, las cooperativas cuentan con más de 1,000 millones de socios y generan 100 millones de empleos, 20% más que las multinacionales, señaló Aldo Ortega el año 2017, ex director general de Desarrollo Empresarial del Viceministerio de MYPE e Industria.

Las cooperativas son organizaciones sin fines de lucro de personas que se han unido voluntariamente para satisfacer sus necesidades económicas y sociales. Estas cooperativas se rigen por la Ley General de Cooperativas. Para el titular del PRODUCE Yván Quispe Apaza, las cooperativas progresarán si se les garantiza “más transparencia, mejor gestión empresarial, más seguridad para los ahorristas” y así se convierte en una alternativa de desarrollo.

En tan sentido, es importante que, en la cooperativa estudiada, se incremente la ordenación de créditos, ya que si hay más préstamos la utilidad aumentará, una de las políticas de la empresa es distribuir la utilidad entre los socios activos o participes para igualar su aporte, por lo que el socio siempre espera obtener más utilidad.

La presente investigación tiene como finalidad determinar la relación entre préstamo y utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020. De tan forma, se ejecutó a través de cinco capítulos, así como se muestran a continuación:

CAPÍTULO I: Se realiza el planteamiento del problema con la siguiente interrogante ¿Cuál es la relación entre préstamo y utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020?, se dan a conocer los aspectos que justifican la investigación y se plantean los objetivos correspondientes.

CAPÍTULO II: Veremos información de fondo a través de los antecedentes que se tiene sobre nuestra investigación. Los fundamentos teóricos que sustentan nuestros resultados estadísticos, es decir la relación que existe entre préstamo y utilidad. Concluyendo con una lista de conceptos que ayudarán a comprender mejor nuestro tema de investigación.

CAPÍTULO III: Con base en nuestra evaluación teórica, formulamos nuestras respectivas hipótesis, identificamos las variables y determinamos su operacionalización, para que así, los indicadores que miden las variables nos den una visión más objetiva y conocer cómo la agencia de Huancayo ha aplicado la gestión del riesgo de crédito a la rentabilidad.

CAPÍTULO IV: Se muestra la metodología utilizada en la presente investigación, la cual hace referencia al enfoque cuantitativo, al método general de investigación científico, tipo de investigación aplicada, nivel de investigación descriptivo correlacional, diseño descriptivo correlacional, la población conformada por 569 socios y la muestra por 230 socios de la Cooperativa estudiada. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas de procesamiento de los datos y los aspectos éticos de la investigación.

CAPÍTULO V: Se muestran los resultados mediante tablas y gráficos que fueron obtenidos por el programa SPSS 25.

Finalmente se muestran las fuentes de información, los anexos como la matriz de consistencia, operacionalización de variables e instrumentos, los instrumentos utilizados en la recolección y la base de datos.

CAPITULO I

I. Planteamiento del problema

1.1. Descripción de la realidad problemática

Quintana (2015) señaló que la gestión del conocimiento ahora considera a los talentos humanos como un activo clave y que es una nueva cultura corporativa. Es una oportunidad para los profesionales de la información que hoy aplican sus conocimientos y experiencia en el desarrollo de carrera del talento externo; dentro de la empresa ampliando y explotando la información que posee. Una nueva forma de hacer negocios se convierte en la globalización y la sociedad del conocimiento porque están íntimamente ligadas con lo que ha evolucionado en las últimas décadas, con las nuevas tecnologías de la información. Entonces podemos concluir que lo que se busca es desarrollar un conjunto de procesos que permitan agregar valor para cada área del negocio.

Las cooperativas son organizaciones sin fines de lucro de personas que se han unido voluntariamente para satisfacer sus necesidades económicas y sociales. Sus pilares son: la afiliación voluntaria de los socios, el autogobierno de la empresa sin injerencias externas, y todos los beneficios al servicio de los intereses de los socios. Dichas empresas se rigen por la ley general de cooperativas. Asimismo, por el Reglamento aprobado por Resolución SBS N° 540-99 y sus modificatorias, por otras normas dictadas por la Dirección General de Banca y Seguros y AFP, por estatutos separados y demás normas internas. Esto les permite ofrecer productos y servicios a precios razonables y ofrecer tasas de interés competitivas.

Las cooperativas de ahorro y crédito tienden a ofrecer tasas más bajas y descuentos, por sus productos y servicios que otras instituciones de servicios financieros, debido a su estructura de sociedad sin fines de lucro. Además, que a menudo tienen muy pocos o ningún requisito de saldo mínimo. Las cooperativas de ahorro y crédito que devuelvan excedentes de ingresos a sus socios en forma de dividendos, incluida una de las condiciones previstas en el estatuto de la cooperativa en el artículo N° 131, sólo podrán distribuirse a los socios que realizaron operaciones crediticias en proporción a las operaciones durante el ejercicio económico serán abonados en su cuenta de aportes.

Las cooperativas más conocidas son las de agricultura, pesca, artesanía, industria, vivienda, servicios educativos, etc. Sin embargo, las cooperativas de ahorro y crédito (Coopac) han ocupado los titulares en los últimos meses, por una buena razón: la falta de supervisión directa por parte de la Secretaría General de Banca, Seguros y AFP (SBS). En las cooperativas, las tasas de interés pagadas (depósito) o cobradas (préstamo) son competitivas, superiores a las que ofrece el sistema financiero no bancario supervisado. Es importante recalcar que la

supervisión de la cooperativa está garantizada por FENACREP, quien vela por la transparencia de la información y el cumplimiento de la normativa.

Como toda entidad financiera, la confianza que genera está ligada a la transparencia de la información, las políticas de gestión de riesgos, la solidez de los estados financieros, la normativa y la integridad de la gestión y gestión. Hay Coopacs reconocidas a nivel nacional y financiadas internacionalmente que tienen altos estándares bancarios, así como políticas claras y estricto cumplimiento normativo. La SBS aún tiene un gran desafío por delante, deberá triplicar sus esfuerzos para seguir protegiendo el capital del sistema financiero nacional.

En el Perú se tiene la tradición y vocación de cooperación, es cuestión de estimularlo desde la localidad. Cuantos servicios se pueden establecer, cuántas necesidades se pueden satisfacer con el modelo cooperativo que se presenta como una alternativa a la empresa capitalista, con fines de lucro y acumulación de riqueza para unos pocos. Consideremos el cooperativismo como una acción colectiva y solidaria para el progreso y desarrollo socioeconómico del país.

Los aportes son cantidades requeridas que deben depositar mensualmente todo asociado. Este monto es designado por la Junta Directiva y aprobado por la Asamblea General de Delegados. Los aportes forman parte del capital social y son muy importantes para el funcionamiento de las Cooperativas, ya que el objetivo que lleva a la constitución de estas organizaciones, es captar los recursos económicos de sus socios para formar un fondo de uso común y otorgarles utilidades.

Hoy en día, la gestión del conocimiento es crucial para asegurar el éxito de la cooperativa, por lo que existe la necesidad de desarrollar y fortalecer las habilidades

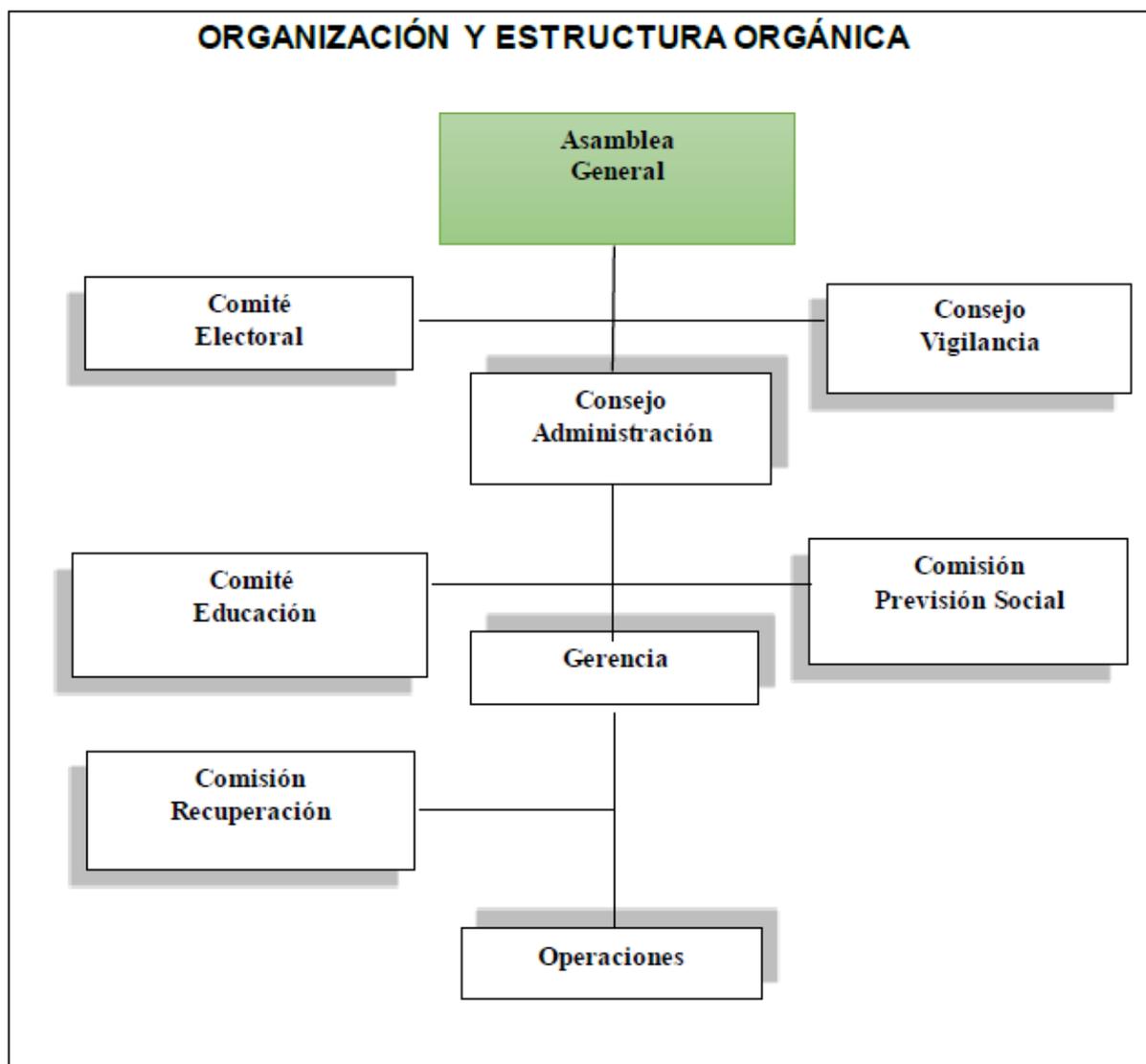
organizacionales a la hora de convertir los datos en información y esta a su vez en conocimiento, para integrarlos como aprendizaje, para difundirlos y aplicarlos rápidamente. Actualmente, el sistema financiero peruano se encuentra en crecimiento y desarrollo, siendo uno de los sectores más rentables, lo que permite consolidarse en el contexto de una macroeconomía más estable.

La Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión fue constituida como persona jurídica el 20 de agosto de 1999, con título N° 00008327, partida N° 11019680 registro de personas jurídicas, con asiento A000001 SUNARP Huancayo, ubicada en la Av. Daniel Alcides Carrión N° 1541, Huancayo. Esta cooperativa se constituyó con el apoyo mutuo de socios trabajadores del sector salud y su modelo de gestión.

Sin embargo, el crecimiento y desarrollo de la Cooperativa no fue sostenido por falta de gestión y políticas que aseguren el éxito o la plena consecución de los objetivos, es decir, la Cooperativa incrementó sus socios, pero no logró alcanzar la tasa de crecimiento económico, por lo que es importante mejorar el índice, mediante la implementación de modelos de crecimiento sostenible en este contexto, los puntos críticos para la sostenibilidad del contrato. Cuando se identifica una Cooperativa, se debe entender que el conocimiento de los socios, administradores y colaboradores en los diferentes roles de la asociación van de la mano con una mejora significativa de la rentabilidad.

Figura 1

Organigrama de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión



Fuente: Memoria anual de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión

La estructura organizativa de la cooperativa se basa en el órgano supremo establecido por la Asamblea General integrado por todos los socios calificados, el director de la junta directiva y comités de apoyo, el consejo de administración y el ámbito de actuación de la cooperativa.

1.2. Delimitación del problema

1.2.1. Delimitación Espacial

Esta investigación se realizó en la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión, en la ciudad de Huancayo.

1.2.2. Delimitación Temporal

La investigación se basó en datos e información correspondientes al año 2020.

1.2.3. Delimitación Conceptual

La investigación se ha delimitado por el desarrollo de las bases teóricas respecto a la variable “Préstamo” con sus respectivas dimensiones: crédito, cobranza y financiamiento, junto a sus respectivos indicadores: contratos de créditos, tamaño de crédito, tipos de crédito, descuentos a través de planillas, pagos en caja, depósitos en bancos, liquidez, solvencia y aportes también por el desarrollo de las bases teóricas respecto a la variable “Utilidad” con sus respectivas dimensiones: interés, ganancias y remanentes y sus indicadores: tasa de interés, tipo de interés, tiempo, colocación de créditos, ingresos en efectivo y resultado del ejercicio; ambas variables han dado consistencia a nuestra investigación.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre préstamo y utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020?

1.3.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre políticas de crédito y utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020?

¿Cuál es la relación entre métodos de cobranza y utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020?

¿Cuál es la relación entre indicadores de financiamiento y utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020?

1.4. Justificación

1.4.1. Social

Este estudio se realizó teniendo en cuenta que los socios de las cooperativas deben de incrementar su inversión crediticia. Los resultados de la investigación permitirán incrementar las utilidades a los socios de la Cooperativa, donde brindar información para la toma de decisiones en materia de información contable es muy importante, donde además será de gran utilidad para todos los profesionales y estudiantes que deseen aplicar el tema.

1.4.2. Teórica

La presente investigación recomienda estrategias para una mejor gestión del conocimiento de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión, mejorando la rentabilidad e incrementar la utilidad, de manera responsable y sincera para obtener beneficio futuro para todos los socios y directivos de la organización.

1.4.3. Metodológica

Este estudio tiene un aporte metodológico porque la información se recolecta a través de herramientas de recolección de datos como la encuestas y cuestionarios, a su vez se procesan los datos mediante programas estadísticos como el SPSS y Excel.

1.4.4. Práctica

Actualmente, la necesidad de establecer un mecanismo para implementar la gestión completa de las estrategias para identificar diferentes situaciones crediticias, como el incumplimiento crediticio. Esta investigación ha sido de gran ayuda para los gerentes y administradores de las cooperativas de crédito y ahorro, en la mejora de las operaciones y la eficiencia mediante la aplicación de un buen manejo de la información para una mejor toma de decisiones, ya que sirve también a futuros socios.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Determinar la relación entre préstamo y utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.

1.5.2. Objetivos Específicos

Determinar la relación entre políticas de crédito y utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.

Determinar la relación entre métodos de cobranza y utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.

Determinar la relación entre indicadores de financiamiento y utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.

CAPITULO II

II. Marco teórico

2.1. Antecedentes de Estudio

Mediante una profunda investigación y revisión de libros, revistas, periódicos y estudios relacionados a la investigación titulada “Préstamo y utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020”, se encontró trabajos de gran importancia que se utilizaron como marco de referencia para elaborar las bases teóricas de la presente investigación, ya que se consideró de gran importancia para el logro de los objetivos planteados.

2.1.1. Ámbito internacional

Esteban & Vergara (2016) en su tesis *“Análisis de los procesos administrativos a objeto de optimizar el proceso de crédito y cobranza. Caso estudio Vicson S.A. Planta Valencia, Estado Carabobo”* para optar el grado de licenciado en Administración comercial, realizada en la Universidad de Carabobo, Campus Bárbula, 2016. Su investigación tuvo como objetivo

analizar los procesos administrativos para optimizar los procesos de crédito y cobranza en el caso de estudio Vicson S.A.. Fábrica de Valencia, Estado Carabobo. Método de investigación descriptivo-evaluativo, basado en diseño de campo y documentación. La población está conformada por 3 personas que conforman el departamento donde se concentra el estudio, por eso la muestra es no probabilística. En la encuesta se aplicó como técnica de recolección de datos la observación y la encuesta directa y como herramientas un cuestionario de 12 ítems.

Conclusión: al diagnosticar el estado actual de los procesos administrativos del departamento de crédito y cobranza de Vicson S.A., se pudo determinar que el departamento comparte la misma visión, misión y metas del departamento de crédito y cobranza de la empresa Vicson S.A., esto es un buen comienzo para la solución. Por otro lado, el análisis FODA que se ha realizado muestra que existen errores en la aplicación de normas, documentación de funciones o procesos del departamento. partes, se debe monitorear para eliminar estos errores. fue creado. entorno de desarrollo. Por estos motivos, como parte de la revisión y análisis de los procesos administrativos, se ha diseñado una propuesta de Servicios de Deuda y Cobranza, para optimizar y mejorar la gestión gerencial de este servicio. El proceso de cobranza también está determinado por la etapa en la que continúan los procesos designados, lo que permitirá que las tareas de crédito y cobranza se realicen de manera más eficiente y eficaz.

Ramos (2017) en su tesis *“El papel de las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo en la inclusión financiera en México, 2009 - 2015”* para optar grado de doctor en economía política del desarrollo, realizada en la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, Puebla 2017. Su investigación tiene como objetivo analizar, a partir de cuatro categorías diferentes, si las SOCAPS contribuyeron a la inclusión financiera de México entre 2009 y 2015. Metodología de enfoque cualitativo, ya que se basa en teorías científicas, por lo que puede ser verificado por

concenso e interpretación de evidencia. Tipo y nivel de investigación descriptivo. La muestra está conformada por 64 funcionarios de las SOCAPS entre gerentes generales y de operaciones. La conclusiones: Las SOCAPS juegan un papel muy importante como cooperativas de crédito y ahorro en áreas rurales, donde el servicio personalizado puede tener un impacto mayor que la capacidad de pago por transferencia bancaria. Si bien, la implementación de servicios como la banca móvil y la banca electrónica se está dando cada vez más en las entidades del sector financiero, impactando en la forma en la que se realizan las transacciones económicas, la cooperación financiera de la región, puede no verse afectada en el corto o mediano plazo. Sin embargo, estos son cambios que se darán paulatinamente en la sociedad y es momento de que SOCAPS intervenga. Para ese momento, se esperaría que la infraestructura del país esté mejor desarrollada y que la implementación de dicha tecnología sea más barata y accesible para la población en general. Como aporte para nuestra investigación tomaremos el criterio del autor: Investigar el tipo de educación financiera que ofrece SOCAPS y cómo promueve el ahorro y una mejor gestión de los activos de los afiliados permitirá conocer los beneficios de los servicios adicionales que ofrece SOCAPS.

