

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



TESIS

**“LA GESTIÓN CREDITICIA Y SU RELACIÓN CON LA MOROSIDAD
EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN FRANCISCO
AGENCIA TINGO MARÍA 2022”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

AUTORA: Alvarado Perez, Tania Vanessa

ASESOR: López Sánchez, Jorge Luis

HUÁNUCO – PERÚ

2022

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión Administrativa
AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 71257264

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 06180806

Grado/Título: Doctor en gestión empresarial

Código ORCID: 0000-0002-0520-8586

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Linares Beraun, William Giovanni	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	07750878	0000-0002-4305-7758
2	Coronado Chang, Liliana Victoria	Magister en gestión pública	23015516	0000-0002-7050-4277
3	Caycho Gutierrez, Zaida Elizabeth	Maestro en ciencias económicas, mención: gestión pública	40281309	0000-0003-1731-5212

D

H

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **08:15 horas del día 27 del mes de julio del año 2022**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron la sustentante y el Jurado Calificador mediante la plataforma virtual Google Meet, integrado por los docentes:

Mtro. William Giovanni Linares Beraún
Mtra. Liliana Victoria Coronado Chang
Mtra. Zaida Elizabeth Caycho Gutierrez

(Presidente)
(Secretaria)
(Vocal)

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N° 1074-2022-D-FCOMP-PAAE-UDH,** para evaluar la Tesis intitulada **“LA GESTIÓN CREDITICIA Y SU RELACIÓN CON LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN FRANCISCO AGENCIA TINGO MARÍA 2022”** presentada por el (la) Bachiller, **ALVARADO PEREZ, Tania**, para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándola **Aprobada** con el calificativo cuantitativo de **15 (Quince)** y cualitativo de **Bueno** (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **09:00 horas del día 27 del mes de julio del año 2022**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

Mtro. William Giovanni Linares Beraún
PRESIDENTE

Mtra. Liliana Victoria Coronado Chang
SECRETARIA

Mtra. Zaida Elizabeth Caycho
Gutierrez
VOCAL

DEDICATORIA

A mis padres por su dedicación constante y por estar conmigo en todo momento apoyándome de una u otra manera para poder ejercer mis estudios superiores, por su apoyo incondicional que siempre me ha mantenido con fuerzas para seguir adelante.

A mis hermanos por su apoyo y por sus sabios consejos para poder formarme como profesional.

AGRADECIMIENTOS

A mi alma mater la Universidad de Huánuco y a la facultad de ciencias empresariales por haberme permitido formarme profesionalmente, a cada uno de los docentes que la conforman, por brindarme conocimientos, amistad y el deseo de superación para poder crecer como persona.

A Dios quien me ha guiado y me ha dado fortaleza para seguir adelante.

A mi pareja quien estuvo a mi lado inclusive en los momentos más difíciles brindándome siempre su confianza para poder lograr mis objetivos y metas.

A mi asesor, Dr. Jorge Luis López Sánchez, por su profesionalismo en la materia, por su tiempo, dedicación y orientación para elaborar el presente informe de investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTOS.....	III
ÍNDICE	IV
ÍNDICE DE TABLAS.....	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	IX
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT	XII
INTRODUCCIÓN.....	XIII
CAPÍTULO I.....	14
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	16
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	16
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	17
1.3. OBJETIVO GENERAL.....	17
1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	17
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.5.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	17
1.5.2. JUSTIFICACIÓN PRACTICA	18
1.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	18
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	19
1.7.1. RECURSOS HUMANOS.....	19
1.7.2. RECURSOS ECONÓMICOS	19
1.7.3. RECURSOS TECNOLÓGICOS	19
CAPÍTULO II.....	20
MARCO TEÓRICO	20
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	20
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES	22
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES	24

2.2.	BASES TEÓRICAS	27
2.2.1.	TEORÍA DE LA GESTIÓN.....	27
2.2.2.	TEORÍA DEL CRÉDITO.....	28
2.2.3.	TEORÍA DE LA EVALUACIÓN CREDITICIA.....	29
2.2.4.	TEORÍA DEL RIESGO CREDITICIO.....	30
2.2.5.	ANÁLISIS TEÓRICO DE LA MOROSIDAD.....	31
2.2.6.	TEORÍA DE LA CARTERA VENCIDA.....	31
2.2.7.	TEORÍA DE LA MOROSIDAD DESDE EL PUNTO DE VISTA DE LA LIQUIDEZ	33
2.2.8.	TEORÍA DE LA MOROSIDAD EN EL ENTORNO ECONÓMICO.	34
2.3.	DEFINICIONES CONCEPTUALES	35
2.4.	HIPÓTESIS	37
2.4.1.	HIPÓTESIS GENERAL	37
2.4.2.	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	37
2.5.	VARIABLES.....	37
2.5.1.	VARIABLE DEPENDIENTE	37
2.5.2.	VARIABLE INDEPENDIENTE.....	37
2.6.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES (DIMENSIONES E INDICADORES).....	38
CAPÍTULO III.....		39
MÉTODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		39
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	39
3.1.1.	ENFOQUE	39
3.1.2.	ALCANCE O NIVEL	39
3.1.3.	DISEÑO	40
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA	40
3.2.1.	POBLACIÓN	40
3.2.2.	MUESTRA.....	41
3.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS ...	41
3.4.	TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	42
CAPÍTULO IV		43
RESULTADOS		43

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS	43
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPOTESIS Y PRUEBA DE HIPOTESIS ..	62
CAPÍTULO V	67
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	67
CONCLUSIONES	70
RECOMENDACIONES.....	72
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	73
ANEXOS	78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Las variables, dimensiones e indicadores de investigación.....	38
Tabla 2 Muestra de la investigación	40
Tabla 3 Indicadores de confiabilidad según Alfa de Cronbach.....	43
Tabla 4 Alfa de Cronbach.....	44
Tabla 5 Implementación de políticas más flexibles de otorgamiento de créditos	44
Tabla 6 Créditos especiales a los socios de calificación Con Problemas Potenciales	45
Tabla 7 El manual de créditos debe contemplar créditos a socios con calificación Deficiente	46
Tabla 8 Implementación de políticas de trato especial a los socios con calificación dudosa, no permitiendo su retiro de la Cooperativa San Francisco	47
Tabla 9 Asesoramiento y orientación especial por parte de los asesores a los socios con calificación de perdida.....	48
Tabla 10 La cooperativa tiene tecnologías para determinar la verdadera capacidad de pago del socio sujeto a crédito.....	49
Tabla 11 La cooperativa ha implementado métodos para determinar las verdaderas condiciones de los créditos otorgados a los socios	50
Tabla 12 Los asesores de créditos están en la capacidad de detectar el verdadero carácter de los socios para afrontar los créditos	51
Tabla 13 La cooperativa tiene un listado de todos los aspectos colaterales (garantías) válidos para otorgar los créditos	52
Tabla 14 La cooperativa tiene aplicativos informáticos que ayuden a los asesores a determinar el verdadero capital de los socios sujetos a crédito .	53
Tabla 15 La gerencia general ha implementado una gerencia de cobranza administrativa en la cooperativa.....	54
Tabla 16 En la cooperativa existe un manual de cobranzas y un plan anual de recuperación de la cartera vencida prejudicial	55
Tabla 17 La cooperativa cuenta con personal exclusivamente para el control, evaluación de la cobranza judicial	56
Tabla 18 ¿Los socios de la Cooperativa, mencionan que sacaron sus créditos	

paralelos para otra persona? Incurriendo al sobreendeudamiento.....	57
Tabla 19 ¿Los socios comentan que ha incrementado su carga familiar, es por ello que no tienen dinero para pagar sus créditos en la Cooperativa?	58
Tabla 20 ¿Los socios mencionan que han sido despedidos de sus trabajos por ello no pueden pagar sus obligaciones en la Cooperativa?	59
Tabla 21 ¿Los socios en estado de morosidad mencionan que la inestabilidad política influye en su demora al pagar?.....	60
Tabla 26 Correlación de Rho de Spearman de la hipótesis específica 3.....	66

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Políticas más flexibles de otorgamiento de créditos.....	44
Figura 2 Créditos especiales a los socios de calificación Con Problemas Potenciales.....	45
Figura 3 El manual de créditos debe contemplar créditos a socios con calificación.....	46
Figura 4 Implementación de políticas de trato especial a los socios con calificación dudosa, no permitiendo su retiro de la Cooperativa San Francisco	47
Figura 5 Asesoramiento y orientación especial por parte de los asesores a los socios con calificación de pérdida.....	48
Figura 6 La cooperativa tiene tecnologías para determinar la verdadera capacidad de pago del socio sujeto a crédito.....	49
Figura 7 La cooperativa ha implementado métodos para determinar las verdaderas condiciones de los créditos otorgados a los socios.....	50
Figura 8 Los asesores de créditos están en la capacidad de detectar el verdadero carácter de los socios para afrontar los créditos.....	51
Figura 9 La cooperativa tiene un listado de todos los aspectos colaterales (garantías) válidos para otorgar los créditos.....	52
Figura 10 La cooperativa tiene aplicativos informáticos que ayuden a los asesores a determinar el verdadero capital de los socios sujetos a crédito.....	53
Figura 11 La gerencia general ha implementado una gerencia de cobranza administrativa en la cooperativa.....	54
Figura 12 En la cooperativa existe un manual de cobranzas y un plan anual de recuperación de la cartera vencida prejudicial.....	55
Figura 13 La cooperativa cuenta con personal exclusivamente para el control, evaluación de la cobranza judicial.....	56

Figura 14 ¿Los socios de la Cooperativa, mencionan que sacaron sus créditos paralelos para otra persona? Incurriendo al sobreendeudamiento.....	57
Figura 15 ¿Los socios comentan que ha incrementado su carga familiar, es por ello que no tienen dinero para pagar sus créditos en la Cooperativa?...	58
Figura 16 ¿Los socios mencionan que han sido despedidos de sus trabajos por ello no pueden pagar sus obligaciones en la Cooperativa.....	59
Figura 17 ¿Los socios en estado de morosidad mencionan que la inestabilidad política influye en su demora al pagar?.....	60
Figura 18 ¿Los socios en estado de morosidad mencionan que la inestabilidad económica influye en su demora al pagar?.....	61

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se planteó como objetivo principal; determinar cómo se relaciona la gestión crediticia con la morosidad en la Cooperativa San Francisco agencia Tingo María. Y como objetivos específicos; describir cómo se relaciona la evaluación crediticia con la morosidad, describir cómo se relaciona el riesgo crediticio con la morosidad y describir cómo se relaciona la gestión de cartera vencida con la morosidad en la Cooperativa San Francisco agencia Tingo María.

Como metodología se realizó una investigación de diseño no experimental con nivel descriptivo bivariado - correlacional, de enfoque cuantitativo la muestra estuvo conformada por todo el personal que intervienen en el proceso crediticio de la Cooperativa San Francisco agencia Tingo María, los cuales fueron 18 personas.

Como resultados se obtuvo que la gestión crediticia se relaciona significativamente con la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y crédito San Francisco agencia Tingo María, se muestra una correlación alta inversa ($Rho = -0.657$), asimismo la evaluación crediticia se relaciona significativamente con la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y crédito San Francisco agencia Tingo María ($Rho = -0.622$), también se determinó la gestión del riesgo crediticio se relaciona significativamente con la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y crédito San Francisco agencia Tingo María ($Rho = 0.575$). Por último, gestión de la cartera vencida se relaciona significativamente con la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y crédito San Francisco agencia Tingo María ($Rho = 0.590$).

Palabras claves: Gestión crediticia, riesgo crediticio, morosidad.

ABSTRACT

The present research work was raised as the main objective; determine how credit management is related to delinquency in the Cooperativa San Francisco Tingo María agency. And as specific objectives; describe how the credit evaluation is related to delinquency, describe how credit risk is related to delinquency and describe how past due portfolio management is related to delinquency in the Cooperativa San Francisco Tingo María agency.

As a methodology, a non-experimental design research was carried out with a bivariate - correlational descriptive level, with a quantitative approach, the sample was made up of all the personnel involved in the credit process of the San Francisco Cooperative agency Tingo María, which were 18 people.

As results, it was obtained that credit management is significantly related to delinquency in the San Francisco Savings and Credit Cooperative, Tingo María agency, a high inverse correlation is shown ($Rho = -0.657$), likewise the credit evaluation is significantly related to delinquency in the San Francisco Savings and Credit Cooperative, Tingo María agency ($Rho = -0.622$), it was also determined that credit risk management is significantly related to delinquency in the San Francisco Savings and Credit Cooperative, Tingo María agency ($Rho = 0.575$). . Finally, past due portfolio management is significantly related to delinquency in the San Francisco Savings and Credit Cooperative, Tingo María agency ($Rho=0.590$).

Keywords: Credit management, credit risk, delinquency.

INTRODUCCIÓN

La gestión crediticia, para Guillen (2020) es el conjunto de normas, procedimientos, métodos y lineamientos a través del cual el personal incurso capta, procesa y otorga créditos, el comité de créditos es el encargado de supervisar si se respetaron los procedimientos y si se cumple con los requisitos mínimos para aprobar el crédito.

La morosidad por su parte para Bernardo (2019) es el estado en el que los sujetos del crédito se posicionan al no cumplir con la amortización puntual de sus obligaciones ya definidas en su momento, convirtiéndose en el principal problema de las entidades financieras puesto que pone en peligro su liquidez y patrimonio, conllevándoles en los peores de los casos hasta la extinción de ellas.

La presente investigación se justificó al haberse revisado teorías de la gestión crediticia y de la morosidad las cuales se relacionarán entre sí, asimismo estará respaldada por cuerpos teóricos y definiciones puntuales. La justificación metodología se basó en que la tesis propone un instrumento de medición de la gestión crediticia, que facilite hacer una evaluación y corrección de las observaciones en la morosidad, construyendo una herramienta basada en sus 3 dimensiones y mecanismos técnicos que no solo sirva para la gestión de créditos sino también para las demás áreas operacionales de la Cooperativa San Francisco agencia Tingo María.

La investigación tuvo como objetivo principal; determinar cómo se relaciona la gestión crediticia con la morosidad en la Cooperativa San Francisco agencia Tingo María.

El presente informe de investigación contó con 3 objetivos específicos; Describir cómo se relaciona la evaluación crediticia con la morosidad, describir cómo se relaciona el riesgo crediticio con la morosidad y describir cómo se relaciona la gestión de cartera vencida con la morosidad en la Cooperativa San Francisco agencia Tingo María.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Actualmente las entidades bancarias juegan un papel primordial en el auge del crecimiento social, elevando los niveles de vida de la población, la variedad del crédito, la valorización de las actividades productivas de los usuarios, asimismo facilitan la división y rumbo de las necesidades de endeudamiento.

Teniendo en cuenta a Bernal (2017) Para las empresas del sector financiero la gestión del riesgo es fundamental, y la gestión del riesgo de crédito es aún más importante porque su objetivo social es generar y atraer recursos, lo anterior es cierto; realmente poner a estas entidades en alerta. Por lo tanto, es necesario adelantarse al mercado y desarrollar políticas, mecanismos y el entorno; minimizar o minimizar el riesgo de acuerdo con las regulaciones pertinentes de la entidad de control.

Ávila (2005) en su libro menciona que las entidades financieras deben identificar y medir los riesgos con precisión para controlarlos y evaluarlos adecuadamente posteriormente. Los gerentes financieros estarán en una mejor posición para planificar adecuadamente si tienen una comprensión responsable del riesgo, Están más preparados para lidiar con la inseguridad si pueden anticipar los resultados negativos y sus consecuencias futuras sobre las variables que puedan afectar sus resultados; esto, a su vez, Al administrar el riesgo asociado con su negocio, pueden ofrecer mejores precios

De acuerdo con Claudio (2019) según sea el grado de morosidad; será necesario determinar las debilidades de control del riesgo de crédito para calcular su impacto en la deuda, aspectos que serán examinados en el transcurso de esta investigación científica, con el fin de proponer una solución al problema identificado.

Desde el punto de vista de Salvatierra (2021) la COOPAC se afianza

como un mecanismo rentable de inclusión social y financiera para el país, y confirman, una vez más, que las cooperativas son organizaciones que trabajan juntas, por su organización social, su gran base asociativa y el tipo de servicios que brinda, son mecanismos que soportan con mayor capacidad de sostén los ciclos críticos de la economía.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N°289 fue fundada el 12 de abril de 1964 en la ciudad de Huánuco, inicialmente fueron 98 socios que conformaron un capital social (aportes) de S/ 32,600 soles de oro, en la actualidad la cooperativa tiene más de 55,000 socios en sus agencias de Huánuco, Tingo María y Pucallpa. Puntualmente la agencia Tingo María fue fundada el 12 de febrero del 2005 esto motivado por la necesidad comercial de los socios, se encuentra ubicado en la Av. Alameda Perú N°451.

Según Consulta FICHA RUC SUNAT (2022) La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N°289 es contribuyente en el rubro de Cooperativas Agrarias de Producción (CAP) y Sociedades Agrícolas de Interés Social (SAIS), su actividad empresarial es otras actividades de servicios financieros, excepto las de seguro y fondos de pensiones. Emite facturas por ingresos de intereses por los créditos otorgados.

En la Cooperativa de Ahorro y crédito San Francisco Ltda. Se puede evidenciar problemas de distinto índole pero en este trabajo de investigación desarrollaremos aquellos problemas que corresponden a la gestión de créditos y su relación con la morosidad, problemas que fueron observados personalmente permitiéndome decir que; el cumplimiento de políticas, procedimientos y normativas internas y externas adoptadas por la COOPAC para una adecuada gestión, administración y control de diversos procesos que se realizan es insuficiente esto debido a incumplimientos que requiere acciones inmediatas y requiere atención inmediata de la alta dirección de la cooperativa. Asimismo, las causas que originan los incumplimientos y omisiones son; la escasez de implementación de procedimientos crediticios claros, la capacitación no adecuada del personal involucrados en la gestión de créditos, la inobservancia de los criterios establecidos en el manual de créditos de la Cooperativa y por último la omisión del seguimiento de las

carteras vencidas o por cobrar.

Las omisiones e incumplimientos que se dan en el proceso de la gestión crediticia ocasionan un daño perjudicial a la Cooperativa a consecuencia de; que se crea falsas expectativas en los socios y público en general al momento de promocionar un crédito esto debido a que en el momento de la promoción no se debe asegurar que el crédito si o si va a ser desembolsado, en el momento de la evaluación el analista de crédito emplea formatos y procedimientos muy rudimentarios y superados por la tecnología actual así como también el resultado evaluación crediticia está condicionada a ser viable o positiva por las metas que los analistas deben cumplir para así poder comisionar y generar mayores ingresos personales, dichas comisiones también conducen a que el analista no se ocupe de los índices de morosidad de su cartera vencida de créditos que al pasar el tiempo se torna más difícil su recuperación.

La COOPAC San Francisco agencia Tingo María. debe contemplar acciones inmediatas para hacer frente a estos problemas que afecta considerablemente a la rentabilidad por los elevados índices de morosidad, consecuencias que sufren los socios que cada vez encuentran menos beneficios económicos y sociales de su cooperativa, de tal modo que si no se investiga ni se propone mejoras o herramientas la Cooperativa podría ser cerrada ya que puede estar presentando perdidas sustanciales y difíciles de revertir debido a la morosidad.

En base a lo expuesto el presente proyecto plantea definir el nivel de relación de la gestión crediticia con la morosidad, que es de vital importancia para la Cooperativa San Francisco agencia Tingo María pues los créditos “buenos” son el soporte que va a permitir sostenerse de forma competitiva en el mercado financiero de la región Huánuco.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cómo se relaciona la gestión crediticia con la morosidad en la

Cooperativa San Francisco agencia Tingo María?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ✓ ¿Cómo se relaciona la evaluación crediticia con la morosidad en la Cooperativa San Francisco agencia Tingo María?
- ✓ ¿Cómo se relaciona el riesgo crediticio con la morosidad en la Cooperativa San Francisco agencia Tingo María?
- ✓ ¿Cómo se relaciona la gestión de cartera vencida con la morosidad en la Cooperativa San Francisco agencia Tingo María?

