

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



**UPLA**  
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

**TESIS**

**Procesos de Otorgamiento de Creditos y la Morosidad en la  
Cooperativa de Ahorro y Credito Confimass, Año 2017-2018**

Para Optar : Título Profesional de Contador Público

Autor(es) : Bach. Antonio Taipe Marisol  
Bach. Rodriguez Bueno Palmira Clara

Asesor : Mtro. Rojas Aguilar Dario Ruben

Línea de Investigación  
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos.

Fecha de Inicio y  
Culminación : 05.07.2018 – 20.10.2019

Huancayo – Perú  
2020

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**

**TESIS**

PROCESOS DE OTORGAMIENTO DE CREDITOS Y MOROSIDAD  
EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CONFIMASS,  
HUANCAYO 2017-2018

**PRESENTADO POR:**

Bach. Marisol Antonio Taipe  
Bach. Palmira Clara Bueno Rodriguez

**PARA OPTAR EL TITULO DE:**

Contador Público

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**  
**APROBADO POR LOS JURADOS SIGUIENTES:**

DECANO : \_\_\_\_\_  
DR. GUTIÉRREZ MARTÍNEZ FREDI

PRIMER  
MIEMBRO : \_\_\_\_\_  
CPC. SANTA MARIA CHIMBOR LUIS FERNANDO

SEGUNDO  
MIEMBRO : \_\_\_\_\_  
MTRO. MARTICORENA CORDOVA MARIA DEL PILAR

TERCER  
MIEMBRO : \_\_\_\_\_  
MTRO. PARIONA AMAYA DIANA

Huancayo, ..... de.....del 2020.

ASESOR:

Mtro. Dario Ruben Rojas Aguilar

## **DEDICATORIA**

Dedicamos el presente trabajo a nuestros padres por el gran apoyo, paciencia y fuerza que nos brindaron, lo cual permitió el logro de nuestros sueños, inculcándonos con el ejemplo que los sueños se cumplen con mucho esfuerzo y valentía.

Marisol y Palmira

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a Dios porque siempre ha bendecido nuestra vida. A nuestros padres por su apoyo incondicional, a la Universidad Peruana los Andes por acogernos en estos años gratificantes y a nuestros maestros por su ardua entrega en impartir una educación de calidad. A todos muchas gracias.

Las Autoras



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



## CONSTANCIA DE ÍNDICE SIMILITUD (EXPEDITO SEGÚN ART. 8.4)

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

### CONSTANCIA

Que, las Bachilleres, **MARISOL ANTONIO TAIBE Y PALMIRA CLARA BUENO RODRÍGUEZ**, de la escuela profesional de Contabilidad y Finanzas, han presentado su informe final de TESIS titulado **Procesos de Otorgamiento de Créditos y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Confimass, Huancayo año 2017-2018**, para verificar su originalidad en el **SOFTWARE TURNITIN** obteniendo el porcentaje de similitud de **26%**, el cual se encuentra dentro del porcentaje permitido.

Se expide el presente, para efectos de continuar con los tramites concernientes a la obtención de su título profesional.

Huancayo, 19 de marzo del 2021

**Dr. Armando Juan Aduato Ávila**  
Director de Unidad de Investigación  
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables



## CONTENIDO

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS .....	ii
ASESOR: .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
CONTENIDO .....	vii
CONTENIDO DE TABLA .....	xii
CONTENIDO DE FIGURA .....	xiii
RESUMEN .....	xiv
ABSTRACT .....	xv
introducción .....	xvi
CAPITULO I .....	17
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	17
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	17
1.2. Delimitación de la investigación .....	19
1.3. Formulación del problema .....	20
1.3.1. Problema general .....	20
1.3.2. Problemas específicos .....	20
1.4. Justificación .....	20
1.4.1. Social .....	20
1.4.2. Teórica .....	21
1.4.3. Metodológica .....	21
1.5. Objetivos .....	21
1.5.1. Objetivo general .....	21
1.5.2. Objetivos específicos .....	21
CAPITULO II .....	23

MARCO TEÓRICO.....	23
2.1. Antecedentes .....	23
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	23
2.1.2. Antecedentes nacionales .....	25
2.2. Bases teóricas o científicas .....	27
2.2.1. Variable 1: Procesos de Otorgamiento de Créditos .....	27
2.2.2. Variable 2. Morosidad.....	43
2.3. Marco Conceptual.....	53
capitulo iii .....	56
HIPÓTESIS .....	56
3.1. Hipótesis General.....	56
3.2. Hipótesis Especificas .....	56
3.3. Variables.....	56
CAPITULO iv.....	58
METODOLOGÍA.....	58
4.1. Método de Investigación.....	58
4.2. Tipo de la Investigación.....	59
4.3. Nivel de Investigación .....	59
4.4. Diseño de La Investigación.....	60
4.5. Población y Muestra .....	61
4.5.1. Población.....	61
4.5.2. Muestra .....	61
4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	62
4.7. Técnicas de Procedimientos y Análisis de Datos.....	63
4.8. Aspectos Éticos de la Investigación.....	63
CAPITULO V.....	65
RESULTADO.....	65
5.1. Descripción de Resultados.....	65

<b>Tabla N° 1</b> .....	65
<i>Representación en tabla de la pregunta “¿Verifica las demandas judiciales de sus créditos?”..</i>	65
Figura N° 1: Representación gráfica la pregunta “¿Verifica las demandas judiciales de sus créditos?”	65
<b>Tabla N° 2</b> .....	66
<i>Representación en tabla de la pregunta ¿Evalúa la antigüedad del negocio o antigüedad de su trabajo?”</i> .....	66
Figura N° 2: Representación gráfica la pregunta ¿Evalúa la antigüedad del negocio o antigüedad de su trabajo?” .....	66
<b>Tabla N° 3</b> .....	67
<i>Representación en tabla de la pregunta “¿Evalúa el giro de sus negocios o actividad laboral del trabajador?”</i> .....	67
Figura N° 3: Representación gráfica la pregunta “¿Evalúa el giro de sus negocios o actividad laboral del trabajador?” .....	67
<b>Tabla N° 4</b> .....	68
<i>Representación en tabla de la pregunta “¿Considera el valor de las políticas de crédito que tiene la cooperativa?”</i> .....	68
Figura N° 4: Representación gráfica la pregunta “¿Considera el valor de las políticas de crédito que tiene la cooperativa?” .....	68
<b>Tabla N° 5</b> .....	69
<i>Representación en tabla de la pregunta “¿Evalúa la liquidez financiera?”</i> .....	69
Figura N° 5: Representación gráfica la pregunta “¿Evalúa la liquidez financiera?” .....	69
<b>Tabla N° 6</b> .....	70
<i>Representación en tabla de la pregunta “¿Evalúa la rotación de inventarios?”</i> .....	70
Figura N° 6: Representación gráfica la pregunta “¿Evalúa la rotación de inventarios?” .....	70
<b>Tabla N° 7</b> .....	71
<i>Representación en tabla de la pregunta “¿evalúa la rotación de cuentas por pagar?”</i> .....	71
Figura N° 7: Representación gráfica la pregunta “¿evalúa la rotación de cuentas por pagar?” ....	71
<b>Tabla N° 8</b> .....	72

<i>Representación en tabla de la pregunta “¿Considera la posesión de activos fijos o bienes como capacidad económica?”</i> .....	72
Figura N° 8: Representación gráfica la pregunta “¿Considera la posesión de activos fijos o bienes como capacidad económica?” .....	72
<b>Tabla N° 9</b> .....	73
<i>Representación en tabla de la pregunta “¿Considera el valor económico de los activos fijos o bienes que posee?”</i> .....	73
Figura N° 9: Representación gráfica la pregunta “¿Considera el valor económico de los activos fijos o bienes que posee?” .....	73
<b>Tabla N° 10</b> .....	74
<i>Representación en tabla de la pregunta “¿Evalúa la capacidad de capital de trabajo en la rotación de su mercadería?”</i> .....	74
Figura N° 10: Representación gráfica la pregunta “¿Evalúa la capacidad de capital de trabajo en la rotación de su mercadería?” .....	74
<b>Tabla N° 11</b> .....	75
<i>Representación en tabla de la pregunta “¿Considera las condiciones económicas de del sector o la situación política y económica de la región o del país?”</i> .....	75
Figura N° 11: Representación gráfica la pregunta “¿Considera las condiciones económicas de del sector o la situación política y económica de la región o del país?” .....	75
5.2. Contraste de Hipótesis .....	76
<b>Tabla N° 12</b> .....	76
<i>Correlación de variables de hipótesis general</i> .....	76
<b>Tabla N° 13</b> .....	77
<i>Correlación de variables de hipótesis específica 1</i> .....	77
<b>Tabla N° 14</b> .....	78
<i>Correlación de variables de hipótesis específica 2</i> .....	78
<b>Tabla N° 15</b> .....	79
<i>Correlación de variables de hipótesis específica 3</i> .....	79
<b>ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b> .....	81

CONCLUSIONES.....	83
RECOMENDACIONES .....	84
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	85
ANEXOS .....	87
<b>Anexo 01: Matriz de Consistencia .....</b>	<b>88</b>
<b>Anexo 02: Matriz de Operacionalización de Variables .....</b>	<b>90</b>
<b>Anexo 03: Matriz de operacionalización del instrumento.....</b>	<b>92</b>
<b>Anexo 04: Instrumento de investigación.....</b>	<b>97</b>
<b>Anexo 05: La data de procesamiento de datos .....</b>	<b>99</b>
<b>Anexo 06: Confiabilidad y validez del instrumento.....</b>	<b>100</b>
DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO: NOMBRE: .....	101
<b>Anexo 7: Consentimiento informado .....</b>	<b>104</b>
<b>Anexo 8: Propuesta de manual de crédito .....</b>	<b>106</b>

## CONTENIDO DE TABLA

Tabla N° 1 Representación en tabla de la pregunta “¿Verifica las demandas judiciales de sus créditos?” .....	64
Tabla N° 2 Representación en tabla de la pregunta ¿Evalúa la antigüedad del negocio o antigüedad de su trabajo?”.....	66
Tabla N° 3 Representación en tabla de la pregunta “¿Evalúa el giro de sus negocios o actividad laboral del trabajador?” .....	67
Tabla N° 4 Representación en tabla de la pregunta “¿Considera el valor de las políticas de crédito que tiene la cooperativa?” .....	68
Tabla N° 5 Representación en tabla de la pregunta “¿Evalúa la liquidez financiera?” .....	69
Tabla N° 6 <i>Representación en tabla de la pregunta “¿Evalúa la rotación de inventarios?”</i> .....	70
Tabla N° 7 Representación en tabla de la pregunta “¿evalúa la rotación de cuentas por pagar?.....	71
Tabla N° 8 Representación en tabla de la pregunta “¿Considera la posesión de activos fijos o bienes como capacidad económica?” .....	72
Tabla N° 9 Representación en tabla de la pregunta “¿Considera el valor económico de los activos fijos o bienes que posee?” .....	73
Tabla N° 10 Representación en tabla de la pregunta “¿Evalúa la capacidad de capital de trabajo en la rotación de su mercadería?” .....	74
Tabla N° 11 Representación en tabla de la pregunta “¿Considera las condiciones económicas de del sector o la situación política y económica de la región o del país?”.....	75
Tabla N° 12 Correlación de variables de hipótesis general .....	76
Tabla N° 13 Correlación de variables de hipótesis específica 1 .....	77
Tabla N° 14 Correlación de variables de hipótesis específica 2 .....	78
Tabla N° 15 Correlación de variables de hipótesis específica 3 .....	79

## CONTENIDO DE FIGURA

Figura N° 1: Representación gráfica la pregunta “¿Verifica las demandas judiciales de sus créditos?” .....	65
Figura N° 2: Representación gráfica la pregunta ¿Evalúa la antigüedad del negocio o antigüedad de su trabajo?” .....	66
Figura N° 3: Representación gráfica la pregunta “¿Evalúa el giro de sus negocios o actividad laboral del trabajador?” .....	67
Figura N° 4: Representación gráfica la pregunta “¿Considera el valor de las políticas de crédito que tiene la cooperativa?” .....	68
Figura N° 5: Representación gráfica la pregunta “¿Evalúa la liquidez financiera?” .....	69
Figura N° 6: Representación gráfica la pregunta “¿Evalúa la rotación de inventarios?” .....	70
Figura N° 7: Representación gráfica la pregunta “¿evalúa la rotación de cuentas por pagar?” ....	71
Figura N° 8: Representación gráfica la pregunta “¿Considera la posesión de activos fijos o bienes como capacidad económica?” .....	72
Figura N° 9: Representación gráfica la pregunta “¿Considera el valor económico de los activos fijos o bienes que posee?” .....	73
Figura N° 10: Representación gráfica la pregunta “¿Evalúa la capacidad de capital de trabajo en la rotación de su mercadería?” .....	74
Figura N° 11: Representación gráfica la pregunta “¿Considera las condiciones económicas de del sector o la situación política y económica de la región o del país?” .....	75

## RESUMEN

La presente investigación que lleva como título: “Procesos de Otorgamiento de Créditos y Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Confimass, Huancayo 2017-2018”, fue el resultado de una serie de investigaciones.

La investigación presente busca conocer directamente los procesos de otorgamiento de créditos y la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Confimass, por ello, el tema tratado es de actualidad e importante, con incidencias macroeconómicas y microeconómicas

El problema general de la investigación es: ¿Qué relación existe entre procesos de otorgamiento de créditos y la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Confimass, Huancayo 2017-2018?. El objetivo de la investigación busco determinar qué relación existe entre procesos de otorgamiento de créditos y la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Confimass, Huancayo 2017-2018. La hipótesis planteada es: Existe una relación significativa entre procesos de otorgamiento de créditos y morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Confimass, Huancayo 2017-2018.

La metodología de la investigación que utilizo es el método científico, el tipo de investigación aplicada, el nivel de investigación es correlacional y el diseño de investigación es correlacional simple. La población de la investigación consta de 18 individuos y la muestra es censal. La técnica de investigación es la encuesta.

Como resultado la variable 1 Procesos de otorgamiento de créditos si tiene relación con la variable 2 morosidad; y por lo tanto se rechaza la hipótesis nula. La correlación es de 0.556 el cual es próximo a una media y positiva, lo que permite afirmar la hipótesis alternativa.

**PALABRAS CLAVE: CRÉDITO, PROCESO, MOROSIDAD**

## ABSTRACT

The present investigation entitled: “Loans and Delinquency Processes in the Confimass Credit and Savings Cooperative, Huancayo 2017-2018”, was the result of a series of investigations.

The present research seeks to know directly the credit granting processes and late payments in the Confimass credit union, for this reason, the topic discussed is current and important, with macroeconomic and microeconomic incidences.

The general problem was raised: What relationship exists between credit granting processes and late payment in the Confimass savings and credit cooperative, Huancayo 2017-2018? The objective of the research sought to determine what relationship exists between credit granting processes and late payment in the Confimass credit and savings cooperative, Huancayo 2017-2018. The hypothesis raised is whether there is a significant relationship between credit granting processes and late payment in the Confimass savings and credit cooperative, Huancayo 2017-2018.

The research methodology I use is the scientific method, the type of applied research, the level of research is correlational, and the research design is simple correlational. The research population consists of 18 individuals and the sample is census. The research technique is the survey.

As a result, variable 1 Credit granting processes if it is related to variable 2 delinquencies; and therefore the null hypothesis is rejected. The correlation is 0.556, which is close to a mean and positive, which allows us to affirm the alternative hypothesis.

KEY WORDS: CREDIT, PROCESS, DELAY

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación “Procesos de Otorgamiento de Créditos y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Confimass, año 2017-2018” fue será elaborada con el método científico cuantitativo; el tipo de investigación será aplicada por ser la contabilidad una ciencia social; nuestro nivel de investigación será explicativo. El objetivo general que persigue nuestra investigación es demostrar la relación entre las variables procesos de otorgamiento de créditos y la morosidad. Por ello hemos escogido como sujeto de análisis a la cooperativa de ahorros y créditos Confimass, dedicado al préstamo y ahorro de efectivo. En consecuencia, nuestra hipótesis de estudio es que existe relación directa entre las variables de estudio. Esperando contribuir con la comunidad científica contable, y en cumplimiento del reglamento de grados y título de la Universidad Peruana los Andes, ponemos a consideración de las autoridades competentes el presente proyecto de investigación.

La investigación se encuentra organizada por cinco capítulos:

El capítulo I, titulado Planteamiento del problema, redacta la problemática, delimitación, formulación del problema, la justificación del problema y los objetivos del problema.

El capítulo II, titulado Marco teórico, describe los antecedentes, las bases teóricas y el marco conceptual.

El capítulo III, titulado Hipótesis, menciona la hipótesis general y la específica, y las variables.

El capítulo IV, denominado Metodología, detalla el método de la investigación, el tipo de investigación, el nivel de investigación, diseño de investigación, la población y muestra, la técnica e instrumento de recolección que se aplica en la investigación, el análisis de los datos, y los aspectos éticos de la investigación.

El capítulo V, titulado Resultado describe los resultados del instrumento que se aplicó, y la contrastación de hipótesis.

Finaliza la investigación con el análisis y discusión de resultados, conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas.

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Descripción de la realidad problemática

El mercado crediticio América Latina se despliega, por la especialización financiera del sistema bancario, ya que logra ayudar a aumentar el ingreso per cápita en cada región. Si se logra tener un acceso al crédito rápido y en mejores condiciones permite promover el crecimiento económico a causa de ofertas mediante la rápido acopio de capital y de productividad total de factores. Agregando a ello que se logra promover la acumulación de capital a causa de mercado crediticios que permiten movilizar el ahorro y fomentar la diversificación del riesgo junto a ello facilita la viabilidad de proyectos riesgosos con retorno. “mercados crediticios más profundos también pueden impulsar innovaciones tecnológicas mediante la identificación, selección y financiamiento de emprendedores”. Las relaciones de mecanismos antes descritos tienen una relación positiva entre mercado crediticios y el crecimiento económico. El éxito económico de muchos países latinoamericanos y la salida de la pobreza de millones de hogares en los últimos años ha llevado a un fuerte aumento del crédito en los segmentos de clase media y baja.

En el Perú la liberalización del mercado financiero peruano empezó a partir de “1991 facilitó en los años siguientes, 1993- 1997, la operación de nuevos bancos y empresas financieras para atender principalmente la demanda de créditos”, estos se lograron expandir masivamente en poco tiempo a sectores que tiene bajos ingresos. A pesar de ello los aspectos del tamaño del mercado y los costos elevados para otorgar microcrédito, altas tasas de interés logro que se consiga contener las perspectivas de mayor competencia.

“La demanda de créditos está compuesta principalmente por personas naturales de bajos ingresos, en el último quinquenio del 2015, se ha mantenido alrededor del 20% del total de créditos directos otorgados por el sistema financiero formal, con alta concentración en tres bancos”. La situación logro perturbar al sistema financiero y conseguir problemas a los clientes que se encontraban en mora, logrando así que los bienes que se encontraban en garantía sean perdidas. El mercado de créditos presenta grupos económicos con características muy diferentes “tanto en tamaño, organización, ámbito de operaciones e información financiera disponible sobre sus actividades”. Este se logra ver en muchos riesgos de prestarios generando que se identifique la segmentación y diferentes tasas de intereses activas, a causa de las diferentes capacidades de pago y muchos aspectos que lo incluyen como la garantía, el uso, el plazo y el tamaño de crédito que se solicita. Los segmentos en los que se agrupa a los deudores, son: “empresarial mayorista (corporativo, gran empresa y mediana empresa), empresarial minorista (pequeñas empresas y microempresas) y hogares (consumo e hipotecario)”. El crédito al sector hogares sirve para atender necesidades personales y adquirir bienes de consumo duradero e inmuebles. “Las personas de mayor poder de negociación son las de mayores ingresos, vinculadas al segmento empresarial mayorista, su capacidad de repago es mayor”.

En el ámbito nacional para efectos de lo mencionado anteriormente, considero necesario realizar esta importante investigación, para conocer directamente respecto a los procesos de otorgamiento de créditos y la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Confimass, por ello, el tema tratado es de actualidad e importante, con incidencias macroeconómicas y microeconómicas.

Durante la investigación del proyecto en la cooperativa de ahorro y crédito Confimass hemos observado una deficiencia en el proceso de otorgamiento de créditos para ello mejoraremos los procesos de otorgamiento de créditos y así de esta manera disminuir la morosidad.

## 1.2. Delimitación de la investigación

### Delimitación Espacial

La investigación se llevó a cabo a nivel de la cooperativa de ahorro y crédito Confimass.

### Delimitación Temporal

El periodo que comprendió el desarrollo de la presente investigación abarco el año 2017-2018.

### Delimitación Conceptual o Temática

#### Créditos

Según (Quispe & Tello, 2018, p. 33), se define como crédito:

“Al monto de dinero que se obtiene generalmente por medio de las instituciones financieras o bancarias, es decir, mediante préstamos y líneas de crédito. Al crédito se le define como una operación financiera en la que el acreedor realiza un préstamo por una cantidad determinada de dinero, es decir se usa capital ajeno por un tiempo definido a cambio del pago del capital más cierta cantidad de interés”.