Ocaña (2020) en su tesis *“Diseño de un modelo de gestión para la recuperación de cartera de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1”* para optar el grado de maestro en Administración de empresas, realizada en la Universidad Andina Simón Bolívar, Quito – Ecuador 2020. Su investigación tiene como objetivo diseñar un modelo de gestión de la cartera de cobranza de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1, con el fin de identificar los riesgos potenciales en cada período de cobranza y así proponer controles adecuados basados en la experiencia de las asociaciones de ahorro y crédito Alianza del Valle, Ltda Enfoque cuantitativo , ya que se basa en cálculos numéricos basados en evidencias para producir

resultados, entre ellos, ya que se realiza la recolección de datos, este tipo de investigación es descriptiva ya que revela el problema, detallando las características más importantes. La muestra es la cartera de las Cooperativas de Ahorro y VV del Segmento 1. Conclusión: De la evolución de la cartera y de los principales indicadores financieros asociados a riesgos de las Cooperativas de Ahorro y VV del Segmento 1 analizados en el periodo 2014 - 2018, las estadísticas muestran que la el otorgamiento de créditos muestra un incremento paulatino en el tiempo como alternativa para cubrir costos de consumo, comercial, microcrédito, manufactura, educación y vivienda. Tanto es así que la cartera de crédito representaba cerca del 72% del total de activos en diciembre de 2018. Como aporte a la investigación se implementará el criterio del autor, en el cual se ha socializado el modelo de negocio propuesto en cinco cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1, se acepta y sugiere que para un staking efectivo se debe automatizar todo el diseño utilizando herramientas tecnológicas. lograr una gestión total utilizando todo el ciclo de vida del proceso y con ello lograr mejoras en los resultados de la cobranza de cartera de las entidades financieras.

2.1.2. Ámbito nacional

Gil & Guerrero (2017) en su tesis *“Propuesta de mejora en el tratamiento de los intereses con aplicación de la NIC 23 costos por préstamos para incrementar la utilidad neta de Corporación Infinity S.A.C. Lima, 2016”* para optar el título profesional de Contador Público, realizada en la Universidad Privada del Norte. Su investigación tiene como objetivo proponer la aplicación de la NIC 23 “Costos por préstamos”, en los intereses generados por las operaciones de préstamos obtenidos para la adquisición y construcción de un activo apto. Metodología de enfoque cualitativo, tipo aplicada, nivel descriptivo, diseño no experimental. Conclusiones: Los resultados obtenidos muestran que Corporación Infinity SAC se beneficia con

la adopción de esta NIC, ya que puede apalancar costos para incrementar los resultados netos del ejercicio y así fortalecer el patrimonio al no aumentar la carga que afecta los resultados.

Nina (2018) en su tesis ***“Utilidad neta, activos fijos y márgenes operacionales en la Caja Tacna en el periodo 2001 - 2007”*** para optar el título profesional de ingeniero comercial, realizada en la universidad José Carlos Mariátegui. Su estudio pretende demostrar que la utilidad neta de Caja Tacna está relacionada con el comportamiento del margen de utilidad operativa neta y las variables del activo fijo durante el período 2001 - 2017. La metodología del enfoque cualitativo cantidad, tipo de aplicación, grado de correlación. La población incluye el rendimiento neto de la utilidad neta variable y el activo fijo variable de Caja Tacna a partir de 2017. Conclusión: De acuerdo a los cálculos realizados en SPSS 25, la utilidad neta de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna se relaciona con el comportamiento de las variables Margen de Utilidad Operativa Neta y Activos Fijos para el periodo 20017 - 2017, representa una relación de 0.985406 y tiene una probabilidad bidireccional o un significado de 0,0386 menos de 0,05. Cajas de Ahorros de Ciudad a lo largo de los 17 años esta comparativa muestra un crecimiento inusual no siguiendo la tendencia de otras Cajas de Ahorros de ciudad, siendo un claro ejemplo el otoño de 2015 que arrojó resultados negativos. obtenidos durante el período de comparación.

Mera (2021) en su tesis ***“Gestión estratégica para aumentar la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán, distrito Rioja, año 2017 - 2018”*** para optar el título profesional de Contador Público, realizada en la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto. Su investigación tiene como objetivo analizar la gestión estratégica financiera y su contribución al incremento de la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán, distrito Rioja, año 2017 – 2018. Metodología de enfoque cualitativo, método

científico, tipo de investigación aplicada, nivel de investigación descriptiva, diseño no experimental. Dado que el estudio fue descriptivo, se analizó el patrimonio documental, es decir, el estado de resultados y el estado de situación financiera, correspondientes al periodo 2017 – 2018, de igual manera, cabe mencionar que no se aplicó una encuesta a los trabajadores, solo se recopiló información para aplicar los instrumentos. Conclusiones: De acuerdo a los resultados obtenidos durante la determinación de indicadores de gestión financiera estratégica en la cooperativa de ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazán, distrito de Rioja, sobre el índice de activos invertidos en cartera crediticia, podemos observar que para el año 2017, el resultado es de 0,64 y para el año 2018 el valor es de 0.60, lo que demuestra que el total de activos invertidos en la cartera de crédito no se encuentra en la meta del 70 – 80% que exige el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito. Asimismo, en cuanto a la dimensión de activos dinanciados con ahorro, podemos ver que la cifra del 2017 es de 0,29, mientras que la del 2018 es de 0,33, que tampoco está dentro del rango objetivo del consejo. En términos de tamaño de activos financiados institucionalmente para el 2017 fue de 0,10, mientras que para el 2018 el resultado fue de 0,11, lo que indica que está en el nivel permitido.

2.1.3. Ámbito local

Tovar (2019) en sus tesis *“Gestión del conocimiento para mejorar la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito Daniel alcides Carrión LTDA. de la provincia de Huancayo 2018”* para optar el grado de maestra en administración, realizada en la Universidad Nacional del Centro del Perú. Su investigación tiene como objetivo determinar e implementar la gestión del conocimiento para la mejora de la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito Daniel Alcides Carrión LTDA, de la provincia de Huancayo, 2018. Metodología de enfoque cuantitativo, tipo aplicada. La población está conformada por 302 usuarios crediticios de la

cooperativa y la muestra 169 socios donformados por directivos, miembros del consej, comité administrativo y socios de la empresa. Conclusiones: La cooperativa aún no ha implementado una adecuada gestión del conocimiento, por lo que cuando se prueba estadísticamente el nivel de confianza es de 95% se acepta la hipótesis de que existen diferencias significativas entre las medianas de los puntajes de rentabilidad entre el pre y postest, con estos resultados se acepta la hipótesis general de investigación. Por lo tantp, la propuesta realizada ha permitido mejorar significativamente la rentabilidad económica y financiera buscando evidenciar el rendimiento de solvencia y liquidez , el cual permite saber cn certeza el estado actual de la cooperativa para que de esta manera facilitela toma de decisiones por parte de sus directivos.

Gonzalez (2021) en su tesis *“Morosidad y utilidad contable en la agencia Huancayo de una coopertiva de ahorro y crédito periodo 2019”* para optar el grado académico de bachiller en Contabilidad, realizada en la Universidad Continental. Su investigación tiene como objetivo establecer la relación entre el incumplimiento legal y la utilidad contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito sucursal Huancayo en el periodo del 2019. Enfoque cuantitativo, grado de correlación, tipo de aplicación. La muestra fue tomada por 20 empleados de la Agencia Huancayo de la cooperativa seleccionada. Conclusión: Se identificó una correlación negativa muy débil de 0.077 entre el grado de morosidad indirecta y la utilidad contable de la cooperativa. Por tanto, se puede comprobar que cuanto mayor es el saldo vivo, menor es el resultado contable. Se encontró una correlación positiva de 0.027 entre los problemas financieros de los socios y la utilidad contable de la cooperativa, lo que permite concluir que la prevención de problemas financieros de los socios antes de otorgar crédito es aún más importante. La contabilidad de ganancias es importante. para cooperativas.

2.2. Bases teóricas y Científicas

2.2.1. Préstamo

2.2.1.1. Definiciones de préstamo

Un préstamo es una transacción financiera por la cual una persona (prestamista) otorga, mediante contrato o acuerdo entre partes, un bien (generalmente una suma de dinero) a otra persona (el prestatario), a cambio de tomar una tasa de interés (precio del dinero). Dichas transacciones financieras tienen un beneficio único (principal) y múltiple (abono de las cuotas). La amortización, es decir, la devolución del préstamo, se realizará de acuerdo al plazo, tasa de interés y acuerdos suscritos que permitan la devolución del principal más los intereses.

Para eduFINet los préstamos son contratos por el cual una entidad financiera (denominada prestamista) ofrece a un cliente (denominado prestatario) una determinada cantidad de dinero a cambio de su reembolso en un plazo determinado y las condiciones pactadas con la manifestación de intereses.

Gonzales (2016) afirma que el préstamo “es una operación financiera donde una persona presta una cantidad determinada de dinero a otra persona llamada (prestatario), en que se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo más los intereses devengado” (p. 7).

Hoy en día, las instituciones financieras han ampliado sus servicios de crédito para satisfacer las necesidades de todo tipo de clientes, ya sean créditos hipotecarios, personales, estudiantiles, entre otros. Son esencialmente lo mismo, pero con diferentes requisitos y montos de interés.

Para el BBVA el préstamo es una actividad en la que una persona jurídica financiera proporciona a un cliente una determinada cantidad de dinero, que se ha especificado con

anterioridad, a través de un contrato en el que el cliente se obliga a devolver el dinero en un plazo determinado. Por lo general, al monto del préstamo se le agregan intereses, que también deben ser reembolsados y esto variará según el tipo de préstamo solicitado.

Por ello, solicitar un préstamo es un compromiso que no debe ser tomado a la ligera y para obtener la mejor rentabilidad es necesario conocer previamente sus características. Conocer que tipos de préstamos existen para poder solicitar a la entidad financiera el préstamo que mejor se adapta a las necesidades de quien lo solicita.

2.2.1.2. Características de los préstamos

Son varias las características a considerar en los préstamos de cualquier tipo según Serrano Cinca (2022), entre ellas se encuentran las siguientes:

- *El capital* o también llamado principal que es la cantidad sobre la que se calcula el préstamo.
- *El tipo de interés* el cual es el porcentaje de capital que se paga a la entidad financiera durante un determinado periodo de tiempo y puede ser fijo o variable.
- *El plazo* que es el tiempo que dura el préstamo, es deseable que exista una correspondencia entre inversión y financiamiento, de modo que las inversiones de largo plazo sean financiadas por fuentes financieras a largo plazo.
- *La periodicidad de la amortización*, esta es la cantidad de tiempo que toma pagar el préstamo. Por ejemplo, cuotas mensuales, anuales o semestrales.
- *Las comisiones*, es probable que existan una o varias comisiones, entre ellas se encuentran: la comisión de estudio, la comisión de apertura, los gastos de formalización del préstamo, la comisión por modificación y la comisión de cancelación anticipada.

- *Las garantías*, que pueden ser reales, como una hipoteca sobre un terreno, una fabrica o una casa. Es decir, activos que no se deprecian con el tiempo. La entidad financiera también podrá exigir un aval cuando exista duda sobre la solvencia del titular o cuando las garantías presentadas no seas suficientes.
- *La carencia*, si el préstamo entra en carencia, comenzará a pagarse más tarde. Durante el periodo de gracia, el prestatario no paga a plazos, sino que se le pagará más tarde, con intereses adjuntos.

2.2.1.3. Clases de préstamos

Existen diversas clases de préstamos. Se puede ordenar por diferentes criterios, por ejemplo, según el destino, la garantía, el tiempo de concesión, entre otras. En este momento se desarrollará la clase de préstamo por su destino o finalidad y como lo menciona Funding Circle (2022) existen cinco clases de préstamos.

2.2.1.3.1. Préstamos al consumo

Los préstamos al consumo se utilizan para financiar bienes de consumo duraderos, como automóviles, muebles o electrodomésticos. Los préstamos personales y los préstamos al consumo son generalmente más pequeños con plazos de reembolso relativamente cortos.

2.2.1.3.2. Préstamos personales

Estos préstamos se utilizan para financiar necesidades específicas en un momento dado. Suelen ser pequeñas sumas de dinero que se utilizan para financiar gastos imprevistos, viajes, reparaciones, eventos y más.

2.2.1.3.3. Préstamos de estudios

Este tipo de préstamos son muy populares en el Reino Unido y en Estados Unidos, aunque su uso se está dando a nivel mundial. Son préstamos destinados a financiar la matrícula de pregrado, posgrado o maestría. Las tasas de interés de estos préstamos son más baratas que los préstamos personales.

2.2.1.3.4. Préstamos hipotecarios

En este tipo de préstamo, una entidad deja dinero con una garantía, que incluye una hipoteca de bienes inmuebles. Son préstamos a medio y largo plazo (de 15 a 30 años). Puedes encontrar diferentes tipos de préstamos hipotecarios según el tipo de interés (fijo, variable o mixto), el tipo de vencimiento o la moneda en la que se paga el préstamo (moneda local o extranjera).

2.2.1.3.5. Préstamos para empresas

Los préstamos comerciales son una de las formas más utilizadas por las empresas para obtener financiamiento, ya sea para producción, para invertir en activos fijos, con fines de expansión o para lanzar nuevos proyectos. En España, hasta hace unos años, eran principalmente los bancos comerciales los que hacían préstamos de este tipo.

2.2.1.4. Ventajas e inconvenientes de los préstamos

En relación a las ventajas e inconvenientes que presentan los préstamos, se pueden determinar las siguientes:

Ventajas

- ✓ Satisface las necesidades del prestatario, y si decide utilizarlo para algo que le genere ingresos, se convierte en una inversión.

- ✓ Permite a los prestatarios hacer arreglos financieros y presupuestos porque mientras esperan los pagos, los prestatarios pueden actualizar sus deudas.
- ✓ Permite liquidez instantánea para cualquier necesidad urgente u oportunidad que se le presente al prestatario.

Inconvenientes

- ✓ Todo préstamo tiene interés, si bien facilita el efectivo, siempre se tiene que pagar más.
- ✓ Para obtener un préstamo se deben cumplir condiciones y presentar una garantía o aval, trámite que a la larga resulta un poco más tedioso.
- ✓ Una vez obtenido el préstamo, los ingresos futuros no son libremente transferibles, porque se ha firmado un contrato de compromiso, primero se debe pagar la deuda.

Teniendo en cuenta cuales son las ventajas e inconvenientes del préstamo, es importante determinar cuál es la mejor forma de financiar una necesidad, así como las condiciones y garantías que ofrece cada fuente de financiación.

2.2.1.5. Tipos de cuotas de los préstamos

La devolución del capital prestado y los intereses correspondientes se realiza en forma de pagos fraccionados llamados cuotas de amortización, dependiendo del método de pago, existen diferentes métodos de devolución, y como lo menciona ASESURESTE GESTIÓN DE EMPRESAS (2020) los más comunes los siguientes:

Cuota fija: Donde los pagos de intereses ocurren al vencimiento en un solo pago. Este es el sistema de amortización más sencillo, utilizado principalmente en préstamos a corto plazo.

Cuotas variables: Cuando los préstamos se amortizan en períodos de variación numérica o geométrica.

Cuotas constantes: Donde los préstamos se amortizan en cada período. Este es el método más común, conocido como sistema francés, en el que el principal se amortiza gradualmente, mientras que la tasa de interés se reduce gradualmente. Se puede utilizar tanto para préstamos a tasa fija como para préstamos a tasa variable. Si es a tipo fijo, todos los pagos serán constantes e iguales, mientras que, si es a tipo variable, los pagos se mantendrán constantes durante el periodo que transcurra entre la posibilidad de ajuste del tipo de interés y en otro momento.

2.2.1.6. Los préstamos en las cooperativas

Las cooperativas de ahorro y crédito, como se mencionó anteriormente, son organizaciones sin fines de lucro creadas para servir a sus miembros. Al igual que los bancos, las cooperativas de ahorro y crédito aceptan depósitos, otorgan préstamos y brindan una variedad de otros servicios financieros. Pero como organización cooperativa y propiedad de los miembros, la cooperativa proporciona un espacio seguro para ahorrar y pedir prestado a una tasa razonable.

Las dimensiones que se consideran en la investigación para la variable préstamo son el Crédito, las Cobranzas y el Financiamiento, los cuales son instrumentos que ayudarán a medir el nivel en el que se encuentra los préstamos otorgados en la Cooperativa de estudio.

2.2.2. Crédito

2.2.2.1. Definiciones de crédito

El concepto de crédito ha sido planteado desde diferentes puntos de vista dependiendo del uso o aplicación que se le pueda hacer en la práctica comercial, en general su definición siempre se dirige hacia la prestación de un bien o servicio el cual temporalmente se considera

una promesa, por devolver dicho bien o su valor, más los intereses, es decir, el pago correspondiente a la obligación aceptada, en una fecha posterior determinada y en uno o más lotes.

Para Catacora (1996) “Crédito se define como la confianza dada o recibida a cambio de un valor, el derecho de disponer de un dinero ajeno o de retrasar, por un cierto plazo, el pago de cantidades debidas a cambio de un cierto interés” (p. 30).

Por otro lado, el término crédito que utilizamos en la presente investigación menciona que el crédito es “Un contrato en el que la entidad financiera se obliga a poner a disposición del cliente fondos hasta un límite determinado y en un plazo prefijado, percibiéndose periódicamente los intereses sobre las cantidades dispuestas, movimientos que se reflejarán en una cuenta corriente” (ASESURESTE GESTIÓN DE EMPRESAS, 2020, p. 2).