1.3. OBJETIVO GENERAL

Determinar cómo se relaciona la gestión crediticia con la morosidad en la Cooperativa San Francisco agencia Tingo María.

1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Describir cómo se relaciona la evaluación crediticia con la morosidad en la Cooperativa San Francisco agencia Tingo María
- ✓ Describir cómo se relaciona el riesgo crediticio con la morosidad en la Cooperativa San Francisco agencia Tingo María
- ✓ Describir cómo se relaciona la gestión de cartera vencida con la morosidad en la Cooperativa San Francisco agencia Tingo María.

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

La tesis revisó teorías de la gestión crediticia y de la morosidad las cuales se relacionarán entre sí, asimismo estará respaldada por cuerpos teóricos y definiciones puntuales. También la presente investigación va a ampliar la base teórica ya existente y ayudar a los directivos de la Cooperativa San Francisco y demás COOPAC para la mejora de toma dediciones en los campos de gestión crediticia y morosidad.

1.5.2. JUSTIFICACIÓN PRACTICA

La presente investigación se llevó a cabo porque existe la necesidad de mejorar la gestión del riesgo crediticio y reducir la morosidad en las instituciones financieras como las Cooperativas de Ahorro y Crédito que operan a nivel nacional, y especialmente en la COOPAC San Francisco Ltda.

1.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

La tesis se justificó al proponer un instrumento de medición de la gestión crediticia, que facilite hacer una evaluación y corrección de las observaciones en la morosidad, construyendo una herramienta basada en sus 3 dimensiones y mecanismos técnicos que no solo sirva para la gestión de créditos sino también para las demás áreas operacionales de la Cooperativa San Francisco agencia Tingo María.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Las limitantes que se presentaron durante la ejecución de la investigación fueron:

De información: Obtener datos y los permisos necesarios para poder ejecutar la tesis será complicado en toda vez que los altos directivos son muy discretos con la información de las entidades que dirigen.

De tiempo: Es el factor más importante para desarrollar una investigación dado se necesitó de tiempo y concentración para obtener una investigación de calidad.

De Salubridad: Actualmente las actividades se desarrollan en medio de una pandemia por el Covid-19 es por lo que la presente investigación, se ejecutó teniendo en cuenta los protocolos de distanciamiento para preservar la salud de los encuestados y del investigador.

De economía: Es uno de los factores que pueden frenar la investigación debido a la situación económica actual, el escenario es de incertidumbre en todos los aspectos.

1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

1.7.1. RECURSOS HUMANOS

La tesis se desarrolló porque se contó con la aceptación del Administradora de la Cooperativa San Francisco agencia Tingo María, para cooperar con el desarrollo de la investigación. Asimismo, para la toma de encuestas y recopilación de datos se contó con apoyo de terceros a quienes se les otorgó una remuneración.

1.7.2. RECURSOS ECONÓMICOS

La investigación fue viable porque no fue necesaria mucha inversión puesto que el diseño mismo de la investigación es no experimental lo que implica menos gastos, los gastos que se tuvo solo fueron de tipo administrativos.

1.7.3. RECURSOS TECNOLÓGICOS

La investigación fue viable porque se utilizó una laptop, y con acceso a internet, una memoria USB. Así mismo se acudió a fotocopadoras para imprimir los papeles de la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

En referencia a las investigaciones revisadas en el contexto internacional sobre las variables en estudio tenemos a los siguientes autores:

Prado (2019) quien propone los siguientes objetivos:

- ✓ Optimizar la calidad de los productos crediticios y menorar el riesgo de incurrir en morosidad a través de una gestión por fases en el área de otorgamiento de crédito.
- ✓ Llevar a cabo una revisión teórica que ayude a direccionar la investigación al hallazgo de una alternativa de gestión por procesos para el área de crédito.
- ✓ Diagnosticar el estado presente del área de crédito de la COOPAC La Merced.

Las conclusiones que se encontraron fueron:

- ✓ De acuerdo con el examen, se descubrió que algunos créditos tienen una alta concentración de capital, por consecuencia al ser créditos vencidos su padrón de morosidad se incrementa en un % significativo.
- ✓ De los datos recogidos se puede deducir que la colocación de nuevos créditos es muy insignificante. Asimismo, la mayor parte de la actividad de cobranza se concentra en la jefatura de la agencia.
- ✓ Se expuso que los “oficiales de crédito” no elaboran planes de ruta para la ubicación de clientes con créditos en estado de morosidad.

Asimismo, Tubón (2020) llegó a plantearse los siguientes objetivos:

Confeccionar un modelo “credit scoring” para la gestión de riesgo crediticio en el conjunto de créditos de las pequeñas empresas de las COOPAC. Así como también revelar el máximo de socios de estudio, así también ordenar los datos obtenidos.

La tesis tiene los siguientes epílogos:

En cuanto a la naturalidad de las variables explicativas, el análisis regresivo es una herramienta flexible, éstas pueden ser categóricas y de escala. Cuando se intenta predecir la probabilidad de que ocurra o no ocurra un evento específico, se utiliza el modelo logarítmico regresivo, además es posible examinar el impacto que tiene cada uno de los factores explicativos.

El examen del riesgo de crédito de los clientes de microempresas configura un reto importante para las COOPAC, Mantener una cartera de créditos con niveles de morosidad aceptables, en particular, permitirá a estas instituciones lograr rentabilidad y confianza del socio.

En la mayoría de las COOPAC no se ha tenido en cuenta lineamientos o políticas que permitan evaluar el riesgo crediticio, en este contexto el existen pocos antecedentes que nos ayuden a mejorar la manera de evaluación de los créditos garantizando el correcto análisis y hay la probabilidad de culturizar a los administradores y gerentes de las COOPAC en el uso de mecanismos útiles complementarias.

Según Morales (2017) ha aplicado un mecanismo de trabajo deductivo, descriptivo, analítico, estadístico y explicativo, como formato de recojo de datos empleó la encuesta, entrevista, la observación que han sido tomadas a 381 personas asociadas de la cooperativa, esta cantidad fue obtenida luego de la aplicación de prueba finita para grandes poblaciones.

La investigación concluye “que se evidencia que aproximadamente el 70% de los socios considera que los trámites para acceder a un crédito

son complejos y el 91% de los socios que tienen crédito manifiesta que han caído en morosidad”.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Citamos a Garate (2017) se planteó como objetivos:

Establecer la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad en clientes, encontrar el nivel de la gestión del riesgo crediticio en usuarios, encontrar el nivel de morosidad según la estimación SBS en usuarios, rectificar la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad según la razón de la SBS.

El trabajo no es un experimento porque no se va a manipular deliberadamente las variables; también se va a describir y relacionar, al buscarse un lazo entre las variables de gestión del riesgo de crédito y la morosidad en el BBVA Continental, la población fue representada por 32 legajos de crédito de la cartera morosa de usuarios del grupo empresarial del BBVA Continental de la ciudad de Moyobamba.

Las conclusiones son; se evidencia relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad, el nivel de la gestión del riesgo crediticio en clientes fue observado como; “baja en 25 %”, “regular en 44 %” y “bueno en 31 %”; lo que demuestra que gran parte de los clientes no calificaba para ser sujeto de crédito, el grado de morosidad según la estimación SBS en clientes se examinó y el “87.5% es normal” y “12.5% Con Problemas Potenciales” en la SBS; lo que esto significa es que la mayoría de los clientes tenían malos antecedentes crediticios en 24 meses pasados y para concluir, Existe relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad según el criterio SBS en clientes del segmento empresa del BBVA Continental en Moyobamba, dado de que el p-valor fue de 0.036 menor a 0.05.

Por otro lado, Mendoza (2019) como objetivos se planteó; examen de los factores de gestión del riesgo de crédito, con el ánimo de hallar su involucramiento en el grado de morosidad, identificar los factores de

gestión de riesgo crediticio también el comportamiento del grado de morosidad, determinar el impacto de la gestión del riesgo de crédito en el nivel de morosidad.

Como metodología en investigación se usó el no experimental – longitudinal – expo-facto – correlacional, la población está conformada por 27 asesores de negocios y 7,010 sujetos de créditos.

Las conclusiones fueron las siguientes; las causas de gestión de riesgo crediticio que intervienen en el grado de morosidad en Mi Banco – agencia Atahualpa, a continuación: la inobservancia de políticas internas, Escaso adiestramiento a los asesores de negocios, poco recorrido del asesor de negocios, factores exógenos del cliente e información ficticia del cliente.

Resultado del análisis realizado a las causas de gestión de riesgo crediticio, se ha encontrado que su involucramiento en el grado de morosidad de Mi Banco – agencia Atahualpa durante el período 2012-2016, ha sido directa, por lo cual, El comportamiento es sencillo ya que, cuando aumentan los factores de riesgo, también lo hace el nivel de riesgo, y viceversa.

A continuación, se realizó un análisis de las dimensiones propuestas en el presente estudio, aterrizando en los siguientes resultados:

En la dimensión Institucional, los asesores de crédito señalaron que el 79% corresponde al nivel de morosidad bajo, también el 21% expresa un nivel medio.

Altamirano (2018) emprendió una investigación con una metodología de tipo aplicada al precisar y recoger las características más sobresalientes del flujo de otorgamiento de créditos, asimismo la investigación fue descriptivo de diseño correlacional, su población de estudio estuvo conformada por 51 individuos entre funcionarios y directivos de la entidad, para la determinación de la muestra la autora

usó el muestreo no probabilístico, seleccionó a las unidades del área de interés de la investigación el cual representa 14 trabajadores del área de créditos.

Como resultados la investigadora concluyó; si hay una relación débil entre el control interno y la gestión de créditos; es decir que el control interno no tienen mucha incidencia en los procesos de gestión crediticia, por otro lado el 43% de los trabajadores incursos en el área de créditos desconoce los flujos que utilizan para lograr el control interno, también se determinó que el 93% de ellos mencionan que si existe un Manual de créditos mientras el 7% menciona que no tiene conocimiento al respecto.

por último, el 51% de los encuestados refieren que los servicios y/o productos que ofrece la cooperativa si tienen aceptación competitiva, por lo contrario, el 49 por ciento de colaboradores refieren que los servicios y los productos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda. No tienen la calidad competitiva ni la aceptación deseada en el mercado.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Citando a Bernardo (2019) en su tesis se plantea como objetivos:

- ✓ Establecer la incidencia que se muestra entre el riesgo crediticio y la morosidad en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito SEMBRAR, Huánuco – 2019”.
- ✓ Establecer la incidencia que se muestra entre la calificación crediticia y la morosidad en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito SEMBRAR, Huánuco – 2019”.
- ✓ Establecer la incidencia que se muestra entre el control y seguimiento del crédito y la morosidad en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito SEMBRAR, Huánuco – 2019”.
- ✓ Establecer la incidencia que se muestra entre el incumplimiento del

pago y la morosidad en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito SEMBRAR, Huánuco – 2019”.

El enfoque, la presente investigación fue de enfoque cuantitativo ya que los datos son tratados mediante técnicas estadísticas, asimismo el nivel y diseño de la investigación es descriptivo correlacional porque se va a relacionar 2 variables, la población fue de 20 trabajadores de la COOPAC Sembrar sobre los cuales se aplicaron el cuestionario de encuesta para recolectar datos, luego estos datos fueron procesados a través del programa SPSS.

Las conclusiones obtenidas en la tesis son:

- ✓ Se estableció la existencia de una incidencia significativa entre el riesgo crediticio y la morosidad en la COOPAC. la correlación indica un 0.744 las variables tienen una incidencia muy considerable, la valoración del riesgo hacia los socios es crucial para determinar la probabilidad de morosidad en estas operaciones financieras.
- ✓ Se estableció la existencia de una incidencia significativa entre la calificación crediticia y la morosidad en la COOPAC. la correlación indica un 0.599; comprobando que el análisis de los factores de calificación crediticia al momento de evaluar la solicitud de un crédito de un socio es sumamente importante, pues si se realiza de manera correcta la probabilidad de morosidad disminuye.
- ✓ Se estableció la existencia de una incidencia significativa entre el control y seguimiento del crédito y la morosidad en la COOPAC. La correlación indica un 0.749, se debe realizar su control y seguimiento sobre el pago de cada una de las cuotas y en caso de incumplimiento se realiza un asesoramiento al socio para verificar la causa del atraso.
- ✓ Se halló entre el incumplimiento del pago y la morosidad en la COOPAC, la correlación es 0.543; Las entidades financieras basan su negocio en la colocación de créditos con una tasa de interés

competitiva, se utiliza un capital limitado que debe rotar de manera continua, los atrasos en los pagos de los socios provocan que este capital no rote trayendo graves problemas a la entidad.

Del mismo modo, tenemos a Tineo & Pérez (2016) en su tesis los objetivos que se propusieron los investigadores son; examinar la relación entre el riesgo de crédito y la solvencia para los préstamos para microempresas, también determinar el nivel de riesgo asociado con los préstamos para microempresas, encontrar el nivel de morosidad y sus causales principales de los créditos a las microempresas y por último plasmar la relación existente entre el riesgo crediticio y la morosidad para los créditos concedidos a las microempresas .

Las principales conclusiones; el giro económico de gran parte de las pequeñas empresas que son clientes de la CMAC Trujillo – Ag. Huánuco es de servicios, semejante al 76% y de la actividad productiva el 24%. “Tienen una capacidad de pago 3 soles para sus obligaciones de S. 1.06, con ingresos promedio de S/.21.250, egresos de S/. 15,000 y flujo neto de S/. 5,200 y presentan una garantía preferida de sólo 40%”, evidenciando un elevado riesgo en los créditos otorgados a las pequeñas empresas.

Concerniente a la morosidad, las pequeñas empresas denotan una impuntualidad del 62%, incentivado por el descuido, pésima inversión y otros. “El 14% no tienen capacidad gerencial y el 22% han tenido algún proceso judicial. Lo que sustenta el grado de morosidad de más del 6%, debido al alto riesgo”.

El aumento de la morosidad se tradujo en un menor número colocaciones, lo que influyó negativamente en la consecución de los objetivos; daño de la cartera; imprevistos; desplazamiento de los trabajadores y por lo cual se logra poca rentabilidad; gastos y pérdidas en la CAMAC Trujillo Ag. Huánuco.

Por último, tenemos en cuenta la investigación de Cuellar (2018) donde los objetivos buscan examinar la relación entre la deuda vencida

y la solvencia concedidas a las Mypes. El investigador empleó un estudio descriptivo correlacional, ya que se busca la relación de las variables y sus dimensiones, a través del sesgo estadístico. Se investigó en 66 Mypes de la ciudad de Huánuco.

Luego de aplicada los instrumentos de investigación el investigador concluye mencionando que grado de deudas pendientes, en gran parte el 65% de las pequeñas empresas usuarios de la entidad “Crediscotia Financiera S.A. – Ag. Huánuco”, tienen hasta tres deudas, el 65% muestra deficiencias de endeudamiento, el 68% con respecto a deuda sobre capital bajas, el 35% con utilidades que no responden a cargos interés fijos, así como en la cobertura de pagos fijos. “Habiendo en promedio el 8% con problemas extremos en todos los casos señalados. Siendo así que aproximadamente en promedio el 35% no tienen problemas de sobreendeudamiento en los créditos concedidos a las Mypes”.

Con respecto a la morosidad en las pequeñas empresas usuarias de la entidad “Crediscotia Financiera S.A. – Ag. Huánuco”; Solo el 27% presenta la calificación normal en sus créditos, es decir que presentan una actitud financiera líquida, el 23% con problemas potenciales, es decir con leve endeudamiento y la mitad de ellos con dificultades de morosidad, como los que tienen situación financiera simple y con demoras de más 60 días. “El 32% tienen más de dos procesos judiciales; el 35% en promedio han recibido más de siete llamadas telefónicas y siete notificaciones”.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. TEORÍA DE LA GESTIÓN

Según Taylor (1911) quien es tenido en cuenta como el creador de los conceptos de la administración, y en base a lo diversos trabajos de organización científica considera que “la gestión es el arte de saber lo que se quiere hacer, hacerlo de la mejor manera y por el camino más eficiente” la teoría consiste en; “planeación, preparación, control y

ejecución”.

Asimismo, Fayol (1916) deduce que; “al centrarse en las prácticas de administración podría minimizar los malentendidos y aumentar la eficiencia en las organizaciones, instruyó a los gerentes sobre como cumplir con sus deberes gerenciales y las prácticas en las que deben participar”. El dispositivo funcional de la administración era su mayor preocupación, y por ello promulgó los principios y elementos de la administración.

Tal como Fayol & Adair (1930) enfatiza que un proceso articulado de acciones o elementos administrativos es lo que es la gestión: planeación, organización, dirección, coordinación y control. Estos elementos deben cumplir los principios administrativos que aseguran buena forma.

2.2.2. TEORÍA DEL CRÉDITO

Mises (1997) postula en su teoría que “la actividad bancaria se desarrolla en dos ramas distintas: Las negociaciones de crédito a través del préstamo del dinero de terceros y las garantías del crédito por la emisión de títulos fiduciarios, como lo son los billetes y otras emisiones bancarias sin cobertura monetaria” (p.235). Continúa el autor es necesario mantener el vínculo estrechamente entre ambas ramas, a lo largo de la historia han ido de la mano.

Continúa Mises (1997) Las organizaciones que realizan actividades bancarias obtienen dinero a préstamo para posteriormente prestarlo, el negocio está en la diferencia en las tasas de rentabilidad que pagan y el que reciben, menos algunos egresos que incurren para lograr colocar su dinero en el mercado, la diferencia entre un “banquero” y un “capitalista” está en que el banquero obtiene dinero prestado a bajas tasas de rendimiento y lo presta a una tasa más elevada, mientras que el capitalista utiliza su capital personal para prestar y obtener intereses. Para la actividades bancarias que negocian créditos debe vincularse los beneficios y egresos en sus operaciones, el desembolso que otorga la

entidad debe incumbir cuantitativa y cualitativamente al crédito con el que se compromete, para mejor entendimiento “La fecha en la que vencen las obligaciones de la entidad bancaria no deben ser anteriores a la fecha en que las obligaciones frente a él puedan hacerse efectivas” de esta única manera se evitaría quedar sin solvencia, es cierto que siempre va existir debilidades, el otorgamiento imprudente de créditos puede tener consecuencias tan ruidosas y fatales. (p.236).

Concluye Mises (1997) La entidad que recibe el respaldo de sus acreedores no está afecta esta confianza con la finalidad de sus aportes, el deber del ente persiste aun si las inversiones han tenido perdidas, la existencia de este riesgo es provecho para los “banqueros” que aceptan dicho riesgo y fija sus tasas de acuerdo con el nivel riesgo y es así como los entes banqueras obtienen beneficios y sus pérdidas (p.237).

2.2.3. TEORÍA DE LA EVALUACIÓN CREDITICIA

Para Topa (1977) El crédito tiene varias clasificaciones, esto depende el análisis que se le quiera dar, es por ello se clasificará de la siguiente manera:

- ✓ **Por su finalidad:** existe el crédito de consumo o crédito consuntivo, también el crédito agropecuario que acompaña en la cadena de producción al agricultor, el crédito inversión Topa (1977).
- ✓ **Por plazo de pago:** El corto plazo se caracteriza por ser cancelado en pocas cuotas, plazo intermedio y el crédito a plazos largos donde estos son pagados en varias cuotas según Topa (1977).
- ✓ **Por la seguridad del crédito:** Créditos sin garantías, estos suelen ser muy riesgosos, pero también los intereses son altos, y los créditos garantía es un crédito muy seguro y las tasas son muy accesibles por ejemplo tenemos a los créditos hipotecarios, prendarios y créditos avalados según Topa (1977).
- ✓ **Por calidad de deudor:** Crédito público (trabajadores estatales) y crédito privado para personas independientes (agro, industria,

comercio y demás). En este último aspecto los asesores de crédito califican a los sujetos a crédito mediante antecedentes, se toma mucho en cuenta el comportamiento crediticio para otorgar un nuevo crédito para Topa (1977).