#### Morosidad

Según (Wicijowski & Rodríguez, 2008, p. 6):

Se refiere al “deudor que se demora en su obligación de pago. Consecuentemente se considera que el cliente se halla en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable. La mora del deudor en sí, desde el punto de vista formal,

no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un cumplimiento tardío de la obligación”.

### 1.3. Formulación del problema

#### 1.3.1. Problema general

¿Qué relación existe entre procesos de otorgamiento de créditos y morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Confimass, Huancayo 2017-2018?

#### 1.3.2. Problemas específicos

1. ¿Qué relación existe entre procesos de evaluación en la central de riesgos y morosidad de créditos comerciales en la cooperativa de ahorro y crédito Confimass, Huancayo 2017-2018?
2. ¿Qué relación existe entre procesos de evaluación del nivel de formalidad y morosidad de créditos comerciales en la cooperativa de ahorro y crédito Confimass, Huancayo 2017-2018?
3. ¿Qué relación existe entre evaluación económica y morosidad de créditos comerciales y consumo en la cooperativa de ahorro y crédito Confimass, Huancayo 2017-2018?

### 1.4. Justificación

#### 1.4.1. Social

Los resultados de la investigación permitirán contribuir a perfeccionar la toma de decisiones, elaboración de estrategias y su resultado en la aplicación del riesgo crediticio, todo esto logra que la morosidad de la empresa disminuya significativamente, la consecuencia más significativa es el aumento de rentabilidad y de adquisiciones de la Cooperativa de ahorro y crédito Confimass.

#### 1.4.2. Teórica

Con el presente proyecto de investigación, se logró contribuir con el mejoramiento de los procesos de otorgamiento de créditos, y de esta manera disminuir la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Confimass; Asimismo, mediante la presente se dejará a la comunidad científica contable los instrumentos de medición de las variables de estudio, lo cual es realizado cumpliendo estrictamente lo sugerido por la metodología científica.

#### 1.4.3. Metodológica

Para el logro de los objetivos, se acudió al empleo de técnicas de investigación y su instrumento, como es la encuesta y el cuestionario respectivamente. Con ello conoce el grado de relación significativa que existe. Lo cual los resultados se apoyaron en técnicas de investigación que fueron validas en el medio.

### 1.5. Objetivos

#### 1.5.1. Objetivo general

Determinar qué relación existe entre procesos de otorgamiento de créditos y la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Confimass, Huancayo 2017-2018.

#### 1.5.2. Objetivos específicos

1. Determinar qué relación existe entre procesos de evaluación en la central de riesgos y morosidad de créditos comerciales en la cooperativa de ahorro y crédito Confimass, Huancayo 2017-2018.
2. Determinar qué relación existe entre procesos de evaluación del nivel de formalidad y morosidad de créditos consumo en la cooperativa de ahorro y crédito Confimass, Huancayo 2017-2018.

3. Determinar qué relación existe entre procesos de la evaluación económica y morosidad de créditos comerciales y consumo en la cooperativa de ahorro y crédito Confimass, Huancayo 2017-2018.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes

##### 2.1.1. Antecedentes internacionales

De acuerdo con Vidal S. (2017) en su tesis “La morosidad y la rentabilidad de los Bancos en Chile”, pregrado en la Universidad Técnica Federico Santa María, en la ciudad de Valparaíso de Chile. En su resumen nos describe lo siguiente:

La Investigación “tiene como objetivo principal el determinar si la morosidad generada por el incumplimiento, en las responsabilidades de créditos, impacta en la rentabilidad de los bancos en Chile, lo anterior usando un periodo de observación de siete años entre el 2009 y 2015, y cuya aplicación es en el sistema Bancario Chileno. Para el análisis de la hipótesis, se utilizó una metodología de Datos de Panel, donde la información necesaria se recopiló directamente de las bases de datos disponibles de la SBIF, Sernac, Banco Central, entre otros. Entre los principales resultados empíricos obtenidos se pudo ratificar la hipótesis en cuanto a que la morosidad si afecta negativamente la rentabilidad de los Bancos en Chile, con un alto nivel de significancia y predictibilidad”.

De acuerdo con Ludovi A., Aranguiz M., & Gallegos J. (2018) con la tesis “Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo credit scoring”, pregrado de la Universidad Militar Nueva Granada, de la ciudad de Bogotá de Colombia. En su resumen menciona lo siguiente:

La investigación se “aplica en una empresa dedicada a la producción, comercialización y distribución de productos derivados del asfalto en la zona sur Chile. El presente trabajo considera, una descripción de los modelos de evaluación de créditos y en específico de los modelos de credit scoring. A través de entrevistas a expertos, se definieron variables cuantitativas y cualitativas críticas a considerar en un proceso de gestión de créditos. Respecto de la calidad del modelo de evaluación crediticia propuesto, esta muestra que un 81,82% de los créditos otorgados a sus clientes han superado el nivel mínimo de evaluación o límite de aprobación por la empresa.”

Según Medoza G. (2016) con su tesis “La incidencia de los factores de riesgo operativo en la exposición al riesgo crediticio”, tesis de grado de la Universidad Mayor de San Andres. En su resumen describe lo siguiente:

La investigación menciona que “El sistema financiero nacional, ha registrado importantes cambios a lo largo de la vida institucional en Bolivia. En las últimas décadas, el sector especializado en micro finanzas tuvo un repunte como direccionador del sistema financiero, este beneficia a los sectores poblacionales tradicionalmente excluidos del acceso a crédito. Se ha relacionado los factores que hacen al riesgo operativo, entendido como fallas en los sistemas internos, de las instituciones bancarias (personal, sistemas y procesos), con el riesgo de crédito, aproximado por la mora bancaria en el sector de entidades especializadas en micro finanzas, los resultados indican que la diversificación de los sistemas, tanto como la mejora en el alcance de los servicios prestados, inciden favorablemente para reducir la mora bancaria

en el sistema financiero, estos resultados son significativos para el conjunto de entidades, pudiendo establecerse una relación causal estable”.

### 2.1.2. Antecedentes nacionales

De acuerdo con Chipana Y. (2018) con su tesis titulada “Evaluación de la gestión crediticia en el otorgamiento de créditos en la financiera Credinka agencia Yunguyo periodo 2015 - 2016”

La investigación tiene “tiene como objetivos Analizar la incidencia en la gestión crediticia durante el proceso de otorgamiento de créditos y su impacto en la formación de cartera de la financiera CREDINKA agencia Yunguyo. Para la evaluación y desarrollo de los objetivos se utilizaron los métodos: analítico y deductivo; la muestra utilizada es de 11 Funcionarios que realizan gestión directa e indirecta en la agencia y de 356 prestatarios de los periodos 2015 y 2016. Los resultados obtenidos son: Que los colaboradores de la Financiera Credinka, incumplen con el manual de procedimientos y políticas de crédito para otorgar los créditos, la evaluación crediticia lo realizan de manera regular, en su mayoría otorgan créditos sin hacer la visita ínsita que es la verificación del domicilio y/o negocio del cliente antes otorgársele el crédito. De los prestatarios se obtuvo que del 100% de los clientes el 67.42% cumplieron con cancelar sus cuotas y el 32.58% se encontraron en estado de morosidad, esto debido a muchos factores como: la incapacidad de pago, fracaso empresarial o el inadecuado uso del crédito, todo ello producto de una deficiente evaluación crediticia al cliente”.

Según Pérez C. (2017) con su tesis titulada “La evaluación crediticia y su relación con el riesgo crediticio, en la cooperativa de Ahorro y Crédito San Viator Ltda. Año 2013, Lima”, grado de Maestría en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, de la ciudad de Lima. En su resumen menciona lo siguiente:

La investigación “analiza la evaluación crediticia y su relación con el riesgo crediticio, porque el otorgamiento de créditos es la principal actividad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito. El método de investigación utilizado fue descriptivo, correlacional, análisis de caso y permitió determinar el grado de relación entre las variables evaluación crediticia y riesgo crediticio. El estudio fue desarrollado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Viator Ltda., seleccionando de manera aleatoria una muestra de 272 créditos de la cartera de créditos que la conforman un total de 1,748 expedientes de crédito. La presente investigación, permitió determinar el grado de relación que existe entre el proceso de evaluación crediticia y el riesgo crediticio, por lo que es un importante aporte a la sostenibilidad de las cooperativas de ahorro y crédito. Luego de culminar la investigación, se ha determinado que existe relación negativa entre evaluación crediticia y el riesgo crediticio en la cartera de créditos conformada por los socios empresarios de la micro y pequeña empresa – MYPE”.

De acuerdo con Paz B. & Vega E. (2017) con su tesis “Mejora del proceso de otorgamiento de crédito prendario y su impacto en la satisfacción del cliente” pregrado, de la Universidad San Ignacio de Loyola, de la ciudad de Lima. En su resumen menciona lo siguiente:

La investigación menciona que “pretende abarcar la evaluación de la prenda en la tasación inicial, el traslado de la prenda, la custodia en bóveda y la devolución de la prenda al cliente. Actualmente en la Caja Metropolitana de Lima, entidad que brinda este crédito, se maneja un procedimiento para el otorgamiento del crédito que es muy engorroso y primitivo el cual genera una insatisfacción al cliente, viéndose demostrado a través de los reclamos, siendo el crédito pignoraticio el segundo producto más reclamado de la institución en el periodo Julio 2015 – junio 2016. Así pues, la idea es proponer un cambio en el procedimiento que impacte en la mejora de la satisfacción del cliente; es decir se vea reflejado en la disminución de los reclamos y la disminución de reparaciones de prendas dejadas en garantía por este tipo de créditos. No obstante, el procedimiento propuesto no podrá ser aplicado debido a que no contamos con la accesibilidad a la institución, ni los permisos para poder ponerlo en práctica”.

## 2.2. Bases teóricas o científicas

### 2.2.1. Variable 1: Procesos de Otorgamiento de Créditos

#### 2.2.1.1. Definición Créditos

Según Quispe & Tello, 2018, p. 33 los créditos son:

Se define como crédito al “monto de dinero que se obtiene generalmente por medio de las instituciones financieras o bancarias, es decir, mediante préstamos y líneas de crédito. Al crédito se le define como una operación financiera en la que el acreedor realiza un préstamo por una cantidad determinada de dinero, es decir se usa

capital ajeno por un tiempo definido a cambio del pago del capital más cierta cantidad de interés”.

“Estamos de acuerdo con los autores porque ellos definen a los créditos como un monto de dinero que se obtiene mediante préstamos y líneas de crédito, también podemos definir al crédito como una operación financiera”

#### 2.2.1.2. Proceso de Otorgamiento de crédito Consumo

Según Avelino et al., 2016, p. 11 el proceso de otorgamiento de crédito es el siguiente:

1. Capacidad de pago, así como ingresos y egresos del deudor. Cuando se solicite la financiación de un proyecto con fines comerciales o empresariales, el flujo de caja del mismo. En consecuencia, los planes de amortización deberán consultar estos elementos.
2. Solvencia del deudor, a través de variables como el nivel de endeudamiento y la calidad y composición de los activos, pasivos, patrimonio y contingencias del deudor y/o del proyecto.
3. Liquidez, valor, cobertura e idoneidad de las garantías.
4. Información comercial proveniente de centrales de riesgo y demás fuentes que disponga la entidad vigilada. No obstante, a criterio del órgano competente, podrán exceptuarse de la consulta a las centrales de riesgo las operaciones activas de crédito:
5. Todas aquellas cuyo monto sea inferior a unos salarios mínimos legales mensuales vigentes.

6. Aquellos cuyo monto sea inferior a unos salarios mínimos legales mensuales vigentes, exclusivamente para los créditos cuyo recaudo se realice por libranza, o para aquellas de monto igual o inferior a los aportes sociales del solicitante no afectados en operaciones crediticias.  
“El autor nos menciona que el proceso para otorgar un crédito es evaluar al cliente la capacidad de pago, solvencia del deudor, liquidez, información comercial provenientes de la central de riesgos y todas aquellas cuyo monto sea inferior a unos salarios mínimos legales”

### 2.2.1.3. Dimensiones del Crédito

#### 2.2.1.3.1. Evaluación en la Central de Riesgos

Según Mauricio M. (2017), p 22:

La central de riesgo “es un sistema integrado de registros de riesgos financieros, crediticios, comerciales y de seguros, conteniendo información consolidada y clasificada sobre los deudores de las empresas”.

“Existen centrales de riesgo privadas y la central de Riesgos de la SBS que es pública y se rige por lo dispuesto en los artículos 158°, 159°, y 160° de la Ley N°26702. Las instituciones de crédito reportan a los usuarios para ser incluidos en la Central de Riesgos de la SBS, las entidades privadas manejan datos de diversas fuentes”.

Esta ley señala además que las empresas del sistema financiero tienen la obligación de comunicar periódicamente a la SBS cómo se encuentran las deudas de sus clientes, encargándose la SBS de consolidar la información y

ponerla a disposición de los usuarios, empresas del sistema financiero y centrales de riesgo privadas.

Es importante señalar que la información crediticia que figura en la central de riesgos de la SBS, no solo se refiere a la condición de cumplimiento histórico de los mismos, de tal manera que se mantiene en el sistema como un indicador del cumplimiento de la obligación adquirida.

En tal sentido la información reportada en la central de Riesgos por las entidades del sistema financiero queda registrada en el histórico, y por lo tanto no pueden ser eliminadas.

“Concordamos con el autor con respecto a la definición de la central de riesgo que nos menciona que es un sistema financiero en el cual nosotros podemos evaluar al cliente si es deudor o no, también tenemos la evaluación en la central de riesgos de la SBS en donde podemos ver como se encuentran sus deudas del cliente”

#### 2.2.1.3.1.1. Categoría normal

Según Silva, C. E. (2014, p 52):

Si el deudor es clasificado en categoría normal, esto significa que “es capaz de atender holgadamente todos sus compromisos financieros, es decir, que presenta una situación financiera líquida, bajo el nivel de endeudamiento patrimonial y adecuada estructura del mismo con a su capacidad de generar utilidades, cumple puntualmente con el pago de sus obligaciones”.

“Con respecto a la definición de categoría normal concuerdo con el autor sin embargo nosotras podemos definir el termino de calificación normal

como los créditos calificados en esa categoría que reflejan una estructuración y una atención apropiada”

#### 2.2.1.3.1.2. Categoría con problemas potenciales

Según Silva, C. (2014, p 52):

Si la clasificación está en la categoría con problemas potenciales, esto significa que “el deudor puede atender la totalidad de sus obligaciones financieras, sin embargo, existen situaciones que podrían comprometer la capacidad futura de pago del deudor”. Los flujos de fondos del deudor tienen a debilitarse y se presentan incumplimientos ocasionales y reducidos.

“Estamos de acuerdo con el autor en cuanto a la definición de ccp, decimos que el deudor puede atender la totalidad de sus obligaciones financieras, pero siempre observando la capacidad futura de pago del deudor”

#### 2.2.1.3.1.3. Categoría deficiente

Según Silva, C. (2014, p 52):

Si es clasificación en categoría deficiente, esto quiere decir que “el deudor tiene una situación financiera débil y un flujo de caja con problemas para atender normalmente la totalidad de sus compromisos financieros, esto no le permite atender el pago de la totalidad del capital y de los intereses de las deudas, pudiendo cubrir solo estos últimos”.

“Sobre la definición de categoría deficiente estamos de acuerdo con el autor porque lo define como la situación financiera débil que tiene un deudor para poder afrontar sus compromisos financieros, por ello la cooperativa de ahorros y créditos Confimass no otorgara crédito a personas con calificación deficiente”

#### 2.2.1.3.1.4. Categoría dudosa

Según Silva, C. (2014, p 53):

La categoría dudosa, significa que “es altamente improbable que el deudor pueda atender la totalidad de sus compromisos financieros. El deudor no puede pagar ni capital ni interés, presentando una situación financiera crítica y muy alto nivel de endeudamiento”.

“Concordamos con el autor con respecto a la definición de categoría dudoso que nos menciona que es imposible que el deudor pueda atender la totalidad de sus compromisos financieros cuando están en esta categoría”

#### 2.2.1.3.1.5. Categoría perdida

Según Silva, C. (2014, p 53):

Si la clasificación es considerada en categoría perdida, esto quiere decir que las deudas se consideran incobrables pese a que pueda existir un valor de recuperación bajo en el futuro. El deudor ha suspendido sus pagos, siendo posible que incumpla eventuales acuerdos de reestructuración. Además, se encuentra en estado de insolvencia decretada, ha pedido de su propia quiebra.

“A la conclusión que llego el autor con respecto a la categoría perdida está bien por que mencionan que las deudas se consideran incobrables, el deudor no tiene capacidad de pago”

#### 2.2.1.3.1.6. Sobreendeudamiento

Según (Wicijowski & Rodríguez, 2008, p. 27):

Encierra una gran dificultad determinar cuándo un consumidor se halla sobre endeudado. “El endeudamiento es un concepto relativamente impreciso. Un

consumidor endeudado es aquél que debe reservar parte de su presupuesto al pago de deudas que le fueron aplazados”.

El paso del endeudamiento al sobreendeudamiento puede determinarse recurriendo a dos enfoques muy diferentes: “ya se haga referencia a un endeudamiento cuantitativamente importante (definición objetiva) o a las dificultades financieras (definición subjetiva)”.

La definición subjetiva permite circunscribir mejor el carácter global de las situaciones de sobreendeudamiento, que debe definirse como la imposibilidad de hacer frente al conjunto de las obligaciones financieras. “Por una parte, las deudas son múltiples: crédito al consumo, alquileres, facturas, impuestos, crédito hipotecario. Por otra parte, el hecho de que una familia se vea obligada a reducir, debido al reembolso de deudas, algunos de sus gastos en bienes de consumo denominados estratégicos equivale casi a un sobreendeudamiento en forma de sub consumo. Parece recomendable un concepto de sobreendeudamiento flexible, adaptable a la casuística, y sobre todo que ponga en relación el patrimonio y los ingresos del deudor con la posibilidad real de hacer frente a sus compromisos”. Tratándose de consumidores que generalmente ofrecen como principal garantía de cumplimiento no tanto su patrimonio presente, como más bien la expectativa de sus ingresos futuros; las medidas para remediar el sobreendeudamiento deber estar orientadas a permitir la recomposición de la economía familiar con cargo principalmente a sus ingresos futuros. Con independencia del estado de su patrimonio, la planificación de la deuda deberá tomar como referencia del pago la previsión de ingresos futuros.

“Por lo tanto, se hallará sobre endeudado aquel consumidor que, aunque no resulte definitivamente insolvente, no sea capaz de hacer frente a sus deudas según un plan de ingreso racional. Muchas veces el consumidor no tiene instrumentos que le permitan reconducir la situación y establecer los pasos que le permitan rehacer su vida hacia el futuro desde un punto de vista económico. Parece razonable, por ello, considerar la conveniencia de introducir un procedimiento que evitara que en determinados casos extremos de sobreendeudamiento el consumidor no tenga ninguna posibilidad de buscar alguna salida razonable de esa situación”.

Debe trasladarse a las entidades de crédito parte de la responsabilidad de la situación de sobreendeudamiento del consumidor, obligándoles a comprometerse en las medidas que se estimen adecuadas para la superación de la crisis de la economía doméstica del deudor. Siendo la morosidad y la insolvencia el riesgo típico de la actividad crediticia, incumbe principalmente a los profesionales del crédito el prevenirse frente a estas situaciones, bien aminorando el riesgo, bien valorando correctamente el riesgo que conlleva la operación e previniendo al consumidor en cuanto al riesgo que asume. Sería idónea la generalización de seguros individuales por fallecimiento, enfermedad, desempleo, que pongan al acreedor a resguardo de la posible insolvencia debido a estos riesgos de la vida, y en general la suscripción de seguros de cartera por la propia entidad de crédito sobre el volumen de riesgo que no esté dispuesta a asumir. La dificultad no estriba tanto en definir el concepto de sobreendeudamiento, sino en la imposibilidad de acotar materialmente las medidas apropiadas para prevenir o remediar el endeudamiento excesivo de las familias.

“Concordamos con el autor con respecto a la definición de sobreendeudamiento y llaga a la conclusión que es cuando el consumidor está sobre endeudado, y decimos q cuando está en esa situación debe de guardar o reservar parte de su presupuesto para pagar las deudas, esta sobre endeudado el consumidor cuando reduce gastos por debajo de mínimo, por debajo del umbral de pobreza, también aquel que se ve obligado a vender su vivienda para desprenderse de la hipoteca para poder solventar sus gastos por ellos para no tener este tipo de problemas como sobreendeudamiento la cooperativa de ahorros y créditos Confimass tiene que evaluar bien el proceso de otorgamiento de crédito”

A continuación, exponemos los tipos de sobreendeudamiento (Activo, y Pasivo), según los planteado por (Wicijowski & Rodríguez, 2008, p. 27):

#### Sobreendeudamiento pasivo

Para el entendimiento del sobreendeudamiento pasivo, pondremos de ejemplo a una familia que con el “sosiego de su situación actual y el brillante futuro que les anuncia sus juventudes y su doble salario acuden al crédito hipotecario para comprar su primera vivienda y a la compra de un turismo, sin embargo, posteriormente, con la llegada del primer, segundo hijo, la mujer decide abandonar su empleo para dedicarse enteramente a la familia; la incapacidad total de pagos se producirá cuando el marido sea despedido de su puesto de trabajo; más frecuente será incluso que el matrimonio se separe, quedándose la mujer y los hijos en una situación económica de subsistencia y el marido debiendo hacer frente a la pensión compensatoria a favor de la mujer, a la de alimentos para los hijos, a la

hipoteca de la vivienda y a las cuotas del vehículo y al alquiler y gastos de su propia vivienda”.

