

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
Escuela Profesional de Administración de Empresas



**LA ADMINISTRACIÓN DE CARTERAS DE CRÉDITO Y EL
CONTROL DE LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA,
AGENCIA ANDAHUAYLAS – 2018**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración de Empresas

Presentado por:

DANIEL ALTAMIRANO GONZALES

Andahuaylas, Perú

2018

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
Escuela Profesional de Administración de Empresas



**LA ADMINISTRACIÓN DE CARTERAS DE CRÉDITO Y EL
CONTROL DE LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA,
AGENCIA ANDAHUAYLAS – 2018**

DANIEL ALTAMIRANO GONZALES

Asesor:

Mg. Simón José Cama Flores

Andahuaylas, Perú

2018



Universidad Nacional José María Arguedas

Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



ACTA DE SUSTENTACIÓN

En el local de AUDITORIO EPAE
 de la Universidad Nacional José María Arguedas, en la ciudad de San Jerónimo, siendo las 11:00 horas del día 26 de NOVIEMBRE del año 2019, se reunieron el Mgtr. Henry Wilfredo Afreda Cerna Mgtr. John Peter Apurte Landa y el Mgtr. Cirilo López Huaranca, integrantes del Jurado Evaluador del Informe Final de Tesis Titulado: La Administración de Carteras de crédito y el control de la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito San Cristóbal de Huamanga, Agencia Andahuaylas - 2018, cuyo autor es el Bachiller en Administración de Empresas Daniel Altamirano Gonzales, y su Asesor Mgtr. Simón José Cama Flores, con el propósito de proceder a la sustentación y defensa de dicha tesis.

Luego de la sustentación y defensa de la Tesis, el Jurado Evaluador ACORDÓ: Aprobar por unanimidad al Bachiller en Administración de Empresas Daniel Altamirano Gonzales, obteniendo la siguiente calificación y mención:

Nota en escala vigesimal		Mención
Números	Letras	
<u>13</u>	<u>trece</u>	<u>Regular</u>

En señal de conformidad, se procede a la firma de la presente acta en dos (02) ejemplares.

[Signature]
 Mgtr. Henry Wilfredo Afreda Cerna

[Signature]
 Mgtr. John Peter Apurte Landa

[Signature]
 Mgtr. Cirilo López Huaranca

DEDICATORIA

A Dios por haberme dado la vida, salud, conocimiento y por brindarme esta oportunidad e iluminarme el camino a seguir.

A mis padres, a quienes con sacrificio y amor, me brindaron la oportunidad de poder lograr mis objetivos y anhelos, a ustedes mi amor y afecto.

A mis hermanos por su apoyo incondicional y sus consejos brindados, un ejemplo a seguir gracias a ustedes.

AGRADECIMIENTO

A mi alma mater en educación universitaria Universidad Nacional José María Arguedas porque fortaleció mis conocimientos haberme formado profesionalmente. Asimismo a quienes a quienes me otorgaron sabiduría y conocimientos, durante mi etapa de formación profesional, mis docentes el agradecimiento y bendiciones de nuestro redentor.

Al Mgtr. Simon Jose Cama Florez, por su respaldo y asistencia durante todo el proceso de este trabajo de investigación. Gran profesional que coadyuvó para la culminación de la investigación.

A los Jurados Evaluadores: Mgtr. Henry Wilfredo Agreda Cerna, Mgtr. John Peter Aguirre Landa y Mgtr. Cirilo López Huarancca, tres grandes ilustres profesionales, quienes aportaron con sus conocimientos y experiencia, que coadyuvaron a terminar la presente investigación.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

De conformidad con el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias de la Empresa, Escuela Profesional de Administración de Empresas, se presenta la tesis desarrollada que lleva como título: "La administración de carteras de crédito y el control de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018", tiene como propósito para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo determinar la relación entre las variables la administración de carteras de crédito y el control de la morosidad, el estudio de ambas variables es de gran importancia para las entidades financieras, asimismo el problema principal por lo cual se eligió desarrollar la investigación, es porque no se maneja adecuadamente la administración de cartera de créditos y el sistema de control de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga.

En el trabajo de investigación se plantearon teorías relevantes sobre los temas de administración de carteras de crédito y control de morosidad, se consideró los pasos metodológicos y procedimentales que comprende la investigación científica, los cuales están integrados por un conjunto sistemático de secuencias y operaciones estratégicas para desarrollar el trabajo de investigación.

Señores miembros del Jurado Evaluador, este trabajo se realizó con mucho esmero, y que está acorde a los parámetros y exigencias que establecen los reglamentos, asimismo en la investigación se consignan temas y el resultado que pretende aportar conocimientos teórico - científico.

ÍNDICE GENERAL

	pág.
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN	15
CAPÍTULO I.....	16
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.1. Planteamiento del problema.....	16
1.2. Formulación del problema	18
1.2.1. Problema general.....	18
1.2.2. Problemas específicos	18
1.3. Delimitación	19
1.4. Justificación	20
1.5. Objetivos	20
1.5.1. Objetivo general	20
1.5.2. Objetivos específicos	21
CAPÍTULO II.....	22
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
2.1. Antecedentes	22
2.2. Marco teórico	30
2.3. Marco conceptual.....	46
CAPÍTULO III.....	49
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	49
3.1. Hipótesis	49
3.1.1. Hipótesis general	49
3.1.2. Hipótesis específicos.....	49
3.2. Variables	49
3.3. Operacionalización de variables.....	50
3.4. Metodología	52

3.4.1. Enfoque.....	52
3.4.2. Tipo de estudio.....	52
3.4.3. Diseño de investigación	52
3.5. Población y muestra.....	53
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	55
3.7. Métodos de análisis de datos	58
CAPÍTULO IV	61
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	61
4.1. Resultados de investigación.....	61
4.2. Contrastación estadística de hipótesis	94
CAPÍTULO V	99
DISCUSIÓN.....	99
CONCLUSIONES	103
RECOMENDACIONES	104
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	105
ANEXOS.....	107

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Varianza total explicada - Análisis Factorial	57
Tabla 2 Coeficiente de correlación Rho de Spearman	60
Tabla 3 Fiabilidad según kuder Richardson	61
Tabla 4 Estadística de fiabilidad (V1 - V2: administración de carteras de crédito y Control de morosidad).....	61
Tabla 5 Estadísticas de fiabilidad (V1: Administración de carteras de crédito.....	62
Tabla 6 Estadísticas de Fiabilidad (V2: Control de morosidad)	62
Tabla 7 Frecuencia de Género	63
Tabla 8 Frecuencia de la Edad de los socios.....	64
Tabla 9 Frecuencias de grado de instrucción.....	65
Tabla 10 ¿Considera Ud. que el analista de créditos realiza una buena evaluación de su historial crediticio?	66
Tabla 11 ¿Considera Ud. que el analista de créditos realiza una buena evaluación de capacidad de pago?.....	68
Tabla 12 ¿Considera Ud. que el analista de créditos analiza bien los riesgos que se asume al otorgarle un crédito?.....	69
Tabla 13 ¿Considera Ud. que el analista de créditos realiza visitas periódicas a su establecimiento comercial?.....	70
Tabla 14 ¿Considera Ud. que el analista de créditos cumple con realizar renovaciones	72
Tabla 15 ¿Considera Ud. que el analista de créditos da valor a su buen cumplimiento en los pagos de su deuda?.....	74
Tabla 16 ¿Considera Ud. que el analista de créditos realiza eficientemente el cobro de las cuotas pactadas?.....	76
Tabla 17 ¿Considera Ud. que el analista de créditos cumple en cobrar los intereses del capital prestado?	78
Tabla 18 ¿Considera Ud. que el analista de créditos respeta los plazos establecidos para el pago de sus deudas?	80
Tabla 19 ¿Considera Ud. que el analista de créditos hace bien por hacerle firmar los contratos que establece el crédito?.....	81
Tabla 20 ¿Considera Ud. que el analista de créditos confía en su voluntad de pago que socio emana?	82
Tabla 21 ¿considera Ud. que el analista de créditos cuanta con el aval suficiente para otorgarle un crédito?	84
Tabla 22 Frecuencias de la V1: Administración de carteras de crédito	85
Tabla 23 Frecuencias de la V1:D1: Proceso de evaluación crediticia (Agrupada).....	87
Tabla 24 F Frecuencias de la V1:D2: • Seguimiento del crédito (Agrupada) e	90
Tabla 25 Frecuencias de la V2: Control de morosidad (Agrupada)	91
Tabla 26 Frecuencias de la V2 D1: Recuperación de crédito (Agrupada)	92
Tabla 27 Frecuencias de la V2D2: Compromiso de pago (Agrupada).....	93
Tabla 28 Correlación entre administración de carteras de crédito y control de morosidad	94
Tabla 29 Correlación entre proceso de evaluación del crédito y la recuperación de crédito	95
Tabla 30 Correlación entre proceso de evaluación del crédito y el compromiso de pago.	96

Tabla 31 Correlación entre seguimiento del crédito y la recuperación de créditos	97
Tabla 32 Correlación entre seguimiento del crédito y el compromiso de pago.....	98

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Diseño correlacional	53
Figura 2. Género de los socios	63
Figura 3. Edad de los socios.....	64
Figura 4. Grado de Instrucción de los socios	65
Figura 5. Evaluación de historial crediticio de socios	66
Figura 6. Evaluación de capacidad de pago de socios.....	68
Figura 7. Análisis del riesgo para otorgamiento de créditos	69
Figura 8. Análisis de la visita periódica al establecimiento comercial	70
Figura 9. Cumplimiento de renovaciones crediticias	72
Figura 10. Valor en el cumplimiento de pagos de deudas.....	74
Figura 11. Eficiencia en el cobro de cuotas establecidas	76
Figura 12 Cumplimiento de cobranza de interés del capital otorgado	78
Figura 13. Cumplimiento de plazos establecidos para el pago de deudas	80
Figura 14. Establecimiento de firmas para los contratos de crédito.....	81
Figura 15. Confianza y voluntad de pago del socio	82
Figura 16. Aval para otorgamiento de crédito	84
Figura 17. Variable 1: Administración de carteras de crédito	85
Figura 18. Dimensión 1: Proceso de evaluación crediticia	87
Figura 19. Dimensión 2: Seguimiento del crédito	88
Figura 20. Variable 2: Control de morosidad.....	89
Figura 21. V2D1: Recuperación de crédito	91
Figura 22. Dimensión 2 V2: Compromiso de pago.....	93

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1: Matriz de consistencia de la investigación	108
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables.....	110
Anexo 3: Matriz de instrumento de recojo de datos	111
Anexo 4: Ficha de validación por criterio de jueces o experto.....	112
Anexo 5: Instrumento de recolección de datos.....	115
Anexo 6: Fotografías de la investigación.....	117

RESUMEN

Esta investigación ha sido orientada, a determinar la relación entre la administración de carteras de crédito y el control de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018, de cuyos resultados constatados corresponden su representación. Pertenece al enfoque cuantitativo, el tipo de estudio es investigación básica, el diseño de investigación es no experimental transversal de nivel descriptivo correlacional.

La población y una muestra probabilística fue determinada mediante la muestra aleatoria simple, se ha tenido como población un total de 300 socios, se calculó la muestra teniendo como resultado 175 socios, para hallar la población se estableció un margen de error del 5% y seguridad del 95% , para determinar la confiabilidad del instrumento se utilizó la tabla establecida por Kuder Richardson, habiendo obtenido como resultado de la fiabilidad del instrumento ,894; por lo mismo, el instrumento se encuentra en el rango de “Excelente confiabilidad”; para la obtención de los demás resultados referidas a la variable “Administración de carteras de crédito” y “Control de morosidad” y sus dimensiones se usó la distribución de frecuencias siendo esta información procesada con el paquete estadístico SPSS V24, de los datos obtenidos en gran mayoría se demuestra que existe relación positiva moderada; además señalar que las técnicas e instrumentos de recolección de datos que se usaron han sido la encuesta y el cuestionario.

Como último, se presentan las conclusiones y recomendaciones en cuyo tenor señalamos sobre cómo se relacionan, directamente la administración de carteras de crédito y el control de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas; es decir a medida que se incrementa la primera variable según los cálculos Spearman también la otra variable tiende a variar.

Palabras claves: Cartera de crédito, control, morosidad, cuota, préstamo.

ABSTRACT

This research has been oriented to determine the relationship between the management of credit portfolios and the control of delinquency in the Savings and Credit Cooperative San Cristóbal de Huamanga, Andahuaylas agency - 2018, whose results correspond to their representation. It belongs to the quantitative approach, the type of study is basic research, the research design is non-experimental cross-level descriptive correlational.

The population and probabilistic sample was determined by means of the simple random sample, a total of 300 members were taken as a population, the sample was calculated resulting in 175 partners, to find the population a margin of error of 5% and safety of the population was established. 95%, to determine the reliability of the instrument used, the theory and table established by Kuder Richardson was used, having obtained as a result of the reliability of the instrument, 894; for this reason, the instrument is in the range of "Excellent reliability"; To obtain the other results referring to the variable "Credit Portfolio Management" and "Control of delinquency" and its dimensions, the frequency distribution was used, this information being processed with the statistical package SPSS V24, of the data obtained in a large Most show that there is a moderate positive relationship; also note that the techniques and data collection instruments that were used have been the survey and the questionnaire.

Lastly, we present the conclusions and recommendations in whose tenor we indicate how the credit portfolio administration and the control of delinquency relate directly to the Savings and Credit Cooperative San Cristóbal de Huamanga, Andahuaylas agency; that is, as the first variable increases according to the Spearman calculations, the other variable also tends to vary.

Keywords: Credit portfolio, control, delinquency, quota, loan.

INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación titulado “La administración de carteras de crédito y el control de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018”, presenta las características siguientes:

Es una investigación cuyo objetivo general es determinar la relación entre la administración de carteras de crédito y el control de la morosidad, del planteamiento de sus objetivos específicos son determinar la relación entre el seguimiento y el proceso de evaluación, determinar la relación entre el seguimiento de créditos y el compromiso de pago, determinar la relación entre la recuperación y el proceso de evaluación del crédito y determinar la relación entre la recuperación de créditos y el compromiso de pago, todos estos objetivos establecidos están orientados para la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga.

El trabajo se desarrolló en cinco capítulos los mismos que se detalla:

Capítulo I: Se hace un detalle del problema de la investigación, contiene el planteamiento y formulación del problema, a nivel general y específico; además, contiene la delimitación, justificación y objetivos.

Capítulo II: Para dar consistencia al presente trabajo, se consideró los fundamentos teóricos que respaldan esta investigación, orientados en la recopilación de información para luego establecer el marco teórico y conceptual.

Capítulo III: Contiene las variables y operacionalización, se desarrolló la metodología de la investigación, población y muestra, las técnicas e instrumento de recolección de datos y el método de análisis de datos.

Capítulo IV: Esta sección, presentamos los resultados de la variable y dimensiones estudiadas.

Capítulo V: Se desarrolló la discusión, observando los resultados obtenidos luego del proceso de información, los mismos que han sido comparados en razón a bases teóricas y antecedentes utilizados que corroboraron y justificación la investigación.

Por último, presentamos conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

La profunda situación de crisis económica que atraviesa el mundo económico desde años atrás, el declive del ciclo económico y las tensiones inflacionistas han demostrado que la regulación con la que trabajaban los órganos corporativos de las entidades financieras es vulnerable.

Estas son situaciones que alertan a las entidades financieras con el objetivo de reducir el crédito y mitigar la morosidad originada por la coyuntura económica. Aún no se ha reconducido la disponibilidad crediticia normal y los mercados financieros se mantienen retraídos al riesgo, por ello la dificultad de acceso al financiamiento es el principal lastre para las empresas que a su vez desencadena la disminución del crecimiento futuro de la economía.

Es indudable, que la financiación conlleva la asunción del riesgo por insolvencia de parte de las entidades, pero junto con la captación y aceptación de depósitos representa la principal misión del negocio bancario y por lo tanto, su carta de presentación.

Ante esta realidad, a pesar del desafío que le supone a toda entidad financiera la asunción de riesgos, de lo único que se puede estar seguros y corroborar es, que es algo inevitable de la operativa diaria bancaria. De hecho, la primera inquietud que se le presenta a toda entidad de crédito se expresa de la siguiente manera: ¿Hasta qué nivel de riesgo se puede asumir en cada operación? ¿Qué recursos se necesita para ello?

A priori, la condición para que el funcionamiento de una entidad de crédito sea sólido y estable acorde con los pronósticos planteados, radica en la calidad de la cartera de inversiones, fundamentada en créditos y préstamos.

Para que la categoría de la calidad de la inversión sea la máxima pero a la vez precisa y adecuada es indispensable disponer de un equipo humano experto y comprometido con una serie de responsabilidades capaz de asumir, y adaptarse a

cada ciclo económico, así como un programa organizado y estructurado de análisis, con efectos de calificar el riesgo de cada operación.

Por lo tanto, es importante destacar, que la calidad del riesgo es considerada como una de las principales misiones en la actividad bancaria.

También es lícito estimar esta misión, como una consecuencia de la buena planificación de la gestión de riesgos de acuerdo con la información disponible, y una buena gestión y control de los mismos.

Por su parte, el nivel de dudosos o fallidos en las entidades de crédito, no ha de distar demasiado entre unidades de negocio que presentan similares características en volúmenes de facturación y actividad empresarial. Las fluctuaciones sobre los requisitos estándar del conjunto del sector en el que se desenvuelven, o del grupo de entidades homólogas suelen explicarse por una política de análisis de riesgos deficientemente organizada y estructurada, o bien por un deseo exponencial de crecimiento a cualquier precio.

La condición previa para que una entidad financiera registre un descenso paulatino del beneficio, radica en una situación de retraso en el cobro de cualquier crédito, suspensión de cobro de intereses y comisiones, todo ello originado por una mala gestión y política de análisis de riesgos.

La dotación de las provisiones específicas no dista de la minoración del resultado de la entidad. No cabe duda que generar costes financieros por la remuneración de los recursos tomados a prestar, es una de las funciones inevitables de la actividad bancaria. Así mismo, la solidez y solvencia de las entidades dependen de la calidad y porcentaje del riesgo que asumen, estando en el punto de mira de las autoridades económicas.

Ante esta obviedad es interesante pararse a reflexionar sobre la realidad de la coyuntura económica y la falta de rigor en la regulación y control interno para la concesión del crédito. Dicho de otra manera, existe una falta de adecuación en el desarrollo de políticas de crédito en las entidades que permita el manejo adecuado de las carteras de créditos.

Los diferentes gobiernos corporativos y consejos de administración de bancos, cajas y cooperativas de crédito han expuesto diversas medidas para intentar resolver este problema, que con independencia de los aspectos coyunturales que lo

han originado, y el descenso en el ciclo económico es el momento óptimo de precisar un mayor compromiso por parte de las entidades financieras, de generar y desarrollar una adecuada política de gestión del riesgo. Es aconsejable que las funciones de esta política sean asumidas por miembros que dispongan de exquisitas habilidades y conocimientos sobre la materia.

La política de gestión de riesgo ha de ser clara y efectiva afinando los procesos de análisis, incrementando la vigilancia y control del riesgo en función de la solvencia de la entidad, y así conseguir un sistema financiero solvente, eficaz y transparente bajo este contexto, el objetivo de este trabajo es el estudio del procedimiento completo de la administración de carteras de créditos que permita el control de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, Agencia Andahuaylas.

Esta entidad de crédito en la provincia de Andahuaylas lleva a cabo para cualquiera de las operaciones que se le plantean en su día a día, tanto desde el momento previo a la concesión, donde se evalúa tanto la solvencia, liquidez, endeudamiento y capacidad de reembolso del solicitante (socio), así como el seguimiento de la evolución de la operación. De esta manera se demuestra que la entidad se anticipa a posibles problemas futuros evitando que los mismos se transformen en un estado de irreversibilidad y desequilibrio, y por lo tanto en morosidad.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la administración de carteras de crédito y el control de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018?

1.2.2. Problemas específicos

a. ¿Cuál es la relación entre el proceso de evaluación del crédito y la recuperación de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018?

- b. ¿Cuál es la relación entre el proceso de evaluación del crédito y el compromiso de pago en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018?
- c. ¿Cuál es la relación entre el seguimiento del crédito y la recuperación de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018?
- d. ¿Cuál es la relación entre el seguimiento del crédito y el compromiso de pago en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018?

1.3. Delimitación

1.3.1. Delimitación espacial

La presente investigación se realizó en las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas, cuya instalación se encuentra ubicado en la Av. Perú N° 304, distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, departamento de Apurímac.

1.3.2. Delimitación temporal

La presente investigación fue desarrollada, en relación a los hechos correspondientes al año 2018.

1.3.3. Delimitación teórica

La presente investigación plantea estudios en la que considera como temas ejes a la administración del riesgo de crédito y la morosidad, asimismo la capacidad de pago, créditos, moras y plazos de pagos (cuotas).