2.2.2.2. Características del crédito

- ✓ Reconocimiento por parte del prestamista de un compromiso de transferir fondos en la medida máxima disponible para el prestatario en una cuenta corriente para este fin.
- ✓ Recomendado para financiamiento de capital de trabajo o para procesos de inversión a largo plazo.
- ✓ La intervención notarial es una práctica habitual y la mayoría se formaliza en póliza, por la sencillez del procedimiento de intervención y el coste recomendado.
- ✓ En algunos casos, se requiere una escritura de autenticidad, como en el caso de una garantía hipotecaria, en el caso de una transacción compleja o de alto valor.
- ✓ La deuda no es líquida ni vence, lo que requiere un proceso para determinar su saldo final.

2.2.2.3. Tipos de crédito

El crédito es una herramienta importante en las finanzas. Aprender a gestionarlo adecuadamente ayudará a alcanzar metas y objetivos planteados. Antes de solicitar un préstamo, se debe analizar varios factores sobre la situación financiera que se tiene, por ejemplo, cuanta deuda se tiene, cuáles son los costos fijos y que activos se tiene. La Revista Educación Financiera para Todos menciona los siguientes 5 tipos de crédito:

2.2.2.3.1. Tarjetas de crédito

Son un ejemplo de crédito revolvente, que da una línea de crédito, que es el monto total que se realiza para compras y pagos. La característica principal de una tarjeta de crédito es que es temporal, ya que permite tener un dinero que no se tiene en un momento determinado pero que se recibirá de inmediato. Por ejemplo, si se realiza una compra, se sabe que puede liquidarla después. Si se utiliza la tarjeta para este fin, se puede convertir en un cliente que paga sus deudas al final de cada mes sin que generen intereses.

Por otro lado, una tarjeta de crédito de tienda o supermercado es otra variación de una tarjeta de crédito y en algunos casos solo se pueden utilizar para realizar compras en su establecimiento. Estas tarjetas pueden funcionar para comprar bienes duraderos, como electrodomésticos o equipos electrónicos, con promociones o beneficios específicos para esa tienda.

2.2.2.3.2. Créditos de libre inversión

Se caracterizan por ser créditos abiertos no atados a un fin específico. Esto significa que cuando se pida, no tiene que explicar para qué lo va a usar, y también se puede desglosar en diferentes propósitos. Por ejemplo, se puede utilizar una unidad para reforma y otra para un viaje. Los ofrecen bancos, entidades financieras, e incluso existen empresas que se dedican a

emitirlos. Se puede usar para viajar, renovar su hogar o abrir una cuenta de inversión.

Básicamente, para lo que se necesite, ya que normalmente no se tiene que declarar en qué se va a gastar el dinero.

2.2.2.3.3. Créditos específicos

Muchas instituciones ofrecen financiamiento especializado, por ejemplo, hipotecas, educación, automóviles, entre otros. Esto significa que el dinero que te dan solo puede usarse para un propósito y debe ser verificable que se usó para ese propósito. La ventaja de este tipo de crédito es su especialización, ya que los montos y fechas de pago se adecuan al objetivo.

2.2.2.3.4. Créditos de nómina

Son muy similares a las inversiones freelance, salvo que en este caso es imprescindible que se reciba los pagos de su nómina a través de una cuenta de nómina en el banco. Como resultado, la institución puede emitir un monto basado en el salario que recibe cada mes y lo pagará directamente en su cuenta.

2.2.2.3.5. Créditos para bienes de consumo duradero

La utilidad de este crédito se relaciona con la adquisición de bienes con valor fijo de mercado y longevidad, tales como automóviles, equipos de cómputo, muebles y enseres. Se emiten para cubrir el déficit en su obtención, es decir, el prestatario tiene que aportar un porcentaje del coste total y el banco presta el resto. Estos activos a veces se pueden utilizar como garantía para un préstamo.

2.2.2.4. Herramientas financieras de análisis de crédito

Según Guajardo (2012) menciona lo siguiente sobre las herramientas financieras: La planificación es esencial para el éxito de un administrador financiero. Los planes financieros vienen en muchas formas, pero cualquier plan que valga la pena considerar debe cubrir las fortalezas y debilidades que existen dentro del negocio. Las fortalezas se utilizarán para obtener ventajas y las debilidades para tomar medidas correctivas. Por ejemplo, ¿El inventario es suficiente para respaldar los niveles de ventas esperados? ¿La empresa tiene una inversión excesivamente grande en cuentas por cobrar y esta condición refleja una política de cobranza inadecuada? (p. 10).

Para Illescas (2015) menciona a las 5 "C" de créditos que son la mejor manera de analizar un crédito y son las siguientes:

- ✓ *Carácter*: En cuanto a las cualidades de los socios, como su honestidad y según su experiencia.
- ✓ *Capacidad*: Designa los recursos de los que dispone el socio para cancelar normalmente a obligación crediticia a la que pretende acceder.
- ✓ *Capital*: Es la inversión de los socios en activos y el endeudamiento hacia terceros.
- ✓ *Condiciones del entorno*: Esto es para una mejor comprensión del socio y para asegurar que el crédito se asigne de acuerdo a la conveniencia de la cooperativa.
- ✓ *Colateral*: Es la parte de mitigación de riesgos aquí implica las garantías para asegurar la recuperación del crédito.

2.2.3. Cobranza

2.2.3.1. Definiciones de cobranza

En toda organización debe existir una cobranza, que sea a la vez eficiente y rápida, ya que agiliza su proceso y así logra sus objetivos, mientras que hoy en día para las organizaciones

mantener un margen de beneficio es factible para un negocio, como la eficiencia y eficacia de las operaciones de procesamiento. aumento, el flujo de efectivo debe provenir de las ventas a realizar.

Para Ettinger & Golieb (2000) la cobranza es fundamental para el éxito de cualquier tipo de negocio que venda a crédito, sin importa el tamaño del negocio, su rentabilidad depende sobre todo del ciclo y frecuencia de reinversión del capital (p. 293).

Con base en la definición anterior, se puede determinar que la cobranza es un proceso mediante el cual los administradores de crédito determinan la liquidez que necesitan para llevar a cabo sus diversas actividades de inversión.

Además, Cevallos (2016) define a la cobranza como “El servicio que se presta al cliente para que pueda satisfacer la necesidad que tiene de cumplir en su fecha, con el compromiso adquirido” (p. 2).

También Cevallos (2016) define a la cobranza como “El servicio que presta la empresa para poder agilizar el flujo de caja con la recuperación de los créditos concedidos” (p.44).

Por lo tanto, se puede concluir que la cobranza es un servicio que se le brinda al cliente para que este pueda suplir la necesidad que tiene que cumplir en su día, con el compromiso de conseguir, esto también son servicios que brinda la empresa para acelerar el flujo de caja con la recuperación de los créditos concedidos.

2.2.3.2. Factores de atraso de cobranzas

Existen diversos factores que generan el atraso en las cobranzas y como lo manifiesta Bañuelos (2012) estos son los siguientes:

- ✓ La falta de planificación de la gestión de cobros
- ✓ La falta de organización metódica
- ✓ La coordinación del trabajo de cobros
- ✓ La falta de motivación para lograr el objetivo

2.2.3.3. Procedimientos de cobranza

Comúnmente se utilizan varios procedimientos de cobro, cuando una deuda lleva mucho tiempo sin pagarse, el proceso de cobro de la deuda es más riguroso y personal. Hay una serie de técnicas básicas de procedimientos de cobro en orden que se aplican comúnmente en los procedimientos de cobro. Entre ellas están las siguientes:

- ✓ *Notificaciones por escrito:* Luego de ciertos días posteriores al vencimiento de la deuda por cobrar, la institución comúnmente envía una carta en términos formales, recordando a los clientes su deuda. Si no hay respuesta a esa carta, se envía una más exigente. Estas notificaciones por escrito son el primer paso para el cobro de cuentas vencidas.
- ✓ *Llamadas telefónicas:* Luego de enviar las notificaciones escritas, el gerente de la institución procede a realizar las llamadas telefónicas, si se da una explicación adecuada puede convertirse en una prórroga de pago. Luego de eso se procede a realizar una llamada del abogado de la empresa.
- ✓ *Visitas personales:* Esta es una de las técnicas más comunes a nivel de crédito, el envío de un cobrador para requerir el pago del cliente puede ser un procedimiento eficaz ya que si el préstamo es corto puede ser pagado inmediatamente.
- ✓ *Recurso legal:* Esa es una de las medidas más estrictas en los procesos de cobranza. Este no es solo un procedimiento oneroso, sino que también imposibilita al deudor a futuros préstamos con otras entidades bancarias.

2.2.3.4. Tácticas de cobranza

Las instituciones deben aplicar diversas estrategias para lograr un cobro exitoso y evitar que los prestatarios tengan demora en sus deudas y como menciona Quijano (2017) se debe de tener en cuenta los siguientes siete elementos:

- ✓ Redefinir muy bien los segmentos de clientes
- ✓ Establecer nuevos Canales de Comunicación con los clientes
- ✓ Crear productos ajustados a los clientes de hoy
- ✓ Tener procesos estandarizados de cobranza
- ✓ Utilizar tecnología de punta en todos los procesos
- ✓ Personal moderno y capacitado para la Gestión de Cobranza
- ✓ Tener indicadores de Gestión para medir el desempeño

2.2.3.5. Fases de la cobranza

Los procedimientos para una cobranza efectiva deben seguir una estrategia tentativa y planificada, voluntaria basada en una secuencia de pasos que se realizan regularmente en secuencia, con el propósito de un buen procedimiento de cobranza es maximizar la cobranza y minimizar las cuentas por pagar.

Existen muchas técnicas y herramientas interesantes para una recolección eficaz, pero la realidad es que todas forman parte de un plan de acción básico que asegura el éxito. En general, la cobranza efectiva consta de tres fases según Peipro (2017) y son las siguientes:

Fase diagnóstica

Es una valoración general de la situación antes de tomar una decisión o acción por parte de la propia colección. Durante esta etapa, la empresa de cobranza o contratista debe hacer una

evaluación exhaustiva de la historia del cliente, porque cada uno de ellos es único en su relación con la empresa: como cliente, frecuencia o términos de una transacción que da origen a una relación comercial existente.

Fase de recordatorio

Corresponde a todos los procesos de comunicación de los que debe ocuparse una gestión eficaz de la cobranza. La proactividad debe ser la principal virtud del cobrador quien, a través de la gestión telefónica, el correo de seguimiento o las visitas, debe recabar información sobre la calidad del servicio o producto brindado al cliente, haya o no informado de las deudas y compromisos de pago previamente pactados. Este dato es fundamental para evaluar nuestra solvencia en la tercera etapa, donde se determinará si estamos ante un proceso de cobro proactivo o reactivo.

Adopción de medidas decisivas

Durante esta fase, los gerentes y analistas de cobranza son los encargados de determinar el monto de las cuentas por cobrar de un cliente, así como evaluar las razones del incumplimiento y las opciones que se mezclan para la liquidación de la deuda. La toma de decisiones jurídicas también tiene su lugar en esta fase, que se considera la culminación del proceso de recopilación.

2.2.3.6. Políticas de cobranza

La política de cobranza de la empresa son los procedimientos que sigue la empresa para cobrar sus cuentas cuando vencen. La eficacia de las políticas de cobro de una empresa se puede medir en parte al observar el grado en que se hacen provisiones para cuentas incobrables. El

cobro efectivo está asociado con una política de crédito efectiva, lo que minimiza el costo de cobrar deudas incobrables o incobrables.

Los diferentes procedimientos de cobranza que utiliza una empresa están determinados por la política general de cobranza de la empresa. Cuando una venta se realiza a crédito, lo que permite un período de tiempo razonable para el pago, el cliente pagará sus facturas en los términos acordados para garantizar un margen de beneficio garantizado ofrecido en el negocio. En cuanto a la política de cobro se pueden distinguir tres tipos, que son; política restrictiva, política liberal, política racional y costos de la cobranza. (Perdomo, 1997, p. 2).

Para Candela (2008) “los procedimientos que aplica una empresa para llevar a cabo la cobranza son de acuerdo a su política general de cobranza” (p. 1).

Figura 2

Políticas de cobranza



Fuente: Adaptado de (Candela, 2008, p. 1)

2.2.4. Financiamiento

2.2.4.1. Definiciones de financiamiento

Según Herrero (2006) “la financiación es el grupo de recursos económicos que la empresa obtiene con la finalidad de realizar inversiones en su ciclo productivo y asumir los costos necesarios, de manera que pueda comercializar sus productos o brindar sus servicios”

La recaudación de fondos es el proceso mediante el cual una persona o empresa recauda fondos. Por lo tanto, los recursos antes mencionados pueden ser utilizados para pagar la adquisición de bienes o servicios, o para desarrollar diferentes tipos de inversiones.

Los fondos correspondientes pueden destinarse, por ejemplo, al presupuesto de una obra o proyecto para su financiación. También se puede utilizar para pagar a proveedores y empleados.

Cualquier préstamo recibido puede ir acompañado de obligaciones futuras. Por ejemplo, un préstamo bancario requiere que el prestatario haga cuotas regulares durante los próximos

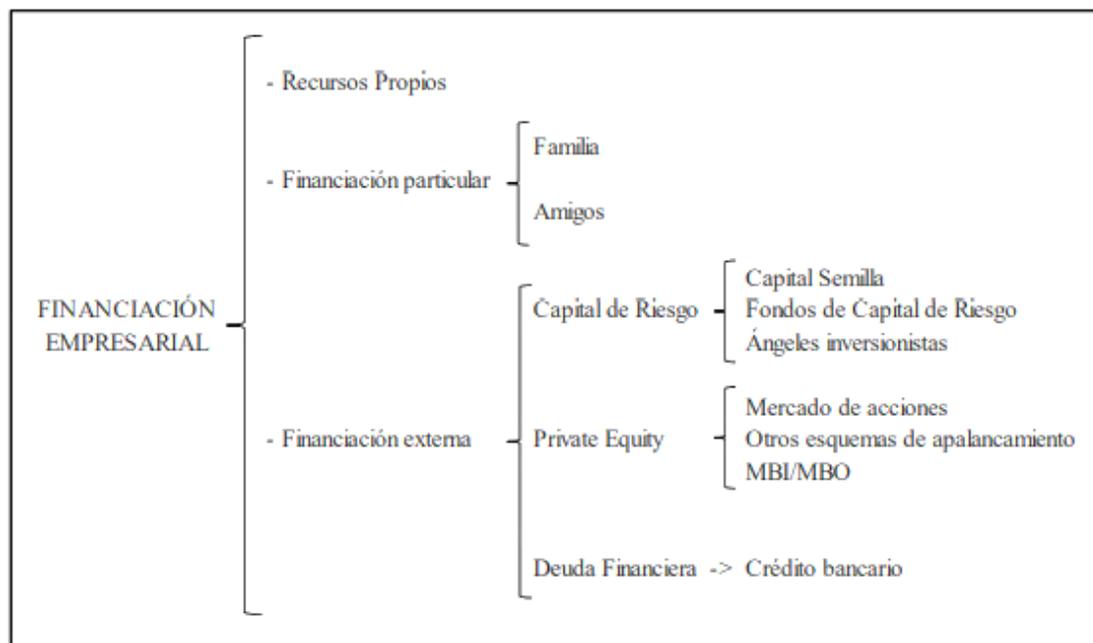
meses o años. En última instancia, también esperamos una participación en las ganancias en forma de dividendos como recompensa por las contribuciones de nuestros accionistas.

2.2.4.2. Clases de financiamiento

Según Mogollón (2011) los nuevos negocios reportan un crecimiento limitado debido al difícil acceso a fondos, principalmente debido a condiciones financieras desfavorables tales como plazos de pago muy cortos o costosos. Del mismo modo, definimos las finanzas como un medio para proporcionar el capital que la sociedad necesita para permitir el uso oportuno de estos recursos económicos para diferentes tipos de necesidades, siendo el crédito bancario el más común. pero es nuevo Existen otras formas de financiación distintas a los préstamos bancarios.

Mogollón clasifica las fuentes de financiamiento de la siguiente manera:

- ✓ Recursos propios: Los acreedores son los mismos dueños del negocio, quienes desde aportan sus propios recursos para iniciar el negocio.
- ✓ Capital privado: Considera los recursos obtenidos por el empresario de amigos o familiares.
- ✓ Financiamiento externo: Corresponde a los recursos que obtiene el empresario del exterior para la operación del negocio en cualquier etapa del mismo, por ejemplo, préstamos bancarios, inversionistas naturales dios, bono, etc.

Figura 3*Clasificación de financiamiento*

Fuente: Mogollón (2011)

Según Berger & Udell (1998), según la fase, las pequeñas empresas mantienen ciclos de financiación y acceden a diferentes formas de financiación. Al inicio de las operaciones comerciales, la empresa se financia con donaciones de los fundadores o fuentes de financiamiento relacionadas. A medida que crecen, pueden acceder a los recursos a través de intermediarios como préstamos bancarios y capital de riesgo. Finalmente, las empresas que continúan creciendo durante esta etapa pueden ingresar al mercado masivo.

Según Casanovas & Bertrán (2013), existen diferentes formas de categorizar las fuentes de financiamiento de una empresa, según la fuente de financiamiento que se puede resumir según la siguiente clasificación:

- ✓ Conjunto de financiamiento interno: Correspondiente al negocio en sí mismo, son recursos que el negocio genera por sí mismo, como utilidades retenidas.
- ✓ Financiamiento externo: Corresponde a aportes financieros provenientes de fuera de la empresa, tales como aportes de accionistas o financiamiento de un tercero que se convierte en acreedor de la empresa.

2.2.4.3. Periodos de financiamiento

Horne & Wachowicz (2010), diferenciaron la financiación por la duración del propio y la clasificaron en financiación a corto y largo plazo. Asimismo, se considera para cada categoría la siguiente clasificación:

- ✓ Financiamiento a corto plazo:
 - Financiamiento espontáneo: Abordar las fuentes de fondos que surgen naturalmente de las operaciones diarias de la empresa. Un tipo de préstamo improvisado son las cuentas por pagar. Esta es una carta de crédito otorgada al comprador para pagar los bienes después de la entrega del vendedor. Como se mencionó anteriormente, esta es la fuente de información más importante para cualquier empresa, especialmente las pequeñas. También es una fuente de excelente disponibilidad por ser una forma de crédito continua que no requiere trámites. Otra forma de este tipo de financiación son los gastos devengados. Esta es la cantidad que la empresa debe pagar, como salarios e impuestos.
 - Financiamiento Negociado: Aborda las fuentes de financiamiento que son proporcionadas por fuentes externas y no ocurren automáticamente y también tienen un proceso formal para el acceso. Este tipo de financiamiento incluye papel comercial, préstamos de pagarés no garantizados a corto plazo. Suelen ser

emitidos por grandes empresas que buscan capital en los mercados financieros.

