

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



UPLA
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Tesis:

Políticas crediticias y morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Nueva Generación de Mercado, Huanta - Ayacucho 2018

Para optar : El Título Profesional de Contador Público

Autores : Bach. Fernandez Morales Frinne Madeleyne
Bach. Quispe Alvarado Jorge Rolando

Asesor : Morote Huaranca, Efraín

Línea de investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de inicio y Culminación : 17.10.2019 – 16.10.2020

Huancayo – Perú
2022

Dedicatoria

Este mi trabajo de investigación dedico a mi madre por su comprensión, paciencia, amor y su apoyo incondicional, por cuidarme y guiarme por el camino correcto para seguir luchando por mis sueños.

Frinne Madeleyne

Este estudio de investigación dedico a mis padres por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi formación profesional, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de amor y de felicidad.

Jorge Rolando

Agradecimiento

Agradecemos de manera muy especial a las autoridades y docentes de la Universidad Peruana los Andes, Facultad de Ciencias Administrativas y Contables. Por el cúmulo de valores y conocimientos, que nos brindaron para culminar nuestra carrera profesional. Asimismo, a los responsables de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Nueva Generación de Mercado, Huanta - Ayacucho” quienes nos brindaron la información necesaria para cumplir los objetivos de la presente investigación.

Frinne Madeleyne, y Jorge Rolando

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 00134 - FCAC -2023

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

POLÍTICAS CREDITICIAS Y MOROSIDAD DE LOS CLIENTES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA NUEVA GENERACIÓN DE MERCADO, HUANTA - AYACUCHO 2018

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **BACH. FERNANDEZ MORALES FRINNE MADELEYNE
BACH. QUISPE ALVARADO JORGE ROLANDO**

Facultad : **CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

Escuela Académica : **CONTABILIDAD Y FINANZAS**

Asesor(a) : **MG. MOROTE HUARANCCA, EFRAIN**

Fue analizado con fecha **20/11/2023** con el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

X
X

El documento presenta un porcentaje de similitud de **30** %.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°15 del Reglamento de uso de Software de Prevención de Plagio Versión 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: ***Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.***

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.



Huancayo, 20 de noviembre de 2023.

MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI
JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

INTRODUCCIÓN

Las políticas crediticias y la morosidad de los clientes de cooperativas, en la actualidad ha cobrado un campo de estudio crucial, ya que gran parte de las instituciones financieras presentan un alto índice de morosidad, por lo que se han desarrollado diversas estrategias para su reducción, entre las que destacan son la aplicación de políticas crediticias, cuyo propósito es brindar control al otorgamiento de créditos, en ese sentido, la investigación tuvo como propósito determinar la relación entre las políticas crediticias y morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Nueva Generación de Mercado, Huanta - Ayacucho 2018, para lo cual se basó en una metodología de método inductivo-deductivo, tipo aplicada, nivel descriptivo-correlacional, y diseño no experimental. La muestra estuvo integrada por 69 socios de la cooperativa referidos en sus expedientes de créditos otorgados, instrumento fue lista de cotejo y análisis documental. El estudio para su mejor comprensión, se estructuró de la siguiente manera:

El capítulo I, muestra la descripción del problema y su delimitación, formulación del problema, justificación y objetivos.

El capítulo II, contiene los antecedentes de la investigación, bases teóricas y marco conceptual.

El capítulo III, presenta las hipótesis, variables con su operacionalización.

El capítulo IV, muestra la metodología en base al método, tipo, nivel, diseño, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de información, técnicas en procedimientos de recolección de datos y aspectos éticos.

En el capítulo V, descripción de resultados y contraste de hipótesis.

Finalmente, se encuentra el apartado del análisis y discusión de resultados, conclusiones, recomendaciones, bibliografía, y anexos.

Contenido

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Contenido.....	v
Contenido de tablas.....	viii
Contenido de figuras.....	x
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	14
1.2. Delimitación del problema.....	17
1.3. Formulación del problema	17
1.3.1. Problema general.	17
1.3.2. Problemas específicos.....	17
1.4. Justificación	18
1.4.1. Social.....	18
1.4.2. Teórica	18
1.4.3. Metodológica	19
1.5. Objetivos.....	19
1.5.1. Objetivo general.....	19
1.5.2. Objetivos específicos	19

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	21
2.1. Antecedentes del estudio.....	21
2.2. Bases teóricas.....	26
2.3. Marco conceptual.....	38
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS.....	41
3.1. Hipótesis general.....	41
3.2. Hipótesis específicas.....	41
3.3. Variables (definición conceptual y operacionalización).....	41
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA.....	44
4.1. Método de investigación.....	44
4.2. Tipo de investigación.....	44
4.3. Nivel de investigación.....	44
4.4. Diseño de la investigación.....	45
4.5. Población y Muestra.....	45
4.6. Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	47
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	49
4.8. Aspectos éticos de la investigación.....	50
CAPÍTULO V: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	51
5.1. Descripción de resultados.....	51

5.2. Contraste de hipótesis	68
ANALISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	75
CONCLUSIONES	78
RECOMENDACIONES	81
BIBLIOGRAFÍA	83
ANEXOS	88
Matriz de consistencia.....	89
Matriz de operacionalización de variables.....	90
Matriz de operacionalización del instrumento	91
Instrumentos de investigación y constancia de su aplicación	92
Confiabilidad y validez del instrumento	93
La data procesamiento de datos	96
Consentimiento asentimiento informado	98
Fotos de la aplicación del instrumento.....	101

Contenido de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable políticas crediticias.....	42
Tabla 2. Operacionalización de la variable morosidad.....	43
Tabla 3. Registro de datos del aval.....	51
Tabla 4. El expediente contiene el croquis tanto del domicilio del titular como de la ubicación del aval.....	52
Tabla 5. El expediente cuenta con la copia del título de propiedad del domicilio con el que se registró el crédito.	53
Tabla 6. El expediente cuenta con la firma original del garante del crédito.....	54
Tabla 7. El expediente cuenta con la carta de compromiso y declaración jurada debidamente firmada.	55
Tabla 8. Evaluación de la relación entre los datos del solicitante de crédito y familiares del mismo.....	56
Tabla 9. Verificación de la información de los comprobantes de pago y los datos del socio.	57
Tabla 10. Verificación del número de recibo de servicio eléctrico y la fotografía del domicilio del garante.....	58
Tabla 11. Credibilidad, originalidad y actualidad de las fotografías de la actividad comercial de los socios.	59
Tabla 12. El expediente contiene la verificación de la información de las posibles obligaciones financiera que posee el socio con otras entidades.....	60
Tabla 13. El cronograma de pagos se encuentra en función a la capacidad de pago del socio.....	61
Tabla 14. Registro de la información en la sección resolución de aprobación.....	62
Tabla 15. El monto de crédito aprobado se encuentra en función a la capacidad de pago y no por el monto total de garantías.....	63

Tabla 16. El documento de desembolso de crédito presenta las firmas del ejecutivo de créditos, gerente de operaciones y unidad de desembolso.	64
Tabla 17. El documento plan de pagos en moneda nacional cuenta con las firmas de ejecutivo de créditos y gerente de agencias respectivamente.	65
Tabla 18. Índice de morosidad de Credi Pyme	66
Tabla 19. Índice de morosidad de Credi consumo.....	67
Tabla 20. Índice de morosidad de bancos comunales.....	68
Tabla 21. Prueba de normalidad	68
Tabla 22. Correlación entre las políticas crediticias y morosidad	69
Tabla 23. Correlación entre la captación de crédito y morosidad.....	71
Tabla 24. Correlación entre la evaluación de crédito y morosidad.....	72
Tabla 25. Correlación entre la aprobación de crédito y morosidad	73

Contenido de figuras

Figura 1. Registro de datos del aval.....	51
Figura 2. El expediente contiene el croquis tanto del domicilio del titular como de la ubicación del aval.....	52
Figura 3. El expediente cuenta con la copia del título de propiedad del domicilio con el que se registró el crédito.	53
Figura 4. El expediente cuenta con la firma original del garante del crédito.	54
Figura 5. El expediente cuenta con la carta de compromiso y declaración jurada debidamente firmada.	55
Figura 6. Evaluación de la relación entre los datos del solicitante de crédito y familiares del mismo.....	56
Figura 7. Verificación de la información de los comprobantes de pago y los datos del socio.	57
Figura 8. Verificación del número de recibo de servicio eléctrico y la fotografía del domicilio del garante.....	58
Figura 9. Credibilidad, originalidad y actualidad de las fotografías de la actividad comercial de los socios.....	59
Figura 10. El expediente contiene la verificación de la información de las posibles obligaciones financiera que posee el socio con otras entidades.....	60
Figura 11. El cronograma de pagos se encuentra en función a la capacidad de pago del socio	61
Figura 12. Registro de la información en la sección resolución de aprobación.	62

Figura 13. El monto de crédito aprobado se encuentra en función a la capacidad de pago y no por el monto total de garantías.....	63
Figura 14. El documento de desembolso de crédito presenta las firmas tanto de ejecutivo de créditos, gerentes de operaciones y la unidad de desembolso.	64
Figura 15. El documento plan de pagos en moneda nacional cuenta con las firmas de ejecutivo de créditos y gerente de agencias respectivamente.....	65

Resumen

La presente investigación tuvo como problema general ¿En qué medida las políticas crediticias se relacionan con la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Nueva Generación de Mercado, Huanta - Ayacucho 2018?, para lo cual se planteó como objetivo determinar la relación entre las políticas crediticias y morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Nueva Generación de Mercado, Huanta - Ayacucho 2018. Para el análisis de la presente investigación se aplicó un método inductivo-deductivo, tipo aplicada, nivel descriptivo-correlacional, y diseño no experimental. La muestra estuvo integrada por 69 expedientes de créditos otorgados a los socios cuyo muestreo fue el no probabilístico, y para el proceso de recolección de datos se empleó las técnicas de la observación y análisis documental. Los resultados evidenciaron un incumplimiento de la aplicación de las políticas crediticias durante el otorgamiento de créditos, asimismo se evidenció una correlación significativa y negativa de Rho de Spearman = -0.670 entre las políticas crediticias y la morosidad de los clientes, y un $p=0.000$, siendo menor al nivel de significancia de 0.05, es decir se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación. Se concluye que las políticas crediticias se relacionan con la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Nueva Generación de Mercado, Huanta - Ayacucho.

Palabras clave: Políticas crediticias, morosidad, cooperativa.

Abstract

The present investigation had as a general problem to what extent credit policies are related to the delinquencies of clients in the Cooperativa de Ahorro y Crédito la Nueva Generación de Mercado, Huanta - Ayacucho 2018 ?, for which purpose it was proposed to determine the relationship between credit policies and customer delinquency in the Cooperativa de Ahorro y Crédito la Nueva Generación de Mercado, Huanta - Ayacucho 2018. An inductive-deductive method, applied type, descriptive level was applied to analyze this research -correlational, and non-experimental design. The sample consisted of 69 credit files granted to partners whose sampling was non-probabilistic, and the techniques of observation and documentary analysis were used for the data collection process. The results evidenced a non-compliance with the application of credit policies during the granting of loans, as well as a significant and negative correlation of Rho de Spearman = -0.670 between credit policies and customer delinquencies, and a $p = 0.000$, being less than the significance level of 0.05, that is, the null hypothesis was rejected and the research hypothesis was accepted. The study concluded that credit policies are related to customer delinquency in the Cooperativa de Ahorro y Crédito la Nueva Generación de Mercado, Huanta-Ayacucho.

Key words: Credit policies, delinquency, cooperative.

CAPÍTULO I:

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Desde comienzos hasta finales de la década del noventa, se presenció un aumento considerable de las actividades financieras en el país, trayendo consigo un incremento de la morosidad crediticia. La morosidad es el incumplimiento de los plazos legales y contractuales de un crédito, asimismo es considerado como uno de los factores causantes de la crisis financiera que afecta a una sociedad, ello a causa de los incrementos exponenciales de los intereses. Es por ello que en una cooperativa que empieza a sufrir un deterioro de su portafolio de créditos, se ve reflejado en su rentabilidad y rotación de sus fondos.

En ese sentido, conforme al estudio realizado por Rodríguez, Rodríguez y Tercero (2017) en Nicaragua, evidenció que la “Cooperativa de Ahorros Moderna, R.L.” presentó un retraso constante en las fechas de cancelación, solicitud de prórroga y carencia de eficiencia en los procesos de verificación de los socios, ante ello sostiene que los principales factores que provocan que las personas caigan en mora sería la falta de políticas de la institución en favor de los socios y la inestabilidad laboral. Cada uno de dichos aspectos afectarían negativamente a los índices de morosidad de la entidad financiera, que de no ser atendidos oportunamente provocarían problemas en la liquidez, solvencia y rentabilidad de la misma.

En el Perú, el crecimiento económico sostenido que se ha venido experimentando ha contribuido a que las instituciones bancarias puedan crecer y desarrollarse debido al incremento de emprendimientos y préstamos. Ante esta situación el nivel de morosidad de los créditos aumentó en las cooperativas, así lo redactó el Diario Gestión (2015) para su portal web, adicionalmente, sostuvo que el nivel de mora de las carteras crediticias de las cooperativas se ha incrementado de un 6.11% en el 2014 a 6.42% para el año siguiente, si bien es considerado como un incremento mínimo, el ejecutivo admitió que el contexto obliga a considerar medidas

preventivas por parte de las cooperativas, por otra parte, la Fenacrep precisó que el 22.6% de participación de activos del sector micro financiero lo tienen las cooperativas.

Determinar el nivel de colocaciones, resulta cada vez más difícil para las entidades bancarias, debido a la dificultad de obtener la información acerca de la capacidad de pago de los nuevos prestatarios. Este deterioro en la cartera crediticia resulta ser muy riesgoso al término de la fase expansiva de la actividad económica, dado que el impago por parte de estos clientes dudosos afecta de manera directa la rentabilidad. Asimismo, según la Fenacrep (2016) el índice de la morosidad evidenció una oscilación durante los últimos años, ello a causa de la desaceleración del crecimiento económico en el Perú durante los años 2015. Para diciembre del mismo año, el índice de morosidad repuntó en 5.53% presentando un decrecimiento de -0.19 puntos porcentuales, respecto a diciembre del 2014. Es importante señalar que la variación respecto al trimestre anterior, setiembre 2015, fue de -0.77 puntos porcentuales, siendo la mayor disminución trimestral de la morosidad de los últimos años. En el año 2016 se ubicó en 6.09% con una variación de 0.13% respecto a diciembre del 2015. De esta manera, es importante analizar la vulnerabilidad de las Cooperativas crediticias frente al riesgo de crédito ya que esto se ve reflejado en los resultados obtenidos influyendo negativamente en cada una de ellas.

En la región de Ayacucho, provincia Huanta, las cooperativas de ahorro y crédito se crearon bajo el propósito de atender las necesidades financieras de sus asociados y promover a la vez el desarrollo económico local de la provincia. Sin embargo, el problema fundamental que poseen radica en el crecimiento de la cartera morosa, problema que afecta también a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Nueva Generación de Mercado de Huanta” - Ayacucho; dicha cooperativa también tiene sucursales en la ciudad de Huamanga, y entre sus principales actividades se encuentra la otorgación de ahorros a plazo fijo con un 18% de interés anual, y los créditos a los socios de la Cooperativa, entre las que se encuentran las modalidades de credi

Pymes, credi lotes, credi consumo y bancos comunales. Es por ello que mediante la observación se pudo conocer que los desembolsos de los créditos por parte de los socios, presenta un futuro incumplimiento de obligaciones, y retraso en la cancelación de los pagos, lo cual estaría perjudicando tanto a los clientes como a la cooperativa en sí; entre algunas de las debilidades encontradas en la cooperativa en estudio, fueron la carencia de la verificación de los créditos obtenidos por las familias, ello debido a que se evidenció que algunos de los socios adquirirían nuevos créditos, pese a que su conyugue o algún familiar muy cercano ya poseían una deuda con la misma institución; asimismo algunos de los expedientes no muestran la información clave del aval, incurriendo en problemas durante la cobranza del crédito. En ese sentido, se prevé que algunas de las causas que ocasiona dicha situación, es el incumplimiento de las políticas crediticias establecidas para el otorgamiento de un crédito, los cuales están estructurados en la captación, evaluación y aprobación de la solicitud crediticia que presenta los socios y futuros socios de la Cooperativa.

De continuarse con la problemática descrita, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Nueva Generación de Mercado de Huanta” - Ayacucho, continuaría elevando sus índices de morosidad, lo que ocasionaría en primer lugar, la falta de liquidez en la Cooperativa, y futuramente afectaría la solvencia de la misma, es por ello que se presentó como objetivo de investigación determinar la relación entre las políticas crediticias y morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Nueva Generación de Mercado”, Huanta - Ayacucho 2018, ya que de esta manera se pretende dar solución a la problemática que presenta tanto la entidad financiera en estudio como las demás que pertenecen al sector financiero.

Es preciso indicar, que el desarrollo del estudio permitirá a los representantes de la cooperativa conocer a detalle las causas que aqueja a la organización permitiéndole tomar consideraciones estratégicas para reducir los índices de morosidad que afectan a la misma.

1.2. Delimitación del problema

Delimitación espacial

La investigación se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Nueva Generación de Mercado”, Huanta - Ayacucho.

Delimitación temporal

El estudio se desarrolló entre los meses de enero a diciembre del año 2018, del análisis del grado de morosidad en la gestión crediticia.

Delimitación conceptual o temática

Las políticas crediticias son aquellos lineamientos establecidos para otorgar créditos a los socios enfocándose en la capacitación, evaluación y aprobación de crédito en su proceso de otorgamiento (Izar & Ynzunza, 2017).

La morosidad es conceptualizada como el incumplimiento en cuanto a la puntualidad del pago de crédito pyme, credi consumo y bancos comunales adquiridos, frente al cronograma establecido por ambas partes (el prestador y deudor); lo cual repercute en su historial crediticio, y en el incremento de los índices de morosidad (Golman & Bekerman, 2018).

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema general.

¿En qué medida las políticas crediticias se relacionan con la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Nueva Generación de Mercado, Huanta - Ayacucho 2018?

1.3.2. Problemas específicos.

- a. ¿De qué manera se relaciona la captación de crédito con la morosidad del credi Pymes, credi consumo y bancos comunales de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Nueva Generación de Mercado, Huanta - Ayacucho 2018?

- b. ¿De qué manera se relaciona la evaluación de crédito con la morosidad del credi Pymes, credi consumo y bancos comunales de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Nueva Generación de Mercado, Huanta - Ayacucho 2018?
- c. ¿De qué manera se relaciona la aprobación de crédito con la morosidad del credi Pymes, credi consumo y bancos comunales de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Nueva Generación de Mercado, Huanta - Ayacucho 2018?

1.4. Justificación

1.4.1. Social

A juicio de, (Hernández, Fernández y Baptista, 2014) la justificación social radica en la trascendencia de la investigación para la sociedad, es decir, considera relevante saber quiénes se beneficiarán con los resultados de la investigación.

La presente investigación es imprescindible dado que le facilita a las entidades financieras, para tomar medidas respecto a las políticas crediticias, y los índices de morosidad en las Cooperativas, también representa como una herramienta fundamental que optimiza su rentabilidad al generarle mayores utilidades por su inversión efectuada; permitiendo de este modo ampliar sus actividades crediticias a más ciudadanos de la provincia de Huanta, al mismo tiempo, las ganancias producidas son empleadas para el financiamiento de obras públicas en beneficio de la población.

1.4.2. Teórica

A criterio de (Bernal, 2010), la justificación teórica se da “cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existentes, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente” (p. 106).

