



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL CIENCIAS CONTABLES Y
FINANCIERAS**

TESIS

**“GESTIÓN DE CRÉDITO Y SU RELACIÓN CON LA MOROSIDAD EN LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MARTIN DE PORRES LTDA.,
AGENCIA JUANJUI AÑO 2018”**

AUTOR:

Br. Morales Angulo Jovana

ASESOR:

Dr. Gustavo Ramírez García
Mg. Marco Anthony Del Aguila Morey

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Trabajo decente y crecimiento económico

Tarapoto - Perú

2019

DEDICATORIA

A Dios, por darme la fuerza
Espiritual para poder afrontar
Cada etapa de mi vida, y lograr
Cumplir mis metas y objetivos.

A mis padres con todo cariño y
Amor, quienes forjaron mi futuro, a
Mi hijo André Fabrizio por ser el
Motor que me da fuerzas, y a todos
Quienes de una u otra manera han
Contribuido en mi formación
Profesional.

AGRADECIMIENTO

 Mi profundo agradecimiento a todos los que fueron parte
Para hacer posible la conclusión de esta tesis, doy gracias a
Dios por darme sabiduría y salud, a mis padres por su apoyo
 Constante e incondicional y plena confianza en mí durante
Todos los años de estudios, a mis queridos docentes por su
 Gran apoyo a lo largo de mi formación profesional.

 Mi reconocimiento a la institución Privada, Cooperativa de
 Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda. Agencia
 Juanjui por brindarme las facilidades necesarias para
 Realizar la presente tesis.

RESUMEN

La presente investigación titulada “Gestión de crédito y su relación con la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda., agencia Juanjui año 2018”, tuvo como objetivo general establecer la relación entre la gestión de crédito y la morosidad en la Cooperativa San Martín de Porres Ltda., Agencia Juanjui, año 2018. El tipo de investigación fue aplicada de nivel descriptivo – correlacional, cuya muestra estuvo conformada por el personal del área de créditos y cobranzas de la Cooperativa San Martín de Porres Ltda., Agencia Juanjui, año 2018, asimismo las técnicas empleada para la recolección de los datos fueron, para la variable gestión de créditos la encuesta y la observación teniendo como instrumentos un cuestionario y una ficha de observación y para la variable morosidad la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Teniendo como resultados que la gestión de crédito es regular, debido a que el 36% de los colaboradores del área de créditos y cobranzas, señalan que existen muchas deficiencias con respecto a la variable, mientras el 28% que representa a 7, señalan que la gestión de crédito es adecuado y el 16% aluden que es inadecuado; por otro lado, el 20% de los colaborados calificaron a la variable muy adecuada, asimismo según lo verificado en el reporte de incumplimiento de pago de deudas entre los años 2017 y 2018, se tuvo como resultado que la entidad al no realizar el análisis factorial en el proceso de análisis de los socios, se ha generado el incumplimiento de los pagos de deudas por parte de algunos socios, ya que éstos no contaban con los ingresos económicos suficientes para poder cubrir el pago de cada cuota del crédito. Llegando a concluir que existe relación directa, positiva moderada, puesto que se evidencia que la estadística de correlación P es de 0.544 y la significatividad es considerada porque los resultados demuestran que presenta (0.00 sig. Bilateral), entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p -valor es de <0.05 .

Palabras claves: Gestión de créditos y morosidad

ABSTRACT

The present research entitled "Credit management and its relationship with delinquency in the Savings and Credit Cooperative San Martín de Porres Ltda., Juanjui agency year 2018", had as its general objective to establish the relationship between credit management and delinquency in Cooperativa San Martín de Porres Ltda., Juanjui Agency, 2018. The type of research was applied at the descriptive level - correlational, whose sample was made up of the personnel of the credit and collections area of the Cooperativa San Martín de Porres Ltda., Juanjui Agency, 2018, also the techniques used to collect the data were, for the variable credit management, the survey and the observation having as instruments a questionnaire and an observation file and for the variable delinquency the technique was the survey and the instrument was the questionnaire. Taking as results that the credit management is regular, because 36% of the collaborators of the area of credits and collections, indicate that there are many deficiencies with respect to the variable, while the 28% that represents 7, indicate that the Credit management is adequate and 16% allege that it is inadequate; On the other hand, 20% of the collaborators rated the variable very appropriate, also as verified in the report of non-payment of debts between 2017 and 2018, resulted in the entity not performing the factorial analysis In the process of analyzing the partners, the default of debt payments by some partners has been generated, since they did not have sufficient income to cover the payment of each installment of the loan. Concluding that there is a direct, moderate positive relationship, since it is evident that the correlation statistic P is 0.544 and the significance is considered because the results show that it presents (0.00 sig Bilateral), then there is not enough statistical evidence to reject the relationship, because the p-value is <0.05 .

Keywords: Credit management and delinquency

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	11
1.1. Planteamiento del problema	11
1.2. 17	
1.2.1 Problema general	17
1.2.2 17	
1.3. 17	
1.3.1 Objetivo general	17
1.3.2 17	
1.4. 17	
1.5. 18	
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	19
2.1. Antecedentes del estudio	19
2.2. 25	
2.3. Definición de términos	46
2.4. 47	
2.4.1. Hipótesis general	48
2.4.2. 47	
2.5. 48	

2.5.1.	Definición conceptual de la variable	48
2.5.2.	48	
2.5.3.	Operacionalización de la variable	49
CAPITULO III: METODOLOGÍA		52
3.1.	Tipo y nivel de investigación	52
3.2.	53	
3.3.	54	
3.4.	Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	53
3.5.	55	
3.6.	55	
CAPITULO IV: RESULTADOS		55
CAPITULO V: DISCUSIÓN		65
CONCLUSIONES		67
RECOMENDACIÓN		68
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		69
ANEXOS		74
Anexo 1: Matriz de consistencia		75
Anexo 2: Instrumentos		78
Anexo 3: Validación de instrumentos		83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización Gestión de Crédito y Cobranza	50
Tabla 2 Operacionalización de liquidez	51
Tabla 3 Descripción de las actividades de gestión de crédito	55
Tabla 4 Resultado de encuesta gestión de crédito	57
Tabla 5 Deficiencia y consecuencia - Investigación del socio	58
Tabla 6 Deficiencia y consecuencia - Análisis del socio	59
Tabla 7. Evidencia 1 - Incumplimiento de pagos	60
Tabla 8 Deficiencia y consecuencia - Decisión del crédito	60
Tabla 9 Deficiencia y consecuencia - Administración de cobranza	61
Tabla 10 Morosidad	62
Tabla 11. Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra - Gestión de Crédito y la morosidad	63
Tabla 12. Variable Correlaciones - Gestión de Crédito y la morosidad	64

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Resultado de encuesta - Gestión de crédito	57
Figura 1 Resultado de encuesta - Morosidad	63

INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada “Gestión de crédito y su relación con la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda., Agencia Juanjui año 2018”, tuvo como objetivo general establecer la relación entre la gestión de crédito y la morosidad en la Cooperativa San Martín de Porres Ltda., Agencia Juanjui, año 2018. Los datos se obtuvieron gracias a la utilización de instrumentos en la cual se aplicó un cuestionario y una guía de observación para la variable gestión de créditos y un cuestionario para la variable morosidad, los mismos que permitieron conocer la realidad actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda., agencia Juanjui año 2018, de igual resultados finales de la investigación.

En esta investigación se presenta los siguientes capítulos.

En el capítulo I, se presenta el planteamiento de la investigación, la formulación del problema, los objetivos, la justificación y las limitaciones de la investigación.

En el capítulo II, se abordan los aspectos teóricos o bases teóricas, dando a conocer algunos antecedentes, investigaciones que se realizaron anteriormente con las mismas variables utilizadas en la investigación (Gestión de créditos y morosidad). Asimismo, se integra la hipótesis tanto general como específica y la operacionalización de las variables.

En el capítulo III, se presenta la metodología a utilizar en la investigación, tipo y diseño de investigación, población, muestra. Por otro lado, en este capítulo se conocen las técnicas e instrumentos a utilizar, siendo en este caso, un cuestionario y una guía de observación para la variable gestión de créditos y un cuestionario para la variable morosidad.

En el capítulo IV, se presenta los resultados obtenidos de la investigación.

Finalmente, en el capítulo V, se presenta la discusión, conclusiones y recomendaciones de esta investigación

CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

El ser humano tras los años de la evolución tuvo la necesidad de iniciar relaciones no solo con personas sino también con instituciones que ofrezcan bienes y servicios para satisfacer sus necesidades, es por eso que en la historia antigua de la humanidad se mantuvo presente las cooperativas.

Martínez (2012) indica que el origen de las cooperativas nació en la época de la revolución Industrial durante el siglo XIX como compañías de ayuda mutua para la protección de los intereses colectivos y tenían como objetivo conseguir bienes de consumo para sus socios en las mejores condiciones posibles de precio y calidad (cooperativas de consumo) o producir y canalizar esta producción hacia el mercado, evitando terceras personas, para extender las ganancias de las cooperativas (párr.4).

En pleno siglo XXI, se ha tornado importante una cooperativa, debido a que ellas buscan alcanzar sus objetivos trazados de muchas personas, y así también ofrecer una mejor calidad de vida.

Cuando hablamos de crédito, Abanfin (2018) señala que es un sistema de financiamiento que le permite a una persona natural o jurídica adquirir un bien o un servicio, teniendo la posibilidad de pago a corto, mediano y largo plazo (p.10).

Es por ello que se puede observar que la cooperativa de ahorro y crédito de Chile, Coopeuch, fue una de las instituciones más grande de Latinoamérica y el Caribe, según el último ranking elaborado por la Confederación Alemana de Cooperativas (DGRV), el cual se consideró a más de mil cooperativas de 18 países de la zona, que en conjunto totalizaron más de US\$ 92.000 millones en activos. (Estrategia, 2018, enero 17).

Lo cual indica que los procesos de gestión y cobranza establecidos se han cumplido, por tanto, no solo ha generado solidez financiera, sino también

credibilidad, además los modelos cooperativos establecidos es una alternativa válida que ha favorecido a mejorar la calidad de vida de los más de 700.000 socios en todo Chile.

Por otra parte, se puede observar que a nivel del mundo grandes cooperativas han caído por la mala gestión de créditos que han ocasionado las incontables incapacidades de pago.

El heraldo (2018, enero 16) señaló que la limpieza en la policía Nacional también alcanzó a su Cooperativa de Ahorro y Crédito Familia Policial Limitada (Cafapol), que por su deficiente gestión gerencial cayó en incapacidad para pagar sus cuentas reducidas por un monto de 82.8 millones de lempiras. El Consejo Nacional Supervisor de Cooperativas (Consucoop) estableció que al 31 de diciembre del 2016 ésta cooperativa presento una solvencia negativa que alcanzo el 90.04%, con un índice de morosidad de 89.12%, en donde su caja actual presenta solamente 726,392.01 lempiras, que solo cubre sus gastos administrativos.

El Perú no está libre de los problemas que se ocasionan por una mala gestión de crédito y cobranza a causa de la morosidad llevando a muchas organizaciones a finalizar su funcionamiento. Sin embargo, los créditos se han vuelto el pilar de una cooperativa, asimismo el cumplimiento de sus operaciones que juega un rol importante para tener un buen control de créditos, con el fin de manejar la forma correcta su venta de créditos y por ello su recuperación, es decir la manera de gestionar la cobranza de un crédito.

Diario Gestión (2018, enero 29) señala que las cooperativas de ahorro y crédito deben ser supervisadas por la SBS debido a que se estima que la norma tendrá un alcance en al menos 600 cooperativas conocidas, de las cuales solo 96 se encuentran inscritas en la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú (Fenacrep), se puede indicar que por la informalidad de estas cooperativas es que no se logra cumplir con los procesos de gestión de créditos y cobranza originando la morosidad y como fin el cierre de muchas cooperativas afectando a los inversionistas. Sin embargo, los ingresos de las cooperativas ascenderían

aproximadamente a S/ 2,541 millones, cifra que representa alrededor del 0.2% del PBI nacional. Esto indica el potencial que tiene este sector para la generación de empleo y la economía.

Según Díaz, E (2015), la relevancia de las cooperativas de ahorro y crédito volvió a saltar a la palestra luego del hallazgo de la emisión de cartas de fianza por parte de algunas cooperativas para respaldar obras públicas. Donde se evidencia ciertos vacíos importantes en el modelo cooperativo de ahorro y crédito cuya atención resulta impostergable. Uno de los principales problemas de estas entidades, siendo el más importante, es la carencia de mecanismos institucionalizados que avalen su solvencia, hecho que encuentra razón en la poca claridad que existe respecto a su marco normativo. Como consecuencia de ello 330 cooperativas que operan en el país, únicamente 92 se encuentran sometidas a la (Fenacrep). Ahora, el problema no termina en la insuficiente supervisión de parte de la Fenacrep sino en su escueta capacidad para regular, la misma que se ha visto mermada por sentencias de la Corte Suprema de Justicia y del Tribunal Constitucional, dado que una entidad privada no puede sancionar el incumplimiento de un mandato público. Es por ello que la SBS presento al congreso un proyecto de Ley N° 2195 que busca llenar el vacío de la Fenacrep (párr.)

En un entorno local, uno de las dificultades de las cooperativas, son las deficiencias en la gestión de créditos que llevan a los altos índices de morosidad, debido a que la estabilidad de las pequeñas y grandes entidades se ven relacionadas a los resultados de la demora en los pagos, y esto se ve reflejado en los inversionistas que han incurrido a los sucesos de impagos, por la cual se ha puesto en duda la capacidad profesional de los analistas de crédito, ya que las evaluaciones realizadas no han sido suficientes para establecer el cumplimiento de ellos, de esta manera los impagos implica en la sociedad, ya que el historial de los socios reincide , impidiendo así acceder a otros créditos en otras entidades. Este es el caso de la cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda., quien inició sus actividades 14 de marzo de 1963, en la ciudad de Tarapoto como una institución cooperativa sin fines de lucro promovida e impulsada

por el clero, siendo reconocidos oficialmente por Resolución Suprema N° 313-63 el 16 de agosto de 1963, bajo la denominación de Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda. N° 247, donde su primer presidente y fundador fue el sacerdote José Santos Iztueta, seguidamente se fue abriendo sedes en diferentes regiones del Perú, como son en Lamas, Bellavista, Juanjui, Sisa, Picota, Yurimaguas, Iquitos, Tingo María, Chiclayo y Saposoa, así mismo los representantes del ejecutivo son: Econ. Atilio Luis Carhuaz Cántaro (Gerencial General), Mg. Waldomero Loja Rodríguez (Gerencia de fianzas y planeamiento), Econ. Guillermo Rengifo Rodríguez (Gerencia de Negocios), Lic. José Alberto Requejo Cabanillas (Gerencia de operaciones), Econ. Martín Reátegui Jiménez (Gerencia de riesgo) y Ing. Klauss Gibson Frech (Gerencia de tecnología), son estos profesionales los que hacen posible conjuntamente con los socios y demás colaboradores el funcionamiento de la cooperativa, pero aun así se ha visto que existe errores y deficiencias en cuanto a la gestión de créditos que se ha visto evidenciada por los índices de morosidad.

Particularmente en la Cooperativa San Martín de Porres Ltda., Agencia Juanjui, identificado con RUC 20146809341, se encuentra ubicada en el Jr. Dos de Mayo N°258, teniendo como administrador al CPC Joley Ludwing Atero Tarazona, ubicada en el rubro de las micro finanzas. En cuanto a la gestión de crédito de la Cooperativa San Martín de Porres Ltda., Agencia Juanjui se ha demostrado en relación a la investigación que se realiza a los socios para otorgarle un crédito, este no se está desarrollando de manera adecuada, pues la cooperativa no tiene políticas de crédito, donde se incluyen los procesos para una adecuada investigación, no se realizan las entrevistas necesarias para identificar o señalar la sinceridad y personalidad de los mismos, la cual resulta importante para determinar la capacidad de cumplimiento de pago, incluso se ha visto que muchos socios son frecuentes en la petición de créditos, entonces el analista no actualiza su base de datos con las que cuenta, teniendo información antigua, es decir el analista cree conveniente no realizar visitas domiciliarias, no obtener información acerca del empleo que tiene el socio, los ingresos con que actualmente cuenta y simplemente

se basa en la experiencia crediticia, la cual resulta que, muchas veces la información contenida por el analista ha variado, disminuyendo la capacidad de pago de los socios y ellos ha repercutido en el índice de morosidad que tiene la cooperativa San Martín de Porres Ltda., incluso muchos de ellos necesitan un aval para otorgarle un crédito y por la falta de capacidad de evaluación del analista, no se incurre en dichas medidas para evitar altos índices de morosidad, por los problemas evidenciado en el año 2017 se ha tenido una estimación de cuentas por cobrar por un cantidad de 10 socios por un monto que asciende a los S/. 20, 000.00 soles.

