



**UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI**

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS EMPRESARIALES Y  
PEDAGÓGICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**PROYECTO DE TESIS**

**“GESTIÓN DEL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE  
CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE  
CARTERA CREDITICIA EN LA COOPERATIVA DE  
AHORRO Y CREDITO DE FONDESURCO AGENCIA  
MOQUEGUA, 2018”**

**PRESENTADO POR:**

**RAQUEL CHOQUE VIZCARRA**

**HOLGER RAMOS MAMANI**

**ASESOR.**

**DR. ENRIQUE ABELARDO MAMANI MEZA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**MOQUEGUA – PERÚ**

**2020**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA .....	01
PÁGINA DE JURADO .....	02
DEDICATORIA .....	03
AGRADECIMIENTOS.....	04
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	05
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS .....	06
RESUMEN .....	08
ABSTRACT .....	10
INTRODUCCIÓN.....	11
CAPITULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
1.1.Descripción de la Realidad Problemática.....	13
1.2.Definición del problema.....	15
1.3.Objetivos de la Investigación .....	15
1.4.Justificación y limitaciones de la investigación.....	17
1.5.Variables .....	19
1.6.Hipótesis de la Investigación.....	20
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	21
2.1. Antecedentes de la investigación.....	21
2.2. Bases teóricas.....	24
2.3. Marco conceptual.....	46
CAPÍTULO III: MÉTODO.....	51
3.1. Tipo de investigación.....	51
3.2. Diseño de investigación .....	52
3.3. Población.....	52
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	52
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	54
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....	55
4.1. Presentación de resultados por variables .....	56
4.2. Contrastación de hipótesis .....	64

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	70
5.1. Conclusiones .....	70
5.2. Recomendaciones.....	71
BIBLIOGRAFÍA .....	73
ANEXOS.....	75

### **ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS**

Tabla N° 01.....	55
Figura N° 01 .....	58
Tabla N° 02.....	57
Figura N° 02 .....	59
Tabla N° 03.....	59
Figura N° 03 .....	61
Tabla N° 04.....	61
Figura N° 04 .....	62
Tabla N° 05.....	62
Figura N° 05 .....	63
Tabla N° 06.....	63
Figura N° 06 .....	64
Tabla N° 07.....	64
Tabla N° 08.....	62
Tabla N° 09.....	66
Tabla N° 10.....	6
Tabla N° 11.....	67
Tabla N° 12.....	64

## RESUMEN

El trabajo de investigación titulado “Gestión del proceso de otorgamiento de crédito y su incidencia en la calidad de cartera crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Fondesurco agencia Moquegua, 2018”, tiene por objetivos, demostrar si la gestión del proceso de otorgamiento de crédito impacta en la calidad de cartera crediticia, también se desea evidenciar si el proceso cuantitativo de evaluación de créditos tiene impacto en las colocaciones crediticias y recuperación crediticia, por último evidenciar si el proceso cualitativo de evaluación de créditos impacta en las colocaciones crediticias y recuperación crediticia. El procedimiento metodológico utilizado para la investigación utiliza el método explicativo que evalúa la gestión de proceso de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Fondesurco de la agencia Moquegua durante el período 2018, las técnicas de recolección de datos que se utiliza son: la encuesta por ser una técnica permite recoger la información del personal activo con cargos de las diferentes áreas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Fondesurco de la Agencia Moquegua; se considera utilizar a la población completa como muestra, es decir, a los 19 trabajadores. Como consecuencia del análisis de resultados y la discusión correspondiente se llegaron a las siguientes conclusiones: La gestión de proceso de otorgamiento de créditos tiene impacto de manera significativa en la calidad de cartera crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Fondesurco de la agencia Moquegua, 2018. Primero: Con un nivel significancia de 0.000, queda demostrado que el proceso cuantitativo de evaluación de créditos tiene impacto significativo en las deficientes colocaciones crediticias. Segundo: Con un nivel de significancia de 0.039, queda demostrado que el proceso cuantitativo de evaluación de créditos tiene impacto significativo en la deficiente recuperación crediticia. Tercero: Con un nivel de significancia de 0.023, queda demostrado que el proceso cualitativo de evaluación de créditos tiene impacto significativo en las deficientes colocaciones crediticias. Cuarto: Con un nivel de significancia de 0.044, queda demostrado que el proceso cualitativo de evaluación de créditos tiene impacto significativo en la deficiente recuperación crediticia.

**Palabras claves:** proceso cualitativo de crédito y proceso cuantitativo de créditos, colocaciones de créditos, recuperación de créditos.