La presente investigación se justifica teóricamente; puesto que, las teorías y conceptos respecto a la correlación existente entre las variables de estudio: Políticas crediticias y morosidad no están del todo establecidas; por los ídem ciertos vacíos teóricos que darán

explicación a la relación entre ambas variables, asimismo, dichos conocimientos han de ser utilizados en el sector de las entidades financieras con el propósito de minimizar sus ratios de riesgo crediticio y morosidad. Por último, al haber sido un tema muy poco abordado en la región resulta un aporte de suma importancia para los futuros investigadores y personas interesadas.

1.4.3. Metodológica

Desde la perspectiva de (Bernal, 2010) la justificación metodológica se da “cuando el proyecto que se va a realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable” (p. 107).

La investigación se justifica metodológicamente; debido a que, los cuestionarios que se utilizan en la investigación pueden ser usados en posteriores investigaciones que contengan a las variables del fenómeno de estudio “Políticas crediticias y morosidad” o simplemente se utilizan como modelo para elaborar sus instrumentos o perfeccionarlos; no sin antes haber corroborado que estos midan y tengan un dominio de las variables a tratar al haber sido validados mediante juicio de expertos; por otra parte, se garantiza que los instrumentos generan resultados consistentes (confiabilidad), al realizar la prueba piloto.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación entre las políticas crediticias y morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Nueva Generación de Mercado, Huanta - Ayacucho 2018.

1.5.2. Objetivos específicos

- a. Establecer la relación entre la captación de créditos y la morosidad del credi Pymes, credi consumo y bancos comunales de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Nueva Generación de Mercado, Huanta - Ayacucho 2018.

- b.** Identificar la relación entre la evaluación de crédito y morosidad del credi Pymes, credi consumo y bancos comunales de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Nueva Generación de Mercado, Huanta - Ayacucho 2018.
- c.** Determinar la relación entre la aprobación de crédito y morosidad del credi Pymes, credi consumo y bancos comunales de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Nueva Generación de Mercado, Huanta - Ayacucho 2018.

CAPÍTULO II:

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Internacional

Miniguano (2015) en su investigación: “Evaluar el riesgo crediticio para analizar la morosidad de los socios en la Cooperativa de Ahorros y Créditos San Bartolomé de la Ciudad de Ambato” (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador. Se buscó determinar la relación del riesgo crediticio y morosidad de socios en dicha cooperativa, para lo cual se viabilizó por una metodología de enfoque mixto, modalidad de campo y nivel exploratorio, descriptivo y correlacional, la muestra estuvo considerada por la misma cantidad que la población, la cual estuvo conformada por ocho trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario como instrumento de recolección de datos. Los resultados evidenciaron que el riesgo crediticio se relaciona con la morosidad ($Z=-2.172$). La investigación concluyó que, a mayor cantidad de créditos, el nivel de morosidad incrementa, ello debido a la carencia de un mecanismo eficaz que permita realizar su cobranza, es por ello que se le recomienda contratar personal capacitado que permita reducir dichos niveles, asimismo se demostró la relación entre el riesgo crediticio y la morosidad.

Espinoza, Yomar y Peralta (2015) en su tesis: “Implementación de un manual de políticas y procedimientos de administración de crédito, que permita reducir el índice de morosidad, perfeccionando el ciclo de efectivo mediante las cuentas por cobrar clientes de la Inmobiliaria XYZ para el periodo 2013 – 2015”. (Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador. Se buscó proponer la implementación de un manual de políticas que permita mejorar el proceso del otorgamiento de créditos por la Cooperativa, para lo cual se condujo bajo un diseño no experimental, técnica cualitativo-cuantitativo, y empleó una encuesta aplicada a 12 clientes de dicha urbanización. La investigación concluyó que fue factible implementar un manual de políticas, debido a las deficiencias detectadas en el

desarrollo de actividades crediticias de la organización, asimismo se presenció la falta de conocimientos por parte del personal de créditos y cobranzas frente a los procesos de concesión de créditos a los clientes, lo cual generó que los índices de morosidad se incrementaran drásticamente. En ese sentido, se consideró oportuno la creación de dicho manual de políticas y procesos con el fin de reducir los niveles de morosidad en la Cooperativa.

Rogel (2017) en su tesis: “Diseño de políticas y estrategias para minimizar el índice de morosidad en la cooperativa de Ahorro y crédito Minga Ltda., del Cantón Riobamba, provincia de Chimborazo” (Tesis de grado). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Ambato, Ecuador. Se tuvo como objetivo diseñar políticas y estrategias para minimizar el índice de morosidad en la cooperativa, para lo cual se condujo bajo una metodología de enfoque cualitativa y cuantitativa, de nivel aplicada, bibliográfica, de campo y descriptiva, la muestra estuvo integrada por 367 socios de la Cooperativa, a quienes se les aplicó una encuesta para ambas variables de investigación y se adicionó la técnica de observación directa. Obtuvo por resultados que la mayor parte de la causa de morosidad proviene de la falta de análisis al sujeto de crédito, después la incapacidad de pago, finalmente la falta de seguimiento, en cuanto a la mora, el 83.7% de los socios a veces han caído en mora, el 16.3% afirma que siempre le ha pasado. Por otro lado, se observó que la cartera de créditos del 2016 se compone en un 89% de cartera por vencer, de los cuáles el 86% corresponde a créditos de consumo. La investigación concluyó que a causa del inadecuado otorgamiento de créditos se obtuvo alto índice de cartera vencida, que la implementación de nuevas políticas y estrategias de crédito amenguarán el problema en el control de la morosidad como lo evidencia la larga cartera vencida, en tanto el personal de crédito demostró tener poco conocimiento y experiencia debilitando el análisis del prestamista afectando la eficiente gestión crediticia.

Tusa (2015) en su tesis “Proceso de otorgamiento de créditos de consumo y la morosidad en la cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa de la ciudad de Ambato”.

(Tesis pregrado). Universidad Técnica Ambato. Ambato – Ecuador. La investigación tuvo como objetivo principal determinar de qué manera el proceso de otorgamiento de crédito de consumo en la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa”. Se basó en una metodología de enfoque cuantitativa, bibliográfica – documental, descriptivo – explicativo, la muestra de estudio estuvo conformada por 52 asesores comerciales. Para la recolección de los datos empleó como instrumentos cuestionario y guía de análisis documental. El autor concluyó: que el otorgamiento de los créditos de consumo índice en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y crédito, dicha incidencia es positiva, ya que la institución no cuenta con los procedimientos de análisis de los créditos. Además, el 46% de los encuestados manifiestan que el análisis de créditos de consumo es ineficiente.

2.1.2. Nacional

Jaramillo y Trevejo (2017) en su tesis: “Determinantes de la morosidad en el Sistema Bancario en una Economía Dolarizada: El caso del Perú durante el periodo 2005-2016” (Tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú. Se buscó identificar los determinantes de la morosidad en el sistema bancario, para lo cual la metodología fue de tipo empírica y diseño descriptivo correlacional, además se empleó como instrumento el modelo econométrico de Vectores Autorregresivos (VAR). La investigación concluyó que algunos determinantes de la morosidad en el sistema bancario son la tasa de cambio, tasa de desempleo y la inflación, ante ello se recomendó al ente regulador de la economía, formular políticas macroeconómicas enfocadas a regular y asegurar la sostenibilidad del sistema bancario.

Escudero (2016) en su tesis: “Incidencia de las políticas de evaluación crediticia sobre la tasa de morosidad de crédito de consumo en la Cooperativa Carsa, oficina Trujillo en el periodo 2000-2015” (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú. Se buscó determinar la incidencia de las políticas crediticias sobre la tasa de morosidad en el crédito de consumo de dicha organización, para lo cual se condujo bajo una metodología de enfoque mixto, la muestra estuvo integrada por 35 trabajadores pertenecientes a las áreas de

ventas, análisis de crédito, cobranzas y almacén, a quinees se les aplicó algunas técnicas de recolección de información, los cuales fueron la observación, encuesta, entrevista y análisis documental. Entre los resultados obtenidos destaca las falencias presentes en la política crediticia, reflejándose en los resultados económicos de la Cooperativa. La investigación concluyó que, pese a que la Cooperativa cuenta con criterios para brindar créditos a sus clientes, presenta debilidades de evaluación crediticia, ello debido a la falta de comunicación entre el área de cobranzas y el analista de crédito, ante ello se propuso incorporar políticas establecidas en el plan de mejora dentro de la metodología de aprobación de créditos a sus clientes, esperando reducir los índices de morosidad crediticia en la organización.

Rosario (2016) en su tesis: “La gestión de calidad de las políticas crediticias reducen la morosidad en la Micro y Pequeña Cooperativa, caso BCP Huaraz – 2014” (Tesis de posgrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Huaraz, Perú. Se buscó determinar si el incremento de morosidad es a causa de la deficiente aplicación de la gestión de calidad. La metodología fue de nivel correlacional y diseño no experimental, la muestra estuvo integrada por 10 funcionarios y 200 créditos de dicha institución. La técnica de recolección de información fue una encuesta estructurada por 10 ítems. La investigación concluyó que existe un incremento de hasta 70% de morosidad en el BCP-Huaraz, ante lo cual se manifiesta que la causa principal radica en la actividad realizada por los funcionarios, debido a la incorrecta aplicación de los manuales de políticas crediticias de la institución.

Castro y De La Peña (2018) en su tesis: “La morosidad y su influencia en el logro de los objetivos estratégicos del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna – Huancayo – Junín – 2015” (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Los Andes. Huancayo, Perú. Se buscó determinar la influencia de la morosidad en el logro de los objetivos estratégicos de dicha Cooperativa, para lo cual se condujo bajo una metodología de tipología aplicada, nivel correlacional y método científico, asimismo la muestra de estudio estuvo integrada por 104

trabajadores pertenecientes a las áreas de administración, comercial y algunos clientes. Las técnicas empleadas fueron el análisis documental, observación y encuesta, entre los resultados destaca que la morosidad influye de manera significativa a los logros de los objetivos estratégicos de dicha Cooperativa (Chi cuadrado=21.114, $p=0.000$), asimismo se determinó que los créditos concedidos inciden significativamente a los resultados estratégicos (Chi cuadrado = 14.064; $p=0.000$), no obstante los factores de riesgo no inciden significativamente a la calidad del servicio ($p=0.579$), finalmente, los créditos concedidos inciden significativamente en los resultados de la Cooperativa (Chi cuadrado= 7.511, $p= 0.006$). La investigación concluyó que la morosidad influye en el logro de objetivos institucionales, para lo cual se recomendó que se implementen objetivos estratégicos ante la colocación de créditos, esperando reducir los niveles de morosidad en la Cooperativa.

Canaza (2017) en su tesis “Evaluación de las políticas de colocación y su incidencia en la tasa de morosidad de la entidad financiera MiBanco Zonal Túpac Amaru de Juliaca periodos 2014 – 2015”. (Tesis pregrado). Universidad Nacional de Puno. Puno – Perú. La investigación tuvo como objetivo principal evaluar la influencia del cumplimiento de las políticas de crédito y su incidencia de la morosidad en la entidad financiera MIBANCO zonal Túpac Amaru periodo 2014 – 2015. Se basó en una metodología de método analítico, sintético, deductivo. La muestra de estudio estuvo conformada por 25 asesores de negocio. Para la recolección de los datos empleó análisis documental, entrevista, y observación directa, cuyos instrumentos fueron guía de análisis documental, guía de entrevista y observación directa. El autor llegó a la conclusión: El 20% de los asesores comerciales no logran cumplir con las políticas institucionales, por lo que no hacen uso de las herramientas necesarias, además, el nivel de colocación de crédito del 2014 a 2015 creció en un 4.4%. Por último, los trabajadores no cumplen con el manual de procedimientos y políticas de créditos y evalúan los créditos sin realizar las visitas domiciliarias.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Políticas crediticias.

Es una gama de conjuntos de directrices y lineamientos usados para determinar el direccionamiento de los recursos financieros en forma de créditos, con el fin de inducir el desarrollo de sectores o áreas estratégicas, mediante el uso de mecanismos o instrumentos como la tasa de interés y algunos similares de carácter normativo.

De acuerdo con Izar y Ynzunza (2017) las políticas de crédito se encuentran enfocados en cinco factores, los cuales son los costos de financiamiento de crédito, probabilidad de falta de pago, descuentos establecidos por la institución, ingresos y otros costos. Adicionalmente, las Cooperativas deben tener bien en cuenta los procesos de cobro, debido a que son procedimientos establecidos para hacer efectiva la cobranza de la obligación financiera.

Con respecto a lo mencionado, las políticas de crédito son considerados como lineamientos que emplea un conjunto de factores, los cuales pueden variar según el rubro a la que se dedica la Cooperativa, siendo primero la captación, evaluación y finalmente la aprobación del crédito. En las cooperativas resulta necesario evaluar bien la otorgación de créditos y los riesgos que conlleva realizarlo, es por ello relevante crear un portafolio de créditos que este convenientemente atomizado y niveles de riesgo que se puedan ser controlados por la entidad financiera.

Por otra parte, una Cooperativa dedicada a otorgar créditos debe establecer procedimientos para llevarlo a cabo, es por ello que los componentes de las políticas de crédito se basan principalmente en tres, los cuales son los términos de venta, el análisis de crédito y la política de cobranza.

Por lo tanto, son considerados como aquellos lineamientos técnicos que emplea el gerente de una entidad financiera con el propósito de otorgar facilidades de pago a un cliente o socio, para lo cual se hace necesario la determinación de la sección de crédito, condiciones y

normas de crédito. Las políticas de crédito de una cooperativa proporcionan la pauta para determinar si se debe de conceder créditos, es por ello que la entidad no solo debe ocuparse de los estándares de crédito que proporciona al mercado, sino también la ejecución eficiente de los mismos al tomar decisiones de crédito, para lo cual debe crearse fuentes de información y métodos de análisis para el otorgamiento de créditos. Finalmente, la ejecución correcta de las políticas crediticias producirá resultados óptimos reflejándose en la rentabilidad de la cooperativa.

Es preciso indicar que según el reglamento de otorgación de créditos que posee la Cooperativa de Ahorros y Crédito La Nueva Generación de Mercado (2018), las políticas generales con las que cuenta la Cooperativa son:

- Los productos crediticios deben responder a las necesidades y requerimientos del socio, las que deben estar en permanente revisión, adecuación y mejoramiento.
- Todo crédito debe otorgarse con el mínimo de riesgo posible y el mayor rendimiento posible, de acuerdo a las políticas institucionales y/o planes estratégicos u operativos que rijan.
- La atención del crédito debe ser ágil y oportuna, evitando al socio pérdidas de tiempo, papeleos innecesarios y procedimientos burocráticos.
- Siendo las colocaciones, la actividad principal de la Cooperativa, la tarea del personal de Créditos, no solo es otorgar sino recuperar en efectivo el crédito otorgado.
- Las normas crediticias u otras, deben ser aplicadas con buen criterio y sentido común, por los trabajadores responsables del manejo de la cartera de créditos, siempre buscando una mayor satisfacción del socio, y a la vez el logro de los intereses institucionales.

- Verificar la veracidad de la documentación presentada por el socio, bajo responsabilidad del analista de créditos.
- El monto del crédito y demás condiciones se define por la capacidad de pago del socio y no por el monto de las garantías reales ofrecidas, cumpliendo los parámetros establecidos.
- Todo socio tiene derecho a solicitar créditos sin discriminación de ningún tipo, pero no a su otorgamiento, que es derecho de la cooperativa.
- La colocación de créditos se realizará en su zona de influencia, sea de la sede principal y de las agencias establecidas.

2.2.1.1.Créditos

Es considerado como la capacidad de pedir dinero o acceder a bienes o servicios con la obligación de ser cancelados posteriormente, es preciso indicar que los créditos no solo son brindados por la entidades financieras como las cooperativas y los bancos, sino que también lo conforman aquellos pequeños prestamistas, comerciantes o proveedores de Cooperativas, enfocándose dentro del margen de la confianza con el serán reembolsados en el futuro, adicionalmente de los cargos que fueron pactados entre ambas partes

Finalmente, el crédito es considerado como un acuerdo contractual en el que el prestatario recibe algo de valor durante el presente y acuerda su cancelación en el futuro, generalmente con intereses. Los créditos son adquiridos por parte de los socios, como una fuente de financiamiento que le permita continuar con sus actividades comerciales, o para la adquisición de un bien o servicio, ante esta situación resulta ser un mecanismo muy utilizable en el mercado.

2.2.1.2.Dimensiones

Antes de otorgar crédito a un nuevo cliente o socio de la cooperativa, se debe realizar un análisis cuidadoso de la información del mismo, con el fin de decidir si el sujeto es

merecedor de un crédito o no, dado que se corre el riesgo de caer en cuentas incobrables para la Cooperativa, por ende, reducirán su rentabilidad.

Es por ello que las políticas crediticias serán dimensionadas en el presente estudio, de acuerdo con las etapas de otorgación de créditos a los socios de la cooperativa, en ese sentido las etapas se describen a continuación.

2.2.1.2.1. Captación de créditos

Es el primer lineamiento que empieza desde que se decide adquirir un crédito, empleado para actividades comerciales o la adquisición de un nuevo bien o servicio, dicho detalle se encontrará registrado en la solicitud de crédito que entregará a la cooperativa.

Durante la apertura de proceso, el funcionario deberá explicar cada uno de los requisitos necesarios para hacer posible la adquisición de un crédito, la documentación que debe ser presentada, los horarios de atención y la manera de contacto con la sucursal en función de lo que requiera (Incoop, 2015).

De tal manera, la captación de créditos es uno de los lineamientos que posee como función de revisar y registrar la solicitud de crédito que presentó uno de los socios, velar que los datos de carta de compromiso y declaración jurada cuenten con información fidedigna del cliente, y finalmente explicar a detalle las tasas de interés que se les será aplicado al crédito que supone adquirir.

2.2.1.2.2. Evaluación de créditos.

Es uno de los lineamientos que consiste principalmente en la concentración de los posibles clientes y su respectiva evaluación de los mismos, con el fin de determinar la capacidad de cancelación de la deuda adquirida con la entidad financiera.

La evaluación de los créditos consiste en un conjunto de procesos simples que permiten evaluar la capacidad de pago de los clientes actuales y futuros, mediante un conjunto de estándares establecidos por la organización (Ludovic, Aranguiz, & Gallegos, 2018).

En referencia a lo mencionado, es un proceso que busca evaluar la capacidad de cancelación de los socios actuales o futuros de la cooperativa, para ello se emplea un conjunto de factores básicos, o conocidos como las cinco C del crédito, los cuales se mencionan a continuación.

Las cinco “C” del crédito son aquellos factores básicos que deben de evaluarse, los cuales son el carácter, capacidad, capital, colateral y condiciones. Asimismo, la calificación o evaluación de créditos es el proceso de calcular una puntuación numérica a uno de los clientes basándose en una información recabada; con el que se decide si el crédito es otorgado o denegado. (Madrigal, Chávez, & Díaz, 2017)

De acuerdo con lo citado, el proceso de evaluación realizado por los analistas, y deben de considerar los factores antes mencionados, ya que resultará necesario para no incurrir en índices de morosidad en la Cooperativa, a consecuencia de la falta de amortizar o cancelar la totalidad de la deuda adquirida por el socio.

Asimismo, el modelo más empleado para la evaluación de créditos es el modelo de calificación, el cual determina el puntaje de los clientes que buscan solicitar un crédito inclusive la posibilidad de cumplir con su cancelación (Trejo, Martínez, & Venegas, 2017).

En conclusión, es el primer proceso que permite conocer la capacidad de cancelación del futuro socio, dicho proceso consta de los siguientes pasos: solicitar un informe de crédito, solicitar la información filtrada de la central de riesgo de los socios, determinación del cumplimiento de las políticas crediticias, elaboración del expediente de crédito, realización de una visita al domicilio y/o negocio, centralización de la información del socio en función a la referencia de los vecinos, evaluación de créditos y llenado de formularios.