Por ello se ha demostrado que los analistas de créditos no aplican técnicas de análisis para otorgar un crédito, pues no tienen conocimiento de dichas técnicas, así mismo no consideran la reputación, solvencia, garantía y la capacidad que tienen los inversionistas, además existen socios que cuentan con empresas y cuando estos incurren en créditos el analista comete el error de considerar las ratios de endeudamiento patrimonial sin considerar los ratios de cobertura, otro error evidenciado es solo considerar los ratios de liquidez mas no la composición de las cuentas del activo, y muchas empresas con razón corriente elevada y capital de trabajo positivo puede mantener problemas de liquidez, si sus cuentas por cobrar comerciales son incobrables o de lenta recuperación y sus inventarios obsoletos o de lenta rotación, de igual manera se ha evidenciado que se pasa por alto los ratios de actividad, no contrastando los días promedio de cobro, de pago y de inventarios, con las políticas de cobranza al cliente, por estos problemas evidenciados en la cooperativa se ha incurrido en el periodo 2017 en un aumento de las cuentas por cobrar de 15 socios, la cual asciende a un monto de S/. 15,832.00, de las cuales se ha hecho una estimación de cuentas por cobrar y fue de S/: 10,465.00 soles.

Por otro lado, se ha demostrado que, en cuanto a la decisión de otorgar créditos, la mayoría de peticiones por parte de los accionistas son aceptados, y luego al no realizar una adecuada evaluación, los montos de otorgamiento que brinda el analista no está acorde con la capacidad de

pago del beneficiario, asimismo como se ha visto que el plazo máximo que se brinda no está en función de las políticas establecida por parte de la Cooperativa San Martín de Porres Ltda. Es por ello que cuenta con un nivel alto de cuentas por cobrar, ascendiendo a más S/. 70,000.00 soles, la cual no son créditos perdidos, pero sí ha influenciado en la capacidad de otorgamiento de créditos a socios que se encuentran calificados para ascender a montos mayores, pues estos se encuentran en la categoría A, es decir Y finalmente se evidencia que la Cooperativa San Martín de Porres Ltda., no cuenta con una adecuada administración de cobranza, pues en primera instancia no cuenta con un personal que se encargue de realizar la cobranza preventiva consecutivamente, es decir usar algún tipo de recordatorio de fechas de vencimiento próximos o recientes para los socios, pues muchos de ellos requieren que se les llame y al no hacerlo dejan pasar por desapercibido el pago del crédito, y también no hace un debido seguimiento oportuno a la cartera de los clientes morosos, dejando de monitorear de cerca a las cuentas por cobrar para minimizar el riesgo de pérdidas para la cooperativa San Martín de Porres, Ltda., incluso se ha observado que las llamadas telefónicas son importantes para realizar las cobranzas y el encargado de las cobranzas no lo está realizando, tal es el caso que en el año 2017 se ha demostrado que la cooperativa ha tenido una estimación de cuenta por cobrar por 6 beneficiarios un monto de S/. 8,000.00 soles.

Así mismo, el encargado de cobranzas en el periodo 2017 ha realizado a 4 beneficiarios una cobranza domiciliaria al encontrarse estos atrasados con su pago, y han hecho caso omiso a las llamadas telefónicas y los recordatorios utilizados para hacer conocer su deuda, llegando así a realizar cobranzas judiciales, pues dichos créditos se han convertido en deudas, por cuanto no se ha cumplido el pago en el plazo estipulado, habiendo llegado a la última etapa de cobranza.

Por tal motivo es necesario el desarrollo de la presente investigación a fin de identificar la relación entre las variables en estudio, es decir entre la Gestión de Crédito y Morosidad de la cooperativa San Martín de Porres Ltda., Agencia Juanjui, año 2018.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Qué relación existe entre la Gestión de Crédito y la morosidad en la Cooperativa San Martin de Porres Ltda., Agencia Juanjui, año 2018?

1.2.2 Problemas específicos

P1: ¿Cómo es la gestión de crédito en la Cooperativa San Martin de Porres Ltda., Agencia Juanjui, año 2018?

P2: ¿Cuáles son las deficiencias en la gestión de créditos en la Cooperativa San Martin de Porres Ltda., filial, año 2018?

P3: ¿Cuál es el nivel de morosidad en la Cooperativa San Martin de Porres Ltda., filial, año 2018?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Establecer la relación entre la Gestión de Crédito y la morosidad en la Cooperativa San Martin de Porres Ltda., Agencia Juanjui, año 2018.

1.3.2 Objetivos específicos

O1: Conocer la gestión de crédito en la Cooperativa San Martin de Porres Ltda., Agencia Juanjui, año 2018.

O2: Diagnosticar las deficiencias en la gestión de crédito en la Cooperativa San Martin de Porres Ltda., Agencia Juanjui, año 2018.

O3: Evaluar el nivel de morosidad en la Cooperativa San Martin de Porres LTDA., Agencia Juanjui, año 2018.

1.4. Justificación del estudio

Justificación Teórica

Este trabajo de investigación se ha considerado las teorías por los autores Morales y Morales (2014), en cuanto a las políticas que se debe tener en cuenta para realizar una adecuada gestión de crédito, de igual

manera Fenacrep (2014) quien indico los tipos de créditos que tiene una cooperativa, la misma que permite desarrollar y conocer el nivel de morosidad de la Cooperativa San Martin de Porres Ltda. Agencia Juanjui.

Justificación Práctica

La investigación se justifica de manera práctica, por cuanto se pretende facilitar las estrategias para mejorar el proceso de gestión de crédito y cobranza con el propósito de que la empresa tome mejores decisiones asertivas para reducir el nivel de morosidad y así mismo le permita llegar a su meta en el determinado tiempo.

Justificación Social

La investigación se justifica de manera social, luego de obtener los resultados proporcionados a las diferentes áreas como la gestión de créditos y cobranza, a fin de mejorar el nivel de morosidad y genere rentabilidad para la cooperativa, siendo productiva para emplear los métodos de contingencia con la finalidad de generar beneficios para los clientes.

1.5. Limitaciones de la investigación

- La investigación se limita por la disponibilidad del momento por el investigador.
- La investigación se limita debido a que los resultados que se obtienen serán adaptados a la realidad de la Cooperativa San Martin de Porres Ltda., agencia Juanjui.
- el investigador se ve restringida económicamente, por cuanto será aclarado por el mismo investigador, y no cuenta con el capital necesario.
- La investigación se ve limitada por el periodo de evaluación, pues solo será aplicado en un punto del tiempo, que es el año 2018.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

Internacionales

Carrasco, A. (2012) En su tesis titulada “*Análisis, diseño e implementación del sistema para la gestión de cobranzas en la cooperativa de ahorro y crédito Alfonso Jaramillo León*”. (Tesis pregrado). Universidad de Cuenca. Ecuador. El objetivo principal es ubicar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo León en un contexto real para poder tomar decisiones estratégicas con respecto al crédito ya que la empresa es una entidad financiera y los cobros dentro de esta son un factor primordial para el desarrollo de la misma. La investigación es de tipo descriptiva, teniendo como muestra a 10 colaboradores del área cobranzas de la cooperativa de Ahorro y crédito Alfonso Jaramillo León. El resultado obtenido fue que no es necesario la implementación de un nuevo software, ya que tiene el Financial Business que brinda a los trabajadores un sistema para realizar el proceso de gestión del crédito y su recuperación. En conclusión, los niveles de comunicación han sido fluidos entre sus dependencias; la cual podría ayudar a algunos cambios que están relacionados con los créditos y cobranzas (p.78).

Armijos, A. y Oña, J. (2015). En su tesis “*Modelo de Gestión de Crédito y cobranza para recuperar cartera vencida en la cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de los Bancos y sus tres agencias que la integran*”. (Tesis pregrado). Universidad Politécnica Salesiana. Ecuador-Quito. Teniendo como objetivo principal dar solución a los problemas que ha presentado la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de los Bancos al momento de recuperar sus créditos emitidos a sus clientes. La técnica de la investigación es descriptiva. Tuvo como muestra a los colaboradores del área de cobranzas de la cooperativa, siendo el total de 12 colaboradores. El resultado obtenido fue que el sector financiero del sector económico popular y solidario mantiene un índice de morosidad

menor a los que sea venido observando en la Cooperativa San Miguel de los Bancos. En conclusión la cooperativa mantiene una gestión de cobranza aceptable, pero necesita los cambios para proyectar y mantener una disminución que no supere el 50% en relación a los que mantuviere el segmento al que pertenece (p.96).

Becerra, L. (2015). En su trabajo de investigación "*Gestión del departamento de créditos y cobranzas y su incidencia en los estados financieros de la cooperativa de ahorro y crédito Guaranda Ltda.-periodo 2013*". (Tesis pregrado). Universidad Técnica de Babahoyo. Ecuador. Tuvo como objetivo principal desarrollar la evaluación de gestión del departamento de créditos y cobranzas y su incidencia en los estados financieros sobre la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda.-periodo 2013. El tipo de investigación es descriptivo, la muestra estuvo conformada por 25 colaboradores del área de cobranzas y al acervo documentario de los estados financieros de la cooperativa. Teniendo como instrumento a la entrevista. Los resultados fueron que, la COAC cuenta con liquidez disponible para cubrir los gastos de una cartera vencida. Se concluye que la elaboración de una propuesta para el departamento de créditos se tendría un resultado más eficiente en la recuperación de las carteras vencidas (p.80).

Gutiérrez, M., Pineda, K. y Vargas, I. (2015). En su tesis "*Incidencias de los Índices de morosidad en la cartera de créditos personales de la cooperativa de ahorro y crédito Moderna R.L Casa matriz Estelí, durante el primer semestre del año 2014*". (Tesis pregrado). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua – Nicaragua. Tuvo como objetivo principal establecer las incidencias de los índices de morosidad en la cartera de créditos personales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L casa matriz Estelí, durante el primer semestre del año 2014. El tipo de investigación es descriptivo cualitativo, el instrumento que se utilizó fue la entrevista, para la muestra se ha elegido el área de crédito. Teniendo como resultado se implementó políticas de crédito para la recuperación de cartera vencida. Concluyendo que se obtuvo mejores

resultados en la recuperación de la cartera vencida y logrando una reducción de mora en los créditos personales (p.43).

Armijos, V. (2016). En su tesis "*Gestión por procesos en el departamento de crédito y cobranza de la cooperativa de ahorro y crédito campesina COOPAC Ltda.*". (Tesis de Maestría). Universidad Técnica particular de Loja. Ecuador. Teniendo como objetivo principal diseñar un modelo de gestión para los procesos en el departamento de créditos y cobranza. La investigación es de tipo descriptivo. Teniendo como muestra al departamento de crédito y cobranza. El resultado obtenido fue que es muy importante aplicar un seguimiento de control y un análisis de los procesos de cobranza. Se concluyó que los involucrados de las áreas no tienen conocimiento sobre los procesos de cobranza y otros casos conocen de manera general lo cual será útil para los directivos (p.55).

Nacionales

Hidalgo, E. (2010). En su tesis "*Influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios de pre-prensa digital en Lima-Cercado*". (Tesis pregrado). Universidad San Martín de Porres. Lima - Perú. Como objetivo principal plantear la implementación de un sistema de control interno para las empresas de servicios de Pre-Prensa Digital, en el marco de las normas de control, el Informe COSO y los nuevos paradigmas de gestión y control. La investigación es de tipo descriptiva-explicativa-Correlacional, la muestra está conformada por 40 trabajadores pertenecientes a 11 empresas formales e informales, el instrumento que se utilizó fue la entrevista y la encuesta. Teniendo como resultado bajo nivel de control al momento de otorgar un crédito. Se llegó a la conclusión que la planificación de control interno es importante para las empresas, que les permitirá mejorar los controles sobre créditos otorgados y la gestión de cobranza (p.138).

Lizarraga, N. (2013) En su investigación titulada "*Gestión de Riesgo de Crédito y su incidencia en la morosidad de las cooperativas de Ahorro y crédito no autorizadas a operar con Recursos del público de la región La Libertad-2012*". (Tesis pregrado). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo

- Perú. El objetivo principal determinar la incidencia de la Gestión Integral de riesgo de créditos en la morosidad de las cooperativas de Ahorro y crédito, de la Región La Libertad durante el ejercicio 2012. La investigación es de tipo descriptiva, la muestra estuvo conformada por 7 cooperativas de ahorro y crédito de la región libertad, teniendo como instrumento a la encuesta, el resultado obtenido muestra el riesgo de los créditos que se encuentra en las principales instituciones, así mismo analizar la composición de la cartera de créditos. En conclusión, el índice de morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito, se encuentra en un promedio alto del sector, además se mantiene en un nivel de riesgo y un nivel bajo en la recuperación de los créditos (p.80).

Pally, U. (2016). En su tesis *"Análisis de la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de ahorro y crédito de Piura agencia juliana periodo 2013 – 2014"*. (Tesis pregrado). Universidad Nacional del Altiplano. Puno – Perú. El objetivo principal explicar las políticas y reglamentos de créditos respecto al nivel de morosidad y determinar el nivel de cumplimiento de las funciones del sectorista de créditos y su influencia en la gestión del riesgo crediticio de la institución. El tipo investigación es descriptiva. Se consideró como muestra a 10 colaboradores del área de créditos. El instrumento utilizado es el cuestionario. El resultado fue que la cooperativa cuenta con reglamento y políticas de créditos, la cual permite reducir el nivel de morosidad de las agencias. En conclusión, la institución aplica sus reglamentos de políticas, en la cual se observó que el sectorista de crédito realiza visitas de seguimiento, promociones de crédito y llamadas telefónicas de pago, con el fin de obtener los resultados en la disminución del riesgo crediticio (p.76).

Uceda, L. y Villacorta, F. (2014). En su tesis *"Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L. en la ciudad de lima periodo 2013"*. (Tesis pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo – Peru. Como objetivo principal es determinar si las políticas de ventas al crédito influyen en la morosidad de los clientes, así como, evaluar cuáles son las causas que

originan los elevados índices de morosidad. La investigación es de tipo descriptivo. La muestra estará conformada por 100 clientes de la empresa Import Exporta Yomar. Teniendo como instrumento a la guía de entrevista y el cuestionario. Los resultados obtenidos indican que la empresa realiza más ventas a crédito que al contado lo hace con la finalidad de mejorar el nivel de sus ingresos. En conclusión, se determinó que la morosidad es por el incumplimiento de los requisitos normados en las tres políticas establecidas por la empresa. Asimismo, se observó que el índice de morosidad de la empresa es el 60% y solo el 40% han pagado sus créditos (p.51).

Mogollón, V. (2015). En su tesis "*Gestión de Riesgos de Crédito y su incidencia en la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII de Trujillo año 2015*". (Tesis pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Trujillo – Peru. Teniendo como objetivo principal es determinar la incidencia de la Gestión de Riesgos de Crédito en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito León XIII de Trujillo año 2015. El tipo de investigación es Aplicativa, No experimental-Transversal y un nivel correlacional. Se consideró como muestra a la cooperativa de ahorro y crédito "León XIII". Cuyo instrumento es la entrevista y análisis documental. Los resultados obtenidos fue que el 4% es cartera atrasada y el 4.3% es la variación de la morosidad. Se llegó a la conclusión que la buena gestión de riesgos de crédito ha logrado positivamente la disminución de morosidad, por lo que aquella gestión se ha visto reflejada en el cumplimiento de sus metas, esto se da gracias al capital humano, ya que son ellos la unidad principal de trabajo, quienes cumplen con las políticas del crédito y cobranza (p.34).

Del Carpio, J. (2015). En su tesis "*Niveles del índice de morosidad en el período 2011 al 2014 de la caja municipal de ahorro y crédito del Santa S.A., Chimbote*". (Tesis pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Nuevo Chimbote – Perú. Teniendo como objetivo principal conocer el índice de morosidad en el período 2011 al 2014 de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa, en Chimbote. El tipo de investigación fue descriptivo longitudinal. Se consideró como muestra a los Estados de Resultados y

los Estados de Situación Financiera. Los instrumentos utilizados fueron el análisis documental. En el resultado de la investigación de la financiera en el periodo 2011, 2012, 2013 y 2014 mantuvo una concentración en la pequeña empresa en un 40% en la cual existe un indicador que se muestra la cartera de morosidad. En conclusión, el periodo 2011, la morosidad representa en un 8.92%, en el 2012 se incrementó en un 14.20%, en cambio en el 2013 siguió aumentando en un 17.05% y en el 2014 disminuyó en un 15.41% de morosidad (p.141).

Locales

Alvarado, N. y Pérez, L. (2016). En su tesis "*Evaluación de los procedimientos de cobranza y su influencia en la rentabilidad de la empresa corporación la baratura E.I.R.L. morales. Periodo 2014*". (Tesis pregrado). Universidad Nacional San Martín. Tarapoto – Perú. El objetivo general es conocer los procedimientos de cobranza y su influencia en la rentabilidad de la empresa Corporación la Baratura E.I.R.L. La investigación es de tipo aplicada, la muestra está conformada por 15 trabajadores del área administrativo. Teniendo como instrumento a la guía de entrevista. El resultado de la investigación fue que la empresa no realiza visitas personales a sus clientes, asimismo no manda recordatorios que presentan demora en los pagos, en la cual solo hacen sus cobros a través de llamadas telefónicas. En Conclusión, la gestión de cobranza no cuenta con personal capacitado para realizar un adecuado seguimiento y esto se refleja en las deficiencias e influyen negativamente en la rentabilidad de la Corporación La Baratura E.I.R.L (p.85).