Existen también situaciones intermedias entre el sobreendeudamiento activo y el pasivo, propias de aquellos casos en los que la incapacidad de pagos no se debe al exceso de crédito asumido, sino al exceso de consumo al contado hasta el punto de afectar la parte de la renta que estaba comprometida para el pago de las deudas. “Este tipo de consumo irreflexivo, en gran parte impulsivo, se encuentra promocionado por la agresividad de la publicidad, la inmediata disposición de dinero a través de tarjetas o crédito inmediatos”.

También existen supuestos en los que la situación de sobreendeudamiento ni siquiera presupone la existencia de uno a varios préstamos, sino el impago y acumulación de deudas al contado, impago de alquileres, facturas de agua, gas, luz, teléfono, impuestos...

Por lo expuesto se puede decir que el sobreendeudamiento pasivo es la incapacidad sobrevenida de hacer frente a los créditos por causas imprevistas

“Concuerdo con el autor con respecto a la definición de sobreendeudamiento pasivo, con un ejemplo el autor nos explica que es el endeudamiento familiar a causa de una hipoteca, exceso de consumo hasta un punto que afecta a la renta que estaba comprometida para los pagos de deudas”

Sobreendeudamiento activo.

Entendemos por ello a la asunción excesiva de deudas, es decir las personas o empresa, acuden a préstamos, para poder cancelar otros préstamos. “El sobreendeudamiento activo se asocia con la adicción al consumo, o cuando menos,

con el consumo irreflexivo. Las causas de adicción se encuentran en la actitud no crítica frente a la publicidad y en la aceptación de valores e ideas consumistas”.

“Concuerdo con el autor con respecto a la definición de sobreendeudamiento del activo, él nos menciona que las personas o empresas acuden a nuevos préstamos para poder pagar otros préstamos”

La central de riesgo es “un sistema integrado de registros de riesgos financieros, crediticios, comerciales y de seguros, conteniendo información consolidada y clasificada sobre los deudores de las empresas”.

#### 2.2.1.3.2. Evaluación del Nivel de Formalidad

Según (Mendiburu, R. A.2017, p 16):

En el diccionario karten se define a la “formalidad como requisito que es preciso observar”. “formalización como acción y efecto de formalizarse”. Y “formalizar como revestir de los requisitos legales”

Sin embargo, para el especialista Guillermo Cabanellas la formalidad es “Requisito exigido en un acto o contrato. Tramité o procedimiento en un acto público o una causa o expediente. En la principal de las aceptaciones jurídicas, formalidad coincide casi plenamente con el más interesante de los significados que para el derecho posee la palabra forma, se trata de las prescripciones de la ley que se refieren tanto a las condiciones como a los términos y expresiones que deben observarse al tiempo de la formación de un acto jurídico”. Y formalizar es “Atenerse a las solemnidades legales, revistiendo el acto o contrato de los requisitos pertinentes”.

“Estamos de acuerdo con el autor con respecto a la definición de formalidad que es un acto de formalización como acción y efecto de formalizarse, pero para Guillermo cabenellas es un requisito exigido en acto o contrato”

#### 2.2.1.3.2.1. Políticas de Crédito

Según (Silva, C. E.2014, p 32):

Son distintas normas que toda entidad establecen con la finalidad de administrar los créditos.

Son los lineamientos que rigen y garantizan la eficiente gestión de crédito, los cuales emanan de los lineamientos de los directivos de cada entidad y que reflejan cómo se pretende llegar a los objetivos previstos.

Para desarrollar todas las actividades crediticias, las instituciones deben definir su portafolio de políticas y normas de crédito con el propósito de:

- Definir la política que rige la normativa y los procedimientos de crédito.
- Definir las limitaciones del tratamiento a seguir en la atención de las solicitudes durante todo el ciclo crediticio.
- Definir la metodología para la evaluación de las solicitudes de crédito.
- Definir el procedimiento a seguir para la administración de los créditos y de todos los componentes para el control y seguimiento de la recuperación.
- Enmarcarse en los parámetros necesarios para la disminución del riesgo crediticio.
- Enmarcarse en los parámetros necesarios para la disminución del riesgo crediticio.

“Concordamos con el autor con respecto a la definición de políticas de crédito dice que son distintas normas, son los lineamientos que rigen y garantizan la eficiente gestión de crédito, los cuales emanan los lineamientos de cada entidad para poder llegar a los objetivos previstos, para desarrollar las actividades crediticias, las instituciones deben definir su portafolio de políticas y normas de crédito”

#### 2.2.1.3.2.2. Gestión de Crédito

Según (Gomez & Lamus, 2011, p. 25):

La gestión de crédito o credit managment. Por su definición en inglés, “está constituido por un conjunto de técnicas conducentes a minimizar el costo y riesgo de los créditos que las organizaciones conceden a sus clientes”.

En general en los balances de cualquier empresa se “puede identificar un rubro que corresponde a los clientes, que corresponde a lo que adeudan sus proveedores o prestarios”. “Este rubro representa un activo el cual debe caracterizarse por poder recuperarse sin riesgo de pérdida y que sea capaz de producir una rentabilidad en el plazo de su duración”.

Dado esto la gestión de crédito supone dos aspectos importantes los cuales se resumen así:

-Por tratarse de una inversión requiere una fuente de financiación la cual debe asumir un costo financiero explícito o implícito.

-Por tratarse de un crédito, sinónimo de confianza y solvencia, dependerá de la voluntad del deudor si paga la deuda o no. Este aspecto da la característica a la empresa de asumir riesgo.

Lo antes explicado, origina actividad empresarial como la gestión de crédito, el colocar o vender. Consecución de recursos a bajo crédito y la gestión de créditos en el principal objetivo de la gestión de crédito.

“Concuero con el autor con respecto a la definición de gestión de crédito nos menciona que es un conjunto de técnicas conducentes a minimizar los costos y riesgo crediticio, en los balances podemos observar un rubro correspondiente a clientes que corresponde a lo que adeudan los prestatarios, con esto podemos analizar s podemos recuperar a l cliente sin ningún riesgo”

#### 2.2.1.3.3. Evaluación Económica

“Bbusca determinar si el cliente tiene fuentes de ingresos que le permitan cubrir la totalidad de sus costos y gastos, incluidos sus compromisos financieros y económicos con bancos, proveedores, etc”. Generalmente se mide este factor recurriendo al análisis de los flujos de caja históricos y estimados de flujos de caja proyectados. “Este factor es determinante para tomar la decisión de aprobar o denegar el crédito, solo se les puede otorgar un crédito a los clientes que demuestran solvencia para cubrir el endeudamiento”.

“La conclusión del autor está bien sin embargo evaluación económica busca determinar las fuentes de ingresos del cliente para que así pueda cubrir sus deudas o compromisos financieros con los bancos, proveedores y otros”

##### 2.2.1.3.3.1. Solvencia

Según (Calvo, V. J.2013, p 34):

Uno de los factores fundamentales a tener en cuenta a la hora de aceptar el aplazamiento en los pagos es el de solvencia, entendida como la capacidad de

una persona para pagar sus deudas y cumplir con sus compromisos u obligaciones.

Se dice de alguien que es solvente cuando es capaz de cumplir cuidadosa y celosamente sus obligaciones. Dicha capacidad viene determinada tanto por el buen desarrollo de sus actividades como por el patrimonio que posee.

Desde el punto de vista empresarial, y afectos eminentemente práctico de minimización de riesgos, la capacidad económica y patrimonial del individuo para cumplir sus obligaciones debe ir acompañada del efectivo cumplimiento de las mismas. Es decir, la solvencia vendrá determinada no solo por la capacidad de hacer frente a los compromisos, sino por la voluntad debidamente constatada de afrontarlos.

Así, podemos hablar de los aspectos diferentes dentro del concepto de solvencia. Un primer aspecto de carácter objetivo de contenido claramente económico o patrimonial, y que viene determinado por la posibilidad real (capacidad) de cumplir los compromisos asumidos (beneficios generados por la actividad desarrollada, liquidez, patrimonio), y un segundo aspecto, de carácter subjetivo, que viene determinado por el cumplimiento voluntario de las obligaciones (voluntad o hábito de pago).

Dicho en pocas palabras: es solvente el que puede pagar y paga.

Ambos aspectos tendrán que tomarse en consideración a la hora de decidir otorgar crédito. El primero de ellos por razones obvias, ya que está claro que, por mucha voluntad de pago que se tenga, si se carece de los medios necesarios para hacer frente al mismo, va a resultar imposible su cumplimiento, y, el

segundo, porque sin esa voluntad de pago el cobro del crédito siempre se producirá fuera de plazo y con unos elevados costes para el que lo concede (comisiones bancarias por devoluciones de efectos, gastos de reclamación, necesidad de intervención de terceros en las gestiones de cobro, etc.).

Se hace pues necesario un análisis de la capacidad y voluntad del cliente para hacer frente a sus compromisos (de su solvencia), mediante el estudio de los resultados de la actividad que desarrolla, de los bienes patrimoniales que posee, y del grado de cumplimiento de sus obligaciones frente a terceros, lo que permitirá fijar su clasificación crediticia y evitar o prevenir, en la medida de lo posible, incumplimientos en los pagos pactados.

“Concordamos con el autor con respecto a la definición de solvencia que es evaluar la capacidad de pago compromiso con sus obligaciones. Se dice que es alguien solvente cuando puede asumir cuidadosamente sus obligaciones dicha capacidad viene a ser evaluado por un buen desarrollo de sus actividades y como el patrimonio que posee en conclusión el cliente debe de tener capacidad económica y patrimonial para poder cumplir sus obligaciones”

#### 2.2.1.3.3.2. Activo/Patrimonio

“Busca determinar la posición financiera y la liquidez con relación entre sus bienes propios y los pasivos contraídos, para conocer la capacidad de endeudamiento y contraer nuevas deudas”.

Sobreendeudamiento

## 2.2.2. Variable 2. Morosidad

### 2.2.2.1. Definición de morosidad

Según (Wicijowski & Rodríguez, 2008, p. 6):

Se refiere al “deudor que se demora en su obligación de pago. Consecuentemente se considera que el cliente se halla en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable”. La mora del deudor en sí, desde el punto de vista formal, no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un cumplimiento tardío de la obligación. La consecuencia inmediata de la constitución en mora del deudor es el devengo de intereses moratorios como indemnización de los daños y perjuicios que causa al acreedor el retraso en el cobro. De suerte que, una vez constituido en mora, corresponde al moroso el pago del importe principal de la deuda más los intereses moratorios que resulten de aplicación en función del retraso acumulado que contribuirán a compensar los costes financieros que el retraso en el pago ha originado al acreedor. “Estamos de acuerdo con los autores la morosidad es la demora de pago frente a la obligación adquirida”

### 2.2.2.2. Niveles de Morosidad

Según (Wicijowski & Rodríguez, 2008, p. 6):

Se refiere al “deudor que se demora en su obligación de pago. Consecuentemente se considera que el cliente se halla en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable. La mora del deudor en sí, desde el punto de vista formal, no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un cumplimiento tardío de la obligación. La consecuencia

inmediata de la constitución en mora del deudor es el devengo de intereses moratorios como indemnización de los daños y perjuicios que causa al acreedor el retraso en el cobro”. De suerte que, una vez constituido en mora, corresponde al moroso el pago del importe principal de la deuda más los intereses moratorios que resulten de aplicación en función del retraso acumulado que contribuirán a compensar los costes financieros que el retraso en el pago ha originado al acreedor.

Créditos de Consumo o Créditos Comerciales. - “Son todos aquellos créditos otorgados por las empresas al público en general en los términos señalados en el contrato de crédito. Y que son destinados a satisfacer las necesidades del público en general”.

“Concordamos con los autores que en nuestra opinión los niveles de morosidad se dan de acuerdo a los tiempos de vencimiento de pago frente a una deuda adquirida dichos vencimientos generan y contribuyen a compensar costes financieros que ha originado el acreedor o deudor”

### 2.2.2.3. Dimensiones de Morosidad

#### 2.2.2.3.1. Créditos Comerciales

Según (Vega & Borda, 2016, p.58):

“Los créditos comerciales que otorgan los bancos son préstamos para financiar el proceso de producción y comercialización de bienes y servicios en las diferentes fases. Pues las empresas necesitan financiamiento no solo para la implementación de su infraestructura, entre otros, sino también necesitan capital de trabajo que permita financiar el activo corriente principalmente

inventario con el fin de realizar sus operaciones comerciales de una forma más fluida”.

“la consolidación de acuerdo a los autores aporta significativamente a nuestro trabajo de investigación a nuestra concordancia los créditos comerciales son financiamientos para los bienes, servicios, activo corriente que una empresa necesita para apalancarse dentro de un determinado tiempo”

#### 2.2.2.3.1.1. Capital de Trabajo

Según (MM Rizzo, 2007, p 103-104):

Es la cantidad de dinero que la empresa necesita para mantener el giro habitual del negocio.

Según (Grupo RPP, 2017, p 1):

“El crédito para capital de trabajo se caracteriza por ser, generalmente, de corto o mediano plazo. Dependiendo del monto y de la actividad para la que se va a utilizar, se pueden establecer avales o garantías”. Las condiciones específicas de cada crédito varían mucho, señala [mercadodecredito.com](http://mercadodecredito.com), puesto que en realidad se tratan de productos hechos prácticamente “a medida” del cliente. Como empresario, es importante definir cuánto dinero efectivamente vas a necesitar y, en función a tu flujo de caja, elegir el mejor plazo para cancelar el crédito.

“Esta herramienta puede ser de mucha ayuda para dinamizar un negocio. Sin embargo, es importante tener en cuenta que el capital que estás tomando prestado debe generar rentabilidad en un plazo no muy largo. El crédito para capital de trabajo no es el instrumento adecuado, por ejemplo, para comprar maquinaria, vehículos, mobiliario u otros bienes de capital que van a ser

explotados, no comercializados directamente”. En ese caso, lo más conveniente será tomar un crédito para activos fijos.

“En nuestra concordancia con los autores nos aporta positivamente las definiciones de capital de trabajo por estos nos conllevan a efectuar un buen manejo de nuestras opiniones, el capital de trabajo es netamente para compra de mercaderías, efectivos que se otorgan a corto plazo para generar un aumento en su capital de la empresa”

#### 2.2.2.3.1.2. Crédito Empresarial

De acuerdo con Fassil (2018) explica que es: “Es un crédito que tiene como objetivo financiar Capital de Trabajo, Capital de Operaciones o Capital de Inversión destinado a la compra de mercadería, inventarios u otros relacionados a su actividad económica”

#### 2.2.2.3.2. Créditos Consumo

Según (Avelino, Torres, & Tipe, 2016, p. 11) los créditos de consumo es:

“Aquellos que se otorgan a las personas naturales con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad empresarial. Los préstamos en la modalidad clásica se amortizan en forma periódica en cuotas iguales, las cuales incluyen los intereses devengados y una fracción del capital prestado”. En cambio, los préstamos con tarjetas de crédito en la modalidad resolvente, el titular puede pagar un monto mensual cualquiera igual o superior al “pago mínimo”. Pero cuando paga solo el monto mínimo permitido por la tarjeta, en el extremo nunca terminara de pagar la deuda y todo el tiempo pagara intereses,

porque la deuda original puede aumentar, aun sin consumos adicionales, porque, generalmente, el sistema permite dejar de pagar treinta y cinco (35/36) de las treinta y seis partes de la deuda original o saldo de cada mes. El Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, de octubre de 2013, dice: “El pago mínimo es una alternativa adicional al “pago de mes”. Esto permite amortizar solo una parte de la deuda y, como consecuencia de ello, genera una mayor carga de intereses y comisiones al cliente. Por esta razón, se recomienda no utilizarla como un método habitual de pago ya que encarece más la deuda”. Las empresas no podrán ofrecer opciones de pago al cliente menores al pago mínimo, ni una fracción inferior a la cuota del mes en el caso de los créditos en cuotas, mucho menos, la opción de “pago cero” en el periodo inicial.

“Concordamos positivamente con los autores en cuanto a los créditos de consumo son aquellos que financian a personas naturales ya sea para pago de servicios, viajes, compras personales, mercaderías, etc.”

#### 2.2.2.3.2.1. Créditos Personales

Es aquel producto mediante el cual una entidad financiera le entrega una determinada cantidad de dinero a una persona física (individuo). La persona asume el compromiso de devolver el capital más los intereses correspondientes en un plazo de tiempo determinado.

“De acuerdo con los autores nos aporta significativamente ya que ellos optan por definir que los Créditos personales son aquellos que se otorgan a persona naturales en este caso no importa en que lo invierta este financiamiento solo que el individuo asume compromisos de pago”

#### 2.2.2.3.2.2. Crédito Empresarial

Según (Corporación, A. J.2012, p 31):

En la actividad empresarial, entendiendo como tal la fabricación de productos o la prestación de servicios a terceros, genéricamente llamados clientes, cada vez es menos frecuente que la contraprestación dineraria que deben realizar los consumidores o usuarios, es decir el pago, se realice al contado, o sea de forma inmediata a la recepción del producto o utilización y disfrute del servicio.

Por el contrario, incluso en el ámbito del comercio minorista o al detalle, en el que, tradicionalmente, el cliente pagaba en efectivo, en la actualidad la mayoría de los pagos se realizan mediante la entrega de cheques o, ante la desconfianza en dicho medio de pago, por medio de tarjetas de crédito, lo que, en este último caso, supone la concesión de un crédito y la necesidad de soportar un costo adicional, por el pago de comisiones al banco emisor de la tarjeta.

En cualquier caso, salvo en el caso de pago inmediato de contado mediante la entrega de moneda de curso legal, el vendedor o empresario que hace entrega del producto o presta el servicio siempre concede crédito al cliente.

Entendemos por ello que existe el crédito empresarial cuando entre la entrega del producto al cliente y el pago de dicho producto media un período de tiempo, cualquiera que sea la duración de dicho período y el medio y la forma de pago que se pacten, siempre que no intervenga en la operación un tercero, entidad de crédito o banco que financie la operación y asuma el riesgo del impago.

Las consecuencias de esta concesión de crédito que se otorga a un cliente pueden ser muy diversas para el empresario que lo concede, tanto en su aspecto económico, por el coste que supone el aplazamiento en el cobro, como por el riesgo que asume en el caso de que la operación no llegue a buen fin y el cliente deudor pague más tarde de lo pactado o no pague, en parte o en su totalidad, la deuda asumida.

En estas operaciones de crédito empresarial, como en la mayoría de todas las actuaciones de la empresa, inciden dos aspectos: uno de carácter económico, ya que se realizan con el ánimo de obtener un beneficio, por lo que deben tenerse en cuenta los costos que el aplazamiento

supone (comisiones bancarias, inmovilización del importe del crédito, gastos de carácter fiscal, timbre de las letras de cambio) o de formalización (intervención de abogados o notarios) y otro de carácter jurídico, ya que, si la operación llega a buen fin, es decir si el cliente deudor paga en la forma acordada, ningún problema se plantea por el aplazamiento del pago; ahora bien, si por alguna razón el pago no se produce tal como estaba previsto, los aspectos jurídicos de la operación afloran con inusitada importancia, ya que los pactos por los que se acordó el aplazamiento y los documentos en los que se formalizó, así como la solvencia del cliente, pueden tener una gran importancia para intentar recuperar las cantidades adeudadas, ya sea por vía amistosa como en los supuestos en los que sea necesario recurrir a los Tribunales de Justicia. Por ello, el empresario, al decidir la formalización de un contrato que suponga el aplazamiento de los pagos a realizar por el cliente, además de los aspectos

técnicos propios del objeto del contrato y de su actividad, deberá contemplar siempre los aspectos económicos y jurídicos de la operación, de tal forma que, en previsión de que ésta no llegue a buen fin, tenga la posibilidad de recuperar los importes que se le adeuden, tanto por la solvencia del deudor y, en su caso, de los fiadores, como por la calidad de los documentos en los que se haya formalizado la operación.