Para la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2021) la evaluación crediticia debe tener en cuenta los siguientes parámetros:

- ✓ **Calificación normal-**. Es aquella donde el deudor no ha superado los 8 días en cumplir con el pago de su cuota SBS (2021).
- ✓ **Calificación con problemas potenciales (CPP)-**. Cuando el deudor supera constantemente los 30 días de retraso en el pago de su cuota SBS (2021).
- ✓ **Calificación dudoso-**. Cuando el deudor supera los 2 meses o 60 días de retraso en el abono de la cuota SBS (2021).
- ✓ **Calificación de pérdida-**. Cuando el deudor ya ingresa a un estado de morosidad. Normalmente tiene un retraso de 90 días a más sin cancelar sus obligaciones financieras SBS (2021).

2.2.4. TEORÍA DEL RIESGO CREDITICIO

Topa (1977) en su libro define al riesgo crediticio como aquel que se incurre cuando no se utiliza herramientas para evaluar los procesos crediticios con eficacia, eficiencia y economía, con el fin de eliminar las debilidades que aparecen en el proceso o flujo crediticio “promoción, evaluación, desembolso y recuperación de crédito” la autora considera como dimensiones de la gestión crediticia a la evaluación crediticia que contempla el método de las 5C del crédito, es decir:

1. **Carácter** (Historial crediticio, reportes de vecinos y comerciales).
2. **Capacidad** (veteranía de la empresa, cantidad de deudas y enlace ingreso/ deuda).
3. **Capital** (Nivel de inventarios, nivel de activos del negocio y Nivel de ahorro).
4. **Colateral** (Cuenta con aval, títulos de propiedades casas y/o terrenos).

5. Condiciones (actividad del negocio, tipos de créditos y destinos del crédito).

Asimismo, Pérez (2016) agrega que el riesgo de los créditos se resume en la probabilidad de pérdida monetaria ocasionada por la falta de cumplimiento de las obligaciones asumidas por ambas partes de un trato.

2.2.5. ANÁLISIS TEÓRICO DE LA MOROSIDAD

Según Ríos (2014) menciona que actualmente los indicadores de morosidad microfinanciera se ha ido incrementando, es decir el tamaño de un padrón de clientes en estado “moroso”, y el padrón de clientes de máxima peligrosidad donde están incluidos los clientes en mora, dicho aumento se basa en que el año 2008 la morosidad en el mercado oscilaba por el 3,6% y en el 2013 llegó a un 7,7%, esto en base a la dinámica económica del país con el auge de las microfinanzas y el aumento de clientes. El reto de los entes financieros es incrementar sus carteras de créditos, pero sin comprometer su liquidez y solvencia por lo cual la priorización la búsqueda de mejora en los mecanismos de evaluación crediticia para conseguir clientes que no incurran en morosidad.

Continúa Ríos (2014) La morosidad se origina por diversos casos, pero entre los más comunes está la evaluación crediticia con deficiencias, las condiciones en las que se desembolsa el crédito y el desinterés por la gestión crediticia.

2.2.6. TEORÍA DE LA CARTERA VENCIDA

Pérez (2016) enmarca la cartera vencida en parámetros de calificación: 0 a 8 días (Normal); 9 a 30 días (Con Problemas Potenciales); 31 a 60 días (deficiente); 61 a 120 días (dudoso); 121 días a más (pérdida), las entidades evalúan estos parámetros y de acuerdo a ellos califican sus tipos de cobranza que pueden ser numerosas, pero entre las que más destacan son:

Cobranza administrativa (naturalmente es gestionada por las administraciones de cada entidad financiera), **Cobranza prejudicial** (está a cargo del área legal de las entidades financieras, como herramientas de usan notificaciones firmadas por el asesor legal) y la **Cobranza Judicial** (La entidad financiera denuncia al deudor ante las autoridades judiciales, sin perder de vista el seguimiento de los trámites judiciales).

Fischman (1990) en su libro expone siete clases de morosos sabiéndose que no todo cliente moroso es igual, más bien, cada persona puede tener razones muy diferentes para no pagar a tiempo. Por ejemplo, puede haber quienes estén experimentando problemas de liquidez, aquellos que pierden la noción de sus pagos, o aquellos que no cancelan porque Constantán un problema con el servicio prestado.

1. **Morosos causales:** Son los que tienen la convicción y voluntad de pago, pero no pueden lograrlo siempre a tiempo, esto se debe a que no planifican o les surge imprevistos, llegando a cancelar sus obligaciones con ciertos atrasos considerables, Fischman (1990).
2. **Morosos intencionales:** El deudor si puede pagar, pero intencionalmente no quieren hacerlo, postergan la cuota lo más posible. Con la finalidad de conseguir alguna condonación o beneficio, este tipo de clientes realiza el pago cuando no consigue ciertos caprichos, Fischman (1990).
3. **Morosos negligentes:** Este tipo de clientes logran endeudarse en demasía, su ideario es trabajar con dinero ajeno tanto así que descuidan su liquidez, y no tienen cuidado al momento de pagar sus deudas, al punto de quedarse sin liquidez y volver a endeudarse para cumplir con sus obligaciones vencidas, Fischman (1990).
4. **Morosos circunstanciales:** Esta conformado por clientes que están insatisfechos por ciertas situaciones en el crédito o al realizar consultas no encuentra respuestas que lo convenza, pero al encontrar la respuesta esperada y la atención correcta, realiza el

pago inmediatamente, Fischman (1990).

5. **Morosos despreocupados:** Son aquellos que por cuestiones de desatención en sus obligaciones olvidan las fechas, incurriendo en faltas y tardanzas, pierden sus documentos por descuido, Fischman (1990)
6. **Morosos insumisos:** Son los sujetos que siempre ponen excusas o generan problemas al cancelar sus deudas, se hacen la idea que la cantidad que se les está cobrando es injusta o incorrecta, Fischman (1990).
7. **Morosos crónicos:** Sujetos que acostumbran a pagar sus obligaciones tardíamente luego de ser insistido por los agentes de cobranza, Fischman (1990).

2.2.7. TEORÍA DE LA MOROSIDAD DESDE EL PUNTO DE VISTA DE LA LIQUIDEZ

Desde el punto de vista de Alianza Cooperativa Internacional (1996) las Coopac tienen de enemigo principal a la morosidad, problema que debilita la gestión empresarial, siendo la falta de liquidez una de las más drásticas consecuencias, a razón de que deja sin dinero en efectivo a estas entidades a raíz de que una gran fracción de deudores tributarios no se acercan a cancelar las obligaciones. Desde la Alianza Cooperativa Internacional proponen mecanismos apoyados por la tecnología, para una mejor evaluación y conocimiento del socio sujeto a crédito, es vital que las cooperativas se acostumbren a otorgar créditos seguros, con las garantías reales que garanticen que el monto prestado y los intereses regresen a la Cooperativa.

Asimismo, Alianza Cooperativa Internacional (1996) estudió los motivos del porque los socios dejan de cumplir con sus obligaciones en las cooperativas, a continuación, se presentan algunos de motivos estudiados más preponderantes y comunes:

- ✓ **Los sobreendeudamientos-**. Ocurre cuando los socios cooperativos dieron mal uso a un crédito y para pagarlo necesitan

endeudarse nuevamente, pagando tasas elevadas en las primeras cuotas.

- ✓ **La escasez de trabajo-**. Este problema es impredecible y afecta a todos incluyendo al socio puntual y responsable, ocurre cuando los socios incurren a un crédito pensando que tienen estabilidad laboral, pero meses después sufre un despido o pierde el empleo por diversos motivos y le cuesta encontrar otro rápidamente y no le queda otra opción más que atrasarse contra su voluntad.
- ✓ **El incremento de carga familiar-**. La evaluación de los créditos se da en un determinado momento donde el sujeto a crédito expone toda la carga familiar que cuenta, y de acuerdo a ello accede a un crédito ideal para su situación actual, pero sucede que en el transcurrir de los meses computables al crédito, incrementa la carga familiar del deudor; es decir ya sea por nacimiento de nuevos hijos, la potestad de los padres adultos, nietos, sobrinos entre otros, absorbiendo gran parte de los ingresos del socio deudor, conllevando a tener que incurrir en retrasos financieros.

2.2.8. TEORÍA DE LA MOROSIDAD EN EL ENTORNO ECONÓMICO

Recurriendo a la investigación de Frkovich (2009) menciona que el entorno económico y la morosidad tienen una relación de causa y efecto, es decir que, si un país vive un entorno económico difícil, esto influye mucho en la decisión del sujeto de crédito de no pagar sus obligaciones, convirtiéndolo en moroso.

Para Diario Gestión (2020) **la inestabilidad política y la inestabilidad económica** que vive el Perú afecta a todos los sectores de la población, y a pesar de los esfuerzos del gobierno por mantener la economía y la cadena de pagos estables, lidiar con estos dos problemas es casi imposible, dado que la inestabilidad se resume en precios altos de la canasta básica familiar, en los costos altos de financiación y los elevados precios de las divisas extranjeras. Los deudores financieros son los más perjudicados dado que las evaluaciones de crédito efectuadas meses y años atrás ya no son las mismas. Por ejemplo;

“Miguel Barrantes fue evaluado financieramente hace en el 2019, teniendo en cuenta sus ingresos y gastos (incluido la cuota que pagaría), dando como un saldo libre para ahorrar de 150 soles mensuales, meses después iniciada la pandemia y los problemas de gobernabilidad Miguel ya no tiene saldo para ahorrar, más por el contrario a reducido su canasta básica para poder cubrir con las obligaciones que tiene, pero a comienzos del 2020 ya no pudo con la situación y dejó de pagar un mes su cuota, por ende ya malogró su historial crediticio y ahora arrastra una cuota vencida”.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

CRÉDITO

Amat (2013) “Es un mutuo acuerdo financiero, en dicho acto un individuo “deudor” adquiere un préstamo de dinero a una entidad “acreedor” y en la que el deudor, acuerda devolver la suma solicitada incluido en esta los pagos de intereses y demás cargos que genere esta operación en un periodo.

CARTERA VENCIDA

Para el portal Mimi - Economía (2017) la cartera vencida está integrada por aquellos sujetos crediticios que no han cumplido con cancelar total y parcialmente sus obligaciones, es decir el capital otorgado al sujeto y los intereses de estos, no ha retornado a la entidad.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2021) “Las COOPAC son entidades asociativas donde la condición de socio se adquiere voluntariamente, asimismo estos pueden realizar ahorros y pedir préstamos, los miembros de Consejos de Administración y Vigilancia, se eligen a voto.

CENTRAL DE RIESGO

Lugar donde se puede obtener el historial crediticio, así como también las deudas vigentes de los sujetos de crédito, aquí se muestra el historial

reportado solo por las empresas incluidas en el sistema financiero como financieras, cooperativas y bancos en base a SBS (2021).

RESPONSABILIDAD CREDITICIA

Deuda, obligación de reparar y satisfacer, ya sea para sí o para otros, como consecuencia de un contrato, de una culpa o de otra causa la administrativa según Real Academia de la Lengua Española (2022).

INCUMPLIMIENTO CREDITICIO

La acción voluntaria e involuntaria que deriva en la no cancelación de las obligaciones financieras, conllevando a problemas como la morosidad en el agente de crédito e insolvencia y pérdidas en las entidades crediticias definición del BCRP (2021).

SOLVENCIA

Persona que es capaz de resolver sus deudas sin dificultad, asimismo es la carece de deudas y tiene la calidad de solvente según la Real Academia de la Lengua Española (2022).

LIQUIDEZ

Activo con la cualidad de convertirse en dinero en efectivo, se relaciona normalmente con caja disponible para realizar pagos y solventar cualquier inconveniente por más pequeño que sea según la SBS (2021).

COBRANZA

La acción de recuperar los activos prestados, normalmente el cobro se realiza con intereses y otros cargos que genere el mismo BCRP (2021).

RIESGO DE CRÉDITO

Se lleva a cabo utilizando dos indicadores principales: pérdida esperada (PE) y capital económico (CE). La pérdida esperada refleja el valor de pérdida promedio. Se considera como un costo empresarial y está vinculado a la política de aprovisionamiento de la entidad según Banco Continental (2022).

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

La gestión crediticia se relaciona significativamente con la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y crédito San Francisco agencia Tingo María.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECIFICAS

- ✓ La evaluación crediticia se relaciona significativamente con la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y crédito San Francisco agencia Tingo María.
- ✓ El riesgo crediticio se relaciona significativamente con la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y crédito San Francisco agencia Tingo María.
- ✓ La gestión de la cartera vencida se relaciona significativamente con la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y crédito San Francisco agencia Tingo María.

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLE DEPENDIENTE

V1: Gestión de crediticia

2.5.2. VARIABLE INDEPENDIENTE

V2: Morosidad

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES (DIMENSIONES E INDICADORES)

Tabla 1

Las variables, dimensiones e indicadores de investigación

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Variable 1: Gestión crediticia	Evaluación crediticia	- Calificación normal	1,2,3,4,5
		- Calificación con problemas potenciales	
		- Calificación deficiente	
		- Calificación dudosa	
		- Calificación de pérdida	
	Riesgo de crédito	- Capacidad de pago	6,7,8,9,10
		- Comportamiento	
		- Carácter	
		- Colateral	
		- Capital	
Cartera vencida	- Cobranza administrativa	11,12,13	
	- Cobranza Prejudicial		
	- Cobranza Judicial		
	- Cobranza Judicial		
Variable 2: Morosidad	Falta de Liquidez	- Sobreendeudamientos	1,2,3
		- Incremento de carga familiar	
		- Escasez de trabajo	
	Entorno económico	- Inestabilidad política	4,5
		- Inestabilidad económica	

Nota. Elaborado por la tesista.

CAPÍTULO III

MÉTODOLÓGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Se utilizó como la investigación aplicada, porque, al utilizar múltiples teorías se espera obtener cambios sustanciales en la mejora de las entidades públicas o privadas según Hernández et al (2014)

3.1.1. ENFOQUE

Martínez y Rodríguez (2011) manifiesta que “La clasificación de los diferentes enfoques de investigación se relaciona con el problema que pretende resolver. Los objetivos que nos planteamos en la investigación ejercen una influencia capital en la determinación del tipo de estudio que realizaremos” (p.17). De acuerdo con los objetivos planteados, la presente investigación reúne los requisitos necesarios para ser señalada como una investigación de enfoque cuantitativo al usar la recopilación de datos para contrastar hipótesis basadas en medición numérica y análisis estadístico con el fin de establecer patrones de comportamiento.

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

Por las denotaciones de la problemática planteada, el presente estudio de investigación es de nivel descriptivo bivariado - correlacional, por cuanto presenta dos variables y se orientará a medir la correlación de la gestión crediticia con la morosidad en la Cooperativa San Francisco agencia Tingo María en base a Hernández et al (2014).

Martínez y Rodríguez (2011) indican que; “los estudios descriptivos se limitan a describir determinadas características del grupo de elementos estudiados, sin realizar comparaciones con otros grupos. Se circunscriben a examinar una población definida (obtener y estimar valores)”.

3.1.3. DISEÑO

Es no experimental –transversal. Hernández, Baptista & Fernández (2014) “La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es una investigación donde no se hace variar intencionalmente las variables independientes”. Asimismo, “se denomina investigación transaccional o transversal porque se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p.129).

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

Estuvo compuesta por todo el personal que intervienen en el proceso crediticio de la Cooperativa San Francisco agencia Tingo María. Los cuales se presentan a continuación gracias a la data facilitada por la jefatura de recursos humanos de la Cooperativa.

Tabla 2

Muestra de la investigación

NOMBRES DE CARGOS	CANTIDAD
Gerente General	1
Gerente de Créditos y Riesgos	2
Administrador	1
Jefe de créditos y cobranza	1
Asesores de Créditos	6
Gestores de cobranza	5
Asesor legal	2
TOTAL	18

Nota. En base al área de Recursos Humanos CSF

Se seleccionó a aquellos colaboradores que están involucrados en la gestión crediticia de la Cooperativa, dicha información fue proporcionada por la Gerencia de Recursos Humanos.

3.2.2. MUESTRA

Martínez y Rodríguez (2011) postulan que; “La estadística trabaja con todos los elementos de un grupo en ocasiones, y solo con una sección del grupo en otras ocasiones. Al realizar una investigación o estudio, con frecuencia es imposible, difícil o costoso trabajar con todas las partes interesadas involucradas, como resultado surgen los conceptos de Universo o Población (identificado con conjunto) y Muestra (sólo uno de los elementos del conjunto a estudiar) “(p.18).

Debido a una minoritaria población de la investigación, se toma en su totalidad como muestra y a la misma vez como unidad de análisis. Ya no es necesario emplear la razón para determinar la muestra finita.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Basado en Méndez (2001) la presente investigación se acudió a recolar información de fuentes primarias, ya que el investigador tendrá acceso a recoger información en forma directa, asimismo cuando esto ocurre, a veces se lo denomina fuentes primarias e implica el uso de técnicas y procedimientos que resumen la información adecuada.

Las técnicas de investigación que se emplearán son las siguientes:

- **Encuesta:** Con su instrumento cuestionario de encuesta, se vio para medir el nivel de conocimiento y aplicación de la gestión crediticia en los colaboradores involucrados en el área de créditos de la Cooperativa San Francisco agencia Tingo María. El formato de la encuesta fue en la escala Likert que se según el portal web QuestionPro (2021) el instrumento de Likert “es una escala de calificación que se utiliza para cuestionar a una persona sobre su nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración. Es ideal para medir reacciones, actitudes y comportamientos de una persona”.

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

En primera instancia, se tabularon en ilustraciones de doble entrada y el análisis se realizó mediante porcentajes de mayor a menor, interpretándose los resultados de manera descriptiva (IBM SPSS Statistics 25). Asimismo, “se utilizaron las principales técnicas estadísticas para el análisis de los datos cuantitativos, tales como los estadígrafos de tendencia central. Para tal efecto, se utilizará el programa Excel[®] aplicando sus funciones estadísticas a nuestra base de datos, previamente tabulado”.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

PRUEBA DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

La evaluación de la confiabilidad de la investigación es esencial para garantizar que las herramientas de recopilación de datos y la información recopilada sean consistentes y precisas cuando se obtiene la información extraída del análisis de las variables de un estudio. Para la presente investigación emplearemos el coeficiente de “Alfa de Cronbach” que serán comparados con las escalas propuestas por Soler (2012).

Tabla 3

Indicadores de confiabilidad según Alfa de Cronbach

RANGOS O ESCALAS	MAGNITUD
0.01 a 0,20	Muy baja
0,21 a 0,40	Baja
0,41 a 0,60	Moderada
0,61 a 0,80	Alta
0,81 a 1,00	Muy alta

Nota: Elaboración propia en base a Soler (2012).

Por tanto, para la determinación de la prueba Alfa de Cronbach se realizan los siguientes pasos:

- Se tabularon los datos de las 18 encuestas, y se obtiene la base de datos general (véase en el anexo 9).
- La base de datos se traslada al programa SPSS ordenadamente, se da nombre a cada ítem de acuerdo con la encuesta.
- Realizada la etiqueta de los ítems seleccionamos el botón “analizar”, luego “escala” por último se selecciona “análisis de fiabilidad”.
- Seguidamente se selecciona las 18 interrogantes, luego se selecciona el modelo “alfa” y por último se presiona la tecla aceptar.

- Podremos ver el cuadro donde nos presenta el indicador de confiabilidad y como lo presentamos a continuación:

Tabla 4

Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,810	18

Nota: Elaboración propia en el programa SPSS.