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación práctica

El desarrollo del presente trabajo investigativo, ha permitido recomendar soluciones al problema identificado, comprometiendo a los involucrados, para que se pueda tomar mayor interés respecto a este tema; también se cumplirán con los objetivos de la investigación, lo que conduce a su vez, a todo el personal con el que cuenta esta organización y los socios.

1.4.2. Justificación social

La investigación permitió a los profesionales, empresarios e interesados conocer descriptivamente de cómo es administrar carteras de créditos y como controlar la morosidad en las mismas, para ello se ha determinado de como el analista hace el seguimiento del crédito, la recuperación de créditos, el proceso de evaluación crediticia y el compromiso de cumplimiento de pago de los socios.

1.4.3. Justificación teórica-científica

La investigación describe y relaciona dos variables de estudio; administración de carteras y control de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas. Es de importancia esta investigación ya que se ha desarrollado conceptos de diversas teorías que contribuyeron a solucionar los propósitos de esta investigación.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la administración de carteras de crédito y el control de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018.

1.5.2. Objetivos específicos

- a. Determinar la relación entre el proceso de evaluación del crédito y la recuperación de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018.
- b. Determinar la relación entre el proceso de evaluación del crédito y el compromiso de pago en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018.
- c. Determinar la relación entre el seguimiento del crédito y la recuperación de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018.
- d. Determinar la relación entre el seguimiento del crédito y el compromiso de pago en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedente internacional

- a. Martínez (2013), en el trabajo de investigación titulado “Gestión de riesgos en las entidades financieras: el riesgo de crédito y morosidad”, en la ciudad de Soria - España; de la Universidad de Valladolid.

Llegó a las siguientes conclusiones:

- Se tiene en cuenta, que la casuística del análisis de una operación real de Activo o Crédito es muy amplia y variada, por ello se ha llegado a las siguientes conclusiones:
- Las Entidades Financieras desde la perspectiva de Institución y Empresa, son consideradas como uno de los principales agentes del desarrollo de la economía, manifestado tanto, a través de la inversión crediticia con la concesión de operaciones de crédito y financiación, como en su función de tomadora de dinero.
- Estas acciones desencadenan una serie de riesgos bancarios destacando por excelencia el Riesgo de Crédito. Es precisamente la asunción de este riesgo, la que adquiere la traducción literal de; oportunidad y paso previo a la creación de actividad, negocio bancario y beneficio del mismo viéndose reflejado así, en el desarrollo estratégico y crecimiento de los agentes económicos como son, las Empresas.
- Al igual que en todo tipo de negocio, se debe partir de una base de medición, admisión y gestión teniendo en cuenta la “prudencia”. También un seguimiento ágil y eficiente acorde con sus características, y sistemas de fijación de precios en función de cada grupo de riesgo según su clasificación, es otro punto a tener en cuenta para mitigar el riesgo.
- Es evidente, que con la fijación de precios se permite garantizar solvencia, estabilidad y solidez a la entidad financiera, y así

rentabilizar la operación. Se asume al mismo tiempo, un capital adecuado para afrontar posibles pérdidas y regirse por la normativa de obligado cumplimiento, establecida por los reguladores y siendo el de mayor importancia el Acuerdo de Basilea, cuya extensión de dejó notar a lo largo de 100 países. Ofrece así mismo a cada entidad financiera, la posibilidad de instaurar sus propias políticas de crédito y sistemas de medición.

- Es de notable importancia recordar, que el éxito y la eficiencia de una Política de Crédito clara y desarrollada dependen de su grado de implementación y correcta ejecución en función de cada caso. Con todo esto, una efectiva administración de los riesgos y un buen análisis junto con habilidad y buenos criterios es evidente que puede vigilar y controlar el desarrollo de las operaciones, la buena evolución del cliente y su entorno, mantener la información del mismo actualizada y gestionar con anticipación cualquier “deterioro” o “default” que pueda surgir.
- Por otro lado, en las diversas fases del análisis, la existencia de multitud de ratios y combinaciones de los mismos da cabida a diversas interpretaciones en función del escenario en que se desenvuelva la operación. Pero como básicos e importantes para la Entidad que hemos estudiado, es el ratio de endeudamiento, liquidez y solvencia siendo adicionales, el Fondo de Maniobra, Rotaciones y algunos Márgenes.
- La probabilidad de aceptación de todos y cada uno de los ratios es muy alta, pero pueden existir diversos matices dependiendo de la naturaleza del crédito y a criterio del analista que trata la operación. La existencia de un ratio dominante para una operación, llega a ser el determinante para su concesión, en detrimento de otras.
- También podremos afianzar la operación con garantías y reducir la posición del riesgo hasta niveles más viables. Con una buena gestión de recobro o recuperación, exigir la cancelación anticipada de las operaciones a tiempo si fuera necesario repercutirá positivamente en la reducción de los activos improductivos del Balance y por tanto en la cuenta de resultados.
- La cuantía total de créditos de una entidad supone dotaciones de provisiones, por tanto si la morosidad es muy acusada, ésta afecta

negativamente a la cuenta de Resultados reduciendo sus recursos propios, y por lo tanto al beneficio del ejercicio.

- Para las Entidades que presentan carteras con elevado índice de morosidad es muy importante analizar el coste que supone, para el margen del activo, y las posibles pérdidas en que podrían incurrir. Deben priorizar su regularización con provisiones, de forma que sean suficientes para absorber esas pérdidas.
- La morosidad y consiguientemente el riesgo suelen correr parejos con la situación económica del país. Así a una época de bonanza económica se corresponde un bajo índice de fallidos y morosos por operaciones de préstamo y crédito. Por el contrario, cuando la crisis económica arrecia se suceden las suspensiones de pagos y quiebras de empresas con lo que los fallidos en la banca son más cuantiosos.
- Por tanto, en estos casos, para minimizar el impacto de la morosidad y amortiguar este efecto, se debe llevar a cabo una tramitación eficaz en el Análisis y Concesión de Operaciones de Activo, y mayor control y gestión sobre irregulares y dudosos en el seguimiento.
- Otro aspecto importante a considerar es la intervención notarial de todas las pólizas crediticias, bajo la perspectiva de seguridad y garantía frente cualquier reclamación judicial.
- La quiebra de una entidad financiera tiene unas repercusiones mucho más agravantes que en una sociedad empresarial, por sus efectos transversales, así como por su incidencia en la confianza de los diferentes agentes económicos.
- Cuando la situación es insostenible y el instaurar la figura del precontencioso o vía amistosa no muestra resultados, se sigue con la depuración del proceso por medio de los Procesos judiciales de reclamación y recuperación de deuda destacando el Proceso Monitorio como medio más ágil, rápido y eficaz de recuperación de deuda.
- Al contrario, ocurre con el Concurso de acreedores se recupera muy poco del crédito, por la gran fragmentación de los fondos entre la variedad de acreedores requirentes. En España, el índice de empresas Concursadas se da en mayor número, que el resto de procesos judiciales.

- b. García & Salazar (2005), en el trabajo de investigación titulado: Métodos de administración y evaluación de riesgos, de la Universidad de Chile, estableció las conclusiones siguientes:

Llegó a las siguientes conclusiones:

- Específico los métodos principales de administración y evaluación de riesgos efectuando el cruce comparativo de la manera de cómo se desarrollan, además, toma en consideración implementar en una organización mecanismos internos para controlar los procesos en la administración de riesgos.
- Inicialmente consideró que en la entidad se deberá de aplicar un método de evaluación, para cuyo fin se debe orientar el método más conveniente y adecuado en razón a las necesidades de la organización y que permitan ayudar a obtener eficientemente el resultado que espera alcanzar.
- Por otro, el autor de este trabajo destaca que no es suficiente seleccionar enfoques que aportan al cumplimiento de los objetivos de la organización, además que se debe tomar en cuenta recursos materiales y el recurso humano que posee la empresa para poder encaminar el proceso de administración y evaluación de riesgos.
- Refiere, que se tener el compromiso y actitud de los integrantes de la entidad, ello para obtener y lograr el cumplimiento de responsabilidades y la transmisión de información importante en la organización. Para ello la jerarquía más alta de la organización de cumplir una función esencial en la aplicación e implementación de documentos de gestión en la administración y evaluación, en lo que se refiera a responsabilidades de definir políticas administrativas y poder asegurar la correcta gestión de riesgos.
- Para establecer procesos de administración y evaluación de riesgos se debe de contar con una rigurosa organización metodológica, orientado en establecer una visión de administración de riesgos mediante un plan global (objetivos y metas) el cual permitirá ser base sobre la cual se podrá verificar que el proceso de administración y evaluación ha obtenido los resultados esperados.
- Se tiene algunos procedimientos que van de la mano de un exitoso proceso de administración y evaluación de riesgos, los mismos que

podemos referirnos a la documentación de cada etapa en el proceso como respaldo de la actividades realizadas; la comunicación que debe existir entre las partes que participan en el proceso para lograr una mayor colaboración en términos de información.

- Para culminar mencionaremos, que, no existe un enfoque superior al otro, tomando en consideración que existe distinciones en el grado de complejidad que poseen, la actividad o entidad en la cual se focaliza y esencialmente por el hecho que el establecimiento de cualquiera de estos enfoques no asegura el éxito en el control de riesgos si es que no es acompañado por un plan bien estructurado, implementado y supervisado, además de requerir la consideración de todos aquellos factores mencionados en el desarrollo de este trabajo.

2.1.2. Antecedente nacional

- a. Quispe (2013), en el trabajo de investigación titulado "*Administración del riesgo crediticio y la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica Ltda. 582, periodo 2013*", en la ciudad de Huancavelica - Perú, (tesis de pregrado) de la Universidad Nacional de Huancavelica, nivel de investigación descriptivo – correlacional.

Llegó a las siguientes conclusiones:

- Los resultados obtenidos de la prueba de la hipótesis general a través de la Tabla de Contingencia (Administración del Riesgo Crediticio * Morosidad), nos proporcionan evidencia suficiente para concluir en que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582 en el periodo 2013 si se administra efectivamente los riesgos crediticios entonces minimizaremos la morosidad.
- Los resultados obtenidos de la prueba de la Hipótesis Específica 1, a través de la Tabla de Contingencia (Políticas de Crédito * Morosidad) nos proporcionan evidencia para concluir que en la "Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582" periodo 2013. Si se cumplen las políticas de crédito, entonces se minimiza la morosidad.
- Los resultados obtenidos de la prueba de la Hipótesis Específica 2, a través de la Tabla de Contingencia (Herramientas de Evaluación de Crédito * Morosidad) nos proporcionan evidencia para concluir que en

la "Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582. Si se analiza las herramientas de evaluación de crédito, entonces se reducirá la morosidad.

- b. De los Ángeles (2010), en el trabajo de investigación titulado *“Análisis econométrico de la morosidad de las instituciones microfinancieras y del sistema bancario peruano, enero 2004 – julio 2009”*, en la ciudad de Piura – Perú; de la Universidad de Piura.

Llegó a las siguientes conclusiones:

- La calidad de cartera en el Perú ha venido mejorando en los últimos años, sin embargo la presencia de un componente inercial en la morosidad debe de ser tomada en cuenta por el ente regulador y las instituciones involucradas, dado que en un contexto de tendencia creciente la morosidad experimentará resistencias a la baja, en ese sentido se recomienda un comportamiento prudente por parte de las entidades en momentos de tasas de morosidad crecientes.
- El indicador de morosidad depende, entre otros aspectos, de las decisiones que toman sus propios directivos y de la eficiencia con la que trabaja su administración y personal operativo. No obstante, también el entorno macroeconómico influye en su determinación. Al respecto, el objetivo principal de este estudio es identificar qué variables internas y del entorno influyen en la calidad de cartera de créditos.
- Investigaciones anteriores que han tomado en cuenta la importancia de factores agregados y específicos, abordan el tema desde un punto de vista empírico. En esa misma línea, en la presente investigación se han estimado los determinantes de la calidad de cartera de las instituciones financieras y microfinancieras peruanas utilizando la metodología de datos de panel dinámicos.
- En el presente trabajo se comprueba empíricamente que la evolución de la calidad de cartera está determinada tanto por factores macro y microeconómicos y se concluye que no sólo son importantes las características del entorno económico donde la entidad se

desenvuelve, sino también los factores relacionados con las políticas internas específicas de cada institución.

En los resultados de las estimaciones podemos observar que todos los parámetros tienen el signo esperado y son significativos.

2.1.3. Antecedente local

- a. Calderón (2015), en el trabajo de investigación titulado “*La venta personal y el posicionamiento de la Caja Rural de Ahorro y Crédito CREDINKA S.A. – Andahuaylas, 2015*”, en la ciudad de Andahuaylas – Apurímac, de la Universidad Nacional José María Arguedas.

Llegó a las siguientes conclusiones:

- Existe correlación positiva moderada entre la venta personal y el posicionamiento en la Caja Rural de Ahorro y Crédito CREDINKA S.A. - Andahuaylas. 2015, es decir, si la variable venta personal se gestiona eficientemente, repercutirá en un mejor posicionamiento.
- Hay una correlación positiva moderada entre el desempeño del vendedor y el posicionamiento de la Caja Rural de Ahorro y Crédito CREDINKA S.A., por lo tanto, si el desempeño del vendedor mejora, los resultados se verán reflejados en un mejor posicionamiento.
- Existe una correlación positiva baja entre la comunicación de los productos y el posicionamiento de la Caja Rural de Ahorro y Crédito CREDINKA S.A., es decir, el vendedor o analista hace llegar de manera adecuada la comunicación de los productos, repercutirá en un porcentaje leve en el posicionamiento.
- Por último, existe una correlación positiva moderada entre la interacción vendedor – cliente y el posicionamiento de la Caja Rural de Ahorro y Crédito CREDINKA S.A., significa, si la interacción que existe entre el vendedor y el cliente es buena, esto se reflejará de manera positiva en un posicionamiento fuerte.

- b. Huamán (2011), en el trabajo de investigación titulado *“La gestión del riesgo crediticio y su repercusión en el nivel de rentabilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que operan en la ciudad de Abancay, periodo 2009”*, en la ciudad de Abancay – Apurímac, de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac.

Llegó a las siguientes conclusiones:

- La gestión de riesgos repercute en un porcentaje alto en el nivel de rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito que operan en la ciudad de Abancay, periodo 2009. Las características del sujeto de crédito son como sigue:
 - a. La solvencia moral del solicitante de crédito es muy importante para la obtención de un crédito.
 - b. La reputación del solicitante es altamente importante en la evaluación para acceder a un crédito.
 - c. La voluntad de pago, es sumamente necesario en la evaluación, pues depende de su voluntad que tiene con otras obligaciones para la obtención de un crédito.
 - d. El historial crediticio del solicitante debe haber sido positiva para la obtención de un crédito.
- La capacidad de pago y el capital del sujeto de crédito son altamente determinantes y se mide de acuerdo a los ingresos obtenidos, el patrimonio con que cuenta y también de acuerdo a su nivel de endeudamiento.
- Las garantías tanto reales, personales, solidarias, y entre otras; y las condiciones cíclicas son determinantes en las cooperativas de ahorro y crédito que operan en la ciudad de Abancay, periodo 2009
- El nivel de retorno sobre patrimonio es bajo en las cooperativas de ahorro y crédito que operan en la ciudad de Abancay, periodo 2009."
- El nivel de retorno sobre activo es bajo en las cooperativas de ahorro y crédito que operan en la ciudad de Abancay, periodo 2009.
El nivel rendimiento de cartera es alta en las cooperativas de ahorro y crédito que operan en la ciudad de Abancay, periodo 2009.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Sistema Financiero Peruano

Rodríguez (2012) afirma que.

En Perú, el sistema financiero viene siendo regulado por la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), Ley N° 26702. Este marco normativo regula y supervisa a todas las empresas que operan en el sistema financiero y de seguros, así como aquellas que efectúan actividades vinculadas o complementarias al objeto social de dichas personas (p.01).

2.2.1.1. Organismos de supervisión

Rodríguez (2012) afirma que.

Forman parte representativa de la estructura oficial del Estado, están integrados por el Ministerio de Economía y Finanzas, el Banco Central de Reserva del Perú, la Superintendencia de Banca y Seguros y la Superintendencia del Mercado de Valores. Tienen por objeto proteger los intereses del público en las oportunidades que interviene en el sector bancario y no bancario, sea como oferente o en su condición de solicitante de recursos monetarios; asimismo, regulan la participación de las empresas y personas que concurren al Mercado de Valores. Adicionalmente, poseen la potestad para llevar a cabo la formulación y ejecución de políticas económicas y financieras; y administrar la política aplicable en el país (p.02).

2.2.1.2. Cooperativa de Ahorro y Crédito

Valdivia & Chicchon (2010) indican que.

Una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se reúnen de forma voluntaria para satisfacer sus aspiraciones económicas, sociales y culturales, mediante una organización de

propiedad conjunta y de gestión democrática sin fines de lucro. Es decir que representan un modelo asociativo en el que los objetivos económicos y empresariales se integran con otros de carácter social, logrando un crecimiento basado en el empleo, la equidad y la igualdad. Asimismo menciona que es una asociación sin fines de lucro en la cual los trabajadores o usuarios, según el caso, son simultáneamente aportantes y gestores de la empresa (p.14).

2.2.1.3. Principios Cooperativos

Valdivia & Chicchon (2010) presentan los siguientes principios cooperativos que representan la esencia básica del funcionamiento de las cooperativas y que contribuyen a la formación de una cultura organizacional idiosincrásica (pp. 14-16).

- a. Adhesión voluntaria y abierta: Las cooperativas son organizaciones voluntarias, abiertas a todas las personas capaces de utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades de ser socio.
- b. Gestión democrática por parte de los socios: Los socios participan activamente en la fijación de sus políticas y en la toma de decisiones.
- c. Participación económica de los socios: Los socios contribuyen equitativamente al capital de sus cooperativas y lo gestionan de forma democrática.
- d. Autonomía e independencia: Las cooperativas son organizaciones autónomas de autoayuda, gestionadas por sus socios.
- e. Educación, formación e información: Las cooperativas proporcionan educación y formación a los socios, a los representantes elegidos, a los directivos y a los empleados para que puedan contribuir de forma eficaz al desarrollo de sus cooperativas.
- f. Cooperación entre cooperativas: Las cooperativas sirven a sus socios lo más eficazmente posible y fortalecen el movimiento

cooperativo trabajando conjuntamente mediante estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.

- g. Interés por la comunidad: Al mismo tiempo que se centran en las necesidades y los deseos de los socios, las cooperativas trabajan para conseguir el desarrollo sostenible de sus comunidades, según los criterios aprobados por los socios.

2.2.2. Administración de cartera de crédito

Hernández (1996) manifiesta que. “es la evaluación integral de las colocaciones vigentes, para ofrecer una panorámica información que sustente racionalmente las decisiones de los agentes de crédito”.(p.34).

2.2.2.1. Definición de cartera de crédito

Hernández (1996) define como. “el conjunto de valores activos (colocaciones representados por títulos de crédito) que posee un intermediario financiero. Asimismo constituye el mayor de los activos y la más importante fuente generadora de utilidades para la institución” (p.34)

Sanz citado por Cortez & Burgos (2016) indica que. “La cartera de crédito representa beneficios a futuro para una empresa ya que esta representa cobros a corto, mediano y largo plazo y es generada por la prestación de bienes o servicios a los clientes, estos podrán ser percibidos por parte de la empresa ya sea en efectivo en otras formas de pago establecidas en las negociaciones”.

2.2.2.2. Dimensiones de la cartera de crédito

- a. Proceso de evaluación crediticia.

Son los criterios a utilizar en el otorgamiento de préstamos a los socios, son la capacidad de pago del deudor y los flujos de caja de los proyectos financiados.

b. Seguimiento del crédito.

Molina (2015) afirma que.

Permite la identificación de las alteraciones de los límites de crédito en función de los cambios en el entorno externo e interno del cliente, siendo el culmen de esta fase aquella que controla de forma estructurada y coherente los movimientos de dichos límites de crédito.

2.2.2.3. Crédito

Peña (2012) manifiesta que. “Es un activo de riesgo mediante el cual la institución financiera, asumiendo el riesgo de su recuperación, provee o se compromete a entregar fondos a préstamo u otros bienes a un determinado cliente” (p.16).

Vela & Caro (2015) afirman que.

Consiste en que una persona natural o persona jurídica otorgue un financiamiento a otra persona natural o jurídica, a cambio de que esta última, en un periodo posterior devuelva el financiamiento recibido conjuntamente con una retribución, conocida como tasa de interés compensatoria o activa, la cual expresa el valor del dinero en el tiempo, más otros gastos asociados al financiamiento, si los hubiese (p.15).

2.2.2.4. Tipos de créditos bancarios

SBS considera los siguientes tipos de crédito:

- a. Créditos corporativos. Créditos otorgados a personas jurídicas con ventas anuales mayores a S/. 200 millones en los dos últimos años. Adicionalmente, se consideran como corporativos a los créditos soberanos, a los créditos concedidos a bancos multilaterales de desarrollo, a entidades del sector público (incluyendo gobiernos locales y regionales).