Las subvenciones negociadas, también conocidas como líneas de crédito de instituciones financieras, generalmente se establecen por un año y se evalúan para su renovación en función de la información financiera proporcionada por la institución financiera del cliente para garantizar el crecimiento del negocio.

Asimismo, estos pueden o no estar garantizados.

✓ **Financiamiento a largo plazo:**

- **Financiamiento interno:** Se dice que las empresas pueden obtener financiamiento a largo plazo reteniendo utilidades.
- **Financiamiento externo:** Se dice que la compañía puede obtener financiamiento de deuda a largo plazo mediante la emisión de acciones y bonos en los mercados de capital. Este tipo de financiación está dirigida principalmente a grandes empresas. De manera similar, las empresas pueden obtener préstamos a largo plazo de instituciones financieras, por ejemplo, para comprar activos tangibles. Los préstamos se amortizan en un número de años con el flujo de caja de la empresa y tienen un calendario de pago estructurado de acuerdo con la solvencia de la empresa.

2.2.5. Utilidad

2.2.5.1. Definiciones de utilidad

En el campo de la contabilidad, la utilidad se entiende como sinónimo de ganancia o diferencia, es el producto de la diferencia entre la utilidad obtenida por un negocio o una actividad económica y todos los costos que surgen en este proceso. Es decir, a efectos contables,

la utilidad es el resultado de descontar los costos que generan ingresos: si la cifra final es positiva, será ganancia; de lo contrario, serán pérdidas.

Para el filósofo John Bordley Rawls, citado en (Huete, 2010) en el sentido tradicional, la utilidad se entiende como la satisfacción de deseos, alcanzando la suma absoluta de esas expectativas por parte de sujetos altamente representativos, ya sea dentro de una organización o dentro de una sola empresa, y es plantear comparaciones entre personas como las que contribuyen a maximizar . , entre otras cosas, por la cual se continúan las ideas prácticas según las cuales las acciones traerán el mayor beneficio a la mayoría de las personas, y la participación es la acción que trae el mayor beneficio.

En contraste, John Stuart Mill y Knut Wicksell citados en (Huete, 2010) tienen una visión más moderna, con un concepto de utilidad basado en maximizar la utilidad promedio (per cápita) y en estimar las expectativas individuales para maximizar la utilidad institucional general, estamos pidiendo a las organizaciones que suban el listón. En economía, los conceptos y definiciones actuales de utilidad no siguen estos principios. Según este autor, estas teorías del nivel de utilidad no son dominantes y juegan un papel importante en la explicación del desarrollo económico.

Por lo tanto, se puede entender que la utilidad es el ingreso o ganancia, la diferencia entre los ingresos obtenidos por el negocio y todos los costos incurridos para generar dichos ingresos.

2.2.5.2. Tipos de utilidad

Utilidad se entiendo como beneficio o ganancia de algo, es decir, beneficio obtenido de una inversión o venta. Y según Rankia (2015) existen tres tipos de utilidad que son: la utilidad bruta, la utilidad operacional y la utilidad neta

Tabla 1

Tipos de utilidad

Utilidad bruta	Utilidad operacional	Utilidad neta
<p>Se puede definir la utilidad bruta como la diferencia entre los ingresos y el costo de vender un negocio. También se puede decir que mide el beneficio que una empresa obtiene de sus principales actividades comerciales, excluyendo intereses y deducciones fiscales.</p> <p>Es importante saber que el margen de utilidad bruta no tiene en cuenta los costos fijos (costos laborales, costos legales y costos de mercadeo y contratación), costos financieros como impuestos o pagos de intereses sobre el préstamo endeudado.</p>	<p>Lo primero que hay que tener en cuenta es que los ingresos de explotación no tienen en cuenta todos los conceptos que aparecen en la cuenta de resultados. Enfocarse exclusivamente en los ingresos y gastos operativos, los cuales están directamente relacionados con las operaciones principales de la empresa.</p> <p>Al excluir todos los ingresos y gastos del negocio, la utilidad operativa generalmente será menor que la utilidad neta, pero es posible que la empresa experimente pérdidas no operativas y, en este caso, la utilidad neta será menor que la utilidad operativa.</p>	<p>La utilidad neta es el resultado que se obtiene de restar y sumar la utilidad operacional, los ingresos y gastos no operacionales, los impuestos y las provisiones legales. En otras palabras, será la utilidad que se distribuirá a los socios.</p> <p>La utilidad neta, también conocida como utilidad neta o ganancia neta, indica el desempeño general de una empresa en relación con la explotación de sus recursos. Suele medirse anualmente y, mediante la comparación con el beneficio neto del año anterior, una empresa diagnostica si es rentable o no.</p>
Cálculo		
<p>Ventas netas de la empresa Costo de los bienes vendidos en el año contable = Ganancia bruta</p>	<p>Ingresos operacionales - Costos y gastos operacionales = Utilidad operacional</p>	<p>Utilidad antes de impuestos y reservas - Impuesto de renta - Reserva Legal = Utilidad neta</p>

Fuente: (Rankia, 2015)

Las dimensiones que se consideran en la investigación para la variable utilidad son el Interés, las ganancias y los Remanentes, los cuales son instrumentos que ayudarán a medir el nivel en el que se encuentra la Utilidad generada hacia la Cooperativa de estudio.

2.2.6. Interés

2.2.7. Definiciones de interés

Según el Diccionario Financiero Konffo El interés es el precio que se paga por el uso del dinero prestado. Por lo general, se expresa como un porcentaje anual de la cantidad que presta una institución financiera.

Una tasa de interés es una relación entre el tiempo y el dinero que puede beneficiar a los ahorradores que deciden invertir su dinero en un fondo bancario o aumentar el costo final de un individuo u organización que decide invertir su dinero en un préstamo o crédito. El interés se calcula como un porcentaje y generalmente se aplica mensual o anualmente. En otras palabras, el interés le permite a una persona que quiere generar ingresos de sus ahorros depositar en una cuenta bancaria y el banco le pagará una utilidad mensual determinada de la cantidad invertida y el período al que la persona tiene derecho, la persona se compromete a dejar ese dinero por un tiempo fijo, por ejemplo. Por el contrario, si una empresa o individuo tiene la necesidad o el deseo de pedir dinero prestado, el prestamista cobrará intereses sobre el monto prestado, dependiendo de cuándo acuerden pagar y el monto extendido al prestatario.

2.2.8. Tipo de interés

Todo préstamo es rentable, tanto si nos lo presta la entidad financiera como si depositamos nosotros mismos el dinero en una cuenta corriente. Entonces, cuando depositamos

dinero en nuestra cuenta bancaria, estamos "prestando" al banco y, a cambio, ese banco deposita periódicamente el dinero.

Es el Banco Central de cada país, es el organismo encargado de regular las tasas de interés considerando las leyes de la oferta y la demanda. Además, es responsable de mantener la estabilidad de precios para preservar el valor del dinero. Por lo tanto, es responsabilidad del Banco Central establecer periódicamente los tipos de interés de referencia que subyacen a todos los contratos financieros, incluidos los hipotecarios o los préstamos al consumo.

Los tipos de tasas de interés son: el interés fijo, el interés variable, el interés mixto, el interés simple, interés compuesto, interés nominal e interés efectivo.

Tabla 2

Tipos de interés

Interés fijo	No varía a lo largo de la duración del préstamo , independientemente de las variaciones que se produzcan en el mercado en la tasa de interés. Es decir, si el interés llegara a subir, no nos veríamos perjudicados, pero si bajara, tampoco nos beneficiaríamos.
Interés variable	Es aquel que sí cambia; el porcentaje sobre el total del capital va variando a lo largo de la vida del préstamo . Se actualiza y se revisa su cantidad en los plazos establecidos por la entidad financiera. Con el interés variable nos beneficiamos de la baja en la tasa de interés, pero también nos vemos afectados.
Interés mixto	Es una mezcla entre los dos anteriores, ya que durante un periodo de tiempo de la duración del préstamo se mantendrá fijo y transcurrido este plazo pasará a ser variable .
Interés simple	Es aquel en el que los intereses se liquidan al final del año (o del periodo acordado).
Interés compuesto	Es aquel en el que los intereses se van sumando al capital inicial hasta la finalización del acuerdo .
Interés nominal	Ocurre cuando los intereses se liquidan en el periodo expresado en el tipo de interés.
Interés efectivo	Es aquel que computa el interés de un activo o pasivo financiero teniendo en cuenta todos los costes, amortizaciones, intereses explícitos e intereses implícitos o escalonados .

Fuente: After Finance

El interés es el costo de un préstamo y el rendimiento de los ahorros. En otras palabras, si una persona solicita un préstamo de un banco o cooperativa, el interés es la cantidad que tiene que pagar por este préstamo. Si pones tus ahorros en el banco, esa es la ganancia que genera el dinero.

2.2.9. Remanentes

2.2.9.1. Definiciones de remanentes

Podemos expresar el remanente como una cantidad, saldo o similar que queda después de una o más transacciones y aplicaciones, destinos o inversiones que aún no se han especificado. En la transferencia masiva de transacciones que se deben realizar a lo largo de la vida útil de una empresa, el remanente puede aparecer infinidad de veces (así como un “excedente” cuyo destino aún no está determinado). Es por esta razón que el término se usa a menudo para calcular un saldo amortizado, no destinado a ser aplicado al final de un ejercicio (o años similares).

El remanente, es un concepto que hace referencia a una cantidad de dinero igual a la ganancia del período anterior para el cual no se ha fijado la unidad contable o destino.

Los remanentes son los beneficios no repartidos específicamente a ninguna otra cuenta, tras la aprobación de las cuentas anuales y de la distribución de resultados.

2.2.9.2. Distribuciones entre los socios en una sociedad liquidada los remanentes

Según el Instituto Nacional de Contadores Públicos de Colombia (2015), la división de los bienes remanentes entre los socios colectivos de la sociedad mercantil se hará después de que el responsable de la liquidación haya pagado íntegramente las deudas externas de aquéllos. Este incidente deberá constar por escrito, el cual deberá contener la información contenida en él, junto con otras cifras, la cantidad de dinero o bienes a recibir por cada contraparte, las condiciones de

la liquidación, dicha acta deberá ser protocolizada en la notaría. en la casa matriz y de otra manera, cuando los bienes se venden bajo procedimientos especiales, tales como la emisión de una escritura y la inscripción en un registro de escrituras, los liquidadores deben hacerlo.

2.2.10. Ganancia

2.2.10.1. Definiciones de ganancia

La ganancia es un aumento de la riqueza resultante de una transacción o actividad de carácter económico. La ganancia se usa a menudo como sinónimo de ganancia económica o de utilidad, en oposición a pérdida. Es decir, cuando el resultado del negocio, menos los ingresos menos los gastos, es un número positivo, es rentable. Sin embargo, si el resultado es negativo, es un agujero.

El término “ganancia” corresponde a la utilidad económica neta generada por una empresa en un momento dado. Algunos autores lo consideran como un indicador de la creación de valor de una entidad en un período económico.

Para Wolters Kluwer (2020) la ganancia económica viene determinado por la diferencia entre el rendimiento del capital invertido y el coste que genera. Por tanto, y de acuerdo con este indicador, se crea valor cuando su resultado es un valor positivo, es decir, la rentabilidad de las inversiones realizadas por una entidad y medida a través de la rentabilidad económica, que supera el coste de capital de la empresa. el costo de la estructura financiera, apoyada para lograrlo.

2.2.10.2. Tipos de ganancia

La palabra ganancia tiene muchos usos diferentes, en el lenguaje coloquial se suele utilizar para referirse al ahorro de tiempo u otros valores abstractos o simbólicos. Este tipo de

ingreso suele ser subjetivo basado en el juicio humano, mientras que el ingreso económico es más objetivo porque incluye hechos y datos.

A continuación, se muestra 8 tipos de ganancias:

- ✓ *Ganancia mínima*: Esto es lo que reciben los capitalistas y les permite continuar con su modo de producción.
- ✓ *Ganancia media*: Es la tasa de rendimiento general o promedio que obtienen los capitalistas cuando invierten una cantidad similar de capital.
- ✓ *Ganancia extraordinaria*: Esto lo logran algunos capitalistas y está por encima de las ganancias promedio.
- ✓ *Ganancia comercial*: Lo obtienen los capitalistas de desarrollo que invierten en el sector comercial.
- ✓ *Ganancia industrial*: Fue obtenido por capitalistas de desarrollo que invirtieron en ramas del sector industrial.
- ✓ *Plusvalías*: Es comprar a un precio bajo y luego revenderlo a un precio más alto. Un inversor espera que el valor de una acción aumente con el tiempo. Cuando el mercado de valores sube, las ganancias de capital también aumentan cuando se venden los valores, lo que significa que el precio de mercado del valor sube. Cuando las tasas de interés caen, las plusvalías aumentan y se generan utilidades.
- ✓ *Dividendos*: Los dividendos son el porcentaje de acciones recibido cuando una empresa distribuye sus utilidades. Para recibir dividendos, la empresa primero debe ser rentable, por otro lado, también debe tomar la decisión de pagar dividendos o no. Algunas empresas a menudo distribuyen las ganancias, mientras que otra rara vez lo hacen.

- ✓ *Ganancia capitalista*: Es una forma metamórfica de la plusvalía. Es el excedente de renta que aparece en las inversiones de capital y es utilizado libremente por el capitalista.

2.3. Marco Conceptual (de las variables y dimensiones)

Préstamo

Gonzales (2016) afirma que el préstamo “es una operación financiera donde una persona presta una cantidad determinada de dinero a otra persona llamada (prestatario), en que se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo más los intereses devengado”(p. 7).

Créditos

“Un contrato en el que la entidad financiera se obliga a poner a disposición del cliente fondos hasta un límite determinado y en un plazo prefijado, percibiéndose periódicamente los intereses sobre las cantidades dispuestas, movimientos que se reflejarán en una cuenta corriente” (ASESURESTE GESTIÓN DE EMPRESAS, 2020, p. 2).

Cobranza

Las cobranzas son un servicio que se brinda al cliente para que este pueda suplir la necesidad que tiene que cumplir en su fecha, con el compromiso adquirido, además son servicios brindados por la empresa para poder acelerar el flujo de caja con la recuperación de los créditos otorgados.

Financiamiento

Según Herrero (2006) “la financiación es el grupo de recursos económicos que la empresa obtiene con la finalidad de realizar inversiones en su ciclo productivo y asumir los costos necesarios, de manera que pueda comercializar sus productos o brindar sus servicios”

Utilidad

La utilidad es el ingreso o ganancia, la diferencia entre los ingresos obtenidos por el negocio y todos los costos incurridos para generar dichos ingresos.

Interés

El interés es el precio que se paga por el uso del dinero prestado. Por lo general, se expresa como un porcentaje anual de la cantidad que presta una institución financiera.

Remanentes

Los remanentes son los beneficios no repartidos específicamente a ninguna otra cuenta, tras la aprobación de las cuentas anuales y de la distribución de resultados.

Ganancias

El término “ganancia” corresponde a la utilidad económica neta generada por una empresa en un momento dado. Algunos autores lo consideran como un indicador de la creación de valor de una entidad en un período económico.

CAPÍTULO III

III. Hipótesis

3.1. Hipótesis general

Existe relación directa y significativa entre préstamo y utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.

3.2. Hipótesis específicas

Existe relación directa y significativa entre políticas de crédito y utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.

Existe relación directa y significativa entre métodos de cobranza y utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.

Existe relación directa y significativa entre indicadores de financiamiento y utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.

3.3. Variables (definición conceptual y operacionalización)

Tabla 3: Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Préstamo	Gonzales (2016) afirma que el préstamo “es una operación financiera donde una persona presta una cantidad determinada de dinero a otra persona llamada (prestatario), en que se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo más los intereses devengado” (p. 7).	El préstamo es la estructura de una cierta cantidad de dinero por parte de una organización, utilizada para financiar algunas actividades son estas en el corto, mediano o largo plazo Flores (2010)	Políticas de crédito	Contratos de crédito	Escala de Likert: 5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi nunca 1 = Nunca
				Tamaño de crédito	
				Tipos de crédito	
			Métodos de cobranza	Descuentos a través de planillas	
				Pagos en caja	
				Depósitos en bancos	
			Indicadores de financiamiento	Liquidez	
				Solvencia	
				Aportes	
Utilidad	La utilidad es el ingreso o ganancia, la diferencia entre los ingresos obtenidos por el negocio y todos los costos incurridos para generar dichos ingresos.	La utilidad es el resultado obtenido de actividades que están directamente relacionadas con el objeto social de la empresa, es decir, incluyen únicamente conceptos de explotación tales como ingresos, costos y gastos, excluyendo las actividades que no funcionan.	Intereses	Tasa de interés	Escala de Likert: 5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi nunca 1 = Nunca
				Tipo de interés	
				Tiempo	
			Ganancias	Colocación de créditos	
				Ingresos en efectivo	
			Remanentes	Resultado del ejercicio	

CAPÍTULO IV

IV. Metodología

4.1. Enfoque de investigación

En la presente investigación se aplicó el enfoque cuantitativo, debido a que la recolección de datos sirve para probar las hipótesis, es necesario apoyarse en cálculos numéricos y análisis estadísticos para establecer modelos conductuales y probar teorías (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

4.2. Método de investigación

4.2.1. Método de investigación general

La investigación utilizó el método científico como método general, porque se sigue un procedimiento general de acción, es decir, una forma de actuar mediante actividades ordenadas que lleva el estudio hacia los fines de la ciencia. Por lo tanto, es un método que se usa para

resolver problemas científicos, por consiguiente, es un medio para descubrir la verdad (Del Rio, 2013).

4.2.2. Método de investigación específico

El método específico de la investigación cuantitativa es el método deductivo (de lo general a lo específico), método que permite hacer inferencias lógicas. De la misma forma, se aplicó el método inductivo, que estudia eventos específicos (de lo específico a lo general) (Bernal, 2010).

4.3. Tipo de investigación

Dependiendo de la naturaleza de la investigación, la presente cumple con todas las condiciones metodológicas para ser considerada como un tipo de investigación aplicada, debido al uso de los conocimientos adquiridos en finanzas para aplicarlos en el estudio de los préstamos y la utilidad generada para los socios de la Cooperativa estudiada (Vargas, 2009).