#### 2.2.2.4. Medidas de prevención de la morosidad

Según (Wicijowski & Rodríguez, 2008, p. 35) para prevenir la morosidad se debe considerar lo siguiente:

Uno de los factores claves de éxito de una empresa es “la buena gestión de los riesgos. La prevención de la morosidad forma parte de esta gestión, por tanto, de la cultura financiera y debe entenderse como un elemento implícito de la actividad crediticia”. A continuación, se presentan las actuaciones contra los diferentes tipos de moros:

##### 1. Actuaciones contra el moroso fraudulento y autoprotección

La actuación contra el deudor fraudulento parte del descubrimiento y acreditación de sus actuaciones para simular la insolvencia, se combate con, los despachos de investigación privada quienes vienen prestando servicios a empresas y firmas legales en materia de reclamación de impagados fraudulentos; todos los despachos han visto como la demanda de estos servicios ha aumentado significativamente. Pondremos como ejemplo como una empresa de Barcelona cerró sus puertas prácticamente de la noche a la mañana. Una de las firmas acreedoras solicitó la localización del administrador de la sociedad y la búsqueda de bienes del mismo.

Como era de esperar, no se localizaron propiedades a su nombre. No obstante, la investigación acreditó la asistencia diaria de dicho administrador a las instalaciones de una sociedad "en conserva". Dicha sociedad tenía el mismo objeto que la anterior y servía a unos mismos clientes. Aunque el sujeto no aparecía en la sociedad, la investigación acreditó su condición de administrador y socio único de hecho. La demanda se dirigió contra la sociedad deudora, el administrador y la sociedad descubierta. El resultado fue el pago voluntario de la deuda y gastos derivados, previo compromiso de desistir de la demanda. Otro ejemplo es el divorcio simulado, mediante una investigación se acreditó la efectiva convivencia de los ex-cónyuges y el control efectivo de las propiedades por el deudor. Algunos de los consejos prácticos a dar para la prevención y autoprotección ante la morosidad bien sea por parte de empresas, sociedades, Entidades financieras e incluso particulares son:

- a) Informarse sobre nuevos clientes. Un informe comercial tiene un coste asequible y, en muchas ocasiones, nos permitirá saber si un posible nuevo cliente merece ser atendido por su empresa.
- b) Tener especial precaución con operaciones significativas o que entrañen un riesgo legal o tributario especial (blanqueo de capitales, impuestos especiales) incluso con clientes habituales. Debemos ir más allá de un informe comercial y solicitar los servicios de una empresa de investigación privada.
- c) Crear un departamento con funciones específicas de seguimiento de crédito. Una llamada a tiempo suele ser el método más efectivo para cobrar una deuda vencida.

d) Calificar las deudas como morosas cuando no se ha producido el pago al primer requerimiento. Olvidarse de soluciones mágicas y falsamente "expeditivas": Asignar a un departamento específico o externalizar la gestión de recobro en una empresa especializada. Tener presente que cada día que pase será más difícil recuperar la deuda.

e). No dejar prescribir las deudas: que hoy alguien no pueda pagar no significa que no pueda hacerlo dentro de un año.

f). Formar al equipo para detectar los impagos fraudulentos lo antes posible. Este grupo de deudas (las menos, pero las más significativas) requieren de un tratamiento especial: consultar lo antes posible a nuestro abogado y a nuestra empresa de investigación privada (en su caso). Ante la duda, debemos considerar un impago como fraudulento.

e). No dar por fallida una deuda presumiblemente fraudulenta hasta haber descartado el fraude o haber agotado todos los medios legales de actuación contra el moroso. Las empresas que siguen una política de persecución estricta del fraude son menos vulnerables al mismo.

h) Establecimiento obligatorio de registros o ficheros positivos o negativos que contengan el currículum financiero del solicitante.

i) Reforzamiento de la transparencia en las condiciones de oferta y publicidad de los créditos.

j) Concertación de seguros obligatorios que prevengan a las entidades de crédito de los riesgos de insolvencia.

k) Reconocimiento a los consumidores de derechos de desistimiento o renuncia y de facilidades en el reembolso anticipado o en la subrogación de nuevos prestatarios.

l) Cumplimiento de BASILEA II (Entidades Financieras).

m) Dejar claras las condiciones de pago en el momento de formalizar la operación.

n) Documentar siempre correctamente las operaciones (informes comerciales).

o) Invertir en una tecnología adecuada y unos programas informáticos de gestión potentes.

### 2.3. Marco Conceptual

#### a) Créditos

Se define como crédito al “monto de dinero que se obtiene generalmente por medio de las instituciones financieras o bancarias, es decir, mediante préstamos y líneas de crédito. Al crédito se le define como una operación financiera en la que el acreedor realiza un préstamo por una cantidad determinada de dinero, es decir se usa capital ajeno por un tiempo definido a cambio del pago del capital más cierta cantidad de interés”.

#### b) Morosidad

Se refiere al “deudor que se demora en su obligación de pago. Consecuentemente se considera que el cliente se halla en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable”.

#### c) Evaluación en la central de riesgos

La central de riesgo es “un sistema integrado de riesgos financieros, crediticos, comerciales y de seguros, conteniendo información consolidada y clasificada sobre los deudores de las empresas”.

d) Evaluación del nivel de formalidad

“La formalidad como requisito que es preciso observar”. “formalización como acción y efecto de formalizarse”. Y “formalizar como revestir de los requisitos legales”

Sin embargo, para el especialista Guillermo Cabanellas la formalidad es “Requisito exigido en un acto o contrato. Tramité o procedimiento en un acto público o una causa o expediente”. “En la principal de las aceptaciones jurídicas, formalidad coincide casi plenamente con el más interesante de los significados que para el derecho posee la palabra forma, se trata de las prescripciones de la ley que se refieren tanto a las condiciones como a los términos y expresiones que deben observarse al tiempo de la formación de un acto jurídico”. Y formalizar es “Atenerse a las solemnidades legales, revistiendo el acto o contrato de los requisitos pertinentes”.

e) Evaluación económica

Se busca determinar si “el cliente tiene fuentes de ingresos que le permitan cubrir la totalidad de sus costos y gastos, incluidos sus compromisos financieros y económicos con bancos, proveedores, etc. Generalmente se mide este factor recurriendo al análisis de los flujos de caja históricos y estimados de flujos de caja proyectados”.

f) Créditos comerciales

Los créditos comerciales que otorgan los bancos son “préstamos para financiar el proceso de producción y comercialización de bienes y servicios en las diferentes fases. Pues las empresas necesitan financiamiento no solo para la implementación de su infraestructura, entre otros, sino también necesitan capital de trabajo que permita financiar el activo corriente principalmente inventario con el fin de realizar el activo corriente

principalmente inventario con el fin de realizar sus operaciones comerciales de una forma más fluida”.

g) Créditos consumo

“Aquellos que se otorgan a las personas naturales con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad empresarial. Los préstamos en la modalidad clásica se amortizan en forma periódica en cuotas iguales, las cuales incluyen los intereses devengados y una fracción del capital prestado”.

## CAPITULO III

### HIPÓTESIS

#### 3.1. Hipótesis General

Existe una relación significativa entre procesos de otorgamiento de créditos y morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Confimass, Huancayo 2017-2018.

#### 3.2. Hipótesis Especificas

1. Existe una relación significativa entre procesos de evaluación en la central de riesgos y morosidad de créditos comerciales en la cooperativa de ahorro y crédito Confimass, Huancayo 2017-2018.
2. Existe una relación significativa entre procesos de evaluación del nivel de formalidad y morosidad de créditos consumo en la cooperativa de ahorro y crédito Confimass, Huancayo 2017-2018.
3. Existe una relación significativa entre procesos de la evaluación económica y morosidad de créditos comerciales y consumo en la cooperativa de ahorro y crédito Confimass, Huancayo 2017-2018.

#### 3.3. Variables

Por ser una investigación de nivel correlacional se tiene las siguientes variables:

Definición conceptual

Variable 1: Procesos de Otorgamiento de Créditos

“evaluar al cliente la capacidad de pago, solvencia del deudor, liquidez, información comercial provenientes de la central de riesgos y todas aquellas cuyo monto sea inferior a unos salarios mínimos legales”

## Variable 2: Morosidad

Se refiere al “deudor que se demora en su obligación de pago. Consecuentemente se considera que el cliente se halla en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable”.

## CAPITULO IV

### METODOLOGÍA

#### 4.1. Método de Investigación

Se desarrolló en el presente estudio como método general, el método científico por cuanto queremos demostrar objetivamente las causas que originan el problema y tener en consideración. aspectos característicos que presenta el estudio.

Según (Sánchez & Reyes, 2009, p.23) El método general de la investigación será:

El método científico “es el camino que seguir mediante una serie de operaciones y reglas prefijadas que nos permiten alcanzar un resultado o uno objetivo. En otras palabras, es el camino para llegar a un fin o una meta. En tal sentido toda labor de procedimiento humano de información requiere asumir el camino más adecuado y viable para lograr el objetivo trazado”.

#### Método Especifico

Utilizaremos como método específico los siguientes:

#### Método de Análisis

El método analítico se utilizó porque se realizó una descomposición de un todo en partes con el fin de observar las relaciones; similitudes, diferencias, causas, naturaleza y efectos para comprender mejor el problema y alcanzar el objetivo.

#### Método sintético

Por otro lado, el método sintético se utilizó como “un proceso de razonamiento que tiene a reconstruir un todo a partir de los elementos distinguidos por el análisis; se trata; en consecuencia, de hacer una exposición metódica y breve”.

#### Método Deductivo

Se empezó de una premisa para sacar conclusiones del problema. Este método tiene el objetivo de inferir de lo individual a lo general. Los valores que se lograron obtener permitieron desarrollar elementos de generalidad para el estudio.

#### 4.2. Tipo de la Investigación

El tipo de investigación que se utilizó para el presente estudio es el aplicado porque pensamos que existen teorías relacionadas al problema que brinden información en el proceso de otorgación de créditos y morosidad.

Según (Sánchez & Reyes, 2009, p. 37), nos describe a la investigación aplicada de la siguiente manera:

“La investigación aplicada que es llamada también constructiva o utilitaria, se caracteriza por su interés en la aplicación de los conocimientos teóricos a determinada situación concreta y las consecuencias prácticas que de ellas se deriven. La investigación aplicada busca conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar; le preocupa la aplicación inmediata sobre una realidad circunstancial antes que el desarrollo de un conocimiento de valor universal (...).”

#### 4.3. Nivel de Investigación

El nivel de investigación es una Investigación Correlacional simple que tiene como que busca determinar el grado de relación no causal entre la variable de procesos de otorgamiento de crédito y morosidad, teniendo en consideración situaciones reales del lugar donde se realiza la investigación. Este tipo de investigación busca determinar el grado de relación existente entre las variables.

De acuerdo con (Hernández et al., 2014, p. 93), explica que el nivel correlacional:

El correlacional porque asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población. “Las investigaciones son más estructuradas que los estudios con los demás alcances y, de hecho, implican los propósitos de éstos; además de que proporcionan un sentido de entendimiento del fenómeno a que se hacen referencia”.

#### 4.4. Diseño de La Investigación

La presente investigación utilizó un diseño correlacional simple no experimental.

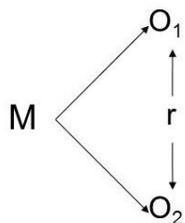
De acuerdo con (Sánchez & Reyes, 2009, p. 106), el diseño correlacional el cual sostienen que este diseño “consiste en recolectar información en dos o más muestras con el propósito de observar el comportamiento de una variable, tratando de controlar estadísticamente otras variables que se considera pueden afectar la variable estudiada”.

Según (Hernández et al., 2014, p. 152):

El no experimental que podría definirse “como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos”.

Se utilizó este diseño, porque en la investigación se describe la relación que existe entre las dos variables planteadas en la pregunta de investigación procesos de otorgamiento de créditos y morosidad.

Esquema:



Donde:

M: muestra

V1: variable 1

V2: variable 2

r: correlación de variables

#### 4.5. Población y Muestra

##### 4.5.1. Población

La población posee una característica común la cual se estudia, de acuerdo con (Carrasco, 2016, p. 236) “es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación”.

Para la presente investigación se tomará como población a los clientes en estado de morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Confimass.

##### 4.5.2. Muestra

Para (Carrasco, 2016, p. 236) La muestra, será de tipo probabilístico, la técnica a utilizarse será aleatoria simple la muestra “es una parte o fragmento representativo de la población cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de ella de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra pueden generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población”.

Según (Pérez, 2010), El número de la muestra se calculó mediante la siguiente fórmula:

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

Dónde:

n = Número de elementos de la muestra.

N = Número de elementos del universo.

$p/q$  = Probabilidades con las que se presenta el fenómeno (50/50).

$Z$  = Valor crítico correspondiente al nivel de confianza elegido; siempre se opera con valor 1,96

$e$  = Margen de error permitido (determinado por el investigador, en un 5%). Calculando obtenemos lo siguiente:

$$n = \frac{19 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 (19-1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = \frac{18.2476}{1.0054} = 18.1496$$

Nuestra muestra de estudio, redondeado por defecto, serán 18 clientes en estado de morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito confimass. Serán elegidas de manera aleatoria, y se le aplicarán los cuestionarios con alternativas de respuesta respectivas.

#### 4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

De acuerdo con el método y el tipo de investigación a realizar, se utiliza unas u otras técnicas es así que utilizaremos las siguientes técnicas de recolección de información.

La técnica que se utilizara para esta investigación es la entrevista, una herramienta de investigación y una técnica de aprendizaje que puede ser aplicado en cualquier área de conocimiento. Se realizará a los clientes que se encuentren en mora, con el objetivo de recopilar información que contribuya al análisis del problema en el proceso de proceso de otorgamiento de crédito y morosidad para lo cual en el anexo estaremos adjuntando el cuestionario correspondiente.

El instrumento a utilizar será el cuestionario, permitiendo recolectar la información que ayudará a desarrollar la investigación objetivamente.

#### 4.7. Técnicas de Procedimientos y Análisis de Datos

Los datos fueron recolectados mediante el cuestionario. Permitiendo que se analicen los resultados obtenidos. Posteriormente se logra interpretar a graves de determinados criterios.

Al terminar la depuración de los datos, se ha seleccionado la información de acuerdo a las variables formuladas, luego se presentan las gráficas de los resultados y cuadros estadísticos.

En el procedimiento de recolección de datos el siguiente paso que se realizó en base al enfoque elegido es el Juicio de Expertos.

Se menciona también algunos pasos del procedimiento para construir el instrumento de medición los cuales son: Listar las variables, revisar su definición conceptual y comprender su significado, revisar cómo han sido definidas operacionalmente, elegir el instrumento de medición que haya sido favorecido por la comparación y adaptarlo al contexto de la investigación, indicar el nivel de medición, indicar como se habrán de codificar los datos.

#### 4.8. Aspectos Éticos de la Investigación

Para el proceso de la investigación se consideró los procedimientos adecuados, respetando los principios de ética para iniciar y concluir los procedimientos según el reglamento de grados y títulos de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes.

La información, los registros, datos que se tomarán para incluir en el trabajo de investigación serán fidedignas. Por cuanto, a fin de no cometer faltas éticas, tales como el plagio, falsificación de datos, no citar fuentes bibliográficas, etc., se está considerando fundamentalmente desde la presentación del proyecto, hasta la sustentación de la tesis.

Por consiguiente, nos sometemos a las pruebas respectivas de validación del contenido del presente proyecto.

## CAPITULO V

### RESULTADO

#### 5.1. Descripción de Resultados

Para la descripción de los resultados de la presente investigación se utilizó el cuestionario, aplicándose a 18 individuos, siendo representados los resultados en tablas y gráficos.

**Tabla N° 1**

*Representación en tabla de la pregunta “¿Verifica las demandas judiciales de sus créditos?”*

<b>¿Verifica las demandas judiciales de sus créditos?</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	4	22,2
	Casi nunca	7	38,9
	A veces	4	22,2
	Casi siempre	3	16,7
	Total	18	100,0

Fuente: Elaboración propia con ocasión de elaboración de tesis “Procesos de Otorgamiento de Créditos y Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Confimass, Huancayo 2017-2018”

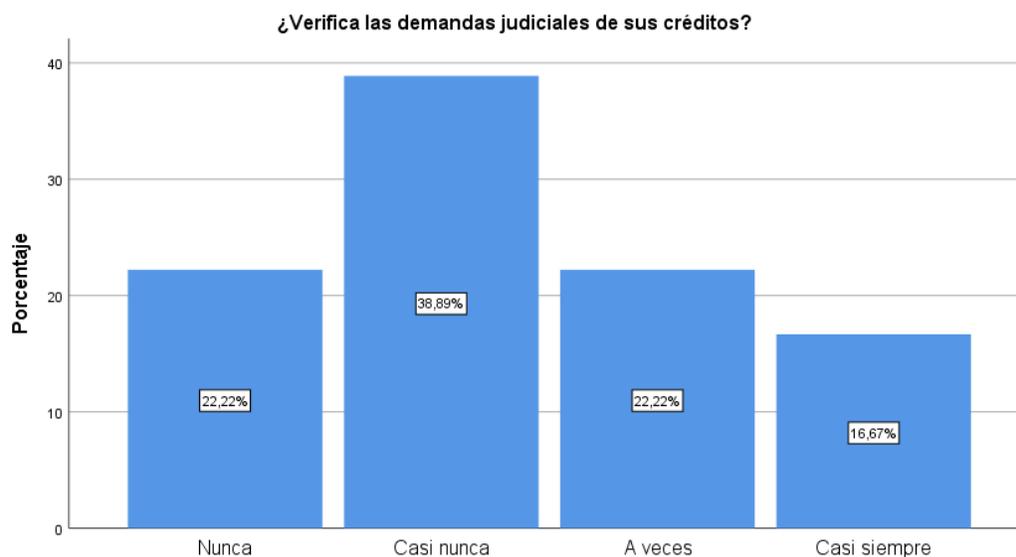


Figura N° 1: Representación gráfica la pregunta “¿Verifica las demandas judiciales de sus créditos?”

Fuente: tesis Elaboración propia con ocasión de elaboración de tesis “Procesos de Otorgamiento de Créditos y Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Confimass, Huancayo 2017-2018”

### Interpretación:

En la figura y la tabla N° 1 nos muestra como resultado que un 38.89% de los encuestados casi nunca verifican las demandas judiciales de sus créditos. Seguidamente de con un 22.22% nunca verifican las demandas judiciales de sus créditos, y con 22.22% a veces revisan las demandas judiciales de sus créditos.

**Tabla N° 2**

*Representación en tabla de la pregunta ¿Evalúa la antigüedad del negocio o antigüedad de su trabajo? ”*

		¿Evalúa la antigüedad del negocio o antigüedad de su trabajo?	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	4	22,2
	Casi nunca	7	38,9
	A veces	4	22,2
	Casi siempre	3	16,7
	Total	18	100,0

Fuente: Elaboración propia con ocasión de elaboración de tesis “Procesos de Otorgamiento de Créditos y Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Confimass, Huancayo 2017-2018”

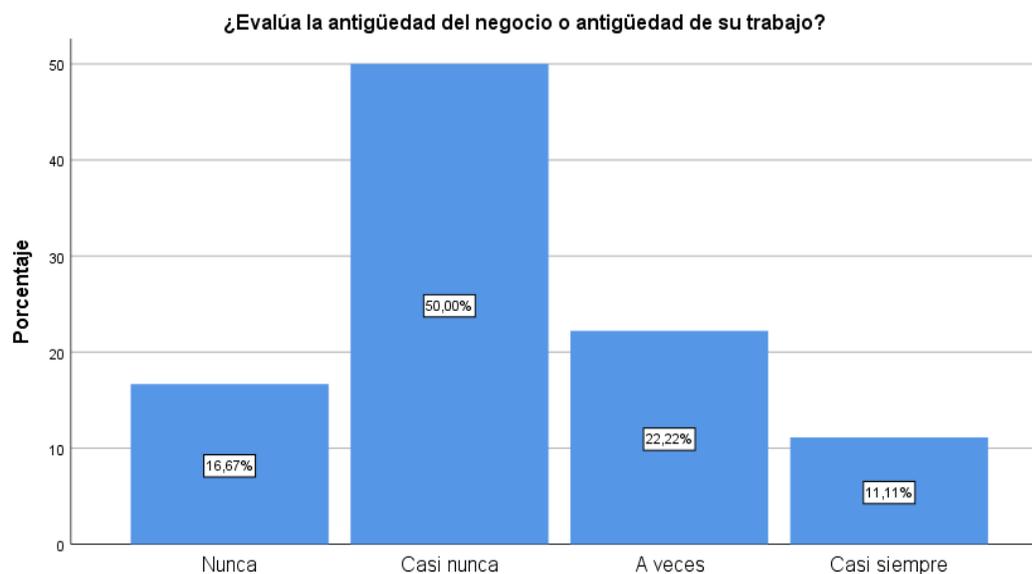


Figura N° 2: Representación gráfica la pregunta ¿Evalúa la antigüedad del negocio o antigüedad de su trabajo? ”

Fuente: tesis Elaboración propia con ocasión de elaboración de tesis “Procesos de Otorgamiento de Créditos y Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Confimass, Huancayo 2017-2018”

### Interpretación:

La figura N° 2 nos indica que un 50% de los encuestados casi nunca evaluó la antigüedad de su negocio, seguidamente de un 22.22% a veces evalúa la antigüedad de sus negocio o trabajo. Y el 16.67% nunca evaluó la antigüedad de su negocio.