- b. Créditos a grandes empresas. Créditos otorgados a personas jurídicas con ventas anuales mayores a S/. 20 millones pero no mayores a S/. 200 millones en los dos últimos años.
- c. Créditos a medianas empresas. Créditos otorgados a personas jurídicas que tienen un endeudamiento total en el sistema financiero (SF) superior a S/. 300 mil en los últimos seis meses y no cumplen con las características para ser considerados como corporativos o grandes empresas.
- d. Créditos a pequeñas empresas. 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 créditos hipotecarios para vivienda) es superior a S/. 20 mil pero no mayor a S/. 300 mil en los últimos seis meses.
- e. Créditos a microempresas. Créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento en el sistema financiero (sin incluir créditos hipotecarios para vivienda) es no mayor a S/. 20 mil en los últimos seis meses.
- f. Créditos de consumo revolvente. Créditos en los que se permite que el saldo fluctúe en función de las decisiones del deudor. Incluye las modalidades de avances en cuenta corriente, tarjetas de crédito, sobregiros en cuenta corriente, préstamos revolventes y otros créditos revolventes. Asimismo, se considera los productos que permiten reutilizaciones parciales, es decir, que tienen un componente revolvente y otro no revolvente.
- g. Créditos de consumo no revolvente. Créditos reembolsables por cuotas, siempre que los montos pagados no puedan ser reutilizables por el deudor. En este tipo de crédito no se permite que los saldos pendientes fluctúen en función de las propias decisiones del deudor.
- h. Créditos hipotecarios para vivienda. Créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, siempre que tales créditos se otorguen

amparados con hipotecas debidamente inscritas. También incluyen los créditos para la adquisición o construcción de vivienda propia que, por tratarse de bienes futuros, bienes en proceso de independización o inscripción, no es posible constituir sobre ellos la hipoteca individualizada (pp.11 - 13).

2.2.2.5. Créditos según su situación

SBS presenta los siguientes créditos según la situación en que se encuentran:

- a. **Créditos Vigentes:** Créditos otorgados en sus distintas modalidades, cuyos pagos se encuentran al día, de acuerdo con lo pactado. La transferencia de los créditos no pagados se realiza de acuerdo a lo señalado en la definición de créditos vencidos.
- b. **Créditos Refinanciados:** Créditos que han sufrido variaciones de plazo o monto respecto al contrato original, las cuales obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor.
- c. **Créditos Reestructurados:** Créditos, cualquiera sea su modalidad, sujeto a la reprogramación de pagos aprobada en el proceso de reestructuración, de concurso ordinario o preventivo.
- d. **Créditos Vencidos.** Son los 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 empresas y a medianas empresas, corresponde al saldo total de los créditos con atraso mayor a 15 días. En los créditos a pequeñas empresas y microempresas, corresponde al saldo total de los 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 al saldo total del crédito si el atraso supera los 90 días. En el caso de sobregiros en cuenta corriente, se considerará como crédito vencido a partir del día 31 de otorgado el sobregiro.

- Créditos en Cobranza Judicial. Corresponde a los créditos cuya recuperación se encuentra en proceso judicial.

2.2.2.6. Evaluación del crédito

Vela & Caro (2015) definen que. “La normativa relacionada a la gestión de créditos, afirma que existen como mínimo dos criterios básicos, que juntos y estrictamente aplicados, permiten responder las preguntas con relación al otorgamiento del crédito”.

- a. Capacidad de pago: considera los aspectos “objetivos” en la evaluación crediticia, se determina a través de varias herramientas de gestión, principalmente el diseño y análisis del flujo de caja del solicitante del crédito.
- b. Los antecedentes crediticios: consideran los aspectos “subjetivos” en la evaluación crediticia, se determinan a través de todas las fuentes de información que muestren si el solicitante del crédito ha cumplido y/o cumple todos sus compromisos contractuales, ya sean crediticios, comerciales, tributarios, etc., con sus acreedores sin ningún problema (p.43-44).

2.2.2.7. Riesgo de crédito

Basso (2013) menciona que. “Es el riesgo de incurrir en pérdidas producto del incumplimiento, por falta de solvencia, de las obligaciones contractuales asumidas por una contraparte” (p. 2).

Vela & Caro (2015) definen que.

Son posibilidades de pérdidas por la incapacidad o falta de voluntad de los deudores, contrapartes, o terceros obligados, para cumplir sus obligaciones contractuales registradas dentro o fuera del balance. Asimismo el autor menciona que es la probable pérdida que puede sufrir el prestamista si las cláusulas contractuales del crédito pactadas con el prestatario son incumplidos por éste, incluso si sus contrapartes o terceros (avales o fiadores solidarios), así como quebrantan (p. 33).

Estupiñán (2006) afirma que.

Es el factor más importante que se mide es la frecuencia esperada de no pago. Se tienen dos teorías en el mundo financiero para analizarlas, mediante las cuales puede decidirse si se presta o no y la otra son las metodologías continuas, que tienen en cuenta la frecuencia esperada de no pago y otros factores adicionales, que monitorean el crédito durante toda su vida (p.104).

2.2.2.8. Importancia de medición de riesgo de crédito

Basso (2013), considera la importancia de medición de riesgo de crédito de la siguiente forma:

- a. Prever anticipadamente la pérdida potencial (individual y como portafolio) en la que podría incurrir la Institución en el otorgamiento de créditos.
- b. El cálculo de la probabilidad de incumplimiento o de default de un deudor frente a un acreedor (p. 5).

2.2.2.9. Políticas de administración de riesgo de crédito

PROFIN (2008) considera las siguientes políticas de administración de riesgo de crédito:

- a. Otorgamiento de créditos: Las políticas de otorgamiento se encuentran relacionadas con el tipo de negocio o nicho de mercado que mantiene la entidad de intermediación financiera.
- b. Seguimiento: La entidad de intermediación financiera debe realizar un seguimiento permanente a cada uno de los créditos de su cartera, recopilando toda aquella información relevante que indique la situación de los créditos en cuestión, y de las garantías, en su caso, cuidando que se conserven las proporciones mínimas establecidas en las políticas internas de la EIF. Asimismo el autor menciona que se deben establecer directrices en los siguientes aspectos:

- Control del cumplimiento de las políticas de crédito.
 - Clasificación de la cartera y medición del riesgo crediticio.
 - Monitoreo de síntomas de incobrabilidad y detección temprana de créditos con problemas.
 - Sistemas de cobranza.
- c. Cobranza y recuperaciones: La entidad de intermediación financiera debe implementar políticas y procedimientos que permitan tomar acciones pertinentes ante incumplimientos de los deudores o contrapartes. Estas políticas y procedimientos deben permitir garantizar una gestión que minimice las pérdidas en el tiempo a causa del incumplimiento (pp.33-.34).

2.2.3. Control de morosidad

2.2.3.1. Definición de control

Koontz, Weihrich & Cannice (2012) manifiestan que. “El control es el monitoreo y evaluación del desempeño individual y organizacional para asegurar si las tareas se ejecutan de acuerdo a lo planeado, organizado y dirigido. Existen desviaciones de los estándares y ayudar a corregir desviaciones “(p. 496)

De acuerdo a Jones & George (2006) indican que. “Es un proceso que consiste para evaluar en qué medida la organización consigue sus metas y emprender acciones para sostener o mejorar el desempeño con el propósito de lograr los objetivos” (p. 8).

2.2.3.2. Definición de morosidad

Estupiñán (2006) afirma que.

La morosidad de la cartera se determina bajo los rangos de A como crédito normal, B subnormal, C deficiente, D de difícil cobro y E irrecuperable. El indicador muestra la

representatividad de cada uno de los rangos de cartera (A=0%, B=1%, C=20%, D=50% y E=100%) (p.108).

La Real Academia Española define, el concepto demora como la “falta de actividad o puntualidad”, “lentitud”.

Guillen (2001), en el trabajo de investigación titulado “Análisis de la crisis bancaria” indica que:

La morosidad es el incumplimiento de lo exigido por un compromiso contraído anticipadamente, este término es utilizado cuando la persona natural o jurídica no paga el interés o el capital de su pasivo y omite el pago de otras obligaciones financieras a su vencimiento. Existen varias causas que expresa o refleja a la morosidad: Políticas flexibles de Crédito, capacidad de pago insuficiente, inexperiencia del deudor en su microempresa, inapropiado fin del préstamo y endeudamiento excesivo del cliente; causando una problemática en las entidades acreedoras cayendo en la mora y el incremento de las provisiones por prestamos vencidos (p.129).

2.2.3.3. Dimensiones del control de morosidad

a. Recuperación de créditos.

Molina (2015) manifiesta que.

El objetivo es maximizar la recuperación del importe del crédito por rehabilitación del riesgo dudoso o por recuperación de las cantidades debidas, de forma que se minimice la potencial pérdida crediticia. Asimismo el autor define que se suele priorizar la vía extrajudicial (contactos telefónicos, correos electrónicos, cartas y negociaciones), y se utiliza la vía judicial después de haber agotado las vías amistosas para la recuperación de saldos comerciales.

b. Compromiso de pago.

Es un tipo de carta que se redacta para hacer constar un compromiso verbal de pago de una deuda. Es decir, un escrito que compromete a cumplir a la persona que redacta dicho modelo de carta (DEUDOR) la obligación de pago pactada, ante el ACREEDOR.

Vera (2016) afirma que.

Es un documento emitido por un banco (emisor) por orden y petición expresa de un cliente (ordenante/importador), por el que autoriza al beneficiario (exportador) a librar una letra de cambio contra dicha entidad financiera designada en la propia carta, comprometiéndose el pago de la misma, siempre que este emitida de conformidad con las condiciones de la carta de crédito acompañada de los documentos requeridos (p.44).

2.2.3.4. causas de los impagados

Marzomas et al., (2007) indica que.

Para determinar las causas que pueden llevar a una particular empresa a la insolvencia, lo primero es definir el concepto de insolvencia que es la capacidad para hacer frente a las deudas. Asimismo el autor menciona dos tipos de insolvencias relacionadas a las empresas y con posibilidad de ser extrapoladas a la economía doméstica

- a. Insolvencias transitorias: La empresa se encuentra transitoriamente en situación de insolvencia y no puede pagar a sus acreedores, porque a pesar de que sus activos son superiores a su pasivo, su activo circulante es inferior a las deudas exigibles a corto plazo.
- b. Insolvencias definitivas: El pasivo de la empresa supera a su activo, por la que la situación de crisis es definitiva. La empresa se ve abocada al cierre y a la presentación de un expediente de quiebra y cesan sus actividades (p.20)

2.2.3.5. Tasa de morosidad esperada

Soler, et al., (1999) afirman que.

Las entidades deberán estimar la tasa de morosidad esperada de cada segmento de clientela y para diferentes periodos futuros. Para ello ha de clasificarse a los clientes de acuerdo a su solvencia, y traducir esta clasificación en una probabilidad de incumplimiento por unidad de tiempo (p.105).

La evaluación de la capacidad de pago de los clientes (socios) será de vital importancia gracias a esto se podrá contrarrestar las altas tasas de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Créditos San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas.

2.2.4. Marco institucional

2.2.4.1. Quienes somos

Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito con más de 58 años de experiencia, crecimiento y solidez, dedicada a brindar productos financieros competitivos y servicios de calidad que buscan permanentemente satisfacer las necesidades de nuestros socios, contribuyendo a su crecimiento, bienestar económico y social.

En busca de la modernización y la mejora continua con el objetivo de brindar una mejor imagen corporativa estamos realizando cambios que generarán mejoras a nivel Institucional y profesional que beneficiarán finalmente a todos nuestros Socios.

2.2.4.2. Reseña historia

El 16 de enero de 1960, se constituyó en la ciudad de Ayacucho, de forma oficial, la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga. La ceremonia de constitución fue sencilla pero bastante emotiva, ya que esa mañana se plasmó un enorme sueño: el nacimiento de un proyecto de gran envergadura que serviría para desarrollar el espíritu de solidaridad de la Colectividad Ayacuchana.

Es así un puñado de ilustres Huamanguinos encabezados por Don Moisés Flores Sosa, conocedores profundos de los principios

universales del cooperativismo y la realidad socioeconómica de la región ayacuchana, decidieron fundar la “Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga”, con la noble intención de unir esfuerzos, capacidades y escasas economías en la búsqueda del bien común y el desarrollo de nuestro pueblo basados en los principios de la COOPERACIÓN y la SOLIDARIDAD y en su lema “POR UN AYACUCHO MEJOR”.

Reconocida con Resolución Suprema de Superintendencia N° 193 del 25.06.00 e inscrita en los Registros Públicos en el Libro de Cooperativas Tomo I Partida Ficha X, Folio/Asiento 39, con el N° 81, denominándose “Cooperativa de Crédito San Cristóbal de Huamanga” Ltda. N° 81, posteriormente se adecúa mediante Resolución de la SBS. N° 809 de fecha 22.11.94, asignándole el N° 064. Por entonces se contaba ya con S/. 270.00 (doscientos setenta soles de oro) en caja, proveniente de S/. 240.00 pagados por concepto de cuotas de ingreso y S/.30.00 por aportaciones de 14 socios fundadores.

Es importante hacer notar que este gran edificio cooperativo iniciaba su vida institucional con la suma de S/. 30.00 que se multiplicaron, hasta alcanzar hoy la suma de S/. 38'913,334.19 Soles sólo en aportes, del esfuerzo de sus más de 130,000 socios entre todas sus agencias.

Como en todas las Instituciones nacientes surgen dificultades, no obstante hubo un tenaz grupo humano que supo salir adelante, por el aporte desinteresado, por su entusiasmo y por la transparencia con que plantearon sus ideas y condujeron sus pasos.

2.2.4.3. Misión

De acuerdo a http://www.sch.pe/?page_id=182

“Brindar productos y servicios financieros de calidad para contribuir en el bienestar de nuestros socios y promover el desarrollo de los colaboradores”.

2.2.4.4. Visión

Según la página http://www.sch.pe/?page_id=182

“Ser la mejor Cooperativa para el desarrollo social y económico a nivel nacional”.

2.2.4.5. Tecnología crediticia

Conjunto de principios, políticas, organización, procedimientos y prácticas para atender a los socios. La tecnología considera mecanismos de selección, evaluación aprobación y retención de socios; con una orientación a minimizar los riesgos crediticios y considerando criterios de eficiencia en los socios operativos.

a. Principios de tecnología crediticia

- **Objetividad.** La evaluación del crédito debe ser realizada de forma imparcial, valiéndose de los sustentos.
- **Relación de beneficio mutuo.** Se busca establecer entre el socio y la cooperativa, una relación de beneficio mutuo y de largo plazo.
- **Rapidez en el servicio.** La rapidez en el otorgamiento de crédito es fundamental para atender al socio en los segmentos de mercado objetivo de la cooperativa.
- **Capacidad y voluntad de pago.** El análisis de crédito se centra en la evaluación del negocio, los estados financieros y los flujos de ingresos y egresos del mismo.
- **Garantías.** Son una cobertura complementaria del riesgo pues las mismas tienen un carácter de subsidiarias.
- **Evaluación en el campo.** La evaluación de los socios se realiza en el lugar donde éste realiza su actividad económica.
- **Seguimiento de cobranza.** Se realiza el seguimiento continuo del pago de los créditos, efectuando las gestiones de recuperación respectivas.

2.2.4.6. Proceso crediticio

- a. La prospección. Es la primera etapa del proceso crediticio en el cual el ejecutivo de negocios realiza el proceso de ventas de los productos que ofrece la cooperativa además de ser la etapa donde se realiza el primer contacto con el potencial socio.
- b. Evaluación y admisión. Es el proceso donde se evalúa el análisis cuantitativo, cualitativo y destino del crédito para ver si el futuro socio cumple con las condiciones para recibir el financiamiento.
- c. Seguimiento. Son las visitas de seguimiento que se realizan periódicamente a los socios para prevenir que el crédito otorgado sea desviado a otro fin, así como para detectar las oportunidades de negocio.
- d. Recuperación. Actividad orientada a conseguir que el socio pague el crédito, en caso de que no pueda o no quiera hacerlo.

2.2.4.7. Evaluación crediticia

La evaluación crediticia se debe realizar en la unidad familiar, independientemente del monto del crédito, pues es la base de una buena decisión respecto al otorgamiento del crédito. La evaluación crediticia abarca los siguientes:

- a. Evaluación cualitativa. Es una impresión personal que depende de la agudeza de observación y perspicacia del ejecutivo de negocios y del análisis que realice en los siguientes aspectos: antecedentes del solicitante, capacidad de gestión de negocio y situación familiar.
- b. Evaluación financiera. Mide la capacidad de pago, comprende la evaluación del crédito y de la unidad familiar con el fin de determinar el excedente mensual y si puede cumplir con los compromisos de pago. Mediante el margen de ventas, estado de resultados, balance general, relación ventas diarias con caja, flujo de caja, indicadores financieros, ratios y cruce de información.

2.2.4.8. Destino del crédito

- a. Capital de trabajo: Créditos destinados a financiar los recursos de realización inmediata con el fin de mantener o incrementar la actividad u operatividad del negocio, preferentemente de corto plazo. Materiales, insumos, productos, mano de obra, etc.
- b. Activo fijo: Presenta los recursos de naturaleza duradera, que no están destinados a la venta dentro del giro ordinario del negocio. Terrenos, locales comerciales, maquinarias, equipos, inmuebles, etc.
- c. Consumo: Son créditos que serán destinados a gastos de consumo de la unidad económica y que se pagaran con los excedentes del negocio.

2.2.4.9. Condiciones del crédito

Los créditos otorgados con condiciones adecuadas tienen una alta probabilidad de caer en mora, generan necesidades insatisfechas que se traducen en la frustración del socio y una mala imagen de la cooperativa en la zona.

- a. Plazo: Se determina en función al producto, destino de crédito a otorgar, evitando extender los plazos innecesariamente.
- b. Tasa: Se aplica de acuerdo al tarifario vigente, pudiendo otorgar tasas preferenciales de acuerdo a las condiciones de cada caso.
- c. Importe: Se establece en función a la capacidad de pago de cada socio, la necesidad real del financiamiento y su nivel de endeudamiento.

2.3. Marco conceptual

Administración

Es la planeación, organización, dirección y control de los recursos humanos y de otra clase, para alcanzar las metas de la organización con eficiencia y eficacia

Cartera

Comprende los valores o efectos comerciales y documentos a cargo de clientes que forman parte del activo circulante de una empresa comercial, de una entidad financiera o de una sociedad en general.

Crédito

Es un préstamo de dinero que el banco otorga a su cliente, con el compromiso de que en el futuro, el cliente devolverá dicho préstamo en forma gradual o en un solo pago y con un interés adicional que compensa al banco por todo el tiempo que tuvo ese dinero.

Cartera de crédito

Conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia un tercero y que el tenedor de dicho documento o cartera se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas en su contrato.

Morosidad

Falta de puntualidad o retraso, en especial en el pago de una cantidad debida o en la devolución de una cosa.

Analista de crédito

Profesionales que están a cargo de recolectar y examinar la información financiera de cada persona, tales como su historial de pagos, balance de ingresos y ahorros.

Cartera Atrasada

Créditos directos que no fueron cancelados o amortizados en la fecha de vencimiento y que se encuentran en situación de vencidos o en cobranza judicial.

Ciente

Es la persona que adquiere un bien o servicio a cambio de un precio determinado por la empresa.

Cooperativa de ahorro y crédito

Son sociedades cooperativas cuyo objeto social es servir las necesidades financieras de sus socios y de terceros mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de crédito.

Cuota

Es una parte fija, proporcional o cantidad de dinero que se paga de manera regular a un club, asociación, entidad financiera, etc.

Entidad financiera

Son intermediarios que administran y prestan dinero; o empresas financieras, un tipo distinto de intermediarios financieros que, sin ser bancos, ofrecen préstamos o facilidades de financiamiento en dinero.

FENACREP

Organización de integración cooperativa, encargada de realizar actividades de representación, defensa, educación, asistencia técnica a las cooperativas. Asimismo encargada de supervisar a las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú.

Institución financiera

Son organizaciones especializadas en la acumulación de capitales y la prestación de servicios financieros a los diferentes agentes económicos de la sociedad. Asimismo, cuyo objeto social es realizar actividades de intermediación financiera.

Préstamo

Operación por la cual una entidad financiera pone a nuestra disposición una cantidad determinada de dinero mediante un contrato.

Ratio de solvencia

Mide la capacidad de una empresa para hacer frente a todas sus deudas, tanto a largo como a corto plazo, realizando todos sus activos, financieros y no financieros.

Riesgo

Posibilidad de que se produzca un contratiempo o una desgracia, de que alguien o algo sufran perjuicio o daño.