4.4. Nivel de investigación

El estudio presenta el nivel de investigación descriptivo correlacional, ya que tiene como objetivo conocer la relación o en qué medida existe un vínculo entre los préstamos y la utilidad generada para los socios de la cooperativa estudiada. De igual forma, las variables han sido contrastadas por hipótesis y su relación en términos estadísticos (Hernández, Mendoza, & Méndez, 2018).

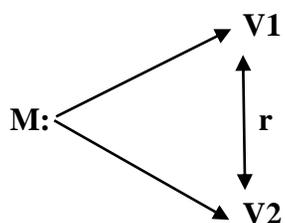
4.5. Diseño de la investigación

La presente investigación pertenece a un diseño descriptivo correlacional, que permite determinar el grado de relación entre dos o más variables de interés dentro de una muestra de

fenómenos o eventos observados. No experimental, porque no hay manipulación ni cambios en el comportamiento de las variables. En este sentido se estudiaron las variables, su comportamiento en el medio natural, así registrar sus principales características, elementos y factores que presentaron. De corte transversal, porque los datos fueron recolectados en un solo momento y cuyo propósito es describir las variables y analizar sus efectos.

Según (Hernández et al., 2014) “El estudio correlacional tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p.93), se asocian variables a través de una muestra que podrían predecirse para un grupo o población.

El diagrama se muestra a continuación:



Donde:

M = Muestra (Socios de la Cooperativa)

V1 = Préstamo

V2 = Utilidad

4.6. Población y muestra

Población

La población o también llamada universo, en las investigaciones naturales es la totalidad de objetos, hecho, eventos que serán estudiados. En las ciencias sociales, una población es un conjunto de individuos, personas y organizaciones que son objeto de estudio (Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez, 2014).

La población está conformada por 569 socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión, que se encuentran distribuidos como se muestra en la tabla 4, cuyo giro es la concesión de préstamos.

Tabla 4

Socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo

Entidades de convenio	N° de socios
Hospital Daniel Alcides Carrión	319
Hospital El Carmen	45
Diresa	18
Red del Valle del Mantaro	168
Red de Salud de Chupaca	19
Total	569

Fuente: Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo

Muestra

Una muestra es un subconjunto, o parte de un universo o población, elegido por varios métodos, pero siempre teniendo en cuenta la representatividad del universo. Una muestra es representativa si reúne las características de los individuos del universo (Ñaupas et al.,2014).

En el presente estudio la muestra se obtendrá aplicando un muestreo probabilístico de proporciones a una población aleatoria, finita y simple.

Se aplicará el muestreo

$$n = \frac{Z^2 N p q}{e^2(N - 1) + Z^2 p q}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra o cantidad de elementos a encuestar

Z = nivel de confianza (95%)

p = probabilidad a favor (50%)

q = probabilidad en contra (50%)

N = el tamaño de la población

e = el margen de error deseado

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2 569 (0.5) (0.5)}{(0.5)^2(569 - 1) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n = 230$$

La muestra a considerar son 230 socios de la Cooperativa

4.7. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

4.7.1. Técnica de recolección de datos

Para la recolección de los datos obtenidos de la muestra se utilizó la técnica de la encuesta. La cual fue aplicada a los socios de la Cooperativa a través de cuestionarios relacionados con las variables, con el objetivo de obtener información veraz y confiable para el análisis estadístico y con ello la toma de decisiones.

La encuesta es una técnica de recopilación de información (oral o escrita) de muestra amplia de sujetos. Más que una técnica, es la aplicación de un proceso estandarizado. Para aplicarlo utiliza diferentes técnicas como cuestionarios y/o entrevistas (Cid, Mendez, & Franco, 2015).

4.7.2. Instrumentos de recolección de datos

En cuanto al instrumento de recolección de datos de la investigación, se utilizó el siguiente instrumento: 2 Cuestionarios que están compuestos por 21 y 20 ítems respecto a las variables y teniendo en cuenta los objetivos del estudio, que pueden ser medidos en escala de Likert.

El cuestionario es una modalidad de la técnica de Encuesta, que consiste en la construcción de un conjunto sistemático de preguntas escritas en una hoja de papel, vinculadas a hipótesis de trabajo y por lo tanto a variables e índices de investigación. Su propósito es recopilar información para verificar hipótesis de trabajo (Ñaupas et al., 2014).

4.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento y análisis de los datos se utilizaron técnicas de estadística descriptiva e inferencial. En cuanto a las estadísticas descriptivas, se utilizan para tabular la distribución de frecuencias con los resultados que arrojan las encuesta, para realizar análisis e interpretación a través de tablas y figuras. De igual forma, se utiliza la estadística inferencial para analizar y estudiar los resultados extraídos de la muestra a través del programa informático de estadística SPSS Statistics 25, para asegurar la confiabilidad del instrumento y la confirmación de las hipótesis.

4.9. Confiabilidad del instrumento

4.9.1. Validez del instrumento

En cuanto a la validez del instrumento, para asegurar su eficacia y efectividad, se emitió un formato de validación a 3 expertos, validando satisfactoriamente y así aplicar a la muestra.

4.9.2. Confiabilidad del instrumento

En cuanto a la confiabilidad del instrumento, se utilizó el Coeficiente Alfa de Cronbach (α) para medir la confiabilidad de la escala del instrumento. Se aplicó una prueba piloto a 10 socios de la Cooperativa, en la que se evidenció la fiabilidad.

Tabla 5

Estadísticos de fiabilidad del instrumento de la variable Préstamo

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,731	21

Tabla 6

Estadísticos de fiabilidad del instrumento de la variable Utilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,841	20

Interpretación: En la Tabla N°5, se observa que la prueba de fiabilidad o confiabilidad **Alfa de Cronbach** (α) es igual a ,731, lo cual indica según la tabla de valoración de

confiabilidad de Herrera (1998), que tiene excelente confiabilidad, ya que este resultado se encuentra entre el intervalo 0,72 a 0,99; por lo tanto, queda demostrado que el instrumento para medir la variable Préstamo con sus respectivas dimensiones es **confiable**. A su vez, en la tabla N°6, se observa que el Alfa de Cronbach para el instrumento de la variable Utilidad es igual a ,841, lo cual indica que tiene excelente confiabilidad, ya que el resultado se encuentra entre el intervalo 0,72 a 0,99. Y también indica que la variable Utilidad es **confiable**.

Tabla 7

Interpretación del coeficiente Alfa de Cronbach (α)

Intervalos	Interpretación
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,00	Confiabilidad perfecta

Nota: La figura muestra la valoración de confiabilidad

4.10. Aspectos éticos de la investigación

Para el desarrollo del presente estudio se consideraron los procedimientos adecuados, respetando los principios éticos desde el inicial hasta el final de los procedimientos según lo prescribe la carrera y título de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes.

La información, los registros, los datos que se incluirán en el trabajo de investigación serán confiables. Porque, a fin de no cometer errores éticos, como plagio, falsificación de datos,

no citar fuentes bibliográficas, etc., es fundamental desde a presentación del proyecto, hasta el sustento de la tesis.

Por lo tanto, se somete a la prueba respectiva la validación del contenido del presente trabajo.

CAPÍTULO V

V. Resultados

5.1. Descripción de resultados

5.1.1. Resultados descriptivos por variables y dimensiones

Luego de haber aplicado la encuesta, en esta sección se realizaron los análisis descriptivos de las variables de estudio: Préstamo y utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.

5.1.1.1. Análisis descriptivo de la variable Préstamo y sus dimensiones

La recolección de la información sobre la variable Préstamo, se realizó a través de una escala de calificación de 21 reactivos, la cual está vinculada a las dimensiones: Créditos, Cobranza y Financiamiento. Este procedimiento se realizó a una muestra de 230 socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo.

5.1.1.1.1. Resultados obtenidos sobre la variable Préstamo

Tabla 8

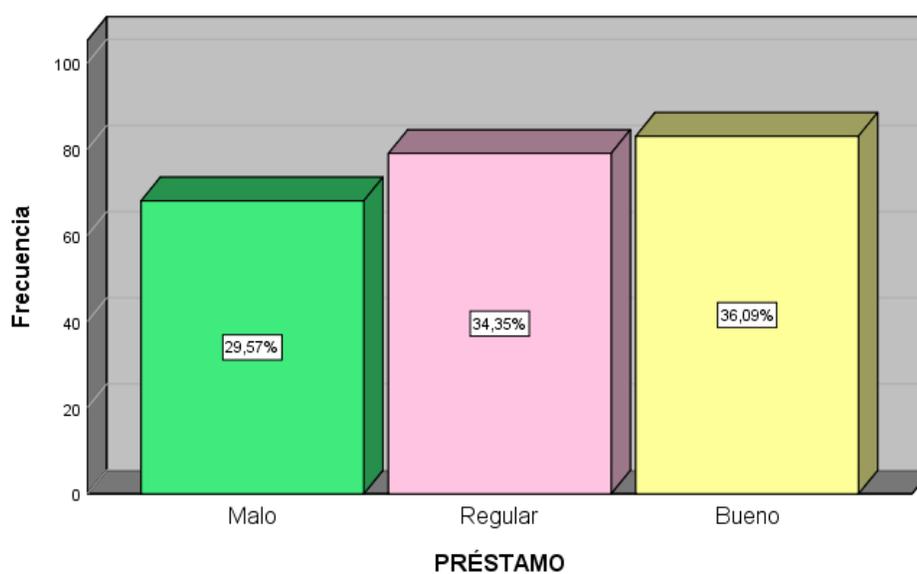
Distribución de frecuencias de la variable Préstamo, en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	68	29,6	29,6	29,6
	Regular	79	34,3	34,3	63,9
	Bueno	83	36,1	36,1	100,0
	Total	230	100,0	100,0	

Nota. Datos tomados del resultado de las encuestas de la variable Préstamo, procesadas por (SPSS - IBM)

Figura 4

Gráfica de barras porcentual de la variable Préstamo en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.



Nota. En el gráfico se observa que hay una mayor prevalencia en el nivel bueno con un 36.09%

Interpretación:

En la tabla 8 y en la figura 4, se puede observar que el 36.09% de los encuestados (socios de la Cooperativa) manifiestan que los préstamos se encuentran en un nivel bueno, con una frecuencia de 83 socios, y el 34.35% manifiestan que se encuentra en un nivel regular. Por lo tanto, el nivel en el que se encuentra los préstamos que predomina es el bueno.

5.1.1.1.2. Resultados obtenidos sobre la dimensión Políticas de crédito de la variable Préstamo

Tabla 9

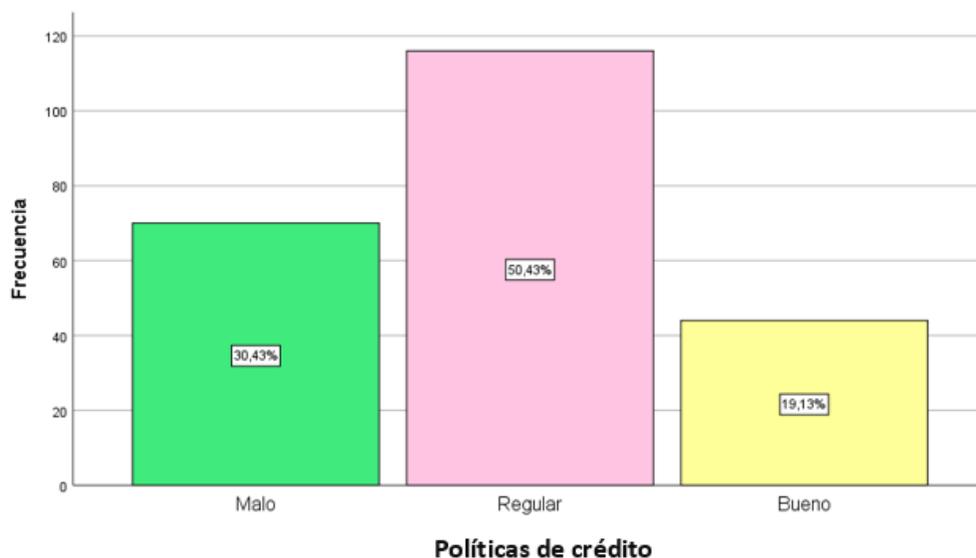
Distribución de frecuencias de la dimensión políticas de crédito de la variable Préstamo, en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	70	30,4	30,4	30,4
	Regular	116	50,4	50,4	80,9
	Bueno	44	19,1	19,1	100,0
	Total	230	100,0	100,0	

Nota. Datos tomados del resultado de las encuestas de la dimensión Políticas de crédito de la variable Préstamo, procesadas por (SPSS - IBM)

Figura 5

Gráfica de barras porcentual de la dimensión Políticas de crédito de la variable Préstamo en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.



Nota. En el gráfico se observa que hay una mayor prevalencia en el nivel regular con un 50.43%

Interpretación:

En la tabla 9 y en la figura 5, se puede observar que el 50.43% de los encuestados (socios de la Cooperativa) manifiestan que las políticas de crédito se encuentran en un nivel regular, con una frecuencia de 116 socios, y el 30,4% manifiestan que se encuentra en un nivel malo. Por lo tanto, el nivel en el que se encuentran las políticas de crédito que predomina es el regular.

5.1.1.1.3. Resultados obtenidos sobre la dimensión Métodos de cobranza de la variable Préstamo

Tabla 10

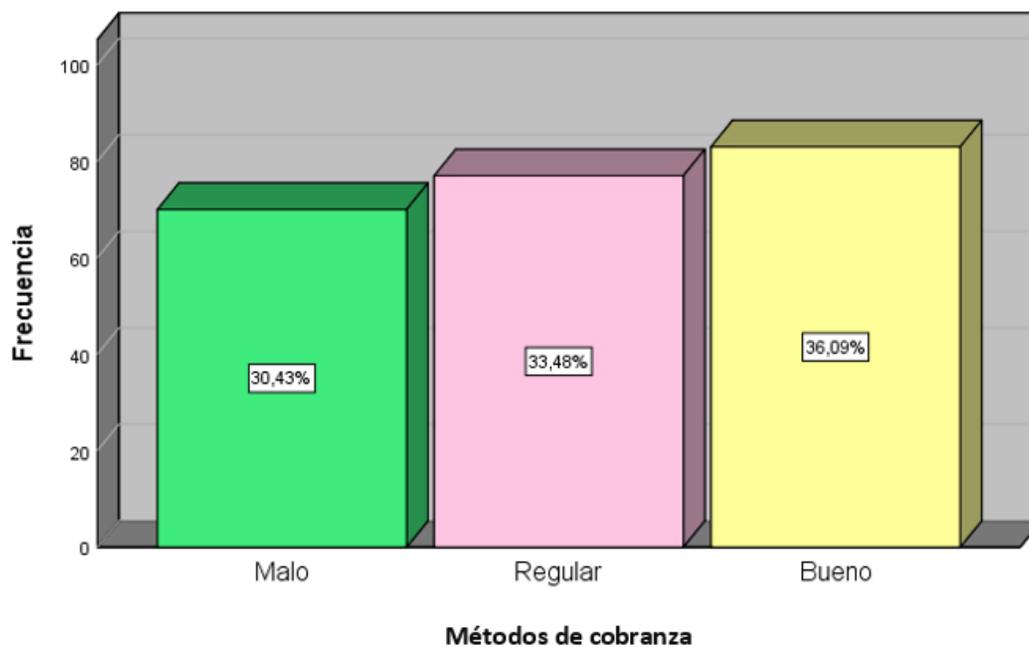
Distribución de frecuencias de la dimensión métodos de cobranza de la variable Préstamo, en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	70	30,4	30,4	30,4
	Regular	77	33,5	33,5	63,9
	Bueno	83	36,1	36,1	100,0
	Total	230	100,0	100,0	

Nota. Datos tomados del resultado de las encuestas de la dimensión Métodos de cobranza de la variable Préstamo, procesadas por (SPSS - IBM)

Figura 6

Gráfica de barras porcentual de la dimensión Métodos de cobranza de la variable Préstamo en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.



Nota. En el gráfico se observa que hay una mayor prevalencia en el nivel bueno con un 36.09%

Interpretación:

En la tabla 10 y en la figura 6, se puede observar que el 36.09% de los encuestados (socios de la Cooperativa) manifiestan que los métodos de cobranzas se encuentran en un nivel bueno, con una frecuencia de 83 socios, y el 33.48% manifiestan que se encuentra en un nivel regular. Por lo tanto, el nivel en el que se encuentra los métodos de cobranza que predomina es el bueno.

5.1.1.1.4. Resultados obtenidos sobre la dimensión Indicadores de financiamiento de la variable Préstamo

Tabla 11

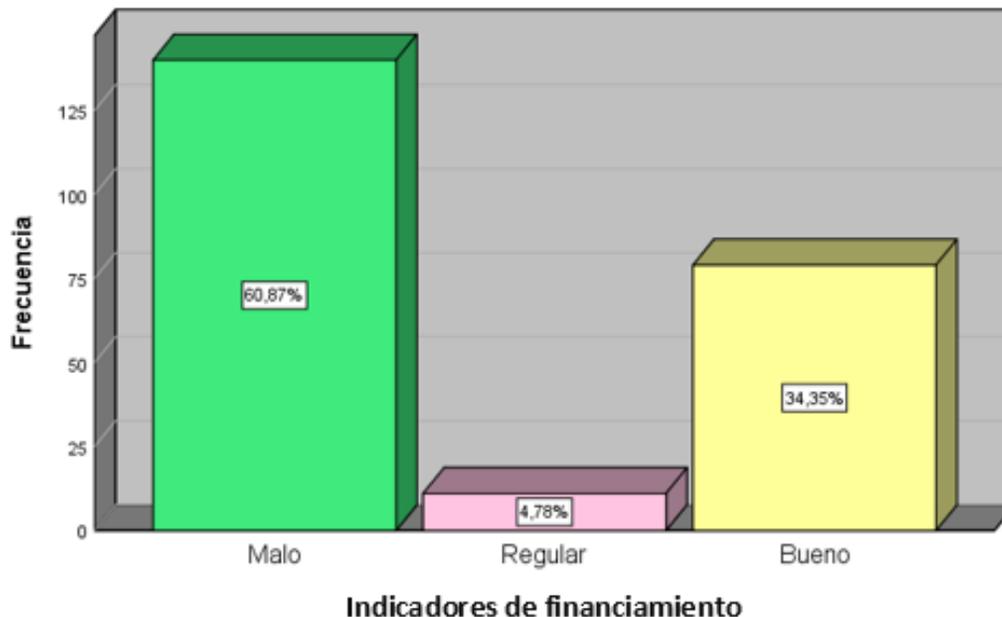
Distribución de frecuencias de la dimensión indicadores de financiamiento de la variable Préstamo, en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	140	60,9	60,9	60,9
	Regular	11	4,8	4,8	65,7
	Bueno	79	34,3	34,3	100,0
	Total	230	100,0	100,0	

Nota. Datos tomados del resultado de las encuestas de la dimensión Indicadores de financiamiento de la variable Préstamo, procesadas por (SPSS - IBM)

Figura 7

Gráfica de barras porcentual de la dimensión Indicadores de financiamiento de la variable Préstamo en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.