## ABSTRACT

The research work entitled “Management of the process of granting credit and its impact on the quality of the loan portfolio in the Cooperativa de Ahorro y Crédito de Fondesurco Moquegua agency, 2018”, aims to demonstrate whether the management of the process of granting credit Credit impacts the quality of the loan portfolio, it is also desired to show whether the quantitative process of credit evaluation has an impact on credit placements and credit recovery, and finally, if the qualitative process of credit evaluation impacts on credit placements and credit recovery . The methodological procedure used for the investigation uses the explanatory method that evaluates the credit process management in the Fondesurco Savings and Credit Cooperative of the Moquegua agency during the 2018 period, the data collection techniques used are: the survey As it is a technique, it allows the collection of information on active personnel with charges from the different areas of the Fondesurco Savings and Credit Cooperative of the Moquegua Agency; It is considered to use the entire population as a sample, that is, the 19 workers. As a result of the analysis of the results and the corresponding discussion, the following conclusions were reached: The management of the credit granting process has a significant impact on the quality of the loan portfolio in the Fondesurco Savings and Credit Cooperative of the Moquegua agency, 2018. First: With a significance level of 0.000, it is demonstrated that the quantitative process of credit evaluation has a significant impact on poor credit placements. Second: With a significance level of 0.039, it is demonstrated that the quantitative process of credit evaluation has a significant impact on the poor credit recovery. Third: With a level of significance of 0.023, it is demonstrated that the qualitative process of credit evaluation has a significant impact on poor credit placements. Fourth: With a significance level of 0.044, it is demonstrated that the qualitative process of credit evaluation has a significant impact on the poor credit recovery.

**Keywords:** quantitative credit process, qualitative credit process, credit, placements, credit recoveries.

## INTRODUCCIÓN

“Gestión del proceso de otorgamiento de crédito y su impacto en la calidad de cartera crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Fondesurco agencia Moquegua, 2018” la importancia científica tiene por objeto demostrar si la gestión del proceso de otorgamiento de crédito y el impacto en la calidad de cartera crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Fondesurco de la Agencia Moquegua, 2018.

El enunciado del problema de investigación se define en: ¿La gestión de proceso de otorgamiento de crédito y la percepción de los trabajadores en la calidad de cartera crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Fondesurco de la Agencia Moquegua, 2018?, para ello se ha utilizado antecedentes teóricos de investigación como las Tesis “Procedimiento de otorgamiento de créditos y satisfacción de clientes en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, agencia Moquegua, periodo 2017” y “Créditos en la derrama magisterial de la ciudad de Moquegua y acciones orientadas a incrementar las colocaciones periodo 2016” y “Factores que determinan la morosidad de las colocaciones de créditos en entidades de micro finanzas en la ciudad de Moquegua - periodo 2015.01-2016.05”, se incluye también los objetivos de la investigación: Evaluar la gestión del proceso de créditos y el impacto que tiene en la administración de la calidad de cartera crediticia en la Oficina Especial de Acora, analizar el proceso cuantitativo de evaluación de créditos y como este afecta las colocaciones crediticias y conocer el proceso cualitativo de evaluación de créditos y determinar las principales características que impactan en la recuperación crediticia, además la Hipótesis: La gestión de créditos refleja algunos pasos inadecuados a lo largo de todo el proceso crediticio lo cual influye en la calidad de cartera crediticia. En el proceso cuantitativo de créditos existen dificultades en la elaboración de los documentos financieros que influye en el incremento de colocaciones crediticias, y por último las principales características del proceso cualitativo de créditos que impactan en la recuperación crediticia son las garantías, el nivel de desarrollo del

negocio y los dependientes económicamente en una unidad familiar.

La estructura del presente trabajo consta de V capítulos: en el capítulo I se refiere al problema de la investigación, en el capítulo II se desarrolla el marco teórico, que dará consistencia y respaldo teórico a la investigación, también se realiza la formulación de hipótesis. En el capítulo III, se establece el método, donde se ha considerado tipo y diseño de investigación, la población y muestra, técnicas e instrumento de recolección de datos, técnica de procesamiento y análisis de datos. En el capítulo IV, se muestra la presentación y análisis de los resultados. Y por último en el capítulo V, se sustenta los resultados obtenidos referentes a los objetivos del trabajo de investigación, además se efectúa la verificación de hipótesis y finalmente se tiene las respectivas conclusiones y recomendaciones.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Descripción de la Realidad Problemática**

En la actualidad la Cooperativa de ahorro y crédito Fondesurco es una institución financiera que viene realizando servicios financieros para el desarrollo e inclusión social, con una visión de ser una institución líder en Perú y referente global en el sistema micro financiero, con la misión de facilitar el acceso a servicios financieros a las personas que viven en el ámbito rural para contribuir a mejorar su calidad de vida. Actualmente cuenta con una cartera de crédito en promedio de 68 millones de soles y con más 15 mil socios activos que realizan sus servicios financieros. Sin embargo, la cooperativa de ahorro y crédito en los últimos 3 años tiene problemas de morosidad por el incumplimiento de pago; arrojando un resultado de cartera de alto riesgo de 5.58% en el año 2016, en el año 2017 la cartera de alto riesgo sigue Creciendo en 5.74% y en el ejercicio de 2018 la cartera de alto riesgo alcanza es de 5.76%, superando lo permitido. La principal causa de este crecimiento es la mala gestión de proceso de gestión de otorgamiento de crédito.