**Tabla N° 3**

*Representación en tabla de la pregunta “¿Evalúa el giro de sus negocios o actividad laboral del trabajador?”*

¿Evalúa el giro de sus negocios o actividad laboral del trabajador?		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	4	22,2
	Casi nunca	7	38,9
	A veces	4	22,2
	Casi siempre	3	16,7
	Total	18	100,0

Fuente: Elaboración propia con ocasión de elaboración de tesis “Procesos de Otorgamiento de Créditos y Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Confimass, Huancayo 2017-2018”

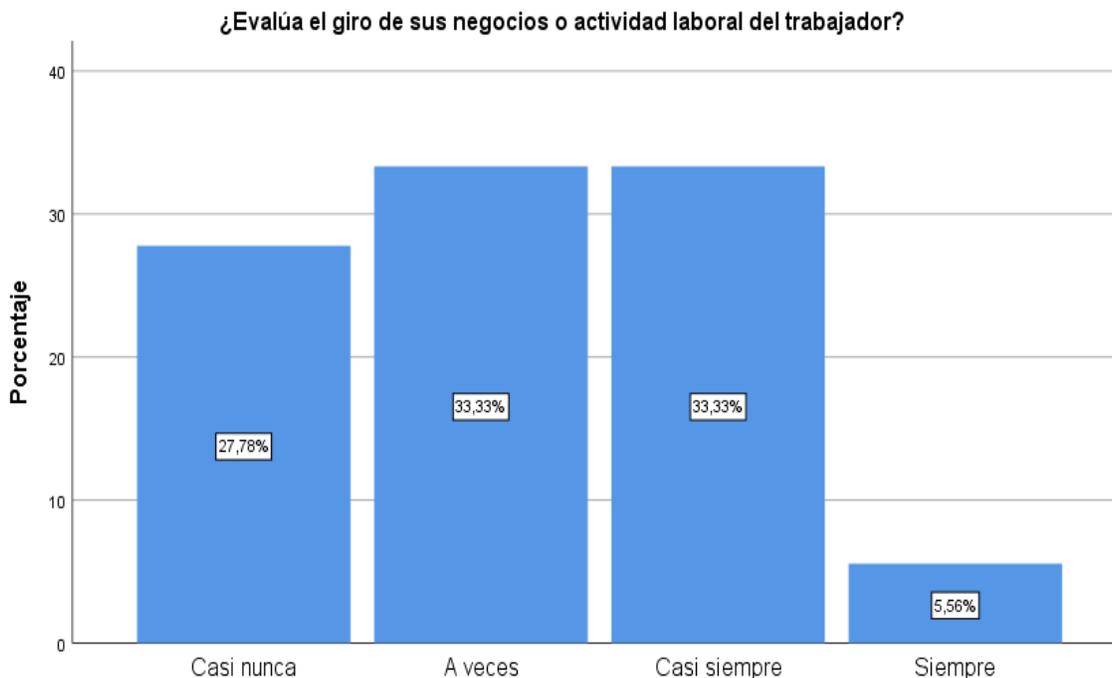


Figura N° 3: Representación gráfica la pregunta “¿Evalúa el giro de sus negocios o actividad laboral del trabajador?”

Fuente: tesis Elaboración propia con ocasión de elaboración de tesis “Procesos de Otorgamiento de Créditos y Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Confimass, Huancayo 2017-2018”

### Interpretación:

La figura y la tabla N° 3 nos muestra que un 33.33% de los encuestados casi siempre evaluó el giro de sus negocio o actividades laborales, de igual manera con un 33.33% a veces evaluó el giro de sus negocio o actividades laborales.

**Tabla N° 4**

*Representación en tabla de la pregunta “¿Considera el valor de las políticas de crédito que tiene la cooperativa?”*

¿Considera el valor de las políticas de crédito que tiene la cooperativa?		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	4	22,2
	Casi nunca	7	38,9
	A veces	4	22,2
	Casi siempre	3	16,7
	Total	18	100,0

Fuente: Elaboración propia con ocasión de elaboración de tesis “Procesos de Otorgamiento de Créditos y Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Confimass, Huancayo 2017-2018”

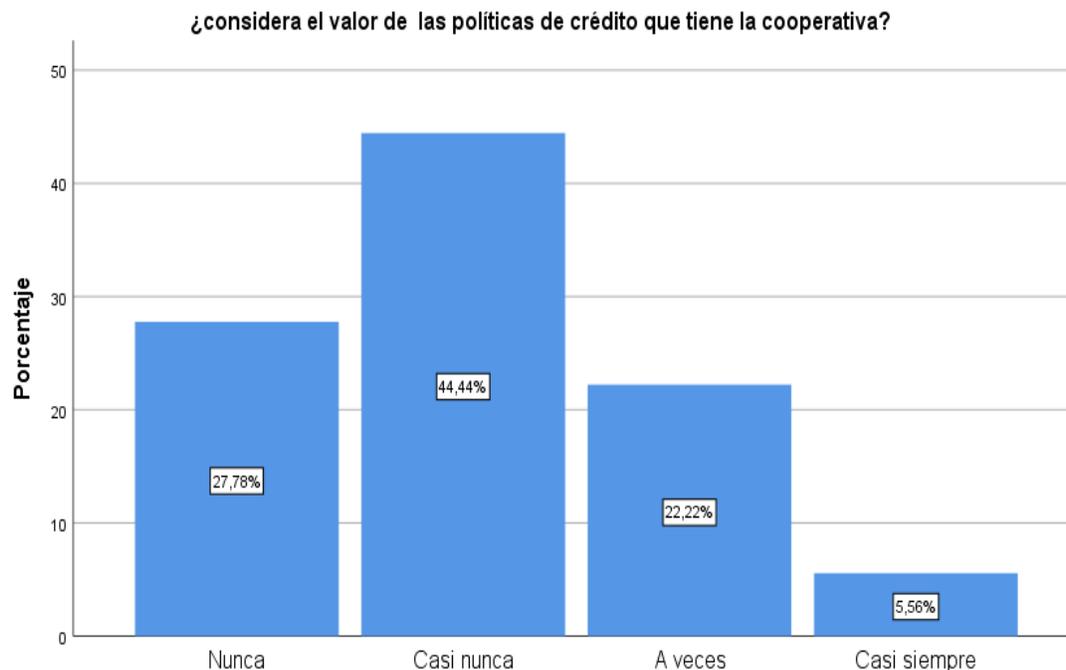


Figura N° 4: Representación gráfica la pregunta “¿Considera el valor de las políticas de crédito que tiene la cooperativa?”

Fuente: tesis Elaboración propia con ocasión de elaboración de tesis “Procesos de Otorgamiento de Créditos y Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Confimass, Huancayo 2017-2018”

### Interpretación:

De acuerdo con la Figura N° 4 nos indica que un 44.44% casi nunca considera el valor de las políticas de crédito que tiene la cooperativa, seguidamente de un 27.78% nunca considera el valor de las políticas de crédito que tiene la cooperativa.

**Tabla N° 5**

*Representación en tabla de la pregunta “¿Evalúa la liquidez financiera?”*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	4	22,2
	Casi nunca	7	38,9
	A veces	4	22,2
	Casi siempre	3	16,7
	Total	18	100,0

Fuente: Elaboración propia con ocasión de elaboración de tesis “Procesos de Otorgamiento de Créditos y Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Confimass, Huancayo 2017-2018”

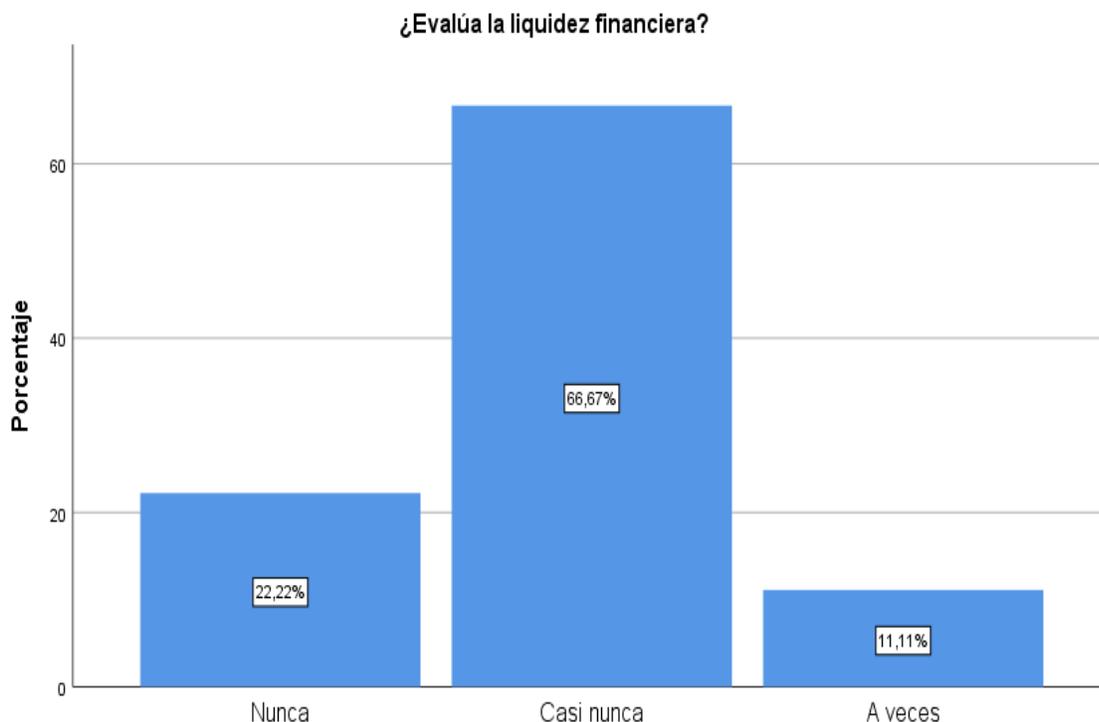


Figura N° 5: Representación gráfica la pregunta “¿Evalúa la liquidez financiera?”

Fuente: tesis Elaboración propia con ocasión de elaboración de tesis “Procesos de Otorgamiento de Créditos y Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Confimass, Huancayo 2017-2018”

### Interpretación:

En la figura y tabla N° 5 representa la pregunta ¿Evalúa la liquidez financiera?, analizamos que un 66.67% casi nunca evaluó la liquidez financiera, seguidamente de 22.22% nunca evaluó la liquidez financiera, y el 11.11% a veces evaluó la liquidez financiera.

**Tabla N° 6**

*Representación en tabla de la pregunta “¿Evalúa la rotación de inventarios?”*

		¿Evalúa la rotación de inventarios?	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	4	22,2
	Casi nunca	7	38,9
	A veces	4	22,2
	Casi siempre	3	16,7
	Total	18	100,0

Fuente: Elaboración propia con ocasión de elaboración de tesis “Procesos de Otorgamiento de Créditos y Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Confimass, Huancayo 2017-2018”

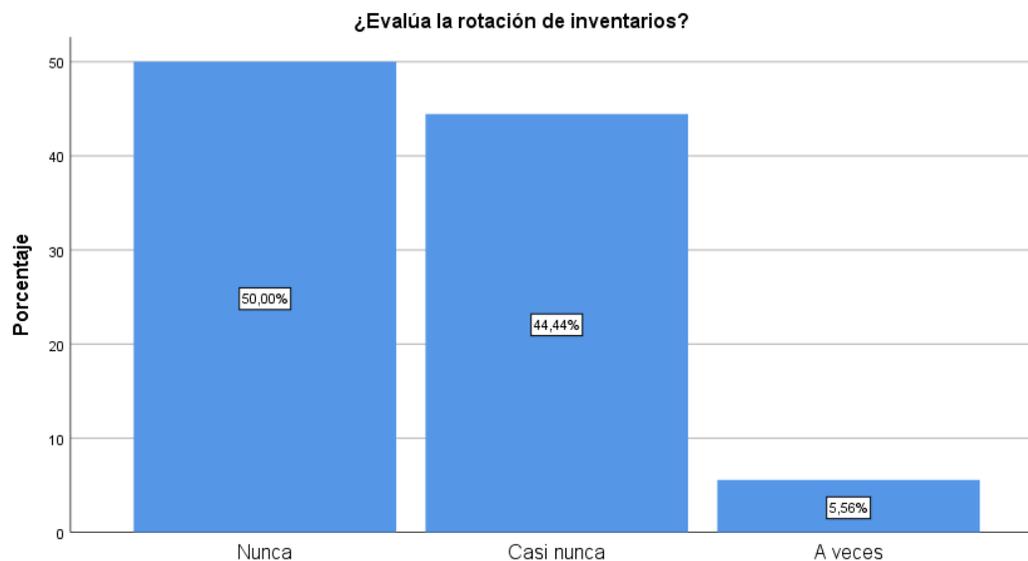


Figura N° 6: Representación gráfica la pregunta “¿Evalúa la rotación de inventarios?”

Fuente: tesis Elaboración propia con ocasión de elaboración de tesis “Procesos de Otorgamiento de Créditos y Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Confimass, Huancayo 2017-2018”

### Interpretación:

La figura N° 6 indica que el 50% de los encuestados nunca evaluó la rotación de inventario, seguidamente del 44.44% casi nunca evaluó la rotación de inventarios. Y el 5.56% de los encuestados a veces evaluó la rotación de inventarios.

**Tabla N° 7**

*Representación en tabla de la pregunta “¿evalúa la rotación de cuentas por pagar?”*

		¿evalúa la rotación de cuentas por pagar?	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	4	22,2
	Casi nunca	7	38,9
	A veces	4	22,2
	Casi siempre	3	16,7
	Total	18	100,0

Fuente: Elaboración propia con ocasión de elaboración de tesis “Procesos de Otorgamiento de Créditos y Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Confimass, Huancayo 2017-2018”

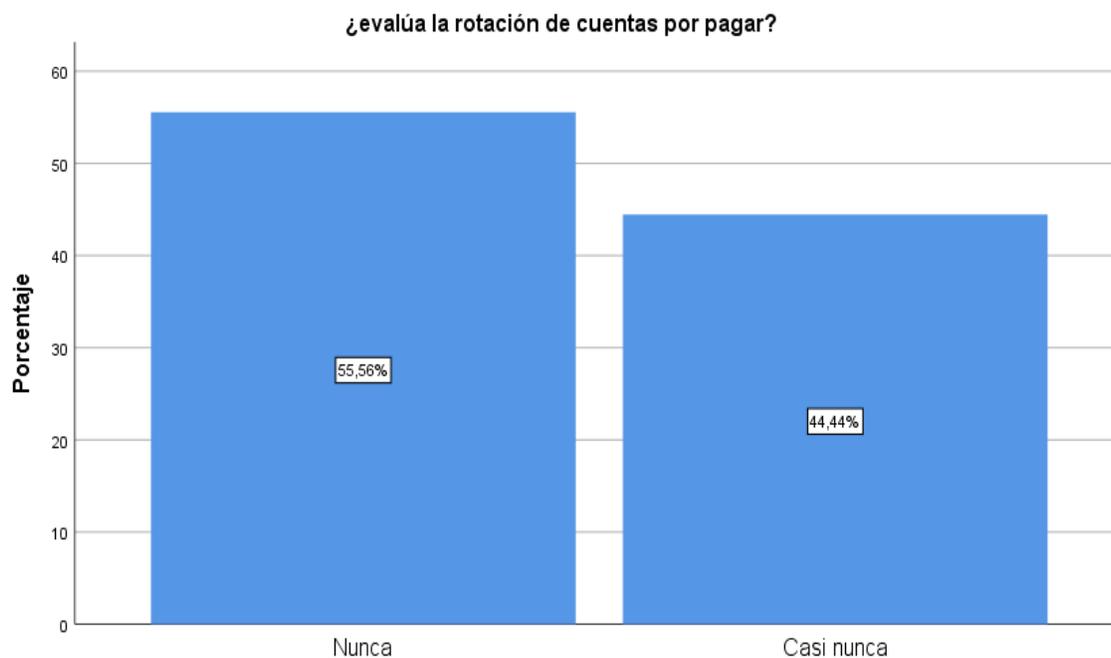


Figura N° 7: Representación gráfica la pregunta “¿evalúa la rotación de cuentas por pagar?”

Fuente: tesis Elaboración propia con ocasión de elaboración de tesis “Procesos de Otorgamiento de Créditos y Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Confimass, Huancayo 2017-2018”

### Interpretación:

En la figura y tabla N° 7 representa la pregunta “¿evalúa la rotación de cuentas por pagar?”, lo cual nos indica que un 55.56% de los encuestados nunca evaluó la rotación de cuentas por pagar, seguidamente de un 44.44% de los encuestados casi nunca evaluó la rotación de cuentas por pagar.

**Tabla N° 8**

*Representación en tabla de la pregunta “¿Considera la posesión de activos fijos o bienes como capacidad económica?”*

		¿Considera la posesión de activos fijos o bienes como capacidad económica?	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	4	22,2
	Casi nunca	7	38,9
	A veces	4	22,2
	Casi siempre	3	16,7
	Total	18	100,0

Fuente: Elaboración propia con ocasión de elaboración de tesis “Procesos de Otorgamiento de Créditos y Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Confimass, Huancayo 2017-2018”

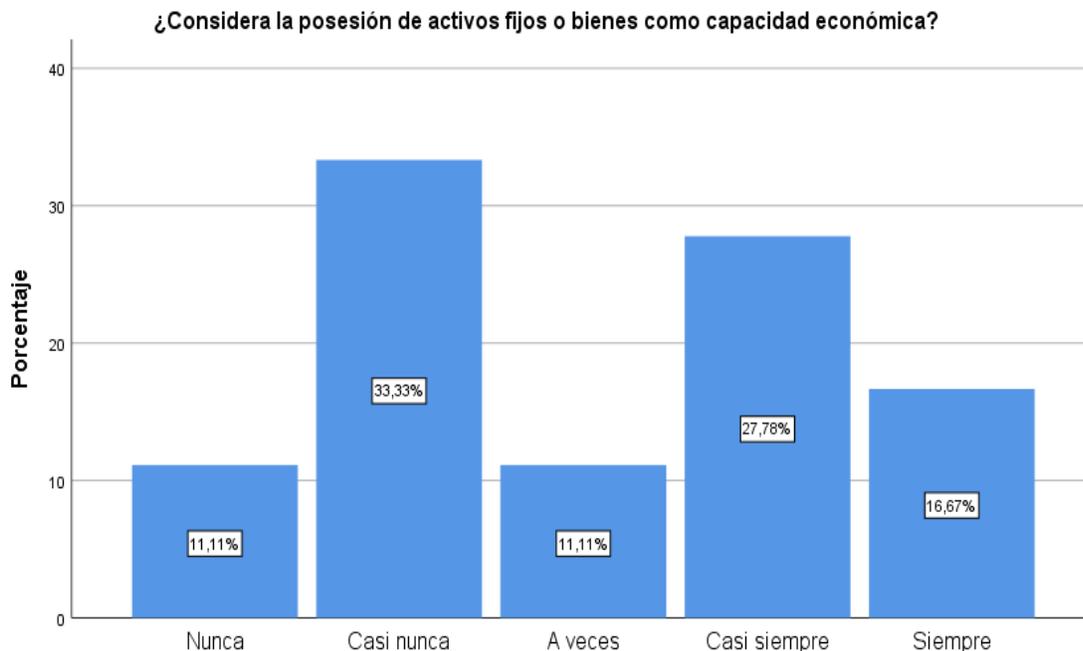


Figura N° 8: Representación gráfica la pregunta “¿Considera la posesión de activos fijos o bienes como capacidad económica?”

Fuente: tesis Elaboración propia con ocasión de elaboración de tesis “Procesos de Otorgamiento de Créditos y Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Confimass, Huancayo 2017-2018”

### Interpretación:

En la figura N° 8 da como resultado que el 33.33% de la muestra casi nunca considera la posesión de activos fijo o bienes como capacidad económica, seguidamente de un 27.78% de la muestra casi siempre considera la posesión de activos fijo o bienes como capacidad económica.