2.2.1.2.3. Aprobación de créditos.

Es un lineamiento en el que los prestamistas analizan los riesgos que presentan un prestatario, con el propósito de dar o no viabilidad al crédito que desea obtener, es preciso

indicar que para dicho proceso es importante la actuación de diferentes actores de la Cooperativa, tales como el jefe de oficina, asesor de negocios y comité de créditos.

La aprobación de créditos se encuentra presidido por distintos actores, tales como el gerente general, jefe de oficina de crédito, jefe de riesgos, asesores y analistas de créditos, quienes son los encargados de dar viabilidad a los créditos que fueron solicitados (Sayari , 2015).

Finalmente, entre los conceptos a tener el criterio suficiente para aprobar un crédito, se debe de revisar detalladamente el expediente y convoca al comité encargado de dar visto bueno a la otorgación de los créditos, determinar el nivel de aprobación del crédito, ya que es importante considerar que tan factible la capacidad que posee el cliente para cumplir con su obligación crediticia y finalmente cumplir con la normativa de seguridad e integridad de la información durante el desembolso.

2.2.2. Morosidad.

Es considerada como la práctica en el que un deudor, ya sea persona natural o jurídica, no cumple como el pago dentro del periodo de cancelación de la obligación, cuyo índice es calculado entre la relación de los créditos impagados y el total de créditos, como si lo establece cada cooperativa, pudiendo ser:

La morosidad es conceptualizada como el incumplimiento en cuanto a la puntualidad del pago de crédito adquiridos, frente al cronograma establecido por ambas partes (el prestador y deudor); lo cual repercute en su historial crediticio, y en el incremento de los índices de morosidad. La morosidad no implica la pérdida definitiva para la Cooperativa, pero si conlleva a mejorar la clasificación de los créditos y constitución de una provisión contable para respaldar la carencia de cancelación parcial o total de los clientes, dado principalmente a dos problemas fundamentales, las cuales son la reducción de ingresos financieros, aumento de los gastos

operativos de recuperación de los créditos, y la disminución de liquidez por seguimiento de créditos atrasados y gastos de control (Golman & Bekerman, 2018).

De acuerdo con lo mencionado, la falta de cancelación de los créditos por parte de los socios resulta oportuna para la Cooperativa, dado que permitirá reconocer las falencias y dificultades que presentan sus procesos de cobro de la cooperativa, tratando de crear estrategias claves antes y después de brindar el crédito.

Por otra parte, Solli (2015) manifiesta que la morosidad si es un problema para las entidades financieras que, si bien es difícil reducir sus índices, si se puede prevenir con una adecuada política de riesgos, con el propósito de reducir la ratio de morosidad mediante el uso de medidas aplicadas a los clientes morosos y potencialmente morosos.

Conforme a lo citado anteriormente, la morosidad si resulta ser un problema para la cooperativa, en ese sentido se recomienda emplear medidas destinadas a los clientes cuyo plazo de cancelación de créditos haya vencido, y así evitar que la ratio de morosidad se incremente.

2.2.2.1. Medidas preventivas de morosidad.

Entre las medidas preventivas que debe poseer una entidad financiera, antes de aprobar un crédito a un cliente, son los siguientes: en primer lugar, se debe tener una ficha comercial actualizada de los clientes permitiendo saber cuándo, dónde y cómo se podrá localizar al cliente, motivándolo al cumplimiento de sus obligaciones financieras, y de esta manera garantizar el cobro dentro de los plazos y condiciones al que fue establecido. Adicionalmente, se debe considerar la gestión proactiva de la morosidad, es decir predecir los futuros problemas que presentaran los socios frente a la cancelación de su deuda, de esta manera hacer frente al pago de sus compromisos y garantizar su cumplimiento. Por último, se debe de comprobar la solvencia de los clientes antes de realizar cualquier operación crediticia, otorgar un límite máximo de riesgo, y documentar la mayor cantidad de información posible del cliente, sin invadir el espacio privado que posee (Solli, 2015).

2.2.2.2.Lista de morosos.

La determinación de una lista de morosidad, resulta ser sencillo para una organización dedicada al sector financiero, dado que solo es necesario ingresar a la lista de socios, y clasificar aquellos que no cumplieron con la obligación de su pago, donde la cooperativa deberá de recurrir a las medidas correspondientes para hacer cumplir su cancelación.

2.2.2.3.Créditos vencidos.

Son considerados aquellos créditos que cuyo plazo de cancelación se encuentran vencidos. De acuerdo con la Superintendencia de Banca y Seguros (2015).

Son aquellos créditos que no han sido cancelados o amortizados por los obligados en la fecha de vencimiento y que contablemente son registrados como vencidos. En el caso de los créditos corporativos, a grandes Cooperativas y a medianas Cooperativas, corresponde al saldo total de los créditos con atraso mayor a 15 días. En los créditos a pequeñas Cooperativas y microCooperativas, corresponde al saldo total de créditos con atraso mayor a 30 días. En los créditos de consumo, hipotecario para vivienda, arrendamiento financiero y capitalización inmobiliaria, corresponde a las cuotas impagas si el atraso es mayor a 30 días y menor a 90 días y el saldo total del crédito si el atraso supera los 90 días (p. 5)

Acorde con lo mencionado, son aquellos créditos que no fueron cancelados o amortizados dentro de la fecha establecida entre el socio y la cooperativa, ello a causa de carencia de un control adecuado por parte de la organización, o simplemente problemas financieros por parte del cliente, dado a la carencia de recursos económicos para cancelar su deuda.

A la probabilidad de un crédito a su vencimiento no sea haga frente por el cliente, se le denomina como riesgo crediticio, dicha situación podría ser causada por la falta de liquidez y la totalidad de compromisos contraídos (Leal, Aranguiz, & Gallegos, 2018).

En resumen, los créditos vencidos son considerados como una dimensión para el presente estudio, ya que es en función a ello que partirá la información de cada uno de los socios que incumplieron con la cancelación de sus créditos, adicionalmente permite la determinación de los índices de morosidad.

2.2.2.4. Índices de morosidad

Es calculado a través de una tasa o ratio, cuyo coeficiente es obtenido entre el total de créditos dudosos, y el total de créditos emitidos por la cooperativa, además, el índice de morosidad permite conocer la salud económica de una organización.

Es considerado como el coeficiente surgido entre el valor de los créditos de cobranza dudosa, y el valor de la cartera de créditos totales. Es preciso indicar que el total de créditos dudosos empleados para el cálculo provienen de aquellos créditos por morosidad, en otras palabras, aquellos instrumentos de deuda vencidos por concepto de intereses u otros (Abaco, 2015).

De acuerdo con lo mencionado, el índice de rentabilidad calcula el volumen de los créditos considerados morosos sobre el total de operaciones crediticias realizadas por la entidad financiera, en ese sentido, dicho índice nos permite evaluar la calidad de la cartera de crédito, y con ello el desempeño del sector financiero. Es preciso señalar que su estudio resulta ser muy importante para las cooperativas, ya que estas afectan directamente a las utilidades de la organización.

2.2.2.5. Dimensiones de morosidad.

Para la presente investigación, se consideró como dimensiones de la morosidad, a las diferentes modalidades de crédito otorgados por la cooperativa, cuyo incumplimiento de cancelación se encontró en estado crítico, los cuales son los credi Pymes, credi consumo y bancos comunales

2.2.2.5.1. *Credi Pymes*

De acuerdo con el reglamento de la Cooperativa de Ahorros y Crédito La Nueva Generación de Mercado (2018), son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es no mayor a S/. 20,000 en los últimos seis (6) meses. Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) excediese los S/. 20,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados al tipo de crédito que corresponda, según el nivel de endeudamiento.

2.2.2.5.2. *Credi consumo.*

Conforme lo mencionado por el reglamento de la Cooperativa de Ahorros y Crédito La Nueva Generación de Mercado (2018), son aquellos créditos revolventes otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad Cooperativarial. En este tipo de créditos se permite que el saldo fluctúe en función de las decisiones del socio. Aquí se encuentran las modalidades de avances en cuenta corriente, tarjetas de crédito, sobregiros en cuenta corriente, préstamos revolventes. Asimismo, se consideran dentro de este tipo de crédito los productos que permiten reutilizaciones parciales, es decir, que tienen un componente revolvente y otro no revolvente.

2.2.2.5.3. *Bancos comunales*

Son organizaciones de crédito y ahorro formado por grupos de entre 10 y 50 miembros, de entre las que destacan son las mujeres; el proceso consiste en la autogestión de un sistema de microcréditos, apoyo y ahorro entre los integrantes, es preciso indicar que los miembros son los que administran el sistema y garantizan los préstamos entre sí. Las características que poseen se encuentra la generación de garantías mutua, los créditos otorgados se conceden para

capital de trabajo, las políticas establecidas se acomodan a las preferencias de los prestatarios, finalmente, no se exigen garantías ni avales reales (Moreno, y otros, 2018).

2.2.3. Descripción general de la entidad.

2.2.3.1. Descripción del sector

Pertenece al sector financiero, es un elemento fundamental para el desarrollo de la economía ya que canaliza los recursos financieros desde las unidades económicas excedentarias a las unidades económicas deficitarias, para realizar operaciones comerciales e inversiones. A estas unidades podemos llamarlas ahorradores e inversores respectivamente. Ambas pueden pertenecer tanto al sector privado como al público y se agrupan en familias Cooperativas financieras, privadas o públicas y administraciones públicas. Las preferencias de unos y otros no suelen coincidir en cuanto al riesgo, rentabilidad, plazos, etc. Por ello es necesario un mecanismo que ajuste la oferta y la demanda y este es el sistema financiero.

Podemos definir el sistema financiero como el mecanismo que, respetando las condiciones de seguridad suficientes para el ahorro (o aquel que presta sus fondos) garantiza a la inversión los fondos necesarios para su actividad, lo que constituye el motor para la generación de renta y riqueza.

El sistema financiero pertenece al sector terciario desde el punto de vista estático, pero adquiere un peso especial en la economía, ya que, desde el punto de vista dinámico, es el circuito a través del cual se captan, movilizan y asignan los recursos financieros, con los que se hace posible la producción, distribución y consumo de bienes.

2.2.3.2.Federación nacional de cooperativas de ahorro y crédito del Perú- FENACREP.

Una organización de integración cooperativa, fundada el 10 de abril de 1959, que realiza actividades de representación, defensa, educación cooperativa, asistencia técnica y, desde 1993, de supervisión de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú (COOPAC).

- La FENACREP se encuentra bajo la supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS).
- Lo conforman: El Movimiento Cooperativo de Ahorro y Crédito del Perú está conformado por 162 instituciones que sirven a más de un millón 140 mil socios y sus familias, en las 24 regiones del país.

2.2.3.3.Descripción general de la Cooperativa.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Nueva Generación de Mercado de Huanta - Ayacucho”, es una institución enfocada en ofrecer servicios de ahorro y crédito para Mypes en el distrito de Huanta. Ofrece también diferentes tipos de ahorros a plazo fijo que pagan el 18% de interés anual; además, premia a sus clientes.

- RUC: 20534783877.
- Razón Social: Cooperativa de Ahorro y Crédito La Nueva Generación de Mercado de Huanta - Ayacucho.
- Fecha Inicio Actividades: 20 / Diciembre / 2012.
- Registrada en la FENACREP (FEDERACIÓN NACIONAL DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITOS DEL PERÚ)
- Gerente General: Huamán Pajuelo, Julio Cesar.

2.2.3.4.Misión.

Queremos promover y fortalecer el sistema cooperativo peruano para contribuir al desarrollo sostenible del país mediante las siguientes acciones:

- Promoviendo el desarrollo económico y social de nuestros socios, mediante el esfuerzo propio y la ayuda mutua.
- Fomentando los valores de una cultura Cooperativarial de éxito.
- Promoviendo y liderando innovadoramente una educación cooperativa y Cooperativarial de excelencia.

2.2.3.5.Visión.

“Ser una cooperativa de ahorro y crédito líder por ofrecer productos y servicios que contribuyan a mejorar la calidad de vida de los socios, colaboradores y la comunidad”.

2.3. Marco conceptual

Aprobación de créditos.

La aprobación de créditos se encuentra presidido por distintos actores pertenecientes a la organización (Sayari , 2015).

Bancos comunales.

Son organizaciones de crédito y ahorro formado por grupos de entre 10 y 50 miembros, el proceso consiste en la autogestión de un sistema de microcréditos, apoyo y ahorro entre los integrantes, (Moreno, y otros, 2018).

Captación de créditos.

Es el primer lineamiento de brindar un crédito, el cual consiste en que el funcionario deberá explicar cada uno de los requisitos necesarios para hacer posible la adquisición de un crédito (Incoop, 2015).

Créditos.

Representa el financiamiento bajo cualquier tipo de modalidad que son otorgados a sus clientes, originando consigo una obligación de entregar un monto de dinero que se encontrara estipulado en el contrato (Superintendencia de Banca y Seguros, 2015).

Credi consumo.

Son aquellos créditos revolventes otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad Cooperativaria (Cooperativa de Ahorros y Crédito La Nueva Generación de Mercado, 2018).

Credi Pyme.

Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas (Cooperativa de Ahorros y Crédito La Nueva Generación de Mercado, 2018).

Créditos vencidos.

Son aquellos créditos que no han sido cancelados o amortizados por los obligados en la fecha de vencimiento y que contablemente son registrados como vencidos (Superintendencia de Banca y Seguros, 2015).

Evaluación de créditos.

Consiste en un conjunto de procesos simples que permiten evaluar la capacidad de pago de pago de los clientes actuales y futuros (Ludovic, Aranguiz, & Gallegos, 2018).

Índice de morosidad.

Es considerado como el coeficiente surgido entre el valor de los créditos de cobranza dudosa, y el valor de la cartera de créditos totales (Abaco, 2015).

Morosidad.

Es la práctica en el que el deudor incumple con el pago del crédito adquirido generando el incremento de los índices de morosidad en la institución (Solli, 2015).

Políticas crediticias.

Son aquellos lineamientos establecidos para otorgar créditos a los socios enfocándose en los costos de financiamiento de crédito, probabilidad de falta de pago, descuentos, ingresos y otros costos que conlleva el proceso de otorgamiento de créditos (Izar & Ynzunza, 2017).

Riesgo de crédito.

Es la posibilidad de pérdida a causa de la incapacidad o falta de voluntad de los deudores o terceros para cumplir sus obligaciones contractuales (Superintendencia de Banca y Seguros, 2015).

CAPÍTULO III:

HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis general

Las políticas crediticias se relacionan de manera significativa con la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Nueva Generación de Mercados, Huanta - Ayacucho 2018.

3.2. Hipótesis específicas

- a. La captación de crédito se relaciona de manera significativa con la morosidad del credi Pymes, credi consumo y bancos comunales adquiridos por los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Nueva Generación de Mercados, Huanta - Ayacucho 2018.
- b. La evaluación de crédito entre la tasa de interés se relaciona de manera significativa con la morosidad del credi Pymes, credi consumo y bancos comunales de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Nueva Generación de Mercado, Huanta - Ayacucho 2018.
- c. La aprobación de créditos se relaciona de manera significativa con la morosidad del credi Pymes, credi consumo y bancos comunales de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Nueva Generación de Mercado, Huanta - Ayacucho 2018.

3.3. Variables (definición conceptual y operacionalización)

Tabla 1.

Operacionalización de la variable políticas crediticias.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	
Políticas crediticias	Son aquellos lineamientos establecidos para otorgar créditos a los socios enfocándose en la captación, evaluación y aprobación de crédito en su proceso de otorgamiento (Izar & Ynzunza, 2017).	Las políticas de crédito son considerados como lineamientos que emplea un conjunto de factores, los cuales pueden variar según el rubro a la que se dedica la Cooperativa.	Captación de crédito Es el primer lineamiento de brindar un crédito, el cual consiste en que el funcionario deberá explicar cada uno de los requisitos necesarios para hacer posible la adquisición de un crédito (Incoop, 2015).	Registro de datos del aval	
				Información domiciliaria	
				Presencia del título de propiedad	
				Firma del garante de crédito	
		En las cooperativas resulta necesario evaluar bien la otorgación de créditos y los riesgos que conlleva realizarlo, es por ello relevante crear un portafolio de créditos que este convenientemente atomizado y niveles de riesgo que se puedan ser controlados por la entidad financiera.	Una Cooperativa dedicada a otorgar créditos debe establecer procedimientos para llevarlo a cabo, es por ello que los componentes de las políticas de crédito se basan principalmente en tres, los cuales son los términos de venta, el análisis de crédito y la política de cobranza. (Izar & Ynzunza, 2017).	Consiste en un conjunto de procesos simples que permiten evaluar la capacidad de pago de pago de los clientes actuales y futuros (Ludovic, Aranguiz, & Gallegos, 2018).	Carta de compromiso y declaración jurada
					Verificación de datos del solicitante
					Evaluación de los comprobantes de pago
					Comparación de número de domicilio
					Verificación de evidencias fotográficas
					Análisis de obligaciones financieras con otras entidades
		Una Cooperativa dedicada a otorgar créditos debe establecer procedimientos para llevarlo a cabo, es por ello que los componentes de las políticas de crédito se basan principalmente en tres, los cuales son los términos de venta, el análisis de crédito y la política de cobranza. (Izar & Ynzunza, 2017).	La aprobación de créditos se encuentra presidido por distintos actores pertenecientes a la organización (Sayari , 2015).	Aprobación de crédito La aprobación de créditos se encuentra presidido por distintos actores pertenecientes a la organización (Sayari , 2015).	Verificación del cronograma de pagos
					Resolución de aprobación
					Monto de crédito aprobado
					Desembolso de crédito
				Plan de pagos	

Tabla 2.

Operacionalización de la variable morosidad.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Morosidad	La morosidad es conceptualizada como el incumplimiento en cuanto a la puntualidad del pago de crédito adquiridos, frente al cronograma establecido por ambas partes (el prestador y deudor); lo cual repercute en su historial crediticio, y en el incremento de los índices de morosidad (Golman & Bekerman, 2018).	La morosidad no implica la pérdida definitiva para la Cooperativa, pero si conlleva a mejorar la clasificación de los créditos y constitución de una provisión contable para respaldar la carencia de cancelación parcial o total de los clientes, dado principalmente a dos problemas fundamentales, las cuales son la reducción de ingresos financieros, aumento de los gastos operativos de recuperación de los créditos, y la disminución de liquidez por seguimiento de créditos atrasados y gastos de control	Credi Pymes Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas (Cooperativa de Ahorros y Crédito La Nueva Generación de Mercado, 2018).	Índice de morosidad
			Credi consumo Son aquellos créditos revolventes otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad Cooperativarial (Cooperativa de Ahorros y Crédito La Nueva Generación de Mercado, 2018).	Índice de morosidad
		La falta de cancelación de los créditos por parte de los socios resulta oportuna para la Cooperativa, dado que permitirá reconocer las falencias y dificultades que presentan sus procesos de cobro de la cooperativa, tratando de crear estrategias claves antes y después de brindar el crédito. (Golman & Bekerman, 2018).	Bancos comunales Son organizaciones de crédito y ahorro formado por grupos de entre 10 y 50 miembros, el proceso consiste en la autogestión de un sistema de microcréditos, apoyo y ahorro entre los integrantes, (Moreno, y otros, 2018).	Índice de morosidad
				Índice de morosidad

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1. Método de Investigación

Método inductivo.

Acorde con lo mencionado por Oré (2015), el método inductivo emplea el “uso de razonamiento para obtener conclusiones que parten de principios o hechos particulares para llegar a conclusiones generales” (p. 97). En ese sentido, este método permitió inferir los resultados desde un punto de la realidad general a partir de hechos particulares.

Método deductivo.

Asimismo, Oré (2015) menciona que este método consiste en “tomar decisiones generales para explicaciones particulares o parte de principios generales para llegar a conclusiones particulares” (p. 97). En otras palabras, es el método que se caracteriza por describir los resultados partiendo de un análisis teórico y así comprender los hechos particulares.