Las causantes de morosidad son de dos factores, internos y externo, en los factores internos pueden ser por no contar con las políticas y reglamentos suficientes y acordes a la realidad a la zona de intervención y por la mala aplicación e interpretación por parte del personal encargado en el proceso de otorgamiento de crédito. En la parte externa es por no contar con un plan de riesgo adecuado frente los riesgos medio ambientales o crisis económica global.

Este problema del crecimiento de la cartera de alto riesgo en la actualidad genera mucha provisión por incumplimiento de pagos y generando pérdidas económicas en la utilidad de la cooperativa de ahorro y crédito

Fondesurco, en mediano y largo plazo puede traer consecuencias como es la intervención de la FENACREP.

En la actualidad el proceso de la gestión de otorgamiento de créditos es responsabilidad de los analistas de créditos desde la fase de promoción del crédito, evaluación y recuperación del crédito en su totalidad. Para poder aplicar se requiere el conocimiento, y sobre todo mucha experiencia laboral en el sistema financiero, porque la actividad económica del microempresario es muy compleja debido a su naturaleza del microempresario, porque en la mayoría de los casos no cuenta con documentos de sustentos de ingresos e inventarios de la actividad.

En el análisis cuantitativo, el analista de crédito debe tener un criterio en la elaboración de los estados financieros, estado de situación financiero, estado de resultados y en la elaboración del flujo de caja. En el análisis cualitativo, realizar el criterio necesario en interpretación de calificación de los centrales de riesgo, tomar en cuenta las referencias personales y laborales o de la actividad económica.

Con este trabajo de investigación se busca fomentar el uso adecuado en la aplicación de los procesos de otorgamiento de crédito y reducir los niveles de morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito de Fondesurco.

## **1.2. Definición del problema.**

### **1.2.1. Problema General**

¿La gestión de proceso de otorgamiento de crédito y las percepciones de los colaboradores en la calidad de cartera crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Fondesurco de la Agencia Moquegua, 2018?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- ¿El proceso cuantitativo de evaluación de créditos tiene impacto en las colocaciones crediticias?
  
- ¿El proceso cuantitativo de evaluación de créditos tiene impacto en la recuperación crediticia?
  
- ¿El proceso cualitativo de evaluación de créditos tiene impacto en las colocaciones crediticias?
  
- ¿El proceso cualitativo de evaluación de créditos tiene impacto en la recuperación crediticia?

## **1.3. Objetivo de la Investigación**

### **1.3.1. Objetivo General:**

Demostrar si la gestión del proceso de otorgamiento de crédito impacta en la calidad de cartera crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Fondesurco de la Agencia Moquegua, 2018.

### **1.3.2. Objetivos Específicos:**

- Evidenciar si el proceso cuantitativo de evaluación de créditos tiene impacto en las colocaciones crediticias.
  
- Evidenciar si el proceso cuantitativo de evaluación de créditos tiene impacto en la recuperación crediticia
  
- Evidenciar si el proceso cualitativo de evaluación de créditos tiene impacto en las colocaciones crediticias
  
- Evidenciar si el proceso cualitativo de evaluación de créditos tiene impacto en la recuperación crediticia

#### **1.4. Justificación e importancia de la investigación**

La justificación recae en primer lugar porque no existen tesis que hayan abordado la problemática planteada por la presente investigación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Fondesurco de la Agencia Moquegua enfocado a la relación del proceso de crédito y la calidad de cartera.

El problema principal es evaluar y determinar de qué manera la gestión de proceso de crédito impacta hacia la calidad de cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Fondesurco - Agencia Moquegua durante el período 2018.

##### **1) Justificación Teórica:**

En el ámbito teórico, no existen estudios e investigaciones que consideren la relación directa entre gestión de proceso de crédito y la calidad de cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Fondesurco - Agencia Moquegua. La necesidad de un estudio real con información veraz, requiere una labor de investigación minuciosa de valores e importancia de los conocimientos y capacidades, contribuyendo al mejoramiento la calidad de cartera bajo una gestión eficiente de proceso de crédito, en base a la comunicación, motivación, capacitación y actualización, como también, valorando la gestión de proyección y mejoramiento continuo en base a lineamiento políticos de créditos con producción y transparencia.

Finalmente, este estudio tiene una importancia útil y colaborará significativamente a los usuarios como al colaborador de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Fondesurco de la Agencia Moquegua, y también, para la mejora del servicio, como el desarrollo del sector; direccionado a una forma idónea de trabajo con resultados de calidad bajo un proceso eficiente.