Del Águila, P. (2017). En su tesis "*Evaluación de la gestión de crédito y su impacto en la liquidez de la empresa constructora Barthe Puscan Luis EIRL durante el año 2014*". (Tesis pregrado). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto – Perú. Como objetivo principal evaluar de qué manera la gestión de créditos otorgados incide en la liquidez de la empresa "BARTHE PUSCAN LUIS E.I.R.L.", durante el año 2014. La investigación es tipo básica y nivel descriptivo. Cuya muestra está conformada por los trabajadores de la empresa "LUIS BARTHE PUSCAN EIRL.", de la ciudad

de Tarapoto. El instrumento que se utilizó fue el cuestionario. Se concluyó que los créditos que otorga la empresa son deficientes ya que no cuenta con un método de planificación de actividades para poder lograr los objetivos, asimismo se observó que no existe comunicación entre el área de ventas y cobranza y no hay una capacitación para el personal encargado de las cobranzas al cliente (p.112).

García, C. (2016). En su tesis "*Implementación del nuevo proceso de crédito pignoraticio como herramienta para minimizar la morosidad en la caja Paita agencia Tarapoto periodo 2015*". (Tesis pregrado). Universidad Nacional de San Martín-. Tarapoto – Perú. El objetivo principal es explicar el nuevo proceso de crédito pignoraticio como herramienta para minimizar la morosidad en la CMAC Paita-Agencia Tarapoto. La técnica de investigación es descriptiva. Se consideró como muestra a 25 colaboradores del área de gestión de crédito. Los instrumentos empleados fue el análisis documental. El resultado obtenido es que se encontró la falta de un proceso pignoraticio para la gestión de créditos. En conclusión, el nivel de morosidad de los créditos pignoraticios durante el año 2015 se vio reflejado el método de pignoraticios lo que ha hecho que disminuya la morosidad, que con retrasos de 30 días representó el 8.42% y con retrasos de 60 días representó el 4.55% y que a su vez la disminución de la morosidad ha hecho que también disminuya las provisiones (p.44).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión de Crédito

Conceptos

Pere (2009) menciona que:

La palabra Crédito proviene del latín "Creditum", que significa deuda, así como también se deriva del verbo latino "Credere" que quiere dar a entender poner confianza, ya que se sabe que la confianza es la base del crédito. Se puede definir como la

entrega de un valor actual monetario para en el futuro recibir un valor equivalente pactando además un interés. (p.54)

Morales, A. y Morales, J. (2014) define al crédito como:

La operación de préstamo de recursos financieros por confianza y análisis de una persona o empresa para observar su disponibilidad de contraer una promesa de pago, pues brindar un crédito puede significar un adelanto de fondos, así como también un plazo para un pago que se exige, por ello se dice que el crédito desde el punto de vista jurídico se puede considerar como un préstamo o como una venta a plazos. (p.24)

De igual manera Pere (2009) define al crédito como:

La posibilidad de obtener dinero, bienes o servicios sin cancelar a la hora de recibirlo, pero se hace efectiva el pago en una fecha en el futuro, pues permite a una persona satisfacer sus necesidades actuales a pesar de no tener liquidez, el factor clave para la obtención de un crédito es la confianza. (p.55)

Funciones básicas del crédito

Morales y Morales (2014) especifica las funciones básicas del crédito para así obtener beneficios, las cuales se presentan a continuación:

- Incrementar el consumo, pues permite a diferentes sectores de la población obtener bienes y servicios, que normalmente no podrían adquirirlo sin el crédito, menos aun con un pago al contado.
- Fomenta la utilización de todo tipo de bienes y servicios.
- La ampliación y apertura de nuevos mercados.

- Efecto multiplicador de la economía, pues al aumentar el consumo de bienes y servicio aumenta la producción.
- Permite adquirir capitales sin poseer otros bienes equivalentes o sin desprenderse de ellos en caso de que se posean. (p.24)

Tipos de Crédito

Según El Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (30 de octubre de 2009) los clasifica en 8 tipos:

- **Créditos corporativos:** Estos créditos son concedidos a personas jurídicas con un nivel de ventas que son mayor a S. / 200 millones en los dos últimos años, de lo contrario si no cuenta con estados financieros auditados, los créditos no estarán considerados dentro de esta categoría. Y si en caso contrario si las ventas de un deudor disminuyesen de los 200 millones durante los dos años, se debe evaluar la clasificación que se le dará, pasando a ser un crédito a grandes empresas. Dentro de los créditos sobrantes están también los créditos soberanos, créditos concebidos a bancos multilaterales de desarrollo y a los patrimonios autónomos de seguro de crédito y a fondos de garantía constituidos conforme a Ley. (p.5)
- **Créditos a grandes empresas:** Estos créditos se otorgan a personas jurídicas que poseen ventas anuales mayores a S/. 20 millones, pero no mayores S/. 200 millones en los dos (2) últimos años. Y si los posteriores dos años las ventas de un deudor asciende los S/. 200 millones los créditos se deberán clasificar como créditos corporativos, siempre que se cuente con estados financieros anuales auditados. Y de lo contrario si las ventas disminuyen a un nivel no mayor S/. 20 millones durante dos (2) años consecutivos se deberá reclasificarla como créditos a medianas empresas, pequeñas empresas o microempresa. (SBS, 2009, p.5)

- Créditos a medianas empresas: Se otorgan a personas jurídicas que poseen un endeudamiento en el sistema financiero mayor a S/. 300,000 en los últimos seis (6) meses y ventas anuales no mayores a S/. 20 millones. Si durante dos años las ventas del deudor son mayores a S/. 20 millones y si ha realizado emisiones en el mercado de capitales se deberán reclasificarlos como créditos a grandes empresas o corporativos. De lo contrario si reduce a un nivel no mayor S/. 300,000 por seis meses consecutivos se deberán reclasificar como créditos a pequeñas empresas o a microempresas. (SBS, 2009, p.6)
- Créditos a pequeñas empresas: Estos créditos son otorgados a personas naturales o jurídicas para financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios cuyo endeudamiento en el sistema financiero sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda es superior a S/. 20,000 pero no mayor a S/. 300,000 en los últimos seis meses. (SBS, 2009, p.6)
- Créditos a microempresas: Son créditos concebidos a personas naturales o jurídicas que financian actividades de producción, comercialización o prestación de servicios cuyo endeudamiento sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda es no mayor a S/. 20,000 en los últimos seis meses. (SBS, 2009, p.6)
- Créditos de consumo revolvente: Se otorgan a personas naturales para atender a gastos que no están relacionados a actividades empresariales, pero si un deudor cuenta con créditos a microempresas o a pequeñas empresas y si el endeudamiento en el sistema financiero es mayor a S/. 300,000 por seis meses consecutivos se reclasificará como crédito a mediana empresa. (SBS, 2009, p.7)
- Créditos de consumo no-revolvente: Se otorgan a personas naturales para atender a gastos que no están relacionados a actividades empresariales, pero si un deudor cuenta con créditos a microempresas o a pequeñas empresas y si el endeudamiento

en el sistema financiero es mayor a S/. 300,000 por seis meses consecutivos se reclasificará como crédito a mediana empresa. (SBS, 2009, p.7)

- Créditos hipotecarios para vivienda: Son créditos otorgados a personas naturales para la construcción, remodelación, compra, mejoramiento de vivienda, estos créditos se conceden cuando son avalados por una hipoteca debidamente inscrita. Se pueden identificar dos tipos de crédito:

Los créditos hipotecarios para vivienda a través del título de crédito hipotecario negociable de acuerdo a la Sección Séptima del Libro Segundo de la Ley N° 27287 del 17 de junio de 2000.

Las acreencias producto de contratos de capitalización inmobiliaria, siempre que tal operación haya estado destinada a la adquisición o construcción de vivienda propia. (SBS, 2009, p.8)

Pere (2009) menciona las cuestiones fundamentales de la Gestión de Crédito a clientes:

- a. Los impagos no son una fatalidad inevitable: Una entidad debe adoptar cuestiones básicas antes de otorgar un crédito a un cliente, debe tomar medidas preventivas y gestionar correctamente sus cuentas por cobrar para solucionar problemas como son los créditos incobrables.
- b. No forzar las ventas: La política comercial expansiva es una de las causas principales de la morosidad. Por lo que se debe recordar que “A mayor presión por vender, mas impagos” y “es mejor llorar sobre las cajas de mercancía que no se vendieron que sobre las facturas que no se cobraron”.
- c. Existen cinco determinantes básicos del riesgo de una operación:
 - El importe del crédito concedido
 - El plazo de pago acordado

- La solvencia del cliente
 - El medio de pago escogido
 - El marco contractual de la operación
- d. Una venta a crédito es una inversión en activo corriente.
- e. No tener miedo en perder a clientes morosos o a morosos como clientes: Se debe evitar otorgar préstamos a clientes poco solventes ya que el riesgo no es compensando.
- f. Todo pago diferido implica la concesión de un crédito comercial al cliente: Todo préstamo genera riesgo, pero la única manera de que el riesgo sea cero es que el plazo de pago sea cero, es decir mediante el pago anticipado.
- g. Las ventas a crédito llevan incorporado un coste financiero oculto: Estos costos financieros pueden convertir una operación en no rentable si estos superan el margen. Estos costos vienen determinados por:
- Interés medio del pasivo corriente
 - Plazo de pago real
 - Importe del crédito concedido
- h. La concesión de aplazamientos de pago a clientes tiene efectos financieros: Esto quita liquidez a la empresa, hace aumentar su activo corriente, requiere un aumento de las necesidades operativas de fondos y aumenta el pasivo a corto con coste y además aumenta el endeudamiento bancario.
- i. Existen dos grandes tipos de riesgo de impago de un crédito: Uno es el riesgo de morosidad después del vencimiento y el otro es el riesgo de no cobrar definitivamente.
- j. A mayor plazo, mayor riesgo: El riesgo de morosidad de una transacción es directamente proporcional al tiempo que transcurre entre la realización de la operación y la fecha de cobro. (p.13)

Ventajas del crédito

- Mejora las ventas
- Incrementa la producción de bienes y servicios y disminuye los costos unitarios.
- Es flexible en la oferta y la demanda.
- Permite a determinados sectores adquirir bienes y servicios que no podrían pagar al contado.
- Crean más fuentes de empleo, mediante nuevas empresas y la ampliación de las ya existentes.
- Incremento de los negocios.
- Mejora tecnológica favoreciendo indirectamente el incremento de las ventas.
- Facilita la transferencia de dinero. (Valles, 2005, p.9)

Las C´S del crédito

Pere (2009) menciona que “para decidir si se otorga un crédito se debe tomar en cuenta determinados factores lo que normalmente se conoce como las C´s del crédito”, mediante estos factores de debe evaluar a un solicitante:

Carácter

Cualidades que posee una persona para tener la disponibilidad de pagar una deuda a la fecha de vencimiento. El carácter de una persona es el valor agregado en cuanto a las cualidades morales y mentales que lo identifican, pues esto se convierte es su respaldo para hacer frente a sus compromisos de crédito y deudas. El carácter debe basarse en pruebas, estas pruebas deben están basado en un amplio y consistente historial de pagos. (Valles, 2005, p.14)

Capacidad

La capacidad de un crédito se refiere a la facilidad para pagar una deuda a la fecha de su vencimiento. Muchas veces es difícil calcular la capacidad de pago de una persona, pero determinadas entidades financieras lo pueden observar en sus ingresos de una persona, incluido a esta capacidad están la profesión, edad, estabilidad laboral, propiedad de bienes inmuebles, etc. (Valles, 2005, p.14)

Capital

Se entiende por capital al respaldo financiero de un solicitante de crédito que es medido por la liquidez del negocio. Sin embargo, al realizar un crédito no se puede cimentar las bases en el capital, ya que este no servirá como medio de pago, si se lo hace puede significar el fin de una relación comercial. Sin embargo, el capital de un negocio se puede determinar a partir de sus estados financieros, es decir cuando sus activos esta equilibrados con sus estados financieros. (Valles, 2005, p.14)

Condiciones

“Existen condiciones económicas que los individuos no tienen control, pues esto aumenta el riesgo crediticio. Para evaluar la posibilidad de entrega de un crédito se debe tomar en cuenta las fluctuaciones a largo y corto plazo que un negocio atraviesa”. (Valles, 2005, p.15)

Cobertura

“Hace referencia al seguro que posee una empresa para reponer ciertas perdidas, la cual constituye un factor importante para determinar si el préstamo es otorgado o no”. (Valles, 2005, p.15)

Colateral

“Hace referencia a los recursos financieros y a otros recursos, la cual incluye efectivo, inventario y otros activos que posee una empresa que le servirán para pagar sus cuentas”. (Valles, 2005, p.15)

Evaluación de la gestión de créditos

Para evaluar a la gestión de créditos se tomará en cuenta las teorías propuestas por Morales y Morales (2014), donde especifica que para el otorgamiento de un crédito es necesario detallar pautas, normas, el monto, los pagos periódicos y la asignación de responsabilidades, por tanto, está compuesto por los siguientes procesos, que se detallan a continuación, y a su vez se toman en cuenta como dimensiones:

Investigación del socio

Según Morales y Morales (2014) señala que la investigación de crédito reúne la mayoría de la información histórica por medio del análisis que se usa como base para predecir la conducta futura. Si la información obtenida se puede verificar se le conoce como hecho; pero mucha de la información que se obtiene es de carácter subjetivo y se conoce como opinión. Además, se hace hincapié que en la etapa de la investigación es necesario conocer el carácter, capacidad, capital y condiciones.

El otorgamiento de un crédito a nuevos clientes, así como a clientes ya establecidos, requiere una investigación sobre su capacidad financiera para poder contraer endeudamiento, para ello, antes de otorgarle el crédito se hace una investigación sobre todos sus antecedentes financieros del cliente.

Para una adecuada investigación de información requiere el conocimiento de los siguientes datos:

- Entrevista: Para investigar de manera mucho más conveniente al solicitante, se debe disponer de información acerca de su sinceridad, apariencia y personalidad, además de los datos objetivos que puedan comprobar en cuento al cumplimiento de sus deudas y con los resultados se pueden hacer ajustes sobre las condiciones de crédito; así como detectar si hay omisiones voluntarias e involuntarias. También se puede juzgar o determinar la edad y el estado civil y el posible impacto con el cumplimiento

de sus deudas, se cree que las personas de mayor edad son más responsables en sus compromisos, pero esto muchas veces no es así, es por ello el motivo de la entrevista, para ayudar a completar el perfil del solicitante de crédito y completar datos para el análisis de crédito.

- Visita domiciliaria: La personalidad y la capacidad se reflejan en el hogar. Se observa la proporción del ingreso aplicado al gasto del alojamiento, se observa si tiene casa propia o departamento amoblado y si tienen residencia grande, así mismo esta visita domiciliaria se hace fructífera al examinar los contratos de luz, de teléfono, el tipo de negocio, su ubicación y apariencia, los precios de venta, las inversiones aparentes o documentadas.
- Empleo: La investigación de este factor permite conocer la regulación de ingresos, la cantidad mensual o semanal, los ingresos extras, la seguridad que el solicitante tiene en el trabajo, la permanencia en el mismo y si la empresa es de prestigio.
- Cuentas bancarias: Una persona al poseer cuentas bancarias, seguros de vida o contra accidentes, si es miembro de una asociación, en cierta parte va a especificar el grado de confianza que se le puede dar, por cuanto se evidencia su responsabilidad y estabilidad económica.
- Ingresos: Los ingresos mensuales que tienen una persona es la base para fijar el monto del crédito a otorgar, aquí es donde se evalúa el porcentaje de gastos promedio en cada uno de sus necesidades básicas, es decir en alimentación, alojamiento, vestuario, diversiones, servidumbre, impuestos, bienes duraderos, pagos de deudas, inversiones, entre otros. Y para el establecimiento de porcentajes se tienen en consideración el lugar geográfico donde residen y el nivel de ingresos.
- Fiadores y avalistas: Muchas veces los licitantes tienen la capacidad de pago de un crédito relativamente bajo, es allí donde

se recurre a una persona que les avale, donde el avalista debe estar en las condiciones de cubrir el impago, si en caso el solicitante no lo haga. Para ello previo a la aceptación de un avalador se debe hacer otra investigación.