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP

Organismo encargado de la regulación y supervisión del Sistema Financiero, de Seguros y del Sistema Privado de Pensiones, así como de prevenir y detectar el lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

Sucursal

Oficina de una institución determinada quien realiza negocios intermediación con dependencia de su casa matriz

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Existe relación directa entre la administración de carteras de crédito y el control de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018.

3.1.2. Hipótesis específicos

- a. Existe relación directa entre el proceso de evaluación del crédito y la recuperación de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018.
- b. Existe relación directa entre el proceso de evaluación del crédito y el compromiso de pago en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018.
- c. Existe relación directa entre el seguimiento del crédito y la recuperación de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018.
- d. Existe relación directa entre el seguimiento del crédito y el compromiso de pago en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018.

3.2. Variables

Carrasco (2008) indica que. “Son aspectos de los problemas de investigación que expresan un conjunto de propiedades, cualidades y características observables de las unidades de análisis, tales como individuos, grupos sociales, hechos y fenómenos sociales o naturales” (p. 219).

V 01: Administración de carteras de crédito

Dimensiones:

- Seguimiento del crédito

- Proceso de evaluación crediticia.

V 02: Control de morosidad.

Dimensiones:

- Recuperación de créditos
- Compromiso de pago

3.3. Operacionalización de variables

Proceso mediante el cual se descompone una variable a propiedades o aspectos directamente observables, es decir, descomponer en dimensiones e indicadores que permitan su observación y medición (Arias, 2012, p. 62).

Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
V1 Administración de carteras de crédito	Si la solicitud de crédito ha sido aprobada por la empresa financiera, entonces se habrá otorgado un crédito, de hacerlo extensivo a otras solicitudes de créditos y pasando por el proceso antes descrito, se aprobarán otro créditos, pasando a formar un portafolio crediticio, llamado también cartera de créditos, el cual expresa el conjunto de créditos que se hayan aprobado y/o desembolsado y que está bajo la administración de la empresa financiera. (Vela & Caro, 2015, p.15)	Es el buen ejercicio de manejo de clientes que pertenecen a una cartera del analista de créditos para controlar la cantidad y monto de capital.	Proceso de evaluación crediticia Seguimiento de crédito	<ul style="list-style-type: none"> • Visitas periódicas al cliente • Renovaciones • Dar valor a los buenos pagadores • Cuotas • Interés • Tiempo
V2 Control de morosidad	La falta de solvencia de un sistema económico se refleja en las dificultades que sus familias y empresas enfrentan a la hora de cumplir con sus compromisos financieros y económicos en el corto, mediano y largo plazo. Estos compromisos abarcan desde el pago de una hipoteca hasta las compras de electrodomésticos a plazos o las compras hechas mediante el sistema de tarjetas de crédito. (Brachfield, p.5)	Falta de puntualidad o retraso, en especial en el pago de una cantidad debida o en la devolución de del dinero que ha sido entregado al cliente en condición de préstamo por un plazo establecido.	Recuperación de créditos Compromiso de pago	<ul style="list-style-type: none"> • Historial crediticio • Capacidad de pago • Riesgos • Contratos • Voluntad de pago • Aval

Fuente: Elaboración propia

3.4. Metodología

3.4.1. Enfoque

- Cuantitativa

Hernández, et al (2014) menciona qué. “Se utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p.4).

El enfoque cuantitativo se encarga específicamente de la medición numérica y el análisis estadístico con la finalidad de establecer pautas o teorías.

3.4.2. Tipo de estudio

- Básica

Carrasco (2008) define qué. “Es toda investigación que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el conocimiento científico existente acerca de la realidad” (p.43).

La investigación de tipo básica se basa en fenómenos de la realidad natural o social, lo que se busca conocer y explicar el propósito de la investigación.

3.4.3. Diseño de investigación

- Diseño no experimental de la investigación

Al respecto Carrasco (2008) afirma que. “Son aquellos cuyas variables carecen de manipulación intencional, y no poseen grupo de control, ni mucho menos experimental. Analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia” (p.71).

En la investigación se utilizó el diseño de tipo no experimental, por no haber manipulación de las variables estudiadas porque solo se van observar situaciones existentes dentro de la Cooperativa de Ahorro y crédito San Cristóbal de Huamanga; transeccional, porque la información se recogió en un solo momento y un tiempo único en este caso año 2017; y correlacional, porque se determinó la relación o grado de asociación entre las ambas variables de estudio.

Esquema del diseño de la investigación correlacional se representa de la siguiente manera:

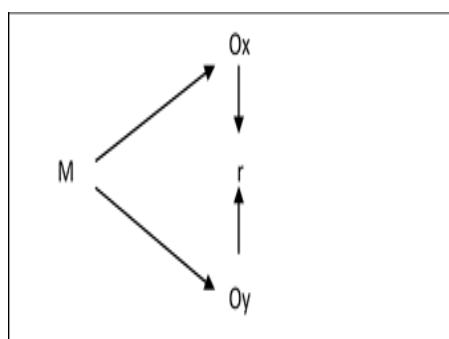


Figura 1: Diseño correlacional

Donde:

M = Muestra.

Ox = V1: (Administración de carteras de créditos)

Oy = V2: (control de morosidad)

r = relación entre las variables estudio

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

“Conjunto de todos los elementos que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (Carrasco, 2008, p.237).

Para esta investigación se determina como población a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas.

Población = 300 socios

3.5.2. Muestra

Parte o fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son la de ser objetiva y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población (Carrasco, 2008, p.237).

Para el cálculo de la muestra se maneja un error del 5% y un nivel de confianza del 95%. Se tiene entonces la fórmula para conocer el tamaño de la muestra representativa para una población finita (se conoce N):

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{E^2(N - 1) + Z^2 \times P \times Q}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra por estimar.

Z: Nivel de confianza.

P: Probabilidad de éxito.

Q: Probabilidad de fracaso.

E: Margen de error.

N: Número total de la población.

Se tiene los siguientes valores predeterminados para la siguiente investigación:

Z = Desviación estándar con relación al promedio (1.96)

P = 60% (0.60)

Q = 40% (0.40)

E = 5% (0.05)

N = 332

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{E^2(N - 1) + Z^2 \times P \times Q}$$

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.60 \times 0.40 \times 332}{0.05^2(332 - 1) + 1.96^2 \times 0.60 \times 0.40}$$

$$n = 174.9651257$$

$$n = 175 \text{ (Socios)}$$

Aquí se cumple la constante de que a menor margen de error mayor tamaño de la muestra, es decir, resulta necesario trabajar con muestras muy cercanas a la población. Es así como establece una muestra de 175 socios para esta investigación, con margen de error del 5% y seguridad del 95%.

3.5.2.1. Muestreo probabilístico

En la investigación se utilizó el muestreo probabilístico porque, “se basan en principios estadísticos y reglas aleatorias. No están sujetos a la voluntad y arbitrariedad del investigador. Este tipo de muestra es la más recomendable, puesto que representa mejor a la población. (Carrasco, 2008, p.241)

Asimismo se aplicó la muestra probabilística aleatoria simple, ya que en esta clase de muestra todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos para ser parte de una muestra.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnica

Para el trabajo de investigación se utilizó como técnica la encuesta para la recolección de datos.

“La encuesta es una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo” (Carrasco, 2008, p.314).

3.6.2. Instrumento

El instrumento que se empleó para llegar a la realización de la investigación fue el cuestionario.

Carrasco (2008) afirma que.

Es la investigación social más usada cuando se estudia gran número de personas, ya que permite una respuesta directa, mediante la hoja de preguntas que se le entrega a cada una de ellas. Asimismo el autor define que el instrumento es una forma o modalidad de la encuesta, en la que no es necesaria la relación directa, cara a cara con la muestra de estudio (unidad de análisis o personas encuestadas), consiste en presentar (previa orientación y charlas motivadoras) a los encuestados una hoja o pliego de papel (instrumentos), conteniendo una serie ordenada y coherente de preguntas formuladas con claridad, precisión y objetividad, para que sean resueltas de igual modo (p.318).

Arias (2012) refiere que el cuestionario. “Es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario auto administrado porque debe ser llenado por el encuestado” (p.74).

De otra manera Nel (2010) considera que. “Es un instrumento para recolección de información, que es llenado por el encuestado” (p. 41).

El cuestionario se realizó en base a las dimensiones de la investigación, como son, por la variable 1 y variable 2.

Luego de la elaboración del instrumento de la investigación, debido a que es nuevo, se hizo el análisis factorial, que es una técnica de análisis estadístico, cuyo propósito es reducir la dimensionalidad de un conjunto de variables observadas para definir la estructura de variables subyacentes.

El análisis factorial se presenta en dos formas, Análisis factorial exploratorio, donde se trabaja a posteriori donde se define para obtener las dimensiones y el análisis factorial comprobatorio que permite apreciar cuales son los factores que definen un determinado conjunto de variables y se contrasta el modelo teórico.

Debido a que ya se había establecido los ítems se realizó el análisis en base a eso.

Varianza total explicada - Análisis Factorial

Tabla 1

V1: Administración de cartera de crédito

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.737
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	346.149
	gl	15
	Sig.	0.000

Fuente: Datos extraídos Excel

Tabla 2

Preguntas Variable 1

Matriz de componente rotado	Componente	
	1	2
¿Considera Ud. que el analista de créditos realiza una buena evaluación de capacidad de pago?	0.880	0.112
¿Considera Ud. que el analista de créditos analiza bien los riesgos que se asume al otorgarle un crédito?	0.837	0.171
¿Considera Ud. que el analista de créditos realiza una buena evaluación de su historial crediticio?	0.770	0.200
¿Considera Ud. que el analista de créditos cumple con realizar renovaciones crediticias?	0.068	0.884
¿Considera Ud. que el analista de créditos da valor a su buen cumplimiento en los pagos de su deuda?	0.147	0.827
¿Considera Ud. que el analista de créditos realiza visitas periódicas a su establecimiento comercial?	0.298	0.694

Fuente: Datos extraídos Excel

Tabla 3*V2: Control de morosidad*

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.819
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	484.611
	gl	15
	Sig.	0.000

Fuente: Datos extraídos Excel**Tabla 4***Preguntas Variable 2*

Matriz de componente rotado^a	Componente	
	1	2
¿Considera Ud. que el analista de créditos confía en su voluntad de pago que socio emana?	0.858	0.234
¿Considera Ud. que el analista de créditos cuanta con el aval suficiente para otorgarle un crédito?	0.848	0.232
¿Considera Ud. que el analista de créditos hace bien por hacerle firmar los contratos que establece el crédito?	0.841	0.296
¿Considera Ud. que el analista de créditos cumple en cobrar los intereses del capital prestado?	0.202	0.832
¿Considera Ud. que el analista de créditos realiza eficientemente el cobro de la cutas pactadas?	0.209	0.807
¿Considera Ud. que el analista de créditos respeta los plazos establecidos para el pago de sus deudas?	0.343	0.780

Fuente: Datos extraídos Excel

3.7. Métodos de análisis de datos

a. Alfa de Cronbach

El alfa de Cronbach permite medir la fiabilidad y consistencia del instrumento que se utilizó en la investigación, lo cual han sido revelados en base al resultado que se obtuvo del desarrollo de una prueba piloto, determinada en el rango de cero a uno, donde cero significa nula fiabilidad de los resultados y uno significa fiabilidad perfecta de los resultados (según tabla de Kuder Richardson), ejercicio que han sido resueltas en el programa estadístico SPSS V24.

b. Distribución de frecuencias

O'Leary & Nicol citado por Hernández, et al., (2014) manifiestan que. "Es el conjunto de puntuaciones respecto de una variable ordenadas en sus respectivas categorías y generalmente se presenta como una tabla" (p.282).

Por otro lado Ávila (2006) para la representación gráfica se considera que. "A partir de la distribución de frecuencias se procede a presentar los datos por medio de gráficas. La información puede describirse por medio de gráficos a fin de facilitar la lectura e interpretación de las variables medidas" (p.105).

c. Coeficiente de correlación Rho de Spearman

Hernández, et al., (2014) afirman que.

Los coeficientes rho de Spearman, simbolizado como r_s , son medidas de correlación para variables en un nivel de medición ordinal (ambas), de tal modo que los individuos, casos o unidades de análisis de la muestra pueden ordenarse por rangos (jerarquías). Son coeficientes utilizados para relacionar estadísticamente escalas tipo Likert por aquellos investigadores que las consideran ordinales.

Asimismo los autores menciona que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman varia de -1.0 = (correlación negativa perfecta) a $+1.0$ = (correlación positiva perfecta), considerando el 0 como ausencia de correlación entre las variables jerarquizadas. (p. 322-305).

Tabla 5*Coefficiente de correlación Rho de Spearman*

Significado	Valor
Correlación negativa grande y perfecta	-1
Correlación negativa muy alta	-,9 a -,99
Correlación negativa alta	-,7 a -,89
Correlación negativa moderada	-,4 a -,69
Correlación negativa baja	-,2 a -,39
Correlación negativa muy bajo	,01 a -,19
Correlación nula	0
Correlación positiva muy baja	,01 a ,19
Correlación positiva baja	,2 a ,39
Correlación positiva moderada	,4 a ,69
Correlación positiva alta	,7 a ,89
Correlación positiva muy alta	,9 a ,99
Correlación positiva grande y perfecta	1

Fuente: (Hernández, et al., metodología de la investigación, 2014, p. 322)

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Resultados de investigación

4.1.1. Confiabilidad de instrumento - Alfa de Cronbach

El alfa de Cronbach permitió medir la fiabilidad y consistencia del instrumento que se utilizó en el presente trabajo de investigación y está determinado en el rango de cero a uno, donde cero significa nula fiabilidad de los resultados y uno significa fiabilidad perfecta de los resultados, como referencia tenemos la tabla de Kuder Richardson que se presenta a continuación:

Tabla 6

Fiabilidad según kuder Richardson

Valor	Significado
,53 a menos	Nula confiabilidad
,54 a ,59	Baja confiabilidad
,60 a ,65	Confiable
,66 a ,71	Muy confiable
,72 a ,99	Excelente confiabilidad
1.00	Perfecta confiabilidad

Fuente: Solis (2016). El liderazgo y su relación con el Empowerment de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José María Arguedas

Tabla 7

Estadística de fiabilidad (V1 - V2: administración de carteras de crédito y Control de morosidad)

Alfa de Cronbach	N de elementos
,894	12

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa Spss V25.

Al comparar el resultado obtenido con la tabla 6, observamos que el valor alfa es de ,894 que representa una excelente confiabilidad del instrumento de recolección de datos. El valor alfa de Cronbach de las 12 preguntas, es decir de las dos variables administración de carteras de crédito y Control de morosidad.

Tabla 8

Estadísticas de fiabilidad (V1: Administración de carteras de crédito)

Alfa de Cronbach	N de elementos
,814	6

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa Spss V25.

Al comparar el resultado obtenido con la tabla 6, observamos que el valor alfa es de ,814 que se encuentra en excelente confiable el instrumento de recolección de datos. El valor alfa de Cronbach de las 6 preguntas, es decir de la primera variable, Administración de carteras de crédito.

Tabla 9

Estadísticas de Fiabilidad (V2: Control de morosidad)

Alfa de Cronbach	N de elementos
,891	6

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa Spss V25.

Al comparar el resultado obtenido con la tabla 6, observamos que el valor alfa es de ,891 que se encuentra en excelente confiable el instrumento de recolección de datos. El valor alfa de Cronbach de las 6 preguntas, es decir de la segunda variable, Control de morosidad.

4.1.2. Distribución de frecuencias de datos generales

Tabla 10

Frecuencia de Género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	73	41,7	41,7	41,7
	Masculino	102	58,3	58,3	100,0
	Total	175	100,0	100,0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25.

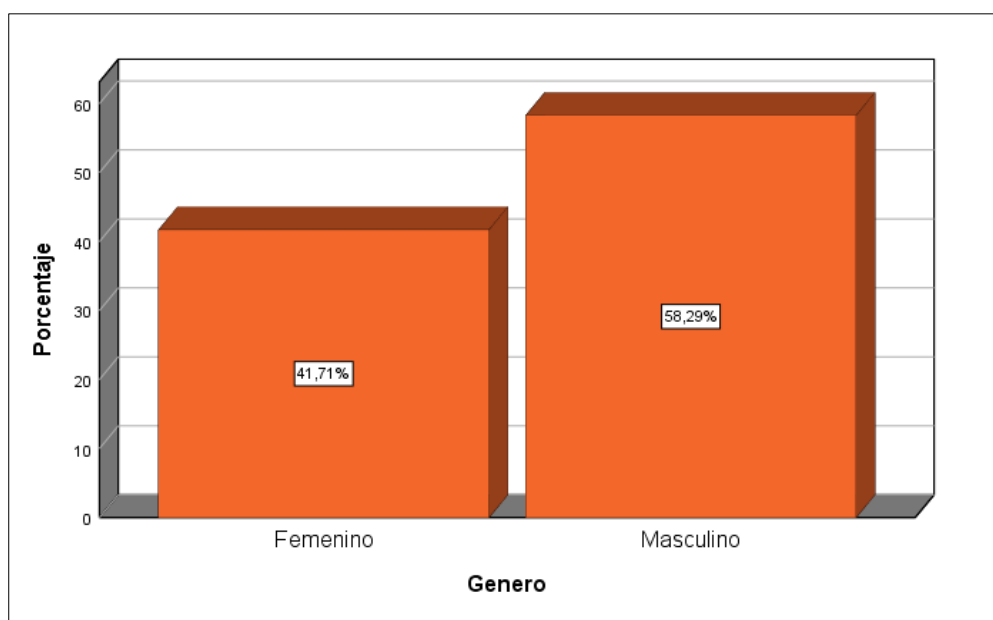


Figura 2. Género de los socios

Al observar la tabla 10 y figura 2, apreciamos las respuestas de los socios encuestados, sobre el control de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018., resultando lo siguiente: **masculino**, que viene a ser el **58,29%** de los encuestados (102 socios), en segundo lugar, **femenino** respondieron el **41,71%** de los encuestados (73 socios). En conclusión, el 58,29%, de los socios son de sexo masculino sobre el control de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018.

Tabla 11

Frecuencia de la edad de los socios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menos de 25 años	44	25,1	25,1	25,1
	De 25 a 35 años	44	25,1	25,1	50,3
	De 36 a 45 años	50	28,6	28,6	78,9
	De 46 años a mas	37	21,1	21,1	100,0
	Total	175	100,0	100,0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25

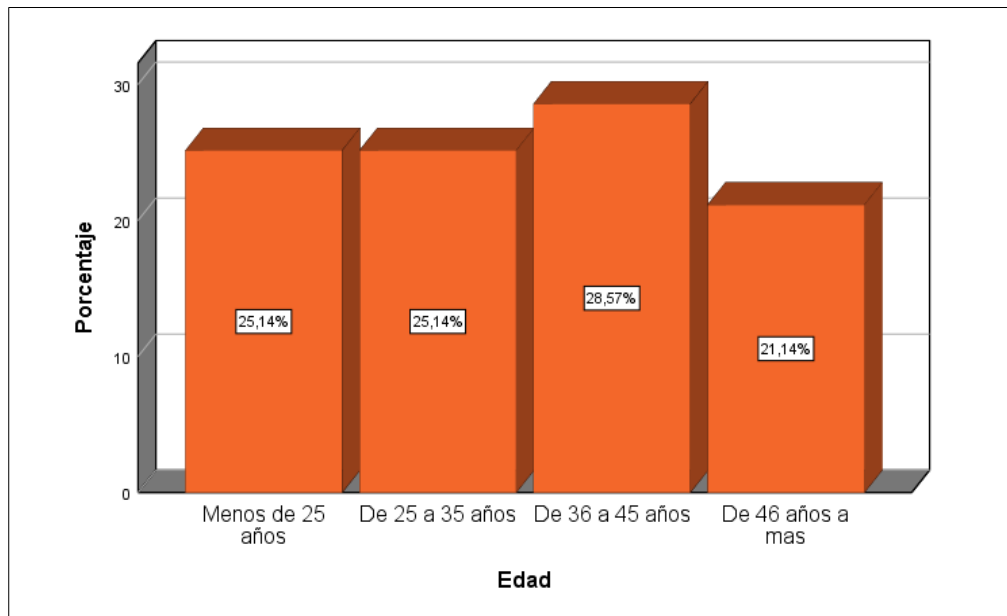


Figura 3. Edad de los socios

Al observar la tabla 11 y figura 3, apreciamos las respuestas de los socios encuestados de sus edades en control de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018; resultando lo siguiente: **Menos de 25 años**, que viene a ser el **25.1%** de los encuestados (44 socios), **De 25 a 35 años** respondieron el **25.1%** de los encuestados (34 socios), **Menos de 36 a 45 años**, que viene a ser el **28,6%** de los encuestados (50 socios) y **De 46 años a mas**, que viene a ser el **21.1%** de los encuestados (37 socios).