Interpretación:

El indicador del Alfa de Cronbach se puede observar que es de 0,810 y según los indicadores se puede decir que se obtuvo una fiabilidad de calificativo muy alto, y es muestra que nuestro instrumento es confiable.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Seguidamente, se presentan tablas procesadas estadísticamente de las preguntas consideradas en la encuesta.

Tabla 5

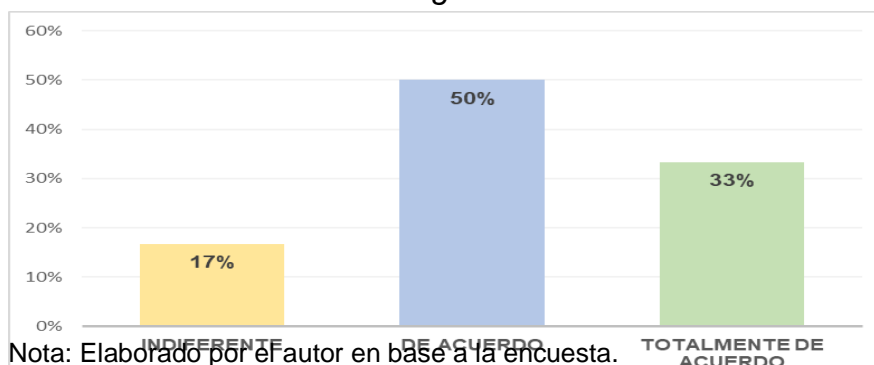
Implementación de políticas más flexibles de otorgamiento de créditos.

	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	0	0%
Indiferente	3	17%
De Acuerdo	9	50%
Totalmente en de Acuerdo	6	33%
Total	18	100%

Nota: Elaboración propia basado en la encuesta

Figura 1

Políticas más flexibles de otorgamiento de créditos.



Nota: Elaborado por el autor en base a la encuesta.

Interpretación

Los colaboradores de la Cooperativa San Francisco el 50% está de acuerdo con la implementación de políticas más flexibles de otorgamiento de créditos, es decir implementar más productos crediticios para varios sectores económicos, con la finalidad de abarcar más sujetos a crédito, igualmente el 33% están totalmente de acuerdo con lo mencionado y 17% de los colaboradores muestran su indiferencia, mostrándose ajenos a la problemática.

Tabla 6

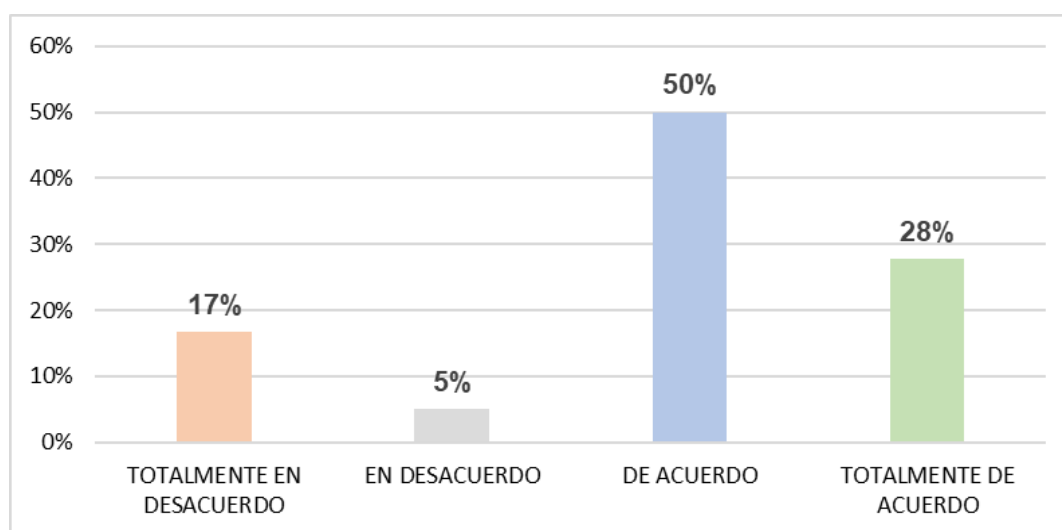
Créditos especiales a los socios de calificación Con Problemas Potenciales

	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	3	17%
En Desacuerdo	1	5%
Indiferente	0	0%
De Acuerdo	9	50%
Totalmente en de Acuerdo	5	28%
Total	18	100%

Nota: Elaboración propia basado en la encuesta

Figura 2

Créditos especiales a los socios de calificación Con Problemas Potenciales



Nota: Elaborado por el autor en base a la encuesta.

Interpretación

De acuerdo con la experiencia de los colaboradores involucrados en la gestión crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco, el 50% y 28% están de acuerdo y totalmente de acuerdo a la creación de un crédito especial para los socios calificación con problemas potenciales debido a que la mayoría de los socios que están en esa situación es por cuestiones ajenas a ellos como demoras en los sistemas de pago electrónico, descuido de los analistas que no les pasaron sus pagos a tiempo, entre otras. Seguido por el 28% que están totalmente de acuerdo, y por último el 5% y el 17% están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente, por considerar que los socios en estado CPP si son responsables de su situación actual.

Tabla 7

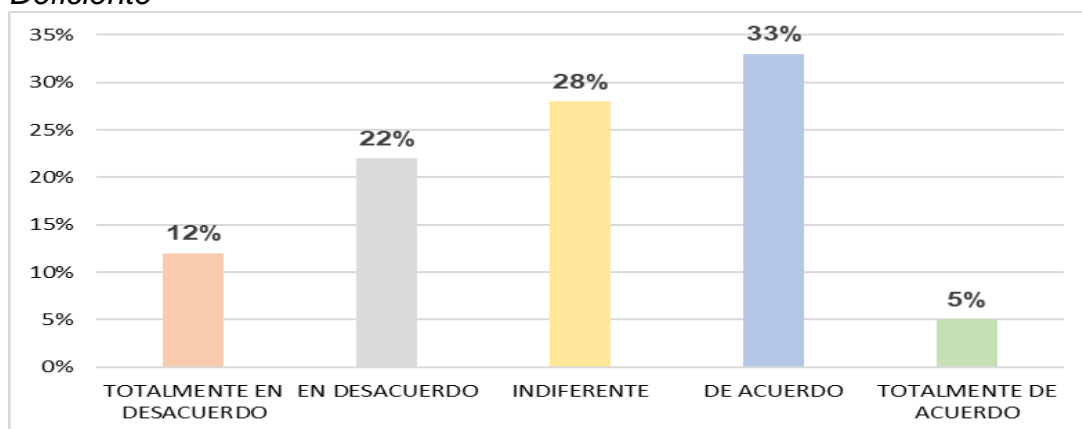
El manual de créditos debe contemplar créditos a socios con calificación Deficiente

	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	2	12%
En Desacuerdo	4	22%
Indiferente	5	28%
De Acuerdo	6	33%
Totalmente en de Acuerdo	1	5%
Total	18	100%

Nota: Elaboración propia basado en la encuesta

Figura 3

El manual de créditos debe contemplar créditos a socios con calificación Deficiente



Nota: Elaborado por el autor en base a la encuesta.

Interpretación

El 38% de los encuestados comentan que están entre de acuerdo y totalmente de acuerdo que debe existir un crédito especial para los socios con calificación deficiente, contemplado en el manual de créditos, siempre y cuando los intereses sean elevados. El 28% de los trabajadores se muestran indiferentes a la afirmación y por últimos el 34% de están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con el otorgamiento de algún crédito en especial a los socios con calificación de deficiente, porque representan un peligro para la solvencia y liquidez de la cooperativa, arriesgándose la recuperación del capital prestado.

Tabla 8

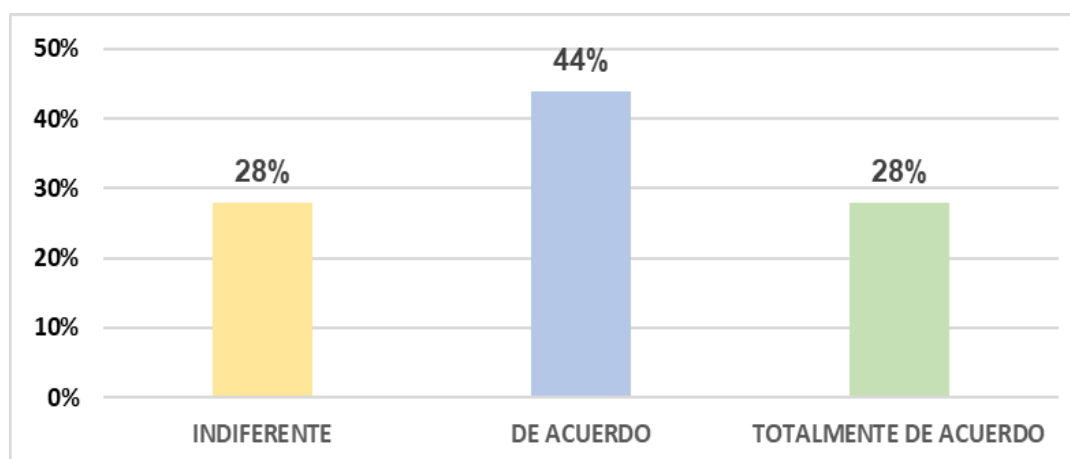
Implementación de políticas de trato especial a los socios con calificación dudosa, no permitiendo su retiro de la Cooperativa San Francisco

	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	0	0%
Indiferente	5	28%
De Acuerdo	8	33%
Totalmente en de Acuerdo	5	28%
Total	18	100%

Nota: Elaboración propia basado en la encuesta

Figura 4

Implementación de políticas de trato especial a los socios con calificación dudosa, no permitiendo su retiro de la Cooperativa San Francisco



Nota: Elaborado por el autor en base a la encuesta.

Interpretación

De acuerdo a la encuesta se observa que el 28% de los trabajadores esta totalmente de acuerdo con que se debe dar un trato especial a los socios con calificación de Dudoso, en base que esa situación les limita enormemente de poder obtener financiamiento en cualquier entidad financiera es por ello, se debe cuidar al socio en ese estado ofreciéndole otras alternativas para mejorar su situación y de paso incentivarle al ahorro en los diversos productos que tiene la Cooperativa San Francisco. Asimismo, el 44% de los encuestados menciona que están de acuerdo, mientras que el 28% muestra su indiferencia.

Tabla 9

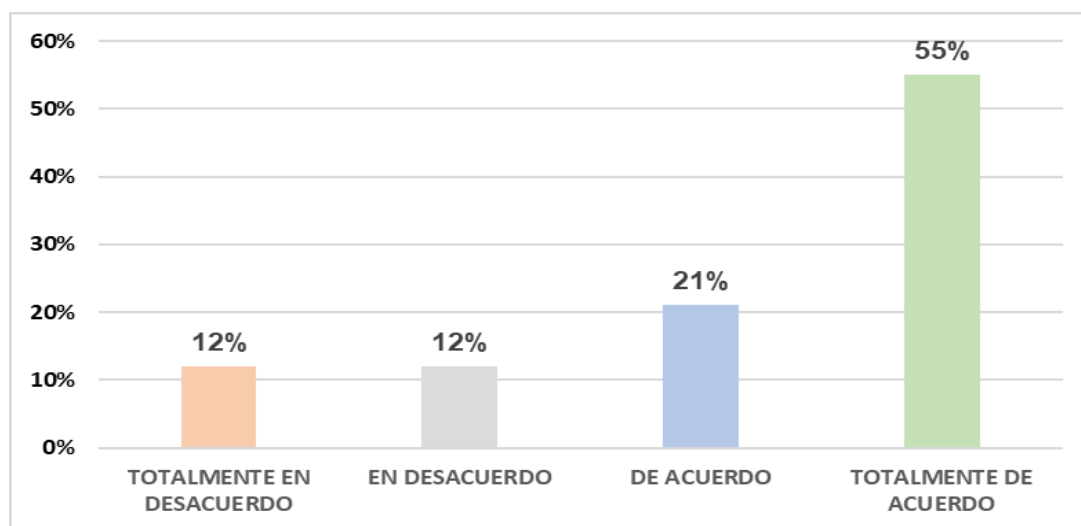
Asesoramiento y orientación especial por parte de los asesores a los socios con calificación de Perdida

	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	2	12%
En Desacuerdo	2	12%
Indiferente	0	0%
De Acuerdo	4	21%
Totalmente en de Acuerdo	10	55%
Total	18	100%

Nota: Elaboración propia basado en la encuesta

Figura 5

Asesoramiento y orientación especial por parte de los asesores a los socios con calificación de Perdida



Nota: Elaborado por el autor en base a la encuesta.

Interpretación

El 71% de los trabajadores respondieron que, si están de acuerdo y totalmente de acuerdo que se debe otorgar un trato especial y orientación a aquellos socios en situación de pérdida, lejos de tratarlos como morosos y con cierto grado de rechazo, por otro lado el 24% de los trabajadores comenta que están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo a lo antes mencionado, porque los sujetos en pérdida buscan seguir endeudándose, sin la conciencia si va poder cumplir con sus obligaciones.

Tabla 10

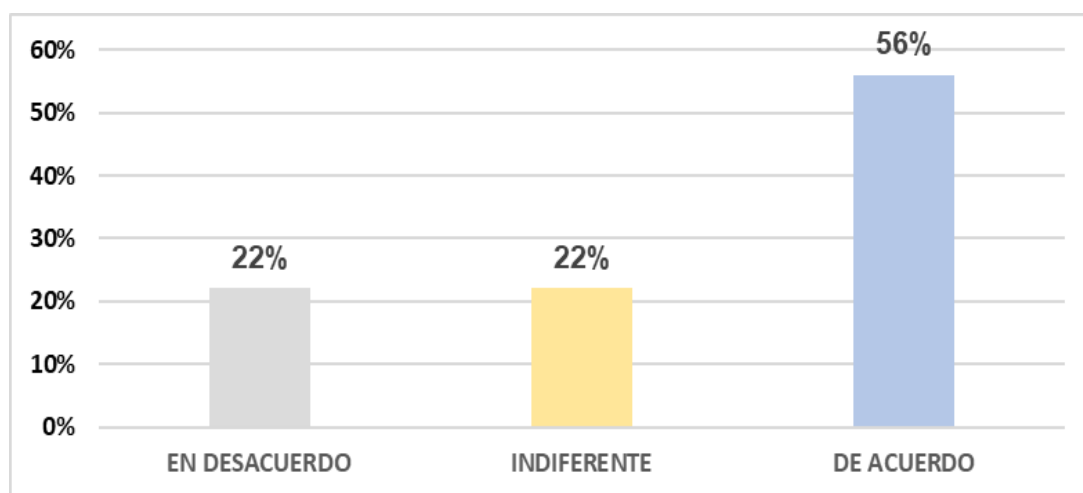
La cooperativa tiene tecnologías para determinar la verdadera capacidad de pago del socio sujeto a crédito

	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	4	22%
Indiferente	0	0%
De Acuerdo	4	22%
Totalmente en de Acuerdo	10	56%
Total	18	100%

Nota: Elaboración propia basado en la encuesta

Figura 6

La cooperativa tiene tecnologías para determinar la verdadera capacidad de pago del socio sujeto a crédito



Nota: Elaborado por el autor en base a la encuesta.

Interpretación

Según los resultados el 56% de los encuestados menciona que la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco si posee tecnología para determinar la verdadera capacidad de pago del socio o futuro socio sujeto de crédito, es decir posee con aplicativos que permitan calcular sus ingresos y gastos. El 22% no definen una postura en especial desconociendo o no importándoles y el 22% expresan estar en desacuerdo en que la Cooperativa tiene tecnología para determinar la verdadera capacidad de pago. Consideran que las tecnologías que utiliza la cooperativa son muy rudimentarias y poco eficientes.

Tabla 11

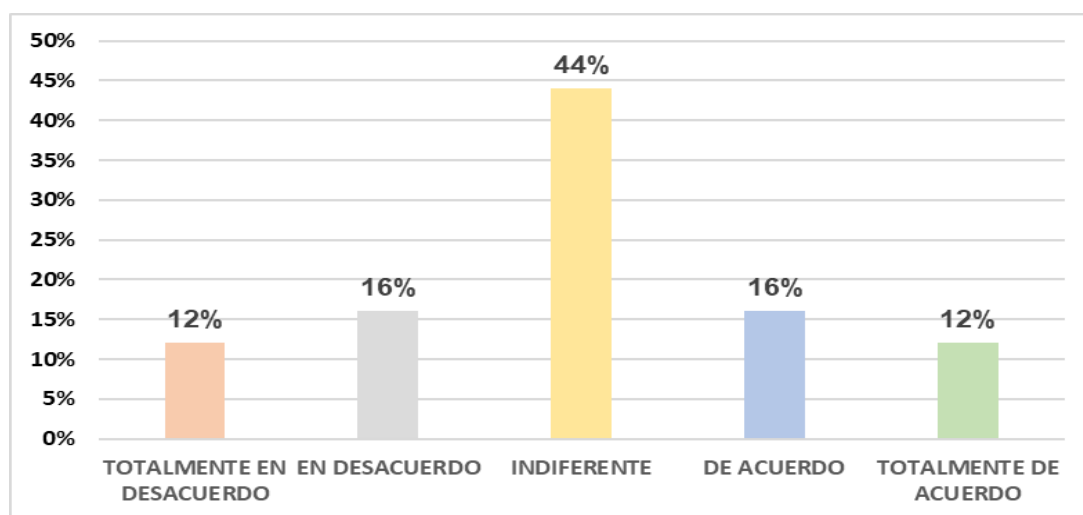
La cooperativa ha implementado métodos para determinar las verdaderas condiciones de los créditos otorgados a los socios

	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	2	12%
En Desacuerdo	3	16%
Indiferente	8	44%
De Acuerdo	3	16%
Totalmente en de Acuerdo	2	12%
Total	18	100%

Nota: Elaboración propia basado en la encuesta

Figura 7

La cooperativa ha implementado métodos para determinar las verdaderas condiciones de los créditos otorgados a los socios.



Nota: Elaborado por el autor en base a la encuesta.

Interpretación

Los resultados muestran que el 28% están de acuerdo y totalmente de acuerdo, el 44% muestra indiferencia y el 28% están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, de acuerdo a lo observado la mayoría de los encuestados se muestran indiferentes y evitan dar una opinión acerca si la cooperativa ha implementado métodos para determinar las verdaderas condiciones de los créditos otorgados a los socios.

Tabla 12

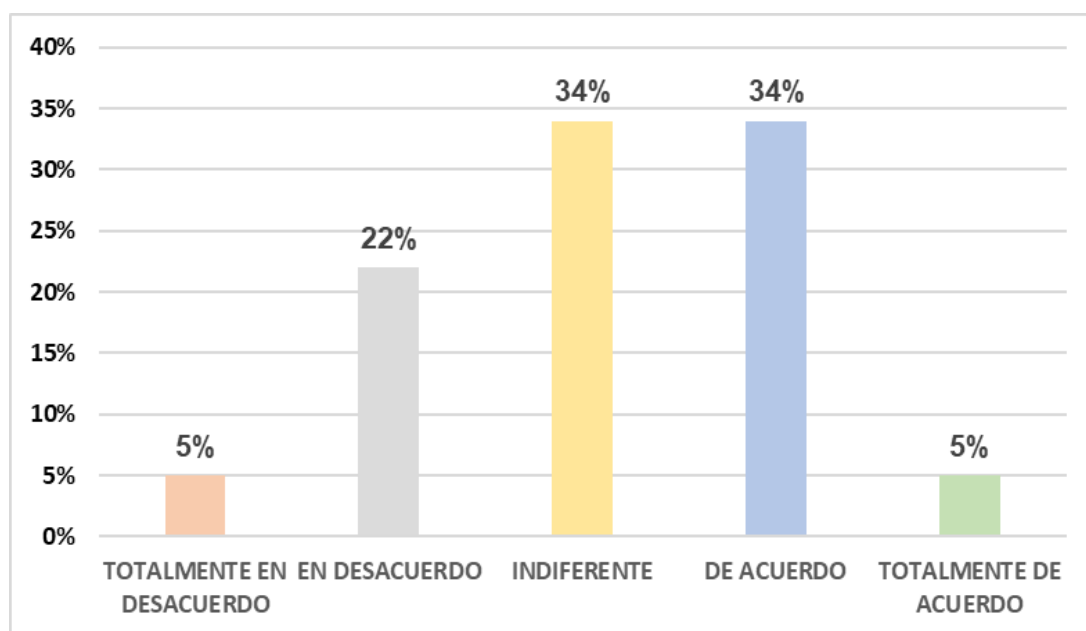
Los asesores de créditos están en la capacidad de detectar el verdadero carácter de los socios para afrontar los créditos

	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	1	5%
En Desacuerdo	4	22%
Indiferente	6	34%
De Acuerdo	6	34%
Totalmente en de Acuerdo	1	5%
Total	18	100%

Nota: Elaboración propia basado en la encuesta

Figura 8

Los asesores de créditos están en la capacidad de detectar el verdadero carácter de los socios para afrontar los créditos



Nota: Elaborado por el autor en base a la encuesta.