- Bienes muebles e inmuebles: Las posesiones de una casa y el valor de los bienes muebles muestran la posición social y económica del solicitante de crédito, a su vez la casa y los muebles pueden servir de garantía para la adquisición de un crédito, a esto se le conoce como hipoteca, término que hace referencia a bienes muebles que garantizan el cumplimiento de una obligación de una deuda.
- Experiencia crediticia: En este proceso se hace una investigación, si es que el solicitante tiene antecedentes de crédito y la forma como los ha pagado. En este sentido se hace una solicitud de los acreedores para conocer en termino generales si se ha cumplido, han sido pagos con ligero retrasos, retrasos a veces, mal pagador, y muchas más características que permitan realizar una evaluación al solicitante.
- Enganche: Generalmente se alcanza de 10% a 33% del precio de ventas. Si la política es de seguridad, el enganche debe ser grande, pero si la política de la empresa es correr riesgos altos y cubrir las pérdidas con un mayor volumen de ventas, el enganche será pequeño. Habitualmente, se pregunta al cliente cuanto desea pagar al contado y se respeta su deseo, siempre que se encuentre por arriba del mínimo. (pp.103-105)

Análisis del socio

Según Morales y Morales (2014) hace referencia al estudio de la información y datos recolectados, las cuales van a permitir decidir si se otorga o niega la solicitud de crédito, pero normalmente lo que se analiza son los hábitos de pago que tienen el cliente, y su capacidad para atender a sus compromisos, para ello se revisa los informes de crédito y los

estados financieros. El análisis de crédito es el juicio de la posición de un cliente, apoyado en una información amplia y segura, así como la aplicación de técnicas de evaluación para calcular el riesgo relacionado con la utilidad. Se señala que para el análisis de crédito no hay esquemas rígidos, por el contrario, es dinámico y exige creatividad por parte del analista de crédito. Pero es imprescindible que se dominen diferentes técnicas de análisis y complementarla con una buena experiencia y buen criterio, así como también es necesario contar con la información necesaria que se ha recogido de la investigación realizada, de tal manera que permita minimizar el número de incertidumbre, ayudando a tomar las decisiones más convenientes. Entre las técnicas de análisis que se utilizan, se encuentran el análisis de crédito, el análisis financiero, análisis de las cuentas de balances, análisis de las cuentas del estado de resultado, análisis factorías y el CAMEL, los mismo que se tendrán en cuenta como indicadores, los mismos que se detallan a continuación:

- **Análisis Factorial:** Para la aceptación del crédito se recomienda utilizar el procedimiento de análisis factorial, esta consiste en evaluar y ponderar cada factor de decisión para obtener el valor final del problema. El ejecutivo de crédito fijara el límite de aceptación, teniendo en cuenta con el objetivo de la financiera y el riesgo que desee correr. Para realizar el análisis lo puede hacer una sola persona o un comité de analistas, formado por tres personas que evalúan independientemente y miden el grado de desacuerdo que puedan tener, así como también se fija un límite de desacuerdo para poder aceptar el crédito. Si los analistas encargados de la evaluación dan calificación diferente, significa que la información no es precisa, por lo tanto, no debe aceptarse. En este método hay elementos que se analizan y se asigna una ponderación para otorgar un crédito, las cuales son: La reputación (0.1), arraigo (0.2), garantía (0.3) y la solvencia (0.4), donde un total de 1.
- **Revisiones de los estados financieros:** Al tratarse de otorgamiento de préstamo a una empresa sea pequeña se realiza un análisis a

los estados financieros, pues muestran la situación y desarrollo financiero al que ha llegado una empresa como consecuencia de las operaciones realizadas; son la expresión cuantitativa de los resultados obtenidos por la administración en su actuación. El objetivo del análisis de los estados financieros es la obtención de suficientes elementos de juicio para apoyar las opiniones que se hayan tomado respecto a los detalles de la situación financiera y de la rentabilidad de la empresa. Se aplican diferentes tipos de métodos de análisis, entre ellas se encuentra el método de análisis vertical, la cual muestra el orden que se sigue para separar y conocer los elementos descriptivos y numéricos que integran el contenido de los estados financieros, el método de análisis horizontal, se aplica para analizar dos estados financieros de la misma empresa a fechas distintas o correspondientes a dos periodos o ejercicios, y por último el método de análisis histórico, se aplica para analizar una serie de estados financieros de la misma empresa a fechas o periodos distintos. (pp. 122-126)

Decisión del crédito

Según Morales y Morales (2014) señala que, tras dar por concluida la investigación y el análisis del perfil del cliente, y si se decide otorgarle, se procede al cálculo de un límite de crédito en función a su potencial de compras y su capacidad para pagar en tiempo y forma el monto de crédito otorgado. Si la investigación indicara la conveniencia de rechazar el crédito, se podría considerar algunas alternativas como es el caso del establecimiento de garantías adicionales para aprobar la petición del solicitante de crédito. En este sentido de considerar en crédito se deben especificar la cantidad del monto, pago inicial, plazo máximo, tipo de contrato, fecha en la que se va efectuar el pago, límite de crédito, las mismas que se tendrán en consideración para los indicadores, detallándose específicamente en las siguientes líneas.

- Cálculo del monto: El límite del crédito se establece de acuerdo a varios elementos, pero en su gran mayoría se establece en

relación con el capital contable del solicitante y además se deben contemplarse los gastos básicos fijos que ya efectúa, y se modifica conforme al comportamiento del cliente para pagar el crédito. El límite debe funcionar como un indicador que alerte que la cuenta ha llegado a dicha cifra y que rebasarla sin un análisis pudiera ser peligrosos, pero nunca debe funcionar como un tope que automáticamente suspenda el suministro de mercancías.

- Plazo máximo: El otorgamiento del plazo máximo de crédito que la empresa puede brindar, va a depender de las políticas y condiciones económicas del medio y del momento en que se solicita el crédito. Debe examinarse el plazo medio que realmente usan los clientes a fin de que sirva de orientación para aumentarlo, mantenerlo o disminuirlo. Decidir sobre los periodos máximos concedidos en contratos que abracan diferentes clases de mercancías vendidas a plazos. La tendencia debería ser la máxima brevedad. Cuanto mayor sea el periodo, mayor será el monto de capital que la empresa o sujeto deba amortizar en las cuentas por cobrar.
- Tipo de contrato: Es importante cerrar el tipo de contrato, la cual debe resultar mucha más conveniente para ambas partes, estas pueden ser cuenta corriente, crédito simple, compraventa con cláusula rescisoria. (pp. 130-131)

Administración de Cobranza

Morales y Morales (2014) señala que el proceso de cobranza inicia después que se ha otorgado el crédito y por lo tanto el cliente deba pagarlo, un crédito no está pagado sino hasta después de realizarse el cobro. El cobro se va realizar hasta un día después pasado de la fecha establecida para el pago. Así mismo el pago de un crédito deberá considerarse efectiva hasta que ingrese el aporte pactado, sea mediante transferencias, cheques o efectivo. Par ello es necesario implementar estrategias de cobranza, como la segmentación de cartera de los clientes, de acuerdo a sus

características, como son la antigüedad, montos, geografía, perfil del cliente o la deuda. Para implementar una administración de cobranza se tienen en consideración las estrategias que se utilizan de acuerdo al grado de cumplimiento en los pagos de crédito, entre ellas se considera cobranza normal, cobranza preventiva, cobranza administrativa, cobranza domiciliaria, cobranza extrajudicial, cobranza prejudicial, y cobranza judicial, los mismos que se tendrán en consideración como indicadores, y se detallan a continuación:

- Cobranza normal: Se realiza por los medios tradicionales de pago, entre los mecanismos que se usan se encuentran la emisión del estado de cuenta o factura al momento que se recibe el pago convencional, con la cual el cliente se informa de la evolución de su crédito.
- Cobranza preventiva: En esta etapa se puede usar algún recordatorio de fechas de vencimiento próximo o reciente para los clientes, puede hacerse telefónicamente, a través de correo o bien por medio de visitadores. Esta cobranza deberá ser atendida en primera instancia vía telefónica y aquellos clientes con los que no se haya podido establecer contacto por la razón que sea, de hecho, deberán ser entrevistados en su domicilio por el visitador de la zona.
- Cobranza administrativa: La cobranza administrativa es la cartera de clientes que están por vencer y que no han tenido gestión anterior. Conlleva mayor actividad que la cobranza preventiva. Porque en este caso se debe efectuar la cobranza vía telefónica. La cartera de clientes debe ser segmentada y priorizada para distribuirla equitativamente entre los gestores de recuperación de crédito. Es necesario calendarizar y definir el seguimiento adecuado para el caso, así como le emisión y envío de cartas, oficios y reportes con la finalidad de obtener promesas de pago de cada uno de los clientes.

- Cobranza domiciliaria: Cuando un cliente se encuentra atrasado en el pago de sus cuentas, a las cuales se les denomina cuentas morosas, la visita domiciliaria se hace necesaria para definir el proceso de cobranza que se deberá seguir como consecuencia del atraso. Esta cobranza se sugiere que sea atendida por un corresponsal y su gestor correspondiente, De acuerdo al grado de atraso se pueden clasificar en cobros en efectivo, por convenio, cuentas morosas.
- Cobranza extrajudicial: Se ejecuta para todas aquellas cuentas vencidas, donde quizá se ha aplicado algún tipo de gestión de cobranza anteriormente y sus resultados han sido infructuosos. En este sentido la gestión de cobranza se aborda a través de la verificación de la existencia de la persona natural o jurídica, ubicación de nuevos antecedentes, domicilio particular o comercial o por el contacto personal con el deudor, a fin de negociar la deuda no pagada.
- Cobranza prejudicial: Son las cobranzas que hacen las empresas propias o prestadoras de servicios de los bancos o cualquier otra institución, y comienza con el atraso de una a más pagos de un crédito. A través de estas empresas de cobranza, el acreedor busca persuadir al deudor para que cumpla con sus obligaciones y de esta forma evitar un juicio.
- Cobranza judicial: Se inicia cuando el deudor no ha cumplido sus obligaciones crediticias, es decir, no ha devuelto el importe de los créditos recibidos, por lo cual el acreedor procede a protestar los pagarés, letras u otros documentos que constituían las garantías. El acreedor inicia los trámites ante el tribunal de justicia correspondiente para que a través de un juicio se dicte la sentencia para recuperar el saldo del crédito y los gastos de cobranza. (pp.152-154)

2.2.2. Morosidad

Bernal (2014, marzo 14) define a la morosidad como: “El retraso en el cumplimiento de una obligación, se denomina jurídicamente mora y por consiguiente se considera moroso al deudor que se demora en su obligación de pago” (p.45)

Causas de los Impagos

Marzo, C., Wicijowski, C. y Rodríguez, L. (2012) menciona que las causas que pueden llevar a la insolvencia son:

Causas de los impagados imputables al acreedor. Fallos en el proceso comercial o en el procedimiento administrativo de la empresa acreedora que provocan una reacción negativa en cliente en forma de bloqueo del pago de facturas. Los problemas más comunes de calidad o servicio son:

- De tipo técnico
- De tipo logístico y transporte
- De tipo comercial
- De tipo administrativo
- De tipo atención al cliente. (p.20)

Causas de los impagados imputables a terceros. Son terceros que intervienen en algún momento de la operación comercial. Los errores más frecuentes son:

- Fallos de la agencia de transportes.
- Fallos del representante o agente comercial.
- Errores de la entidad bancaria.

La mayoría de los impagados al deudor son intencionales, pero es necesario establecer una distinción entre dos grupos de deudores de mala fe: los que practican el juego financiero, retrasando al máximo el pago de las facturas, pero abonándolas finalmente, y los morosos profesionales o defraudadores, que nunca atienden sus obligaciones de pago

a menos que se les obligue. (Marzo, C., Wicijowski, C. y Rodríguez, L., 2012., p.21)

Evaluación de la Morosidad

Para la Evaluación de la morosidad se tendrá en consideración los tipos de crédito que se brindan según Federación Nacional de Cooperativa de Ahorro y Crédito del Perú (2014)

Crédito de Consumo

Fenacrep (2014) señala que:

Es un préstamo a corto o mediano plazo que se otorga para obtener dinero de libre disposición, se puede financiar la compra de bienes de consumo o para realizar pagos de servicios. Entre ellos se tienen los créditos cooperativos, crédito automático, credicoop convenio, personal, crediSalud, creditours, crédito Estudiantil, miArtefacto, coopeAuto, coopeJoyas, las mismas que se tendrán en consideración para los indicadores:

- Crédito Cooperativo: Consiste en hacer un préstamo, dicho dinero te los presta todos los socios y por ende el compromiso es con todos ellos.
- Crédito Automático: Es un crédito a sola firma con garantías de depósito a plazo fijo, donde el plazo de pago dependerá del monto prestado y existen montos mínimos de préstamos y el máximo dependerá de la cobertura de las garantías del crédito.
- Credicoop Convenio: Es un crédito inmediato con la presentación de boletas de pago, este prestamos lo pueden adquirir personas que trabajan en una empresa pública o privada que tenga convenio por descuento de planilla con la cooperativa.

- Credicoop Personal: Este tipo de crédito va dirigido a empresas públicas y privadas o profesionales independientes, sin convenio. Los plazos establecidos para el pago son hasta 48 meses.
- CrediSalud: El crédito económico para financiar los gastos de servicios, materiales y recetas médicas del Socio y de su familia (Cónyuge, hijos y padres).
- Creditours: Crédito para la compra de pasajes y paquetes turísticos en las agencias de viaje y turismo para el Socio y su familia. Los plazos establecidos para el pago con convenio son máximos de seis meses y sin convenio máximo de doce meses.
- Crédito Estudiantil: Podrás financiar los pagos de matrículas y pensiones de enseñanza a nivel escolar, pre grado y post grado.
- MiArtefacto: Crédito dirigido para el financiamiento de electrodomésticos para el hogar.
- CoopeAuto: Financiamiento para la adquisición de vehículos nuevos de marcas reconocidas, para uso particular.
- CoopeJoyas: Crédito otorgado a personas naturales con entrega física de joyas de oro. El plazo máximo otorgado es de 30 días calendarios, con posibilidad de renovación indefinida, además el mínimo monto que se puede obtener es el equivalente al que se pueda otorgar por 2 gramos de oro neto. (pp.21-22)

Crédito de Negocio

Son financiamientos por parte de una entidad financiera con la finalidad de satisfacer sus necesidades de capital de trabajo, adquisición de bienes o pago de servicios. Dentro de este tipo de crédito se tienen el CrediComercial, crece más Empresaria, crece más Campaña, Credilínea, los mismos que se tendrán en consideración para los indicadores, y que a continuación se detallan:

Se tendrá en cuenta los siguientes indicadores:

- **CrediComercial:** Tiene la finalidad de financiar el capital de trabajo y activo fijo (bienes muebles o inmuebles), está destinado a personas naturales o jurídicas que se dedican a las actividades de producción, comercio y servicio. Los plazos de pago pueden ser hasta 72 meses y los montos que se puede adquirir están sujetos a evaluación crediticia.
- **Crece más Empresarial:** Financia el capital de trabajo y activo fijo (bienes muebles o inmuebles hasta el 100% del valor del bien), está destinada a personas naturales o jurídicas que desarrollan actividades de comercio, producción y servicios.
- **Crece más Campaña:** Financia tu inversión en bienes de cambio, mercadería, materia prima o insumos, para la actividad a la que se dedica el socio (Campaña Escolar, Día de la Madre, Día del Padre, Fiestas Patrias, Día de la Amistad, Campaña de Navidad, Semana Santa y Año Nuevo).
- **Agrocoop:** Dirigido a los socios agricultores y ganaderos para el financiamiento integral de la gama de cultivos más las actividades generadoras de otros ingresos de la Unidad Productiva Rural.
- **Credilínea:** Es una línea de crédito para el financiamiento (en efectivo) de capital de trabajo, inversión o mixto de las micro, pequeñas y medianas empresas, además de ser destinado para gastos de consumo. Los plazos de pago dentro de esta línea varían de acuerdo al pago mínimo mensual. Fenacrep, 2014, p.23)

Crédito de Vivienda

Es un préstamo hipotecario que permite financiar la compra o construcción de una vivienda, permite la compra de cualquier vivienda, construir en terreno propio o aires independizados y mejorar una vivienda. Entre los créditos de vivienda se tiene los créditos hipotecarios, el mismo que se tendrá como indicador, y se detalla a continuación:

Se tendrá en cuenta el siguiente indicador:

- Crédito Hipotecario: En un crédito hipotecario un cliente, dispone de una cantidad de dinero comprometiéndose a devolverlo normalmente mediante cuotas periódicas, junto con los intereses asociados. Se realiza a medio o al largo plazo, y se suele respaldar con la garantía de una vivienda, en unas condiciones pactadas con el banco, y plasmadas en un contrato. (Fenacrep, 2014, p.24)

2.3. Definición de términos

1. Créditos: Sumatoria de los créditos directos más los indirectos. (SBS, 2009, p.3)
2. Créditos a bancos multilaterales de desarrollo: Son aquellos préstamos que se conceden a los estados que brindan financiamiento y servicios que complementan el desarrollo. (SBS, 2009, p.3)
3. Créditos soberanos: Créditos otorgados a entidades del sector público que posean partidas asignadas por el tesoro público para pagar específicamente dichas exposiciones. (SBS, 2009, p.3)
4. Crédito revolvente: Son aquellos créditos en los que se permite que el saldo fluctúe en función de las decisiones del deudor. Incluye las modalidades de avances en cuenta corriente, tarjetas de crédito, sobregiros en cuenta corriente, préstamos revolvente y otros créditos revolventes. (SBS, 2009, p.3)
5. Créditos no revolvente: Son aquellos créditos reembolsables por cuotas, siempre que los montos pagados no puedan ser reutilizables por el deudor. En este tipo de crédito no se permite que los saldos pendientes fluctúen en función de las propias decisiones del deudor. (SBS, 2009, p.3)
6. Proceso Crediticio: La colocación por parte de una institución de los recursos, tanto propios como captados por terceros, mediante aval, las

operaciones de préstamo, o cualquier operación que de manera directa e indirecta le pueden generar derechos de crédito a su favor. (Caja Popular Las Huastecas S.C. de A.P. de R.L. de C.V, 2010, p.4).