Tabla 12

Frecuencias de grado de instrucción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sin estudios	3	1,7	1,7	1,7
	Primaria	29	16,6	16,6	18,3
	Secundaria	73	41,7	41,7	60,0
	Superior	70	40,0	40,0	100,0
	Total	175	100,0	100,0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25.

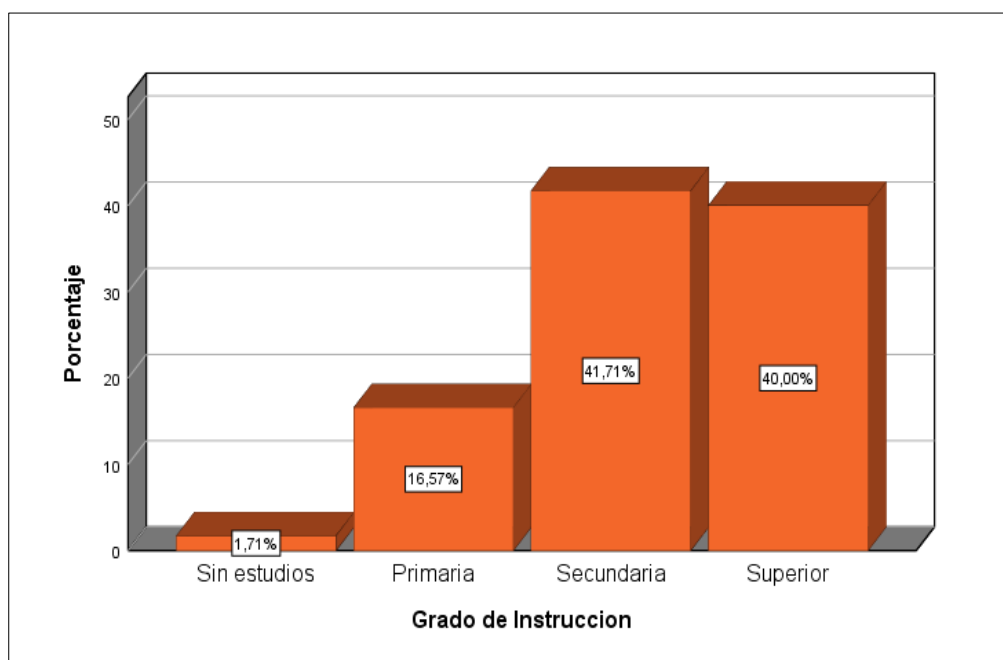


Figura 4. Grado de Instrucción de los socios

Al observar la tabla 12 y figura 4, apreciamos las respuestas de los socios encuestados sobre su grado de instrucción en control de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018; resultando lo siguiente: **Sin estudios**, que viene a ser el **1,7%** de los encuestados (3 socios), **Primaria** respondieron el **16,6%** de los encuestados (29 socios), **Secundaria**, que viene a ser el **41,7%** de los encuestados (73 socios) y **Superior**, que viene a ser el **40,0%** de los encuestados (70 socios).

4.1.3. Distribución de frecuencias de preguntas

Tabla 13

¿Considera Ud. que el analista de créditos realiza una buena evaluación de su historial crediticio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	1.1	1.1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	35	20.0	21.1
	De acuerdo	101	57.7	78.9
	Totalmente de acuerdo	37	21.1	100.0
	Total	175	100.0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25

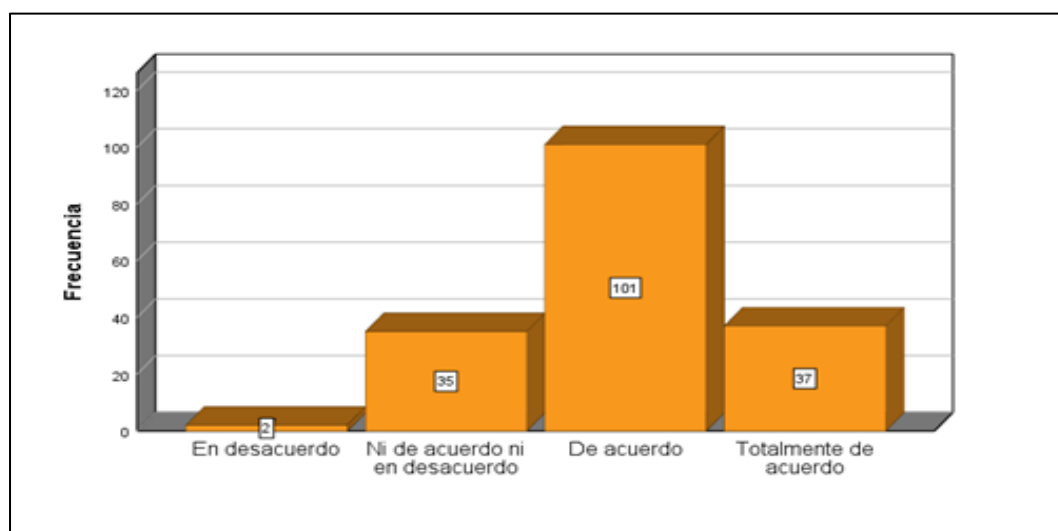


Figura 5. Evaluación de historial crediticio de socios

Al observar la tabla 13 y figura 5, apreciamos las respuestas de los socios encuestados sobre ¿Considera Ud. que el analista de créditos realiza una buena evaluación de su historial crediticio? Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018; resultando lo siguiente: En desacuerdo, que viene a ser el 1,1 % de los encuestados (2 socios), ni de acuerdo ni en desacuerdo, que viene a ser el 20 % de los encuestados (35 socios), De acuerdo, que viene a ser el 57,7 % de los encuestados (101 socios) y Totalmente de acuerdo respondieron el 21,1% de los encuestados (37 socios).

En resumen, el 78,8%, de los socios están de acuerdo y totalmente de acuerdo con que el analista de créditos efectúa una adecuada evaluación del historial crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga.

Tabla 14

¿Considera Ud. que el analista de créditos realiza una buena evaluación de capacidad de pago?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	1.1	1.1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	29	16.6	17.7
	De acuerdo	107	61.1	78.9
	Totalmente de acuerdo	37	21.1	100.0
	Total	175	100.0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25

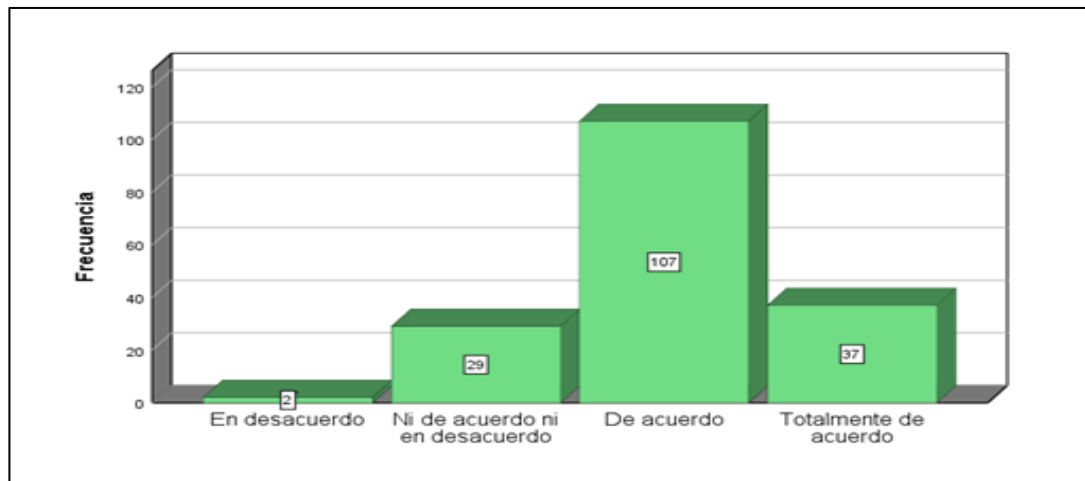


Figura 6. Evaluación de capacidad de pago de socios

Al observar la tabla 14 y figura 6, apreciamos las respuestas de los socios encuestados sobre *¿Considera Ud. que el analista de créditos realiza una buena evaluación de capacidad de pago?* Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018; resultando lo siguiente: En desacuerdo, que viene a ser el 1,1 % de los encuestados (2 socios), ni de acuerdo ni en desacuerdo, que viene a ser el 16,6 % de los encuestados (29 socios) y De acuerdo, que viene a ser el 21,1% de los encuestados (37 socios).

En resumen, el 82,2%, de los socios están de acuerdo y totalmente de acuerdo sobre la evaluación en la capacidad de pago de los socios efectuado por los analistas de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal.

Tabla 15

¿Considera Ud. que el analista de créditos analiza bien los riesgos que se asume al otorgarle un crédito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	15.4	15.4
	De acuerdo	108	61.7	77.1
	Totalmente de acuerdo	40	22.9	100.0
	Total	175	100.0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25

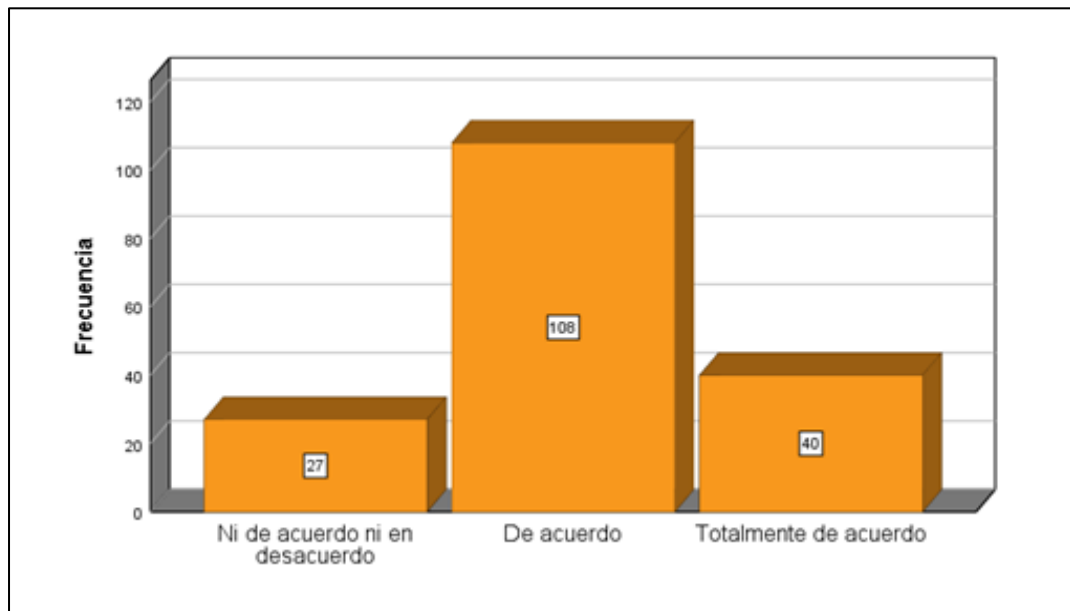


Figura 7. Análisis del riesgo para otorgamiento de créditos

Al observar la tabla 15 y figura 7, apreciamos las respuestas de los socios encuestados sobre *¿Considera Ud. que el analista de créditos analiza bien los riesgos que se asume al otorgarle un crédito?* Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018; resultando lo siguiente: **Ni de acuerdo ni en desacuerdo**, que viene a ser el **15,4 %** de los encuestados (27 socios) y **De acuerdo**, que viene a ser el **61,1%** de los encuestados (108 socios).

En resumen, el 61,7%, de los socios están de acuerdo con que el análisis del riesgo realizado por los analistas de crédito es correcto en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018.

Tabla 16

¿Considera Ud. que el analista de créditos realiza visitas periódicas a su establecimiento comercial?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	.6	.6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	75	42.9	43.4
	De acuerdo	71	40.6	84.0
	Totalmente de acuerdo	28	16.0	100.0
	Total	175	100.0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25

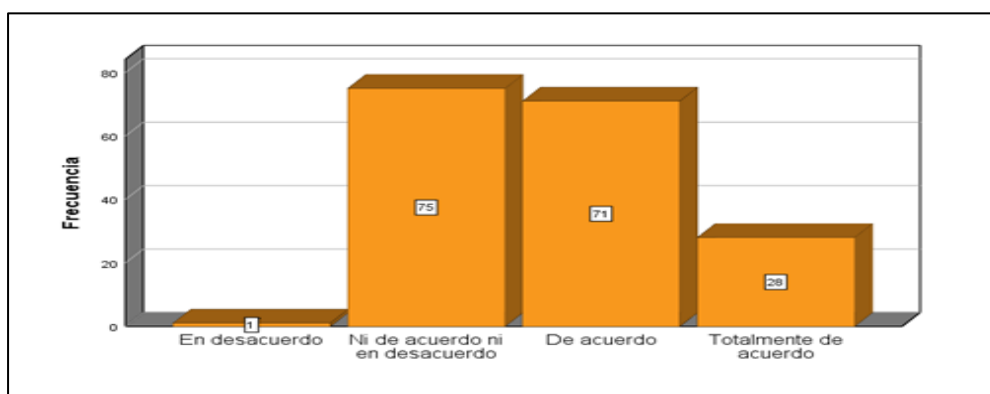


Figura 8. Análisis de la visita periódica al establecimiento comercial

Al observar la tabla 16 y figura 8, apreciamos las respuestas de los socios encuestados sobre *¿Considera Ud. que el analista de créditos realiza visitas periódicas a su establecimiento comercial?* Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018; resultando lo siguiente: **En desacuerdo**, que viene a ser el **0,6 %** de los encuestados (1 socios), **ni de acuerdo ni en desacuerdo**, que viene a ser el **42,9 %** de los encuestados (75 socios), **De acuerdo**, que viene a ser el **40,6%** de los encuestados (71 socios) y **Totalmente acuerdo**, que viene a ser el **16%** de los encuestados (28 socios). En resumen, el 56,6%, de los socios están de acuerdo y totalmente de acuerdo respecto a las visitas periódicas que

efectúa el analista de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018.

Tabla 17

¿Considera Ud. que el analista de créditos cumple con realizar renovaciones crediticias?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	.6	.6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	49	28.0	28.6
	De acuerdo	97	55.4	84.0
	Totalmente de acuerdo	28	16.0	100.0
	Total	175	100.0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25

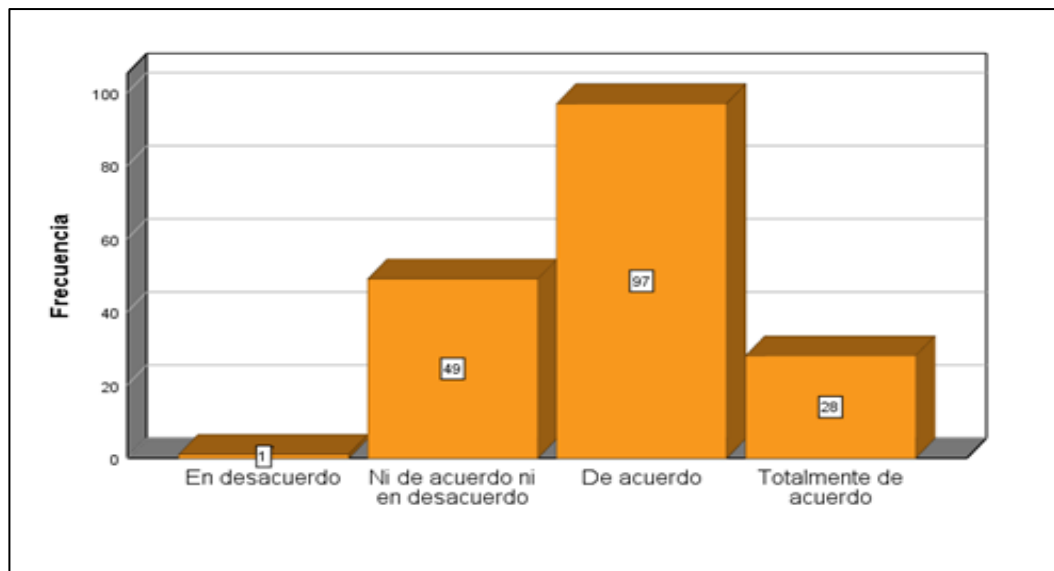


Figura 9. Cumplimiento de renovaciones crediticias

Al observar la tabla 17 y figura 9, apreciamos las respuestas de los socios encuestados sobre *¿Considera Ud. que el analista de créditos cumple con realizar renovaciones crediticias?* Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018; resultando lo siguiente: **En desacuerdo**, que viene a ser el **0,6 %** de los encuestados (1 socios), **ni de acuerdo ni en desacuerdo**, que viene a ser el **28 %** de los encuestados (49 socios), **De acuerdo**, que viene a ser el **55,4%** de los encuestados (97 socios) y **Totalmente acuerdo**, que viene a ser el **16%** de los encuestados (28 socios). En resumen, el 71,4%, de los socios están de acuerdo y totalmente de acuerdo que el analista de créditos cumple con efectuar las renovaciones crediticias en la

Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia
Andahuaylas – 2018.

Tabla 18

¿Considera Ud. que el analista de créditos da valor a su buen cumplimiento en los pagos de su deuda?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	45	25.7	25.7
	De acuerdo	103	58.9	84.6
	Totalmente de acuerdo	27	15.4	100.0
	Total	175	100.0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25

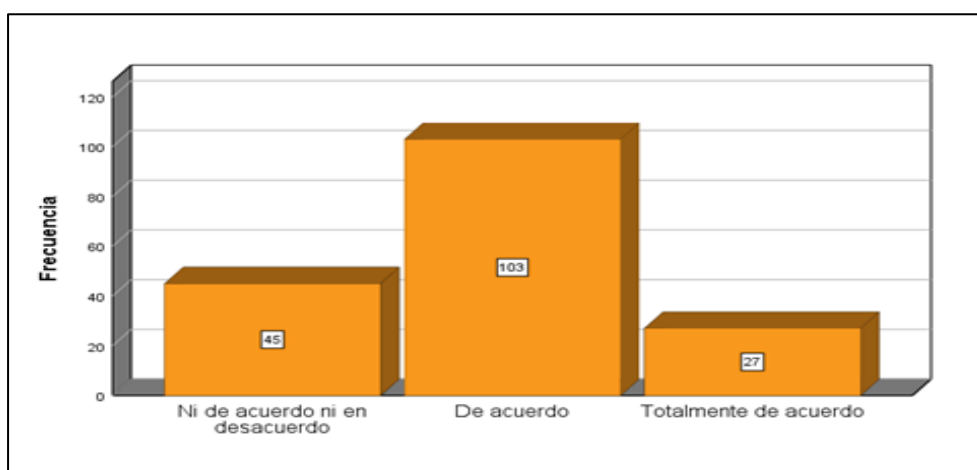


Figura 10. Valor en el cumplimiento de pagos de deudas

Al observar la tabla 18 y figura 10, apreciamos las respuestas de los socios encuestados sobre ¿Considera Ud. que el analista de créditos da valor a su buen cumplimiento en los pagos de su deuda? Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018; resultando lo siguiente: **Ni de acuerdo ni en desacuerdo**, que viene a ser el **25,7 %** de los encuestados (45 socios), **De acuerdo**, que viene a ser el **58.9%** de los encuestados (103 socios) y **Totalmente acuerdo**, que viene a ser el **15,4%** de los encuestados (27 socios). En resumen, el **74.3%**, de los socios están de acuerdo y totalmente de acuerdo que el analista de créditos otorga un valor importante en el cumplimiento de pagos de la deuda de los

socios que poseen con la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018.

Tabla 19

¿Considera Ud. que el analista de créditos realiza eficientemente el cobro de la cutas pactadas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	1.7	1.7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	49	28.0	29.7
	De acuerdo	99	56.6	86.3
	Totalmente de acuerdo	24	13.7	100.0
	Total	175	100.0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25

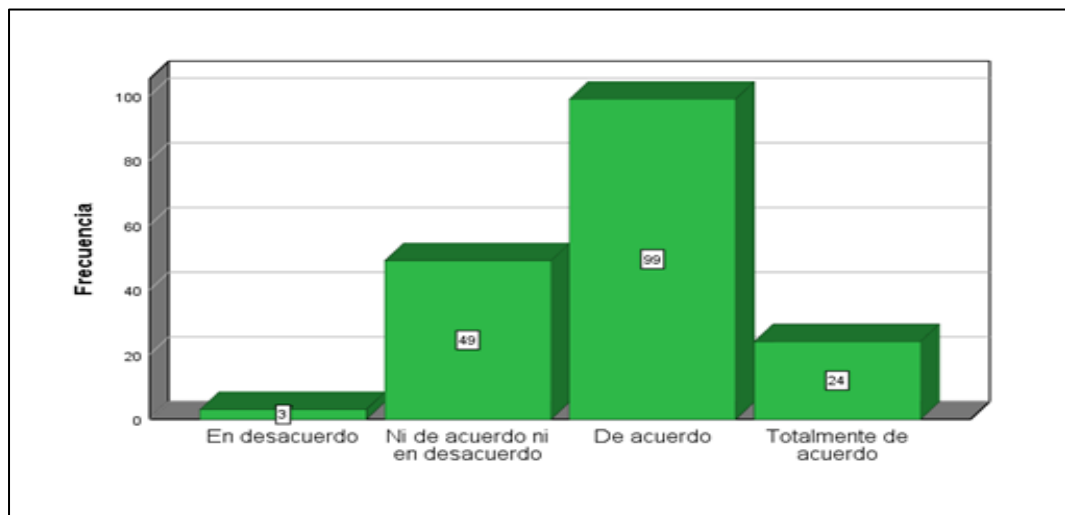


Figura 11. Eficiencia en el cobro de cuotas establecidas

Al observar la tabla 19 y figura 11, apreciamos las respuestas de los socios encuestados sobre *¿Considera Ud. que el analista de créditos realiza eficientemente el cobro de la cutas pactadas?* Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018; resultando lo siguiente: **En desacuerdo**, que viene hacer el **1,7 %** de los encuestados (3 socios), **Ni de acuerdo ni en desacuerdo**, que viene a ser el **28 %** de los encuestados (49 socios), **De acuerdo**, que viene a ser el **56.6%** de los encuestados (99 socios) y **Totalmente acuerdo**, que viene a ser el **13,7%** de los encuestados (24 socios). En resumen, el 70.3%, de los socios están de acuerdo y totalmente de acuerdo que el analista de créditos efectúa de modo eficiente el

cobro de cuotas establecidas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018.