Nota. En el gráfico se observa que hay una mayor prevalencia en el nivel malo con un 60.87%

Interpretación:

En la tabla 11 y en la figura 7, se puede observar que el 60.87% de los encuestados (socios de la Cooperativa) manifiestan que los indicadores de financiamiento se encuentran en un nivel malo, con una frecuencia de 140 socios, y el 34,35% manifiestan que se encuentra en un nivel bueno. Por lo tanto, el nivel en el que se encuentran los indicadores de financiamiento que predomina es el malo.

5.1.1.2. Análisis descriptivo de la variable Utilidad y sus dimensiones

La recolección de la información sobre la variable Utilidad, se realizó a través de una escala de calificación de 20 reactivos, la cual está vinculada a las dimensiones: Interés, Ganancias, Remanentes. Este procedimiento se realizó a una muestra de 230 socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo.

5.1.1.2.1. Resultados obtenidos sobre la variable Utilidad

Tabla 12

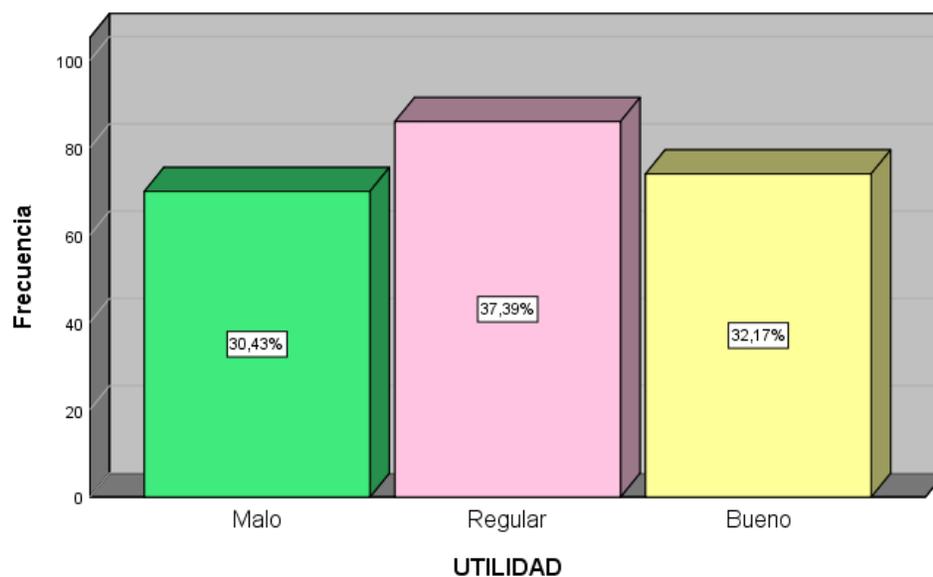
Distribución de frecuencias de la variable Utilidad, en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	70	30,4	30,4	30,4
	Regular	86	37,4	37,4	67,8
	Bueno	74	32,2	32,2	100,0
Total		230	100,0	100,0	

Nota. Datos tomados del resultado de las encuestas de la variable Utilidad, procesadas por (SPSS - IBM)

Figura 8

Gráfica de barras porcentual de la variable Utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.



Nota. En el gráfico se observa que hay una mayor prevalencia en el nivel regular con un 37.39%

Interpretación:

En la tabla 12 y en la figura 8, se puede observar que el 37.39% de los encuestados (socios de la Cooperativa) manifiestan que la utilidad se encuentra en un nivel regular, con una frecuencia de 86 socios, y el 32,17% manifiestan que se encuentra en un nivel bueno. Por lo tanto, el nivel en el que se encuentra la utilidad que predomina es regular.

5.1.1.2.2. Resultados obtenidos sobre la dimensión Interés de la variable Utilidad

Tabla 13

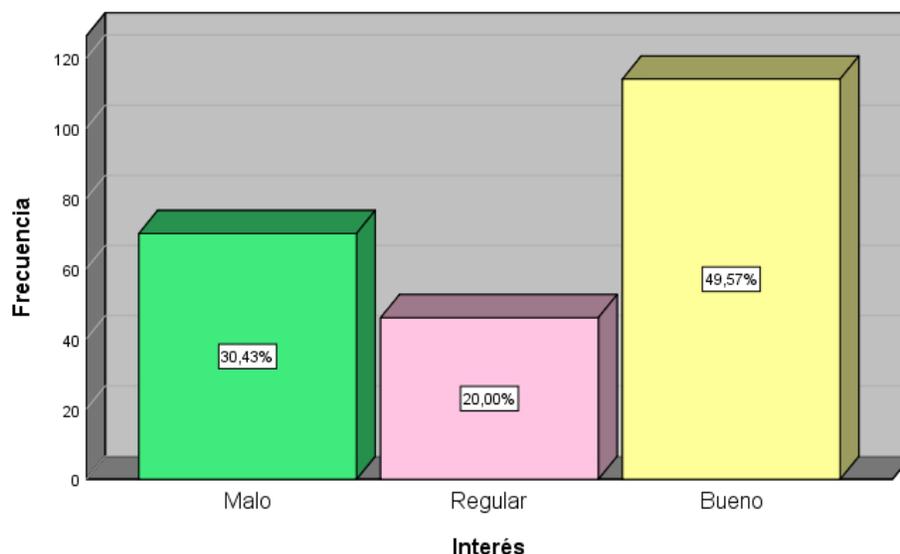
Distribución de frecuencias de la dimensión interés de la variable Utilidad, en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	70	30,4	30,4	30,4
	Regular	46	20,0	20,0	50,4
	Bueno	114	49,6	49,6	100,0
	Total	230	100,0	100,0	

Nota. Datos tomados del resultado de las encuestas de la dimensión interés de la variable Utilidad, procesadas por (SPSS - IBM)

Figura 9

Gráfica de barras porcentual de la dimensión interés de la variable Utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.



Nota. En el gráfico se observa que hay una mayor prevalencia en el nivel bueno con un 49,57%

Interpretación:

En la tabla 13 y en la figura 9, se puede observar que el 49,57% de los encuestados (socios de la Cooperativa) manifiestan que los intereses se encuentran en un nivel bueno, con una frecuencia de 114 socios, y el 30,43% manifiestan que se encuentra en un nivel malo. Por lo tanto, el nivel en el que se encuentra los intereses que predomina es bueno.

5.1.1.2.3. Resultados obtenidos sobre la dimensión Ganancias de la variable Utilidad

Tabla 14

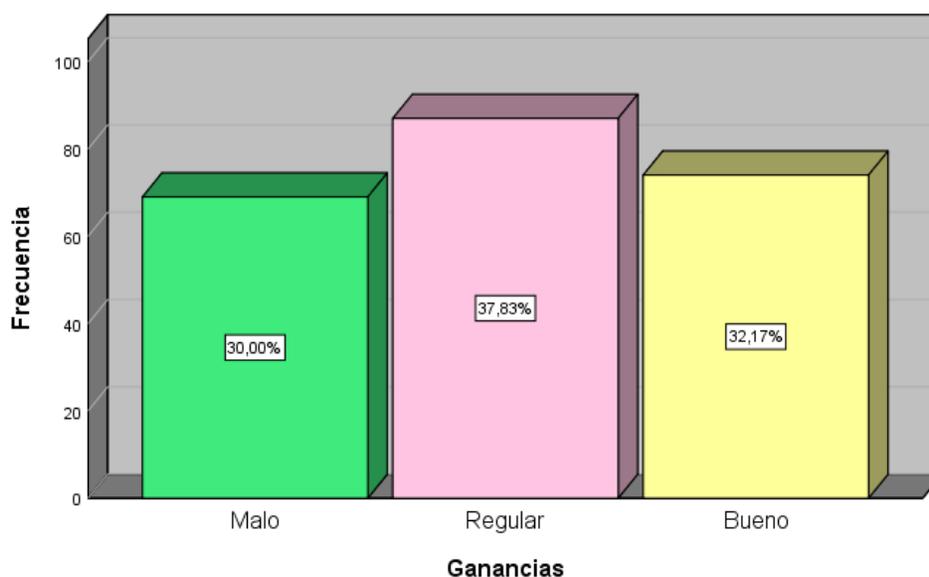
Distribución de frecuencias de la dimensión ganancias de la variable Utilidad, en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	69	30,0	30,0	30,0
	Regular	87	37,8	37,8	67,8
	Bueno	74	32,2	32,2	100,0
	Total	230	100,0	100,0	

Nota. Datos tomados del resultado de las encuestas de la dimensión ganancias de la variable Utilidad, procesadas por (SPSS - IBM)

Figura 10

Gráfica de barras porcentual de la dimensión ganancias de la variable Utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.



Nota. En el gráfico se observa que hay una mayor prevalencia en el nivel regular con un 37.83%

Interpretación:

En la tabla 14 y en la figura 10, se puede observar que el 37.83% de los encuestados (socios de la Cooperativa) manifiestan que los intereses se encuentran en un nivel regular, con una frecuencia de 87 socios, y el 32,17% manifiestan que se encuentra en un nivel bueno. Por lo tanto, el nivel en el que se encuentra los intereses que predomina es regular.

5.1.1.2.4. Resultados obtenidos sobre la dimensión Remanentes de la variable Utilidad

Tabla 15

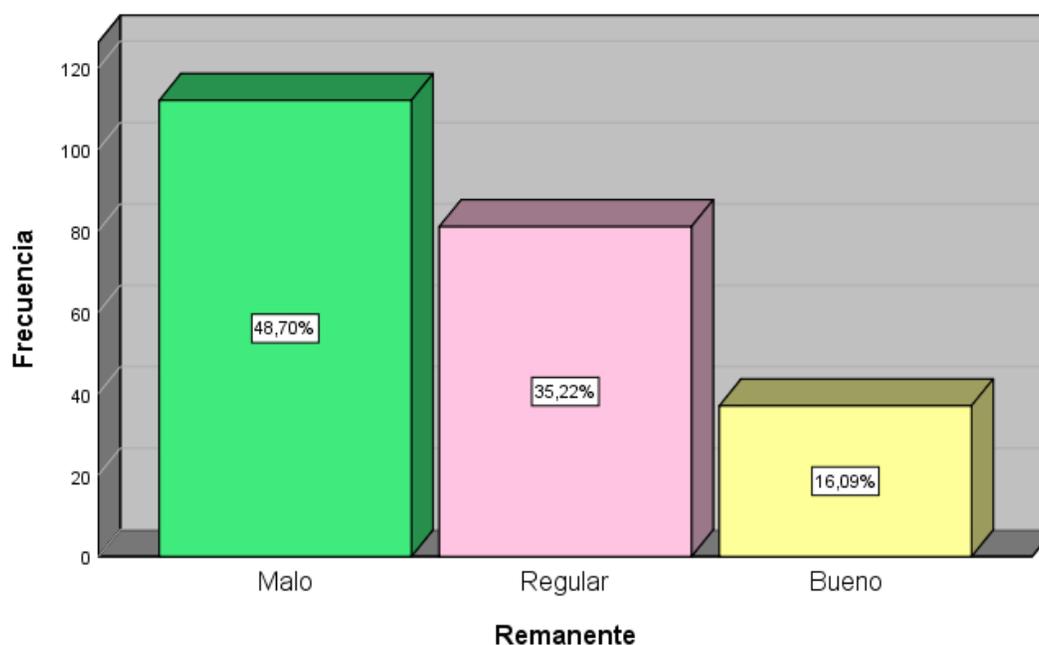
Distribución de frecuencias de la dimensión remanentes de la variable Utilidad, en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	112	48,7	48,7	48,7
	Regular	81	35,2	35,2	83,9
	Bueno	37	16,1	16,1	100,0
	Total	230	100,0	100,0	

Nota. Datos tomados del resultado de las encuestas de la dimensión remanentes de la variable Utilidad, procesadas por (SPSS - IBM)

Figura 11

Gráfica de barras porcentual de la dimensión remanentes de la variable Utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.



Nota. En el gráfico se observa que hay una mayor prevalencia en el nivel malo con un 48.70%

Interpretación:

En la tabla 15 y en la figura 11, se puede observar que el 48.70% de los encuestados (socios de la Cooperativa) manifiestan que los intereses se encuentran en un nivel malo, con una frecuencia de 112 socios, y el 35.22% manifiestan que se encuentra en un nivel regular. Por lo tanto, el nivel en el que se encuentra los intereses que predomina es malo.

5.1.2. Prueba de normalidad

Tabla 16

Prueba de Kolmogorov- Smirnov de las variables: Préstamo, Utilidad y sus dimensiones.

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
PRESTAMO	,303	230	,000	,748	230	,000
Políticas de crédito	,340	230	,000	,760	230	,000
Métodos de cobranza	,339	230	,000	,686	230	,000
Indicadores de financiamiento	,255	230	,000	,845	230	,000
UTILIDAD	,353	230	,000	,710	230	,000
Interés	,326	230	,000	,632	230	,000
Ganancias	,245	230	,000	,830	230	,000
Remanente	,303	230	,000	,765	230	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

En la tabla 16, se puede observar que la variable Préstamo, a la cual le corresponde como estadístico un estadístico K-S = 0,303, $p = 0,000 < 0,05$, de tal manera que se rechaza la hipótesis de normalidad de los datos ($p > 0,05$); de la misma forma ocurre con la variable Utilidad, cuyo estadístico K-S = 0,353, $p = 0,000 < 0,05$, por lo tanto, también se rechaza la hipótesis de normalidad de los datos ($p > 0,05$). De tal manera, que los datos de ambas variables son de índole

no paramétricos, razón por la cual es necesario aplicar como estadístico en el contraste de hipótesis la Rho de Spearman. Finalmente, para establecer una interpretación de los resultados se ve pertinente considerar la siguiente tabla:

Tabla 17

Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

Valor de Rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Martínez y Campos (2015, p. 185)

5.1.3. *Contrastación de las hipótesis de investigación*

El coeficiente de correlación Rho de Spearman se utiliza para probar hipótesis generales y específicas, ya que las variables de investigación son cuantitativas y se miden en una escala ordinal y la extensión del estudio está correlacionada. Para ello se utilizó el software SPSS 25 para probar las hipótesis.

5.1.3.1. Contrastación de hipótesis general

Existe relación directa y significativa entre préstamo y utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.

Formulación de H0 y Ha

H0: No existe relación directa y significativa entre préstamo y utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.

Ha: Existe relación directa y significativa entre préstamo y utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.

H0: $p = 0$

H1: $p \neq 0$

Prueba estadística: Rho de Spearman

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Si $p \leq 0.05$ se rechaza H0

Tabla 18

Prueba de correlación de Spearman entre préstamo y utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.

			PRÉSTAMO	UTILIDAD
Rho de Spearman	PRÉSTAMO	Coefficiente de correlación	1,000	,573**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	230	230
	UTILIDAD	Coefficiente de correlación	,573**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.

N

230

230

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

Interpretación:

Los datos de la tabla 18 referidos a la hipótesis general muestran un coeficiente de correlación Rho de Spearman = ,573** lo cual resulta que existe correlación positiva moderada entre las dos variables, según la tabla de valoración de Pearson, y es estadísticamente significativa porque el signa bilateral o p valor es ,000 que es menor a 0,05 ($p = 0,000 < 0,05$); por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la H_a , llegando a la conclusión que existe relación directa u significativa entre Préstamo y Utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.

5.1.3.2. Contrastación de hipótesis específicas

Contrastación de la hipótesis específica HE1

Existe relación directa y significativa entre políticas de crédito y utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.

Formulación de H_0 y H_a

H_0 : No existe relación directa y significativa entre políticas de créditos y utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.

H_a : Existe relación directa y significativa entre políticas de créditos y utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.

Tabla 19

Prueba de correlación de Spearman entre políticas de créditos y utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.

		Política de	
		Crédito	UTILIDAD
Rho de Spearman	Políticas de crédito	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,403**
		N	,000
			230
	UTILIDAD	Coeficiente de correlación	,403**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
			230

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

Interpretación:

Los datos de la tabla 19 referidos a la hipótesis específica 1 muestran un coeficiente de correlación Rho de Spearman = ,403** lo cual resulta que existe correlación positiva moderada entre la dimensión créditos y la variable utilidad, según la tabla de valoración de Pearson, y es estadísticamente significativa porque el signa bilateral o p valor es ,000 que es menor a 0,05 ($p = 0,000 < 0,05$); por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la H_a , llegando a la conclusión que existe relación directa u significativa entre Políticas de crédito y Utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.

Contrastación de la hipótesis específica HE2

Existe relación directa y significativa entre métodos de cobranza y utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.

Formulación de H_0 y H_a

H0: No existe relación directa y significativa entre métodos de cobranza y utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.

Ha: Existe relación directa y significativa entre métodos de cobranza y utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.

Tabla 20

Prueba de correlación de Spearman entre métodos de cobranza y utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.

		Métodos de cobranza		
		UTILIDAD		
Rho de Spearman	Métodos de cobranza	Coefficiente de correlación	1,000	,543**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	230	230
	UTILIDAD	Coefficiente de correlación	,543**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	230	230

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

Interpretación:

Los datos de la tabla 20 referidos a la hipótesis específica 2 muestran un coeficiente de correlación Rho de Spearman = ,543** lo cual resulta que existe correlación positiva moderada entre la dimensión cobranza y la variable utilidad, según la tabla de valoración de Pearson, y es estadísticamente significativa porque el signa bilateral o p valor es ,000 que es menor a 0,05 ($p = 0,000 < 0,05$); por lo que se rechaza la H0 y se acepta la Ha, llegando a la conclusión que existe relación directa u significativa entre Métodos de cobranza y Utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.