## **2) Justificación Práctica:**

Es importante aportar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Fondesurco - Agencia Moquegua, permitió una recolección de información real y verídica bajo una autorización evaluada; siendo así, que la finalidad de que considerando las apreciaciones y conclusiones obtenidas en el trabajo de investigación, basándose a las herramientas validadas y confiables para la recolección de datos, se contribuya a fortalecer la calidad productiva con la relación que existe entre gestión de proceso de crédito y calidad de cartera crediticia, donde se identifica la importancia de la mejora continua y competitiva en el ámbito laboral como profesional en base a resultados, productividad y cumplimiento de objetivos; y que se transformen así en materiales eficientes para la toma de decisiones correctas y oportunas de identificar como mejorar el servicio hacia los usuarios, con una gestión eficiente y una proyección de desarrollo.

## **3) Justificación Metodológica:**

En el aspecto Metodológico, la investigación que se enfoca en la relación de gestión del proceso de crédito y la calidad de cartera crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de - Agencia Moquegua; se consideró expertos para la validación de los instrumentos como se consideró una muestra piloto para la confiabilidad aplicando el alfa de cronbach. Desde este punto de vista, es pertinente conocer el procedimiento, la estrategia, el objetivo y la acción de conocer la relación que existe en las variables identificadas acorde a la realidad de la Cooperativa; bajo un buen direccionamiento, que permitirá superar las falencias identificadas.

### 1.5. Variables y Operalización

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	UNIDAD DE MEDIDA	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión del proceso del otorgamiento de Créditos	Proceso Cuantitativo de evaluación de créditos	Nivel de dominio de elaboración e interpretación de estados financieros e indicadores financieros	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	1) Muy deficiente 2) Deficiente 3) Regular 4) Eficiente 5) Excelente	Categórico politómico ordinal
	Proceso Cualitativo de evaluación de créditos	Tipos de garantías Dependientes económicamente Riesgo por edad Antecedentes crediticios Nivel de desarrollo del negocio	8, 9, 10, 11, 12, 13		
Calidad de Cartera	Colocaciones crediticias	Análisis documental de metas asignadas respecto al % de cumplimiento de metas Opinión de trabajadores respecto a las tasas de interés Análisis del manual de créditos respecto a los productos ofrecidos	14, 15	1) Muy deficiente 2) Deficiente 3) Regular 4) Eficiente 5) Excelente	Categórico politómico ordinal
	Recuperación crediticia	Análisis de reportes de mora, avance de recuperación Reportes al cierre de mes Informes de causas de sobreendeudamiento Políticas de sobreendeudamiento Supervisión De carácter preventivo De carácter correctivo	16,17		

## **1.6. Hipótesis de la Investigación**

### **1.6.1. Hipótesis general**

La gestión de proceso de otorgamiento de crédito impacta en la calidad de cartera crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Fondesurco de la Agencia Moquegua, 2018.

### **1.6.2. Hipótesis específicas.**

- El proceso cuantitativo de evaluación de créditos tiene impacto en la deficiente colocación crediticia.
- El proceso cuantitativo de evaluación de créditos tiene impacto en la deficiente recuperación crediticia
- El proceso cualitativo de evaluación de créditos tiene impacto en la deficiente colocación crediticia.
- El proceso cualitativo de evaluación de créditos tiene impacto en la deficiente recuperación crediticia

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

Se encontró antecedentes relacionados a entidades financieras, donde se encontró temas relacionados que indican lo siguiente:

Pacco (2005) - El proceso de evaluación y desembolso de créditos, aplicado por la Caja Rural de Ahorro y Créditos los Andes, es inadecuado por que presenta debilidades, principalmente en las siguientes etapas: plataforma: unidad encargada de orientar e informar a los clientes sobre los requisitos y condiciones de los créditos, está a cargo de una persona que tiene conocimientos superficiales sobre créditos y por tanto no puede atender satisfactoriamente todas las necesidades de información de los clientes, control de fraudes y evaluación de créditos: En estas unidades existe duplicidad de trabajo respecto a las actividades que realizan los analistas de crédito, administración de crédito: Presenta una ubicación de difícil acceso al público, ocasionando demoras en el desembolso de los créditos.

Catunta (2012) Inadecuado manejo del procedimiento de otorgamiento de créditos, principalmente en los siguientes aspectos: manejo del conocimiento de los productos crediticios por parte de los analistas, la

recolección de información socio económicos, la verificación de bienes del negocio y domicilio, la actuación del comité de créditos y los niveles de aprobación, las acciones de desembolso, debido a lo prolongado del procedimiento. Lo que indica que estas etapas del procedimiento son deficientes. - Es posible contrarrestar el incremento el nivel de satisfacción, realizando estudios periódicos para conocer los cambios en cuanto a sus necesidades, capacitando al personal en el reglamento de créditos, en atención al cliente, leyes, mejorando la comunicación entre los niveles de jerarquía, eliminando acciones que generen demoras, creando confianza con los clientes.