Tabla 20

¿Considera Ud. que el analista de créditos cumple en cobrar los intereses del capital prestado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	1.1	1.1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	51	29.1	30.3
	De acuerdo	105	60.0	90.3
	Totalmente de acuerdo	17	9.7	100.0
	Total	175	100.0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25

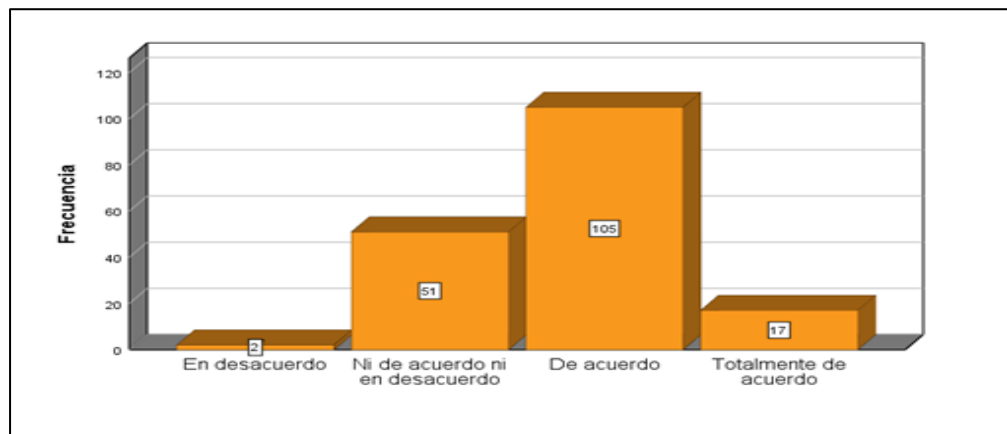


Figura 12 Cumplimiento de cobranza de interés del capital otorgado

Al observar la tabla 20 y figura 12, apreciamos las respuestas de los socios encuestados sobre *¿Considera Ud. que el analista de créditos cumple en cobrar los intereses del capital prestado?* Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018; resultando lo siguiente: **En desacuerdo**, que viene hacer el **1,1 %** de los encuestados (2 socios), **Ni de acuerdo ni en desacuerdo**, que viene a ser el **29.1%** de los encuestados (51 socios), **De acuerdo**, que viene a ser el **60%** de los encuestados (105 socios) y **Totalmente acuerdo**, que viene a ser el **9,7%** de los encuestados (17 socios). En resumen, el **122%**, de los socios están de acuerdo y totalmente de acuerdo que el analista de créditos cumple en

cobrar los intereses del capital que otorga la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018.

Tabla 21

¿Considera Ud. que el analista de créditos respeta los plazos establecidos para el pago de sus deudas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	1.1	1.1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	42	24.0	25.1
	De acuerdo	100	57.1	82.3
	Totalmente de acuerdo	31	17.7	100.0
	Total	175	100.0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25

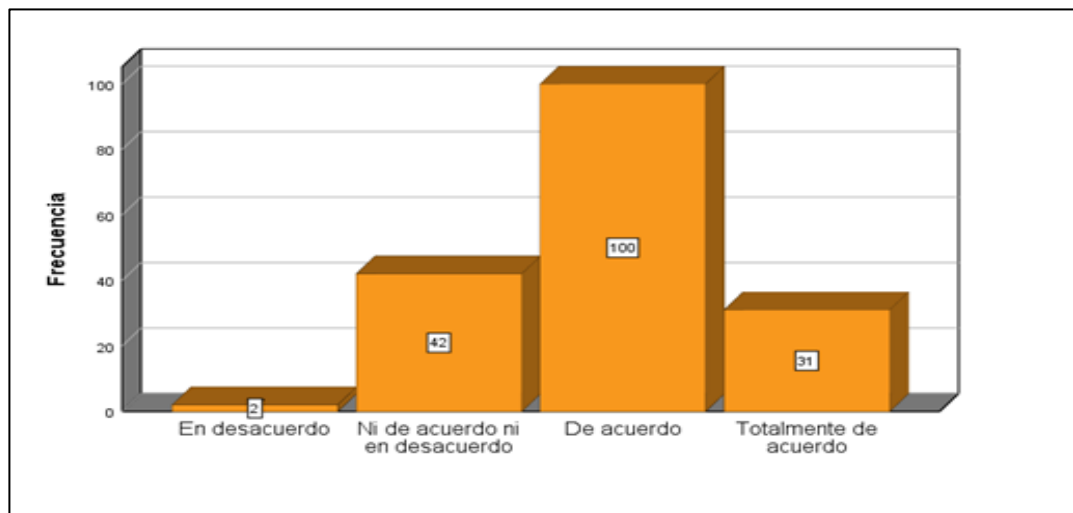


Figura 13. Cumplimiento de plazos establecidos para el pago de deudas

Al observar la tabla 21 y figura 13, apreciamos las respuestas de los socios encuestados sobre *¿Considera Ud. que el analista de créditos respeta los plazos establecidos para el pago de sus deudas?* Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018; resultando lo siguiente: **En desacuerdo**, que viene a ser el **1,1 %** de los encuestados (2 socios), **Ni de acuerdo ni en desacuerdo**, que viene a ser el **24%** de los encuestados (42 socios), **De acuerdo**, que viene a ser el **57,1%** de los encuestados (100 socios) y **Totalmente acuerdo**, que viene a ser el **17,7%** de los encuestados (31 socios). En resumen, el **74,8%**, de los socios están de acuerdo y totalmente de acuerdo respecto al cumplimiento de plazos establecidos para el pago de deudas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018.

Tabla 22

¿Considera Ud. que el analista de créditos hace bien por hacerle firmar los contratos que establece el crédito?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	.6	.6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	31	17.7	18.3
De acuerdo	95	54.3	72.6
Totalmente de acuerdo	48	27.4	100.0
Total	175	100.0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25

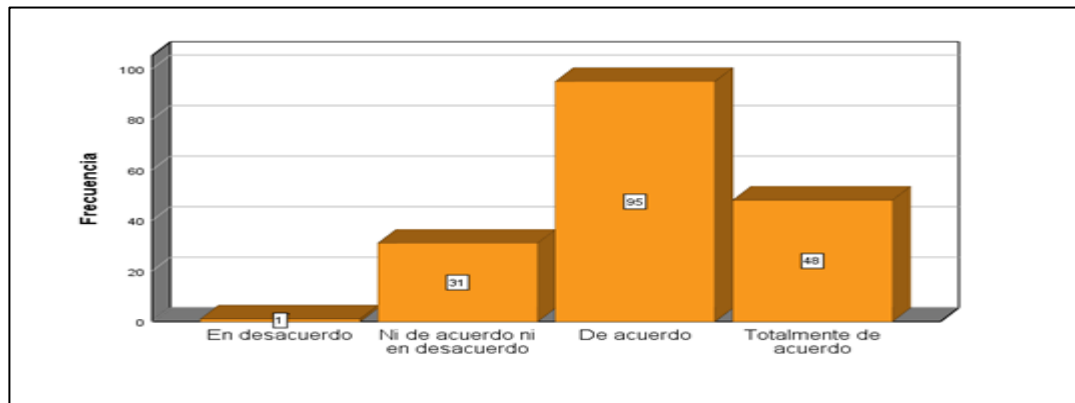


Figura 14. Establecimiento de firmas para los contratos de crédito

Al observar la tabla 22 y figura 14, apreciamos las respuestas de los socios encuestados sobre ¿Considera Ud. que el analista de créditos hace bien por hacerle firmar los contratos que establece el crédito? Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018; resultando lo siguiente: **En desacuerdo**, que viene a ser el **0,6 %** de los encuestados (1 socios), **Ni de acuerdo ni en desacuerdo**, que viene a ser el **17,7%** de los encuestados (31 socios), **De acuerdo**, que viene a ser el **54,3%** de los encuestados (95 socios) y **Totalmente acuerdo**, que viene hacer el **27,4%** de los encuestados (48 socios).

En resumen, el 81,7%, de los socios están de acuerdo y totalmente de acuerdo con que el analista de créditos efectúa correctamente en hacer firmar los contratos para determinados créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018.

Tabla 23

¿Considera Ud. que el analista de créditos confía en su voluntad de pago que socio emana?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo			
	De acuerdo	37	21.1	21.1
	Totalmente de acuerdo	95	54.3	75.4
	Total	43	24.6	100.0
<i>F</i>	Total	175	100.0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25

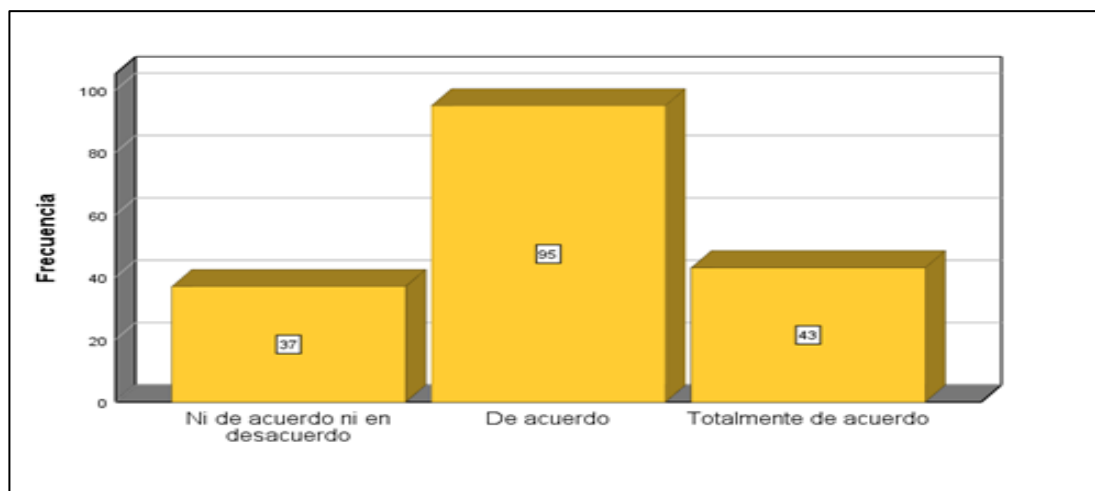


Figura 15. Confianza y voluntad de pago del socio

Al observar la tabla 23 y figura 15, apreciamos las respuestas de los socios encuestados sobre *¿Considera Ud. que el analista de créditos confía en su voluntad de pago que socio emana?* Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018; resultando lo siguiente: **Ni de acuerdo ni en desacuerdo**, que viene a ser el **21.1%** de los encuestados (37 socios), **De acuerdo**, que viene a ser el **54,3%** de los encuestados (95 socios) y **Totalmente acuerdo**, que viene a ser el **24,6%** de los encuestados (48 socios).

En resumen, el 78.9%, de los socios están de acuerdo y totalmente de acuerdo que el analista de créditos confía en la voluntad de pago del socio de la

Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia
Andahuaylas – 2018.

Tabla 24

¿Considera Ud. que el analista de créditos cuanta con el aval suficiente para otorgarle un crédito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	.6	.6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	17.1	17.7
	De acuerdo	99	56.6	74.3
	Totalmente de acuerdo	45	25.7	100.0
	Total	175	100.0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25

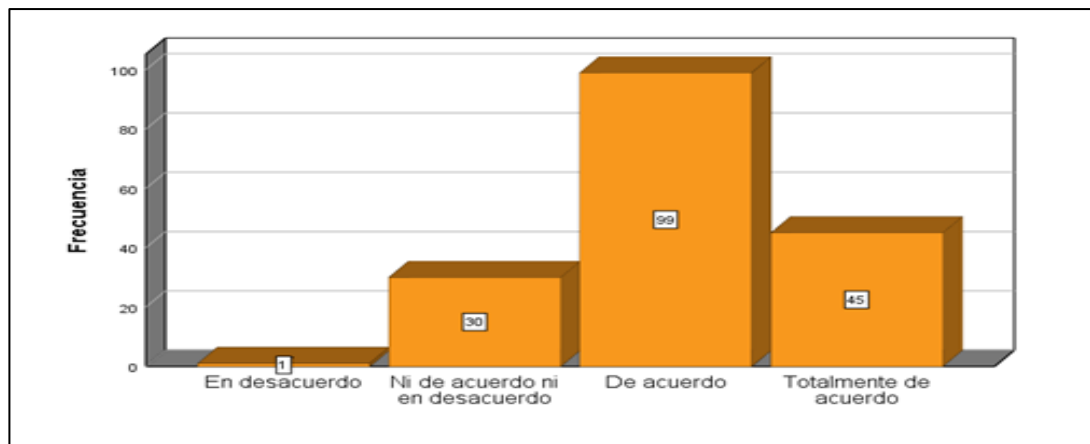


Figura 16. Aval para otorgamiento de crédito

Al observar la tabla 24 y figura 16, apreciamos las respuestas de los socios encuestados sobre *¿Considera Ud. que el analista de créditos cuanta con el aval suficiente para otorgarle un crédito?* Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018; resultando lo siguiente: **En desacuerdo**, que viene a ser el **0,6%** de los encuestados (1 socio) **Ni de acuerdo ni en desacuerdo**, que viene a ser el **17,1%** de los encuestados (30 socios), **De acuerdo**, que viene a ser el **56,6%** de los encuestados (99 socios) y **Totalmente acuerdo**, que viene a ser el **25,7%** de los encuestados (45 socios).

En resumen, el 82,3%, de los socios están de acuerdo y totalmente de acuerdo que el analista de créditos otorga créditos según el aval que posee el socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018.

4.1.4. Distribución de frecuencias de variables y dimensiones

Tabla 25

Frecuencias de la V1: Administración de carteras de crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	1	,6	,6	,6
	Bajo	7	4,0	4,0	4,6
	Regular	54	30,9	30,9	35,4
	Alto	90	51,4	51,4	86,9
	Muy alto	23	13,1	13,1	100,0
	Total	175	100,0	100,0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25.

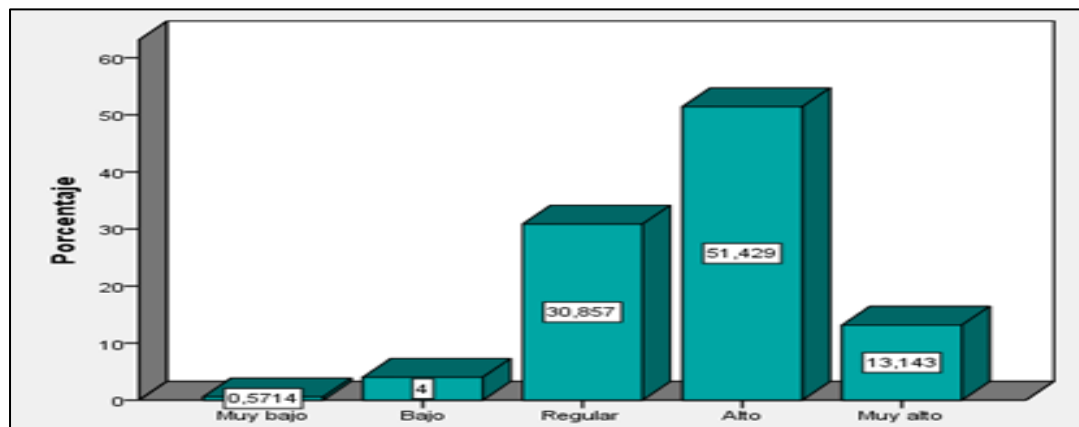


Figura 17. Variable 1: Administración de carteras de crédito

Al observar la tabla 25 y figura 17, apreciamos las respuestas de los socios encuestados sobre la Administración de carteras de crédito y el control de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018; resultando lo siguiente: **Muy bajo**, que viene a ser el **0,6 %** de los encuestados (1 socio), **Bajo** respondieron el **4,0%** de los encuestados (7 socios), **Regular** que viene a ser el **30,9%** de los encuestados (12 socios), **Alto** que viene a ser el **51,4%** de los encuestados (90 socios) y **Muy alto** que viene a ser el **13,1%** de los encuestados (23 socios).

En resumen, el 64,5%, de los socios califican alto y muy alto la Administración de carteras de crédito en control de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018.

Tabla 26*Frecuencias de la V1:D1: Proceso de evaluación crediticia (Agrupada)*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bajo	1	,6	,6
	Bajo	14	8,0	8,6
	Regular	32	18,3	26,9
	Alto	93	53,1	80,0
	Muy Alto	35	20,0	100,0
	Total	17	100,0	100,0

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V24

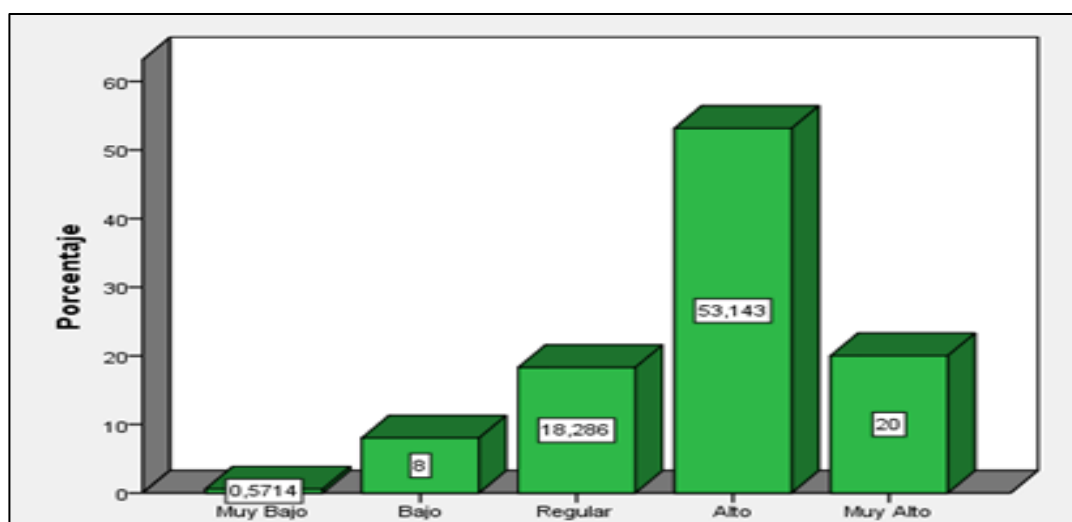


Figura 18. Dimensión 1: Proceso de evaluación crediticia

Al observar la tabla 26 y figura 18, apreciamos las respuestas de los socios encuestados sobre el proceso de evaluación crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018; resultando lo siguiente: **Muy bajo**, que viene a ser el **0,6 %** de los encuestados (1 socio), **Bajo** respondieron el **8,0%** de los encuestados (14 socios), **Regular** que viene a ser el **18,3%** de los encuestados (32 socios), **Alto** que viene a ser el **53,1%** de los encuestados (93 socios) y **Muy alto** que viene a ser el **20%** de los encuestados (35 socios).

En resumen, el 73,1%, de los socios califican alto y muy alto el proceso de evaluación crediticia en control de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018.

Tabla 27

Frecuencias de la V1:D2: Seguimiento del crédito (Agrupada) de créditos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bajo	1	,6	,6	,6
	Bajo	29	16,6	16,6	17,1
	Regular	46	26,3	26,3	43,4
	Alto	79	45,1	45,1	88,6
	Muy Alto	20	11,4	11,4	100,0
	Total	175	100,0	100,0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25.