Interpretación

El 34% de los encuestados están de acuerdo en la afirmación que los asesores de créditos están en la capacidad de detectar verdadero carácter de los socios para afrontar los créditos en caso de quedarse sin liquidez, de la misma forma en misma cantidad el 34% se muestra indiferente, el 22% está en desacuerdo a la afirmación y por último el 5% están totalmente de acuerdo y en 5% están en totalmente en desacuerdo.

Tabla 13

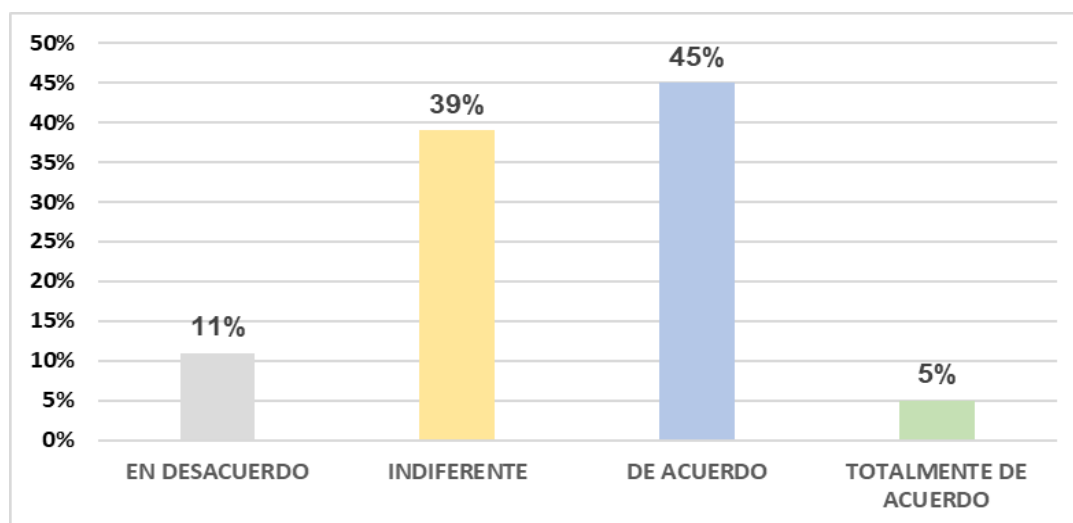
La cooperativa tiene un listado de todos los aspectos colaterales (garantías) válidos para otorgar los créditos.

	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	2	11%
Indiferente	7	39%
De Acuerdo	8	45%
Totalmente en de Acuerdo	1	5%
Total	18	100%

Nota: Elaboración propia basado en la encuesta

Figura 9

La cooperativa tiene un listado de todos los aspectos colaterales (garantías) válidos para otorgar los créditos.



Nota: Elaborado por el autor en base a la encuesta.

Interpretación

De acuerdo a los resultados solo el 5% de los trabajadores encuestados menciona que la cooperativa tiene un listado de todas las garantías válidas para otorgar los créditos, mientras que el 45% expresan estar de acuerdo, el 39% muestran su indiferencia y el 11% menciona estar en desacuerdo, es decir que la Cooperativa San Francisco no tiene definido un listado de garantías para el otorgamiento de créditos. Es crucial que la Cooperativa San Francisco Defina las garantías bienes muebles e inmuebles validos para ser usadas como garantía del sujeto a crédito.

Tabla 14

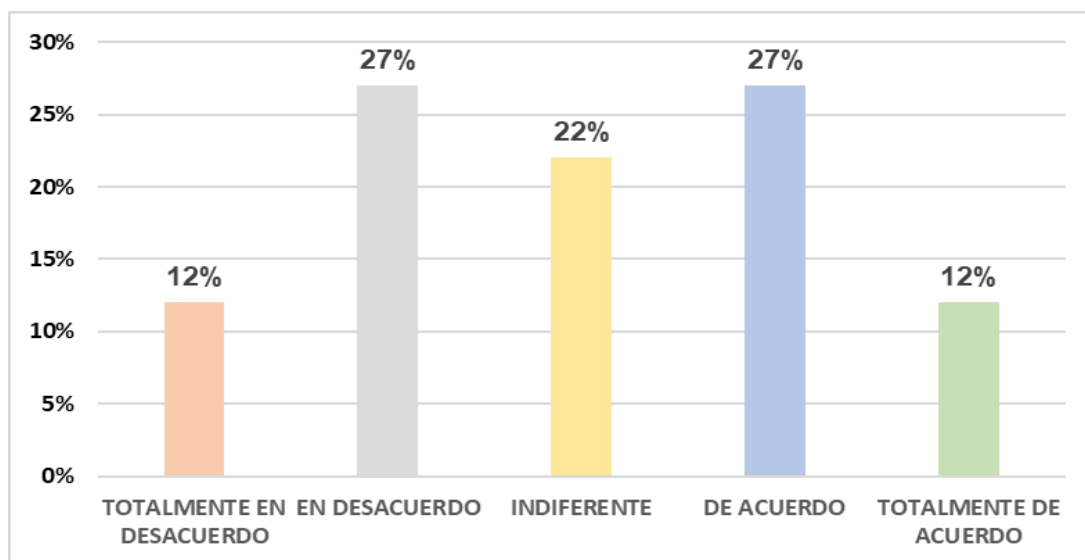
La cooperativa tiene aplicativos informáticos que ayuden a los asesores a determinar el verdadero capital de los socios sujetos a crédito

	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	2	12%
En Desacuerdo	5	27%
Indiferente	4	22%
De Acuerdo	5	27%
Totalmente en de Acuerdo	2	12%
Total	18	100%

Nota: Elaboración propia basado en la encuesta

Figura 10

La cooperativa tiene aplicativos informáticos que ayuden a los asesores a determinar el verdadero capital de los socios sujetos a crédito



Nota: Elaborado por el autor en base a la encuesta.

Interpretación

En la afirmación con carácter de consulta sobre si la cooperativa tiene aplicativos informáticos que ayuden a los asesores a determinar el verdadero capital de los socios sujetos a crédito el 39% de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo y basan su respuesta argumentando que realizan búsquedas en el consulta ruc y consulta vehicular de Sunarp para conocer el capital real de los socios, asimismo el 22% muestra indiferencia, mientras tanto el 39% están en desacuerdo y en totalmente en desacuerdo, los colaboradores expresan que no tienen acceso a consultas Sunarp que permita verificar los bienes inmuebles delos socios.

Tabla 15

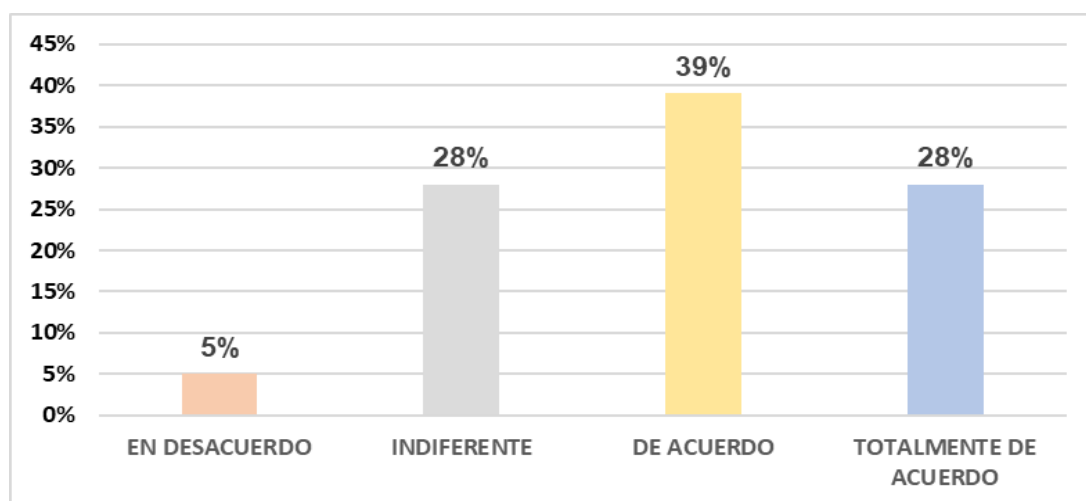
La gerencia general ha implementado una gerencia de cobranza administrativa en la cooperativa

	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	1	5%
Indiferente	5	28%
De Acuerdo	7	39%
Totalmente en de Acuerdo	5	28%
Total	18	100%

Nota: Elaboración propia basado en la encuesta

Figura 11

La gerencia general ha implementado una gerencia de cobranza administrativa en la cooperativa



Nota: Elaborado por el autor en base a la encuesta.

Interpretación

Ante la consulta si la gerencia general ha implementado una gerencia de cobranza administrativa en la cooperativa el 67% está de acuerdo y totalmente de acuerdo ya que se evidencia que existe una gerencia de cobranza administrativa, el 28% se muestra indiferente es decir no conoce de tal afirmación se puede deber a que algunos encuestados son personal nuevo y aun no conoce bien la Cooperativa, y solo el 5% está en desacuerdo, en otras palabras, un personal menciona que la gerencia general de la Cooperativa San Francisco no ha implementado una gerencia de cobranza administrativa.

Tabla 16

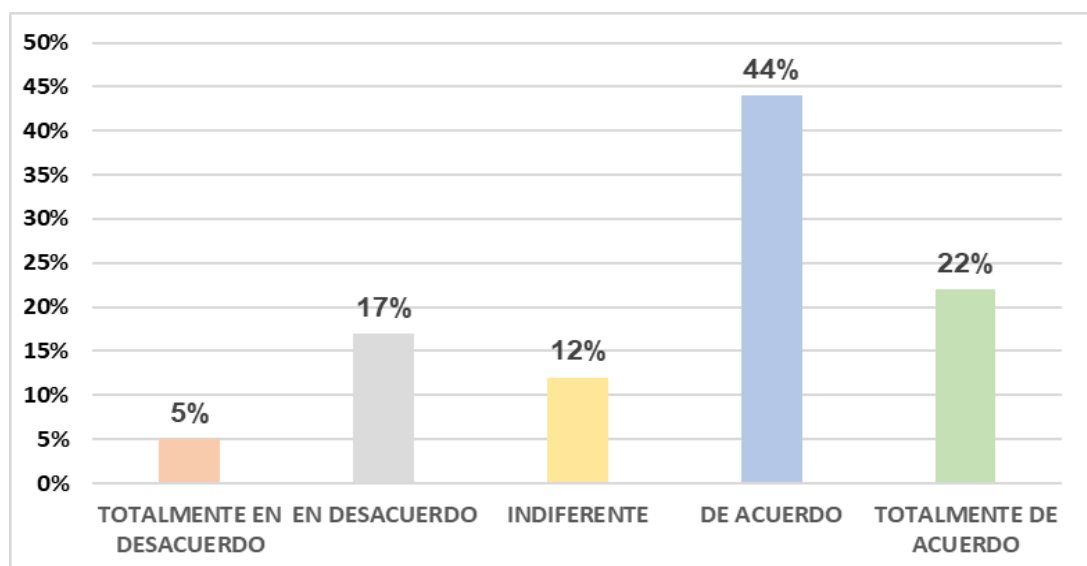
En la cooperativa existe un manual de cobranzas y un plan anual de recuperación de la cartera vencida prejudicial.

	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	1	5%
En Desacuerdo	3	17%
Indiferente	2	12%
De Acuerdo	8	44%
Totalmente en de Acuerdo	4	22%
Total	18	100%

Nota: Elaboración propia basado en la encuesta

Figura 12

En la cooperativa existe un manual de cobranzas y un plan anual de recuperación de la cartera vencida prejudicial.



Nota: Elaborado por el autor en base a la encuesta.

Interpretación

De los resultados obtenidos el 66% muestra estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con la afirmación existe un manual de cobranzas y un plan anual de recuperación de la cartera vencida prejudicial, donde se aplican método de cobranza y también se contempla metas y objetivos de esta actividad, 12% muestran indiferencia a la afirmación, esta cantidad está representada por colaboradores que no han revisado los manuales y 23% están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, conformado por colaborades que no visualizan al manual como ideal más por el contrario mencionan que es ambiguo.

Tabla 17

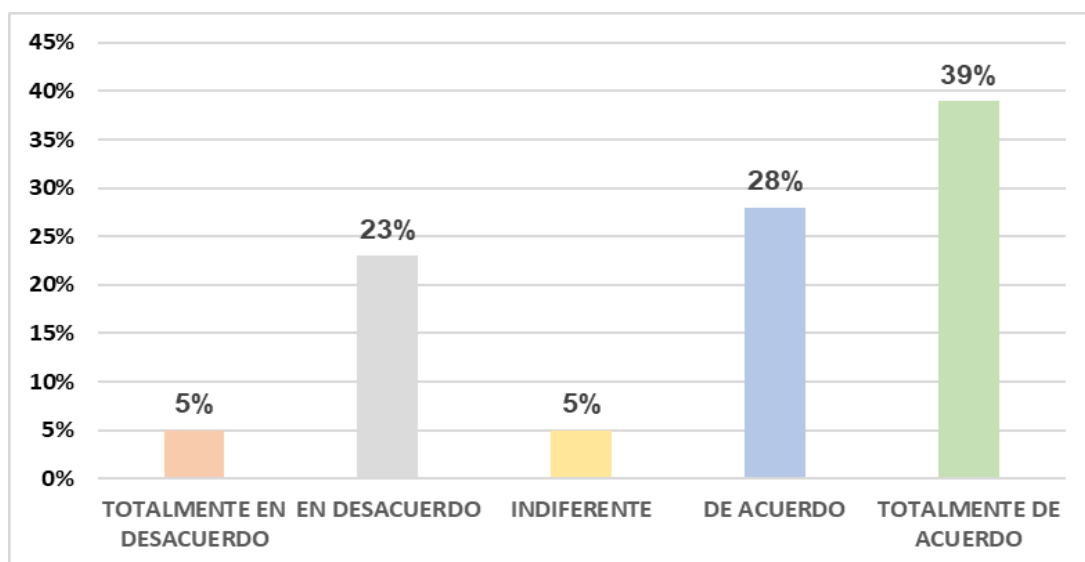
La cooperativa cuenta con personal exclusivamente para el control, evaluación de la cobranza judicial

	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	1	5%
En Desacuerdo	4	23%
Indiferente	1	5%
De Acuerdo	5	28%
Totalmente en de Acuerdo	7	39%
Total	18	100%

Nota: Elaboración propia basado en la encuesta

Figura 13

La cooperativa cuenta con personal exclusivamente para el control, evaluación de la cobranza judicial



Nota: Elaborado por el autor en base a la encuesta.

Interpretación

En la afirmación si La cooperativa cuenta con personal exclusivamente para el control, evaluación de la cobranza judicial, se muestra que el 39% está totalmente de acuerdo, el 28% de acuerdo ya que se evidencia a un abogado responsable de los casos de cartera vencida, el 5% muestra indiferencia, el 23% está en desacuerdo y el 5% está totalmente en desacuerdo, es decir afirma que no existe un personal exclusivamente para el control, evaluación de la cobranza judicial.

Tabla 18

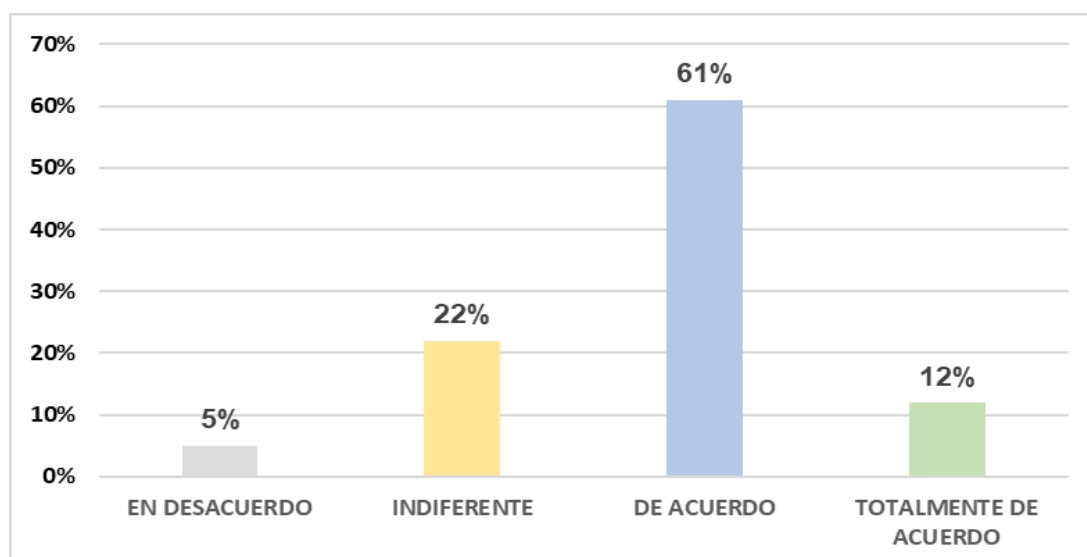
¿Los socios de la Cooperativa, mencionan que sacaron sus créditos paralelos para otra persona? Incurriendo al sobreendeudamiento

	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	1	5%
Indiferente	4	22%
De Acuerdo	11	61%
Totalmente en de Acuerdo	2	12%
Total	18	100%

Nota: Elaboración propia basado en la encuesta

Figura 14

¿Los socios de la Cooperativa, mencionan que sacaron sus créditos paralelos para otra persona? Incurriendo al sobreendeudamiento



Nota: Elaborado por el autor en base a la encuesta.

Interpretación

La mayor parte de las respuestas, es decir 61% expresan estar de acuerdo y sustentan que los socios de la Cooperativa incurren en sobreendeudamiento en base a que sacaron sus créditos paralelos para otras personas, en base a lo que los mismos socios comentan, y el 12% rectifica rotundamente esa postura. El 22% se muestra indiferente, y por último el 5% es decir 1 trabajador menciona estar en desacuerdo, en base a que no ha tenido la oportunidad de escuchar a un socio poner esa excusa.