7. Insolvencia: Definida como la capacidad para hacer frente a las deudas. Las insolvencias pueden ser de varios tipos relacionadas en este caso a las empresas y con posibilidad de ser extrapoladas a la economía doméstica. (Marzo, C., Wicijowski, C. y Rodríguez, L., 2012. p.20)
8. Sobreendeudamiento: Imposibilidad de hacer frente al conjunto de las obligaciones financieras. (Marzo, C., Wicijowski, C. y Rodríguez, L., 2012, p.30)
9. Morosidad: Es el retraso en el cumplimiento de una obligación, se denomina jurídicamente mora y por consiguiente se considera moroso al deudor que se demora en su obligación de pago. Bernal (2014, marzo 14)
10. Créditos corporativos: Estos créditos son concedidos a personas jurídicas con un nivel de ventas que son mayor a S. / 200 millones en los dos últimos años, de lo contrario si no cuenta con estados financieros auditados, los créditos no estarán considerados dentro de esta categoría. (SBS, 2009, p.5)
11. Créditos a medianas empresas: Se otorgan a personas jurídicas que poseen un endeudamiento en el sistema financiero mayor a S/. 300,000 en los últimos seis (6) meses y ventas anuales no mayores a S/. 20 millones. (SBS, 2009, p.6)
12. Créditos a microempresas: Son créditos concebidos a personas naturales o jurídicas que financian actividades de producción, comercialización o prestación de servicios cuyo endeudamiento sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda es no mayor a S/. 20,000 en los últimos seis meses. (SBS, 2009, p.6)

13. Cobertura: Hace referencia al seguro que posee una empresa para reponer ciertas pérdidas, la cual constituye un factor importante para determinar si el préstamo es otorgado o no. (Valles, 2005, p.15)
14. Colateral: Hace referencia a los recursos financieros y a otros recursos, la cual incluye efectivo, inventario y otros activos que posee una empresa que le servirán para pagar sus cuentas. (Valles, 2005, p.15)
15. Crédito de Consumo: Es un préstamo a corto o mediano plazo que se otorga para obtener dinero de libre disposición, se puede financiar la compra de bienes de consumo o para realizar pagos de servicios. (Cooperativa San Martín de Porres, 2018, enero 31)

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

H₁: Existe relación directa y significativa entre la Gestión de Crédito y la morosidad en la Cooperativa San Martín de Porres Ltda., Agencia Juanjui, año 2018.

H₀: No existe relación directa entre la Gestión de Crédito y la morosidad en la Cooperativa San Martín de Porres Ltda., Agencia Juanjui, año 2018

2.4.2. Hipótesis específica

Hipótesis 1

H₁: La Gestión de Crédito en la Cooperativa San Martín de Porres Ltda., Agencia Juanjui, año 2018, es regular

Hipótesis 2

H₁: Las deficiencias de la Gestión de Crédito en la Cooperativa San Martín de Porres Ltda., Agencia Juanjui, año 2018, son Investigación del cliente, análisis del cliente, decisión del crédito, Administración de cobranza

Hipótesis 3

H₁: El nivel de morosidad en la Cooperativa San Martín de Porres Ltda., Agencia Juanjui, año 2018, es medio.

2.5. Variables

2.5.1. Definición conceptual de la variable

Variable I: Gestión del Crédito

Morales, A. y Morales, J. (2014) define al crédito como la operación de préstamo de recursos financieros por confianza y análisis de una persona o empresa para observar su disponibilidad de contraer una promesa de pago, pues brindar un crédito puede significar un adelanto de fondos, así como también un plazo para un pago que se exige, por ello se dice que el crédito desde el punto de vista jurídico se puede considerar como un préstamo o como una venta a plazos. (p.24)

Variable II: Morosidad

Fenacrep (2014) menciona que la morosidad es el retraso en el cumplimiento de una obligación, se denomina jurídicamente mora y por consiguiente se considera moroso al deudor que se demora en su obligación de pago. (p.24)

2.5.2. Definición operacional de la variable

Variable I: Gestión del Crédito

La gestión de Créditos es aquel que está compuesto por políticas, normas, procedimientos y estrategias establecidas para la organización, las cuales ayuda a mejorar el buen funcionamiento de las mismas, siempre y cuando su aplicación sea de una forma adecuada y eficiente.

Variable II: Morosidad

La morosidad está compuesto por los créditos otorgados por la Cooperativa San Martín de Porres Ltda., Agencia Juanjui, las cuales son Crédito de consumo, Crédito de Negocio y crédito de vivienda.

2.5.3. Operacionalización de la variable

Tabla 1
Operacionalización Gestión de Crédito y Cobranza

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Gestión de Crédito y Cobranza	Morales, A. y Morales, J. (2014) define al crédito como la operación de préstamo de recursos financieros por confianza y análisis de una persona o empresa para observar su disponibilidad de contraer una promesa de pago, pues brindar un crédito puede significar un adelanto de fondos, así como también un plazo para un pago que se exige, por ello se dice que el crédito desde el punto de vista jurídico se puede considerar como un préstamo o como una venta a plazos. (p.24)	La gestión de Créditos es aquel que está compuesto por políticas, normas y procedimientos establecidos para la organización, las cuales ayuda a mejorar el buen funcionamiento de las mismas, siempre y cuando su aplicación sea de una forma adecuada y eficiente.	Investigación del socio Análisis del socio Decisión del crédito Administración de cobranza	Entrevista Visita domiciliaria Empleo Cuentas bancarias Ingresos Fiadores y avalistas Bienes muebles e inmuebles: Experiencia crediticia Enganche Análisis Factorial Revisiones de los estados financieros Calculo del monto Plazo máximo Tipo de contrato Cobranza normal Cobranza preventiva Cobranza administrativa Cobranza domiciliaria Cobranza extrajudicial Cobranza prejudicial Cobranza judicial

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 2
Operacionalización de liquidez

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Morosidad	Fenacrep (2014) menciona que la morosidad es el retraso en el cumplimiento de una obligación, se denomina jurídicamente mora y por consiguiente se considera moroso al deudor que se demora en su obligación de pago. (p.24)	La morosidad está compuesta por los créditos otorgados por la Cooperativa San Martín de Porres Ltda., Agencia Juanjui, las cuales son Crédito de consumo, Crédito de Negocio y crédito de vivienda.	Crédito de consumo	Crédito Cooperativo
				Crédito Automático
				Credicoop Convenio
				Credicoop Personal
				CrediSalud
				Creditours
				Crédito Estudiantil
				MiArtefacto
				CoopeAuto
				CoopeJoyas
				CrediComercial
				Crece más Empresaria
Crédito de Negocio	Crece más Campaña			
	Credilínea			
Crédito de Vivienda	Crédito Hipotecario			

Fuente: Elaboración propia

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de investigación

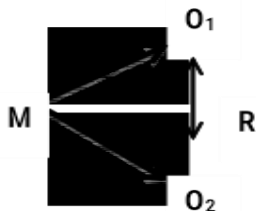
Tipo de investigación

Valderrama (2016) menciona que se realizó una investigación de tipo aplicada, porque de los conocimientos se desprendieron aportes teóricos para generar bienestar a la sociedad. (p. 39)

En ese sentido se aplicó las teorías existentes, en este caso de la gestión de créditos y cobranza y morosidad.

Nivel de investigación

Según Valderrama (2016) indica que es Descriptiva- Correlacional, ya que se evaluó el grado de asociación entre dos o más variables, además se miden cada uno de ellas (presuntamente relacionadas) para después, cuantifican y analizan la relación". (p. 45). En ese sentido se busca correlacional la gestión de créditos y cobranza y morosidad en la Cooperativa San Martin de Porres.



Donde:

m= Muestra

O₁= Gestión de crédito

O₂= Morosidad

r= relación

3.2. Descripción del ámbito de la investigación

La presente investigación se llevó a cabo en la Cooperativa San Martin de Porres, Agencia Juanjui, año 2018.

3.3. Población y muestra

Población

La población estuvo conformada por el área de créditos y cobranza de Cooperativa San Martín San Martín de Porres Ltda., Agencia Juanjui, año 2018.

Muestra

Es una parte o fragmento representativo de la población. (Valderrama, 2016, p.184). La muestra estuvo conformada por 25 colaboradores del área de créditos y cobranza de la Cooperativa San Martín San Martín de Porres, año 2018.

Criterio de inclusión: Se tuvo en cuenta a la gerencia, el contador dentro de los integrantes del área de créditos y cobranza de la Cooperativa San Martín San Martín de Porres Ltda., Agencia Juanjui, año 2018.

Criterio de exclusión: Los colaboradores del área de créditos y cobranza de la Cooperativa San Martín de Porres, Agencia Juanjui, año 2018.

3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

Técnicas

Para la variable I y II (Gestión de Créditos y cobranza y Morosidad) se utilizaron la encuesta ya que mediante ello puede emplearse instrumentos efectivos y acertados para la recopilación de información. (Carrasco, 2015, p.280)

Instrumentos

Los instrumentos de investigación cumplen roles muy importantes en la recogida de datos, y se aplican según la naturaleza y características del problema y la intencionalidad del objeto de estudio” (Carrasco, 2015, p. 334)

Para la variable I y II “Gestión de Créditos y cobranza y morosidad” se utilizó un cuestionario, instrumento que permitió analizar y determinar el grado de influencia de las variables en estudio. (Carrasco, 2015, p.281). Asimismo, para desmenuzar y reconocer los distintos aspectos que conforman la variable en estudio.

3.5. Validez y confiabilidad del instrumento

Validación

La validación de los instrumentos se realizó a través del juicio de expertos, que se encuentran categorizados y cuentan con los conocimientos necesarios del tema, para empezar con el desarrollo de la investigación.

Confiabilidad

Los instrumentos fueron confiabilizados a través de la recopilación misma de la información que se necesitará para el desarrollo de la investigación, así como también se confiabilizó a través del coeficiente de alfa de cronbach, este coeficiente permite obtener la confiabilidad a partir de los datos obtenidos en una sola aplicación del test o prueba. (Gamarra y Rivera, 2015, p.327)

3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos

Para la recolección de datos se utilizaron los instrumentos mencionados anteriormente que harán posible el desarrollo de la investigación, dicha información será plasmada a través de tablas y gráficos.

Después de la aplicación del instrumento se procedió a la tabulación de la información obtenida para de esa manera conseguir los resultados esperados, en dicho procesamiento se hará uso de tablas y figuras, los mismo que fueron presentados en programas estadístico, como excel y el SPSS21.

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1. Conocer la gestión de crédito en la Cooperativa San Martín de Porres Ltda., Agencia Juanjui, año 2018.

A continuación, se procederá a describir las actividades de gestión de crédito en la Cooperativa San Martín de Porres Ltda., Agencia Juanjui, año 2018, obtenidos del análisis realizado a cada dimensión:

Tabla 3

Descripción de las actividades de gestión de crédito

Investigación del socio	La cooperativa San Martín de Porres Ltda., Agencia Juanjui, maneja cierto criterio al momento de evaluar a su socio puesto que para la entidad es necesario conocer el carácter, capacidad, capital y condición del mismo, es por ello que para el otorgamiento de un crédito, ya sea a los socios establecidos de la entidad como a los socios nuevos se requiere realizar una investigación minuciosa sobre la capacidad financiera para poder contraer endeudamiento, asimismo antes de otorgar un crédito se realiza la verificación del historial crediticio de cada socio. Además dentro de la investigación hacia el socio se realiza la entrevista, la cual consiste en investigar al socio, ya que se debe disponer de información acerca de su sinceridad, apariencia y personalidad, además de los datos objetivos que puedan asegurar en cuanto al cumplimiento de la deuda, de igual manera con la entrevista personal realizada al socio la entidad contará con la seguridad de la información en relación a la edad, estado civil e incluso la calidad de vida que el futuro socio tiene.
Análisis del socio	El encargado de la evaluación de créditos, realiza el estudio de la información y datos recolectados, las mismas que permitirán decidir si se otorga o niega la solicitud del crédito, dentro de las técnicas de análisis se encuentra el análisis factorial, que consiste en evaluar y ponderar cada factor de decisión para obtener el valor final del problema, asimismo en la cual el analista de crédito fijará el límite de aceptación del crédito, teniendo siempre en cuenta el objetivo de la financiera y el riesgo que desee correr, de igual manera se encuentra las revisiones de los estados financieros, que al tratarse de otorgamiento de préstamos a empresas ya sea pequeña o grande consiste en realizar el análisis de sus estados financieros, puesto que mostrará la situación y desarrollo económico – financiero al que ha llegado como empresa como consecuencia de sus operaciones comerciales realizadas, todo ello con la finalidad de que la entidad se asegure de que la empresa contará con recursos suficiente para el cumplimiento de sus pagos.
Decisión del crédito	La decisión del crédito es el proceso o actividad en la cual el analista de crédito de la entidad tomará la decisión del otorgamiento del crédito procediendo de esta manera al cálculo de un límite de crédito todo ello en función al potencial de compras y las capacidades de pagos a tiempo. Asimismo, es en la cual se da a conocer la decisión sobre si el crédito ha sido rechazado o aprobado. En el caso de que

	<p>el crédito haya sido aprobado se especifica la cantidad del monto, pago inicial, plazo máximo, tipos de contrato, fechas en la que se deberán efectuar los respectivos pagos y límite de créditos. Dentro de las actividades a realizar en las decisiones del crédito se encuentra el cálculo del monto del límite de crédito, que será establecido de acuerdo al capital contable del socio, el límite señalado funcionará como un indicador que alerte el tope del alcance del crédito establecido, de igual modo se encuentran detallado el plazo máximo en el cual se establecerá.</p>
Administración de cobranza	<p>La administración de cobranza es una de las actividades que realiza la Cooperativa San Martín de Porres Ltda., Agencia Juanjui, después de haber realizado el otorgamiento de crédito, la administración de cobranza la entidad tiene en consideración estrategias que emplea de acuerdo al grado del cumplimiento en los pagos de los créditos que realiza cada socio, dentro de las cuales se consideran la cobranza normal que es en la cual se realiza el cobro por los medios tradicionales y de manera puntual, también se encuentra la cobranza administrativa que es en la cual la entidad al notar que las cuotas de pago están por vencer o no están siendo pagadas de manera puntual, el analista de crédito realiza el cobro mediante llamadas telefónicas con la finalidad de tener conocimiento, sobre el motivo por el cual el socio no está cumpliendo con el pago del crédito en las fechas establecidas, en el caso de que el socio hubiera hecho caso omiso a la cobranza administrativa la entidad procederá a realizar la cobranza domiciliaria, que es la cual, el analista de créditos al notar que el socio mantiene cuotas de pagos atrasados, prosigue a realizar las visitas domiciliarias, todo ello con la finalidad de llegar a un acuerdo de pago, de acuerdo al grado de morosidad, para la cual el analista hará firmar un cargo al socio en el cual señalará la fecha límite en la cual deberá realizar el pago de sus cuotas atrasadas, si el socio tampoco cumplió con el acuerdo de la cobranza domiciliar, la cobranza de la deudas atrasadas la entidad procederá a realizar la cobranza judicial, en el cual se emitirán y presentaran pagarés, letras u otros documentos en la cual se sustente el incumplimiento de los pagos, posteriormente la entidad procede a realizar los trámites de cobranza ante un tribunal de justicia con la finalidad de que se dicte una sentencia para la recuperación del saldo del crédito incluidas las moras y los gastos de cobranza.</p>

Fuente: Cooperativa San Martín de Porres Ltda., Agencia Juanjui

Tabla 4

Resultado de encuesta gestión de crédito

Escala de medición instrumento	f	%	Escala de medición variable
Nunca	0	0%	Muy inadecuado
Casi nunca	4	16%	inadecuado
A veces	9	36%	Regular
Casi siempre	7	28%	Adecuado

Siempre	5	20%	Muy adecuado
TOTAL	25	100%	

Fuente: Encuesta aplicado a los trabajadores del área de créditos y cobranzas de la Cooperativa San Martín de Porres Ltda.