4.2. Tipo de Investigación

Fue de tipo aplicada, Sánchez, Reyes y Mejía (2018) manifiestan que este tipo de investigación “aprovecha los conocimientos logrados por la investigación básica o teórica para el conocimiento y solución de problemas inmediatos” (p. 79); en ese sentido, este tipo de investigación busca desarrollar una solución factible tomando los conocimientos ya existentes para la realidad problemática del contexto en estudio. Es por ello que realizó un estudio a las teorías en función a las políticas crediticias y morosidad, de esta manera formular un cuestionario que permita determinar la relación entre dichas variables.

4.3. Nivel de Investigación

Correspondió a un nivel descriptivo-correlacional, Hernández, Fernández y Baptista (2014) manifiesta que “asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o

población” (p. 93). Es decir, la utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales es saber cómo se socia la una con la otra, es por ello que se buscó analizar y conocer la relación existente entre las políticas crediticias y la morosidad de los clientes en la cooperativa en estudio.

4.4. Diseño de la Investigación

Fue de diseño no experimental y de corte transversal, ya que según Hernández et al. (2014), afirmaron que 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” (p. 152). Ante lo expuesto, este diseño busca el análisis del comportamiento de las variables en su forma natural, sin necesidad de intervenir intencionalmente; es por ello que la investigación no presentó una manipulación intencionada de ninguna de las variables políticas crediticias y morosidad de los clientes, asimismo la recolección de información se realizó en un solo periodo de tiempo.

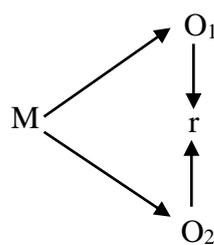
Donde

O_1 = Políticas crediticias.

O_2 = Morosidad

M = muestra de estudio

r = relación



4.5. Población y Muestra

Población.

La población según Valderrama (2018) “es un conjunto finito o infinito de elementos, seres, cosas, que tienen atributos o características comunes, susceptibles de ser observados” (p. 182); es entonces, la agrupación de ciertos elementos que presentan rasgos similares a interés

del investigador para el estudio del comportamiento de la variable. En ese sentido la población de estudio estuvo constituida por los socios del acervo documentario que contiene la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Nueva Generación de Mercado, es decir la suma de créditos mayores a 30 días de mora concedidos, los cuales dan un total de 83 expedientes de crédito.

Muestra.

La muestra es en esencia, un subgrupo de la población es decir es un subconjunto de elementos que pertenecen a un conjunto definido que poseen características similares (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

La muestra obtenida para la investigación fue determinada a través de un muestreo probabilístico, por lo tanto, estuvo conformada por 69 expedientes de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Nueva Generación de Mercado”, Huanta - Ayacucho 2018; cabe resaltar que en la recolección informativa se tuvo rigidez en la confidencialidad de algunos de los expedientes de créditos.

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

Dónde:

N= 83 Población conocida

n= Muestra Inicial de la población

Z= 1.96 nivel de confianza

p= 0.5 Probabilidad de éxito

q= 0.5 Probabilidad de fracaso

e²= 0.05 Error Muestral

$$n = \frac{.96^2(0.5 * 0.5) 83}{0.05^2(83 - 1) + 1.96^2(0.5 * 0.5)}$$

$$n = 69$$

Criterios de inclusión.

Como expresa, (Arias et, 2016) los criterios de inclusión “son todas las características particulares que debe tener un sujeto u objeto de estudio para que sea parte de la investigación” (p. 204).

En este sentido, los criterios de inclusión que se tomaron en consideración en el estudio fueron:

- ✓ Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Nueva Generación de Mercado
- ✓ Trabajadores del Área de créditos de la Cooperativa.

Criterios de exclusión.

Desde la perspectiva de, (Arias et, 2016) los criterios de exclusión “se refiere a las condiciones o características que presentan los participantes y que pueden alterar o modificar los resultados, que en consecuencia los hacen no elegibles para el estudio” (p. 204).

Al respecto, los criterios de exclusión que fueron considerados en el trabajo de investigación fueron:

- ✓ Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Nueva Generación de Mercado”
- ✓ Trabajadores del Área de créditos de la cooperativa de Ahorro y Crédito “La Nueva Generación de Mercado” de Huanta

4.6. Técnica e Instrumentos de recolección de datos

Las técnicas e instrumentos para la recolección de datos que se han utilizado en la ejecución del presente trabajo de investigación fueron los siguientes:

Técnicas de recolección de datos

Las técnicas que se utilizaron en el recojo de información en la Cooperativa de Ahorro y Créditos “La Nueva Generación de Mercado” de Huanta-Ayacucho, fueron la observación y el análisis documental.

La observación es considerada como el registro sistemático, válido y confiable del fenómeno, hecho o caso, para tomar información y registrarla para su posterior análisis. Dicha técnica permitió al investigador recolectar la información sobre las políticas crediticias de la cooperativa por medio de su instrumento, el cual viene a ser la lista de cotejo.

Adicionalmente, se empleó el análisis documental para recolectar la información del acervo documentario de los préstamos solicitados por los socios de la Cooperativa de Ahorro y Créditos “La Nueva Generación de Mercado” de la provincia de Huanta - Ayacucho.

Análisis documental

En opinión de, (Ñaupas, 2018) el análisis documental “es una técnica de investigación para recoger o recopilar información, relevante, con alto grado de veracidad, de fuentes documentales con el objetivo de verificar las hipótesis de trabajo, de un protocolo de investigación” (p. 205).

En el presente estudio se llevó a cabo el análisis documental de las investigaciones (libros, artículos, tesis, revistas) que contengan a las variables de estudio “Políticas crediticias y morosidad”; para lo cual, utilizamos la ficha textual que nos permitió transcribir las partes trascendentales del texto examinado; asimismo, la ficha bibliográfica nos permitió registrar los datos de identificación (título, autor, año, editorial) de los escritos citados.

Instrumentos de recolección de datos.

Son aquellos materiales que permite al investigador a recopilar y almacenar la información de la unidad de estudio (Valderrama, 2018), ante ello los instrumentos empleados durante el desarrollo del estudio, fueron la lista de cotejo y guía de análisis documental.

La lista de cotejo se encontró conformada por ítems estructurados en función a las dimensiones de las políticas crediticias consideradas para el estudio. Estuvo integrado por un total de 15 ítems, distribuidos en función a las dimensiones de las políticas crediticias, con el propósito de encontrar las carencias de las funciones de captación, evaluación y aprobación de los créditos en los expedientes de los socios de las tres modalidades de otorgamiento considerados para el análisis de la morosidad en el presente estudio. Es preciso indicar que antes de la aplicación de los instrumentos se desarrolló la validación y confiabilización de instrumento.

La guía de análisis documental cumplió la función de recolectar la información crediticia de los socios cuyos plazos de cancelación estuvieron vencidos, además se evidenció el interés y la mora correspondientemente, lo cual permitió determinar los índices de morosidad en la cooperativa en estudio.

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Luego de aplicar la lista de cotejo y analizar los expedientes de créditos de la cooperativa, se procedió con la tabulación (ordenamiento) de los datos y análisis descriptivo para cada uno de los ítems de la lista de cotejo, evidenciados en tablas de frecuencias relativas y figuras, todo ello con apoyo del programa ofimático Microsoft Excel. Asimismo, para el análisis inferencial (contraste de las hipótesis) se realizaron pruebas de correlación, empleando para ello el software estadístico SPSS en su versión 26.

4.8. Aspectos éticos de la Investigación

El desarrollo de la presente investigación se rigió bajo los principios éticos y cumple con las pautas establecidas por el diseño de investigación del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana de los Andes, el cual propone una estructura a seguir durante el desarrollo de la investigación, así como también considera el aspecto ético como algo imprescindible en la ejecución del estudio a fin de evitar el plagio.

El estudio fue llevado a cabo con coherencia lógica, independencia de criterios, imparcialidad y responsabilidad científica.

Se respetaron la autoría de la información teórica científica utilizada en el estudio, citando a los autores con sus respectivos datos.

Durante el desarrollo de la investigación se ha procedido con rigor científico a fin de asegurar la validez y fiabilidad de los métodos, técnicas utilizadas.

Las personas involucradas en el estudio fueron plenamente informadas para acceder libremente a participar.

Se respetó la privacidad de la información personal recabada de los sujetos de la muestra de estudio.

Por otro lado, la información estadística que se empleó en la investigación corresponde a datos reales a fin de garantizar la veracidad de la investigación; asimismo, se mantuvo en todo momento la confidencialidad de las fuentes y la información resultante del desarrollo del presente trabajo.

CAPÍTULO V: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Descripción de resultados

Para el procesamiento de los datos se empleó el programa ofimático Microsoft Excel, el cual nos permitió realizar la tabulación de los datos de manera ordenada, asimismo, se empleó el programa SPSS en su versión 26, cuyo propósito fue determinar la correlación existente y corroborar las pruebas de hipótesis planteadas.

Resultados

A continuación, se pasa a la descripción de los resultados teniendo en cuenta la variable política crediticia y sus respectivas dimensiones.

Políticas crediticias

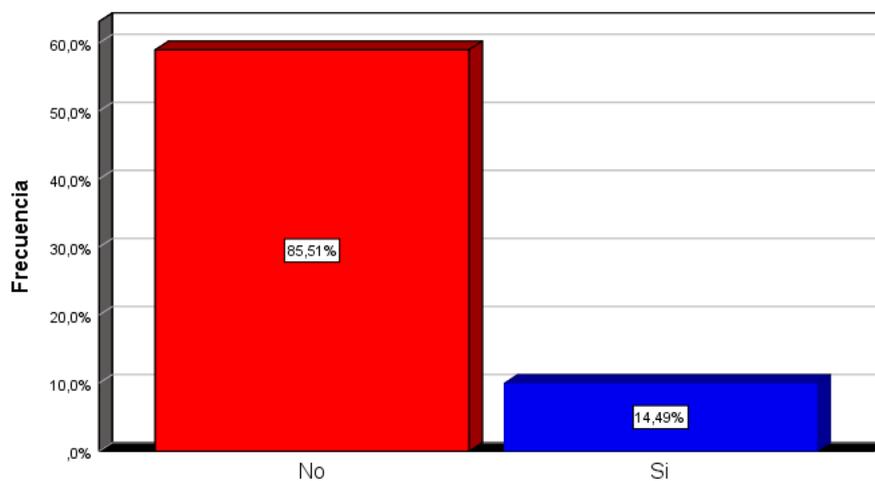
Captación de créditos

Tabla 3.
Registro de datos del aval

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No	59	85.5
	Si	10	14.5
Total		69	100

Nota: Información recolectada de la lista de cotejo

Figura 1.
Registro de datos del aval.



Fuente: Elaborado por las autoras a partir de la Tabla 3

De la tabla 3 y figura 1, se evidenció los resultados de acuerdo al registro adecuado de los datos del aval, con el que el socio solicitó su crédito. En ese sentido, el 85.5% de los expedientes analizados, evidenciaron que no cuentan con la información del aval, mientras que el 14.5% si los cuenta. Entre la información que refleja el expediente se encuentra el número de DNI, teléfono, celular, dirección, y ocupación, en ese sentido, se observó que la carencia de registro se debe principalmente a la confianza que posee la cooperativa con la mayoría de los socios, ya que, al ser considerados buenos socios, omiten el registro de dicha información en los expedientes.

Tabla 4.

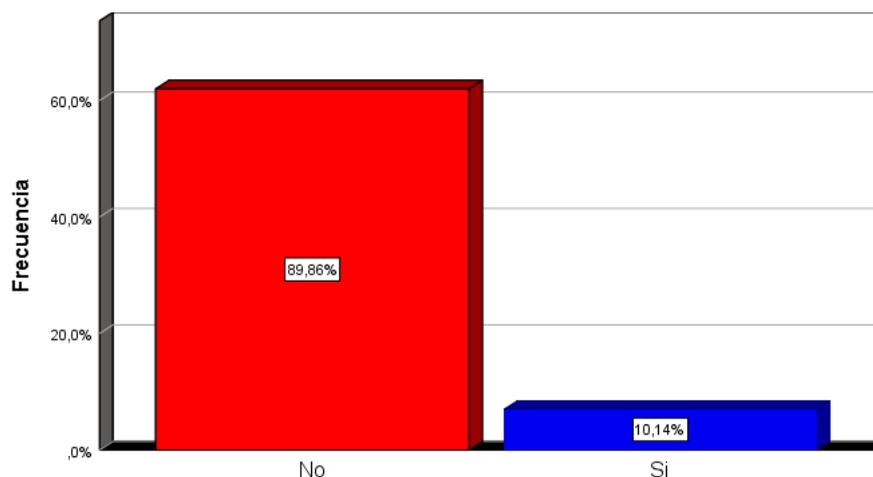
El expediente contiene el croquis tanto del domicilio del titular como de la ubicación del aval

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No	62	89.9
	Si	7	10.1
Total		69	100

Nota: Información recolectada de la lista de cotejo

Figura 2.

El expediente contiene el croquis tanto del domicilio del titular como de la ubicación del aval.



Fuente: Elaborado por las autoras a partir de la Tabla 4

De la tabla 4 y figura 2, se evidenció los resultados de acuerdo al registro adecuado del croquis del aval y titular del crédito solicitado a la cooperativa. En ese

sentido, el 89.9% de los expedientes analizados, evidenciaron que no cuentan con la información de los croquis, mientras que el 10.1% si los cuenta. Entre la información que refleja el expediente, los croquis se encuentran organizados en dos apartados, que pese a tener un lugar de registro manual, los analistas de crédito de la cooperativa no lo registraron adecuadamente, dificultando el cobro de créditos brindados por la cooperativa.

Tabla 5.

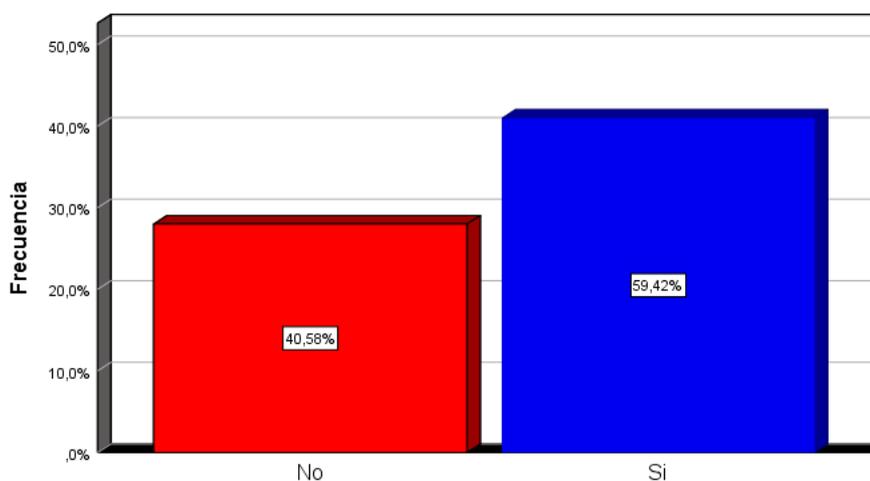
El expediente cuenta con la copia del título de propiedad del domicilio con el que se registró el crédito.

	Frecuencia	Porcentaje
No	28	40.6
Válido Si	41	59.4
Total	69	100

Nota: Información recolectada de la lista de cotejo

Figura 3.

El expediente cuenta con la copia del título de propiedad del domicilio con el que se registró el crédito.



Fuente: Elaborado por las autoras a partir de la Tabla 5

De la tabla 5 y figura 3, se evidenció los resultados de acuerdo a la presencia de título de propiedad del domicilio con el que se registró el crédito. En ese sentido, el 40.6% de los expedientes analizados, se mostró que no cuentan con la copia del título de propiedad, mientras que el 59.4% si los cuenta. Si bien es cierto, la copia de título de propiedad es un documento que respalda la veracidad del domicilio del socio, se

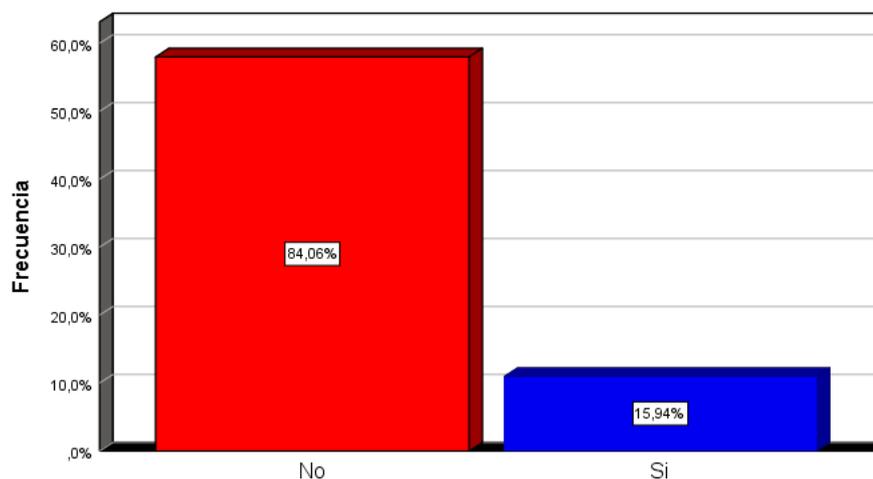
presenció casos en el que los analistas de crédito no solicitaron dicho documento, debido a que los socios no lo tenían y los domicilios en el que residían, no eran propios y solo eran alquilados.

Tabla 6.
El expediente cuenta con la firma original del garante del crédito

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No	58	84.1
	Si	11	15.9
Total		69	100

Nota: Información recolectada de la lista de cotejo

Figura 4.
El expediente cuenta con la firma original del garante del crédito.



Fuente: Elaborado por las autoras a partir de la Tabla 6

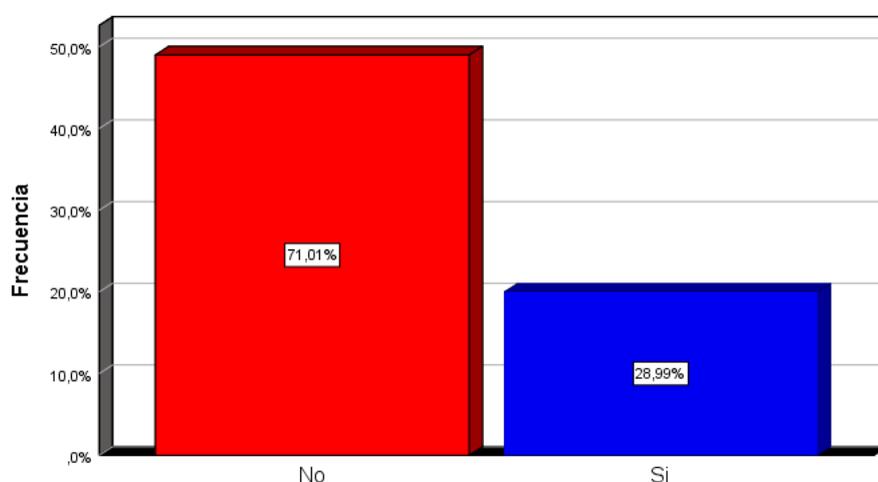
De la tabla 6 y figura 4, se evidenció los resultados de acuerdo al registro de las firmas de los garantes del crédito solicitado por los socios. En ese sentido, el 84.1% de los expedientes analizados, evidenciaron que no cuentan con la firma del garante, mientras que el 15.9% si los cuenta. Entre la información que refleja el expediente se encuentra un apartado en el que se registra la firma del garante del socio, ya que, al ser una información necesaria para brindar aval al crédito solicitado, gran parte de los analistas de crédito no registraron dicha información.

Tabla 7.
El expediente cuenta con la carta de compromiso y declaración jurada debidamente firmada.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No	49	71.0
	Si	20	29.0
Total		69	100

Nota: Información recolectada de la lista de cotejo

Figura 5.
El expediente cuenta con la carta de compromiso y declaración jurada debidamente firmada.