Cabrera (2013) Se ha podido determinar lineamientos que conlleve a mejorar el sistema crediticio permitiendo incrementar la cartera de créditos en un 21% y cliente en 35% y por ende el crecimiento sostenible de Edpyme Raíz, así como mantener una rentabilidad aceptable que enfrente este mercado competitivo de microcréditos.

Estaña (2012) En la Derrama Magisterial de la ciudad de Puno a través del estudio y análisis realizado indica que la disminución de sus colocaciones de crédito se debe principalmente a la tasa de interés elevada, la inadecuada atención al socio en las diferentes etapas del proceso de evaluación de créditos, a que existe muchos requisitos, a falta de motivación para solicitar préstamo, la evaluación de créditos es lenta y que solo califican montos menores. Otra de las causas se debe al incremento de la competencia, con tasas de interés más bajas, pocos requisitos y mayores facilidades de desembolso, por todo ello, el docente solicita préstamos en otras entidades financieras, y con un desembolso rápido.

- La identificación de las acciones orientadas a incrementar las colocaciones de crédito contribuye con una mejor administración de créditos y esto conlleva a que la Derrama Magisterial debe tomar

decisiones muy importantes respecto a la tasa de interés, dándole una adecuada atención al cliente, reduciendo los requisitos, incrementar sus montos de préstamos, con una evaluación de créditos rápida y eficaz, además debe motivar al socio y al trabajador de la oficina y promotores de crédito.

En lineamientos propuestos, el incremento de las colocaciones de crédito se considera que se deberían aplicar la pirámide de necesidades de Maslow para la motivación del personal de la oficina y promotores de crédito. La Derrama Magisterial debe implementar estrategias de retención al cliente, complementar con una evaluación de créditos rápida y eficiente, pero sobre todo se debe considerar tasas de interés más competitivas para recuperar sus colocaciones.

Apaza (2009) El nivel de calidad de prestación de servicios en la colocación de créditos de Pro mujer Juliaca, es regular, el análisis refleja falencias durante el proceso de colocación de créditos, específicamente al momento de realizar los desembolsos de créditos produciéndose constantemente demoras y retrasos, así como en las sesiones de pago, no se cuenta con un personal que brinde una atención exclusiva y los existentes tiene debilidades en la atención en los clientes beneficiarios estos factores originan malestar y el descontento.

Muñoz (2009) Las microeconómicas con política de colocaciones agresivas, expansión crediticia, incrementos importantes en las tasas de colocaciones, reducciones en los niveles de exigencias a los solicitantes, etc.

Gutiérrez (2011) El factor financiero que determina el crecimiento del indicador de morosidad en entidades - micro finanzas es la colocación de crédito directos en MN y ME en EDPYMES, CRACS y CMACS que

están sujetas a la tasa de interés de acuerdo a la oferta crediticia de cada una; para mantener una expansión masiva en la colocación de crédito como captar depósitos MN e ME, en caso de las CRACS los depósitos en MN y ME son de menor cuantía en el periodo abril -2009 a julio- 2010 por su política de expansión sujeta a la fluctuación del tipo de cambio, generando un impacto negativo en el IM sobre todo en los depósitos de ME. - Los factores financieros que determinan el incremento del indicador de morosidad son las colocaciones de créditos directos en MN en las EDPYMES bajo una ya tasa de interés constante, por lo que no presenta mayor significancia las colocaciones de créditos directos en ME.

Ticona (2016) Se concluye que no solo es importante la colocación con respecto a lo económico que la empresa desarrolla, sino también el factor que se relaciona con la colocación de crédito directo, siendo este factor importante con el resultado del sistema financiero de rentabilidad como solvencia, lo cual le da credibilidad a las CMAC.

## **2.2. Bases teóricas**

Para Díaz (2004) La proyección de la finanza indica que, la finanza es una ciencia que se entiende como mecanismo del dinero, su costo, su rendimiento, protección y control, captación y recuperación de su diferente producto.

### **2.2.1. Sistema Financiero y los Microcréditos**

Para Portocarrero (2000) en la década de los 90, se consideró un contexto favorable al crecimiento de la microfinanza en el Perú. La microempresa se incrementó su participación. Esto ocurrió como consecuencia de una racionalización del sector moderno de la economía que determinó, en muchos casos, una reducción de sus puestos de trabajo y un aumento fuerte de la productividad, así

como de la concentración del crecimiento en los sectores primarios exportadores que tienden a generar poco empleo.

Si bien el microcrédito existe hace varias décadas, la definición comprende a la similitud actual. Básicamente el indicio principal: que el microcrédito permitirá batallar la pobreza considerándola reacción y ampliación de la actividad de general su propio empleo. Esto permite la obtención de activo, estabilidad del consumo y la disminución del riesgo que está sometido por su situación de debilidad económica.

### **2.2.2. Sistema Financiero**

Comprende de un conjunto de empresa, que debidamente autorizada opera en la intermediación financiera, considerando la subsidiaria que requiera la autorización de la superintendencia para constituirse.