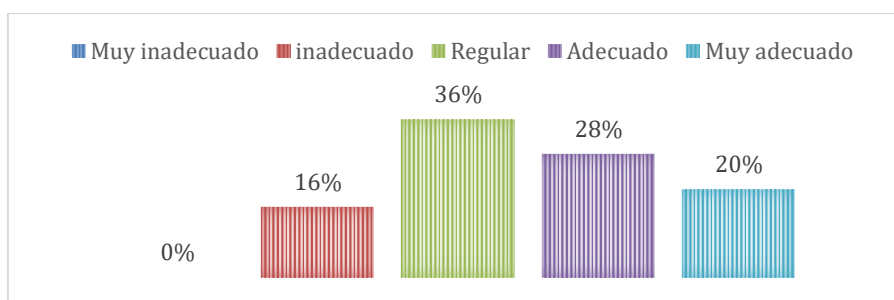


Figura 1 Resultado de encuesta - Gestión de crédito

Fuente: Tabla 4

Interpretación:

De acuerdo a los datos obtenidos en la tabla 4, la gestión de crédito es regular, debido a que el 36% de los colaboradores del área de créditos y cobranzas, señalan que existen muchas deficiencias con respecto a la variable, mientras el 28% que representa a 7, señalan que la gestión de crédito es adecuado y el 16% aluden que es inadecuado; por otro lado, el 20% de los colaborados calificaron a la variable muy adecuada.

4.2. Diagnosticar las deficiencias en la gestión de crédito en la Cooperativa San Martín de Porres Ltda., Agencia Juanjui, año 2018.

De acuerdo a lo evidenciado, se procede a describir las deficiencias, y con ello las consecuencias de las mismas, teniendo en cuenta las actividades que según el resultado no son cumplidas por los colaboradores de la entidad.

Tabla 5
Deficiencia y consecuencia - Investigación del socio

Investigación del socio		
Ítem	Deficiencia	Consecuencia

<p>¿Se dispone de información acerca de su sinceridad, apariencia y personalidad, además de los datos objetivos que puedan comprobar en cuento al cumplimiento de sus deudas?</p>	<p>En la Cooperativa San Martín de Porres Ltda., Agencia Juanjui, la investigación de los socios no se realiza de manera adecuada, puesto que en muchas ocasiones la información que presenta el socio o solicitante del crédito no son reales, además adicionalmente a ello el analista de créditos juntamente con el gestor de créditos omiten las visitas domiciliarias, ya que en muchas ocasiones lo hacen con el fin de agilizar el proceso de otorgamiento de créditos.</p>	<p>Ante esta situación la Cooperativa San Martín de Porres Ltda., Agencia Juanjui, se ve de alguna manera afectada, puesto que en el caso de los incumplimientos de pagos de deudas, la entidad se da con la sorpresa que el domicilio presentado en la información del socio o solicitante del crédito es falsa.</p>
<p>¿Se realiza visitas domiciliarias para una adecuada investigación a los socios?</p>		
<p>¿Se realiza una investigación de las cuentas bancarias, seguros de vida o contra accidentes, si es miembro de una asociación para evaluar el otorgamiento del crédito?</p>	<p>Los analistas de créditos de la Cooperativa San Martín de Porres Ltda., Agencia Juanjui, omiten la realización de la investigación y verificación de las cuentas bancarias, seguros de vida o contra accidentes de los socios o solicitantes de los créditos.</p>	<p>Ante esta omisión la Cooperativa San Martín de Porres Ltda., Agencia Juanjui, presenta ciertos riesgos, ya que muchas veces los socios utilizan cuentas bancarias para lavar dinero.</p>
<p>¿Los solicitantes de crédito en su mayoría requieren de un aval?</p>	<p>Al momento de la investigación de los socios, en muchas ocasiones se ha evidenciado que tanto los analistas de créditos como los gestores de créditos omiten como requisito para el otorgamiento de créditos el requerimiento de un aval o la posesión de bienes muebles o inmuebles, así como también la posición social y económica del socio o solicitante del crédito.</p>	<p>Como consecuencia de dicha omisión, se ha evidenciado en la Cooperativa San Martín de Porres Ltda., Agencia Juanjui, el incremento de morosidad en los pagos, y las cuentas incobrables, ya que en muchas ocasiones los socios no cuentan con capital suficiente para el pago de la totalidad de la deuda.</p>
<p>¿Las posesiones de una casa y el valor de los bienes muebles muestran la posición social y económica del solicitante de crédito?</p>		

Fuente: Cooperativa San Martín de Porres Ltda.

Tabla 6
Deficiencia y consecuencia - Análisis del socio

Análisis del socio		
Ítem	Deficiencia	Consecuencia

<p>¿Se utiliza diferentes técnicas de análisis para la evaluación y el analista cuenta con buena experiencia y buen criterio?</p>	<p>La Cooperativa San Martín de Porres Ltda., Agencia Juanjui, cuenta con políticas y técnicas de análisis y evaluación de los socios, sin embargo muchas veces el personal encargado no tiene conocimiento alguno sobre dichas políticas, además la falta de experiencia del personal influye mucho en los errores cometidos.</p>	<p>Una de las consecuencias relevantes que se presenta con el incumplimiento de las técnicas y políticas de análisis y evaluación de los socios es el riesgo de que en muchas ocasiones los créditos otorgados se convierten en cuentas incobrables.</p>
<p>¿Se utiliza el procedimiento de análisis factorial, esta consiste en evaluar y ponderar cada factor de decisión para obtener el valor final del problema y evitar el incumplimiento de los pagos de deudas?</p>	<p>La Cooperativa San Martín de Porres Ltda., Agencia Juanjui, dentro del manual de técnicas que utiliza para el análisis del socio se encuentra el análisis factorial, sin embargo esta técnica no es empleada en la entidad.</p>	<p>Incremento de morosidad, puesto que se ha evidenciado que entre los años 2017 y 2018 el incumplimiento de los pagos de créditos otorgados ascendió a 85,699.40 soles.</p>
<p>¿El análisis de los estados financieros permite la obtención de suficientes elementos de juicio para apoyar las opiniones que se hayan tomado respecto a los detalles de la situación financiera y de la rentabilidad de la empresa?</p>	<p>En el caso de solicitud de préstamos por las empresas el analista de crédito, no cumple con la realización del análisis de los estados financieros, ya que solo lo solicitan como requisito para poder agilizar el proceso de otorgamiento de crédito, confiándose solo en la apariencia de la situación de la empresa solicitante.</p>	<p>Ante ello se tiene como consecuencia el incumpliendo de pagos y cuentas incobrables, ya que en muchas ocasiones las empresas presentan estados financieros con posibles índices de perdida, de igual manera muchas empresas al no poder pagar las deudas se declaran en quiebra o dan de baja al negocio.</p>

Fuente: Cooperativa San Martín de Porres Ltda.

Tabla 7.
Evidencia 1 - Incumplimiento de pagos

Períodos	Monto total de créditos otorgados	Monto total de créditos cobrados	Diferencia (monto total de créditos no pagados)
----------	-----------------------------------	----------------------------------	---

2017	154,680.00	108,485.00	46,195.00
2018	138,488.98	98,984.58	39,504.40
Total	293,168.98	207,469.58	85,699.40

Fuente: Cooperativa San Martín de Porres Ltda.

Interpretación:

De acuerdo a lo verificado en el reporte de incumplimiento de pago de deudas entre los años 2017 y 2018, se tuvo como resultado que la entidad al no realizar el análisis factorial en el proceso de análisis de los socios, se ha generado el incumplimiento de los pagos de deudas por parte de algunos socios, ya que éstos no contaban con los ingresos económicos suficientes para poder cubrir el pago de cada cuota del crédito.

Tabla 8

Deficiencia y consecuencia - Decisión del crédito

Decisión del crédito		
Ítem	Deficiencia	Consecuencia
¿El cálculo de un límite de crédito se realiza en función a su potencial de compras y su capacidad para pagar en tiempo y forma el monto de crédito otorgado?	En la Cooperativa San Martín de Porres Ltda., Agencia Juanjui, no existe una metodología adecuada que permita realizar el cálculo adecuado del límite de créditos, puesto que no se toman en cuenta el total de los ingresos económicos de los socios, el potencial de sus compras y capacidad de pagos a tiempo de sus deudas y mucho menos los gastos fijos con los que cuenta el socio.	Al no existir una metodología adecuada para el cálculo del límite de créditos, en muchas ocasiones los créditos otorgados a los socios eran superiores al total de sus ingresos económicos lo cual generaba tiempo después el incumplimiento de los pagos de los créditos.
¿El límite del crédito se establece en relación con el capital contable del solicitante?		
¿Para el límite de crédito se contempla los gastos básicos fijos que ya efectúa, y se modifica conforme al comportamiento del cliente para pagar el crédito?		
¿El otorgamiento del plazo máximo de crédito depende de las políticas y condiciones económicas del medio y del momento en que se solicita el crédito?	Los encargados de realizar el otorgamiento del plazo máximo de créditos no toman en cuenta las políticas estipuladas por la entidad y tampoco toma las condiciones	En los últimos 3 años se ha evidenciado que los créditos otorgados a los socios no son monitoreados, puesto que se demostró que había socios que tenían créditos superiores al

	económicas en la que se encuentran los socios.	límite estipulado según sus ingresos económicos, generando de esta manera el atraso en los pagos y hasta a veces el incumplimiento de los mismos, convirtiéndose posteriormente en cuentas incobrables.
--	--	---

Fuente: Cooperativa San Martín de Porres Ltda.

Tabla 9
Deficiencia y consecuencia - Administración de cobranza

Administración de cobranza		
Ítem	Deficiencia	Consecuencia
¿Para implementar una administración de cobranza se tienen en consideración las estrategias que se utilizan de acuerdo al grado de cumplimiento en los pagos de crédito?	En la Cooperativa San Martín de Porres Ltda., Agencia Juanjui, los gestores de créditos no aplican estrategias adecuadas para la realización de la administración de cobranza de los créditos otorgados.	Todo ello ha generado que los socios incumplan de alguna u otra manera con el pago de sus deudas.
¿Se usa algún recordatorio de fechas de vencimientos próximos o recientes para los clientes?	La Cooperativa San Martín de Porres Ltda., Agencia Juanjui, cuenta con un sistema de calendarización y recordatorio de fechas de vencimiento de los créditos de los socios, sin embargo los colaboradores no lo emplean	Al no emplear el sistema de calendarización y recordatorio de fechas de vencimiento de los créditos
¿Se calendariza y define el seguimiento adecuado para el caso, así como la emisión y envío de cartas, oficios y reportes con la finalidad de obtener promesas de pago de cada uno de los clientes?		
¿La cartera de clientes esta segmentada y priorizada para distribuirla equitativamente entre los gestores de recuperación de crédito?	La Cooperativa San Martín de Porres Ltda., Agencia Juanjui, no cuenta con un registro adecuado sobre la cartera de clientes morosos, que permita la recuperación de créditos de manera eficaz y eficiente.	La falta de un registro adecuado de la cartera de clientes morosos, ha ocasionado el retraso de la recuperación de créditos atrasados.

¿Las visitas domiciliarias son realizadas con la finalidad de definir el proceso de cobranza que se deberá seguir como consecuencia del atraso?	Los colaboradores de la Cooperativa San Martín de Porres Ltda., Agencia Juanjui, encargados de la realización de cobranzas no realizan las visitas domiciliarias constantes a los socios que presentan atraso de pagos de sus deudas.	Al no realizar las visitas domiciliarias a los socios que presentan atraso en el pago de sus deudas, dichos incumplimientos de pagos se convierten en cuentas incobrables.
---	---	--

Fuente: Cooperativa San Martín de Porres Ltda.

4.3. Evaluar el nivel de morosidad en la Cooperativa San Martín de Porres LTDA., Agencia Juanjui, año 2018.

A fin de conocer el nivel de morosidad en la en la Cooperativa San Martín de Porres LTDA., Agencia Juanjui, se aplicó una encuesta a los colaboradores del área de crédito y finanzas. A continuación, se muestra los siguientes resultados:

Tabla 10

Descripción de las actividades de gestión de crédito

Escala de medición instrumento	Desde	Hasta	f	%	Escala de medición variable
Nunca	18	31	0	0%	Muy bajo
Casi nunca	32	47	6	24%	bajo
A veces	48	61	10	40%	Medio
Casi siempre	62	76	5	20%	Alto
Siempre	77	90	4	16%	Muy alto
TOTAL			25	100%	

Fuente: Encuesta aplicado a los trabajadores del área de créditos y cobranzas de la Cooperativa San Martín de Porres Ltda.

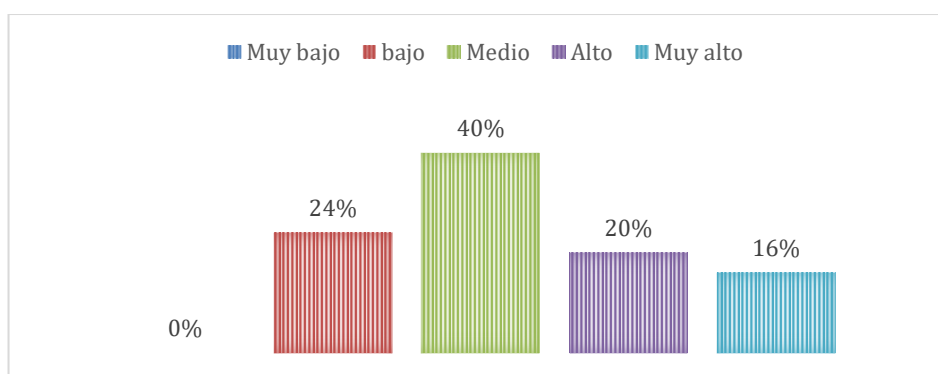


Figura 2 Resultado de encuesta - Morosidad

Fuente: Tabla 10

Interpretación:

Según los resultados, en la tabla 10, el 40% de los colaboradores del área de créditos y cobranzas señalan que el nivel de morosidad en la Cooperativa San Martín de Porres Ltda. es medio, mientras que el 24% señalan que es bajo y el 20% alto.

4.4. Establecer la relación entre la Gestión de Crédito y la morosidad en la Cooperativa San Martín de Porres Ltda., Agencia Juanjui, año 2018.

Para determinar el nivel de significancia de ambas variables, fue indispensable el uso del programa estadístico SPSS 21, las cuales resultaron los siguientes datos.

Tabla 11.
Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra - Gestión de Crédito y la morosidad

		Gestión de Crédito	Morosidad
N		25	25
Parámetros normales ^{a,b}			
	Media	29.0714	30.2143
	Desviación estándar	11.21662	12.53183
Máximas diferencias extremas	Absoluta	.112	.100
	Positivo	.112	.100
	Negativo	-.079	-.049
Estadístico de prueba		.112	.100
Sig. asintótica (bilateral)		,222 ^c	,081 ^c

Fuente: SPSS 21

Según los datos reportados por la SPSS, en la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov), se mostró que las variables Gestión de Crédito y la morosidad están normalmente distribuidas, debido a que el nivel de significancia obtenido para ambas variables sobrepasa el valor de 0.05 (0.222 Gestión de Crédito y 0,81 para morosidad), es por ello que se procedió a la aplicación de la prueba de Pearson.

Tabla 12.
Variable Correlaciones - Gestión de Crédito y la morosidad

		Gestión de Crédito	Morosidad
Gestión de crédito	Correlación de Pearson	1	,544**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	25	25
Morosidad	Correlación de Pearson	,544**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	25	25

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 14 la evidencia estadística de correlación P es de 0.544, donde muestra que existe una relación directa; positiva moderada. La significatividad, es considerada porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan (0,00 sig. Bilateral). Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor <0.05.

CAPITULO V: DISCUSIÓN

Con la finalidad de determinar la relación entre la gestión de crédito y la morosidad se procedió a emplear el programa estadístico SPSS 21, el mismo que presenta como resultado que la estadística de relación P es de 0.544, el cual demuestra que existe una relación directa, positiva moderada, de igual manera, la significatividad es considerada porque la evidencia estadística presenta como resultado (0,00 sig. Bilateral), por ende no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación ya que la p-valor es <0.05. Dichos resultados guardan

relación alguna con la investigación realizada por Nole, G. (2015), quien señala que de acuerdo a los resultados se evidencia que existe relación entre las estrategias de crédito y cobranza y la morosidad, dado que la correlación de Pearson arrojo (0,544), con una significancia bilateral de (0.000).