Contrastación de la hipótesis específica HE3

Existe relación directa y significativa entre indicadores de financiamiento y utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.

Formulación de H0 y Ha

H0: No existe relación directa y significativa entre indicadores de financiamiento y utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.

Ha: Existe relación directa y significativa entre indicadores de financiamiento y utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.

Tabla 21

Prueba de correlación de Spearman entre indicadores de financiamiento y utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.

			Indicadores de financiamiento	UTILIDAD
Rho de Spearman	Indicadores de financiamiento	Coefficiente de correlación	1,000	,673**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	230	230
	UTILIDAD	Coefficiente de correlación	,673**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	230	230

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

Interpretación:

Los datos de la tabla 21 referidos a la hipótesis específica 3 muestran un coeficiente de correlación Rho de Spearman = ,673** lo cual resulta que existe correlación positiva moderada

entre la dimensión indicadores de financiamiento y la variable utilidad, según la tabla de valoración de Pearson, y es estadísticamente significativa porque el signa bilateral o p valor es ,000 que es menor a 0,05 ($p = 0,000 < 0,05$); por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la H_a , llegando a la conclusión que existe relación directa y significativa entre Indicadores de financiamiento y Utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Respecto al problema general, objetivo general y la hipótesis formulada en el estudio de la relación que existe entre el préstamo y la utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo, 2020, se pudo encontrar una correlación = ,573** y un p valor ,000 < 0,05, a través del uso de la estadística inferencial Rho de Spearman, lo que nos permite comprender que, existe una correlación positiva y moderada entre las variables. Esto significa que a mayor cantidad de préstamos que soliciten los socios en la Cooperativa el nivel en el que se encuentra la Utilidad actualmente incrementará a beneficio de los mismos socios de la empresa. Estos datos al ser comparados con lo encontrado por Tovar (2019) menciona que la gestión del conocimiento mejora significativamente la rentabilidad financiera de las cooperativas como lo demuestran los indicadores de gestión, alcanzando un 10,27% en 2017 frente a un 9,55% en 2018, demostrando que el nivel de utilidad es favorable en comparación con el periodo anterior, por lo que la cooperativa sigue siendo reconocida. A su vez también Mera (2021) manifiesta que al determinar la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán, Distrito de Rioja, 2017 – 2018, en cuanto a la rentabilidad sobre el capital aportado, en el 2017 es de 0.09 mientras que la de 0.05, mostrando que la empresa sobre los dos años analizados tiene una buena rentabilidad de los fondos aportados, en cuanto al índice de liquidez, en el 2017 y 2018 la liquidez es de S/1.32, por cada sol de inversión, esto demuestra su capacidad para hacer frente o cubrir pasivos de corto plazo. Analizar el crecimiento de los préstamos requiere mirarlo desde la perspectiva de la cartera de préstamos, que es el activo más grande y rentable de una cooperativa de ahorro y crédito. Con estos resultados se acepta la hipótesis general de investigación. En tal sentido bajo lo referido

anteriormente y al analizar los resultados, confirmamos que si el crecimiento de los préstamos totales sigue el ritmo del crecimiento de los activos totales, se mantendrá la rentabilidad. Por el contrario, si el crecimiento de los préstamos se desacelera, esto indica que otros sectores menos rentables están creciendo más rápido.

Respecto al problema específico 1, objetivo específico 1 y la hipótesis formulada 1 en el estudio de la relación que existe entre políticas de crédito y la utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo, 2020, se pudo encontrar una correlación = ,403** y un p valor ,000 < 0,05, a través del uso de la estadística inferencial Rho de Spearman, lo que nos permite comprender que, existe una correlación positiva y moderada entre la dimensión y la variable. Esto significa que el correcto análisis y control del proceso del otorgamiento del crédito, se relaciona con la utilidad generada en la cooperativa, de manera que se obtendrá una calidad crediticia durante su proceso que es indispensable para la obtención de utilidades. Estos datos al ser comparados por Mera (2021) se observa la determinación de indicadores de gestión financiera estratégica en la cooperativa de ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazán, distrito de Rioja, sobre el índice de activos invertidos en la cartera de crédito, para el 2017 este resultado es de 0.6 y para el 2018 da un valor de 0,60 que indica que los activos de inversión totales en la cartera de préstamos no se encuentran dentro del objetivo requerido del 70-80% del Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito. A su vez, en cuanto al tamaño de los activos financiados con depósitos de ahorro, la cifra en 2017 fue de 0,29, mientras que en 2018 fue de 0,33, lo que tampoco estuvo dentro de la meta establecida por la junta directiva. En cuanto al tamaño de los activos financiados institucionalmente para el 2017 el resultado es 0.10, mientras que para el 2018 el resultado es 0.11, lo que indica que está a nivel de autoridad, es decir que tiene el capital institucional para poder financiar la deuda. A su

vez, Tovar (2019) menciona que la gestión del conocimiento mejoró la percepción de la rentabilidad económica en comparación con la prueba anterior, cuando tanto la junta directiva, directores, socios y gerentes creían que había una mejora en esta rentabilidad, lo que se muestra claramente a través de indicadores de gestión que en 2017 mostraron una mejora económica, beneficio del 8,87% frente a 2018 del 8,10%; por lo tanto, este resultado es favorable en comparación con el período anterior y en comparación con otras cooperativas, de acuerdo con los resultados obtenidos, este efecto es positivo. Con estos resultados se acepta la hipótesis específica 1 de investigación. En tal sentido bajo lo referido anteriormente y al analizar los resultados, confirmamos que el aplicar las políticas de crédito y gestión del conocimiento durante todo el proceso de crédito de una manera adecuada incrementará evidentemente el nivel de utilidades.

Respecto al problema específico 2, objetivo específico 2 y la hipótesis formulada 2 en el estudio de la relación que existe entre los métodos de cobranzas y la utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo, 2020, se pudo encontrar una correlación = ,543** y un p valor ,000 < 0,05, a través del uso de la estadística inferencial Rho de Spearman, lo que nos permite comprender que, existe una correlación positiva y moderada entre la dimensión y la variable. Esto significa que la aplicación de buenas estrategias de cobranzas se relaciona con la generación de utilidades hacia los socios en la cooperativa. Estos datos al ser comparados por Esteban & Vergara (2016) quien en su tesis llega a concluir que los sistemas de información existentes en el departamento son funcionales y capaces de funcionar adecuadamente, sin embargo, la necesidad de revisarlos y actualizarlos debe considerarse como los requisitos del entorno cambiante, otro aspecto importante es que el departamento no cuenta con la necesaria supervisión ni control permanente, lo que demuestra la

falta de auditoría en el control de las actividades. Así mismo, Gonzalez (2021) menciona que se identificó una correlación negativa muy débil de 0.077 entre la magnitud de la morosidad indirecta y la utilidad contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agencia Huancayo para el periodo 2019. Esto permitió verificar que a mayor morosidad menor será la utilidad contable. Con estos resultados se acepta la hipótesis específica 2 de investigación. En tal sentido bajo lo referido anteriormente y al analizar los resultados, confirmamos que si no se aplican de manera oportuna los métodos de cobranza habrá mayor morosidad de parte de los socios y a su vez menor será la utilidad contables en la institución.

Respecto al problema específico 3, objetivo específico 3 y la hipótesis formulada 3 en el estudio de la relación que existe entre los indicadores de financiamiento y la utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo, 2020, se pudo encontrar una correlación = ,673** y un p valor ,000 < 0,05, a través del uso de la estadística inferencial Rho de Spearman, lo que nos permite comprender que, existe una correlación positiva y moderada entre la dimensión y la variable. Esto quiere decir que la evidencia de un buen nivel de indicadores de financiamiento se relaciona con el incremento de utilidades en la cooperativa. Estos datos al ser comparados por Tovar (2019) quien en su tesis llega a concluir que la cooperativa no ha implementado una adecuada gestión del conocimiento, por lo que cuando se realizan pruebas de estadística y el nivel de confianza de la estadística es del 95%, se asume que existe una diferencia significativa entre los puntajes de rentabilidad entre el pre test y el post test, se aceptan retornos promedio entre cooperativas. Con estos resultados, se acepta la hipótesis específica 3 de investigación. Por lo tanto, la propuesta planteada logró mejorar significativamente los rendimientos económicos y financieros al buscar demostrar el desempeño de los indicadores de financiamiento (solventía y liquidez), permitiendo conocer con

certeza el estado actual de la cooperativa para facilitar la toma de decisiones por parte de la cooperativa y su gerente. En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar estos resultados, confirmamos que si se aplican las propuestas para mejorar e incrementar los indicadores financieros como son: la liquidez, la solvencia y los aportes, mejor se encontrarán los niveles de utilidad anuales, debido a que estos indicadores son la clave del éxito, porque pueden mantener alta rentabilidad siempre en cuando exista calidad de gestión.

CONCLUSIONES

- Primera. Con respecto al objetivo general, se estableció la relación entre préstamo y utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020, dado que se obtuvo una relación positiva y moderada, Rho de Spearman = ,573**, con un $p = ,000 < 0,05$ de significancia, por lo tanto, si se dan más préstamos en la cooperativa mayor serán los intereses generados y por ende la utilidad que recibirán los socios incrementarán.
- Segunda. Con respecto al objetivo específico 1, se estableció la relación entre políticas de crédito y utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020, dado que se obtuvo una relación positiva y moderada, Rho de Spearman = ,403**, con un $p = ,000 < 0,05$ de significancia, por lo tanto, si existe un buen nivel en la política de los créditos en la Cooperativa se incrementará la utilidad que recibirán los socios.
- Tercera. Con respecto al objetivo específico 2, se estableció la relación entre métodos de cobranzas y utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020, dado que se obtuvo una relación positiva y moderada, Rho de Spearman = ,543**, con un $p = ,000 < 0,05$ de significancia, por ende, se puede afirmar que, si se aplican las estrategias de cobranza y éstas mejoran el nivel en el que se encuentran también incrementará la utilidad que recibirán los socios de la Cooperativa.

Cuarta. Con respecto al objetivo específico 3, se estableció la relación entre indicadores financiamiento y utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020, dado que se obtuvo una relación positiva y moderada, Rho de Spearman = ,673**, con un $p = ,000 < 0,05$ de significancia, por lo tanto, si incrementa en nivel de los indicadores financiamiento en la cooperativa incrementará también la utilidad hacia los socios.

RECOMENDACIONES

- Primera. Se sugiere desarrollar e implementar nuevos productos y servicios financieros de acuerdo con los requisitos exigidos por los socios, y es importante para ello realizar estudios de mercado para identificar las necesidades que aun no han sido atendidas por la cooperativa para que pueda generar mayor utilidad hacia sus socios.
- Segunda. Se debe promover e implementar la aplicación de las políticas de crédito efectiva, ya que esta es la base de la gestión crediticia en el otorgamiento de crédito, la cual es supervisada por el comité de crédito y finalmente por el área operativa antes de realizar los desembolsos, buscar establecer un mejor control.
- Tercera. Al gerente de la cooperativa considerar desarrollar estrategias de cobranza que permitan el fortalecimiento de las operaciones de la cooperativa, para el logro de sus objetivos, a partir de las alternativas propuestas para aumentar el margen de captaciones, así como el uso correcto de los recursos, a través de la optimización de costos ayudan a lograr este objetivo.
- Cuarta. El Departamento encargado debe solicitar a los contadores y administradores en base a objetivos financieros trimestrales, conocer oportunamente la rentabilidad (económica y financiera), solvencia, liquidez y aportes, a fin de garantizar la credibilidad y transparencia en la gestión de fondos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ASESURESTE GESTIÓN DE EMPRESAS. (4 de Mayo de 2020). *Instrumentos Financieros*.

Obtenido de <https://asesureste.es/blog/instrumentos-financieros>

Bañuelos, S. (2012). Los errores más comunes en crédito y cobranza. *ENFASIS*. Obtenido de

<https://thelogisticsworld.com/historico/los-errores-mas-comunes-en-credito-y-cobranza/>

Berger, A., & Udell, G. (1998). The economist of small business finance: The roles of private equity and debt markets in the financial growth cycle. *Journal of Banking & Finance*, 622.

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera edición ed.). Colombia: Pearson.

Candela, A. (2008). Administración II En Línea. Recuperado el 15 de Julio de 2012, de <http://candelaramirez.blogspot.pe/2008/03/departamento-de-finanzas.html>

Casanovas, M., & Bertrán, J. (2013). *La financiación de la empresa: Cómo optimizar las decisiones de financiación para crear valor*. Barcelona: Profit Editorial.

Catacora, F. (1996). *Sistemas y Procedimientos Contables*. Venezuela: Mc Graw Hill.

Cevallos, J. (2016). *Taller interactivo de cobro alcanzando el éxito como cobrador*.

Cid, A., Mendez, R., & Franco, S. (2015). *Investigación: Fundamentos y metodología* (tercera edición ed.). Lima: PEARSON.

- Del Rio, D. (2013). *Diccionario - Glosario de Metodología de la investigación Social*. Madrid: UNED Cuadernos.
- eduFInet. (s.f.). Créditos y préstamos. *eduFInet*.
- Esteban, O., & Vergara, Y. (2016). *Análisis de los procesos administrativos a objeto de optimizar el proceso de crédito y cobranza . Caso estudio Vicson S.A. Planta Valencia, Estado Carabobo*. Tesis de pregrado, Universidad de Carabobo, Campus Bárbula.
- Ettinger, R., & Golieb, D. (2000). *Crédito y Cobranzas*. México: Editorial Continental.
- Flores, D. (2010). *Administración Financiera*. Lima: Técnico Científica S.A.
- Funding Circle. (2022). *Diccionario financiero*.
- Gil, E., & Guerrero, M. (2017). *Propuesta de mejora en el tratamiento de los intereses con aplicación de la NIC 23 Costos por préstamos para incrementar la utilidad neta de corporación Infinity S.A.C. Lima, 2016*. Tesis de grado, Universidad Privada del Norte, Lima.
- Gonzales Gutierrez, E. (25 de Abril de 2016). Préstamos informales. (M. J. Zeledón, Entrevistador)
- Gonzalez, N. (2021). *Morosidad y utilidad contable en la agencia Huancayo de una cooperativa de ahorro y crédito periodo 2019*. Tesis de grado, Universidad Continental, Huancayo.
- Guajardo, J. (2012). *Estregégias y técnicas para optimizar el crédito y cobranzas*. Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/6972/1/1020073594.PDF>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta edición ed.). México: Mc Graw Hill Education.

- Hernández, R., Mendoza, C., & Méndez, S. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas de la investigación cuantitativa, cualitativa y mixta* (Vol. Vol. 1). México: In Mc Graw Hill.
- Herrero, J. (2006). *Administración, gestión y comercialización en la pequeña empresa* (Tercera edición ed.). Madrid: Thomson Editores.
- Horne, V., & Wachowicz, J. (2010). *Fundamentos de Administración Financiera* (Decimo tercera edición ed.). México: Pearson Education.
- Huete, F. (2010). El concepto de utilidad según John Rawls. *Universitas. Revista de Filosofía, Derecho y Política*, 127 - 142.
- Illescas, D. (2015). *Implementación de un departamento de cobranzas para la cooperativa de ahorro y crédito "San José" de la ciudad de Cuenca para el año 2015*.
- Mera, N. (2021). *Gestión estratégica financiera para aumentar la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán, distrito Rioja, año 2017 - 2018*. Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto.
- Mogollón, Y. (2011). *Fuentes de financiación para el Star Up de una empresa*. Bogotá: Colombia.
- Nina, S. (2018). *Utilidad neta, activos fijos y márgenes operacionales en la Caja Tacna en el periodo 2001 - 2007*. Tesis de grado, Universidad José Carlos Mariátegui, Moquegua.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación: Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis* (Cuarta edición ed.). Bogotá: Ediciones de la U.

Peipro. (2017). Las 3 fases de una cobranza efectiva. *Peipro*. Obtenido de <http://www.peipro.com/2017/01/11/las-3-fases-una-cobranza-efectiva/>

Perdomo, A. (1997). Políticas de cobranza.

Quijano, G. (2017). Técnicas de Cobranza Efectiva que deben aplicar todos los Negocios. *Marketing y Finanzas*. Obtenido de <https://www.marketingyfinanzas.net/2017/12/tecnicas-de-cobranza-efectiva/>

Quintana, L. (2015). *Gestión del conocimiento en las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador*. Ecuador.

Rankia. (2015). ¿Qué es Utilidad? *Rankia*.

SBS. (2019). *Resolución S.B.S. N° 6175 -2019*.

Serrano Cinca, C. (2022). *Lecciones de finanzas*. Obtenido de <http://ciberconta.unizar.es/ifinanzas/11-financiacion.htm>

Tovar, M. (2019). *Gestión de conocimiento para mejorar la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Daniel Alcides Carrión LTDA. de la provincia de Huancayo 2018*. Tesis de grado, Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo.

Vania, R. (2017). *El papel de las sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo en la inclusión financiera en México, 2009 - 2015*. Tesis de doctorado, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, Puebla.

Vargas, Z. (2009). La investigación aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educación*, 155 - 165.

Verónica, O. (2020). *Diseño de un modelo de gestión para la recuperación de cartera de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento I*. Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Quito.