Es el grupo de institución, intermediario, mercado e instrumento financiero que tienen como fin primordial el conducto del ahorro desde el agente económico con excedente financiero hacia aquel con necesidad financiera. Garayoa (2001).

### **2.2.3. Clasificación del Sistema Financiero**

La información está clasificada en:

- Banco central de reserva del Perú
- Banco de la nación
- Banca comercial
- Sucursales de los bancos del exterior

### **2.2.4. Sistema Financiera No Bancario**

- Empresa financiera
- Caja rural de ahorro y crédito

- Caja municipal de ahorro y crédito.
- Caja de crédito popular

Cuando el especialista es obligado a poner un total de dinero a disposición del usuario, o a contraer por cuenta de este una obligación, para que el mismo haga uso del crédito aprobado de manera y en el término, y condición conveniente, permaneciendo necesario al acreditado a reponer al acreditante la suma de que disponga, o a envolver oportunamente por el importe de la obligación que obtuvo, como también puede a pagarle el interés, prestación, gasto y comisión que se estipule.

#### **2.2.5. Tipos de Créditos.**

La cartera de crédito será clasificada en ocho tipos:

##### **A. Crédito Corporativo**

Es aquel crédito otorgado a persona jurídica que ha registrado un nivel de venta anual que supere a S/ 200 millones en los dos últimos años, de acuerdo al estado financiero anual auditado más reciente del deudor. Si el deudor no cuenta con estado financiero auditado, el crédito no podrá ser considerado en esta categoría.

Si consecuentemente, la venta anual del deudor disminuye sea un nivel no mayor a S/200 millones durante dos años consecutivo, el crédito deberá reclasificarse como crédito agrande empresa.

##### **B. Crédito a Gran Empresa**

Es aquel crédito otorgado a persona jurídica que posee por lo menos una de la siguiente característica:

- Venta anual mayor a S/ 20 millones, pero no mayor a

S/200 millones en los dos últimos años, de acuerdo al estado financiero más reciente del deudor.

- El deudor mantuvo en el último año una emisión vigente de instrumento representativo de deuda en el mercado de capital.

### **C. Crédito a Mediana Empresa**

Es aquel crédito otorgado a una persona jurídica que posee al menos una de la siguiente característica:

- Tiene un endeudamiento total en el sistema financiero mayor a S/300000 en el último seis meses, y que no cumpla con la característica para ser clasificado como crédito corporativo o a gran empresa.
- Venta anual no mayor a S/ 20 millones. Si luego, la venta anual del deudor fuese mayor a S/ 20 millones durante dos años consecutivo o el deudor hubiese realizado alguna emisión en el mercado de capital, el crédito del deudor deberá reclasificarse como crédito a gran empresa o corporativo.

### **D. Crédito de Consumo No-Revólvente**

Es aquel crédito que no revólvente otorgado a una persona natural, con el fin de atender el pago de un bien, servicio o gasto no relacionado con la actividad empresarial.

En caso el deudor cuente adicionalmente con crédito a pequeña empresa o a microempresa, y un endeudamiento total en el sistema financiero mayor a S/300000 por seis meses consecutivos, el crédito deberá ser reclasificado como crédito a mediana empresa.

### **E. Crédito Hipotecario para vivienda**

Es aquel crédito otorgado a una persona natural para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, como tal crédito se otorguen amparado con hipoteca debidamente inscrita; sea que este crédito se otorgue por el sistema convencional de préstamo hipotecario, de letra hipotecaria o por cualquier otro sistema de similar característica.

## **2.2.6. Principio general de la Evaluación y Clasificación**

### **A. Crediticia del Deudor.**

La asignación de un crédito está definitiva por la capacidad de pago del solicitante que, como así mismo, está determinada esencialmente por su flujo de caja y su antecedente crediticio.

La evaluación del solicitante para el otorgamiento del crédito a deudor no minorista debe considerar además de concepto señalado anteriormente, en referencia a su entorno económico, la capacidad de hacer frente a su obligación ante una variación cambiante o de su entorno comercial, político o regulatorio, el tipo de garantía que respalda el crédito, la calidad de la dirección de la empresa y la clasificación asignada por la empresa del sistema financiero.

### **B. Clasificación Crediticia del Deudor**

El deudor puede clasificarse conforme al siguiente criterio:

- **Categoría normal**

El aquel deudor que viene cumpliendo con el pago de su crédito de acuerdo a lo establecido o con un retardo de

hasta ocho días calendario.

- **Categoría con problema potencial**

Es aquel deudor que registra atraso en el pago de su crédito de nueve a treinta días calendario.

- **Categoría deficiente**

Es aquel deudor que registra atraso en el pago de su crédito de treinta y uno a sesenta días calendario.

- **Categoría dudosa**

Es aquel deudor que registra atraso en el pago de su crédito de sesenta y uno a ciento veinte días calendario.