Fuente: Elaborado por las autoras a partir de la Tabla 7

De la tabla 7 y figura 5, se evidenció los resultados de acuerdo a la firma realizada en la carta de compromiso y declaración jurada. En ese sentido, el 71% de los expedientes analizados, evidenciaron que no cuentan con la firma correspondiente, mientras que el 29% si los cuenta. Entre la información que refleja el expediente se encuentra el documento denominado “Carta de compromiso y declaración jurada – fiador”, el cual muestra información referenciada a la propiedad de los bienes del socio, e información de ingresos, egresos y utilidades percibidas por el mismo.

4.1.1.1.1. Evaluación de créditos

Tabla 8.

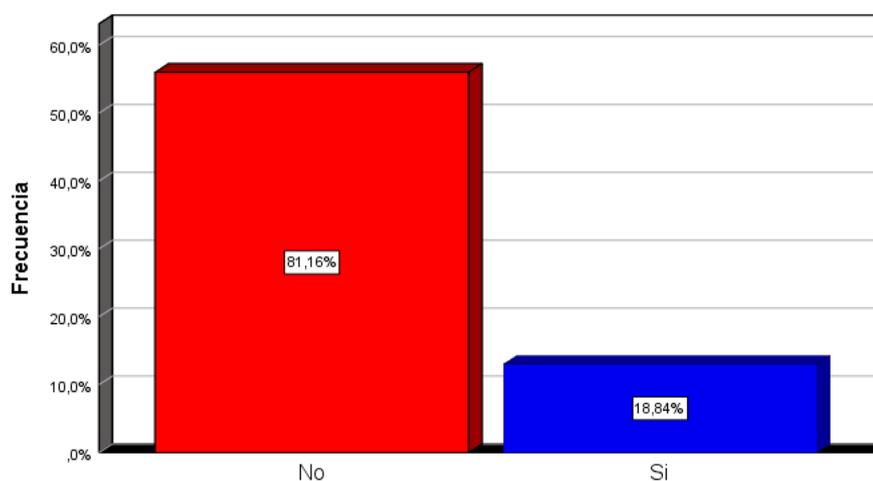
Evaluación de la relación entre los datos del solicitante de crédito y familiares del mismo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No	56	81.2
	Si	13	18.8
	Total	69	100

Nota: Información recolectada de la lista de cotejo

Figura 6.

Evaluación de la relación entre los datos del solicitante de crédito y familiares del mismo



Fuente: Elaborado por las autoras a partir de la Tabla 8

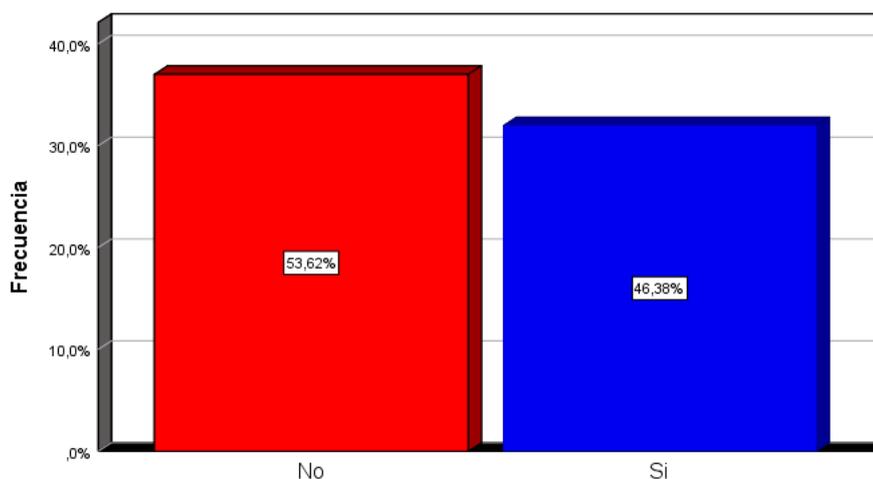
De la tabla 8 y figura 6, se evidenció los resultados conforme a la evaluación de los datos del solicitante del crédito y solicitud de crédito de su conyugue o familiar cercano del mismo. En ese sentido, el 81.2% de los expedientes analizados, evidenciaron que no se realizaron la evaluación respectiva, mientras que el 18.8% si lo hizo. Si bien es cierto, ante la falta de capacidad de cancelación de los socios, suelen acudir a su conyugue o algún familiar cercano, para adquirir nuevamente un crédito y cancelar el anterior, generando un incremento real de la deuda.

Tabla 9.
Verificación de la información de los comprobantes de pago y los datos del socio.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No	37	53.6
	Si	32	46.4
Total		69	100

Nota: Información recolectada de la lista de cotejo

Figura 7.
Verificación de la información de los comprobantes de pago y los datos del socio.



Fuente: Elaborado por las autoras a partir de la Tabla 9

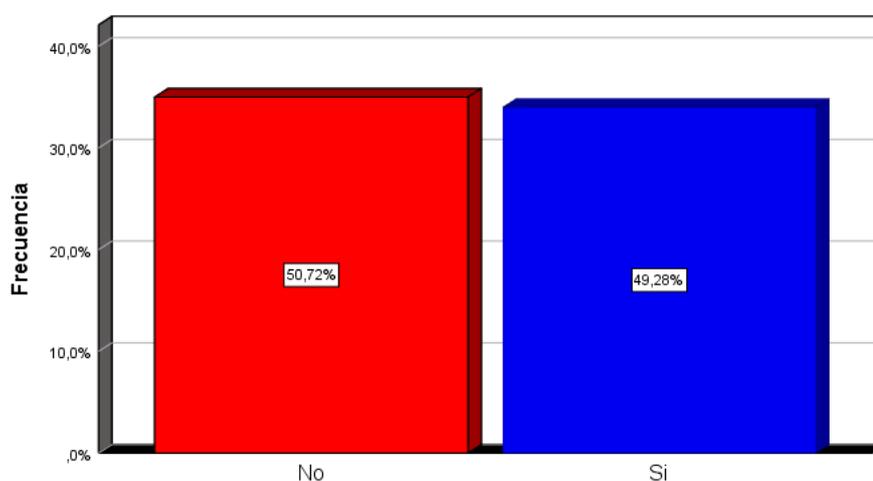
De la tabla 9 y figura 7, se evidenció los resultados de acuerdo a la verificación de los comprobantes de pago y los datos registrados por los socios. En ese sentido, el 53.6% de los expedientes analizados, evidenciaron que la información de los comprobantes de pagos no coincide con los datos del socio, mientras que el 46.4% si coincide. Entre la información que refleja el expediente se encuentra un apartado en el que se muestra todos los comprobantes de pago obtenidos por los socios a función de la actividad comercial que realizan, no obstante, en muchos casos los comprobantes no se relacionan a dicha actividad, o simplemente se encuentra registrado con un nombre diferente al suyo.

Tabla 10.
Verificación del número de recibo de servicio eléctrico y la fotografía del domicilio del garante

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No	35	50.7
	Si	34	49.3
Total		69	100

Nota: Información recolectada de la lista de cotejo

Figura 8.
Verificación del número de recibo de servicio eléctrico y la fotografía del domicilio del garante.



Fuente: Elaborado por las autoras a partir de la Tabla 10

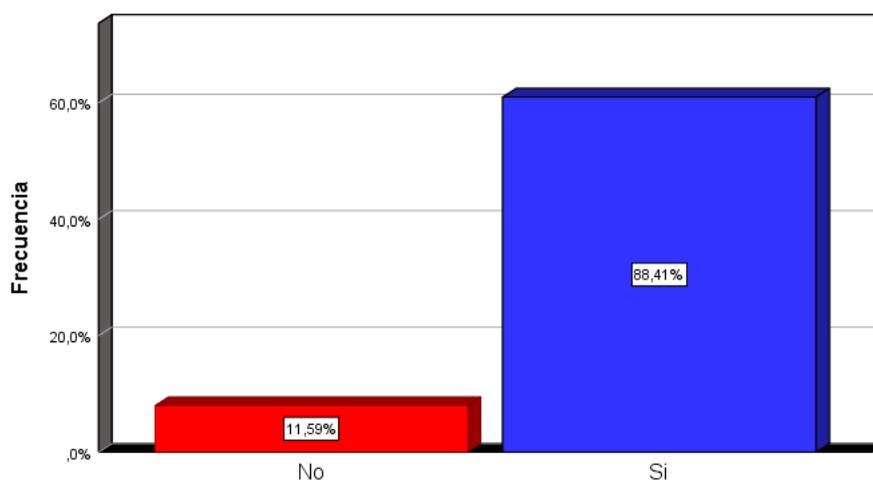
De la tabla 10 y figura 8, se evidenció los resultados de acuerdo a la verificación de la dirección registrada en el expediente con el del recibo de servicio eléctrico. En ese sentido, el 50.7% de los expedientes analizados, evidenciaron que los datos no coinciden, mientras que el 49.3% sí. Ello debido a que algunos de los analistas de crédito, no verifican adecuadamente las direcciones registradas por los socios y el recibo de suministro eléctrico, lo cual trae consigo problemas en la cobranza de los créditos otorgados por la cooperativa.

Tabla 11.
Credibilidad, originalidad y actualidad de las fotografías de la actividad comercial de los socios.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No	8	11.6
	Si	61	88.4
Total		69	100

Nota: Información recolectada de la lista de cotejo

Figura 9.
Credibilidad, originalidad y actualidad de las fotografías de la actividad comercial de los socios.



Fuente: Elaborado por las autoras a partir de la Tabla 11

De la tabla 11 y figura 9, se evidenció los resultados de acuerdo a la credibilidad, originalidad y actualidad de las fotografías de la actividad comercial de los socios. En ese sentido, el 11.6% de los expedientes analizados, no evidenció dichas características en las fotografías, mientras que el 88.4% sí. Entre la información que refleja el expediente se encuentra una sección donde se registran las fotografías capturadas de la actividad comercial, sin embargo, existen casos en el que las fotos fueron capturadas hace mucho tiempo atrás, o son de otras actividades que no pertenecen al socio, ya que los analistas de crédito no verificaron dicha información.

Tabla 12.

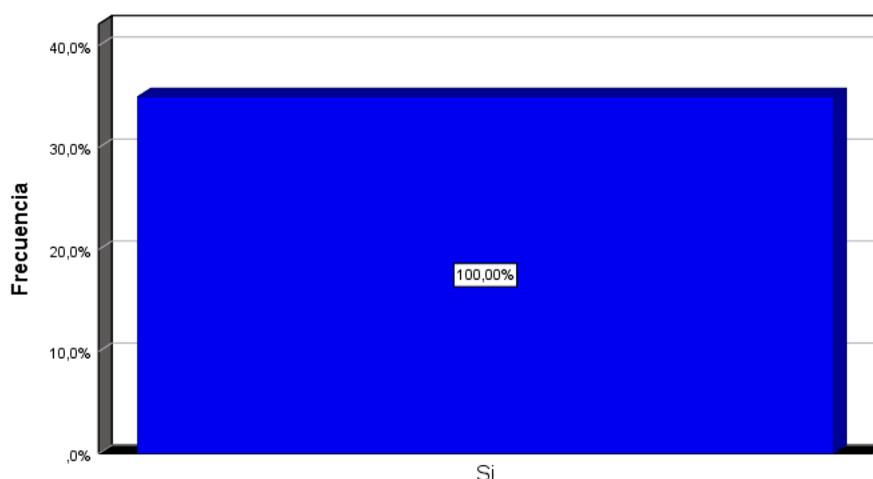
El expediente contiene la verificación de la información de las posibles obligaciones financiera que posee el socio con otras entidades

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	69	100

Nota: Información recolectada de la lista de cotejo

Figura 10.

El expediente contiene la verificación de la información de las posibles obligaciones financiera que posee el socio con otras entidades.



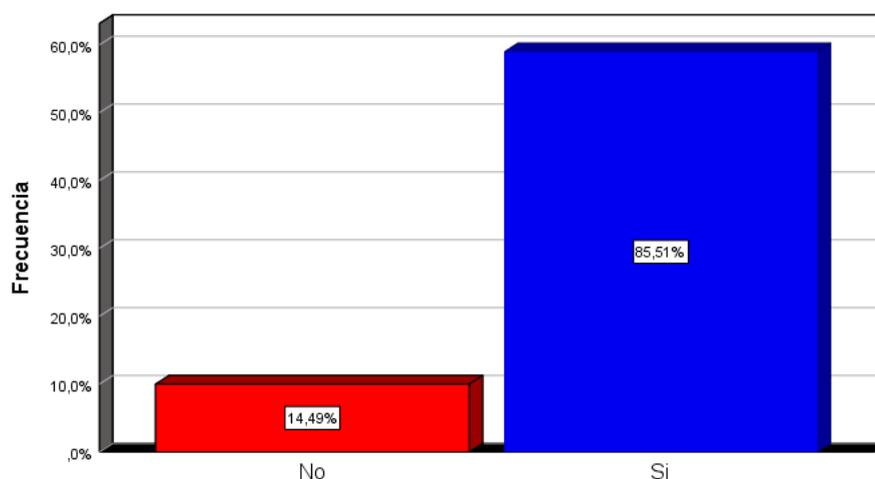
Fuente: Elaborado por las autoras a partir de la Tabla 12

De la tabla 12 y figura 10, se evidenció los resultados de acuerdo a la verificación de la información realizada en función a las posibles obligaciones financiera que pudo tener el socio con otras entidades. En ese sentido, el 100% de los expedientes analizados, evidenciaron que si se realizó una verificación de la información realizada en función a las posibles obligaciones financiera del socio solicitante de crédito. Es decir, la comisión y analistas de crédito de la cooperativa en estudio, cumplen cuidadosamente este proceso antes de ser aprobado.

Tabla 13.*El cronograma de pagos se encuentra en función a la capacidad de pago del socio*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No	10	14.5
	Si	59	85.5
Total		69	100,0

Nota: Información recolectada de la lista de cotejo

Figura 11.*El cronograma de pagos se encuentra en función a la capacidad de pago del socio*

Fuente: Elaborado por las autoras a partir de la Tabla 13

De la tabla 13 y figura 11, se evidenció los resultados de acuerdo al cronograma de pagos, y si este se encuentra en función a la capacidad de pago de los socios. En ese sentido, el 14.5% de los expedientes analizados, evidenciaron que el cronograma de pagos no está en función a la capacidad de cancelación del socio, mientras que el 85.5% sí. Entre la información que refleja el expediente se encuentra un apartado en el que se detalla los ingresos y egresos del socio, el cual permite determinar el monto total de crédito, y sus respectivas cuotas, no obstante existen casos en el que la información mostrada en dichos campos, no corresponden a la realidad o simplemente no se tuvo un análisis adecuado al momento de determinar las cuotas, ocasionando que los socios no tengan la capacidad suficiente para cancelar sus obligaciones en los tiempos establecidos.

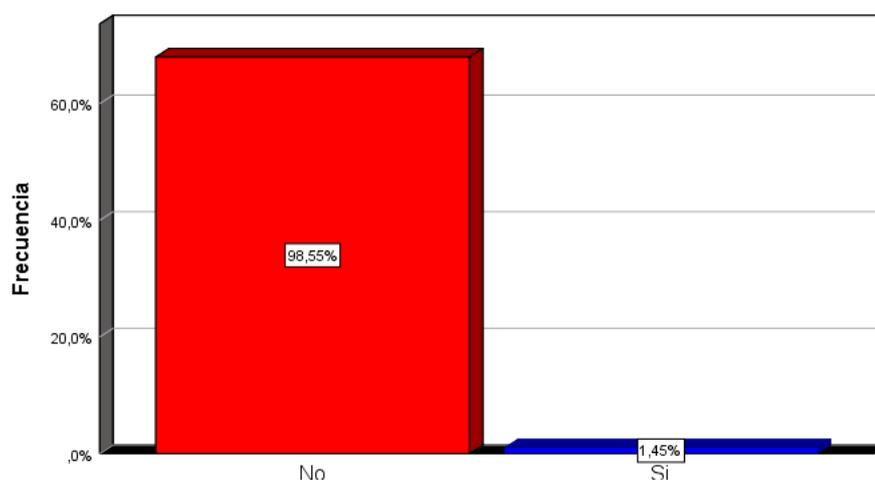
4.1.1.1.2. Aprobación de créditos

Tabla 14.
Registro de la información en la sección resolución de aprobación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No	68	98.6
	Si	1	1.4
Total		69	100,0

Nota: Información recolectada de la lista de cotejo

Figura 12.
Registro de la información en la sección resolución de aprobación.



Fuente: Elaborado por las autoras a partir de la Tabla 14

De la tabla 14 y figura 12, se evidenció los resultados de acuerdo al registro de la información en la sección resolución de aprobación. En ese sentido, el 98.6% de los expedientes analizados, evidenciaron que no cuentan con el registro respectivo, mientras que el 1.4% si los cuenta. La sección de resolución de aprobación, es un apartado en el que se registra la aprobación o denegado del crédito, asimismo se encuentra la fecha, el monto, el plazo, y la cuota respectiva, sin embargo, existió casos en el que no fueron registrados adecuadamente, lo cual trae consigo dudas sobre el análisis previo del crédito antes de ser otorgado a los socios.

Tabla 15.

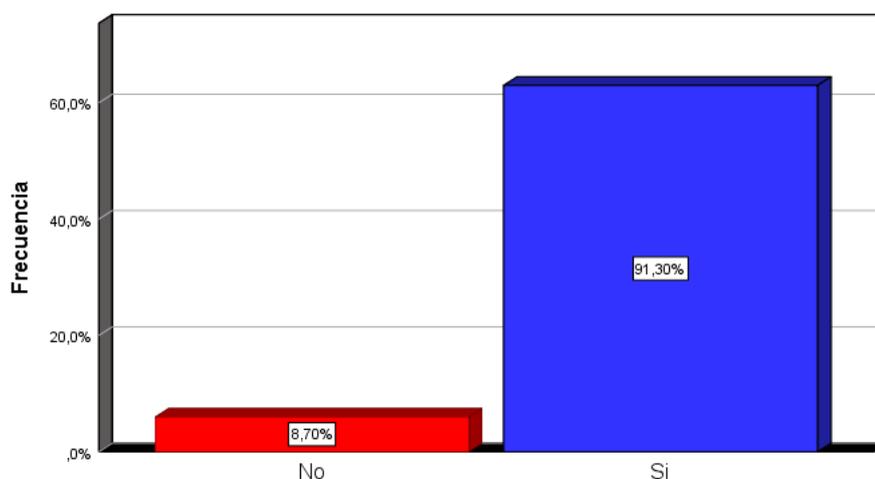
El monto de crédito aprobado se encuentra en función a la capacidad de pago y no por el monto total de garantías

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No	6	8.7
	Si	63	91.3
Total		69	100

Nota: Información recolectada de la lista de cotejo

Figura 13.

El monto de crédito aprobado se encuentra en función a la capacidad de pago y no por el monto total de garantías.



Fuente: Elaborado por las autoras a partir de la Tabla 15

De la tabla 15 y figura 13, se evidenció los resultados de acuerdo con que si el monto de crédito aprobado se encuentra en función a la capacidad de pago y no por el monto total de garantías registras a partir de los socios. En ese sentido, el 8.7% de los expedientes analizados, evidenciaron que no cumplen con dicha política, mientras que el 91.3% sí. La aprobación del crédito en función a la capacidad de pago de los socios, es una de las políticas establecidas en el reglamento de otorgación de créditos que posee la institución, sin embargo, se presencié casos en el que la aprobación de los créditos fue otorgada en función a las garantías presentadas por los socios.

Tabla 16.