Asimismo según los resultados de la encuesta aplicada, la gestión de créditos es regular, puesto que se evidencia que solo se cumplen en un 36% las políticas o procesos de gestión de crédito establecidos por la entidad, lo cual ha repercutido de manera negativa ya que se observa un incremento de la morosidad, también se evidencia que existen muchas deficiencias en la gestión de créditos, todo ello debido al incumplimiento de muchas de las políticas o normas establecidas por la entidad, tales como la realización de las evaluaciones cualitativas para todo crédito, la realización de llamadas telefónicas desde el primer día de atraso conjuntamente con las cartas de cobranza en buenos términos y la realización de visitas al domicilio de los socios con el fin de analizar si el cliente cuenta con suficiente liquidez para poder cumplir con su futura obligación financiera. Dichos resultados presentan alguna relación con la investigación realizada por Gutiérrez, M., Pineda, K. y Vargas, I. (2015), quien menciona que la Cooperativa de ahorro y crédito Moderna R.L Casa matriz Estelí, presenta ciertas deficiencias en cuanto a la gestión de créditos puesto que se observó dificultades en sus políticas para otorgar los créditos, lo cual ha perjudicado de manera directa a los socios cuando necesitaban el préstamo, asimismo en cuanto a la recuperación de los préstamos se evidencia problemas con lo que es la distribución de tiempo limitado y el adecuado funcionamiento en sus metas planteadas originando altos índices de mora e innumerables cuentas que se vuelven complicadas para cobrar dejando de generar utilidades.

Finalmente en cuanto al nivel de morosidad en la Cooperativa San Martín de Porres Ltda., Agencia Juanjui, es medio en un 40%, las cuales han sido ocasionadas por las deficiencias presentadas en la gestión de créditos, cuyos posibles indicadores sería la escasa evaluación crediticia de los colaboradores hacia los clientes, como también los errores presentados en el proceso de la recuperación de los créditos, asimismo Lizarraga, N. (2013), en su investigación concluye que el índice de morosidad de la cooperativa Parroquia San Lorenzo Trujillo Ltda. N° 104 se encuentra por encima del promedio del sector, y a su vez

mantiene un alto nivel de riesgo y poca certeza de recuperar sus créditos realizados, además la morosidad por tipo de crédito se encuentra en las microempresas que representa en 32%, las pequeñas empresas que representa el 28% y consumo no revolvente que representa el 27%.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede concluir que: Se concluye que la gestión de créditos en la Cooperativa San Martín de Porres Ltda., Agencia Juanjui, es regular, puesto que se evidencia que solo se cumplen en un 36% las políticas o procesos de gestión de crédito establecidos por la entidad, lo cual ha repercutido de manera negativa ya que se observa un incremento de la morosidad.

Con respecto al nivel de morosidad en la Cooperativa San Martín de Porres Ltda., Agencia Juanjui, es medio en un 40%, las cuales han sido ocasionadas

por las deficiencias presentadas en la gestión de créditos, cuyos posibles indicadores sería la escasa evaluación crediticia de los colaboradores hacia los clientes, como también los errores presentados en el proceso de la recuperación de los créditos

Se evidencia además que existen muchas deficiencias en la gestión de créditos, todo ello debido al incumplimiento de muchas de las políticas o normas establecidas por la entidad, tales como la realización de las evaluaciones cualitativas para todo crédito, la realización de llamadas telefónicas desde el primer día de atraso conjuntamente con las cartas de cobranza en buenos términos y la realización de visitas al domicilio de los socios con el fin de analizar si el cliente cuenta con suficiente liquidez para poder cumplir con su futura obligación financiera.

Se concluye además que existe relación directa, positiva moderada, puesto que se evidencia que la estadística de correlación P es de 0.544 y la significatividad es considerada porque los resultados demuestran que presenta (0.00 sig. Bilateral), entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p -valor es de <0.05 .

RECOMENDACIÓN

Se recomienda a la Cooperativa San Martín de Porres Ltda., Agencia Juanjui, implementar estrategias claras y efectivas, todo ello con la finalidad de mejorar la gestión de créditos, permitiendo de este modo gestionar de manera adecuada sus cuentas, de igual modo brindar capacitación continua a los colaboradores sobre los procesos y actividades de la gestión de créditos con la finalidad de mejorar las deficiencias presentadas.

En cuanto a la morosidad se recomienda a la Cooperativa San Martín de Porres Ltda., Agencia Juanjui, supervisar y controlar a los colaboradores el

cumplimiento de los procesos de crédito con la finalidad de disminuir el índice de morosidad, así mismo se recomienda a los colaboradores realizar el seguimiento a las inversiones de sus clientes y evitar además el sobreendeudamiento de los mismos.

A la Cooperativa San Martín de Porres Ltda., Agencia Juanjui, se recomienda establecer un flujograma en el cual se pueda reflejar de manera práctica las políticas y normas establecidas por la entidad, referentes a los procedimientos de la gestión crédito, contribuyendo de esta manera en la mejoría de la labor de cada uno de los colaboradores.

Se recomienda a la Cooperativa San Martín de Porres Ltda., Agencia Juanjui, año 2018, tomar en cuenta los resultados obtenidos con la finalidad de poder corregir las deficiencias evidenciadas, contribuyendo de esta manera a las decisiones asertivas que permitan cumplir las metas y objetivos trazados por la entidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abanfin (2018). *Préstamos bancarios*. Recuperado de:

<https://www.abanfin.com/?tit=prestamos-bancarios-concepto&name=Manuales&fid=fd0bcab>.

Alvarado, N. y Pérez, L. (2016). *Evaluación de los procedimientos de cobranza y su influencia en la rentabilidad de la empresa corporación la baratura E.I.R.L. morales. Periodo 2014*. (Tesis de Grado). Universidad Nacional

San Martín-Tarapoto. Recuperado de:

<http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/UNSM/2503/TESIS%20ELIZABETH%20Y%20LEYLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Armijos, V. (2016). *Gestión por procesos en el departamento de crédito y cobranza de la cooperativa de ahorro y crédito campesina COOPAC Ltda.* (Tesis de Maestría). Universidad Técnica particular de Loja. Ecuador. Recuperado de: http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/14262/1/Armijos_Ordonez_Valeria_del_Pilar.pdf.

Armijos, A. y Oña, J. (2015). *Modelo de Gestión de Crédito y cobranza para recuperar cartera vencida en la cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de los Bancos y sus tres agencias que la integran.* (Tesis de Grado). Universidad Politécnica Salesiana. Ecuador-Quito. Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10202/1/UPS%20-%20ST001739.pdf>.

Becerra, L. (2015). *Gestión del departamento de créditos y cobranzas y su incidencia en los estados financieros de la cooperativa de ahorro y crédito Guaranda Ltda.-periodo 2013.* (Tesis de Grado). Universidad Técnica de Babahoyo. Ecuador. Recuperado de: <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/1182/1/T-UTB-FAFI-CPA-000144.pdf>.

Brachfield, P. (2012). *Gestión del crédito y cobro.* Barcelona: Editorial Profit.

Carrasco, A. (2012). *Análisis, diseño e implementación del sistema para la gestión de cobranzas en la cooperativa de ahorro y crédito Alfonso Jaramillo León.* (Tesis de Grado). Universidad de Cuenca. Ecuador.

- Recuperado de:
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/2738/1/tm4561.pdf>.
- Caja Popular Las Huastecas S.C. de A.P. de R.L. de C.V. (2010). *Manual de crédito y Cobranza*. México.
- Cepyme (2014). *Guía práctica de Gestión de Crédito*. España: Intrum Justicia.
- ConexiónEsan. (2015, Mayo 20). *Sistema de cooperativas de ahorro y crédito merece atención impostergable*. Perú: ConexiónEsan.
- Del Águila, P. (2017). *Evaluación de la gestión de crédito y su impacto en la liquidez de la empresa constructora Barthe Puscan Luis EIRL durante el año 2014*. (Tesis de Grado). Universidad Nacional de San Martín-Tarapoto. Recuperado de:
http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/UNSM/2429/TP_CON_00492_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Del Carpio, J. (2015). *Niveles del índice de morosidad en el período 2011 al 2014 de la caja municipal de ahorro y crédito del Santa S.A., Chimbote*. (Tesis de Grado). Universidad Cesar Vallejo. Perú-Chimbote. Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/90/delcarpio_aj.pdf?sequence=1.
- El heraldo* (2018, enero 16). *La Cooperativa de Ahorro y Crédito Familia Policial Limitada (Cafapol) solo tenía 726, 392 lempiras en caja*. Honduras: *El heraldo*.
- Estrategia (2018, enero 17). *Coopeuch se convierte en la cooperativa de ahorro y crédito más grande de Latinoamérica y el Caribe*. Chile: Diario Estrategia.

Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y crédito del Perú (2014). *Estatuto de la federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú*. Fenacrep: Perú.

Gestión (2017, junio 12). *¿Las cooperativas de ahorro y crédito deben ser supervisadas por la SBS?:* Peru: Diario Gestión.

García, C. (2016). *Implementación del nuevo proceso de crédito pignoraticio como herramienta para minimizar la morosidad en la caja Paita agencia Tarapoto periodo 2015*. (Tesis de Grado). Universidad Nacional de San Martín- Tarapoto. Recuperado de: http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/UNSM/2427/TP_CON_00392_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Gutiérrez, M., Pineda, K. y Vargas, I. (2015). *Incidencias de los Índices de morosidad en la cartera de créditos personales de la cooperativa de ahorro y crédito Moderna R.L Casa matriz Estelí, durante el primer semestre del año 2014*. (Tesis de Grado). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Nicaragua. Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/1833/1/16362.pdf>.

Hidalgo, E. (2010). *Influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios de pre-prensa digital en Lima-Cercado*. (Tesis de Grado). Universidad San Martín de Porres. Peru. Recuperado de: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/363/1/hidalgo_ev.pdf.

Lizarraga, N. (2013). *Gestión de Riesgo de Crédito y su incidencia en la morosidad de las cooperativas de Ahorro y crédito no autorizadas a operar*

con Recursos del público de la región La Libertad-2012. (Tesis de Grado). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo. Recuperado de: http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2363/lizarraga_nelson.pdf?sequence=1.

Martínez, H. (2012). *La Concepción*. Nicaragua: Masaya.

Marzo, C., Wicijowski, C. y Rodríguez, L. (2012). *Prevención y cura de la morosidad*.

Mogollón, V. (2015). *Gestión de Riesgos de Crédito y su incidencia en la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII de Trujillo año 2015. (Tesis de Grado). Universidad Cesar Vallejo. Peru. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/363/mogollon_hv.pdf?sequence=1&isAllowed=y.*

Morales, A. y Morales, J. (2014). *Crédito y Cobranza*. México: Patria S.A. de C.V.

Pally, U. (2016). *Análisis de la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de ahorro y crédito de Piura agencia juliana periodo 2013 – 2014. (Tesis de Grado). Universidad Nacional del Altiplano. Puno. Recuperado de: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/1551/Pally_Canaza_Ubaldo.pdf?sequence=5.*

Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. (30 de octubre de 2009). Reglamento para la Evaluación y clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones [Resolución SBS N° 808-2003].

Uceda, L. y Villacorta, F. (2014). *Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa Import export Yomar*

E.I.R.L. en la ciudad de lima periodo 2013. (Tesis de Grado). Universidad Privada Antenor Orrego. Peru. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/347/1/UCEDA_LORENA_VENTAS_CREDITO_MOROSIDAD_CLIENTES.pdf.

Valderrama, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica, cualitativa, cuantitativa y mixta.* 6ª ed. Perú: Editorial San Marcos.

Valles, E. (2005). *Crédito y Cobranza.* Mexico: Universidad Autónoma. Recuperado de: http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf.

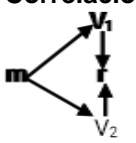
ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: “Gestión de Crédito y Cobranza y su relación con la Morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito San Martin de Porres, año 2018”

ASESOR: Br. Carbonell Armas, María Soledad

DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA			
i. Mala Gestión de Créditos ii. Políticas aplicadas inadecuadamente iii. Mala gestión de Cobranza			
PROBLEMA GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	OBJETIVO GENERAL	ASPECTOS TEÓRICOS
<p>¿Qué relación existe entre la Gestión de Crédito y la morosidad en la Cooperativa San Martin de Porres Ltda., Agencia Juanjui, año 2018?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS P1: ¿Cómo es la gestión de crédito en la Cooperativa San Martin de Porres Ltda., Agencia Juanjui, año 2018?</p> <p>P2: ¿Cuáles son las deficiencias en la gestión de créditos en la Cooperativa San Martin de Porres Ltda., filial, año 2018?</p> <p>P2: ¿Cuál es el nivel de morosidad en la Cooperativa San Martin de Porres Ltda., filial, año 2018?</p>	<p>H1: Existe relación directa y significativa entre la Gestión de Crédito y la morosidad en la Cooperativa San Martin de Porres Ltda., Agencia Juanjui, año 2018</p> <p>H0: No existe relación directa entre la Gestión de Crédito y la morosidad en la Cooperativa San Martin de Porres Ltda., Agencia Juanjui, año 2018</p> <p style="text-align: center;">HIPÓTESIS ESPECÍFICA</p> <p>Hipótesis 1 H1: La Gestión de Crédito en la Cooperativa San Martin de Porres Ltda., Agencia Juanjui, año 2018, es inadecuada</p> <p>Hipótesis 2 H1: Las deficiencias de la Gestión de Crédito en la Cooperativa San Martin de Porres Ltda., Agencia Juanjui, año 2018, son Investigación del cliente, análisis del cliente, decisión del crédito, Administración de cobranza</p> <p>Hipótesis 3 H1: El nivel de morosidad en la Cooperativa San Martin de Porres Ltda., Agencia Juanjui, año 2018, es medio.</p>	<p>Establecer la relación entre la Gestión de Crédito y la morosidad en la Cooperativa San Martin de Porres Ltda., Agencia Juanjui, año 2018</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS O1: Conocer la Gestión de Crédito en la Cooperativa San Martin de Porres Ltda., Agencia Juanjui, año 2018</p> <p>O2: Conocer las deficiencias en la gestión de crédito en la Cooperativa San Martin de Porres Ltda., Agencia Juanjui, año 2018.</p> <p>O3: Evaluar el nivel de morosidad en la Cooperativa San Martin de Porres LTDA., Agencia Juanjui, año 2018.</p>	<p>V1: Gestión de Crédito y Cobranza</p> <p>-Políticas, normas, procedimientos y estrategias establecidas para la organización, las cuales ayuda a mejorar el buen funcionamiento de las mismas, siempre y cuando su aplicación sea de una forma adecuada y eficiente.</p> <p>V2: Morosidad</p> <p>- Es el retraso en el cumplimiento de una obligación, se denomina jurídicamente mora y por consiguiente se considera moroso al deudor que se demora en su obligación de pago.</p>

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	VARIABLES DE ESTUDIO					POBLACIÓN Y MUESTRA	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
<p>Descriptiva Correlacional</p>  <p>m: Muestra V1: Gestión de Crédito y Cobranza V2: Morosidad r: Relación</p>	VARIABLE 1					POBLACIÓN	Técnicas
V1		Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	<p>La población estuvo conformada por el área de créditos y cobranza de Cooperativa San Martín San Martín de Porres Ltda., Agencia Juanjui, año 2018.</p> <p style="text-align: center;">Muestra</p> <p>Es una parte o fragmento representativo de la población. (Valderrama, 2016, p.184). La muestra estuvo conformada por 25 colaboradores del área de créditos y cobranza de la Cooperativa San Martín San Martín de Porres, año 2018. Criterio de inclusión: Se tuvo en cuenta a la gerencia, el contador dentro</p>	<p>Para la variable I y II (Gestión de Créditos y cobranza y Morosidad) se utilizaron la encuesta ya que mediante ello puede emplearse instrumentos efectivos y acertados para la recopilación de información. (Carrasco, 2015, p.280)</p> <p style="text-align: center;">Instrumento</p> <p>Para la variable I "Para la variable I y II "Gestión de Créditos y cobranza y morosidad" se utilizó un cuestionario, instrumento que permitió analizar y determinar el grado de influencia de las variables en estudio. (Carrasco, 2015, p.281). Asimismo para desmenuzar y reconocer los distintos aspectos que conforman la variable en estudio.</p>
Gestión de Crédito y Cobranza	<p>Morales, A. y Morales, J. (2014) define al crédito como la operación de préstamo de recursos financieros por confianza y análisis de una persona o empresa para observar su disponibilidad de contraer una promesa de pago, pues brindar un crédito puede significar un adelanto de fondos, así como también un plazo para un pago que se exige, por ello se dice que el crédito desde el punto de vista jurídico se puede considerar como un préstamo o</p>	<p>La gestión de Créditos es aquel que está compuesto por políticas, normas, procedimientos y estrategias establecidas para la organización, las cuales ayudan a mejorar el funcionamiento de las mismas, siempre y cuando su aplicación sea de una forma adecuada y eficiente.</p>	<p>Investigación del cliente</p> <p>Análisis del cliente</p> <p>Decisión del crédito</p>	<p>Entrevista</p> <p>Visita domiciliaria</p> <p>Empleo</p> <p>Cuentas bancarias</p> <p>Ingresos</p> <p>Fiadores y avalistas:</p> <p>Bienes muebles e inmuebles:</p> <p>Experiencia crediticia:</p> <p>Enganche</p> <p>Análisis Factorial:</p> <p>Revisiones de los estados financieros:</p> <p>Calculo del monto</p> <p>Plazo máximo:</p> <p>Tipo de contrato:</p>			

		como una venta a plazos. (p.24)		Administración de cobranza	Cobranza normal Cobranza preventiva Cobranza administrativa Cobranza domiciliaria Cobranza extrajudicial Cobranza prejudicial Cobranza judicial		de los integrantes del área de créditos y cobranza de la Cooperativa San Martín San Martín de Porres Ltda., Agencia Juanjui, año 2018. Criterio de exclusión: Los colaboradores del área de créditos y cobranza de la Cooperativa San Martín de Porres, Agencia Juanjui, año 2018..					
VARIABLE 2												
V2	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores								
Morosidad	Fenacrep (2014) menciona que la morosidad es el retraso en el cumplimiento de una obligación, se denomina jurídicamente mora y por consiguiente se considera moroso al deudor que se demora en su obligación de pago. (p.24)	La morosidad está compuesto por los créditos otorgados por la Cooperativa San Martín de Porres Ltda., Agencia Juanjui, las cuales son Crédito de consumo, Crédito de Negocio y crédito de vivienda.	Crédito de consumo	Crédito Cooperativo	Crédito Automático	Credicoop Convenio	Credicoop Personal	CrediSalud	Creditours	Crédito Estudiantil	MiArtefacto	CoopeAuto

					CoopeJoyas			
				Crédito de Negocio	CrediComercial			
					Crece más Empresaria			
					Crece más Campaña			
					Credilínea			
				Crédito de Vivienda	Crédito Hipotecario			

Anexo 2: Instrumentos

Gestión de Crédito

El presente instrumento tiene como fin, evaluar las actividades ejecutadas en la en la Cooperativa San Martín de Porres, año 2018 con respecto al manejo de su gestión de crédito. En donde se le pide que conteste de manera verídica, y cierta marcando con una (x) en el recuadro que crea correspondiente.