- **Categoría perdida**

Es aquel deudor que muestra atraso en el pago de su crédito de más de ciento veinte días calendario. (Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones, 2008, pgs.12-16).

### **2.2.7. La Gestión del Proceso Crediticio en la Institución de Microfinanza**

**A. Promoción:** La aplicabilidad se da de manera externa como interna de la entidad Financiera, con la finalidad de promoverlo y brindarlo con informaciones a socios y futuros socios, sobre el producto crediticio y requisito para solicitar y obtener un crédito. Deberá cumplir en el programa de promoción del crédito, cliente, mercado objetivo, promoción externa, promoción interna, pre-análisis.

**B. Integración y Solicitud:** Siendo la etapa se obtiene, se analizan, validan e integran las documentaciones requeridas de los socios y como el aval respectivamente, así como la garantía real (en caso de crédito con garantía prendaria o hipotecaria). Integración de expediente, análisis de documento, solicitud de crédito.

**C. Evaluación y resolución:** Siendo la etapa que mide el nivel de riesgo del solicitante, permite emitir la resolución a lo solicitado (autorización o rechazo) o solicitar el complemento de documentación o información que sea necesaria para conocer el perfil de riesgo, con la finalidad de minimizar en la medida de lo posible el riesgo de crédito, validación de capacidad de pago, colaterales, garantía real, resolución y autorización.

**D. Otorgamiento:** Luego del proceso de ser sesionado por el Comité de crédito o su similar, el expediente de crédito será turnado a plataforma para el control y verificación de cumplimiento de la condición con la que se autoriza el crédito, como también verificar que se cumplan la política y procedimiento establecido en el manual para poder autorizar el desembolso del crédito o devolverlo a trámite según corresponda. Entrega del crédito, grabar garantía, seguro, programar entrega.

**E. Seguimiento y evaluación:** Luego de asignar el crédito, el “Ejecutivo de crédito y cobranza” llevará el proceso y la evaluará la cartera de crédito, que incluye un control sistemático y periódico de la misma, control y resguardo del pagaré, contrato y otro título de crédito con el que se haya documentado la operación. Resguardo de documento,

seguimiento al destino Gestión preventiva y administrativa cobranza extra y judicial.

### **2.2.8. Evaluación del proceso cuantitativo de Crédito**

Es un rumbo científico para el proceso de toma de decisión administrativa. El capricho la emoción y la adivinación no forma parte de este enfoque de análisis cuantitativo. Este enfoque inicia con un dato, al igual que con materia prima para una fábrica, el dato se manipula o se procesa para convertirlo en información para quien toma una decisión. Este proceso se manipula del dato convertido en información significativa con la esencia del enfoque cuantitativo y la computadora ha jugado un papel decisivo en el uso creciente del análisis cuantitativo. Edyficar (2009).

#### **Elementos:**

- **Activo:** Es el recurso controlado por la entidad, como resultado de transacción y como otro evento pasado, de cuya utilización se espera que fluya como beneficio económico a la entidad.
- **Pasivo:** Es la obligación presente como resultado de un hecho pasado, reviendo sé que su liquidación produzca para la entidad como salida de recurso.
- **Patrimonio:** Comprendido por la partida que representa un recurso aportado por el socio o accionista el excedente generado por la operación que realiza la entidad y como otra partida que señale la disposición legal, estatutaria y contractual debiéndose indicar clara, entre el total de esta cuenta.

### **2.2.9. Evaluación del Proceso Cualitativo de Crédito**

Es prioridad conocer el aspecto cuantitativo, siendo ello

insuficiente. Siendo no ventajoso a favor de un acreedor con dominar con lujo de cierto detalle el estado financiero de un cliente, si desconoce por ejemplo que está instalado una empresa del mismo rubro de una nueva tecnología que dejaría a un lado a cierta competencia, para el cliente el factor clave más importante que su balance sería el nuevo competidor.

Factores cualitativos que son difíciles de cuantificar como el clima como un fenómeno natural, la legislación estatal, el nuevo desarrollo tecnológico, resultado de una elección y otro factor que debe ser considerado para una toma de decisión, ya que incluso podría una variedad de resultado respecto a un enfoque cuantitativo. Render, Ralph, Hanna (2012)

#### **A. Aspectos Cualitativos está dividido en dos partes:**

- **Unidad Familiar**

- 1) **Garantías:** Las garantías constituyen la cobertura del riesgo. Se determina el otorgamiento de crédito con garantía como un instrumento de recuperación, siendo un respaldo del financiamiento concedido en situaciones de incumplimiento de pago. La garantía no reemplaza la capacidad de pago del cliente.
- 2) **Carga familiar:** Gastos destinados a la salud del dependiente, se entiende por dependiente al hijo, padre, u otra persona a quien el sujeto de crédito debe mantener y que le represente gasto constante.
- 3) **Riesgos por edades:** La magnitud del seguro de desgravamen cubre fallecimiento del sujeto de crédito que accede a préstamo hasta la edad de 64 años y 6 meses de edad. Por consiguiente, el que ingrese con

mayor edad, no tendrá esta cobertura.