**Tabla N° 9**

*Representación en tabla de la pregunta “¿Considera el valor económico de los activos fijos o bienes que posee?”*

		¿Considera el valor económico de los activos fijos o bienes que posee?	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	4	22,2
	Casi nunca	7	38,9
	A veces	4	22,2
	Casi siempre	3	16,7
	Total	18	100,0

Fuente: Elaboración propia con ocasión de elaboración de tesis “Procesos de Otorgamiento de Créditos y Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Confimass, Huancayo 2017-2018”

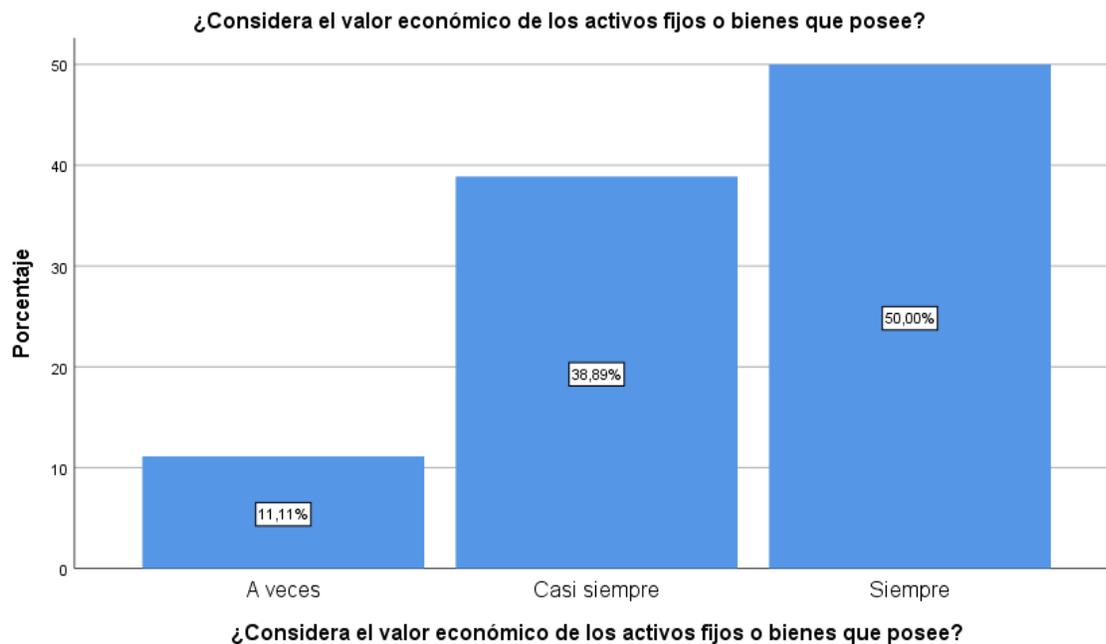


Figura N° 9: Representación gráfica la pregunta “¿Considera el valor económico de los activos fijos o bienes que posee?”

Fuente: tesis Elaboración propia con ocasión de elaboración de tesis “Procesos de Otorgamiento de Créditos y Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Confimass, Huancayo 2017-2018”

### Interpretación:

La figura y la tabla N° 9 da como resultados que un 50% de los encuestados siempre considera el valor económico de los activos fijo o viene que posee, seguidamente del 38.89% casi siempre considera el valor económico de los activos fijos o bienes que posee.

**Tabla N° 10**

*Representación en tabla de la pregunta “¿Evalúa la capacidad de capital de trabajo en la rotación de su mercadería?”*

¿Evalúa la capacidad de capital de trabajo en la rotación de su mercadería?		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	4	22,2
	Casi nunca	7	38,9
	A veces	4	22,2
	Casi siempre	3	16,7
	Total	18	100,0

Fuente: Elaboración propia con ocasión de elaboración de tesis “Procesos de Otorgamiento de Créditos y Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Confimass, Huancayo 2017-2018”

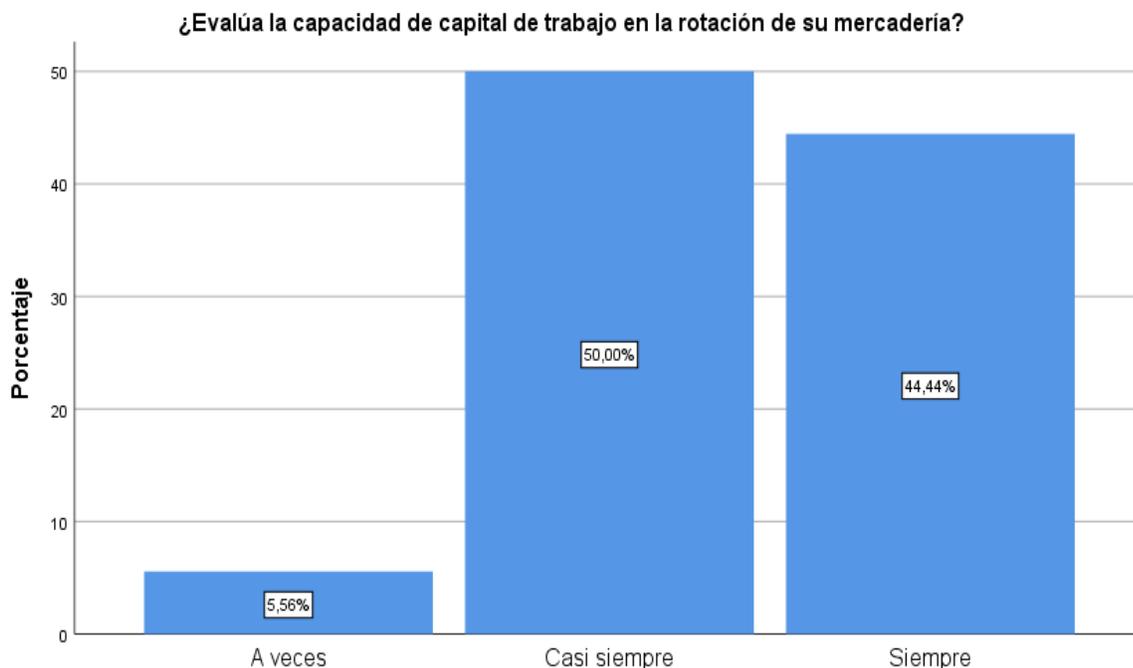


Figura N° 10: Representación gráfica la pregunta “¿Evalúa la capacidad de capital de trabajo en la rotación de su mercadería?”

Fuente: tesis Elaboración propia con ocasión de elaboración de tesis “Procesos de Otorgamiento de Créditos y Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Confimass, Huancayo 2017-2018”

### Interpretación:

En la figura y tabla N° 10 representa la pregunta ¿Evalúa la capacidad de capital de trabajo en la rotación de su mercadería?, indica que el 50% de la muestra casi siempre evaluó la capacidad de capital de trabajo en la rotación de mercadería, seguidamente de un 44.44% siempre evaluó la capacidad de capital de trabajo en la rotación de su mercadería.

**Tabla N° 11**

*Representación en tabla de la pregunta “¿Considera las condiciones económicas de del sector o la situación política y económica de la región o del país?”*

Al evaluar el riesgo de incumplimiento de sus socios, ¿Considera las condiciones económicas de del sector o la situación política y económica de la región o del país?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	4	22,2
	Casi nunca	7	38,9
	A veces	4	22,2
	Casi siempre	3	16,7
	Total	18	100,0

Fuente: Elaboración propia con ocasión de elaboración de tesis “Procesos de Otorgamiento de Créditos y Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Confimass, Huancayo 2017-2018”

Al evaluar el riesgo de incumplimiento de sus socios, ¿Considera las condiciones económicas de del sector o la situación política y económica de la región o del país?

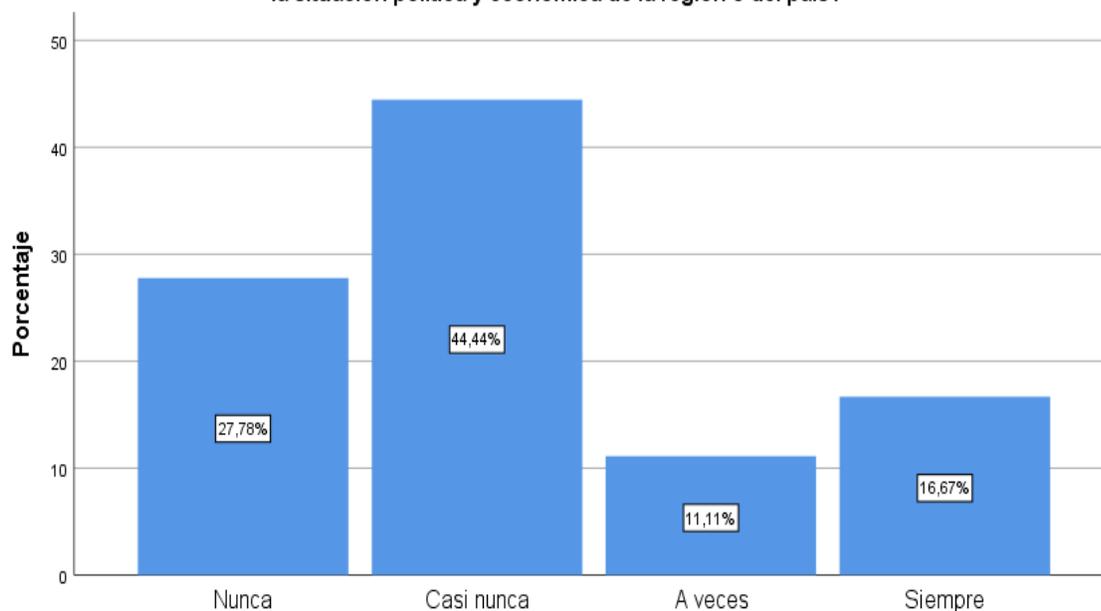


Figura N° 11: Representación gráfica la pregunta “¿Considera las condiciones económicas de del sector o la situación política y económica de la región o del país?”

Fuente: tesis Elaboración propia con ocasión de elaboración de tesis “Procesos de Otorgamiento de Créditos y Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Confimass, Huancayo 2017-2018”

### Interpretación:

En la tabla y figura N° 11 nos da como resultados que un 44.44% casi nunca considera las condiciones económicas del sector o situación política y económica de la regio o del país, seguidamente del 27.78% nunca considera las condiciones económicas del sector o la situación política y económica de la regio o del país.

### 5.2. Contraste de Hipótesis

Según los resultados obtenido y de utilizando el SPSS se realizará la contrastación de hipótesis general:

La hipótesis nula: No Existe una relación significativa entre procesos de otorgamiento de créditos y morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Confimass, Huancayo 2017-2018.

Hipótesis alternativa: Existe una relación significativa entre procesos de otorgamiento de créditos y morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Confimass, Huancayo 2017-2018.

**Tabla N° 12**

*Correlación de variables de hipótesis general*

<b>Correlaciones</b>				
			Procesos de otorgamiento de créditos	<b>Morosidad</b>
<b>Rho de Spearman</b>	Procesos de otorgamiento de créditos	Coeficiente de correlación	1,000	<b>,556*</b>
		Sig. (bilateral)	.	<b>,018</b>
	Morosidad	Coeficiente de correlación	,556*	<b>1,000</b>
		Sig. (bilateral)	,018	.
		N	18	<b>18</b>

**\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).**

Fuente: Elaboración propia con ocasión de elaboración de tesis "Procesos de Otorgamiento de Créditos y Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Confimass, Huancayo 2017-2018"

Según la prueba de Coeficiente de Correlación de Spearman, observamos que la investigación es significativa a un nivel de 0.025, por lo que vemos que la significancia es

menor a 0.05 (la probabilidad de error es de 5%) a un 95% de confianza. En tanto la correlación es de 0.556 el cual es próximo a una media y positiva, lo que permite afirmar la hipótesis alternativa. La variable 1 Procesos de otorgamiento de créditos si tiene relación con la variable 2 morosidad; y por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 1:

La hipótesis nula: No existe una relación significativa entre procesos de evaluación en la central de riesgos y morosidad de créditos comerciales en la cooperativa de ahorro y crédito Confimass, Huancayo 2017-2018.

Hipótesis alternativa: Existe una relación significativa entre procesos de evaluación en la central de riesgos y morosidad de créditos comerciales en la cooperativa de ahorro y crédito Confimass, Huancayo 2017-2018.

**Tabla N° 13**

*Correlación de variables de hipótesis específica 1*

<b>Correlaciones</b>				
<b>Rho de Spearman</b>	Procesos de evaluación en la central de riesgos	Coefficiente de correlación	1,000	<b>,416*</b>
		Sig. (bilateral)	.	<b>,018</b>
	Morosidad	N	18	<b>18</b>
		Coefficiente de correlación	,416*	<b>1,000</b>
		Sig. (bilateral)	,018	.
		N	18	<b>18</b>

**\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).**

Fuente: Elaboración propia con ocasión de elaboración de tesis "Procesos de Otorgamiento de Créditos y Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Confimass, Huancayo 2017-2018"

Según la prueba de Coeficiente de Correlación de Spearman, observamos que la investigación es significativa a un nivel de 0.025, por lo que vemos que la significancia es menor a 0.05 (la probabilidad de error es de 5%) a un 95% de confianza. En tanto la

correlación es de 0.416 el cual es próximo a una media y positiva, lo que permite afirmar la hipótesis alternativa. La variable Procesos de evaluación en la central de riesgos si tiene relación con la variable morosidad; y por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 2:

La hipótesis nula: No existe una relación significativa entre procesos de evaluación del nivel de formalidad y morosidad de créditos consumo en la cooperativa de ahorro y crédito Confimass, Huancayo 2017-2018.

Hipótesis alternativa: Existe una relación significativa entre procesos de evaluación del nivel de formalidad y morosidad de créditos consumo en la cooperativa de ahorro y crédito Confimass, Huancayo 2017-2018.

**Tabla N° 14**

*Correlación de variables de hipótesis específica 2*

<b>Correlaciones</b>				
			<b>Procesos de evaluación del nivel de formalidad</b>	<b>Morosidad</b>
<b>Rho de Spearman</b>	Procesos de evaluación del nivel de formalidad	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 18	<b>,526*</b> <b>,018</b> <b>18</b>
	Morosidad	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,526* ,018 18	<b>1,000</b> . <b>18</b>
<b>*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).</b>				

Fuente: Elaboración propia con ocasión de elaboración de tesis "Procesos de Otorgamiento de Créditos y Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Confimass, Huancayo 2017-2018"

Según la prueba de Coeficiente de Correlación de Spearman, observamos que la investigación es significativa a un nivel de 0.025, por lo que vemos que la significancia es menor a 0.05 (la probabilidad de error es de 5%) a un 95% de confianza. En tanto la

correlación es de 0.526 el cual es próximo a una media y positiva, lo que permite afirmar la hipótesis alternativa. La variable Procesos de evaluación del nivel de formalidad si tiene relación con la variable morosidad; y por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 3:

La hipótesis nula: No existe una relación significativa entre procesos de la evaluación económica y morosidad de créditos comerciales y consumo en la cooperativa de ahorro y crédito Confimass, Huancayo 2017-2018.

Hipótesis alternativa: Existe una relación significativa entre procesos de la evaluación económica y morosidad de créditos comerciales y consumo en la cooperativa de ahorro y crédito Confimass, Huancayo 2017-2018.

**Tabla N° 15**

*Correlación de variables de hipótesis específica 3*

<b>Correlaciones</b>				
			<b>Procesos de evaluación económica</b>	<b>Morosidad</b>
<b>Rho de Spearman</b>	Procesos de evaluación económica	Coefficiente de correlación	1,000	<b>,560*</b>
		Sig. (bilateral)	.	<b>,018</b>
		N	18	<b>18</b>
	Morosidad	Coefficiente de correlación	,560*	<b>1,000</b>
Sig. (bilateral)		,018	.	
N		18	<b>18</b>	

**\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).**

Fuente: Elaboración propia con ocasión de elaboración de tesis "Procesos de Otorgamiento de Créditos y Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Confimass, Huancayo 2017-2018"

Según la prueba de Coeficiente de Correlación de Spearman, observamos que la investigación es significativa a un nivel de 0.025, por lo que vemos que la significancia es menor a 0.05 (la probabilidad de error es de 5%) a un 95% de confianza. En tanto la correlación es de 0.560 el cual es próximo a una media y positiva, lo que permite afirmar

la hipótesis alternativa. La variable Procesos de evaluación económica si tiene relación con la variable morosidad; y por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Analizamos los resultados obtenidos, de acuerdo a lo desarrollado se identifica que la variable 1 procesos de otorgamiento de crédito tiene relación con la variable 2 morosidad. Según lo que nos menciona Quispe & Tello, 2018 el proceso de otorgamiento de crédito es “Capacidad de pago, así como ingresos y egresos del deudor. Cuando se solicite la financiación de un proyecto con fines comerciales o empresariales, el flujo de caja del mismo. En consecuencia, los planes de amortización deberán consultar estos elementos”. Agregando a ello que la solvencia del deudor, a través de variables como el nivel de endeudamiento y la calidad y composición de los activos, pasivos, patrimonio y contingencias del deudor y/o del proyecto. Los resultados que nos brinda la investigación se encuentra que los clientes que los analistas si realizan un proceso de evaluación para el crédito, pero los clientes no evalúan ciertos aspectos que son necesarios durante el proceso de otorgamiento de crédito.

De acuerdo a Wicijowski & Rodríguez (2008) nos menciona que el “deudor que se demora en su obligación de pago. Consecuentemente se considera que el cliente se halla en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable. La mora del deudor en sí, desde el punto de vista formal, no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un cumplimiento tardío de la obligación. La consecuencia inmediata de la constitución en mora del deudor es el devengo de intereses moratorios como indemnización de los daños y perjuicios que causa al acreedor el retraso en el cobro. De suerte que, una vez constituido en mora, corresponde al moroso el pago del importe principal de la deuda más los intereses moratorios que resulten de aplicación en función del retraso acumulado que contribuirán a compensar los costes financieros que el retraso en el pago ha originado al acreedor”. Lo cual analizamos que el cliente que se encuentra en mora son consecuencia en su gran mayoría de la

incorrecta evaluación de otorgamiento de crédito. Y de que el cliente que solicita el crédito no llega a auto evaluarse la situación donde se encuentra.

Al final se concluye que ambas variables si tiene una relación significativa, ya que según la prueba de Coeficiente de Correlación de Spearman, observamos que la investigación es significativa a un nivel de 0.025, por lo que vemos que la significancia es menor a 0.05 (la probabilidad de error es de 5%) a un 95% de confianza. En tanto la correlación es de 0.416 el cual es próximo a una media y positiva, lo que permite afirmar la hipótesis alternativa. La variable Procesos de evaluación en la central de riesgos si tiene relación con la variable morosidad; y por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.

## CONCLUSIONES

1. Se concluye que según la prueba de Coeficiente de Correlación de Spearman, observamos que la investigación es significativa a un nivel de 0.025, por lo que vemos que la significancia es menor a 0.05 (la probabilidad de error es de 5%) a un 95% de confianza. En tanto la correlación es de 0.416 el cual es próximo a una media y positiva, lo que permite afirmar la hipótesis alternativa. La variable Procesos de evaluación en la central de riesgos si tiene relación con la variable morosidad; y por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.
2. Se concluye que Según la prueba de Coeficiente de Correlación de Spearman, observamos que la investigación es significativa a un nivel de 0.025, por lo que vemos que la significancia es menor a 0.05 (la probabilidad de error es de 5%) a un 95% de confianza. En tanto la correlación es de 0.526 el cual es próximo a una media y positiva, lo que permite afirmar la hipótesis alternativa. La variable Procesos de evaluación del nivel de formalidad si tiene relación con la variable morosidad; y por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.
3. Se concluye que según la prueba de Coeficiente de Correlación de Spearman, observamos que la investigación es significativa a un nivel de 0.025, por lo que vemos que la significancia es menor a 0.05 (la probabilidad de error es de 5%) a un 95% de confianza. En tanto la correlación es de 0.560 el cual es próximo a una media y positiva, lo que permite afirmar la hipótesis alternativa. La variable Procesos de evaluación económica si tiene relación con la variable morosidad; y por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que la Cooperativa de Crédito y Ahorro Confimass que fortalezca su proceso de otorgamiento de créditos con adecuada evaluación de central de riesgos, evaluación de nivel de formalidad y evaluación económica del cliente.
2. Se recomienda que se la Cooperativa de Crédito y Ahorro Confimass evaluación constante de su proceso de otorgamiento de crédito, y un seguimiento de que los colaboradores cumplan adecuadamente el proceso.
3. Se recomienda que la Cooperativa de Crédito y Ahorro Confimass se encuentra en constante evaluación en el central de riesgos para que se logre evitar una cantidad alta de cliente en mora.

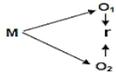
## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aparicio, C., Gutiérrez, J., Jaramillo, M., & Moreno, H. (2013). *Indicadores Alternativos de Riesgo de Crédito en el Perú: Matrices de Transición Crediticia Condicionadas Al Ciclo Económico*. Lima.
- Calderón, E. R. (2014). *La Gestion del Riesgo Crediticio y su Influencia en el Nivel de Morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Credito de Trujillo – Agencia Sede Institucional – Periodo 2013”*. Trujillo.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la Invetigación Científica*. Lima: San Marcos.
- Chipana, Y. (2018). *Evaluacion de la gestion crediticia en el otorgamiento de creditos en la fianciera Credinka agencia yunguyo periodo 2015 - 2016*. Puno: Universidad nacional del altiplano.
- Fassil. (15 de 03 de 2018). *Banco fassil*. Obtenido de Baco Fassil: Esta tesis desea mostrar un proceso de otorgamiento de crédito pignoraticio mejorado
- García, C. (2006). Obtenido de [https://es. slideshare.net/daiannareyes/procedimiento-tibutariio](https://es.slideshare.net/daiannareyes/procedimiento-tibutariio).
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014).
- Kerlinger, F., & Lee, H. (2002). *Investigación del Comportamiento* . Mexico.
- Lara, J. (2010). *La Gestion del Riesgo de Crédito en las Intituciones de Microfinanzas*. Granada.
- Ledesma , M. Z., & Sánchez, M. I. (2007). *Analisis del Riesgo Crediticio en la Economía Cubana*. Cuba.
- Ludovi, A., Aranguiz, M., & Gallegos, J. (2018). *Analisis de riesgo criticio, propuesta del modelo Scoring*. Bogota : Universidad Militar Nueva Granada.
- Medoza, G. (2016). *La incidencia de los factores de riesgo operativos en la exposicion al riesgo crediticio*. La Paz: Universidad mayor de san andres .
- Morales, M. L. (2007). *La Administración del Riesgo de Crédito en la Cartera de Consumo de una Institución Bancaria*. Guatemala.
- NATHAN. (MAYO de 2016). *REGISTRO DE COMPRAS Y SUS APLICACIONES PRACTICAS*. Obtenido de <https://nathan.webcindario.com/registrodecompras.htm>
- Paz, B., & Vega, E. (2017). *Mejora del proceso de otorgamiento de credito prendario y su impacto en la satisfaccion del cliente*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.