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

N°	Cuestionario	Escalas				
		1	2	3	4	5
	Investigación del socio					
1	¿Se dispone de información acerca de su sinceridad, apariencia y personalidad, además de los datos objetivos que puedan comprobar en cuanto al cumplimiento de sus deudas?					
2	¿Se realiza visitas domiciliarias para una adecuada investigación a los socios?					
3	¿Se realiza una investigación en cuanto al empleo que posee el socio para poder brindar un crédito?					
4	¿Se realiza una investigación de las cuentas bancarias, seguros de vida o contra accidentes, si es miembro de una asociación para evaluar el otorgamiento del crédito?					
5	¿Los ingresos mensuales que tienen una persona es la base para fijar el monto del crédito a otorga					
6	¿Los solicitantes de crédito en su mayoría requieren de un aval?					
7	¿Las posesiones de una casa y el valor de los bienes muebles muestran la posición social y económica del solicitante de crédito?					

8	¿La experiencia crediticia es el factor prevaleciente para realizar una evaluación de otorgamiento de crédito?					
9	¿En su mayoría de veces se pregunta al cliente cuanto desea pagar al contado y se respeta su deseo, siempre que se encuentre por arriba del mínimo?					
Análisis del socio						
10	¿La información y datos recolectados, son las que van a permitir decidir si se otorga o niega la solicitud de crédito?					
11	¿Se utiliza diferentes técnicas de análisis para la evaluación y el analista cuenta con buena experiencia y buen criterio?					
12	¿Se utiliza el procedimiento de análisis factorial, esta consiste en evaluar y ponderar cada factor de decisión para obtener el valor final del problema?					
13	¿El ejecutivo de crédito fija el límite de aceptación, teniendo en cuenta con el objetivo de la financiera y el riesgo que desee correr?					
14	¿El análisis de los estados financieros permite la obtención de suficientes elementos de juicio para apoyar las opiniones que se hayan tomado respecto a los detalles de la situación financiera y de la rentabilidad de la empresa?					
Decisión del crédito						
15	¿El cálculo de un límite de crédito se realiza en función a su potencial de compras y su capacidad para pagar en tiempo y forma el monto de crédito otorgado?					
16	¿El límite del crédito se establece en relación con el capital contable del solicitante?					
17	¿Para el límite de crédito se contempla los gastos básicos fijos que ya efectúa, y se modifica conforme al comportamiento del cliente para pagar el crédito?					
18	¿El otorgamiento del plazo máximo de crédito depende de las políticas y condiciones económicas del medio y del momento en que se solicita el crédito?					
19	¿Para el cierre de contrato de un crédito se considera algún tipo de contrato?					

	Administración de Cobranza					
20	¿El cobro se realiza hasta un día después pasado de la fecha establecida para el pago?					
21	¿El pago de un crédito se considera efectiva hasta que ingrese el aporte pactado, sea mediante transferencias, cheques o efectivo?					
22	¿Para implementar una administración de cobranza se tienen en consideración las estrategias que se utilizan de acuerdo al grado de cumplimiento en los pagos de crédito?					
23	¿La cobranza se realiza por los medios tradicionales de pago, entre los mecanismos que se usan se encuentran la emisión del estado de cuenta o factura al momento que se recibe el pago convencional, con la cual el cliente se informa de la evolución de su crédito?					
24	¿Se usa algún recordatorio de fechas de vencimientos próximos o recientes para los clientes?					
25	¿La cartera de clientes esta segmentada y priorizada para distribuirla equitativamente entre los gestores de recuperación de crédito?					
26	¿Se calendariza y define el seguimiento adecuado para el caso, así como la emisión y envío de cartas, oficios y reportes con la finalidad de obtener promesas de pago de cada uno de los clientes?					
27	¿Las visitas domiciliarias son realizadas con la finalidad de definir el proceso de cobranza que se deberá seguir como consecuencia del atraso?					
28	La gestión de cobranza se ha abordado a través de la verificación de la existencia de la persona natural o jurídica, ubicación de nuevos antecedentes, domicilio particular o comercial o por el contacto personal con el deudor, a fin de negociar la deuda no pagada.					
29	¿Las cobranzas se han hecho a través de empresas propias o prestadoras de servicios de los bancos o cualquier otra institución?					
30	¿El acreedor del crédito ha iniciado trámites ante el tribunal de justicia correspondiente para que a través de un juicio se dicte					

	la sentencia para recuperar el saldo del crédito y los gastos de cobranza?					
--	--	--	--	--	--	--

Guía de análisis

Morosidad

El presente instrumento tiene como fin conocer el nivel de morosidad en la Cooperativa San Martín de Porres, año 2018. En donde se le pide que conteste de manera verídica, y cierta marcando con una (x) en el recuadro que crea correspondiente.

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

N°	Cuestionario	Escalas				
		1	2	3	4	5
	Crédito de consumo					
1	¿Cómo entidad financiera otorgan facilidades de pago a sus clientes en los diferentes tipos de créditos para que no caigan en morosidad?					
2	¿Se ejecuta acciones para ejercer la cobranza a un moroso en los diferentes tipos de créditos disponibles?					
3	¿Se cumplen los plazos de cobro al moroso dependiendo del tipo de crédito otorgado (Crédito cooperativo, crédito automático, credicoop convenio, credicoop personal, credisalud, creditours, crédito estudiantil, miartefacto, coopeauto, coopejoyas)?					
4	¿Se llevan registros de morosidad de todos los clientes, dependiendo del crédito que ha sido otorgado?					
5	¿Se pone mayor importancia a la cobranza de los créditos para poder contar con una buena rentabilidad?					
6	¿Se suele enviar notificaciones al usuario haciéndole recordar su deuda?					
7	¿Los créditos directos son cobrados antes a fin de evitar su vencimiento?					
8	¿Se suspende el servicio de crédito, a las personas que caen en morosidad?					
	Créditos de Negocio					
9	¿Se muestra una buena evaluación crediticia al momento de otorgar un crédito (CrediComercial, crece más Empresaria, crece más Campaña, credilínea)?					
10	¿Existe una capacitación constante a los analistas de créditos?					
11	¿Se realiza estrategias para detectar si un cliente puede llegar a ser moroso, referentes a los créditos (CrediComercial, crece más Empresaria, crece más Campaña, credilínea)?					

12	¿Con que frecuencia el moroso no atiende a las llamadas y rechaza las cartas?					
Créditos de Vivienda						
13	¿Se realiza un seguimiento del crédito hipotecario?					
14	¿Con que frecuencia se emplea estrategias en la entidad financiera para combatir la morosidad?					
15	¿El área de cobranza realiza los cobros cumpliendo los parámetros establecidos por la ley?					
16	¿Con que frecuencia buscan medidas para adelantarse a un impago?					
17	¿Considera que se brinda servicios a sus usuarios de acuerdo a su alcance económico?					
18	¿Considera que cada día crece más el incumplimiento de pago por parte de los usuarios en los créditos hipotecarios?					

Anexo 3: Validación de instrumentos

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DE EXPERTOS

- I. DATOS GENERALES:
 Apellido y Nombre del experto: Ramírez García Gustavo
 Grado Académico: Metodólogo
 Institución donde labora: INBREDU – UAP – SPO UCV
 Cargo que desempeña: Director – Docente
 Título de la Investigación: Gestión de crédito y su relación con la morosidad en la Cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Porres LTDA, agosto-Agosto año 2018.
 II. Instrumento matriz de evaluación: Cuestionario de Gestión de Crédito
 Autor del Instrumento: Mariela Angulo Jovana

ESCALA DE VALORACIÓN: BUJY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIO	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados en lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permiten medir las variables en todas sus dimensiones o indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el desarrollo científico, tecnológico y legal vigente.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems incluyen organización lógica en concordancia con la definición operacional o conceptual de las variables, en todos sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer inferencias e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems expresan la totalidad en cantidad y calidad.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems de verdad estar adecuados para el examen de contenido y estructuración de los cuestionario referente a Gestión de Crédito.					X
CONCORDANCIA	La información que se obtiene mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento respaldan el propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde a manera oportuna y relevante.					X
Subtotal						
TOTAL						

- III. OPINION DE APLICABILIDAD: *El instrumento es apto a la operacionalización*
 IV. PROMEDIO DE VALORACION: *4.7*

Lugar y fecha: Tarma, 13 de agosto de 2018

Tarma
 Dr. Gustavo Ramírez García
 DNI. 05104493
 CP. 0340647

ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
**FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION
FUERZO DE EXPERTOS**

- I. DATOS GENERALES:
 Apellidos y Nombre del experto: Schneider Hual: Juan Carlos
 Grado Académico: Maestro en Gestión Pública
 Institución donde labora: UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
 Cargo que desempeña: DOCENTE A TIEMPO COMPLETO
 Título de la Investigación: Gestión de crédito y su relación con la rentabilidad en la Cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Porres LTDA, agencia Juerga año 2018
 II. Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario de Gestión de Crédito
 Autor del Instrumento: Noralet Angulo Jovani

ESCALA DE VALORACIÓN: MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CATEGORIAS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CORRECCIÓN	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado en los libros de especialidades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permiten evaluar los variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal existente.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems tienen organización lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables en todos sus dimensiones e indicadores, de manera que permita hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenidos y medición de los niveles de aprendizaje e intervención a Gestión de Crédito.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos detallados en el instrumento reflejan el propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde a la temática operativa y más adecuada.					X
Subtotal						
TOTAL						

III. OPINION DE APLICABILIDAD: El instrumento se ajusta a la descripción en la operación a evaluar

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Lugar y fecha: Tarma, 13 de agosto de 2018

Juan Carlos Schneider Hual
Juan Carlos Schneider Hual

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

DNI: 91693429
 CP: 19-1106

ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

 FORMA DE VALORACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION
 JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del experto: Ayala Bustamante José Alexander

Grado Académico: Maestro en Gestión Pública

Institución empleadora: Oficina Gestora Servicios de Salud, San Mateo

Cargo que desempeña: Jefe de Planeación y Estrategia Presupuestal

Título de la Investigación: Gestión de crédito y su relación con la recaudación en la Cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Porres LTDA, agosto 2019

II. Instrumento notorio de evaluación: Cuadernillo de Gestión de Crédito

Autor del Instrumento: Mariana Argudo Jovera

 ESCALA DE VALORACIÓN: MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4)
 EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICACIONES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje sencillo es decir libre de ambigüedades.			X		
OLETERIDAD	Los ítems permiten evaluar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento responde apegado acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems incluyen organización lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer observaciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiente en cantidad y calidad.			X		
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y relevancia de las evidencias inherentes a Gestión de Crédito.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtiene mediante los ítems permite analizar, describir y explicar la realidad objeto de la investigación.			X		
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.			X		
METODOLOGÍA	Los procedimientos incluidos en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde a manera oportuna y relevante.			X		
Subtotal						
TOTAL						

III. OPINION DE APLICABILIDAD: El instrumento cumple plenamente a la investigación

IV. PROMEDIO DE VALORACION: 4.5

Ayala Bustamante José Alexander y Jovera Mariana, 13 de agosto de 2019

Jefe de Gestión

 DNI: 40805268
 CP:

**FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION
JUICIO DE EXPERTOS**

1. **DATOS GENERALES:**
 Análisis y Nombre del experto: Ramirez Garcia Gustavo
 Grado Académico: Maestría
 Institución donde labora: MINEDU – UMP – EPG UCY
 Cargo que desempeña: Director – Docente
 Título de la investigación: Gestión de crédito y su relación con la morosidad en la Cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Porres LTDA., agosto 2018.
2. Instrumento evaluado: Cuestionario de Morosidad
 Autor del instrumento: Morales Arguis Jovana

ESCALA DE VALORACIÓN: MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIO	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permiten mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológica y legal presente.					X
ORGANIZACION	Los ítems incluyen originalidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permita hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar enfocados para el examen de contenido y medición de las evidencias inherentes a Morosidad.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permite analizar, discutir y explicar la realidad real de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.					X
Subtotal						
TOTAL						

III. **OPINION DE APLICABILIDAD:** El instrumento se ajusta a la capacidad de investigación

IV. **PROMEDIO DE VALORACION:** 4.7

Lugar y fecha: Tarma, 10 de agosto de 2018


 Dr. Gustavo Ramirez Garcia
 DNI: 81109445
 CP: 034807

ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DE EXPERTOS**

- I. **DATOS GENERALES:**
 Apellido y Nombre del experto: **Ayala Bustamante José Alexander**
 Grado Académico: **Maestro en Gestión Pública**
 Institución donde labora: **Oficina General de Asesoría y Supervisión Regional**
 Cargo que desempeña: **Jefe de Planeación y Gestión Financiera**
 Título de la investigación: **Gestión de crédito y su relación con la morosidad en la Cooperativas de ahorro y crédito San Martí de Porcés LTDA. agencia Juana año 2018.**
 Instrumento relativo de evaluación: **Cuestionario de Morosidad**
 Autor del instrumento: **Marcos Aguila Jovano**

ESCALA DE VALORACIÓN: MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLAREZ	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado al tipo de instrumento.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permiten mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores, en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento describe vigente acorde con el conocimiento científico, metodológico y legal vigente.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems inducen igualdad lógica en correspondencia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X	
INTERNACIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el momento de contenido y contextualización de los ítems inherentes a Morosidad.					X
CONCORDANCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLÓGICA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.				X	
Subtotal						
TOTAL						

- III. **OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** *El instrumento es aplicable y la operacionalización de los ítems es adecuada.*
- IV. **PROMEDIO DE VALORACIÓN:** *4.5*

Lugar y fecha: **Turkey, 13 de agosto de 2018**

.....
 DNI:
 CP:

ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

JURIO DE DEPORTES

I. DATOS GENERALES:

Apellido y Nombre del experto: Schröder Itapi Juan Carlos
 Grado Académico: Maestro en Gestión Pública
 Institución donde labora: UAP - U.S.P. ALAS PERUANAS
 Cargo que desempeña: DIRECTOR A. TIEMPO CUARTO
 Título de la investigación: Gestión de crédito y su relación con la morosidad en la Cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Porres LTDA., agosto Junio 2018
 Instrumento nativo de evaluación: Cuestionario de Monitoreo
 Autor del Instrumento: Mercedes Argüello Jovera

ESCALA DE VALORACIÓN: MUY DEFICIENTE (0) DEFICIENTE (1) ACEPTABLE (2) BUENA (3) EXCELENTE (4)

CRITERIOS	DESCRIPCIONES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje sencillo es decir libre de ambigüedades.					X
DEFINICIÓN	Los ítems permitirán medir las variables en todas sus dimensiones e indicadores, en sus aspectos conceptuales y conductuales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evaluado vigente acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal existente.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems tienen estructura lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer adecuados e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiente cantidad y calidad.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems descritos están adecuados para el estudio de contenido y construcción de las escalas e ítems e ítems e ítems.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtiene respecto los ítems permite analizar, describir y explicar la realidad objeto de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLÓGICA	Los procedimientos, testados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al problema planteado y está adecuado.					X
Total						
TOTAL						

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento se aplica y lo respalda con la opinión del autor

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Firma y fecha: Tarapoto, 13 de agosto de 2018

Juan Carlos Schröder Itapi
 MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

DNI: 716 93929
 CP: 139 - 7106