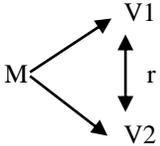
Wolters Kluwer. (2020). Ganancia económica. *Wolters Kluwer*.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: PRÉSTAMO Y UTILIDAD EN LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN DE HUANCAYO 2020

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES – DIMENSIONES - INDICADORES														
			Variable 1: Préstamo														
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Instrumento										
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la relación entre préstamo y utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación entre política de créditos y utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre métodos de cobranza y utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre indicadores de financiamiento y utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre préstamo y utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación entre política de créditos y utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.</p> <p>Determinar la relación entre métodos de cobranza y utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.</p> <p>Determinar la relación entre indicadores de financiamiento y utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación directa y significativa entre préstamo y utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación directa y significativa entre política de créditos y utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.</p> <p>Existe relación directa y significativa entre métodos de cobranza y utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.</p> <p>Existe relación directa y significativa entre indicadores de financiamiento y utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020.</p>	Variable 1: Préstamo					<p>Escala de Likert:</p> <p>5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi nunca 1 = Nunca</p> <p>Cuestionario</p>									
			Política de crédito	Contratos de crédito	1 al 6	<p>Escala de Likert:</p> <p>5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi nunca 1 = Nunca</p>	Cuestionario										
				Tamaño de crédito	7 al 8												
				Tipos de crédito	9 al 10												
			Métodos de cobranza	Descuentos a través de planillas	11 al 12				<p>Escala de Likert:</p> <p>5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi nunca 1 = Nunca</p>	Cuestionario							
				Pagos en Caja	13												
				Depósitos en Bancos	14 al 15												
			Indicadores de financiamiento	Liquidez	16 al 17						<p>Escala de Likert:</p> <p>5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi nunca 1 = Nunca</p>	Cuestionario					
				Solvencia	18 al 19												
				Aportes	20 al 21												
			Variable 2: Utilidad														
			Intereses	Tasa de interés	1 al 3								<p>Escala de Likert:</p> <p>5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi nunca 1 = Nunca</p>	Cuestionario			
Tipo de interés	4 al 6																
Tiempo	7 al 10																
Ganancias	Colocación de créditos	11 al 13	<p>Escala de Likert:</p> <p>5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi nunca 1 = Nunca</p>	Cuestionario													
	Ingresos en efectivo	14 al 15															
Remanentes	Resultado del ejercicio	16 al 20			<p>Escala de Likert:</p> <p>5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi nunca 1 = Nunca</p>	Cuestionario											

ENFOQUE, TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	DISEÑO, POBLACIÓN Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>Enfoque de investigación:</p> <p>En la presente investigación se aplica el método cuantitativo, debido a que la recolección de datos sirve para probar las hipótesis, es necesario apoyarse en cálculos numéricos y análisis estadísticos para establecer modelos de comportamiento y probar la teoría (Hernández et al., 2014).</p> <p>Tipo de investigación:</p> <p>De acuerdo con la naturaleza de la investigación, esta presente reúne con todas las condiciones metodológicas para ser considerada como un tipo de investigación aplicada, debido a la utilización de los conocimientos adquiridos en finanzas para aplicarlos al estudio de los préstamos y generar utilidad para los socios, de la cooperativa estudiada (Vargas, 2009).</p> <p>Nivel de investigación:</p> <p>El estudio presenta el nivel de investigación descriptivo correlacional, ya que tiene como objetivo conocer la relación o grado de asociación entre los préstamos y la utilidad generada a los socios de la cooperativa en estudio. De igual forma, se comparan variables por hipótesis y su relación en términos estadísticos (Hernández et al., 2018).</p>	<p>Diseño de investigación:</p> <p>El diseño de la investigación es descriptivo correlacional, se utiliza cuando el investigador obtiene valores para las variables que quiere estudiar y luego las analiza relacionándolas entre sí.</p>  <p>M = Muestra de estudio V1 = Préstamo V2 = Utilidad r = coeficiente de correlación</p> <p>En este contexto, primero se identifica la muestra de la investigación y luego se miden las variables en un momento dado y se obtiene la relación deseada.</p> <p>Población:</p> <p>La población está conformada por 569 socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo.</p> <p>Muestra:</p> <p>La muestra está conformada por 230 socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo.</p>	<p>Variable 1: Préstamo</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Se aplicará un cuestionario de encuesta de 21 ítems en la escala de Likert.</p> <p>Variable 2: Utilidad</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Se aplicará un cuestionario de encuesta de 20 ítems en la escala de Likert.</p> <p>Validez:</p> <p>Ambos instrumentos estarán sujetos a la validez de las valoraciones de expertos, estos oficios serán enviados a tres expertos con título de maestría o doctorado para sus respectivas opiniones.</p> <p>Confiabilidad:</p> <p>Ambos instrumentos serán analizados para su confiabilidad con el Alfa de Cronbach, para lo cual se ha utilizado un software estadístico.</p>	<p>Interpretación de datos y resultados:</p> <p>Para interpretar los datos y resultados se construirá una base de datos a partir de los resultados del cuestionario de encuesta aplicado, luego se elaborarán tablas de frecuencia junto a sus respectivas figuras con sus interpretaciones. En todos los casos de aplicarán estadísticas descriptivas, como media, porcentaje y proporción.</p> <p>Análisis y datos:</p> <p>Para la prueba de hipótesis y el manejo de la base de datos, se utilizará un software estadístico. De igual forma, se aplicará la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov, para la prueba estadística de verificación de hipótesis.</p>

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Préstamo	Gonzales (2016) afirma que el préstamo “es una operación financiera donde una persona presta una cantidad determinada de dinero a otra persona llamada (prestatario), en que se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo más los intereses devengado” (p. 7).	El préstamo es la estructura de una cierta cantidad de dinero por parte de una organización, utilizada para financiar algunas actividades son estas en el corto, mediano o largo plazo Flores (2010)	Políticas de crédito	Contratos de crédito	Escala de Likert: 5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi nunca 1 = Nunca
				Tamaño de crédito	
				Tipos de crédito	
			Métodos de cobranza	Descuentos a través de planillas	
				Pagos en caja	
				Depósitos en bancos	
			Indicadores de financiamiento	Liquidez	
				Solvencia	
				Aportes	
Utilidad	La utilidad es el ingreso o ganancia, la diferencia entre los ingresos obtenidos por el negocio y todos los costos incurridos para generar dichos ingresos.	La utilidad es el resultado obtenido de actividades que están directamente relacionadas con el objeto social de la empresa, es decir, incluyen únicamente conceptos de explotación tales como ingresos, costos y gastos, excluyendo las actividades que no funcionan.	Intereses	Tasa de interés	Escala de Likert: 5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi nunca 1 = Nunca
				Tipo de interés	
				Tiempo	
			Ganancias	Colocación de créditos	
				Ingresos en efectivo	
			Remanentes	Resultado del ejercicio	

ANEXO 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE INSTRUMENTOS

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	RESPUESTA
V1 PRÉSTAMOS	Políticas de crédito	Contratos de crédito	1. ¿Los contratos de crédito son gestionados en forma inmediata de haberse solicitado?	Escala Likert 5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi nunca 1 = Nunca
			2. ¿En los expedientes de crédito siempre tienen un pagaré?	
			3. ¿Con frecuencia los socios solicitan la devolución de los contratos y pagarés que firmaron?	
			4. ¿Es necesario que para firmar la solicitud de crédito los socios y avales estén presentes en el momento?	
			5. ¿En las solicitudes de créditos se pueden adicionar otros requisitos diferentes a los establecidos?	
			6. ¿En dicha institución les informan sobre las condiciones antes de firmar los contratos de crédito?	
		Tamaño de crédito	7. ¿Para la escala de préstamos establecidos uno de los requisitos indispensables es que el socio debe contar siempre con un aval?	
			8. ¿La capacidad de pago y el ahorro del socio siempre están acorde al monto solicitado?	
		Tipo de crédito	9. ¿En dicha institución de los préstamos extraordinarios establecidos se ofertan otros créditos adicionales?	
			10. ¿Los socios pueden solicitar préstamos extraordinarios al mismo tiempo también un préstamo ordinario?	
	Métodos de cobranza	Descuentos a través de planillas	11. ¿Los descuentos realizados a todos los socios siempre son iguales en cada mes?	
			12. ¿Existen variaciones entre planillas remitidas y recibidas de los descuentos procesados?	
		Pagos en Caja	13. ¿La frecuencia de los pagos realizados en caja se debe a los adelantos de cuotas, anticipos y otros en esta institución?	
		Depósitos en Bancos	14. ¿Los depósitos en los bancos generan intereses mensualmente?	
			15. ¿Todos los depósitos efectuados en el banco cuentan con el fondo de seguros de depósito?	
	Indicadores de financiamiento	Liquidez	16. ¿Para otorgar créditos a los socios siempre se debe mantener un nivel excelente de liquidez?	
			17. ¿La liquidez que tiene dicha institución es utilizada completamente para otorgar préstamos?	
		Solvencia	18. ¿La solvencia que tiene esta institución está basada en los aportes individuales de cada socio?	
			19. ¿La empresa tiene la capacidad para poder cumplir con sus obligaciones diversas con los socios y sus trabajadores?	
		Aportes	20. ¿La finalidad de esta institución es captar recursos económicos de los socios para formar una base de capital y brindarles a ellos diversos beneficios complementarios al servicio?	
			21. ¿La liquidación de aportes disminuye el capital de trabajo de esta institución?	
V2 UTILIDAD	Intereses	Tasa de interés	1. ¿La cooperativa puede modificar los intereses, comisiones o gastos de los contratos de crédito?	Escala Likert 5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi nunca 1 = Nunca
			2. ¿Cuándo se paga las cuotas o se cancelan un préstamo se pagan intereses?	
			3. ¿Debería establecer controles sobre las tasas de interés de las operaciones bancarias para reducirlas en beneficio de los socios?	
		Tipo de interés	4. ¿Cuándo los socios generan saldos de sus préstamos el interés moratorio es una tasa fija?	

			5. ¿Los socios de esta institución se informan con frecuencia sobre los tipos de intereses que se aplican a los préstamos?
			6. ¿Las clases de intereses son aplicables también en una ampliación de préstamo?
	Tiempo		7. ¿Los intereses se incrementan más cuando los socios pagan a mayor tiempo su préstamo?
			8. ¿Esta institución tiene topes de tiempo para cancelar los préstamos solicitados por los socios?
			9. ¿Los socios que se retrasan en el pago de sus cuotas por seis meses serán suspendidos del crédito por el espacio de un periodo?
			10. ¿Todos los préstamos otorgados tienen el mismo plazo de meses de pago en esta institución?
Ganancias	Colocación de créditos		11. ¿Para la colocación de un préstamo a sola firma los socios deberán contar con el aporte requerido?
			12. ¿En esta institución la colocación de créditos se otorga a todos los socios por igualdad?
			13. ¿En esta institución para la otorgación de créditos se basan en su capacidad de ingresos y gastos?
	Ingresos en efectivo		14. ¿Las utilidades obtenidas de la productividad de los créditos durante un periodo son distribuidos a todos los socios?
			15. ¿Todos los ingresos en efectivo por diferentes conceptos son íntegramente para la distribución de utilidades de los socios?
Remanentes	Resultado del ejercicio		16. ¿Los socios están satisfechos de los remanentes que obtuvieron de las ganancias generadas por esta institución?
			17. ¿Los socios que obtienen más remanentes son los que solicitan más préstamos?
			18. ¿Si logran duplicar las ganancias de los préstamos en menos de un año se sentirían satisfecho los socios de esta institución?
			19. ¿La cantidad percibida de los remanentes por cada socio es igual?
			20. ¿Los socios están de acuerdo que la distribución de utilidades entre para el encaje de sus aportes individuales?

ANEXO 4: INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

VARIABLE: PRÉSTAMO

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

CUESTIONARIO

Mediante el presente documento nos presentamos a Usted a fin de obtener información relevante para el desarrollo de nuestra tesis titulada “PRÉSTAMO Y UTILIDAD EN LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN EN LA CIUDAD DE HUANCAYO - 2020”; el cual nos permitirá medir las variables de investigación y probar nuestra hipótesis, del cual pedimos nos apoye en las respuestas; quedando agradecidos por su intervención y haciendo la aclaración de que dicha información será **reservada y anónima**.

INSTRUCCIONES: A continuación, usted encontrará un conjunto de ítems relacionados hacia el préstamo y utilidad, marque con una “X” en la columna la alternativa según considere conveniente.

Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

PREGUNTAS		Alternativa de respuestas				
		1	2	3	4	5
Políticas de crédito						
01	¿Los contratos de crédito son gestionados en forma inmediata de haberse solicitado?					
02	¿En los expedientes de crédito siempre tienen un pagaré?					
03	¿Con frecuencia los socios solicitan la devolución de los contratos y pagarés que firmaron?					
04	¿Es necesario que para firmar la solicitud de crédito los socios y avales estén presentes en el momento?					
05	¿En las solicitudes de créditos se pueden adicionar otros requisitos diferentes a los establecidos?					
06	¿En dicha institución les informan sobre las condiciones antes de firmar los contratos de crédito?					
07	¿Para la escala de préstamos establecidos uno de los requisitos indispensables es que el socio debe contar siempre con un aval?					
08	¿La capacidad de pago y el ahorro del socio siempre están acorde al monto solicitado?					
09	¿En dicha institución de los préstamos extraordinarios establecidos se ofertan otros créditos adicionales?					
10	¿Los socios pueden solicitar préstamos extraordinarios al mismo tiempo también un préstamo ordinario?					
Métodos de cobranza						
11	¿Los descuentos realizados a todos los socios siempre son iguales en cada mes?					
12	¿Existen variaciones entre planillas remitidas y recibidas de los descuentos?					

	procesados?					
13	¿La frecuencia de los pagos realizados en caja se debe a los adelantos de cuotas, anticipos y otros en esta institución?					
14	¿Los depósitos en los bancos generan intereses mensualmente?					
15	¿Todos los depósitos efectuados en el banco cuentan con el fondo de seguros de depósito?					
Indicadores de financiamiento						
16	¿Para otorgar créditos a los socios siempre se debe mantener un nivel excelente de liquidez?					
17	¿La liquidez que tiene dicha institución es utilizada completamente para otorgar préstamos?					
18	¿La solvencia que tiene esta institución está basada en los aportes individuales de cada socio?					
19	¿La empresa tiene la capacidad para poder cumplir con sus obligaciones diversas con los socios y sus trabajadores?					
20	¿La finalidad de esta institución es captar recursos económicos de los socios para formar una base de capital y brindarles a ellos diversos beneficios complementarios al servicio?					
21	¿La liquidación de aportes disminuye el capital de trabajo de esta institución?					

VARIABLE: UTILIDAD

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

CUESTIONARIO

Mediante el presente documento nos presentamos a Usted a fin de obtener información relevante para el desarrollo de nuestra tesis titulada “**PRÉSTAMO Y UTILIDAD EN LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN EN LA CIUDAD DE HUANCAYO - 2020**”; el cual nos permitirá medir las variables de investigación y probar nuestra hipótesis, del cual pedimos nos apoye en las respuestas; quedando agradecidos por su intervención y haciendo la aclaración de que dicha información será **reservada y anónima**.

INSTRUCCIONES: A continuación, usted encontrará un conjunto de ítems relacionados hacia el préstamo y utilidad, marque con una “X” en la columna la alternativa según considere conveniente.

Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

PREGUNTAS		Alternativa de respuestas				
		1	2	3	4	5
Interés						
01	¿La cooperativa puede modificar los intereses, comisiones o gastos de los contratos de crédito?					
02	¿Cuándo se paga las cuotas o se cancelan un préstamo se pagan intereses?					
03	¿Debería establecer controles sobre las tasas de interés de las operaciones bancarias para reducirlas en beneficio de los socios?					
04	¿Cuándo los socios generan saldos de sus préstamos el interés moratorio es una tasa fija?					
05	¿Los socios de esta institución se informan con frecuencia sobre los tipos de intereses que se aplican a los préstamos?					
06	¿Las clases de intereses son aplicables también en una ampliación de préstamo?					
07	¿Los intereses se incrementan más cuando los socios pagan a mayor tiempo su préstamo?					
08	¿Esta institución tiene topes de tiempo para cancelar los préstamos solicitados por los socios?					
09	¿Los socios que se retrasan en el pago de sus cuotas por seis meses serán suspendidos del crédito por el espacio de un periodo?					
10	¿Todos los préstamos otorgados tienen el mismo plazo de meses de pago en esta institución?					
Ganancias						
11	¿Para la colocación de un préstamo a sola firma los socios deberán contar con el aporte requerido?					
12	¿En esta institución la colocación de créditos se a todos los socios por igualdad?					
13	¿En esta institución para la otorgación de créditos se basan en su capacidad de ingresos y gastos?					

14	¿Las utilidades obtenidas de la productividad de los créditos durante un periodo son distribuidos a todos los socios?					
15	¿Todos los ingresos en efectivo por diferentes conceptos son íntegramente para la distribución de utilidades de los socios?					
Remanentes						
16	¿Los socios están satisfechos de los remanentes que obtuvieron de las ganancias generadas por esta institución?					
17	¿Los socios que obtienen más remanentes son los que solicitan más préstamos?					
18	¿Si lograran duplicar las ganancias de los préstamos en menos de un año se sentirían satisfecho los socios de esta institución?					
19	¿La cantidad percibida de los remanentes por cada socio es igual?					
20	¿Los socios están de acuerdo que la distribución de utilidades entre para el encaje de sus aportes individuales?					

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Esta investigación es realizada por la Bach. Asencio Sáenz Sarita Milagros, ex alumna de la Universidad Peruana los Andes. El propósito de este estudio es recopilar información sobre el tema “Préstamo y utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020”

Si acepta participar en este estudio, se le pedirá que responda en una encuesta que le tomará realizar 20 minutos.

La participación en el presente estudio es completamente voluntaria. La información recopilada se mantendrá confidencial y no se utilizará para ningún otro propósito que no sea esta investigación. Sus respuestas al cuestionario se cifrarán con un identificador; por lo tanto, serán anónimos. Una vez transcritas sus respuestas, serán destruidas.

Si tiene alguna pregunta sobre este proyecto, puede hacerla en cualquier momento durante la participación. Asimismo, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin verse afectado de ninguna manera. Si alguna de las preguntas durante el acto le parece incómoda, tiene derecho a informar al entrevistador o no contestarla.

Gracias de antemano por su participación

.....

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por la Bach. Asencio Sáenz Sarita Milagros. He sido informado de que el objetivo del presente estudio es saber sobre el tema “Préstamo y utilidad en los socios de la Cooperativa del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo 2020”

También me informaron que tendría que responder los cuestionarios y las preguntas, lo que tomaría unos 20 minutos.

Certifico que la información que proporcioné durante esta investigación es estrictamente confidencial y no se utilizará para ningún otro propósito que no sea esta investigación sin mi consentimiento. He sido informado que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme cuando decida hacerlo sin perjuicio. Si tengo alguna pregunta sobre la participación de este estudio, puedo contactarme con la Bach. Asencio Sáenz Sarita Milagros, al teléfono 994879159.

Entiendo que se me entregará una copia de este formulario de consentimiento y que podré solicitar información sobre los resultados de este estudio cuando esté terminado. Para ello me puedo poner en contacto con el número de teléfono antes mencionado.