Tabla 19

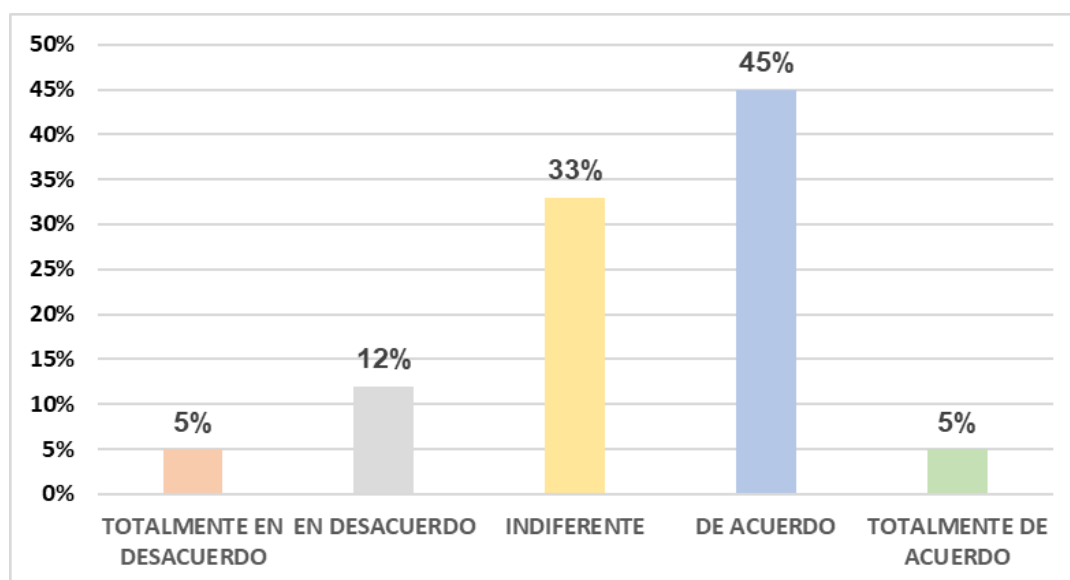
¿Los socios comentan que ha incrementado su carga familiar, es por ello que no tienen dinero para pagar sus créditos en la Cooperativa?

	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	1	5%
En Desacuerdo	2	12%
Indiferente	6	33%
De Acuerdo	8	45%
Totalmente en de Acuerdo	1	5%
Total	18	100%

Nota: Elaboración propia basado en la encuesta

Figura 15

¿Los socios comentan que ha incrementado su carga familiar, es por ello que no tienen dinero para pagar sus créditos en la Cooperativa?



Nota: Elaborado por el autor en base a la encuesta.

Interpretación

Del total de encuestados el 50% dicen que los socios comentan que ha incrementado su carga familiar, es por ello que no tienen dinero para pagar sus créditos, asimismo el 33% es indiferente a la afirmación planteada, por el contrario, el 17% muestra estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, es decir a ellos lo socios no han expresado que el incremento de su carga familiar sea razón de su demora al pagar sus obligaciones financieras.

Tabla 20

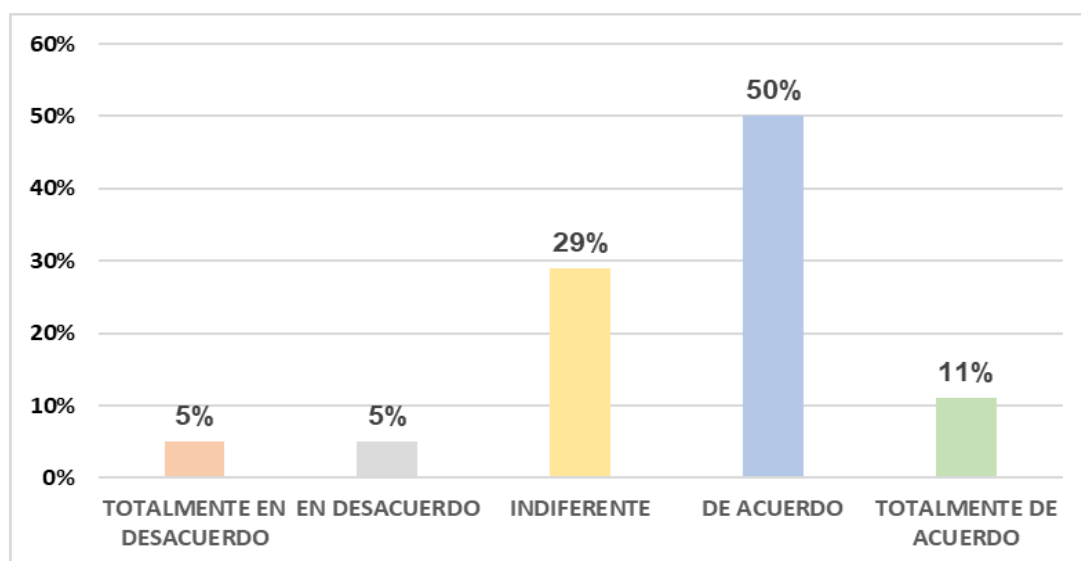
¿Los socios mencionan que han sido despedidos de sus trabajos por ello no pueden pagar sus obligaciones en la Cooperativa?

	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	1	5%
En Desacuerdo	2	12%
Indiferente	6	33%
De Acuerdo	8	45%
Totalmente en de Acuerdo	1	5%
Total	18	100%

Nota: Elaboración propia basado en la encuesta

Figura 16

¿Los socios mencionan que han sido despedidos de sus trabajos por ello no pueden pagar sus obligaciones en la Cooperativa?



Nota: Elaborado por el autor en base a la encuesta.

Interpretación

Del total de los trabajadores encuestados la mitad, es decir, el 50% comenta que los socios han expresado que han sido despedidos de sus trabajos por ellos no pueden pagar sus obligaciones, así como también el 10% están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo y agregan que no han escuchado tal versión de los socios. Por último, el 29% de los trabajadores alegan su indiferencia. Es entre las excusas más comunes, pero en la situación económica, política que se encuentra nuestro país estos casos toman confiabilidad y se evidencia ello cuando los socios solicitan reprogramación.

Tabla 21

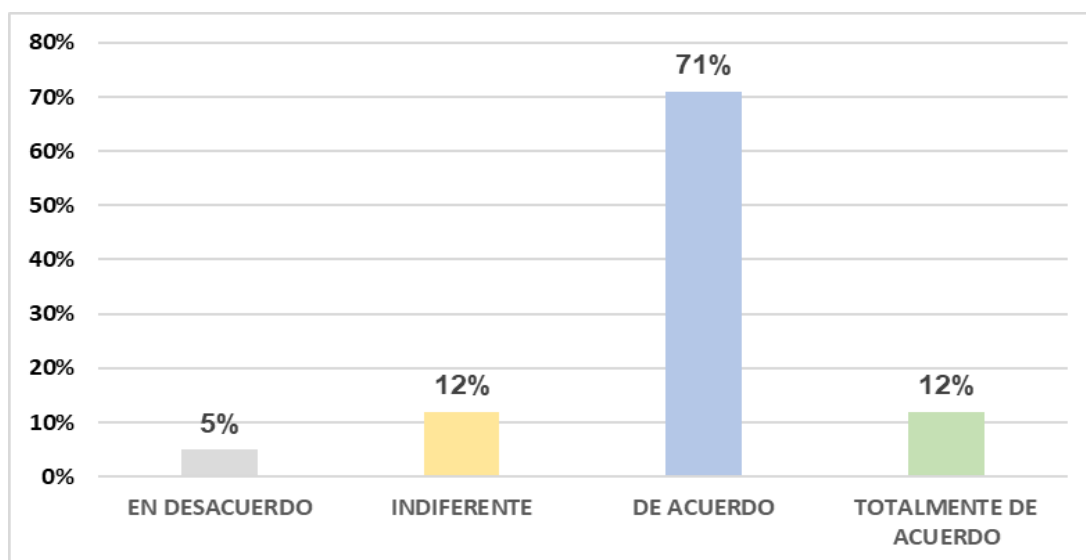
¿Los socios en estado de morosidad mencionan que la inestabilidad política influye en su demora al pagar?

	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	1	5%
Indiferente	2	12%
De Acuerdo	13	71%
Totalmente en de Acuerdo	2	12%
Total	18	100%

Nota: Elaboración propia basado en la encuesta

Figura 17

¿Los socios en estado de morosidad mencionan que la inestabilidad política influye en su demora al pagar?



Nota: Elaborado por el autor en base a la encuesta.

Interpretación

Según los resultados podemos decir contundentemente que en su gran mayoría (71%) los socios echan la culpa a la inestabilidad política de no pagar sus obligaciones financieras según lo expresado por los colaboradores crediticios de la Cooperativa San Francisco. Seguidamente el 12% están totalmente de acuerdo con el resultado es una de las excusas favoritas de los socios, por último, el 17% se muestra indiferente y el 5% comenta que no ha escuchado tal afirmación de algún socio.

Tabla 22

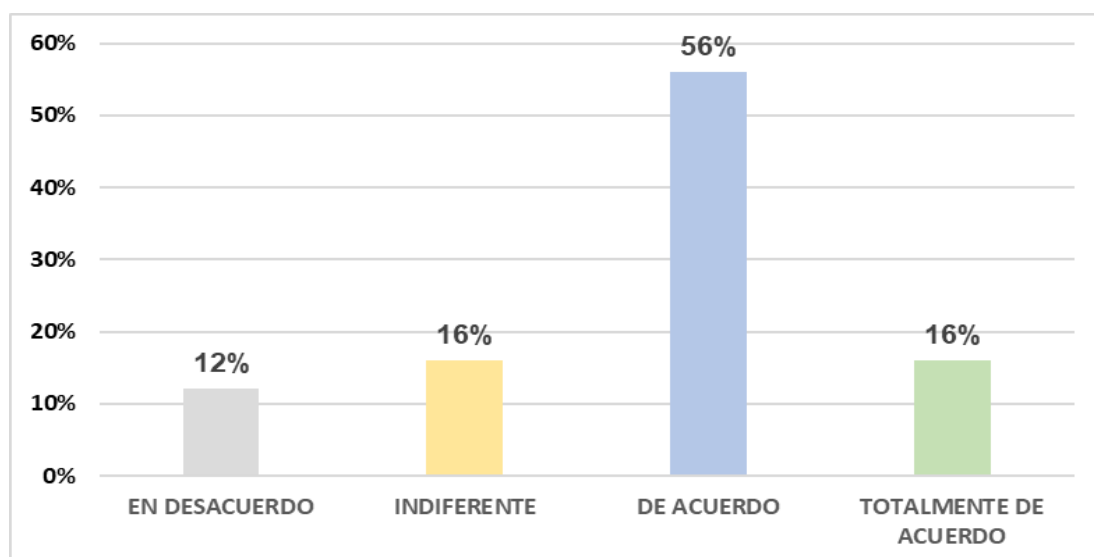
¿Los socios en estado de morosidad mencionan que la inestabilidad económica influye en su demora al pagar?

	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	2	12%
Indiferente	3	16%
De Acuerdo	10	56%
Totalmente en de Acuerdo	3	16%
Total	18	100%

Nota: Elaboración propia basado en la encuesta

Figura 18

¿Los socios en estado de morosidad mencionan que la inestabilidad económica influye en su demora al pagar?



Nota: Elaborado por el autor en base a la encuesta.

Interpretación

Según los resultados la mayoría de los datos agrupados representan el 56% donde los trabajadores encuestados están de acuerdo en que los socios en estado de morosidad mencionan que la inestabilidad tiene que ver en el retraso de sus pagos en base a que el precio de los productos de la canasta básica se ha incrementado, seguido por el 16% de los trabajadores que se muestran indiferentes es decir no recuerdan o no opinan, por último, el 12% de los encuestados están en desacuerdo en que los socios comentan tal afirmación.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPOTESIS Y PRUEBA DE HIPOTESIS

Según Lizama y Boccardo (2014) al tratar con variables cualitativas de tipo ordinal y asimismo objetivos que buscan relación entre variables automáticamente se emplea la prueba estadística no paramétrica llamada el Rho de Spearman, dado que es una prueba que mide la relación por excelencia entre variables a través del procesamiento de los datos obtenidos mediante la experiencia en la aplicación de un instrumento de recolección de datos.

Para realizar la contrastación de hipótesis es necesario primero exponer como se obtiene los valores más resaltantes, entre ellos está el Rho Spearman (véase en el anexo 10) este indicador se obtiene mediante la utilización del programa SPSS, utilizando los datos de las variables “gestión crediticia” y “morosidad” cuyos datos se obtienen de las respuestas de todas las 18 preguntas de todo el cuestionario de encuesta (véase en el anexo 9). Y asimismo para cada contrastación de las 3 dimensiones como son la evaluación crediticia, la gestión de riesgos y cartera vencida se utiliza los datos y preguntas solo comprendidas en cada dimensión, tal y como se muestra en el cuestionario de preguntas (véase en el anexo 4).

CONTRASTACIÓN DE HIPOTESIS GENERAL

HG: La gestión crediticia se relaciona significativamente con la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y crédito San Francisco agencia Tingo María.

HO: La gestión crediticia No se relaciona significativamente con la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y crédito San Francisco agencia Tingo María.

Tabla 23

Correlación de Rho de Spearman de la hipótesis general

	Correlaciones	Gestión Crediticia	Morosidad
Gestión Crediticia	Correlación de Spearman	1	-,657
	Sig. (bilateral)		,003
	N	18	18
Morosidad	Correlación de Spearman	-,657	1
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	18	18

Nota: Elaboración propia basado en la encuesta

Interpretación

Según la tabla que nos arroja el programa SPSS Statics contemplamos que existe una correlación negativa significativa ($Rho = -0.657$), entre las variables en estudio, además el nivel de significancia es de $0.003 < 0,05$ base a ello podemos decir que la gestión crediticia si repercute en la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco.

Decisión estadística

Por todo lo presentado, se rechaza la hipótesis nula (HO) porque $p\text{-valor} < \alpha$; de modo que $p (-0,657) < 0,05$; y se acepta la hipótesis general (**HG**) que afirma “La gestión crediticia se relaciona significativamente con la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y crédito San Francisco agencia Tingo María”, relacionándose de manera negativa pero significativa, es decir que, si aumenta los niveles de gestión crediticia, los niveles de morosidad también disminuirán, es decir; una correlación “inversa”.

CONTRASTACIÓN DE HIPOTESIS ESPECIFICAS

a) Primera Hipótesis Especifica

HE1: La evaluación crediticia se relaciona significativamente con la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y crédito San Francisco agencia Tingo María

HO1: La evaluación crediticia no se relaciona significativamente con la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y crédito San Francisco.

Tabla 24

Correlación de Rho de Spearman de la hipótesis específica 1

	Correlaciones	Evaluación Crediticia	Morosidad
Evaluación Crediticia	Correlación de Spearman	1	-,622
	Sig. (bilateral)		,006
	N	18	18
Morosidad	Correlación de Spearman	-,622	1
	Sig. (bilateral)	,006	
	N	18	18

Nota: Elaboración propia basado en la encuesta

Interpretación

Según la tabla contemplamos que existe una correlación negativa significativa ($Rho = -0.622$), entre las variables en estudio, además el nivel de significancia es de $0.006 < 0,05$ base a ello podemos decir que la evaluación crediticia si repercute en la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco.

Decisión estadística

Por todo lo presentado, se rechaza la hipótesis nula 1 (HO1) porque $p\text{-valor} < \alpha$; de modo que $p(-0,622) < 0,05$; y se acepta la hipótesis específica 1 (**HE1**) que afirma “La evaluación crediticia se relaciona significativamente con la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y crédito San Francisco agencia Tingo María”, De manera negativa.

b) Segunda Hipótesis Especifica

HE2: El riesgo crediticio se relaciona significativamente con la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y crédito San Francisco agencia Tingo María.

HO2: El riesgo crediticio no se relaciona significativamente con la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y crédito San Francisco agencia Tingo María.

Tabla 25

Correlación de Rho de Spearman de la hipótesis específica 2

	Correlaciones	Dimensión de Riesgos	Morosidad
Dimensión de Riesgos	Correlación Spearman	1	,575
	Sig. (bilateral)		,001
	N	18	18
Morosidad	Correlación Spearman	,575	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	18	18

Nota: Elaboración propia basado en la encuesta

Interpretación

Según la tabla contemplamos que existe una correlación positiva significativa ($Rho = 0.575$), entre las variables en estudio, además el nivel de significancia es de $0.001 < 0,05$ base a ello podemos decir que el riesgo crediticio se relaciona en un nivel significativo en la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco.

Decisión estadística

Por todo lo presentado, se rechaza la hipótesis nula (HO_2) porque $p\text{-valor} > \alpha$; de modo que $p(0,575) > 0,05$; y se acepta la hipótesis específica (HE_2) que afirma “El riesgo crediticio se relaciona significativamente con la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y crédito San Francisco agencia Tingo María”, en un nivel significativo que indica si el riesgo de crédito sube, la morosidad también aumenta.

c) Tercera Hipótesis Especifica

HE3: La gestión de la cartera vencida se relaciona significativamente con la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y crédito San Francisco agencia Tingo María.

HO3: La gestión de la cartera vencida no se relaciona significativamente con la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y crédito San Francisco agencia Tingo María.

Tabla 26

Correlación de Rho de Spearman de la hipótesis específica 3

Correlaciones		Cartera Vencida	Morosidad
Cartera Vencida	Correlación Spearman	1	,590
	Sig. (bilateral)		,010
	N	18	18
Morosidad	Correlación Spearman	,590	1
	Sig. (bilateral)	,010	
	N	18	18

Nota: Elaboración propia basado en la encuesta

Interpretación

Según la tabla contemplamos que existe una correlación positiva significativa ($Rho = 0.590$), entre las variables en estudio, además el nivel de significancia es de 0.010, base a ello podemos decir que la cartera vencida se relaciona en un nivel alto en la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco.

Decisión estadística

Por todo lo presentado, se rechaza la hipótesis nula 3 (HO3) porque $p\text{-valor} > \alpha$; de modo que $p(0,590) > 0,05$; y se acepta la hipótesis alterna (HE3) que afirma “La gestión de la cartera vencida se relaciona significativamente con la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y crédito San Francisco agencia Tingo María.”, es decir si la cartera vencida disminuye, la morosidad también disminuirá.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Luego de la verificación de las hipótesis de investigación, se tiene que comparar nuestros resultados con aquellos estudios previos o antecedentes bibliográficos que encontrar diferencias que se pueden discutir y similitudes que se pueden complementar con nuestros resultados, los cuales son presentados a continuación.

En primer término, se acepta la hipótesis general que establece que **“la gestión crediticia se relaciona significativamente con la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y crédito San Francisco agencia Tingo María”**, la relación al ser negativa de sentido inverso (el crecimiento en una se asocia con un descenso en la otra). a) el grado de relación, significa que, si la gestión crediticia aumenta, la morosidad disminuirá.

Los resultados guardan relación con lo mencionado por Garate (2017) que evidenció la relación entre la gestión crediticia y la morosidad, el nivel de la gestión del riesgo crediticio en clientes fue observado como; “baja en 25 %”, “regular en 44 %” y “bueno en 31 %”; lo que demuestra que gran parte de los clientes no calificaba para ser sujeto de crédito, el grado de morosidad según la estimación SBS en clientes se examinó y el “87.5% es normal” y “12.5% Con Problemas Potenciales” en la SBS; lo que esto significa es que la mayoría de los clientes tenían malos antecedentes crediticios en 24 meses pasados y para concluir, Existe relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad según el criterio SBS en clientes del segmento empresa del BBVA Continental en Moyobamba, dado de que el p-valor fue de 0.036 menor a 0.05.

También Bernardo (2019) Se estableció la existencia de una incidencia “relación” significativa entre la gestión crediticia y la morosidad en la COOPAC. la correlación indica un 0.744 las variables tienen una incidencia muy considerable, la valoración del riesgo hacia los socios es crucial para determinar la probabilidad de morosidad en estas operaciones financieras.

En segundo término, aceptamos la hipótesis específica 1 que afirma que **“la evaluación crediticia se relaciona significativamente con la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y crédito San Francisco agencia Tingo María”**. Se evidencia un grado de relación negativa inversa, pero significativa, es decir cuando el nivel de la evaluación crediticia aumenta, los niveles de la morosidad disminuirán.

Este resultado concuerda lo establecido por Bernardo (2019) en su tesis Se estableció la existencia de una incidencia significativa entre la calificación crediticia y la morosidad en la COOPAC. la correlación indica un 0.599; comprobando que el análisis de los factores de calificación crediticia al momento de evaluar la solicitud de un crédito de un socio es sumamente importante, pues si se realiza de manera correcta la probabilidad de morosidad disminuye.