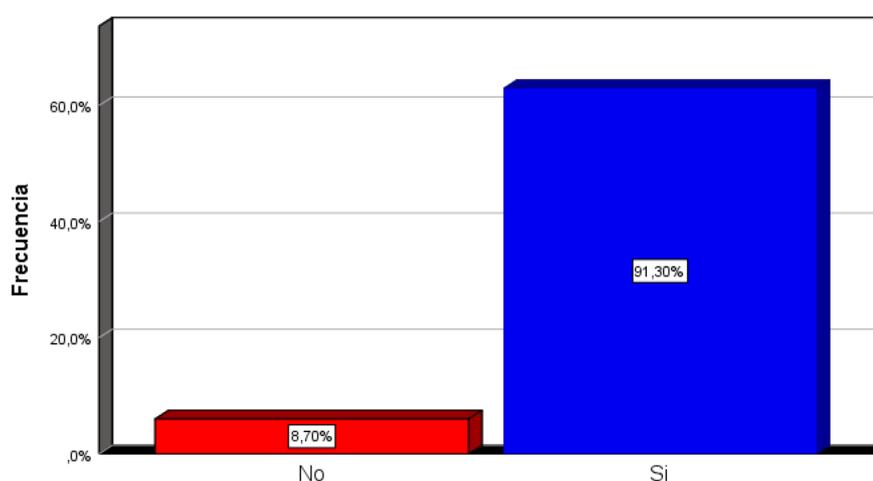
El documento de desembolso de crédito presenta las firmas del ejecutivo de créditos, gerente de operaciones y unidad de desembolso.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No	6	8.7
	Si	63	91.3
Total		69	100

Nota: Información recolectada de la lista de cotejo

Figura 14.

El documento de desembolso de crédito presenta las firmas tanto de ejecutivo de créditos, gerentes de operaciones y la unidad de desembolso.



Fuente: Elaborado por las autoras a partir de la Tabla 16

De la tabla 16 y figura 14, se evidenció los resultados de acuerdo a las firmas del ejecutivo de créditos, gerentes de operaciones y la unidad de desembolso, reflejadas en el documento de desembolso de crédito. En ese sentido, el 8.7% de los expedientes analizados, evidenciaron que no cuentan con las firmas correspondientes, mientras que el 91.3% si los cuenta. Si bien, las firmas de los documentos por los representantes de la cooperativa son obligatorias, se presentó casos en el que algunos de los expedientes no los contenía, ello principalmente a que algunos de los representantes no se encontraban en el local de la cooperativa, y se proseguía con la otorgación de los créditos sin el firmado correspondiente.

Tabla 17.

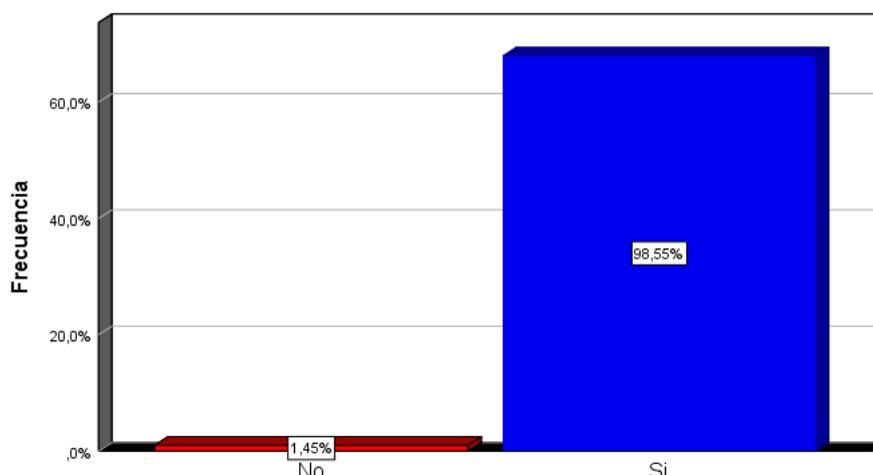
El documento plan de pagos en moneda nacional cuenta con las firmas de ejecutivo de créditos y gerente de agencias respectivamente.

	Frecuencia	Porcentaje
No	1	1.4
Válido Si	68	98.6
Total	69	100

Nota: Información recolectada de la lista de cotejo

Figura 15.

El documento plan de pagos en moneda nacional cuenta con las firmas de ejecutivo de créditos y gerente de agencias respectivamente.



Fuente: Elaborado por las autoras a partir de la Tabla 17

De la tabla 17 y figura 15, se evidenció los resultados de acuerdo al registro de las firmas del ejecutivo de créditos y gerentes de agencias respectivamente. En ese sentido, el 1.4% de los expedientes analizados, evidenciaron que no cuentan con las firmas correspondientes, mientras que el 98.6% si los cuenta. De la misma manera que en el caso anterior, se presentó casos en el que algunos de los expedientes no los contenía, ello principalmente a que algunos de los representantes no se encontraban en la cooperativa.

4.1.1.2. Morosidad

4.1.1.2.1. Credi Pyme

Tabla 18.
Índice de morosidad de Credi Pyme

Socios	Capital desembolsado	Monto adeudado	Índice de morosidad	Índice de morosidad %
Socio 1	1,000.05	28,091.76	0.000261377495	0.03%
Socio 2	400.00	21,480.47	0.000104545771	0.01%
Socio 3	2,000.00	37,767.41	0.000522728854	0.05%
Socio 4	808.90	12,051.27	0.000261364427	0.03%
Socio 5	8,000.00	78,381.42	0.000261364427	0.03%
Socio 6	10,000.00	94,545.11	0.002613644272	0.26%
Socio 7	10,000.00	114,152.44	0.002613644272	0.26%
Socio 8	2,000.00	21,156.22	0.000522728854	0.05%
Socio 9	3,625.83	33,858.21	0.000947662981	0.09%
Socio 10	300.00	45,636.96	0.000078409328	0.01%
Socio 11	2,000.00	25,886.15	0.000522728854	0.05%
Socio 12	8,000.00	77,509.54	0.002090915417	0.21%
Socio 13	3,500.00	72,444.22	0.000914775495	0.09%
Socio 14	7,000.00	46,849.70	0.001829550990	0.18%
Socio 15	10,000.00	62,207.97	0.002613644272	0.26%
Socio 16	500.00	5,059.26	0.001568186563	0.16%
Socio 17	6,000.00	26,358.76	0.000130682214	0.01%
Socio 18	6,000.00	45,231.79	0.001568186563	0.16%
Socio 19	5,195.84	115,189.20	0.001358007745	0.14%
Socio 20	5,035.18	15,082.06	0.001316016936	0.13%
Socio 21	1,000.00	19,774.89	0.000261364427	0.03%
Socio 22	500.00	17,385.08	0.000264432846	0.03%
Socio 23	500.00	18,695.59	0.000130682214	0.01%
Socio 24	1,000.00	19,774.89	0.002090915417	0.21%
Socio 25	5,000.00	23,224.99	0.000052272885	0.01%
Socio 26	200.00	18,708.73	0.001306822136	0.13%
Socio 27	1,000.00	12,975.88	0.000211417685	0.02%
Socio 28	500.00	23,029.94	0.000130682214	0.01%
Socio 29	3,000.00	30,735.28	0.000784093282	0.08%
Socio 30	5,000.00	20,896.54	0.001306822136	0.13%
Socio 31	4,316.85	28,233.22	0.001128271027	0.11%
Socio 32	3,000.00	72,508.56	0.000784093282	0.08%
Socio 33	1,500.00	28,919.50	0.000392046641	0.04%
Socio 34	1,500.00	36,468.70	0.000392046641	0.04%
Socio 35	800.00	14,982.09	0.000209091542	0.02%
Socio 36	1,500.00	31,650.52	0.000392046641	0.04%
Socio 37	3,759.10	32,207.18	0.000215625652	0.02%
Socio 38	10,490.11	120,839.44	0.002741741591	0.27%

Socio 39	3,000.00	60,684.98	0.000784093282	0.08%
Socio 40	3,000.00	34,149.18	0.000784093282	0.08%
Socio 41	2,500.00	12,021.15	0.000653411068	0.07%
Socio 42	784.63	30,296.47	0.000205074370	0.02%
Socio 43	500.00	10,491.09	0.000130682214	0.01%
Socio 44	420.00	63,288.54	0.000109773059	0.01%
Socio 45	1,000.00	13,641.62	0.000261364427	0.03%
Socio 46	200.00	3,383.04	0.000052272885	0.01%
Socio 47	1,000.00	35,979.14	0.000261364427	0.03%
Socio 48	2,300.00	33,935.86	0.000601138182	0.06%
Socio 49	2,000.00	39,696.63	0.000522728854	0.05%
Socio 50	1,000.00	14,335.59	0.000261364427	0.03%
Socio 51	976.83	80,856.59	0.000255308613	0.03%
Socio 52	550.00	25,014.46	0.000143750435	0.01%
Socio 53	1,100.00	63,158.47	0.000287500870	0.03%
Socio 54	825.00	99,105.96	0.000982495018	0.10%
Socio 55	1,011.74	24,413.32	0.000130682214	0.01%

Fuente: Acervo documentario

En la tabla 18, se presenta el índice de morosidad según a la cantidad de socios que optaron por la modalidad credi Pymes, cuya suma de índices resulta 0.04132. Es decir, el índice de morosidad de la modalidad credi Pymes es de 4.13%.

4.1.1.2.2. *Credi consumo*

Tabla 19.
Índice de morosidad de Credi consumo

Socios	Capital desembolsado	Monto adeudado	Índice de morosidad	Índice de morosidad %
Socio 56	512.56	1,618.17	0.000133965	0.01%
Socio 57	400.00	13,284.54	0.000104546	0.01%
Socio 58	15,718.01	238,268.94	0.004108129	0.41%
Socio 59	2,000.00	59,815.98	0.000522729	0.05%
Socio 60	3,326.64	62,476.95	0.000869465	0.09%
Socio 61	1,890.39	11,337.73	0.000494081	0.05%
Socio 62	1,800.00	34,074.00	0.000470456	0.05%
Socio 63	2,500.00	39,181.99	0.000653411	0.07%
Socio 64	1,160.00	6,733.83	0.000303183	0.03%
Socio 65	1,000.00	4,467.99	0.000261364	0.03%

Fuente: Acervo documentario

En la tabla 19, se presenta el índice de morosidad según a la cantidad de socios que optaron por la modalidad credi consumo, cuya suma de índices resulta 0.007921. Es decir, el índice de morosidad de la modalidad credi consumo es de 0.79%.

4.1.1.2.3. Bancos comunales

Tabla 20.
Índice de morosidad de bancos comunales

Socios	Capital desembolsado	Monto adeudado	Índice de morosidad	Índice de morosidad %
Socio 66	8,900.00	10,101.50	0.002326143	0.23%
Socio 67	2,000.00	2,018.00	0.000522729	0.05%
Socio 68	3,200.00	3,632.00	0.000836366	0.08%
Socio 69	3,700.00	4,199.50	0.000967048	0.10%

Fuente: Acervo documentario

En la tabla 20, se presenta el índice de morosidad según a la cantidad de socios que optaron por la modalidad bancos comunales, cuya suma de índices resulta 0.00465. Es decir, el índice de morosidad de la modalidad bancos comunales es de 0.47%.

5.2. Contraste de hipótesis

5.1.2. Prueba de normalidad

Tabla 21.
Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Políticas crediticias	,123	69	,011
Captación de créditos	,290	69	,000
Evaluación de créditos	,208	69	,000
Aprobación de créditos	,505	69	,000
Índice de morosidad	,203	69	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Acorde con lo evidenciado, la prueba de normalidad realizada a los datos recolectados, se obtuvo p menores al nivel de significancia de 5%, es decir las variables

y dimensiones no presentan una distribución normal, por lo que se empleó la prueba de correlación Rho de Spearman.

5.1.2. Contrastación de hipótesis de investigación

Prueba de hipótesis general

Ho: Las políticas crediticias no se relacionan de manera significativa con la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Nueva Generación de Mercado, Huanta - Ayacucho 2018.

H1: Las políticas crediticias se relacionan de manera significativa con la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Nueva Generación de Mercado, Huanta - Ayacucho 2018.

Nivel de significancia

$$\alpha = 5\% = 0,05$$

Prueba estadística

Tabla 22.
Correlación entre las políticas crediticias y morosidad

			Políticas crediticias	Morosidad
Rho de Spearman	Políticas crediticias	Coefficiente de correlación	1.000	-0.670
		Sig. (bilateral)		0.000
	Morosidad	N	69	69
		Coefficiente de correlación	-0.670	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	69	69

Regla de decisión

$p > \alpha = 0,05$, se acepta la hipótesis nula H_0

$p < \alpha = 0,05$, se rechaza la hipótesis nula H_0

Decisión

En la tabla 22 se observa un $p=0.000$, siendo menor al nivel de significancia de 5%, es decir, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Por ello, las políticas crediticias se relacionan de manera significativa con la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Nueva Generación de Mercado, Huanta - Ayacucho 2018. Además de ello, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman=-0.670, el cual indica que la relación existente entre las variables de estudio es negativa en un nivel alto, ósea, ante una aplicación de las políticas crediticias se tendrá una reducción en la morosidad de los clientes de la cooperativa.

Prueba de hipótesis específica 1

H₀: La captación de crédito no se relaciona de manera significativa con la morosidad del credi Pymes, credi consumo y bancos comunales adquiridos por los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Nueva Generación de Mercado, Huanta - Ayacucho 2018.

H₁: La captación de crédito se relaciona de manera significativa con la morosidad del credi Pymes, credi consumo y bancos comunales adquiridos por los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Nueva Generación de Mercado, Huanta - Ayacucho 2018.

Nivel de significancia

$$\alpha = 5\% = 0,05$$

Prueba estadística

Tabla 23.
Correlación entre la captación de crédito y morosidad

		Captación de crédito		Morosidad
Rho de Spearman	Captación de crédito	Coeficiente de correlación	1.000	-0.445
		Sig. (bilateral)		0.000
	Morosidad	N	69	69
		Coeficiente de correlación	-0.445	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	69	69

Regla de decisión

$p > \alpha = 0,05$, se acepta la hipótesis nula H_0

$p < \alpha = 0,05$, se rechaza la hipótesis nula H_0

Decisión

En la tabla 23 se observa un $p=0.000$, siendo menor al nivel de significancia de 5%, es decir, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Por ello, la captación de crédito se relaciona de manera significativa con la morosidad del credi Pymes, credi consumo y bancos comunales de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Nueva Generación de Mercado, Huanta - Ayacucho 2018. Además de ello, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman= -0.445, el cual indica que la relación existente entre las variables de estudio negativa en un nivel medio, o sea, ante una aplicación de los procesos de la captación de créditos se tendrá una reducción en la morosidad de los clientes de la cooperativa.

Prueba de hipótesis específica 2

H₀: La evaluación de crédito no se relaciona de manera significativa con la morosidad del credi Pymes, credi consumo y bancos comunales adquiridos por los

clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Nueva Generación de Mercado, Huanta - Ayacucho 2018.

H1: La evaluación de crédito se relaciona de manera significativa con la morosidad del credi Pymes, credi consumo y bancos comunales adquiridos por los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Nueva Generación de Mercado, Huanta - Ayacucho 2018.

Nivel de significancia

$$\alpha = 5\% = 0,05$$

Prueba estadística

Tabla 24.
Correlación entre la evaluación de crédito y morosidad

		Evaluación de		
			crédito	Morosidad
Rho de Spearman	Evaluación de crédito	Coefficiente de correlación	1.000	-0.617
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	69	69
	Morosidad	Coefficiente de correlación	-0.617	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	69	69

Regla de decisión

$p > \alpha = 0,05$, se acepta la hipótesis nula H_0

$p < \alpha = 0,05$, se rechaza la hipótesis nula H_0

Decisión

En la tabla 24 se observa un $p=0.000$, siendo menor al nivel de significancia de 5%, es decir, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Por ello, la evaluación de crédito se relaciona de manera significativa con la morosidad del credi Pymes, credi consumo y bancos comunales de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Nueva Generación de Mercado, Huanta - Ayacucho 2018. Además

de ello, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman= -0.617, el cual indica que la relación existente entre las variables de estudio negativa en un nivel medio, o sea, ante una aplicación de los procesos de la evaluación de créditos se tendrá una reducción en la morosidad de los clientes de la cooperativa.

Prueba de hipótesis específica 3

Ho: La aprobación de crédito no se relaciona de manera significativa con la morosidad del credi Pymes, credi consumo y bancos comunales adquiridos por los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Nueva Generación de Mercado, Huanta - Ayacucho 2018.

H1: La aprobación de crédito se relaciona de manera significativa con la morosidad del credi Pymes, credi consumo y bancos comunales adquiridos por los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Nueva Generación de Mercado, Huanta - Ayacucho 2018.

Nivel de significancia

$$\alpha = 5\% = 0,05$$

Prueba estadística

Tabla 25.

Correlación entre la aprobación de crédito y morosidad

		Aprobación de crédito		Morosidad	
Rho de Spearman	Aprobación de crédito	Coeficiente de correlación	1.000	-0.308	
		Sig. (bilateral)		0.000	
	Morosidad	N	69	69	
		Coeficiente de correlación	-0.308	1.000	
		Sig. (bilateral)	0.000		
		N	69	69	

Regla de decisión

$p > \alpha = 0,05$, se acepta la hipótesis nula H_0

$p < \alpha = 0,05$, se rechaza la hipótesis nula H_0

Decisión

En la tabla 25 se observa un $p=0.000$, siendo menor al nivel de significancia de 5%, es decir, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Por ello, la aprobación de crédito se relaciona de manera significativa con la morosidad del credi Pymes, credi consumo y bancos comunales de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Nueva Generación de Mercado, Huanta - Ayacucho 2018. Además de ello, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman= -0.308, el cual indica que la relación existente entre las variables de estudio es negativa en un nivel bajo, o sea, ante una aplicación de los procesos de la aprobación de créditos se tendrá una reducción en la morosidad de los clientes de la cooperativa.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En lo concerniente, al objetivo general del estudio, Determinar la relación entre las políticas crediticias y morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Nueva Generación de Mercado, Huanta - Ayacucho 2018.; cabe señalar que de conformidad con los resultados alcanzados se observa una correlación significativa entre las políticas crediticias y morosidad de los clientes; Debido que el $p=0.000$; siendo menor al nivel de significancia de 5%, aceptando la hipótesis de investigación, adicionalmente, se obtuvo un coeficiente de correlación $Rho = -0.670$; lo cual evidencia una correlación negativa alta entre ambas variables de investigación. Los resultados evidenciados son respaldados por la teoría de Izar y Ynzunza (2017), quienes manifestaron que las Cooperativas deben tener bien en cuenta los procesos de cobro, debido a que son procedimientos establecidos para hacer efectiva la cobranza de la obligación financiera. Asimismo, los resultados guardan relación con las investigaciones realizadas por Rosario (2016), quien en su investigación manifestó que la causa principal de morosidad, radica en la actividad realizada por los funcionarios, debido a la incorrecta aplicación de los manuales de políticas crediticias de la institución, adicionalmente, Castro y De La Peña (2018) sostienen que la morosidad influye en el logro de objetivos institucionales, para lo cual se recomendó que se implementen objetivos estratégicos ante la colocación de créditos, esperando reducir los niveles de morosidad en la Cooperativa.

En cuanto, al primer objetivo específico, Establecer la relación entre la captación de créditos y la morosidad del credi Pymes, credi consumo y bancos comunales de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Nueva Generación de Mercado, Huanta - Ayacucho 2018, se demostró que existe una relación significativa entre la captación de créditos y la morosidad del credi Pymes, credi consumo y bancos comunales adquiridos por los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Nueva Generación de Mercado, Huanta - Ayacucho. Debido a que el $p=0.000$; siendo menor al nivel de significancia de 5%, aceptando la hipótesis

de investigación, adicionalmente, se obtuvo un coeficiente de correlación $Rho = -0.445$; lo cual evidencia una correlación negativa media. Los resultados evidenciados son respaldados por la teoría de Icoop (2015), donde se sostuvo que en durante la captación de créditos se debe explicar cada uno de los requisitos necesarios para hacer posible la adquisición de un crédito, la documentación que debe ser presentada, los horarios de atención y la manera de contacto con la sucursal en función de lo que requiera.