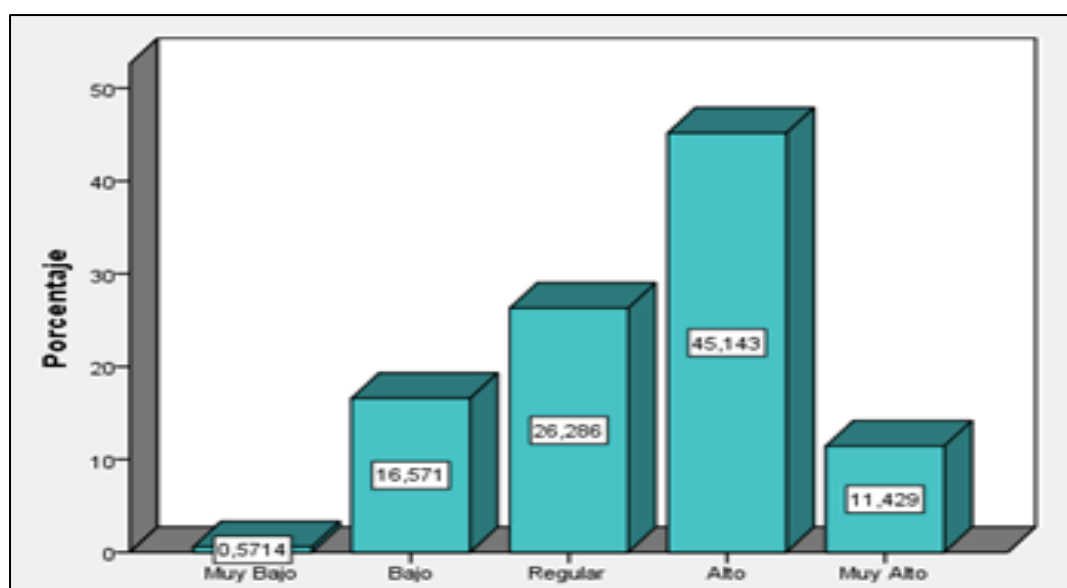


Figura 19. Dimensión 2: Seguimiento del crédito

Al observar la tabla 27 y figura 19, apreciamos las respuestas de los socios encuestados sobre el proceso de evaluación crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018; resultando lo siguiente: **Muy bajo**, que viene hacer el **0,6 %** de los encuestados (1 socio), **Bajo** respondieron el **16,6%** de los encuestados (29 socios), **Regular** que viene a ser el **26,3%** de los encuestados (46 socios), **Alto** que viene a ser el **45,1%** de los encuestados (79 socios) y **Muy alto** que viene a ser el **11,4%** de los encuestados (20 socios).

En resumen, el 56.5%, de los socios califican alto y muy alto el seguimiento del crédito en control de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018.

Tabla 28

Frecuencias de la V2: Control de morosidad (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bajo	1	,6	,6	,6
	Bajo	15	8,6	8,6	9,1
	Regular	38	21,7	21,7	30,9
	Alto	89	50,9	50,9	81,7
	Muy Alto	32	18,3	18,3	100,0
	Total		175	100,0	100,0

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25.

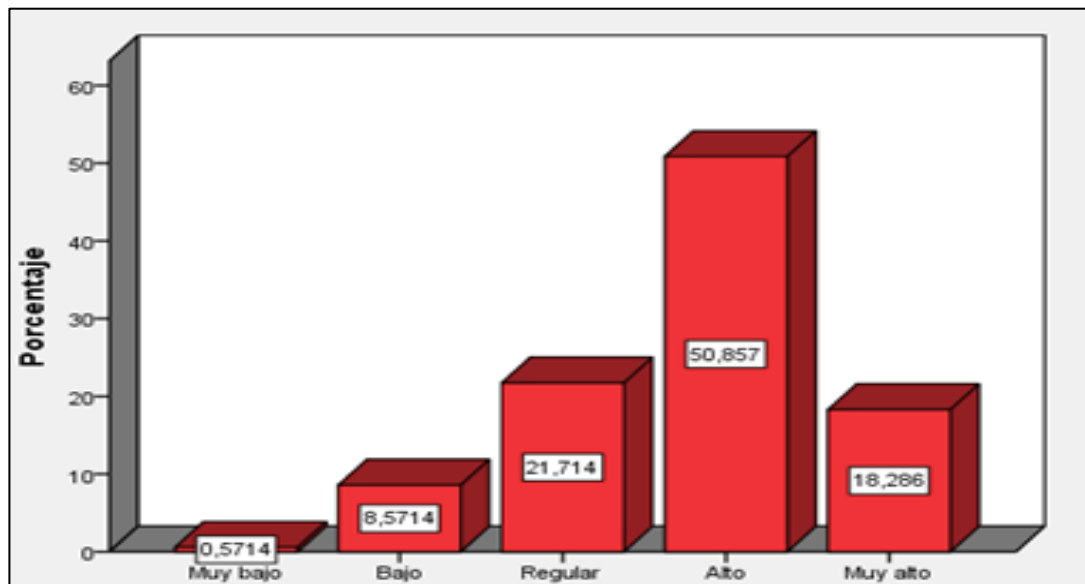


Figura 20. Variable 2: Control de morosidad

Al observar la tabla 28 y figura 20, apreciamos las respuestas de los socios encuestados sobre el control de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018; resultando lo siguiente: **Muy bajo**, que viene a ser el **0,6 %** de los encuestados (1 socio), **Bajo** respondieron el **8,6%** de los encuestados (15 socios), **Regular** que viene a ser el **21,7%** de los encuestados (38 socios), **Alto** que viene a ser el **50,9%** de los encuestados (89 socios) y **Muy alto** que viene a ser el **18,3%** de los encuestados (32 socios).

En resumen, el 69.2%, de los socios califican alto y muy alto el control de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018.

Tabla 29

Frecuencias de la V2 D1: Recuperación de crédito (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bajo	3	1,7	1,7	1,7
	Bajo	29	16,6	16,6	18,3
	Regular	35	20,0	20,0	38,3
	Alto	92	52,6	52,6	90,9
	Muy Alto	16	9,1	9,1	100,0
	Total		175	100,0	100,0

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25.

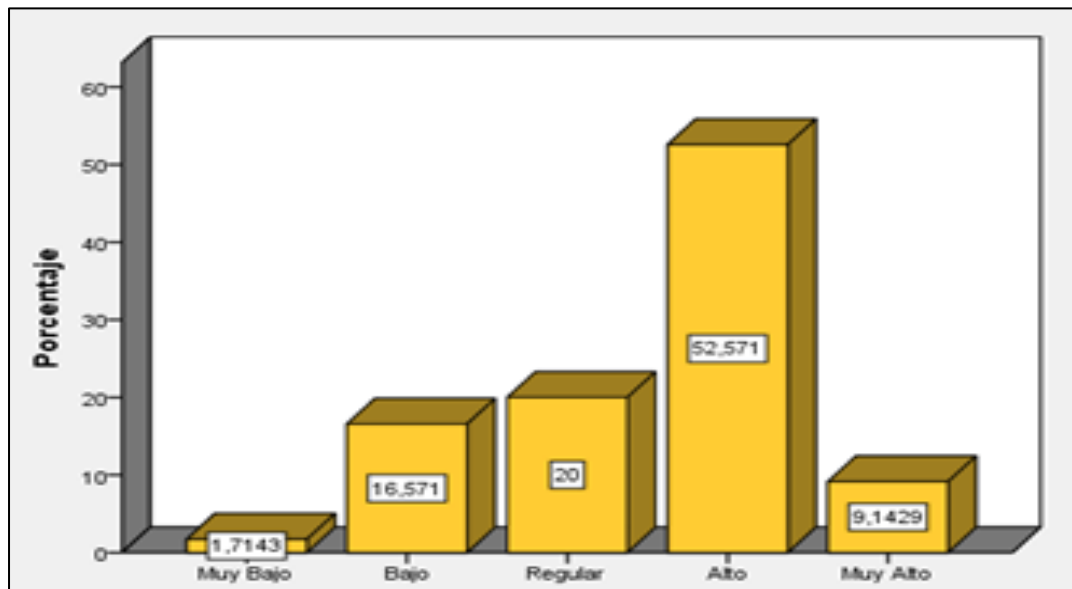


Figura 21. V2D1: Recuperación de crédito

Al observar la tabla 29 y figura 21, apreciamos las respuestas de los socios encuestados sobre el recuperación de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018; resultando lo siguiente: **Muy bajo**, que viene a ser el **1,7 %** de los encuestados (3 socios), **Bajo** respondieron el **16,6%** de los encuestados (29 socios), **Regular** que viene a ser el **20%** de los encuestados (35 socios), **Alto** que viene a ser el **52,6%** de los encuestados (92 socios) y **Muy alto** que viene a ser el **9,1%** de los encuestados (16 socios).

En resumen, el 61.7%, de los socios califican alto y muy alto la recuperación de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018.

Tabla 30

Frecuencias de la V2D2: Compromiso de pago (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bajo	1	,6	,6	,6
	Bajo	21	12,0	12,0	12,6
	Regular	19	10,9	10,9	23,4
	Alto	95	54,3	54,3	77,7
	Muy Alto	39	22,3	22,3	100,0
	Total	175	100,0	100,0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25.

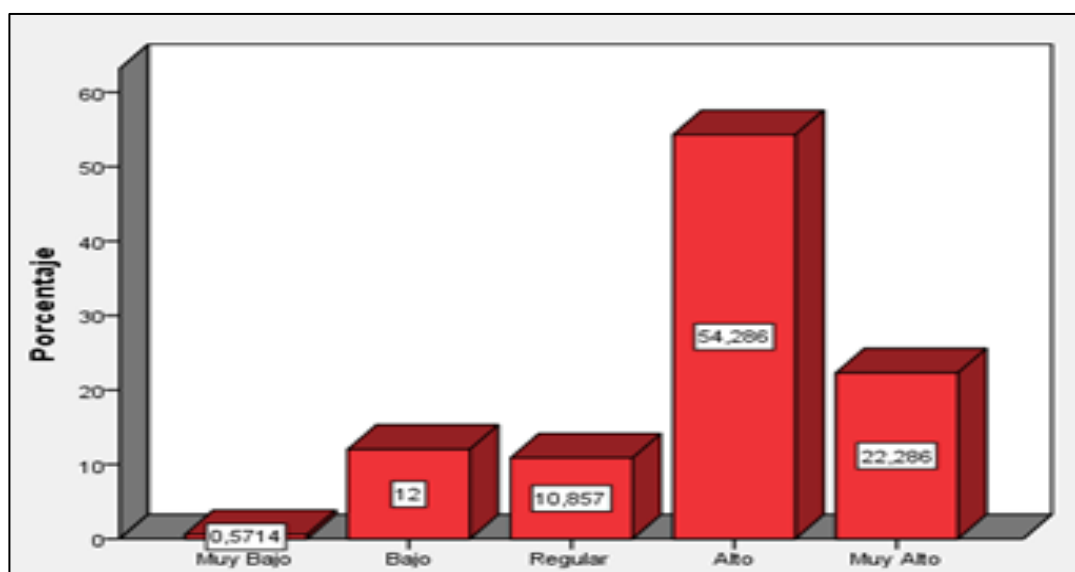


Figura 22. Dimensión 2 V2: Compromiso de pago

Al observar la tabla 30 y figura 22, apreciamos las respuestas de los socios encuestados sobre el recuperación de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018; resultando lo siguiente: **Muy bajo**, que viene a ser el **0,6 %** de los encuestados (1 socio), **Bajo** respondieron el **12%** de los encuestados (21 socios), **Regular** que viene a ser el **10.9%** de los encuestados (19 socios), **Alto** que viene a ser el **54,3%** de los encuestados (95 socios) y **Muy alto** que viene a ser el **22,3%** de los encuestados (39 socios).

Ello significa que, el 76,6%, de los socios califican alto y muy alto sobre compromiso de pago en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018.

4.2. Contrastación estadística de hipótesis

Hipótesis general

Conforme al problema y objetivo general planteado, se presenta las hipótesis evaluadas con el Coeficiente Rho de Spearman.

Ho: No Existe relación directa entre la administración de carteras de crédito y el control de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018.

Ha: Existe relación directa entre la administración de carteras de crédito y el control de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018.

Tabla 31

Correlación entre administración de carteras de crédito y control de morosidad

			V1: Administración de carteras (agrupado)	V2 Control de morosidad (agrupado)
Rho de Spearman	V1: Administración de carteras (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,581**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	175	175
	V2: Control de morosidad (agrupado)	Coeficiente de correlación	,581**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	175	175

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

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25.

El resultado que se observa en la tabla 31, que muestra un coeficiente de correlación de rho de Spearman de 0,581** y una significancia (bilateral) menor a 0,01 al nivel esperado de ($p < 0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Por tanto, podemos afirmar con un nivel de confianza del 99% que existe una relación directa entre la administración de

carteras de crédito y el control de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018.

Hipótesis específica 1

Ho: No Existe relación directa entre el proceso de evaluación del crédito y la recuperación de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018.

Ha: Existe relación directa entre el proceso de evaluación del crédito y la recuperación de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018.

Tabla 32

Correlación entre proceso de evaluación del crédito y la recuperación de crédito

			V1d1: proceso de evaluación del crédito (agrupado)	V2:d1 recuperación de créditos (agrupado)
Rho de Spearman	V1d1: proceso de evaluación del crédito (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,469**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	175	175
		<hr/>		
	V2d1:Recuperación de créditos (agrupado)	Coeficiente de correlación	,469**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	175	175
		<hr/>		

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

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25

El resultado que se muestra en la tabla 32, muestra un coeficiente de correlación de rho de Spearman 0,469** y una significancia (bilateral) menor a 0,01 al nivel esperado de ($p < 0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Por tanto podemos afirmar con un nivel de confianza del 99%, existe relación directa entre el proceso de evaluación del crédito y la recuperación de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018.

Hipótesis específica 2

Ho: No Existe relación directa entre el proceso de evaluación del crédito y el compromiso de pago en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018.

Ha: Existe relación directa entre el proceso de evaluación del crédito y el compromiso de pago en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018.

Tabla 33

Correlación entre proceso de evaluación del crédito y el compromiso de pago

		V1d1: proceso de evaluación (agrupado)	V2: d2 Compromiso de pago (agrupado)
Rho de Spearman	V1d1 proceso de evaluación (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,661**
		N	,000
	V2:d2 Compromiso de pago (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	,175

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

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25

El resultado que se muestra en la tabla 33, muestra un coeficiente de correlación de rho de Spearman 0,661** y una significancia (bilateral) menor a 0,01 al nivel esperado de ($p < 0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Por tanto podemos afirmar con un nivel de confianza del 99%, relación directa entre el proceso de evaluación del crédito y el compromiso de pago en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación directa entre el seguimiento del crédito y la recuperación de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018.

Ha: Existe relación directa entre el seguimiento del crédito y la recuperación de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018.

Tabla 34

Correlación entre seguimiento del crédito y la recuperación de créditos

			V1d2: Seguimiento del crédito (agrupado)	V2d1: Recuperación del crédito (agrupado)
Rho de Spearman	V1d2: Seguimiento del crédito (agrupado)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 175	,466** ,000 175
	V2d1 Recuperación del crédito (agrupado)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,466** ,000 175	1,000 . 175

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

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25

El resultado que se muestra en la tabla 34, muestra un coeficiente de correlación de rho de Spearman 0,466** y una significancia (bilateral) menor a 0,01 al nivel esperado de ($p < 0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Por lo tanto, se afirma a un nivel de confianza del 99%, existe relación directa entre seguimiento del crédito y la recuperación de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018.

Hipótesis específica 4

Ho: No existe relación directa entre el seguimiento del crédito y el compromiso de pago en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018.

Ha: Existe relación directa entre el seguimiento del crédito y el compromiso de pago en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018.

Tabla 35

Correlación entre seguimiento del crédito y el compromiso de pago

			V1d2: Seguimiento del crédito (agrupado)	V2d2: Compromiso de pago (agrupado)
Rho de Spearman	V1d2:Seguimient o del crédito (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,389**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	175	175
	V2d1:Compromis o de pago (agrupado)	Coefficiente de correlación	,389**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	175	175

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

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V24.

El resultado que se muestra en la tabla 35, muestra un coeficiente de correlación de rho de Spearman 0,389** y una significancia (bilateral) menor a 0,01 al nivel esperado de ($p < 0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Por lo tanto, se afirma a un nivel de confianza del 99%, existe relación directa entre el seguimiento del crédito y el compromiso de pago en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

Examinado los resultados que se obtuvieron luego del procesamiento de los datos se expone la comparación a las bases teóricas y a los antecedentes utilizados, que corroboran y justifican la investigación, de acuerdo al problema, objetivos e hipótesis planteados:

Primero: se planteó como hipótesis general que existe relación directa entre la administración de carteras de crédito y el control de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018. El coeficiente de correlación de rho de Spearman de 0,581** afirma que existe una correlación positiva alta. En tanto significa que ambas variables sufren los mismos cambios; es decir, que, si la administración de carteras de crédito es buena, el control de morosidad será alta. Asimismo, la representación de los 2 asteriscos significa el nivel de confianza del 99% es altamente significativa.

Este resultado se confirma con la investigación:” García & Salazar (2005). Métodos de administración y evaluación de riesgos, en la ciudad de Primavera – Chile; de la Universidad de Chile, llegaron a las siguientes conclusiones: Dada la especificación de los métodos principales de administración y evaluación de riesgos y realizado el cruce comparativo de la forma como ellos se desarrollan, podemos entregar algunas conclusiones necesarias de tomar en consideración al momento de pensar en implementar en una entidad, un proceso de administración de riesgos.”

Igualmente: Martínez (2013). “Gestión de riesgos en las entidades financieras: el riesgo de crédito y morosidad”, en la ciudad de Soria - España; de la Universidad de Valladolid, llegó a la siguiente conclusión: Se tiene en cuenta, que la casuística del análisis de una operación real de Activo o Crédito es muy amplia y variada, por ello se ha llegado a la siguiente conclusión: Las Entidades Financieras desde la perspectiva de Institución y Empresa, son consideradas como uno de los principales agentes del desarrollo de la economía, manifestado tanto, a través de la inversión crediticia con la concesión de operaciones de crédito y financiación, como en su función de tomadora de dinero.

En base a los resultados y conceptos teóricos, se afirma que estas variables están constantemente relacionadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018.

Segundo: Se planteó como hipótesis específica 1 que, existe relación directa entre el proceso de evaluación del crédito y la recuperación de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018. El coeficiente de correlación de rho de Spearman de 0,469** nos muestra una correlación positiva moderada, ambas dimensiones sufren los mismos cambios; Así mismo, presenta un nivel de confianza del 99%, lo cual da a entender que este resultado es confiable.

Coincide con la investigación de: Quispe (2013), "Administración del riesgo crediticio y la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica Ltda. 582, periodo 2013" que llegó a concluir que: a través de la Tabla de Contingencia (Políticas de Crédito * Morosidad) nos proporcionan evidencia para concluir que en la "Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582" periodo 2013. Si se cumplen las políticas de crédito, entonces se minimiza la morosidad.

Según Guillen (2001) en su investigación de análisis de la crisis bancaria se interpreta que: La morosidad se define como el incumplimiento de lo exigido por un compromiso contraído anticipadamente, este término es utilizado cuando la persona natural o jurídica no paga el interés o el capital de su pasivo y omite el pago de otras obligaciones financieras a su vencimiento. Existen varias causas que expresa o refleja a la morosidad: Políticas flexibles de Crédito, capacidad de pago insuficiente, inexperiencia del deudor en su microempresa, inapropiado fin del préstamo y endeudamiento excesivo del cliente; causando una problemática en las entidades acreedoras cayendo en la mora y el incremento de las provisiones por prestamos vencidos. (p.129).

En base a los resultados y conceptos teóricos, se afirma que el seguimiento y el proceso de evaluación están constantemente relacionadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018.

Tercero: Se planteó como hipótesis específico 2, existe relación directa entre el proceso de evaluación del crédito y el compromiso de pago en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018.

El coeficiente de correlación de rho de Spearman de 0,661** nos indica que existe una correlación positiva moderada, ambas dimensiones sufren los mismos

cambios; es decir, cuando el proceso de evaluación del crédito, también aumenta el compromiso de pago; y si ocurriese lo contrario, también ambas dimensiones disminuirían en su aplicación. Así mismo, presenta un nivel de confianza del 99%, lo cual da a entender que este resultado no es muy confiable.

Este resultado se confirma con la investigación: Huamán (2011), “La gestión del riesgo crediticio y su repercusión en el nivel de rentabilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que operan en la ciudad de Abancay, periodo 2009”, en la ciudad de Abancay – Apurímac, de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, llegó a las siguientes conclusiones: La solvencia moral del solicitante de crédito es muy importante para la obtención de un crédito y el historial crediticio del solicitante debe haber sido positiva para la obtención de un crédito además; la capacidad de pago y el capital del sujeto de crédito son altamente determinantes y se mide de acuerdo a los ingresos obtenidos, el patrimonio con que cuenta y también de acuerdo a su nivel de endeudamiento.