- Pérez, C. (2005). *Muestreo estadístico. Conceptos y problemas resueltos*. Mexico: Pearson Educación S.A.
- Perez, C. (2017). *La evaluación crediticia y su relación con el riesgo crediticio, en la cooperativa de ahorro y crédito San Viator Ltda. Año 2013, Lima*. 2017: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Quispe, G. M. (2013). *Administración del Riesgo Crediticio y la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582, Periodo 2013"*. Huancavelica.
- Salkind, N. (1997). *Métodos de investigación*. Mexico: Prenti-Hall Hispanoamerica.
- Sanchez, H., & Reyes, C. (2009). *Metodología y diseños de la Investigación Científica*. Lima: Vison Universitaria.
- Sierra, R. (2001). *Técnicas de investigación social*. España: Paraninfo.
- Ticse, P. E. (2015). *Administración del Riesgo Crediticio y su Incidencia en la Morosidad de Financiera Edyficar Oficina Especial-El Tambo*. Huancayo.
- Trigo, M. E. (2009). *Análisis y Medición del Riesgo de Crédito en Carteras de Activos Financieros Ilíquidos Emitidos por Empresas*. Málaga.
- Vela, Z. S., & Caro, A. A. (2015). *Herramientas Financieras en la Evaluación del Riesgo de Crédito*. Lima: Fondo Editorial de la UIGV.
- Vidal, S. (2017). *La morosidad y la rentabilidad de los bancos de Chile*. Valparaíso: Universidad Técnica Federico Santa María.

**ANEXOS**

### Anexo 01: Matriz de Consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Dimensiones	Metodología
<p>¿Qué relación existe entre procesos de otorgamiento de créditos y la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Confimass, Huancayo 2017-2018?</p>	<p>Determinar qué relación existe entre procesos de otorgamiento de créditos y la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Confimass, Huancayo 2017-2018.</p>	<p>Existe una relación significativa entre procesos de otorgamiento de créditos y morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Confimass, Huancayo 2017-2018.</p>	<p>Variable 1: Procesos de Otorgamiento de Créditos</p>	<p>1. Evaluación en la Central de Riesgos 2. Evaluación del Nivel de Formalidad 3. Evaluación Económica</p>	<p><b>Método de investigación:</b> Método Científico</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> Aplicada</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Correlacional</p>
<p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>1. ¿Qué relación existe entre pr evaluación en la central de riesgos y la morosidad de créditos comerciales en la cooperativa de ahorro y crédito Confimass, Huancayo 2017-2018?</p> <p>2. ¿Qué relación existe evaluación del nivel de formalidad y la morosidad de créditos comerciales en la cooperativa de ahorro y crédito Confimass, Huancayo 2017-2018?</p> <p>3. ¿Qué relación existe entre evaluación económica y la morosidad de créditos comerciales y consumo en la cooperativa de ahorro y</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>1.Determinar qué relación existe entre evaluación en la central de riesgos y la morosidad de créditos comerciales en la cooperativa de ahorro y crédito Confimass, Huancayo 2017-2018.</p> <p>2.Determinar qué relación existe entre evaluación del nivel de formalidad y la morosidad de créditos consumo en la cooperativa de ahorro y crédito Confimass, Huancayo 2017-2018.</p> <p>3.Determinar qué relación existe entre evaluación económica y la morosidad de créditos comerciales y consumo en la cooperativa de ahorro y crédito</p>	<p><b>Hipótesis Especificas</b></p> <p>1. Existe una relación significativa entre evaluación en la central de riesgos y morosidad de créditos comerciales en la cooperativa de ahorro y crédito Confimass, Huancayo 2017-2018.</p> <p>2. Existe una relación significativa evaluación del nivel de formalidad y morosidad de créditos consumo en la cooperativa de ahorro y crédito Confimass, Huancayo 2017-2018.</p> <p>3. Existe una relación significativa entre evaluación económica y morosidad de créditos comerciales y consumo en la cooperativa de ahorro y</p>	<p>Variable 2: Morosidad</p>	<p>1. Créditos Comerciales 2. Créditos Consumo</p>	<p><b>Diseño de investigación:</b> Correlacional simple</p>  <p><b>Población:</b> La población se conformada por los clientes en estado de morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito confimass..</p> <p><b>Muestra:</b> Tipo probabilístico, muestreo aleatorio simple. Número de la muestra: 18 clientes en estado de morosidad.</p> <p><b>Técnicas:</b> Análisis documental y encuesta.</p> <p><b>Instrumentos:</b></p>

crédito Huancayo 2017-2018?	Confimass, 2017-2018.	Huancayo	crédito Huancayo 2017-2018.	Confimass, 2017-2018.			<p>Ficha de análisis documental y cuestionario.</p> <p><b>Técnicas de procesamiento y análisis de datos:</b>  <b>Estadística descriptiva:</b>  Medida de tendencia central y dispersión.</p> <p><b>Estadística inferencial:</b>  prueba T de una muestra para la correlación:</p>
--------------------------------	--------------------------	----------	--------------------------------	--------------------------	--	--	---

**Anexo 02: Matriz de Operacionalización de Variables**

<b>Variable</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Escala De Medición</b>
<b>V1</b>  <b>Procesos de Otorgamiento de Créditos</b>	Según (Quispe & Tello, 2018, p.33): Se define como crédito al monto de dinero que se obtiene generalmente por medio de las instituciones financieras o bancarias, es decir, mediante préstamos y líneas de crédito. Al crédito se le define como una operación financiera en la que el acreedor realiza un préstamo por una cantidad determinada de dinero, es decir se usa capital ajeno por un tiempo definido a cambio del pago del capital más cierta cantidad de interés.	Evaluación en la Central de Riesgos	Calificación( normal, cpp, deficiente, dudoso, perdida)	Nominal
			Sobreendeudamiento	Nominal
		Evaluación del Nivel de Formalidad	Políticas de Crédito	Nominal
			Gestión de crédito	Nominal
		Evaluación Económica	Solvencia	Nominal
			Activo/Patrimonio	Nominal

<b>Variable</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Escala De Medición</b>
<b>V2</b> <b>Morosidad</b>	Según (Wicijowski & Rodríguez, 2008): Se refiere al deudor que se demora en su obligación de pago. Consecuentemente se considera que el cliente se halla en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable. La mora del deudor en sí, desde el punto de vista formal, no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un cumplimiento tardío de la obligación	Créditos Comerciales	Capital de Trabajo	Nominal
			Crédito Empresarial	Nominal
		Créditos Consumo	Créditos Personales	Nominal
			Créditos para Servicios	Nominal

**Anexo 03: Matriz de operacionalización del instrumento**

<b>Variable</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Items</b>	<b>Escala De Medición</b>
<b>V1</b>  <b>Procesos de Otorgamiento de Créditos</b>	Según (Quispe & Tello, 2018, p.33): Se define como crédito al monto de dinero que se obtiene generalmente por medio de las instituciones financieras o bancarias, es decir, mediante préstamos y líneas de crédito. Al crédito se le define como una operación financiera en la que el acreedor realiza un préstamo por una cantidad determinada	Evaluación en la Central de Riesgos	Calificación (normal, cpp, deficiente, dudoso, perdida)	1. ¿Evalúa la honorabilidad y solvencia moral que tiene el deudor para responder al crédito, recurren a la Calificación RCC en el sistema financiero? 2. ¿Verifica las demandas judiciales de sus créditos?	Nominal
			Sobreendeudamiento	3. ¿Evalúa la antigüedad del negocio o antigüedad de su trabajo? 4. ¿Evalúa el crecimiento del negocio o de sus ingresos del trabajador? 5. ¿Evalúa el giro de sus negocios o actividad laboral del trabajador? 6. ¿Evalúa la zona de influencia de su negocio o	Nominal

	de dinero, es decir se usa capital ajeno por un tiempo definido a cambio del pago del capital más cierta cantidad de interés.			sector laboral del trabajador? 7. ¿Evalúa el número de empleados del negocio o el nivel de responsabilidad del trabajador? 8.¿Evalúa el número de sucursales de sus negocios o número de empleos?	
		Evaluación del Nivel de Formalidad	Políticas de Crédito	9. ¿considera el valor de las políticas de crédito que tiene la cooperativa?	Nominal
			Gestión de crédito	10. ¿considera la calidad de gestión de créditos de sus compañeros para no caer en mora?	Nominal
		Evaluación Económica	Solvencia	11. ¿Evalúa la liquidez financiera? 12. ¿Evalúa la rotación de inventarios? 13. ¿evalúa la rotación de cuentas por cobrar?	Nominal

				<p>14. ¿evalúa la rotación de cuentas por pagar?</p> <p>15. ¿evalúa el nivel de endeudamiento?</p>	
			Activo/Patrimonio	<p>16. ¿Considera la posesión de activos fijos o bienes como capacidad económica?</p> <p>17. ¿Considera el valor económico de los activos fijos o bienes que posee?</p> <p>18. ¿Considera la calidad o naturaleza de los activos fijos o bienes que posee?</p>	Nominal

Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Indicador	Ítems	Escala De Medición
<p style="text-align: center;"><b>V2</b></p> <p><b>Morosidad</b></p>	<p>Según (Wicijowski &amp; Rodríguez, 2008): Se refiere al deudor que se demora en su obligación de pago. Consecuentemente se considera que el cliente se halla en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable. La mora del deudor en sí, desde el punto de vista formal, no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago,</p>	<p>Créditos Comerciales</p>	<p>Capital de Trabajo</p>	<p>19. ¿Evalúa la capacidad de capital de trabajo en la rotación de la mercadería?</p>	<p>Nominal</p>
			<p>Crédito Empresarial</p>	<p>20. Al evaluar el riesgo de incumplimiento de sus socios, ¿Considera las condiciones económicas de del sector o la situación política y económica de la región o del país?</p>	<p>Nominal</p>
		<p>Créditos Consumo</p>	<p>Créditos Personales</p>	<p>21. Al evaluar el riesgo de incumplimiento de sus socios, ¿Considera la existencia de los avales?</p>	<p>Nominal</p>

	sino simplemente un cumplimiento tardío de la obligación		Créditos para Servicios	22. Al evaluar el riesgo de incumplimiento de sus socios, ¿Considera la existencia de garantías?	Nominal
--	--	--	-------------------------	--	---------

## Anexo 04: Instrumento de investigación

### UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

#### CUESTIONARIO

#### Procesos de Otorgamiento de Créditos y Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Confimass, Huancayo 2017-2018

Estimado Asesor(a) de Negocio, estamos realizando una investigación científica, cuyo objetivo es Determinar la relación entre los procesos de otorgamiento de créditos y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Confimass, por lo que recurrimos a su persona a fin de conocer su opinión referente a la variable de procesos de otorgamiento de créditos.

Garantizamos la confidencialidad de sus respuestas y serán utilizadas sólo con fines de académicos.

**INSTRUCCIÓN:** En cada proposición marque el número correspondiente según la siguiente escala:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

<b>INDICADOR: Calificación( normal, cpp, deficiente, dudoso, perdida)</b>					
1. ¿Evalúa la honorabilidad y solvencia moral que tiene el deudor para responder al crédito, recurren a la Calificación RCC en el sistema financiero?	1	2	3	4	5
2. ¿Verifica las demandas judiciales de sus créditos?	1	2	3	4	5
<b>INDICADOR: Sobreendeudamiento</b>					
3. ¿Evalúa la antigüedad del negocio o antigüedad de su trabajo?	1	2	3	4	5
4. ¿Evalúa el crecimiento del negocio o de sus ingresos del trabajador?	1	2	3	4	5
5. ¿Evalúa el giro de sus negocios o actividad laboral del trabajador?	1	2	3	4	5
6. ¿Evalúa la zona de influencia de su negocio o sector laboral del trabajador?	1	2	3	4	5
7. ¿Evalúa el número de empleados del negocio o el nivel de responsabilidad del trabajador?	1	2	3	4	5
8. ¿Evalúa el número de sucursales de sus negocios o número de empleos?	1	2	3	4	5
<b>INDICADOR: Políticas de Crédito</b>					

9. ¿considera el valor de las políticas de crédito que tiene la cooperativa?	1	2	3	4	5
<b>INDICADOR: Gestión de crédito</b>					
10. ¿considera la calidad de gestión de créditos de sus compañeros para no caer en mora?	1	2	3	4	5
<b>INDICADOR: Solvencia</b>					
11. ¿Evalúa la liquidez financiera?	1	2	3	4	5
12. ¿Evalúa la rotación de inventarios?	1	2	3	4	5
13. ¿evalúa la rotación de cuentas por cobrar?	1	2	3	4	5
14. ¿evalúa la rotación de cuentas por pagar?	1	2	3	4	5
15. ¿evalúa el nivel de endeudamiento?	1	2	3	4	5
<b>INDICADOR: Activo/Patrimonio</b>					
16. ¿Considera la posesión de activos fijos o bienes como capacidad económica?	1	2	3	4	5
17. ¿Considera el valor económico de los activos fijos o bienes que posee?	1	2	3	4	5
18. ¿Considera la calidad o naturaleza de los activos fijos o bienes que posee?	1	2	3	4	5
<b>INDICADOR: Capital de Trabajo</b>					
19. ¿Evalúa la capacidad de capital de trabajo en la rotación de su mercadería?	1	2	3	4	5
<b>INDICADOR: Crédito Empresarial</b>					
20. Al evaluar el riesgo de incumplimiento de sus socios, ¿Considera las condiciones económicas de del sector o la situación política y económica de la región o del país?	1	2	3	4	5
<b>INDICADOR: Créditos Personales</b>					
21. Al evaluar el riesgo de incumplimiento de sus socios, ¿Considera la existencia de los avales?	1	2	3	4	5
<b>INDICADOR: Créditos para Servicios</b>					
22. Al evaluar el riesgo de incumplimiento de sus socios, ¿Considera la existencia de garantías?	1	2	3	4	5

### Anexo 05: La data de procesamiento de datos

	 VAR0000 1	 VAR0000 4	 VAR0000 5	 VAR0000 6	 VAR0000 7	 VAR0000 8	 VAR0000 9	 VAR0001 0	 VAR0001 1	 VAR0001 2	 VAR0001 4
1	1	3	4	2	2	1	2	4	5	5	1
2	2	3	4	1	2	1	1	3	5	5	2
3	1	4	2	2	2	1	1	4	4	5	1
4	2	2	3	3	1	1	2	5	5	4	2
5	2	2	3	2	2	1	1	4	4	5	3
6	3	2	4	2	2	2	2	5	4	4	2
7	2	3	4	1	3	1	1	5	5	5	5
8	2	2	3	2	2	2	2	4	4	4	1
9	2	2	2	3	2	3	2	2	4	4	2
10	4	2	3	4	3	2	2	4	3	4	2
11	4	1	3	2	2	2	2	1	5	5	1
12	1	2	2	3	2	2	1	2	4	4	2
13	1	1	4	1	1	1	1	2	5	4	3
14	2	1	5	1	2	2	1	2	5	3	2
15	4	3	2	2	2	2	1	2	5	4	2
16	3	2	3	2	1	1	1	1	3	5	5
17	3	4	2	1	2	1	1	3	5	5	5
18	3	2	4	3	1	2	2	2	4	4	1

### Anexo 06: Confiabilidad y validez del instrumento

#### Confiabilidad del instrumento:

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
<b>,916</b>	,924	22

La aplicación del instrumento de investigación se encuentra compuesto por 22 ítems los cuales fueron aplicados en el 100% de la muestra (18 personas). Cada ítem se evaluó mediante la escala de Likert con el resultado de 0.924 muy cerca a 1, el instrumento tiene el mas alto grado de confiabilidad.

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**

**Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas**

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

PROCESOS DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS Y MOROSIDAD EN LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CONFIMASS, HUANCAYO 2017-2018

**AUTOR:**

Bach. Marisol Antonio Taípe  
Bach. Palmira Clara Bueno Rodríguez

**DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO:**

**NOMBRE:**

---

**TÍTULO UNIVERSITARIO:**

---

**POSTGRADO:**

---

**OTRA FORMACIÓN:**

---

**OCUPACIÓN ACTUAL:**

---

**FECHA DE LA ENTREVISTA:**

---

### Mensaje al especialista:

En la Universidad Peruana Los Andes, se está realizando una investigación dirigida sobre el tema: Procesos de Otorgamiento de Créditos y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Confimass, año 2017-2018. Por tal motivo, se requiere de su reconocida experiencia, para corroborar que el instrumento de la investigación de esta investigación genera los resultados establecidos en la hipótesis. Su información será estrictamente confidencial. Se agradece por el tiempo invertido.

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):						
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>						
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):						
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación Determinar la relación que existe entre gestión de personal y productividad en la Dirección Regional de Producción, Junín -2019</li> </ul>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación Determinar la relación que existe entre gestión de personal y eficacia en la Dirección Regional de Producción, Junín -2019</li> </ul>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 2 de la investigación Determinar la relación que existe entre la gestión de personal y eficiencia en la Dirección Regional de Producción, Junín -2019</li> </ul>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 3 de la investigación Demostrar la relación que existe entre la gestión de personal y efectividad en la Dirección Regional de Producción, Junín -2019</li> </ul>						

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º ____:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

### Valoración general del cuestionario

Por favor, marque con una X la respuesta escogida de entre las opciones que se presentan:

	sí	no
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente		
El número de preguntas del cuestionario es excesivo		
Las preguntas constituyen un riesgo para el encuestado (en el supuesto de contestar SÍ, por favor, indique inmediatamente abajo cuáles)		

<b>Preguntas que el experto considera que pudieran ser un riesgo para el encuestado:</b>	
N.º de la(s) pregunta(s)	
Motivos por los que se considera que pudiera ser un riesgo	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

	<b>Evaluación general del cuestionario</b>			
	<b>Excelente</b>	<b>Buena</b>	<b>Regular</b>	<b>Deficiente</b>
Validez de contenido del cuestionario				

<b>Observaciones y recomendaciones en general del cuestionario:</b>	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

---

**Firma del entrevista**

## **Anexo 7: Consentimiento informado**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO DE PARTICIPACIÓN EN EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Dirigido a:

Sr. Gerente General de la Cooperativa de Ahorros y Créditos Confimass

Mediante la presente, se le solicita su autorización para participar de estudios enmarcados en el Proyecto de investigación “Procesos de Otorgamiento de Créditos y Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Confimass, Huancayo 2017-2018” perteneciente a la Universidad Peruana los Andes.

Dicho Proyecto tiene como objetivo principal: Determinar qué relación existe entre procesos de otorgamiento de créditos y la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Confimass, Huancayo 2017-2018. En función de lo anterior es pertinente su participación en el estudio, por lo que, mediante la presente, se le solicita su consentimiento informado.

Al colaborar usted con esta investigación, deberá permitir y brindar facilidades para que los colaboradores y clientes de la empresa puedan participar de la entrevista, lo cual se realizara a través de un cuestionario. Dicha actividad durara no más de 2 día, y se realizara en las instalaciones de la empresa, durante la jornada del medio día.

Los alcances y resultados esperados de esta investigación serán informados. Además, su participación en este estudio no implica ningún riesgo de daño físico ni psicológico para usted, y

se tomarán todas las medidas que sean necesarias para garantizar la salud e integridad física y psíquica de quienes participen del estudio.

Todos los datos que se recojan, serán estrictamente anónimos y de carácter privados. Además, los datos entregados serán absolutamente confidenciales y sólo se usarán para los fines científicos de la investigación. El responsable de esto, en calidad de custodio de los datos, será el Investigador Responsable del proyecto, quien tomará todas las medidas necesarias para cautelar el adecuado tratamiento de los datos, el resguardo de la información registrada y la correcta custodia de estos

El investigador Responsable del proyecto asegura la total cobertura de costos del estudio, por lo que su participación no significará gasto alguno. Por otra parte, la participación en este estudio no involucra pago o beneficio económico alguno.