En relación, al segundo objetivo específico, Identificar la relación entre la evaluación de crédito y morosidad del credi Pymes, credi consumo y bancos comunales de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Nueva Generación de Mercado, Huanta - Ayacucho 2018, los resultados obtenidos determinaron que existe una relación significativa entre la evolución de créditos y la morosidad del credi Pymes, credi consumo y bancos comunales adquiridos por los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Nueva Generación de Mercado, Huanta- Ayacucho. Debido a que el $p=0.000$; siendo menor al nivel de significancia de 5%, aceptando la hipótesis de investigación, adicionalmente, se obtuvo un coeficiente de correlación $Rho = -0.617$; lo cual evidencia una correlación negativa media. Los resultados evidenciados son respaldados por la teoría de Ludovic, Aranguiz y Gallegos (2018), la evaluación de los créditos consiste en un conjunto de procesos simples que permiten evaluar la capacidad de pago de los clientes actuales y futuros, mediante un conjunto de estándares establecidos por la organización, adicionalmente, Trejo, Martínez y Venegas (2017) sostuvo que el modelo más empleado para la evaluación de créditos es el modelo de calificación, el cual determina el puntaje de los clientes que buscan solicitar un crédito inclusive la posibilidad de cumplir con su cancelación. Asimismo, los resultados guardan relación con las investigaciones realizadas por Escudero (2016), quien en su investigación concluyó que la Cooperativa estudiada cuenta con criterios para brindar créditos a sus clientes, presenta

debilidades de evaluación crediticia, ello debido a la falta de comunicación entre el área de cobranzas y el analista de crédito.

Finalmente, en función al tercer objetivo específico, Determinar la relación entre la aprobación de crédito y morosidad del credi Pymes, credi consumo y bancos comunales de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Nueva Generación de Mercado, Huanta - Ayacucho 2018, los resultados obtenidos concluyeron que existe una relación significativa entre la aprobación de créditos y la morosidad del credi Pymes, credi consumo y bancos comunales adquiridos por los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Nueva Generación de Mercado, Huanta - Ayacucho. Debido a que el $p=0.000$; siendo menor al nivel de significancia de 5%, aceptando la hipótesis de investigación, adicionalmente, se obtuvo un coeficiente de correlación $Rho = -0,308$; lo cual evidencia una correlación negativa baja. Los resultados evidenciados son respaldados por la teoría de Sayari (2015), manifiesta que la aprobación de créditos se encuentra presidido por distintos actores, tales como el gerente general, jefe de oficina de crédito, jefe de riesgos, asesores y analistas de créditos, quienes son los encargados de dar viabilidad a los créditos que fueron solicitados.

En torno a lo referido, al examinar estos resultados, constatamos que, al diseñar y elaborar adecuadamente los procedimientos de cada tipo de crédito, estos serán mejor evaluados a fin de que el cliente acceda al crédito que se adecue a su situación financiera para que de este modo pueda cumplir con sus obligaciones dentro del cronograma de pago establecido; lo cual como resultado permite reducir significativamente el riesgo crediticio.

No obstante, debido a la complejidad del fenómeno de estudio y sus variables “Políticas crediticias y morosidad de los clientes”, se hace necesario desarrollar posteriores investigaciones sobre el tema en cuestión, que implica una serie de reflexiones.

CONCLUSIONES

En lo que respecta a los resultados observados y analizados concluimos:

1. En cuanto al objetivo general se determinó que las políticas crediticias se relacionan de forma directa y considerable con la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Nueva Generación de Mercado, Huanta - Ayacucho 2018. Se evidenció un grado de correlación Rho negativa alta de -0.670 y un $p=0.000$, siendo menor al nivel de significancia del 5%, es decir se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación. Asimismo, de los 69 expedientes analizados, se evidenció el incumplimiento de las políticas crediticias establecidas por la cooperativa antes de otorgar un crédito. Sobre el particular cabe indicar que las políticas crediticias al establecer apropiadamente y mantener actualizado las normativas y lineamientos técnicos para la ejecución de sus operaciones crediticias, permiten evaluar acertadamente al cliente con el propósito de determinar si se le otorga o deniega el crédito, posibilitándole de esta manera mantener el riesgo crediticio dentro de los estándares permitidos al optimizar la gestión de estas.
2. En referencia al primer objetivo específico se estableció la relación entre la captación de créditos y la morosidad del credi Pymes, credi consumo y bancos comunales de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Nueva Generación de Mercado, Huanta - Ayacucho. Se evidenció un grado de correlación negativa de -0.445 y un $p=0.000$, siendo menor al nivel de significancia del 5%, es decir se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación. Adicionalmente, de los 69 expedientes analizados, el 81.2% no evalúa si los datos del solicitante de crédito, se encuentra asociado de sus conyugues o familiares cercanos que optaron por adquirir un crédito, el 85.5% no presenta el registro de los datos del aval, el 89.9% no posee el croquis del domicilio del titular y aval, y el 84.1% no cuenta con la firma original del garante del crédito. en tanto, estos resultados

tienen congruencia con las bases teóricas; puesto que, el análisis crediticio examina el riesgo cualitativo y cuantitativo para el otorgamiento de crédito; al efectuar el análisis exhaustivo y profundo del crédito este ha de determinar su aprobación o negación en función a su historial crediticio, capacidad de pago y garantía, lo cual permite que los créditos otorgados tengan menor probabilidad de impago, posibilitando de este modo que se lleve a cabo una eficiente gestión del riesgo crediticio; ya que, en cierta medida se disminuye los niveles de riesgo

3. En relación al segundo objetivo específico se logró identificar la relación entre la evaluación de crédito y morosidad del credi Pymes, credi consumo y bancos comunales de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Nueva Generación de Mercado, Huanta - Ayacucho. Se evidenció un grado de correlación negativa de -0.617 y un $p=0.000$, siendo menor al nivel de significancia del 5%, es decir se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación Asimismo, de los 69 expedientes analizados, el 81.2% no evalúa si los datos del solicitante de crédito, se encuentra asociado de sus conyugues o familiares cercanos que optaron por adquirir un crédito, y el 53.6% no coincide la información evidenciada entre los comprobantes de pago y los datos del socio. Los resultados del estudio nos dan a conocer que las condiciones de crédito ofertadas por la Cooperativa al ser establecidas adecuadamente conforme a la situación financiera del cliente en general, permiten que el solicitante en cierto modo pueda cumplir con sus obligaciones de pago de acuerdo a los plazos, intereses y descuentos (por pronto pago) fijados en el contrato; asimismo, esto posibilita mejorar la gestión del riesgo crediticio; dado que, se mantiene el riesgo de dentro de los estándares aceptables.

4. En lo correspondiente al tercer objetivo específico se logró determinar la relación entre la aprobación de crédito y morosidad del credi Pymes, credi consumo y bancos comunales de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Nueva Generación de Mercado, Huanta - Ayacucho. Se evidenció un grado de correlación negativa de -0.308 y un $p=0.000$, siendo menor al nivel de significancia del 5%, es decir se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación, además, el 98.6% de los expedientes analizados no evidenciaron el registro en la sección resolución de aprobación. Ahora bien, conforme a los resultados expuestos cabe indicar que los tipos de créditos al ser diseñados actualizados y ofertados apropiadamente conforme a la necesidad y situación financiera del cliente hace posible que se otorgue el crédito con menor posibilidad de no pago por parte del cliente, facilitando controlar el riesgo crediticio al reducir las posibles pérdidas, pues en cierto modo se realiza la mejora de la gestión del riesgo de crédito.

RECOMENDACIONES

En el estudio se plantean las siguientes recomendaciones:

1. A la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Nueva Generación de Mercado, Huanta - Ayacucho, a fin de alcanzar resultados favorables en el desarrollo de sus políticas de crédito han de publicitar los resultados del estudio con la finalidad de adiestrar debidamente a su personal para así aplicar correctamente los resultados de la investigación; ya que, estos les posibilitarán mantener el riesgo de crédito dentro de los parámetros permitidos; dado que, el diseño y la aplicación apropiada de las políticas de crédito aminorarán las probabilidades de impago; habida cuenta de que, se administrarán eficientemente las cuentas por cobrar, haciendo factible el cumplimiento de las metas de la entidad; pues de no ejecutar adecuadamente los conocimientos adquiridos en el estudio, le traería consigo consecuencias desfavorables; ahora bien, se sugiere llevar adelante los resultados del estudio para llevar a cabo futuras investigaciones.
2. A la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Nueva Generación de Mercado, Huanta - Ayacucho, publicará los resultados del estudio con el objeto de capacitar adecuadamente a su personal, para así evitar repercusiones adversas que mermen el valor de sus activos (créditos); ya que, al utilizar apropiadamente los aportes brindados por la investigación podrán mejor la gestión del riesgo crediticio; debido a que, se aminorará la cartera que se encuentra en calidad de incumplimiento; pues al realizar el riguroso análisis del crédito nos posibilitará conocer el comportamiento crediticio y la capacidad de pago del cliente. Asimismo, se sugiere que, en función a los resultados del estudio, llevar a cabo futuras investigaciones.

3. A la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Nueva Generación de Mercado, Huanta - Ayacucho, publicitará los resultados del estudio con el objetivo de adiestrar a su personal en el uso correcto de los conocimientos obtenidos, pues de esta manera se evitará su inadecuada aplicación; ahora bien, se establecerán convenientemente los plazos de crédito, las tasas de interés y los descuentos por pronto pago en función a la situación financiera del cliente en general, previniendo la probabilidad de incumpliendo de pagos conforme a los términos y condiciones acordadas, es así que se sugiere que los resultados del estudio sean utilizados en posteriores investigaciones que; además mejoren los métodos de investigación.

4. A la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Nueva Generación de Mercado, Huanta - Ayacucho tienen el compromiso de publicar los resultados de la investigación a fin de capacitar apropiadamente a su personal, para así poner en práctica de manera correcta los conocimientos obtenidos en el estudio; ya que, al ofrecerle al cliente los tipos de crédito estos le permitirán optar por distintas categorías de financiamiento en base a diferentes criterios tales como el destino del crédito y su situación financiera haciendo posible que el deudor cumpla con sus pagos. Se sugiere que se efectúen futuras investigaciones en base a los resultados del estudio; así como también mejorar los métodos de investigación utilizados.

BIBLIOGRAFÍA

- Abaco. (2015). *Tasa de morosidad por finalidad del crédito, España, marzo 1999-diciembre 2014*, Unidad: porcentaje. Obtenido de <http://www.observatorioabaco.es/mpdf/print.php?id=2206>
- Aragón, L. (2015). La ética de la investigación científica (Con énfasis en las ciencias del movimiento humano) (versión original en español). *Revista de Ciencias del Ejercicio y la Salud*, 13(1), 1-29. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5296867>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. (3ª ed). Bogotá: Pearson Educación.
- Canaza, R. (2017). *Evaluación de las políticas de colocación y su incidencia en la tasa de morosidad de la entidad financiera MiBanco Zonal Túpac Amaru de Juliaca periodos 2014 – 2015. (Tesis pregrado)*. Tesis, Universidad Nacional de Altiplano, Puno - Perú. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5174/Canaza_Vilca_Rosmery_Jacinta.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castro, J., & De La Peña, J. (2018). “*La morosidad y su influencia en el logro de los objetivos estratégicos del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna – Huancayo – Junín – 2015*”. Tesis de pregrado, Universidad Peruana Los Andes. Huancayo, Perú. , Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, Huancayo-Perú. Obtenido de http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/680/T037_45213061_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cooperativa de Ahorros y Crédito La Nueva Generación de Mercados . (2018). Reglamento de Créditos. Ayacucho, Perú.
- Diario Gestión. (16 de Noviembre de 2015). Aumenta nivel de morosidad de los créditos otorgados por cooperativas. *Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/aumenta-nivel-morosidad-creditos-otorgados-cooperativas-102623-noticia/>
- Escudero, C. (2016). “*Incidencia de las políticas de evaluación crediticia sobre la tasa de morosidad de crédito de consumo en la empresa Carsa, oficina Trujillo en el periodo 200-2015*”. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo. , Facultad de Ciencias Económicas, Trujillo, Perú. Obtenido de [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2221/escuderoqui% c3% b1 ones _cesar.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2221/escuderoqui%c3%b1ones_cesar.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Espinoza, M., Yomar, P., & Peralta, F. (2015). *Implementación de un manual de políticas y procedimientos de administración de crédito, que permita reducir el índice de morosidad, perfeccionando el ciclo de efectivo mediante las cuentas por cobrar clientes de la Inmobiliaria "XYZ" para el periodo 2013*. Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Administrativas, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/19876/1/TESIS%20IMPLEMENTACION%20MANUAL%20DE%20POLITICAS%20Y%20PROCEDIMIENTODE%20ADMINISTRACIONDECREDITO.pdf>
- Fenacrep. (31 de Marzo de 2016). *Reporte cooperativo*. Obtenido de Fenacrep: https://www.fenacrep.org/assets/media/documentos/boletin_financiero/reportecooperativo-marzo-2016.pdf
- Golman, M., & Bekerman, M. (2018). ¿Qué determina la morosidad en las microempresas? El caso de la Asociación Civil Avanzar. *Problemas del desarrollo*, 195(49), 127-152. Obtenido de <http://www.revistas.unam.mx/index.php/pde/article/download/62527/59091>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Incoop. (2015). *Manual de captaciones Guía para Cooperativas de Ahorro y Crédito del Paraguay*. Obtenido de <http://www.incoop.gov.py/v2/wp-content/uploads/2015/04/Manual-de-Captaciones-Guia-para-Cooperativas-de-Ahorro-y-Credito-del-Paraguay-24-FEB-2015.pdf>
- Izar, J., & Ynzunza, C. (2017). El impacto del crédito y la cobranza en las utilidades. *Paliante*, 13(24), 47-62. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6160650.pdf>
- Jaramillo, F., & Trevejo, A. (2017). *"Determinantes de la morosidad en el Sistema Bancario en una Economía Dolarizada: El caso del Perú durante el periodo 2005-2016"*. Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola, Facultad de Ciencias Empresariales, Lima, Perú. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2723/1/2017_Jaramillo_Determinantes-de-la-morosidad.pdf
- Leal, A., Aranguiz, M., & Gallegos, J. (2018). Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo credit scoring. *Universidad Católica de la Santísima Concepción*, XXVI(1), 181-207. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v26n1/0121-6805-rfce-26-01-00181.pdf>

- Ludovic, A., Aranguiz, M., & Gallegos, J. (2018). Análisis de riesgo crediticio, propuesta de modelo credit scoring. *Facultad de ciencias Economicas: Investigacion y Reflexión*, XXVI(1), 181-207. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/909/90953767010.pdf>
- Madrigal, F., Chávez, L., & Díaz, A. (2017). *Evaluación de las 5 CS de Crédito en condiciones de incertidumbre*. Morelia, México: Universidad Michoacan de San Nicolás de Hidalgo. Obtenido de https://www.teczamora.mx/documentos/posgrado_investigacion/articulos/Evaluacion%20de%20las%205%20C's%20de%20cr%C3%A9dito%20en%20condiciones%20de%20incertidumbre.pdf
- Miniguano, J. (2015). “*Evaluar el riesgo crediticio para analizar la morosidad de los socios en la Cooperativa de Ahorros y Créditos San Bartolomé de la Ciudad de Ambato*”. Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato. , Facultad de Contabilidad y Auditoría, Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/18831/1/T3325i.pdf>
- Moreno, A., Flores, V., Briones, J., Vázquez, I., Aceves, J., & Gonzáles, N. (2018). Bancos comunales: su organización y funcionamiento. *Itson*, 1-20. Obtenido de https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no64/15a-bancos_comunales_su_organizacion_y_funcionamiento.pdf
- Ñaupas. (2018). *H., Valdivia, M. R., Palacios, J. J., & Romero, H. E. Metodología de investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Oré, E. (2015). *El ABC de la tesis con contrastación de hipótesis*.
- Rodríguez, M., Rodríguez, K., & Tercero, G. (2017). “*Factores que afectan el nivel de mora en los créditos otorgados por Cooperativa de Ahorro y Créditos Moderna, R.L. de Estelí, en el primer semestre del año 2016*”. Tesis de pregrado, Universidad Nacional Autónoma, Facultad Regional Multidisciplinaria. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/94851403.pdf>
- Rogel, J. (2017). *Diseño de políticas y estrategias para minimizar el índice de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y crédito Minga Ltda., del Cantón Riobamba, provincia de Chimborazo*. Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración de Empresas, Ecuador. Obtenido de <http://dspace.espech.edu.ec/bitstream/123456789/7747/1/22T0412.pdf>
- Rosario, D. (2016). “*La gestión de calidad de las políticas crediticias reducen la morosidad en la Micro y Pequeña Empresa, caso BCP Huaraz – 2014*”. Tesis de posgrado,

- Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. , Facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas , Huaraz, Perú. . Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2502/CONTRALORIA_S_MOROSIDAD_ROSARIO_GUERRERO_DIANA_NIEVES.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Ross, S. (2012). *Finanzas corpotativas*. México: The McGraw-Hill. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/923fbdb1a071a4533d1fa4b240c25592.pdf>
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológicay huamnística*. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma. Obtenido de <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1480/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sayari . (27 de Enero de 2015). *Manual de políticas y procedimientos crediticios*. Obtenido de <https://www.coopacsayari.com/assets/pdf/MANUAL%20DE%20POLITICAS%20Y%20PROCEDIMIENTOS%20CREDITICIOS%20SAYARI%20FINAL.pdf>
- Solli. (2015). *¿Qué ocurre con los clientes que caen en mora?* (T. M. Fundation, Ed.) The Smart Campaign. Obtenido de https://www.fundacionmicrofinanzasbbva.org/revistaprogreso/wp-content/uploads/2015/05/que-ocurre-con-los-clientes-que-caen-en-mora-proteccion-al-consumidor_en.pdf
- Superintendencia de Banca y Seguros. (2015). *Glosario de términos e indicadores financieros*. Obtenido de <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002-se2015.PDF>
- Trejo, G., Martínez, M., & Venegas, F. (2017). Administración del riesgo crediticio al menudeo en México: una mejora econométrica en la selección de variables y cambios en sus características. *Instituto Politécnico Nacional*, 378-398. Obtenido de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0186104217300037?token=44831B28B07C01C1A49F677E83A79D114418EE959CE977317AFC13BBE3E6BC3173A8ED7EBFC7FED6E2099C96644AC323>
- Tusa, M. N. (2015). *Proceso de otorgamiento de créditos de consumo y la morosidad en la cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa de la ciudad de Ambato. (Tesis pregrado)*. Tesis , Univerisdad Técnica de Ambato, Ambato - Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17391/1/T3017i.pdf>

Valderrama, S. (2018). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: San Marcos.