Por consiguiente, la teoría afirma que: Las entidades deberán estimar la tasa de morosidad esperada de cada segmento de clientela y para diferentes periodos futuros. Para ello ha de clasificarse a los clientes de acuerdo a su solvencia, y traducir esta clasificación en una probabilidad de incumplimiento por unidad de tiempo. (Soler et al., 1999, p.105).

Cuarto: Se planteó como hipótesis específica 3 que existe relación directa entre el seguimiento del crédito y la recuperación de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018. El coeficiente de correlación de rho de Spearman de 0,466**, nos indica la existencia de una correlación positiva moderada ambas dimensiones sufren los mismos cambios; es decir, el seguimiento del crédito aumenta, también aumentara la recuperación de créditos; y si ocurriese lo contrario, también ambas dimensiones disminuirían en su aplicación. Así mismo, presenta un nivel de confianza del 99%, lo cual da a entender que este resultado es bastante confiable.

Según esta investigación se afirma: Quispe (2013), “Administración del riesgo crediticio y la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica Ltda. 582, periodo 2013”, en la ciudad de Huancavelica - Perú, de la Universidad Nacional de Huancavelica, llegó a la siguiente conclusión: a través de la Tabla de Contingencia (Herramientas de Evaluación de Crédito * Morosidad) nos proporcionan evidencia para

concluir que en la "Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582. Si se analiza las herramientas de evaluación de crédito, entonces se reducirá la morosidad.

La evaluación de crédito según: Vela & Caro (2015). La normativa relacionada a la gestión de créditos, afirma que existen como mínimo dos criterios básicos, que juntos y bien aplicados, nos permiten responder las preguntas con relación al otorgamiento del crédito: (p.43-44). Capacidad de pago: considera los aspectos "objetivos" en la evaluación crediticia, se determina a través de varias herramientas de gestión, principalmente el diseño y análisis del flujo de caja del solicitante del crédito. También los antecedentes crediticios: consideran los aspectos "subjetivos" en la evaluación crediticia, se determinan a través de todas las fuentes de información que muestren si el solicitante del crédito ha cumplido y/o cumple todos sus compromisos contractuales, ya sean crediticios, comerciales, tributarios, etc., con sus acreedores sin ningún problema.

Con esta definición podemos afirmar que existe relación directa entre la recuperación y el proceso de evaluación del crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018.

CONCLUSIONES

1. Sobre la manera en que se relacionan, directamente entre la administración de carteras de crédito y el control de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018; es decir que a medida que se incrementa la primera variable también la otra variable, puesto que el valor obtenido en el coeficiente Rho de Spearman es ($r = ,581^{**}$, $p = ,000 < ,05$).
2. Sobre la manera en que se relacionan entre el seguimiento y el proceso de evaluación del crédito y la recuperación de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018., se demuestra que existe una relación positiva moderada, es decir que a medida que se incrementa la primera dimensión de la primera variable también se incrementa la primera dimensión de la segunda variable. Puesto que el valor obtenido del coeficiente de correlación de Spearman ($r = 0,469^{**}$, $p = ,000 < ,05$).
3. Sobre la manera en que relacionan el proceso de evaluación del crédito y el compromiso de pago en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018. Puesto que el valor obtenido del coeficiente de correlación de Spearman es ($r = , 0,661^{**}$, $p = ,000 < ,05$).
4. Sobre la manera en que relacionan entre el seguimiento del crédito y la recuperación de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018. se demuestra que existe una relación positiva moderada es decir que a medida que se incrementa la segunda dimensión de la primera variable también se incrementa la primera dimensión de la segunda variable. Puesto que el valor obtenido del coeficiente de correlación de Spearman ($r = 0,466^{**}$, $p = ,000 < ,05$).
5. Sobre la manera en que relacionan entre entre el seguimiento del crédito y el compromiso de pago en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018, se demuestra que existe una relación positiva moderada es decir que a medida que se incrementa la segunda dimensión de la primera variable también se incrementa la primera dimensión de la segunda variable. Puesto que el valor obtenido del coeficiente de correlación de Spearman ($r = ,389^{**}$, $p = ,000 < ,05$).

RECOMENDACIONES

1. Con respecto al primer resultado, se recomienda mejorar la administración de la cartera de créditos mediante evaluaciones transparentes de los socios, además se deben establecer políticas apropiadas a fin de hacer un seguimiento adecuado de los prestatarios con la finalidad de establecer una adecuada gestión y tener un control apropiado de la morosidad de la cooperativa.
2. Con respecto al segundo resultado, se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal, establecer políticas apropiadas para una evaluación efectiva económica-financiera de las personas que solicitan préstamos. Además, los analistas créditos deben mantener una comunicación efectiva con los clientes para una mejor evaluación crediticia. Teniendo en cuenta estos aspectos, no generar demoras en el otorgamiento de préstamos a los socios, considerando que a menor tiempo que se otorga un crédito, mayores beneficios obtendrá la entidad, así como el crecimiento de la cartera crediticia será mayor. Con respecto a la recuperación de crédito, habitualmente ello se da cuando el socio no cumple con sus obligaciones, así como por haber el analista evaluado cuantitativa y cualitativamente al socio observando sus capacidades de pago.
3. Con respecto al tercer resultado, se recomienda a los analistas hacer una evaluación detallada a los socios que solicitan créditos, deben observar detalladamente la información presentada, en cuanto al aval con el cual se garantizan se debe evaluar los ingresos y egresos reales, además es importante hacer conocer al socio que los aportes son parte del aval de un crédito. Sin embargo, estos no son los suficientes y que con ello puedan formar parte para el pago de la deuda que contrae el socio. Es decir muchos consideran que el aporte durante el tiempo que transcurrió el préstamo ha generado utilidades. Los analistas y demás integrantes de la Cooperativa, deben otorgar información sobre este caso.
4. Con respecto al cuarto resultado, se recomienda que para el seguimiento de un determinado crédito y que se encuentra en la condición de impago, mecanismos para coadyuvar de forma adecuada el trato entre el socio moroso y la entidad, es decir formas que no generen excesivamente gastos de comisión, gastos de notificación y otras formas las cuales están establecidas en las entidades financieras. Estos que generan malestar en los socios morosos.
5. Con respecto al quinto resultado, se recomienda a los responsables de la Cooperativa San Cristóbal de Huamanga, programar salidas del personal para el seguimiento de créditos; así como, reuniones con los socios cooperativas sobre prácticas y responsabilidad de pago de socios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ávila, H. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. (1a ed.). Chihuahua-México: Editorial Eumed.net
- Brachfield, P. *Guía Práctica para la Prevención de la Morosidad y Cobro de Impagados*. (1a ed.). España: Editorial Business School
- Calderón, M. (2015). *La Venta Personal y el Posicionamiento de la Caja Rural de Ahorro y Crédito CREDINKA S.A. – Andahuaylas, 2015*. Andahuaylas-Perú
- Carrasco, S. (2008). *Metodología de la Investigación Científica*. (2a ed.). Perú: Editorial San Marcos
- De Lara, A. (2006). *Administración de Riesgos*. (1a ed.). México: Editorial: Limusa
- De Los Ángeles Coral, F. Y. (2010). *Análisis Económico de la Morosidad de las Instituciones Microfinancieras y del Sistema Bancario Peruano, Enero 2004 – Julio 2009*. (Tesis de pregrado). Universidad de Piura, Piura - Perú. Recuperado de: https://pirhua.upeu.edu.pe/bitstream/handle/11042/1328/ECO_033.pdf?sequence=1
- García, J. & Salazar, P. (2005). *Método de Administración y Evaluación de Riesgos*. (Tesis de pregrado). Universidad de Chile. Primavera – Chile. Recuperado de: http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2005/garcia_j2/sources/garcia_j2.pdf
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6a ed.). México: Editorial McGraw-Hill
- Huamán, D. (2011). *La Gestión del Riesgo Crediticio y su Repercusión en el Nivel de Rentabilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que Operan en la Ciudad de Abancay, Periodo 2009*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Abancay - Apurímac. Recuperado de: http://repositorio.unamba.edu.pe/bitstream/handle/UNAMBA/482/T_0087.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martínez, M. (2013). *Gestión de Riesgo en las Entidades Financieras: El riesgo de Crédito y la Morosidad*. (Tesis de postgrado). Universidad de Valladolid, Soria – España. Recuperado de: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/3654/1/GESTION%20DE%20RIESGOS%20EN%20LAS%20ENTIDADES%20FINANCIERAS%20EL%20RIESGO%20DE%20CREDITO%20Y%20MOROSIDAD.pdf>

- Marzomas, C., Wicijowski, K. & Rodríguez, L. *Prevención y Cura de la Morosidad: Análisis y Evolución Futura de la Morosidad en España*. (1a ed.). España:
- Newbold, P., Carlson, W. & Thorne, B. (2008). *Estadística para Administración y Economía*. (6a ed.). España: Editorial Pearson Education S.A.
- Quispe Gala, M. D. (2013). *Administración del riesgo crediticio y la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica Ltda. 582, periodo 2013*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica – Perú. Recuperado de:
<http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/299/TP%20-%20UNH.%20CONT.%200016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Valdivia, L. & Chicchon, L. (2010). *Las Cooperativas en el Perú: Estadísticas Económicas y Financieras*. (1a ed.) Perú: Editorial FS Editores
- Vela, S. & Caro, A. (2015). *Herramientas Financieras en la Evaluación del Riesgo de Crédito*. (1a ed.) Perú: Editorial Fondo Editorial.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia de la investigación

TÍTULO: La administración de carteras de crédito y el control de la morosidad en la Cooperativa de ahorro y crédito San Cristobal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la relación entre la administración de carteras de crédito y el control de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS: ¿Cuál es la relación entre el proceso de evaluación del crédito y la recuperación de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018? ¿Cuál es la relación entre el proceso de evaluación del crédito y el compromiso de pago en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018? ¿Cuál es la relación entre el seguimiento del crédito y la recuperación de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018? ¿Cuál es la relación entre el seguimiento del crédito y el compromiso de pago en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación entre la administración de carteras de crédito y el control de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS: Determinar la relación entre el proceso de evaluación del crédito y la recuperación de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018. Determinar la relación entre el proceso de evaluación del crédito y el compromiso de pago en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018. Determinar la relación entre el seguimiento del crédito y la recuperación de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018. Determinar la relación entre el seguimiento del crédito y el compromiso de pago en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL: Existe relación directa entre la administración de carteras de crédito y el control de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018.</p> <p>HIPOTESIS ESPECIFICOS: Existe relación directa entre el proceso de evaluación del crédito y la recuperación de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018. Existe relación directa entre el proceso de evaluación del crédito y el compromiso de pago en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018. Existe relación directa entre el seguimiento del crédito y la recuperación de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018. Existe relación directa entre el seguimiento del crédito y el compromiso de pago en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018.</p>	<p>VARIABLE I: Administración de cartera Dimensiones: • Proceso de evaluación crediticia. • Seguimiento del crédito.</p> <p>VARIABLE II: Control de morosidad Dimensiones: • Recuperación de créditos. • Compromiso de pago.</p>
MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	

<p>METODO: Deductivo.</p> <p>NIVEL: Descriptivo Correlacional.</p>	<p>POBLACIÓN: 300 socios.</p> <p>MUESTRA: 175 socios.</p>	<p>TÉCNICA: Encuesta.</p> <p>TRATAMIENTO ESTADÍSTICO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alfa de Cronbach. • Distribución de Frecuencias. • SPSS v24. 	<p>INSTRUMENTO: Cuestionario.</p>
--	---	--	--

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

TÍTULO: La administración de carteras de crédito y el control de la morosidad en la Cooperativa de ahorro y crédito San Cristobal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018.

Variable	Dimensiones	Indicadores
<p>VARIABLE 1 Administración de cartera</p> <p>Conjunto de actividades para evitar el vencimiento de las cuentas por cobrar, para esto se debe realizar la evaluación, seguimiento y control de los pagos pendientes y encaminar los esfuerzos para lograr un pago pronto y completo de las deudas.</p>	<p>DIMENSION 1 Proceso de evaluación crediticia Son los criterios a utilizar en el otorgamiento de préstamos a los socios, son la capacidad de pago del deudor y los flujos de caja de los proyectos financiados</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Historial crediticio • Capacidad de pago • Riesgos
	<p>DIMENSION 2 Seguimiento del crédito Son las visitas periódicas del ANALISTA al socio o cliente que permite que la cooperativa obtenga una apreciación real de la situación del negocio, y, por lo tanto, la probabilidad de pago de créditos. Si el ANALISTA mantiene visitas periódicas al socio, se logra que se identifique la posibilidad de nuevos negocios entre el socio y la institución.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Visitas periódicas al cliente • Renovaciones • Dar valor a los buenos pagadores
<p>VARIABLE 2 Control de morosidad</p> <p>Es un componente de riesgo inherente de la cartera de crédito, sin embargo, en la medida en que las instituciones de microfinanzas estén mejor preparadas para poder manejar este tema, mejores resultados podrán ver en el desempeño de la cartera, así como un menor nivel de desgaste, tanto físico como económico en sus estados financieros, y en su personal.</p>	<p>DIMENSION 1 Recuperación de créditos La recuperación de créditos es una actividad que tiene por objeto conseguir el pago de un crédito cuando el deudor no llega a saldarlo o se rechaza a cumplirlo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuotas • Interés • Tiempo
	<p>DIMENSION 2 Compromiso de pago Es un tipo de carta que se redacta para hacer constar un compromiso verbal de pago de una deuda. Es decir, un escrito que compromete a cumplir a la persona que redacta dicho modelo de carta (DEUDOR) la obligación de pago pactada, ante el ACREEDOR.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contratos • Voluntad de pago • Aval

Anexo 3: Matriz de instrumento de recojo de datos

TÍTULO: La administración de carteras de crédito y el control de la morosidad en la Cooperativa de ahorro y crédito San Cristóbal de Huamanga, agencia Andahuaylas – 2018.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	PESO %	N° DE ÍTEMS	ÍTEMS	E.V.
VARIABLE 1: Administración de carteras de crédito	DIMENSION 1: Proceso de evaluación crediticia	1.1. Historial crediticio	25	3	1. ¿Considera Ud. que el analista de créditos realiza una buena evaluación de su historial crediticio?	<ul style="list-style-type: none"> • Totalmente en desacuerdo (1) • En desacuerdo (2) • Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) • De acuerdo (4) • Totalmente de acuerdo (5)
		1.2. Capacidad de pago			2. ¿Considera Ud. que el analista de créditos realiza una buena evaluación de capacidad de pago?	
		1.3. Riesgos			3. ¿Considera Ud. que el analista de créditos analiza bien los riesgos que se asume al otorgarle un crédito?	
	DIMENSION 2: Seguimiento del crédito	1.1. Visitas periódicas al cliente	25	3	4. ¿Considera Ud. que el analista de créditos realiza visitas periódicas a su establecimiento comercial?	
		1.2. Renovaciones			5. ¿Considera Ud. que el analista de créditos cumple con realizar renovaciones crediticias?	
		1.3. Dar valor a los buenos pagadores			6. ¿Considera Ud. que el analista de créditos da valor a su buen cumplimiento en los pagos de su deuda?	
VARIABLE 2: Control de morosidad	DIMENSION 1: Recuperación de créditos	2.1. Cuotas	25	3	7. ¿Considera Ud. que el analista de créditos realiza eficientemente el cobro de la cutas pactadas?	
		2.2. Interés			8. ¿Considera Ud. que el analista de créditos cumple en cobrar los intereses del capital prestado?	
		2.3. Tiempo			9. ¿Considera Ud. que el analista de créditos respeta los plazos establecidos para el pago de sus deudas?	
	DIMENSION 2: Compromiso de pago	2.1. Contratos	25	3	10. ¿Considera Ud. que el analista de créditos hace bien por hacerle firmar los contratos que establece el crédito?	
		2.2. Voluntad de pago			11. ¿Considera Ud. que el analista de créditos confía en su voluntad de pago que socio emana?	
		2.3. Aval			12. ¿Considera Ud. que el analista de créditos cuanta con el aval suficiente para otorgarle un crédito?	

Anexo 4: Ficha de validación por criterio de jueces o experto

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Título: L.A. ADMINISTRACIÓN DE CONTENES DE CRÉDITO Y EL CONTROL DE LA MONEDAJA EN LA COOPERATIVA DE AHOORRO Y CRÉDITO SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA, AGENCIA ANDAHUAYLAS - 2018.
Nombres y Apellidos: EDWIN MESCO CAJARES
Grado Académico: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
Fecha: 16.11.18

II. OBSERVACIONES:

FORMA:
.....
.....
.....

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)
.....
.....
.....

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)
.....
.....
.....

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.
.....
.....



Eduin Mesco Cajares
Sello y Firma del Evaluador
DNI:

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Título: *La administración de Carteras de Crédito y el Control de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, Agencia Andahuaylas - 2018.*

Nombres y Apellidos: *Rosa Nelida Ascue Ruiz*

Grado Académico: *Magister en Administración de Empresas*

Fecha: *26 / 11 / 18.*

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

Mejore su forma, justifica los conceptos y analice la norma APA.

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

Considere solo las dimensiones sin los conceptos y justifica, se directa con los ítems y utilice palabras precisas y sencillas.

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

Considere una población menor

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.



Ascue Ruiz
Mg. *Rosa Nelida Ascue Ruiz*
Sello y Firma del Evaluador
DNI: *44.346273*

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Título: LA ADMINISTRACIÓN DE CANTERAS DE CRÉDITO Y EL CONTROL

DE LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA, AGENCIA ANDA HUYU/AS-2018

Nombres y Apellidos: RICHARD OSWALDO QUIROZ PARSONO

Grado Académico: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Fecha: 22/11/18

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

MEJORA REDACCIÓN

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

RETORNAR CONCEPTOS DE DIMENSIONES

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.



Mg. Richard Oswaldo Quiroz Pariona
ASESORÍA & CONSULTORÍA

Sello y Firma del Evaluador

DNI: 40559453

Anexo 5: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
Escuela Profesional de Administración de Empresas



ENCUESTA

Tenga Ud. un buen día, por favor, dedique unos momentos de su tiempo a completar esta encuesta de forma sincera, sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas únicamente para el trabajo de investigación titulado: “LA ADMINISTRACIÓN DE CARTERAS DE CRÉDITO Y EL CONTROL DE LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA, AGENCIA ANDAHUAYLAS – 2018”.

=====
Responda las preguntas marcando con un aspa “X” la alternativa que Ud. Considere pertinente.

DATOS GENERALES:

1. Género

- a) Femenino
- b) Masculino

2. Edad

- a) Menos de 25 años
- b) De 25 a 35 años
- c) De 36 a 45 años
- d) De 46 años a más

3. Grado de instrucción

- a) Sin estudios
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior

Respecto a la variable: ADMINISTRACIÓN DE CARTERAS DE CRÉDITO. Responda las preguntas marcando con un aspa “X” la alternativa que Ud. Considere pertinente.

ÍTEMS	Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Dimensión 1: Proceso de evaluación crediticia.					
1. ¿Considera Ud. que el analista de créditos realiza una buena evaluación de su historial crediticio?	5	4	3	2	1
2. ¿Considera Ud. que el analista de créditos realiza una buena evaluación de capacidad de pago?	5	4	3	2	1
3. ¿Considera Ud. que el analista de créditos analiza bien los riesgos que se asume al otorgarle un crédito?	5	4	3	2	1
Dimensión 2: Seguimiento del crédito.					
4. ¿Considera Ud. que el analista de créditos realiza visitas periódicas a su establecimiento comercial?	5	4	3	2	1
5. ¿Considera Ud. que el analista de créditos cumple con realizar renovaciones crediticias?	5	4	3	2	1
6. ¿Considera Ud. que el analista de créditos da valor a su buen cumplimiento en los pagos de su deuda?	5	4	3	2	1

Respecto a la variable: CONTROL DE LA MOROSIDAD. Responda las preguntas marcando con un aspa “X” la alternativa que Ud. Considere pertinente.

ÍTEMS	Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Dimensión 1: Recuperación de créditos.					
1. ¿Considera Ud. que el analista de créditos realiza eficientemente el cobro de la cuotas pactadas?	5	4	3	2	1
2. ¿Considera Ud. que el analista de créditos cumple en cobrar los intereses del capital prestado?	5	4	3	2	1
3. ¿Considera Ud. que el analista de créditos respeta los plazos establecidos para el pago de sus deudas?	5	4	3	2	1
Dimensión 2: Compromiso de pago.					
4. ¿Considera Ud. que el analista de créditos hace bien por hacerle firmar los contratos que establece el crédito?	5	4	3	2	1
5. ¿Considera Ud. que el analista de créditos confía en su voluntad de pago que socio emana?	5	4	3	2	1
6. ¿Considera Ud. que el analista de créditos cuanta con el aval suficiente para otorgarle un crédito?	5	4	3	2	1

Gracias por colaborar

Anexo 6: Fotografías de la investigación



Encuestando a socios