Si presenta dudas sobre este proyecto o sobre su participación en él, puede hacer preguntas en cualquier momento de la ejecución del mismo. Igualmente, puede retirarse de la investigación en cualquier momento, sin que esto represente perjuicio. Es importante que usted considere que su participación en este estudio es completamente libre y voluntaria, y que tiene derecho a negarse a participar o a suspender y dejar inconclusa su participación cuando así lo desee, sin tener que dar explicaciones ni sufrir consecuencia alguna por tal decisión.

Desde ya le agradecemos su participación.

---

Bach. Marisol Antonio Taipe  
Investigador Responsable

---

Bach. Palmira Clara Bueno Rodríguez  
Investigador Responsable

## **Anexo 8: Propuesta de manual de crédito**

### **MANUAL DE POLITICAS DE CREDITO**

#### **1. OBJETIVO:**

Establecer los procedimientos administrativos y operativos para la promoción, evaluación, aprobación, desembolso y recuperación de créditos para la cooperativa Confimass

#### **2. ALCANCE:**

- a. Gerentes
- b. Supervisores
- c. Administradores
- d. Analistas
- e. Asesores de servicio

#### **3. ZONA DE INTERVENCION:**

El gerente general o quien corresponda son los encargados de identificar las zonas de intervención, mediante estudios y sondeo de mercado, considerando las siguientes características:

- a. Situación socioeconómica de la población, las necesidades básicas insatisfechas
- b. La zona debe ser accesible y estar interconectada por vías de comunicación
- c. Principales actividades económicas representativas de la zona
- d. Conocer oferta y demanda de servicios financieros
- e. Numero de microempresas y número de familias
- f. Población económicamente activa (PEA)

#### **4. PROMOCION:**

Es una fase relevante que tiene como finalidad captar nuevos socios y vender el producto mostrando las bondades y practicidad del mismo para que puedan acceder a los servicios financieros.

#### **5. EVALUACION:**

##### **5.1 POBLACION OBJETIVO**

La población objetivo son las personas que radiquen en la zona urbana y rural con la capacidad de endeudamiento e ingresos económicos provenientes de actividades de comercio, servicio, producción, empleados dependientes.

## **5.2 SUJETOS DE CREDITO:**

Son sujetos de crédito la persona mayor de 18 años hasta 65 años que tengan capacidad civil, capacidad de endeudamiento, capacidad de pago, y voluntad de pago.

## **5.3 ELEGIBILIDAD:**

- a. Edad del titular desde los 18 años hasta los 65 años, con excepción a 70 años
- b. Negocio como mínimo 6 meses de funcionamiento
- c. Estabilidad domiciliaria, mínima de 6 meses de residencia
- d. Voluntad y capacidad de pago
- e. Evaluación económica
- f. Destino del crédito: capital del trabajo, activo fijo, y gastos personales
- g. Presentar calificación normal en la central de riesgos
- h. Buenas referencias personales de la comunidad

## **5.4 NO SON SUJETOS DE CREDITO:**

- a. Los que reportan juicios o créditos castigados y antecedentes negativos en la central de riesgos o SBS
- b. Quienes tengan malas referencias de pago en la zona
- c. Los que tengan antecedentes delictivos

## **5.5 ACTIVIDADES QUE NO SE FINANCIAN**

- a. Las que dañan la ecología
- b. Las que dañan la moral y la buena costumbre
- c. Las relacionadas al tráfico de drogas ilegales y al terrorismo
- d. Las que generan ganancias ilícitas

## **6. CLASIFICACION DE CREDITOS**

### **6.1 POR PRODUCTO**

- a. Credi impulsa: crédito dirigido a personas con negocio propio con un mínimo de 6 meses de funcionamiento con capacidad de pagos diarios.

- b. Credi chamba: dirigido a personas con trabajo dependiente, que sustenten sus ingresos mediante boletas de pago, recibo de honorarios o declaración jurada de ingresos.
- c. Credi integral: dirigido a u grupo de mujeres que residen en una misma zona y que cuente con negocio propio con un mínimo de 6 meses de funcionamiento y con capacidad de pagos semanales.
- d. Credi flash: dirigido a personas naturales que cuenten con ahorros depositados que se emplee como garantía de préstamo.
- e. Credi-colaborador: dirigido para los colaboradores con contrato por planilla.

## 6.2 POR TIPO

- a. Crédito nuevo: se define como crédito nuevo, cuando se trata de primera operación crediticia.
- b. Crédito recurrente: son los créditos otorgados al finalizar un ciclo y/o cancelado el crédito vigente.

## 6.3 POR SU CALIFICACION

Se considera a todos aquellos créditos que no tengan el estado o situación de vencidos.

- a. **CREDITO VENCIDO:** Se considera crédito vencido a los créditos que exceden el límite de días de mora establecido para el crédito.
- b. **CREDITO REFINANCIADO:** Se considera crédito refinanciado cuando se produce variaciones de plazo o monto del contrato original.
- c. **CREDITO CASTIGADO:** Se considera crédito calificado para castigo, aquel crédito cuyo saldo deudor casi imposible de recuperar o cuando su recuperación incurra en mayores costos que beneficios y la empresa decide retira el saldo de cartera y transferir a cuentas de orden, desafectando a la correspondiente provisión constituida por el mismo monto.

## 7. CICLO:

Es el periodo por el que fue concedido el crédito y según el número de solicitudes de crédito es el número del ciclo del crédito.

## 8. MORA:

Es un indicador que mide el incumplimiento de un cliente en el pago de sus cuotas, respecto al compromiso pactado.

## 9. TASA EFECTIVA ANUAL (TEA)

Es el costo que se paga por el uso del dinero el cual se mide es una tasa porcentual expresada anualmente y que se aplica sobre una suma de dinero en función de un año base de 360 días.

#### **10. TASA EFECTIVA MENSUAL(TEM)**

Es el costo que se paga por el uso del dinero el cual se mide en una tasa porcentual expresada mensualmente que se aplica sobre una suma de dinero en función de un mes 30 días.

#### **11. TASA DE INTERES MORATORIO (TIM)**

Es aquel interés sancionatorio, que se aplica una vez que se haya vencido el plazo pactado.

#### **12. CAPITAL**

Es el monto del préstamo que se otorga a cada socio.

#### **13. CUOTAS**

Es el número de cuotas pactadas para hacer efectivo la cancelación del préstamo.

#### **14. EVALUACION:**

##### **14.1 CUANTITATIVA**

##### **CAPACIDAD DE PAGO**

El análisis de la capacidad de pago, se establecerá a través de la situación económica que el cliente presente en la evaluación del negocio y de la unidad familiar, siendo determinante el resultado del excedente para proponer el monto de crédito.

##### **14.2 CUALITATIVA**

##### **VOLUNTAD DE PAGO**

Se define como la capacidad moral, medida por las condiciones de honestidad y responsabilidad, para lo cual el análisis trata de reunir la mayor cantidad de referencias personales dentro del entorno del cliente. Por lo tanto, no es cuantificable.

## 15. ANALISIS IN SITU

A través de este análisis se identifica el flujo de ingresos y egresos de la unidad económica, para lo cual el analista debe levantar la información mediante una conversación amena, con preguntas abiertas y no tipo encuesta. La visita es una buena oportunidad para averiguar los problemas potenciales que afectan a la empresa o a la familia y detectar las probables dificultades para su crecimiento en el futuro.

Es el análisis en el lugar donde se desarrolla la actividad económica con participación de los titulares, siendo obligatoria la visita del domicilio, para conocer el entorno familiar y social.

### 15.1 VISITA AL NEGOCIO

La verificación del negocio se realizara para efectos de constatar la existencia y la propiedad del negocio, levantamiento de información para la evaluación económica entre otros.

### 15.2 VISITA DEL DOMICILIO

La verificación del domicilio se realizará para efectos de constatar la estabilidad domiciliaria, el nivel de vida y la situación familiar del cliente.

### 15.3 CENTRAL DE RIESGOS

A través del siguiente análisis buscamos verificar y evaluar el comportamiento de pago de las obligaciones financieras del cliente, adquiridas en el tiempo, con las diversas entidades financieras. Se deberá obtener referencias crediticias, lo cual se

consideran una fortaleza para el cliente si son positivas, y si son negativas, se rechazará al cliente.

<b>ANALISIS DE LA CALIFICACION DE LA CENTRAL DE RIESGOS</b>				
<b>Nº</b>	<b>CATEGORIA DE RIESGOS</b>	<b>CREDITOS A PEQUEÑAS Y MICROEMPRESAS</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	<b>REQUISITOS ADICIONALES</b>
1	NORMAL	0 A 8 DIAS	CLIENTE POTENCIAL SIN REPAROS	NINGUNO
2	CPP	9 A 30 DIAS	CLIENTE POTENCIAL CON REPAROS	COMPROBANTE DE PAGO DE LA DEUDA DEL MES VIGENTE
3	DEFICIENTE	31 A 60 DIAS	NO ES CLIENTE POTENCIAL	NO ES CLIENTE POTENCIAL
4	DUDOSO	61 A 120 DIAS	NO ES CLIENTE POTENCIAL	NO ES CLIENTE POTENCIAL
5	PERDIDA	121 A 365 DIAS	NO ES CLIENTE POTENCIAL	NO ES CLIENTE POTENCIAL

#### 16. DESTINO DEL CREDITO

Es crucial identificar a donde será dirigido el monto del crédito para minimizar el riesgo.

- a. Capital de trabajo
- b. Activo fijo
- c. Gastos personales

#### 17. ESCALERA DE CREDITO:

Son los rangos del monto de crédito, definido para la renovación en cada ciclo correspondiente.

Para la aprobación y desembolso del préstamo, deberá de contemplarse la escalera de crédito contemplado para cada producto, donde se encuentra los montos y plazos máximos de crédito que pueda acceder el cliente.

ESCALERA DE CREDITO MENSUAL							
CICLO	CUOTA DE INSCRIPCION	MONTOS		PLAZO		FRECUENCIA DE PAGO	TASA DE INTERES
		MINIMO	MAXIMO	MINIMO	MAXIMO		
N	10	100	2000	1 MES	6 MESES	DIARIO/S EMANL/ MENSUAL	GERENCIA

#### 18. CREDI CAMPAÑA:

Es una modalidad de crédito que se concede a corto plazo para financiar el aumento de negocio en ciertas temporadas y que estará sujeto a ciertas características y según lo normado para cada producto de crédito.

#### 19. APROBACION:

Las solicitudes de crédito deben ser expuestas por el analista a cargo ante todos los integrantes del comité de crédito, para su análisis, evaluación y pronunciamiento de la viabilidad, aprobación del crédito y conformidad del comité.

##### 19.1 NIVELES DE APROBACION:

Los niveles de aprobación estarán sujetos a lo que establezca gerencia por producto.

NIVELES DE APROBACION	
NIVEL	INSTANCIA

I	JEFE DE COMITÉ	NECESARIO
II	ADMINISTRADOR	NECESARIO
III	GERENCIA	EN CASO ESTE PRESENTE EN AGENCIA

## 19.2 COMITÉ DE CREDITO:

- a. Es la única instancia resolutive para la aprobación o rechazo de las solicitudes de crédito, según el nivel jerarquico y el nivel de aprobación.
- b. El comité de crédito es responsable de verificar la coherencia de la información y documentación presentada por el analista de crédito, cumpliendo los requisitos establecidos en el manual de crédito, la coherencia de los estados financieros y la viabilidad del destino de crédito.
- c. El comité de crédito esta facultado a realizar cambios en las condiciones de crédito como: monto, plazo y cuota.
- d. El funcionamiento del comité de créditos se debe orientar a minimizar los riesgos crediticios que el analista pudo haber pasado por alto.
- e. Las resoluciones que emita se deben basar en sustentos técnicos y objetivos.
- f. El comité tiene la postestad de realizar las observaciones correspondientes para determinar la aprobación, reevaluación o denegar el crédito de acuerdo a los niveles.
- g. El comité de crédito estará presidido por el jefe del comité y/o administrador según se de el caso.
- h.

NIVELES DE APROBACION DE CREDITOS				
NIVEL	INSTANCIA	INTEGRANTES	PRODUCTO	MONTOS
I	JEFE DE COMITE	PRESIDE: JEFE DE COMITÉ	CREDITO DIARIO	100 HASTA 300
		INTEGRANTES: JEFE DE COMITÉ Y ANALISTAS	CREDITO MUJER	
			CREDITO MENSUAL	

		PONENTE: ANALISTA DE CREDITO	CREDI AHORRO	
II	ADMINISTRADOR	PRESIDE: ADMINISTRADOR	CREDITO DIARIO	>300
		INTEGRANTES: ADMINISTRADOR, JEFE DE COMITÉ Y ANALISTA DE CREDITO	CREDITO MUJER	
		PONENTE: ANALISTA DE CREDITO	CREDITO MENSUAL CREDI AHORRO	
III	GERENCIA	EXCEPCIONES		

### 19.3 DESEMBOLSO:

Los desembolsos se realizaran luego de haber concluido el comité de crédito, en la oficina de la empresa, donde el cliente firmara y ubicara su huella digital en los documentos contractuales y documentos adicionales correspondientes al crédito, dando su conformidad, para luego recibir el monto de crédito solicitado.

#### a. Documentos de desembolso:

Es responsabilidad de la persona encargada del desembolso, verificar la autenticidad de la firma y huella digital del cliente en los documentos contractuales; así como de informar sobre las condiciones del crédito y penalidades del contrato.

- Padrón de socio
- Contrato privado de préstamo de dinero según lo establecido para cada producto.
- Cronograma de pago

#### 19.4 SUSPENSION DE LOS DESEMBOLSOS:

Los desembolsos se suspenderán cuando la Agencia supere los límites del indicador de mora, bajo la orden de la gerencia comercial.

SUSPENSION DE LOS DESEMBOLSOS				
NIVEL	INSTANCIA	MORA PRO ANALISTA	MORA POR ANALISTA	ACCION
III	GERENCIA COMERCIAL	>O= A 4 SOCIOS	>O= A S/ 500 SALDO	SE SUSPENDE LOS DESEMBOLSOS EN LA AGENCIA

#### 20. RECUPERACION DEL CREDITO:

El pago normal de las cuotas del crédito se llevará a cabo mediante dos modalidades, donde la empresa registrara el pago de la cuota en la tarjeta de control o emitirá un recibo de caja, según corresponda:

- a. Mediante el analista de crédito, quien decepcionará del cliente el monto de la cuota de forma diaria. (Tarjeta de control)
- b. Mediante el pago directo en las oficinas de la empresa, efectuado por el cliente. (comprobante de pago)

Es responsabilidad del analista de crédito trasladar a las oficinas de la empresa, el dinero de las cuotas recuperadas en el campo, para realizar el arqueo diario de caja de los créditos recuperados del día, según lo normado para cada producto de crédito.

También debe realizar el seguimiento a los socios que no cumplieron con el pago de la cuota del día, a través de visitas in situ, llamadas telefónicas y/o entrega de notificaciones.

#### 20.1 CANCELACION DE LOS CREDITOS:

Los créditos serán cancelados en el plazo programado y pre cancelados en un menor plazo para lo cual se cumplirá lo establecido por la gerencia o supervisor de cada producto.

## 20.2 NIVELES DE RESPONSABILIDAD EN LA RECUPERACION:

Las acciones a tomar frente a los problemas de morosidad se realizaran mediante el cuadro adjunto.

DIAS DE MORA	ACCIONES A TOMAR	RESPONSABLE DE LAS VISITAS
Lo establecido por producto de credito	Envio de notificaciones (según corresponda el tramo de mora)	Analista de crédito Administrador Abogado (según corresponda)

## 21. ANALISTA DE CREDITO

### 21.1 FUNCIONES:

El analista de crédito es el responsable directo del manejo integral de la calidad de la cartera de crédito a su cargo.

- La venta de los productos y servicios
- La evaluación de crédito y de forma integral
- Verificar y analizar los documentos presentados por los clientes
- Realizar seguimiento y control de la cartera
- Retención de socios, brindándoles calidad de atención
- Difundirde forma eficaz los beneficios del pago puntual y los costos y consecuencias de no hacerlo.
- Hacer una gestión de mora agil y eficiente a partir de dia 1 de mora.
- Gestionar la acrtera planteando alternativas de solución y cobro.
- 

### 21.2 RECOMENDACIONES:

- Profundizar la evaluación del crédito.
- No confiar eternamente en el cliente

- Atención personalizada
- Gestionar la cartera
- Presentar de forma impecable el expediente de crédito
- No manipular la información a favor del cliente
- No aceptar presiones de ninguna índole
- El crédito no se otorga con el corazón, si no con la cabeza
- Medir la real necesidad del financiamiento del cliente
- 

## 22. INSTITUCION:

Es responsabilidad de la institución, proveer de las herramientas de trabajo a los socios internos y cubrir las necesidades financieras de los socios externos.

- Debe establecer una relación comercial con el cliente, brindándole créditos y pro campañas y según la necesidad del mercado.
- El área de recuperación deberá de realizar una gestión de mora eficaz y eficiente, con visitas colegiadas aplicando mecanismos de negociación.
- El área de supervisión deberá de realizar de forma sistemática la supervisión en cada proceso del crédito que incluyan visitas de campo.
- Realizar reuniones mensuales de equipo para plasmar la evolución de la cartera de crédito
- Acceso a la información de la cartera vigente de los socios en condición normal y morosa.
- Capacitaciones constantes a los colaboradores en temas relacionadas a crédito, atención al cliente.
- Evaluación trimestral de los resultados de los colaboradores.

## 23. DEFINICION

Son aquellos créditos destinados a financiar actividades económicas de producción, comercialización o prestación de servicios que tengan una rotación diaria, otorgadas a personas naturales cuyo endeudamiento total en el sistema financiero no sea superior a s/ 1000.00 soles

## 24. CARACTERISTICAS:

- Cuota de inscripción como socio.
- Pagos diarios.

- Cobros en su negocio y/o en oficina.
- Tarjeta de control
- Sin garantía real

## 25. REQUISITOS PARA MONTOS MAYORES A S/ 300

- a. Contar con un negocio, mínimo 6 meses de funcionamiento
- b. Tener 1 año como mínimo de experiencia en el rubro
- c. Residencia en el domicilio, mínimo 6 meses
- d. Copia de DNI del titular y/o del conyuge vigentes.
- e. Copia del recibo de luz o agua del domicilio del último mes cancelado. Para zonas donde no cuenten con recibo de luz podrá adjuntarse algún documento que valide el domicilio declarado por el cliente
- f. Adjuntar facturas o boletas de electrodomésticos y mercadería
- g. Constancia de alojamiento firmado por el propietario del domicilio ( casa alquilada o de familia)

## 26. CONTENIDO DEL EXPEDIENTE

### 26.1.1 SOCIO NUEVO

- a. Solicitud de crédito
- b. Padrón de socio
- c. Ficha socioeconómica /croquis de ubicación
- d. Evaluación económica y evaluación cualitativa
- e. Declaración jurada patrimonial
- f. Dación de pago
- g. Copia del DNI titular y conyuge vigentes
- h. Central de riesgos titular y conyuge
- i. Fotografías del negocio y domicilio
- j. Copia del recibo de servicios del último mes
- k. Otros documentos adicionales que respalden crédito

### 26.1.2 SOCIO RECURRENTE

- a. Solicitud de crédito
- b. Ficha socioeconómica/croquis de ubicación (del ciclo anterior)
- c. Evaluación económica y evaluación cualitativa. (en caso de que la capacidad de pago no cubra el monto de la cuota)
- d. Declaración jurada patrimonial (ciclo anterior)
- e. Dación de pago (ciclo anterior)
- f. Copia del DNI titular y conyuge vigentes ( ciclo anterior y/o DNI vigente)
- g. Central de riesgos titular y conyuge (actualizado)

- h. Fotografías del negocio y domicilio ( en caso de haber cambiado domicilio o de negocio)
- i. Copia de servicios del ultimo mes
- j. Otros documentos adicionales que respalden el crédito (ciclo anterior y/o actualizado)

## 27. EVALUACION ECONOMICA:

Para la evaluación del cliente se tomara en cuenta los siguientes aspectos.

- Capacidad de pago
- Voluntad de pago
- Visita del negocio
- Visita del domicilio
- Destino del crédito

## 28. ESCALERA DE CREDITO:

Para la aprobación y desembolso del préstamo, deberá de contemplarse la siguiente escalera de crédito, donde se encuentra los montos máximos de crédito que puede acceder el cliente según corresponda el ciclo, tomando en cuenta que el socio que solicite el crédito iniciará por el ciclo I.

ESCALERA DE CREDITO DIARIO							
CICLO	CUOTA DE INSCRIPCION	MONTOS		PLAZO		FRECUENCIA DE PAGO	TASA DE INTERES MENSUAL
		MINIMO	MAXIMO	MINIMO	MAXIMO		
I	10	100	500	1MES	2 MESES	DIARIO	8%
II	10	100	1000	1 MES	2 MESES	DIARIO	8%
II	10	100	1500	1 MES	2 MESES	DIARIO	8%
III	10	100	2000	1 MES	2 MESES	DIARIO	8%