ANEXOS

Matriz de consistencia

Políticas crediticias y morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Nueva Generación de Mercado, Huanta- Ayacucho - 2018

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema general ¿En qué medida las políticas crediticias se relacionan con la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Nueva Generación de Mercados, Huanta - Ayacucho 2018?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>a. ¿De qué manera se relaciona la captación de crédito con la morosidad del credi Pymes, credi consumo y bancos comunales de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Nueva Generación de Mercados, Huanta - Ayacucho 2018?</p> <p>b. ¿De qué manera se relaciona la evaluación de crédito con la morosidad del credi Pymes, credi consumo y bancos comunales de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Nueva Generación de Mercado, Huanta - Ayacucho 2018?</p> <p>c. ¿De qué manera se relaciona la aprobación de crédito con la morosidad del credi Pymes, credi consumo y bancos comunales de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Nueva Generación de Mercado, Huanta - Ayacucho 2018?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre las políticas crediticias y morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Nueva Generación de Mercado, Huanta - Ayacucho 2018.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a. Establecer la relación entre la captación de créditos y la morosidad del credi Pymes, credi consumo y bancos comunales de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Nueva Generación de Mercado, Huanta - Ayacucho 2018.</p> <p>b. Identificar la relación entre la evaluación de crédito y morosidad del credi Pymes, credi consumo y bancos comunales de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Nueva Generación de Mercado, Huanta - Ayacucho 2018.</p> <p>c. Determinar la relación entre la aprobación de crédito y morosidad del credi Pymes, credi consumo y bancos comunales de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Nueva Generación de Mercado, Huanta - Ayacucho 2018.</p>	<p>Hipótesis general Las políticas crediticias se relacionan de manera significativa con la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Nueva Generación de Mercado, Huanta - Ayacucho 2018.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>a. La captación de crédito se relaciona de manera significativa con la morosidad del credi Pymes, credi consumo y bancos comunales adquiridos por los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Nueva Generación de Mercado, Huanta - Ayacucho 2018.</p> <p>b. La evaluación de crédito entre la tasa de interés se relaciona de manera significativa con la morosidad del credi Pymes, credi consumo y bancos comunales de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Nueva Generación de Mercado, Huanta - Ayacucho 2018.</p> <p>c. La aprobación de créditos se relaciona de manera significativa con la morosidad del credi Pymes, credi consumo y bancos comunales de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Nueva Generación de Mercado, Huanta - Ayacucho 2018.</p>	<p>Variable 1. Políticas crediticias</p> <p>Dimensiones Captación de crédito Evaluación de crédito Aprobación de crédito.</p> <p>Variable 2 Morosidad</p> <p>Dimensiones Credi Pymes Credi consumo Bancos comunales</p>	<p>Método Deductivo-inductivo</p> <p>Enfoque Cuantitativo</p> <p>Diseño No experimental</p> <p>Nivel Descriptivo- correlacional</p> <p>Población Integrada por el acervo documental de los préstamos de los clientes.</p> <p>Muestra Estuvo integrada por 69 expedientes de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Nueva Generación de Mercado, Huanta</p> <p>Técnica Observación/Análisis documental.</p> <p>Instrumento Lista de cotejo/guía de análisis documental.</p>

Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Ítems
Políticas crediticias	Son aquellos lineamientos establecidos para otorgar créditos a los socios enfocándose en la capacitación, evaluación y aprobación de crédito en su proceso de otorgamiento (Izar & Ynzunza, 2017).	Las políticas de crédito son consideradas como lineamientos que emplea un conjunto de factores, los cuales pueden variar según el rubro a la que se dedica la Cooperativa. (Izar & Ynzunza, 2017).	Captación de crédito Es el primer lineamiento de brindar un crédito, el cual consiste en que el funcionario deberá explicar cada uno de los requisitos necesarios para hacer posible la adquisición de un crédito (Incoop, 2015).	Registro de datos del aval	1=No 2=Si	1
			Evaluación de crédito Consiste en un conjunto de procesos simples que permiten evaluar la capacidad de pago de los clientes actuales y futuros (Ludovic, Aranguiz, & Gallegos, 2018).	Información domiciliaria		2
				Presencia del título de propiedad		3
				Firma del garante de crédito		4
			Aprobación de crédito La aprobación de créditos se encuentra presidido por distintos actores pertenecientes a la organización (Sayari, 2015).	Carta de compromiso y declaración jurada		5
				Verificación de datos del solicitante		6
				Evaluación de los comprobantes de pago		7
				Comparación de número de domicilio		8
				Verificación de evidencias fotográficas		9
				Análisis de obligaciones financieras con otras entidades		10
				Verificación del cronograma de pagos		11
			Resolución de aprobación	12		
			Monto de crédito aprobado	13		
			Desembolso de crédito	14		
			Plan de pagos	15		
Morosidad	La morosidad es conceptualizada como el incumplimiento en cuanto a la puntualidad del pago de crédito pyme, credi consumo y bancos comunales adquiridos, frente al cronograma establecido por ambas partes (el prestador y deudor); lo cual repercute en su historial crediticio, y en el incremento de los índices de morosidad (Golman & Bekerman, 2018).	La morosidad no implica la pérdida definitiva pero si conlleva a mejorar la clasificación de los créditos principalmente a dos problemas fundamentales, las cuales son la reducción de ingresos financieros, aumento de los gastos operativos de recuperación de los créditos, y la disminución de liquidez (Golman & Bekerman, 2018).	Credi Pymes Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas (Cooperativa de Ahorros y Crédito La Nueva Generación de Mercado, 2018).	Índice de morosidad	Porcentajes	
			Credi consumo Son aquellos créditos revolventes otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad Cooperativarial (Cooperativa de Ahorros y Crédito La Nueva Generación de Mercado, 2018).	Índice de morosidad		
			Bancos comunales Son organizaciones de crédito y ahorro formado por grupos de entre 10 y 50 miembros, el proceso consiste en la autogestión de un sistema de microcréditos, apoyo y ahorro entre los integrantes, (Moreno, y otros, 2018).	Índice de morosidad		

Matriz de operacionalización del instrumento

Variable	Dimensión	Indicadores	Escala	Ítems
Políticas crediticias	Captación de crédito	Registro de datos del aval	1=No	Los datos del aval se encuentran debidamente registrados.
		Información domiciliaria	2=Si	El expediente contiene los croquis tanto del domicilio de titular como de la ubicación del aval
		Presencia del título de propiedad		El expediente cuenta con la copia del título de propiedad del domicilio con el que se registró el solicitante
		Firma del garante de crédito		El expediente cuenta con la firma del garante del crédito
		Carta de compromiso y declaración jurada		El expediente cuenta con la carta de compromiso y declaración jurada debidamente firmada
	Evaluación de crédito	Verificación de datos del solicitante		Los datos del solicitante de crédito no se relacionan con los datos del conyugue u otro familiar cercano que haya solicitado un crédito, que se encuentre activo.
		Evaluación de los comprobantes de pago		El nombre a quien fue dirigido los comprobantes de pago son los mismos que del cliente solicitante de crédito.
		Comparación de número de domicilio		El número de domicilio del recibo de servicio eléctrico, coincide con el de la fotografía del domicilio del garante
		Verificación de evidencias fotográficas		El momento en el que fue capturado las fotografías de la actividad comercial o de servicio a la que se dedica el solicitante, manifiestan credibilidad, originalidad y actualidad.
		Análisis de obligaciones financieras con otras entidades		El expediente contiene la información de las posibles obligaciones financieras que posee el socio con otras entidades.
		Verificación del cronograma de pagos		El cronograma de pagos está en función a la capacidad de pago que posee el cliente solicitante
	Aprobación de crédito	Resolución de aprobación		En el expediente, la sección de resolución de aprobación se encuentra debidamente registrada
		Monto de crédito aprobado		El monto de crédito aprobado se encuentra definidos por la capacidad de pago y no por el monto de garantías reales ofrecidas
		Desembolso de crédito		El documento de desembolso de crédito cuenta con las firmas tanto del ejecutivo de créditos, gerente de operaciones y la unidad de desembolso, o de ser el caso de un responsable encargado.
Plan de pagos			El documento de plan de pagos en moneda nacional cuenta con las firmas tanto del socio, ejecutivo de créditos y gerente de agencias, o de ser el caso de un responsable encargado	
Morosidad	Credi Pymes	Índice de morosidad	Porcentajes	
	Credi consumo	Índice de morosidad		
	Bancos comunales	Índice de morosidad		



Instrumentos de investigación y constancia de su aplicación



Lista de cotejo de políticas crediticias

Objetivo: Determinar la relación entre las políticas crediticias y morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Nueva Generación de Mercado, Huanta - Ayacucho 2018.

Datos de identificación

Género: M ____ F ____

Edad: ____

POLÍTICAS CREDITICIAS				
N	Captación de crédito	SI	NO	Observación
1	Los datos del aval se encuentran debidamente registrados.			
2	El expediente contiene los croquis tanto del domicilio de titular como de la ubicación del aval			
3	El expediente cuenta con la copia del título de propiedad del domicilio con el que se registró el solicitante			
4	El expediente cuenta con la firma del garante del crédito			
5	El expediente cuenta con la carta de compromiso y declaración jurada debidamente firmada			
	Evaluación de crédito			
6	Los datos del solicitante de crédito no se relacionan con los datos del conyugue u otro familiar cercano que haya solicitado un crédito, que se encuentre activo.			
7	El nombre a quien fue dirigido los comprobantes de pago son los mismos que del cliente solicitante de crédito			
8	El número de domicilio del recibo de servicio eléctrico, coincide con el de la fotografía del domicilio del garante			
9	El momento en el que fue capturado las fotografías de la actividad comercial o de servicio a la que se dedica el solicitante, manifiestan credibilidad, originalidad y actualidad.			
10	El expediente contiene la información de las posibles obligaciones financieras que posee el socio con otras entidades.			
11	El cronograma de pagos está en función a la capacidad de pago que posee el cliente solicitante			
	Aprobación de créditos			
12	En el expediente, la sección de resolución de aprobación se encuentra debidamente registrada			
13	El monto de crédito aprobado se encuentra definidos por la capacidad de pago y no por el monto de garantías reales ofrecidas			
14	El documento de desembolso de crédito cuenta con las firmas tanto del ejecutivo de créditos, gerente de operaciones y la unidad de desembolso, o de ser el caso de un responsable encargado.			
15	El documento de plan de pagos en moneda nacional cuenta con las firmas tanto del socio, ejecutivo de créditos y gerente de agencias, o de ser el caso de un responsable encargado			

Confiabilidad y validez del instrumento



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN SEGÚN OPINIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Nombre del profesional quién brinda opinión (Experto): Fredy G. De la Cruz Infante
 1.2. Grado Académico: Magister
 1.3. Profesión: Cantador
 1.4. Institución donde labora: Municipalidad Provincial La Mar
 1.5. Cargo que desempeña: Especialista en Logística
 1.6. Teléfono: 98.89.09.156
 1.7. Título de investigación: Políticas Crediticias y rentabilidad de los clientes en la cooperativa de Ahorro y Crédito La Nueva Generación de Mercados Huanta - Ayacucho

II. VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles.					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.					X
7. METODOLOGÍA	La fórmula responde al propósito que se persigue.					X
8. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los requerimientos actuales.					X
SUMATORIA PARCIAL						40
SUMATORIA TOTAL						40

III. VALORACIÓN:

Favorable	X	Debe Mejorar	No Favorable
-----------	---	--------------	--------------

Recomendaciones:

.....

.....



Firma y Sello



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN SEGÚN OPINIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Nombre del profesional quien brinda opinión (Experto): Grober Chumbes Vivanco
 1.2. Grado Académico: Magister
 1.3. Profesión: Contador Público
 1.4. Institución donde labora: Municipalidad Distrital San Juan Bautista
 1.5. Cargo que desempeña: Tesorero
 1.6. Teléfono: 921 328 082
 1.7. Título de investigación: Políticas Crediticias y morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "La Nueva Generación de Mercado" - Huanta Ayauccho

II. VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles.					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.					X
7. METODOLOGÍA	La fórmula responde al propósito que se persigue.					X
8. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los requerimientos actuales.					X
SUMATORIA PARCIAL						40
SUMATORIA TOTAL						40

III. VALORACIÓN:

Favorable	<input checked="" type="checkbox"/>	Debe Mejorar	<input type="checkbox"/>	No Favorable	<input type="checkbox"/>
-----------	-------------------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------

Recomendaciones:

.....

.....



Firma y Sello
 Mo. GROBER CHUMBES VIVANCO
 DNI 44 331 950
 N° Colegiatura: 1783



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN SEGÚN OPINIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Nombre del profesional quién brinda opinión (Experto): Jaime Casas de la Cruz
 1.2. Grado Académico: Magister
 1.3. Profesión: Contador Público
 1.4. Institución donde labora: Unidad Educativa 307 Educación Vrae - La Mar
 1.5. Cargo que desempeña: Jefe de Área de Administración
 1.6. Teléfono: 995239955
 1.7. Título de investigación: Políticas Crediticias y Morosidad de los Clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Nueva Generación de Huanta - Ayacucho

II. VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles.					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.					X
7. METODOLOGÍA	La fórmula responde al propósito que se persigue.					X
8. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los requerimientos actuales.					X
SUMATORIA PARCIAL					08	30
SUMATORIA TOTAL					38	

III. VALORACIÓN:

Favorable	<input checked="" type="checkbox"/>	Debe Mejorar	<input type="checkbox"/>	No Favorable	<input type="checkbox"/>
-----------	-------------------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------

Recomendaciones:

.....



Firma y Sello

La data procesamiento de datos

	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Índice de morosidad	%
Socio 1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0.000261377495	0.03%
Socio 2	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0.000104545771	0.01%
Socio 3	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0.000522728854	0.05%
Socio 4	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0.000261364427	0.03%
Socio 5	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0.000261364427	0.03%
Socio 6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0.002613644272	0.26%
Socio 7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0.002613644272	0.26%
Socio 8	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0.000522728854	0.05%
Socio 9	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0.000947662981	0.09%
Socio 10	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0.000078409328	0.01%
Socio 11	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0.000522728854	0.05%
Socio 12	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0.002090915417	0.21%
Socio 13	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0.000914775495	0.09%
Socio 14	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0.001829550990	0.18%
Socio 15	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0.002613644272	0.26%
Socio 16	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0.001568186563	0.16%
Socio 17	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0.000130682214	0.01%
Socio 18	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0.001568186563	0.16%
Socio 19	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0.001358007745	0.14%
Socio 20	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0.001316016936	0.13%
Socio 21	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0.000261364427	0.03%
Socio 22	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0.000264432846	0.03%
Socio 23	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0.000130682214	0.01%
Socio 24	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0.002090915417	0.21%
Socio 25	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0.000052272885	0.01%
Socio 26	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0.001306822136	0.13%
Socio 27	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0.000211417685	0.02%
Socio 28	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0.000130682214	0.01%
Socio 29	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0.000784093282	0.08%
Socio 30	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0.001306822136	0.13%
Socio 31	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0.001128271027	0.11%
Socio 32	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0.000784093282	0.08%
Socio 33	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0.000392046641	0.04%
Socio 34	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0.000392046641	0.04%
Socio 35	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0.000209091542	0.02%
Socio 36	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0.000392046641	0.04%

Socio 37	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	0.000215625652	0.02%
Socio 38	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0.002741741591	0.27%
Socio 39	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	0.000784093282	0.08%
Socio 40	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0.000784093282	0.08%
Socio 41	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0.000653411068	0.07%
Socio 42	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0.000205074370	0.02%
Socio 43	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0.000130682214	0.01%
Socio 44	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0.000109773059	0.01%
Socio 45	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0.000261364427	0.03%
Socio 46	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0.000052272885	0.01%
Socio 47	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0.000261364427	0.03%
Socio 48	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0.000601138182	0.06%
Socio 49	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0.000522728854	0.05%
Socio 50	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0.000261364427	0.03%
Socio 51	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0.000255308613	0.03%
Socio 52	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0.000143750435	0.01%
Socio 53	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0.000287500870	0.03%
Socio 54	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0.000982495018	0.10%
Socio 55	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0.000130682214	0.01%
Socio 56	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0.000133964951	0.01%
Socio 57	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0.000104545771	0.01%
Socio 58	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0.004108128680	0.41%
Socio 59	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0.000522728854	0.05%
Socio 60	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0.000869465358	0.09%
Socio 61	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0.000494080699	0.05%
Socio 62	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0.000470455969	0.05%
Socio 63	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0.000653411068	0.07%
Socio 64	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0.000303182736	0.03%
Socio 65	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0.000261364427	0.03%
Socio 66	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0.002326143402	0.23%
Socio 67	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0.000522728854	0.05%
Socio 68	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0.000836366167	0.08%
Socio 69	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0.000967048381	0.10%

Consentimiento asentimiento informado



SOLICITAMOS: Autorización para para realizar trabajo de investigación, aplicación de instrumentos y el recojo de información.

Lic Adm. **JULIO CESAR HUAMÁN PAJUELO**

GERENTE GENERAL.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA NUEVA GENERACIÓN DE MERCADO DE HUANTA.

Yo, **Jorge Rolando Quispe Alvarado**, identificado con DNI N° 28709730, con domicilio en Jr. General Córdova 217, Distrito San Miguel Provincia La Mar y **Frinne Madeleyne Fernandez Morales** con DNI N° 70375526, con domicilio en Jr. Los Olivos S/N, Distrito Huanta Provincia Huanta. Ante Ud. respetuosamente nos presentamos para solicitar:

Que, siendo alumnos egresados de la carrera profesional de CONTABILIDAD Y FINANZAS de la Universidad Peruana Los Andes de Huancayo, solicitamos a Ud. permiso para realizar el trabajo de Investigación en la Cooperativa que Ud. preside sobre "Políticas crediticias y morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Nueva Generación de Mercado, Huanta- Ayacucho - 2018", para optar el título profesional de Contador Público

En tal sentido, Sr. agradecemos se sirva brindarme las facilidades necesarias, para el cumplimiento de nuestro trabajo de investigación.

Atentamente,

Huanta, 6 de febrero de 2020

.....
 Jorge R. Quispe Alvarado
 DNI: 28709730

.....
 Frinne M. Fernandez Morales
 DNI: 70375526

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA NUEVA GENERACIÓN DE
MERCADO DE HUANTA

*Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres
"Año de la universalización de la salud"*

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Huanta 10 de febrero de 2020

CARTA N°009-2020 CACNGM-H/G.

Srs : Jorge R. Quispe Alvarado y Frinne M. Fernandez Morales
Alumnos egresados de la Universidad Peruana Los Andes de Huancayo

Asunto : Autorización para realizar trabajo de investigación, aplicación de
instrumentos y el recojo de información

Ref. : Solicitud S/N de fecha 06/02/2020

Es grato dirigirme a Uds. Para expresarles mi más cordial saludo y a la vez, hacer de su conocimiento que se autoriza su solicitud para que realicen su aplicación de trabajo de investigación titulado "Políticas crediticias y morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Nueva Generación de Mercado, Huanta- Ayacucho - 2018", en esta Cooperativa de Ahorro y Crédito La Nueva Generación de Mercado, Huanta, con el fin de aportar a la calidad de servicio de la población.

Sin otro en particular, me suscribo de ustedes

Atentamente,

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
LA NUEVA GENERACIÓN DE MERCADOS DE AYACUCHO

Julio César Huamán Pajuelo
GERENTE GENERAL

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA NUEVA GENERACIÓN DE
MERCADO DE HUANTA

Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres
"Año de la universalización de la salud"

**EL QUE SUSCRIBE EL GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CRÉDITO LA NUEVA GENERACIÓN DE MERCADO DE
HUANTA HACE CONTAR.**

CONSTANCIA

Que, los Srs. **Jorge Rolando Quispe Alvarado** con DNI: 28709730 y **Frinne Madeleyne Fernández Morales** con DNI: 70375526, de la carrera de Contabilidad y Finanzas de La Universidad Peruana Los Andes de Huancayo, se deja en constancia que han realizado su trabajo de investigación titulado "Políticas crediticias y morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Nueva Generación de Mercado, Huanta- Ayacucho - 2018" en nuestra Cooperativa de Ahorro y Crédito La Nueva Generación de Mercado de Huanta se ha tomado muestras de aplicación para realizar encuesta al personal de las diferentes áreas, lo cual se ha realizado satisfactoriamente.

Se expide la presente constancia a petición de los interesados para fines que crea por conveniente.

Huanta, 26 de febrero de 2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
LA NUEVA GENERACIÓN DE MERCADO DE AYACUCHO



Julio César Huamán Pajuelo
GERENTE GENERAL

Fotos de la aplicación del instrumento