En tercer término, aceptamos la hipótesis específica 2 que afirma que **“el riesgo crediticio se relaciona significativamente con la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y crédito San Francisco agencia Tingo María”**, Se evidencia un grado de relación significativo positivo, que indica si el riesgo de crédito sube, la morosidad también aumenta.

Tal resultado concuerda con lo establecido por Mendoza (2019) las causas de gestión de riesgo crediticio que intervienen en el grado de morosidad en Mi Banco – agencia Atahualpa, a continuación: la inobservancia de políticas internas, Escaso adiestramiento a los asesores de negocios, poco recorrido del asesor de negocios, factores exógenos del cliente e información ficticia del cliente. Resultado del análisis realizado a las causas de gestión de riesgo crediticio, se ha encontrado que su involucramiento en el grado de morosidad de Mi Banco – agencia Atahualpa durante el período 2012-2016, ha sido directa, por lo cual, El comportamiento es sencillo ya que, cuando aumentan los factores de riesgo, también lo hace el nivel de riesgo, y viceversa.

Asimismo, Tineo & Pérez (2016) Las principales conclusiones; el giro económico de gran parte de las pequeñas empresas que son clientes de la

CMAC Trujillo – Ag. Huánuco es de servicios, semejante al 76% y de la actividad productiva el 24%. “Tienen una capacidad de pago 3 soles para sus obligaciones de S. 1.06, con ingresos promedio de S/.21.250, egresos de S/. 15,000 y flujo neto de S/. 5,200 y presentan una garantía preferida de sólo 40%”, evidenciando un elevado riesgo en los créditos otorgados a las pequeñas empresas. Concerniente a la morosidad, las pequeñas empresas denotan una impuntualidad del 62%, incentivado por el descuido, pésima inversión y otros. “El 14% no tienen capacidad gerencial y el 22% han tenido algún proceso judicial. Lo que sustenta el grado de morosidad de más del 6%, debido al alto riesgo”.

En cuarto término, aceptamos la hipótesis específica 3 que afirma que **“la gestión de la cartera vencida se relaciona significativamente con la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y crédito San Francisco agencia Tingo María”**. Se evidencia un grado de relación positiva significativa, es decir si la cartera vencida disminuye, la morosidad también disminuirá.

El presente resultado concuerda con Bernardo (2019) se halló entre el incumplimiento del pago y la morosidad en la COOPAC, la correlación es 0.543; Las entidades financieras basan su negocio en la colocación de créditos con una tasa de interés competitiva, se utiliza un capital limitado que debe rotar de manera continua, los atrasos en los pagos de los socios provocan que este capital no rote trayendo graves problemas a la entidad.

También coincidimos con Cuellar (2018) el investigador concluye mencionando que grado de deudas pendientes, en gran parte el 65% de las pequeñas empresas usuarios de la entidad “CrediScotia Financiera S.A. – Ag. Huánuco”, tienen hasta tres deudas, el 65% muestra deficiencias de endeudamiento, el 68% con respecto a deuda sobre capital bajas, el 35% con utilidades que no responden a cargos interés fijos, así como en la cobertura de pagos fijos. “Habiendo en promedio el 8% con problemas extremos en todos los casos señalados. Siendo así que aproximadamente en promedio el 35% no tienen problemas de sobreendeudamiento en los créditos concedidos a las Mypes”.

CONCLUSIONES

1. La gestión crediticia se relaciona significativamente con la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y crédito San Francisco agencia Tingo María, lo resultados muestran una correlación alta inversa ($Rho = -0.657$) y una significancia de p-valor de 0,003 siendo menor a 0,05. Existe una correlación alta, es decir el problema de la morosidad en su gran mayoría recae exclusivamente en el tipo o nivel de gestión crediticia que se desarrolla en la Cooperativa de Ahorro San Francisco agencia Tingo María. Resultado que es respaldado por lo mostrado en la tabla 9 donde el 55% de los encuestados mencionan que es especial y de muy alto nivel se la asesoría que se le brinda a los socios, sin importar el tipo de historial crediticio que posean.
2. La evaluación crediticia se relaciona significativamente con la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y crédito San Francisco agencia Tingo María, lo resultados muestran una correlación inversa alta ($Rho = -0.622$) y una significancia de p-valor de 0.006 siendo menor a 0,05. Siendo la evaluación crediticia el pilar fundamental para que se otorgue un buen crédito, en nuestra investigación la evaluación crediticia se muestra relativamente alta en la problemática de la morosidad, siendo la razón o factor principal de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y crédito San Francisco agencia Tingo María. En la tabla 5 de la encuesta realizada se muestra que el 83% está totalmente de acuerdo y de acuerdo en que las políticas para evaluar y otorgar créditos deben ser más flexibles, favorecen el incremento de la cartera de créditos.
3. La gestión del riesgo crediticio se relaciona significativamente con la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y crédito San Francisco agencia Tingo María, lo resultados muestran una correlación positiva alta ($Rho = 0.575$) y una significancia de p-valor de 0,001 siendo menor a 0,05. El nivel de la relación es muy alto, la problemática de la morosidad también es en su mayoría conformada por la gestión del riesgo del crédito. Es decir, si el riesgo de crédito sube, la morosidad también aumenta. Conclusión que es respaldada por la tabla 13 donde los trabajadores dicen

en un 50% que la cooperativa tiene un listado de aquellas garantías validas que utilizan para otorgar un crédito.

4. La cartera vencida se relaciona significativamente con la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y crédito San Francisco agencia Tingo María, correlación positiva alta ($Rho=0.590$) y una significancia de p-valor de 0,010 siendo menor a 0,05. La cartera vencida y la morosidad tienen una relación significativa positiva, es decir si la cartera vencida disminuye, la morosidad también disminuirá. Resultado que es apoyado por la tabla 15 donde el 67% de los encuestados refieren que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco se ha implementado una gerencia propiamente encargada de realizar la gestión en la cartera vencida.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los directivos y colaboradores mejorar la gestión crediticia en la Cooperativa de Ahorro y crédito San Francisco agencia Tingo María, ya que se demostró que la gestión crediticia y la morosidad tienen una relación significativa inversa o negativa, al incrementar el nivel de gestión crediticia los índices de morosidad disminuirán en la misma proporción asimismo, se debe identificar más factores que originan la morosidad en los créditos de la Cooperativa San Francisco agencia Tingo María, como por ejemplo puede ser factores ajenos a la gestión crediticia entre ellos tenemos a la imagen corporativa, la rotación de personal, el clima laboral, entre otros.
2. La evaluación crediticia debe ser el mejor trabajo de los asesores de créditos de la Cooperativa San Francisco agencia Tingo María, es en base a ello el incremento o la disminución de los índices de morosidad, los resultados de la investigación muestran que la evaluación crediticia es un factor de la morosidad, es por ello que los asesores y todo trabajador incurso en la evaluación crediticia debe realizar esta labor empleando las políticas del manual de créditos y demás lineamientos de la entidad.
3. Gestionar el riesgo del crédito es crucial para mantener índices aceptables de morosidad en la Cooperativa San Francisco agencia Tingo María, es por ello se recomienda a los gerentes implementar una escala de valoración donde se tenga en cuenta en nivel de riesgo tolerable para cada crédito que está siendo evaluado por ser desembolsado.
4. La gestión de la cartera vencida es uno de los factores más relevantes de la morosidad según los resultados de esta investigación, es por ello que se recomienda tener políticas, lineamientos claros para todo el personal que se encarga de la gestión de la cartera vencida, el buen desempeño de estos nos permitirá menorar la cantidad de créditos en estado de morosidad, pero el empleador debe tener bien remunerado a los gestores de cobranza y negociación de las deudas, por ser un tema tan sensible y de esfuerzo máximo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alianza Cooperativa Internacional. (1996). *Declaración sobre la identidad cooperativa*. Victoria. Recuperado el 22 de abril de 2022, de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19427/1/UPS-CT008873.pdf>
- Altamirano Villanueva, N. (2018). *El control interno y la gestión de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda.* Tesis de Licenciatura, Universidad Católica los Angeles de Chimbote, Tocache. Recuperado el 22 de mayo de 2021
- Amat, O. (2013). *Análisis Económico financiero*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.
- Ávila Bustos, J. (2005). *Medición y control de riesgos financieros en empresas del sector real*. Tesis de maestría, Cali. Recuperado el 15 de Marzo de 2022, de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis01.pdf>
- Banco Central de Reserva del Perú. (2021). *BCRP*. Recuperado el 15 de mayo de 2022, de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/Moneda-147/Moneda-147-03.pdf>
- Banco Continental. (2022). *BBVA*. Recuperado el 15 de mayo de 2022, de <https://accionistaseinversores.bbva.com/microsites/bbva2012/es/Gestiondelriesgo/Metodologiasdecuantificaciondelriesgodecredito.html>
- Bernal Davila, L. C. (2017). *Administración del riesgo frente al proceso de cobranzas de una entidad financiera*. Universidad Militar de Nueva Granada, Especialización en control interno, Bogotá. Recuperado el 15 de mayo de 2022, de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16272/BERNALDAVILALUISACAMILA2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bernardo Rivera, B. C. (2019). *El riesgo crediticio y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrar, Huánuco*. Informe final, Universidad de Háucono, Facultad de Ciencias Empresariales, Huánuco. Recuperado el 11 de marzo de 2022, de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UDHR_e9d6d1435e810a

63b8cc7826de014eeb

Claudio Berrospi, M. A. (2019). *Control de riesgos de créditos y su incidencia en los niveles de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco LTDA* 289. Huánuco. Recuperado el 15 de mayo de 2022, de

<https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/179/pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Consulta ficha RUC SUNAT. (18 de abril de 2022). SUNAT. Obtenido de <https://e-consultaruc.sunat.gob.pe/cl-ti-itmrconsruc/jcrS00Alias>

Cuellar Evangelista, L. A. (2018). *Incidencia del sobreendeudamiento en la morosidad del crédito a las Mypes en Crediscotia Financiera S.A.* Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Huánuco. Recuperado el 17 de mayo de 2022, de

<http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/3662/TCO%2001038%20C95.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Diario Gestión. (29 de 12 de 2020). *Gestión*. Recuperado el 16 de 12 de 2021, de <https://gestion.pe/economia/gobierno-debera-destinar-el-6-del-pbi-al-sector-educacion-tras-promulgacion-de-norma-nndc-noticia/#:~:text=%E2%80%9CLa%20educaci%C3%B3n%20es%20un%20derecho,el%20Diario%20Oficial%20El%20Peruano>.

Fayol Le Maire, J. H., & Adair Coubrough, J. (1930). *Administración Industrial y General - Principios de la Administración Científica*. Buenos Aires : El Ateneo.

Fayol, H. (1916). *“Administración Industrielle et Generale”*. Paris.

Fischman, F. (1990). *Gestión de clientes*. Recuperado el 12 de marzo de 2022, de <https://blog.hubspot.es/service/clientes-morosos>

Frkovich Cortina, I. (2009). *Correlación entre el ciclo económico y la morosidad del crédito consumo bajo la influencia de la tasa de interés activa de la banca*. Tesis de bachiller, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UCP), Lima. Recuperado el 24 de abril de 2022, de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/618289/FRKOVICH_CI%20-%20Cybertesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Garate Rios, J. (2017). *Relación entre Gestión del Riesgo Crediticio y*

- Morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental, Moyobamba, 2016.* Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado, Moyobamba. Recuperado el 06 de Marzo de 2022, de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31207>
- Guillen, M. (07 de 05 de 2020). Auditoria de gestión crediticia y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas prisma(2014-2017). *QUIPUKAMAYOC*, 17-23. doi:<http://dx.doi.org/10.15381/quipu.v28i56.17466>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). (I. E. S.A., Ed.) México, Ciudad de México, México: McGrawHill Education. Recuperado el 20 de mayo de 2021
- Lizama, P., & Boccardo, G. (Noviembre de 2014). *Guía de Asociación entre variables (Pearson y Spearman en SPSS)*. Universidad de Chile, Facultad de Ciencias Sociales (FACSO), Departamento de Sociología.
- Martinez Perez, R., & Rodriguez Esponda, E. (2011). *Manual de Metodología de la Investigación Científica*. Recuperado el 21 de mayo de 2021
- Martinez Rebollar, A., & Campos Francisco, W. (agosto de 2015). Correlaciones entre actividades de interacción social registradas con nuevas tecnologías y el grado de aislamiento social en los adultos mayores. *Revista mexicana de ingeniería biomédica*, 36(3). Recuperado el 29 de junio de 2022, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-95322015000300004
- Méndez Álvarez, C. E. (2001). *Metodología: Guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas*. Bogota: McGRAW-HILL.
- Mendoza Bruga, G. (2019). *Los factores de la gestión de riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de Mibanco- agencia Atahualpa*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Cajamarca, Departamento de Ciencias Contables y Financieras, Cajamarca. Recuperado el 06 de Marzo de 2022, de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUNC_b1be48d09fe292367f27c6bff970f442/Details

- Mimi - Economía. (2017). *Mimi Cartera vencida*. Recuperado el 25 de febrero de 2022, de https://es.mimi.hu/economia/cartera_vencida.html
- Morales Inguillay, P. F. (2017). *Gestión crediticia y su incidencia en la rentabilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Hermes Gaibor v" Ltda.* Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Quevedo. Recuperado el 16 de mayo de 2021
- Oviedo, H. C., & Campo Arias, A. (15 de julio de 2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, XXXIV(4), 572-580. Recuperado el 14 de junio de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/806/80634409.pdf>
- Perez, S. (2016). *Control Interno Institucional*. Lima: Universidad Autónoma del Perú . Recuperado el 18 de noviembre de 2020, de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/245/1/01-CONTROL%20INTERNO%20INSTITUCIONAL%20-%20Solange.pdf>
- Prado Pinzón, L. T. (2019). *Diseño de un modelo de gestión por procesos para controlar el riesgo de morosidad en el departamento de crédito de la COOPAC La Merced en la ciudad de Macas, provincia de Morona Santiago*. Tesis de maestría, Universidad Técnica Particular de Loja, Area administrativa, Loja. Recuperado el 06 de Marzo de 2022, de https://rraae.cedia.edu.ec/Record/UTPL_a170207e659cd97b2dc43c4774a4640a
- QuestionPro. (2021). Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-escala-de-likert-y-como-utilizarla/>
- Real Academia de la Lengua Española. (2022). *RAE*. Recuperado el 17 de mayo de 2022, de <https://dle.rae.es/responsabilidad>
- Ríos Henckell, C. (04 de febrero de 2014). *La morosidad del crédito*. Recuperado el 25 de mayo de 2022, de <https://www.findevgateway.org/es/blog/2014/01/peru-por-que-es-el-campeon-de-las-microfinanzas>
- Salvatierra Quinto, E. (2021). *La administración de riesgo de crédito y la morosidad de créditos de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache LTDA*. Tesis de pregrado, Tingo María. Recuperado el 15 de mayo de 2022, de <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3344/Salvati>

- erra%20Quinto%2c%20Emerson.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Soler Cárdenas, S. F., & Soler Pons, L. (febrero de 2012). Usos del coeficiente alfa de Cronbach en el análisis de instrumentos escritos. *Revista Médica Electrónica*, 34(1). Recuperado el 15 de junio de 2022, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242012000100001#:~:text=El%20alfa%20de%20Cronbach%20es,justifica%20el%20c%C3%A1lculo%20de%20alfa.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2021). SBS. Obtenido de <https://www.sbs.gob.pe/coopac>
- Taylor Winslow, F. (1911). *Principios de la Administración Científica*.
- Tineo Vidaurre, L. A., & Perez Chavez, R. C. (2016). *Riesgo crediticio y morosidad de los créditos otorgados a las Microempresas por la CMAC Trujillo S.A.* Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizan, Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Huánuco. Recuperado el 2022 de marzo de 15, de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6173/Huaman%20Casas%2C%20Estefany%20Cristal.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Topa Leticia , E. (1977). *La gestión crediticia: La evaluación y cuantificación del riesgos y la administración del crédito*. Buenos Aires, Argentina. Recuperado el 01 de Abril de 2022, de http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tesis/1501-1080_TopaLE.pdf
- Tubón Laguna, V. M. (2020). *Diseño de un Modelo de Credit Scoring en la Gestión de Riesgo Crediticio en la Cartera de Microempresa de las Cooperativas de Ahorro y Crédito*. Tesis de Maestría, Universidad Católica de Ecuador, Departamento de investigación y desarrollo, Ambato. Recuperado el 06 de marzo de 2022, de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/1524>
- Von Mises, L. (1997). *Teoría del dinero y del crédito* (Vol. 1). (J. Marcos de la Fuente, Trad.) Madrid, Dunker & Humblot, Munich y Leipzig., Alemania: Unión Editorial S.A. Recuperado el 25 de 05 de 2021

ANEXOS

ANEXO N°1: RESOLUCIÓN DE NOMBRAMIENTO DE ASESOR



UDH
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

RESOLUCIÓN N° 595-2022-D-FCEMP-PAAE-UDH

Huánuco, 26 de abril de 2022

Visto, el Oficio N° 009-2022-CCATP-FCEMP-UDH, del 25 de abril del año 2022, presentado por la **Mtra. Diana Huerto Orizano**, Coordinadora del Ciclo de Asesoramiento para la Tesis Profesional CATP-2022 I. Donde informa la relación de los estudiantes inscritos y la designación de docente asesor.

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 30220, Ley Universitaria, en el Artículo 45, ítem 45.2 menciona que para la obtención del Título Profesional se requiere del Grado de Bachiller y la aprobación de una tesis o trabajo de suficiencia profesional;

Que, mediante la Resolución N° 292-2015-R-CU-UDH, de fecha 16 de marzo de 2015, se crea el **CICLO DE ASESORAMIENTO PARA LA TESIS PROFESIONAL-CATP**, el mismo que conlleva a la obtención del Título Profesional en las distintas carreras profesionales de la Universidad de Huánuco, bajo la modalidad de Aprobación de una Tesis; asimismo, se encarga a los Decanos de las distintas Facultades de la UDH, en coordinación con el Vicerrectorado Académico, la elaboración del reglamento correspondiente;

Que, Según la Resolución N° 1206-2015-R-CU-UDH, de fecha 28 de setiembre de 2015, se aprueba el **REGLAMENTO DEL CICLO DE ASESORAMIENTO PARA LA TESIS PROFESIONAL-CATP**, dirigido a los alumnos que ingresaron a la Universidad a partir de la promulgación de la Ley N° 302220; y en el capítulo IV, artículos 23 al 25 se señala el procedimiento de designación de Docente Asesor; y

Estando a las atribuciones inherentes al cargo de Decano y a lo normado en el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, con cargo a dar cuenta al Consejo de Facultad,

SE RESUELVE:

Artículo único. - **DESIGNAR**, al **Dr. Jorge Luis López Sánchez**, como **Asesor de Tesis**, del Ciclo de Asesoramiento para la Tesis Profesional CATP-2022 I, del P.A. de **Administración de Empresas**, de la Facultad de Ciencias Empresariales, tanto para la elaboración del Proyecto de Investigación, como en el desarrollo de la tesis, de los siguiente Bachilleres:

1. EGUSQUIZA SILVA, Yurico Mayumi
2. ALVARADO PEREZ, Tania Vanessa

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Mtra. Diana Huerto Orizano
SECRETARIA DOCENTE



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Dr. Jorge Luis López Sánchez
DECANO

ANEXO N°2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

“La gestión crediticia y su relación con la morosidad en la Cooperativa San Francisco agencia Tingo María 2022”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES			
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cómo se relaciona la gestión crediticia con la morosidad en la Cooperativa San Francisco agencia Tingo María?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ ¿Cómo se relaciona la evaluación crediticia con la morosidad en la Cooperativa San Francisco agencia Tingo María? ❖ ¿Cómo se relaciona el riesgo crediticio con la morosidad en la Cooperativa San Francisco agencia Tingo María? ❖ ¿Cómo se relaciona la gestión de cartera vencida con la morosidad en la Cooperativa San Francisco agencia Tingo María? 	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar cómo se relaciona de la gestión crediticia con la morosidad en la Cooperativa San Francisco agencia Tingo María.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Describir cómo se relaciona la evaluación crediticia con la morosidad en la Cooperativa San Francisco agencia Tingo María ❖ Describir cómo se relaciona el riesgo crediticio con la morosidad en la Cooperativa San Francisco agencia Tingo María ❖ Describir cómo se relaciona la gestión de cartera vencida con la morosidad en la Cooperativa San Francisco agencia Tingo María 	<p>HIPÓTESIS GENERAL: La gestión crediticia se relaciona significativamente con la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y crédito San Francisco agencia Tingo María.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECIFICAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ La evaluación crediticia se relaciona significativamente con la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y crédito San Francisco agencia Tingo María. ❖ El riesgo crediticio se relaciona significativamente con la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y crédito San Francisco agencia Tingo María. ❖ La gestión de la cartera vencida se relaciona significativamente con la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y crédito San Francisco agencia Tingo María. 	Variable 1: Gestión Crediticia			
			Dimensiones	Ítems	Escala de Medición	Instrumento
			Evaluación Crediticia	1 al 5	Escala Nominal -Totalmente de acuerdo	Cuestionario de encuesta Escala Likert
			Riesgo Crediticio	6 al 10	-De acuerdo -Indiferente	
			Cartera vencida	11 al 13	-En desacuerdo -Totalmente en desacuerdo	
			Variable 2: Morosidad			
			Falta de Liquidez	1 al 3	Escala Nominal -Totalmente de acuerdo -De acuerdo -Indiferente	Cuestionario de encuesta Escala Likert
Entorno económico	4 al 5	-En desacuerdo -Totalmente en desacuerdo				

ANEXO N°3: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Estimado (a) trabajador (a) agradeciéndole anticipadamente por vuestra colaboración, le solicitamos responder el presente cuestionario que tiene como propósito conocer la relación de la gestión crediticia con la morosidad en la COOPAC San Francisco Ltda. Ag. Tingo María. No requiere que consigne su identificación personal, por lo que usted puede responder con sinceridad y total libertad. Sus respuestas serán utilizadas de manera confidencial y exclusivamente para esta investigación.

Indicaciones: Lea detenidamente cada uno de los enunciados y responda con seriedad.

Escala de Likert	Siglas	Valoración numérica
Totalmente de Acuerdo	TA	5
De Acuerdo	DA	4
Indiferente	IN	3
En Desacuerdo	ED	2
Totalmente en Desacuerdo	TD	1

CUESTIONAMIENTOS		5	4	3	2	1
D1: Evaluación Crediticia		TA	DA	IN	ED	TD
1	Se debe implementar políticas más flexibles de otorgamiento de créditos para aquellos excelentes socios que tengan una calificación normal.					
2	La Cooperativa debe evaluar la situación de aquellos socios con calificación de problemas potenciales, para poder otórgales un crédito exclusivo.					
3	El manual de créditos debe establecer productos crediticios para poder ser otorgados a los socios con calificación deficiente.					
4	Se debe implementar políticas de tratamiento especial para aquellos socios con calificación dudosa, para que no se retiren incentivándoles a ahorrar en la Cooperativa.					

5	Los asesores de crédito deben orientar y recomendar a los socios con calificación de perdida a cumplir con sus obligaciones para que pueda seguir obteniendo préstamos.					
---	---	--	--	--	--	--

CUESTIONAMIENTOS		5	4	3	2	1
D2: Riesgo Crediticio		TA	DA	IN	ED	TD
6	La cooperativa tiene tecnologías para determinar la verdadera capacidad de pago del socio sujeto a crédito.					
7	La cooperativa ha implementado métodos para determinar las verdaderas condiciones de los créditos otorgados a los socios.					
8	Los asesores de créditos están en la capacidad de detectar el verdadero carácter de los socios para afrontar los créditos.					
9	La cooperativa tiene un listado de todos los aspectos colaterales (garantías) válidos para otorgar los créditos.					
10	La cooperativa tiene aplicativos informáticos que ayuden a los asesores a determinar el verdadero capital de los socios sujetos a crédito.					

CUESTIONAMIENTOS		5	4	3	2	1
D3: Cartera Vencida		TA	DA	IN	ED	TD
11	La gerencia general ha implementado una gerencia de cobranza administrativa en la cooperativa.					
12	En la cooperativa existe un manual de cobranzas y un plan anual de recuperación de la cartera vencida prejudicial.					
13	La cooperativa cuenta con personal exclusivamente para el control, evaluación de la cobranza judicial.					

Instrumento 2: Cuestionario de encuesta anónima realizada a los trabajadores involucrados en la gestión de créditos, para medir la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Ag. Tingo María.

CUESTIONAMIENTOS		5	4	3	2	1
D1: Falta de liquidez		TA	DA	IN	ED	TD
1	¿Los socios de la Cooperativa, mencionan que sacaron sus créditos paralelos para otra persona? Incurriendo al sobreendeudamiento.					
2	¿Los socios comentan que ha incrementado su carga familiar, es por ello que no tienen dinero para pagar sus créditos en la Cooperativa?					
3	¿Los socios mencionan que han sido despedidos de sus trabajos por ellos no pueden pagar sus obligaciones en la Cooperativa?					

CUESTIONAMIENTOS		5	4	3	2	1
D2: Entorno económico		TA	DA	IN	ED	TD
4	¿Los socios en estado de morosidad mencionan que la inestabilidad política influye en su demora al pagar?					
5	¿Los socios en estado de morosidad mencionan que la inestabilidad económica influye en su demora al pagar?					

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

**ANEXO N°4: DATOS DE LA COOPERATIVA SAN FRANCISCO
SEGÚN FICHA RUC EMITIDA POR SUNAT**

Número de RUC: 20120679687 - COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN FRANCISCOLTDA N° 289
Tipo Contribuyente: COOPERATIVAS, SAIS, CAPS
Nombre Comercial: COOPAC SAN FRANCISCO LTDA 289
Fecha de Inscripción: 30/04/1993 Fecha de Inicio de Actividades: 12/04/1964
Estado del Contribuyente: ACTIVO
Condición del Contribuyente: HABIDO
Domicilio Fiscal: JR. DAMASO BERAUN NRO. 389 HUANUCO HUANUCO - HUANUCO – HUANUCO
Sistema Emisión de Comprobante: MANUAL Actividad Comercio Exterior: SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad: COMPUTARIZADO
Actividad(es) Económica(s): Principal - 6499 - OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS FINANCIEROS, EXCEPTO LAS DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES, N.C.P.
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816): FACTURA
Sistema de Emisión Electrónica: FACTURA PORTAL DESDE 25/07/2017 DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE. AUTORIZ DESDE 06/01/2022
Emisor electrónico desde: 25/07/2017
Comprobantes Electrónicos: FACTURA (desde 25/07/2017), GUIA (desde 26/02/2019), BOLETA (desde 06/01/2022)
Afiliado al PLE desde: 01/01/2013

ANEXO N°5: AUTORIZACIÓN DE LA COOPERATIVA SAN FRANCISCO



REFERENCIA: Solicitud de permiso para ejecutar un proyecto de investigación.

QUIÉN SUSCRIBE SR. **CARLOS ALBERTO URIBE ANTONIO**, Gerente General de la Cooperativa De Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289.

Autoriza a la tesista de la Universidad de Huánuco Srta. **Alvarado Pérez Tania Vanessa** identificada con DNI N°71257264, aplicar la encuesta adjuntada en su tesis titulada "La gestión crediticia y su relación con la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda N° 289 – agencia Tingo María - 2022", dicho trabajo se llevara a cabo en las instalaciones de la Agencia de Tingo María.

Sin mas por el momento, quedo de usted.

Huánuco, 17 de mayo del 2022

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
SAN FRANCISCO LTDA. N° 289
CARLOS ALBERTO Uribe Antonio
GERENTE GENERAL

www.cacsanfrancisco.com

HUÁNUCO (Ofic. Princ.)
HUÁNUCO (Plaza de Armas)
AMARILIS
TINGO MARÍA

: Jr. Dámaso Beraún 389
: Jr. Dámaso Beraún 757 - 761
: Av. Micaela Bastidas 625
: Av. Alameda Perú 451

Telf. (062) 512773
Telf. (062) 513486
Telf. (062) 622595
Telf. (062) 564206

ANEXO N°6: FOTO DE ENCUESTA APLICADA

ENCUESTA ANÓNIMA

N° 12

Estimado (a) trabajador (a) agradeciéndole anticipadamente por vuestra colaboración, le solicitamos responder el presente cuestionario que tiene como propósito conocer la relación de la gestión crediticia con la morosidad en la COOPAC San Francisco Ltda. Ag. Tingo María. No requiere que consigne su identificación personal, por lo que usted puede responder con sinceridad y total libertad. Sus respuestas serán utilizadas de manera confidencial y exclusivamente para esta investigación.

Indicaciones: Lea detenidamente cada uno de los enunciados y responda con seriedad.

Escala de Likert	Siglas	Valoración numérica
Totalmente de Acuerdo	TA	5
De Acuerdo	DA	4
Indiferente	IN	3
En Desacuerdo	ED	2
Totalmente en Desacuerdo	TD	1

CUESTIONAMIENTOS		5	4	3	2	1
D1: Evaluación Crediticia		TA	DA	IN	ED	TD
1	Se debe implementar políticas más flexibles de otorgamiento de créditos para aquellos excelentes socios que tengan una calificación normal.	X				
2	La Cooperativa debe evaluar la situación de aquellos socios con calificación de problemas potenciales, para poder otórgales un crédito exclusivo.					X
3	El manual de créditos debe establecer productos crediticios para poder ser otorgados a los socios con calificación deficiente.					X
4	Se debe implementar políticas de tratamiento especial para aquellos socios con calificación dudosa, para que no se retiren incentivándoles a ahorrar en la Cooperativa.	X				

5	Los asesores de crédito deben orientar y recomendar a los socios con calificación de perdida a cumplir con sus obligaciones para que pueda seguir obteniendo préstamos.	X				
---	---	---	--	--	--	--


CUESTIONAMIENTOS		5	4	3	2	1
D2: Riesgo Crediticio		TA	DA	IN	ED	TD
6	La cooperativa tiene tecnologías para determinar la verdadera capacidad de pago del socio sujeto a crédito.		X			
7	La cooperativa ha implementado métodos para determinar las verdaderas condiciones de los créditos otorgados a los socios.		X			
8	Los asesores de créditos están en la capacidad de detectar el verdadero carácter de los socios para afrontar los créditos.	X				
9	La cooperativa tiene un listado de todos los aspectos colaterales (garantías) válidos para otorgar los créditos.	X				
10	La cooperativa tiene aplicativos informáticos que ayuden a los asesores a determinar el verdadero capital de los socios sujetos a crédito.		X			

CUESTIONAMIENTOS		5	4	3	2	1
D3: Cartera Vencida		TA	DA	IN	ED	TD
11	La gerencia general ha implementado una gerencia de cobranza administrativa en la cooperativa.	X				
12	En la cooperativa existe un manual de cobranzas y un plan anual de recuperación de la cartera vencida prejudicial.	X				
13	La cooperativa cuenta con personal exclusivamente para el control, evaluación de la cobranza judicial.	X				

Instrumento 2: Cuestionario de encuesta anónima realizada a los trabajadores involucrados en la gestión de créditos, para medir la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Ag. Tingo María.

CUESTIONAMIENTOS		5	4	3	2	1
D1: Falta de liquidez		TA	DA	IN	ED	TD
1	¿Los socios de la Cooperativa, mencionan que sacaron sus créditos paralelos para otra persona? Incurriendo al sobreendeudamiento.	X				
2	¿Los socios comentan que ha incrementado su carga familiar, es por ello que no tienen dinero para pagar sus créditos en la Cooperativa?	X				
3	¿Los socios mencionan que han sido despedidos de sus trabajos por ellos no pueden pagar sus obligaciones en la Cooperativa?		X			

CUESTIONAMIENTOS		5	4	3	2	1
D2: Entorno económico		TA	DA	IN	ED	TD
4	¿Los socios en estado de morosidad mencionan que la inestabilidad política influye en su demora al pagar?			X		
5	¿Los socios en estado de morosidad mencionan que la inestabilidad económica influye en su demora al pagar?			X		


74315369

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

ANEXO N°7: FOTOGRAFÍAS DE LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS (ENCUESTA)



ANEXO N°8: BASE DE DATOS

N° DE ENCUESTADOS	VARIABLE 1: GESTIÓN CRÉDITICIA												VARIABLE 2: MOROSIDAD					
	DIMENSION 1= EVALUACIÓN CRÉDITICIA					DIMENSION 2= RIESGO CREDITICIO					DIMENSION 3= CARTERA VENCIDA			DIMENSION 1= FALTA DE LIQUIDEZ			DIMENSION 2= ENTORNO ECONOMICO	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P1	P2	P3	P4	P5
1	4	2	2	3	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4
2	4	4	4	5	5	4	3	4	4	1	5	5	5	5	4	4	3	3
3	4	4	2	4	2	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	1	5	5	5	3	4	5	4	4
5	4	5	4	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
6	4	4	2	4	5	4	2	2	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4
7	4	4	3	3	5	4	2	2	4	2	3	4	2	4	4	4	4	5
8	5	4	4	5	4	3	4	4	3	3	5	4	2	4	3	4	4	3
9	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	3	5	5
10	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	2
11	5	4	4	4	2	3	2	2	2	4	3	3	5	4	2	2	5	5
12	5	1	1	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	3
13	5	5	3	3	5	2	3	4	3	2	4	4	2	4	3	4	4	4
14	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	4	4
15	5	5	2	4	5	4	1	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	1	5	3	5	2	3	2	3	2	5	5	5	3	3	5	4	3
17	3	5	3	4	1	2	5	1	4	3	4	1	5	4	4	4	4	4
18	3	1	1	3	1	2	1	3	2	5	2	2	1	2	1	1	2	2
ESTADÍSTICAS																		
VAR.	0.5	2	1.29412	0.58824	2.11765	0.70588	1.29412	1.04575	0.61438	1.52941	0.810457516	1.428104575	1.859477124	0.535947712	0.941176471	0.95751634	0.5	0.800653595

ANEXO N°9: CONTRASTACIÓN DE HIPOTESIS EN EL PROGRAMA SPSS

1. Vista general de las preguntas, variables y sumas de las variables.

Número	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación
1	P1	Númerico	8	0	Se debe implementar políticas mas flexibles de oto...	{1, TOTALMENTE EN DESACUERDO}...	Ninguno	8	Centrado
2	P2	Númerico	8	0	La Cooperativa debe evaluar la situación de aquello...	{1, TOTALMENTE EN DESACUERDO}...	Ninguno	8	Centrado
3	P3	Númerico	8	0	El manual de créditos debe establecer productos c...	{1, TOTALMENTE EN DESACUERDO}...	Ninguno	8	Centrado
4	P4	Númerico	8	0	Se debe implementar políticas de tratamiento espe...	{1, TOTALMENTE EN DESACUERDO}...	Ninguno	8	Centrado
5	P5	Númerico	8	0	Los asesores de crédito deben orientar y recomen...	{1, TOTALMENTE EN DESACUERDO}...	Ninguno	8	Centrado
6	P6	Númerico	8	0	La cooperativa tiene tecnologías para determinar la...	{1, TOTALMENTE EN DESACUERDO}...	Ninguno	8	Centrado
7	P7	Númerico	8	0	La cooperativa ha implementado métodos para det...	{1, TOTALMENTE EN DESACUERDO}...	Ninguno	8	Centrado
8	P8	Númerico	8	0	Los asesores de créditos están en la capacidad de...	{1, TOTALMENTE EN DESACUERDO}...	Ninguno	8	Centrado
9	P9	Númerico	8	0	La cooperativa tiene un listado de todos los aspect...	{1, TOTALMENTE EN DESACUERDO}...	Ninguno	8	Centrado
10	P10	Númerico	8	0	La cooperativa tiene aplicativos informáticos que a...	{1, TOTALMENTE EN DESACUERDO}...	Ninguno	8	Centrado
11	P11	Númerico	8	0	La gerencia general ha implementado una gerencia...	{1, TOTALMENTE EN DESACUERDO}...	Ninguno	8	Centrado
12	P12	Númerico	8	0	En la cooperativa existe un manual de cobranzas y...	{1, TOTALMENTE EN DESACUERDO}...	Ninguno	8	Centrado
13	P13	Númerico	8	0	La cooperativa cuenta con personal exclusivament...	{1, TOTALMENTE EN DESACUERDO}...	Ninguno	8	Centrado
14	P14	Númerico	8	0	¿Los socios de la Cooperativa, mencionan que sac...	{1, TOTALMENTE EN DESACUERDO}...	Ninguno	8	Centrado
15	P15	Númerico	8	0	¿Los socios comentan que ha incrementado su ca...	{1, TOTALMENTE EN DESACUERDO}...	Ninguno	8	Centrado
16	P16	Númerico	8	0	¿Los socios mencionan que han sido despedidos ...	{1, TOTALMENTE EN DESACUERDO}...	Ninguno	8	Centrado
17	P17	Númerico	8	0	¿Los socios en estado de morosidad mencionan q...	{1, TOTALMENTE EN DESACUERDO}...	Ninguno	8	Centrado
18	P18	Númerico	8	0	¿Los socios en estado de morosidad mencionan q...	{1, TOTALMENTE EN DESACUERDO}...	Ninguno	8	Centrado
19	V1_GESTIÓN CREDITICIA_SUMA	Númerico	8	0	Suma de la variable Gestión Créditicia	Ninguno	Ninguno	8	Centrado
20	D1_EVALUACIÓN CREDITICIA_SUMA	Númerico	8	0	Suma de la dimensión Evaluación de Crédito	Ninguno	Ninguno	8	Centrado
21	D2_RIESGO CREDITICIO_SUMA	Númerico	8	0	Suma de la dimensión Riesgo Créditicio	Ninguno	Ninguno	8	Centrado
22	D3_CARTERA VENCIDA_SUMA	Númerico	8	0	Suma de la dimensión Cartera Vencida	Ninguno	Ninguno	8	Centrado
23	V2_MOROSIDAD	Númerico	8	0	Suma de la variable Morosidad	Ninguno	Ninguno	8	Centrado
24	D1_FALTA DE LIQUIDEZ_SUMA	Númerico	8	0	Suma de la dimensión Falta de Liquidez	Ninguno	Ninguno	8	Centrado
25	D2_ENTORNO ECONOMICO_SUMA	Númerico	8	0	Suma de la dimensión Entorno Económico	Ninguno	Ninguno	8	Centrado

2. Pasos para realizar la contrastación de hipótesis.

The dialog box 'Correlaciones bivariadas' is open over the variable list. It shows the following settings:

- Variables:** 'Suma de la variable...' and 'Suma de la variable...' are listed.
- Coefficientes de correlación:** Pearson, Tau-b de Kendall, Spearman.
- Prueba de significación:** Bilateral, Unilateral.
- Señalar las correlaciones significativas.

3. Visor de resultados de la Contrastación de hipótesis general.

*Resultado2 [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado
 Registro
 Correlaciones
 Título
 Notas
 Correlaciones
 Registro
 Correlaciones no para
 Título
 Notas
 Correlaciones

```

CORRELATIONS
/VARIABLES=v1_GESTIÓNCRÉDITICIA_SUMA v2_MOROSIDAD
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
  
```

Correlaciones

		Suma de la variable Gestión Créditicia	Suma de la variable Morosidad
Suma de la variable Gestión Créditoicia	Correlación de Pearson	1	-,657**
	Sig. (bilateral)		,003
	N	18	18
Suma de la variable Morosidad	Correlación de Pearson	-,657**	1
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	18	18

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