- **Unidad empresarial**

**1) Antecedentes crediticios:** conocer la experiencia crediticia del sujeto de crédito en otras instituciones financieras.

**2) Antigüedad del funcionamiento del negocio y nivel de desarrollo del negocio:** se requiere recopilar información de calidad sobre la experiencia que tiene el microempresario en la gestión de su negocio y la sostenibilidad de este en el transcurso de un tiempo comercial. Mientras más tiempo de operatividad tenga la empresa significará que pudo afrontar cambios en su ámbito, y corriendo la probabilidad que no dejara de funcionar en el corto plazo.

**B. Nivel de desarrollo del negocio:**

- **De sobrevivencia:** aquellas unidades empresariales que dispone de ingreso para ejecutar el proceso productivo o comercial a nivel de auto-empleo como autoconsumo. Por lo general la entidad no es eficiente y se va desapareciendo su capital poco a poco.
  - Ingresos que no permiten satisfacer necesidades básicas.
  - No genera excedentes.
  - Limitado o acceso al crédito.
  - Autofinanciamiento.
  - Escaso equipamiento.
  - Tecnología atrasada.

- **Emergentes:** considera a la microempresa que genera cierta acumulación de capital producto de la actividad económica.
  
- **Acumulación simple:** aquellos negocios que generan pequeño porcentaje de volver a invertir y posibilidad de generar empleo. Son aquellos que logran mantenerse.
  - Los ingresos cubren algunas necesidades básicas.
  - Recupera inversión.
  - Emplean maquinas en sus procesos productivos.
  - Producen partes sustanciales del producto.
  - Genera algún empleo o familiar.
  - Mayor acceso al crédito.
  
- **Acumulación ampliada:** considera a aquellas unidades empresariales con potencial de volver a invertir, de crear más empleo, desarrollo y de mayor utilidad que va capitalizando.
  - Ingresos satisfacen necesidades.
  - Cantidad de empleados superior a 11 personas.
  - Emplea mano de obra especializada.
  - Existe mayor división del trabajo.
  - Gestión de nuevos mercados.
  - Reinversión de utilidades. EDYFICAR, (2009)

#### **2.2.10. La Calidad de la cartera de Crédito**

En la institución microfinanciera el préstamo no está generalmente respaldado por garantías realizables, siendo así que la calidad de cartera es el indicador potencial, para la sostenibilidad a largo plazo, porque el mayor riesgo está en su cartera de crédito. La cartera de crédito es el mayor activo de la empresa microfinanciera, y la calidad de las colocaciones y el riesgo de

recuperación que representa puede resultar muy difícil de medir. BID(2010).

### **2.2.11. Colocaciones Crediticias**

#### **A. Cumplimiento de metas**

En un proceso en donde la gente toma de acuerdo con lo que concibe que es su propio interés, también debe estar conforme con lo que es mejor para el interés de la organización.

#### **- Factores informales que influyen en las metas**

El proceso informal influye en el comportamiento de la persona en la organización, consecuentemente, afecta la medida en que se logra el cumplimiento de la meta.

#### **1) Factor externo**

El factor externo es una norma de comportamiento deseable en la sociedad de la cual la organización forma parte. Esta norma incluye un conjunto de actitud llamada ética del trabajo, que se manifiesta en la lealtad del empleado hacia la organización, así como en diligencia, dedicación y orgullo por un trabajo eficiente, en vez de pasar el tiempo.

#### **2) Factor interno**

- **Cultura:** la parte importante es la cultura de la organización: las ideas comunes, el valor compartido, la forma de conducta y la premisa que se acepta de manera implícita y se manifiesta explícitamente en la organización. La norma cultural es muy importante porque explica la variación del control efectivo en la organización con sistema idéntico de control de gestión.

- **Estilo de Administración:** Generalmente la actitud del subordinado refleja la actitud que creen que es la de su superior; en última instancia, la actitud del superior refleja la del director ejecutivo (es otra forma de decir que una institución es la sombra alargada de un hombre”).
  
- **La organización informal:** Las líneas de un organigrama ilustra la relación formal de cada gerente; siendo así; la autoridad y la responsabilidad oficial. Son importante también aquellas relaciones que nacen entre diferentes gerentes de áreas sin tener ninguna responsabilidad formal, comunicación con muchas otras personas de la organización.
  
- **Percepción y Comunicación:** Para laborar por la meta de la organización, el gerente debe saber cuál es esa meta y que acción debe emprender para alcanzarla. Recibe esta información a través de cierto canal, tanto formal como informal. Una organización es una entidad complicada y las acciones que debe realizar cualquiera de sus integrantes para alcanzar las metas comunes no pueden exponerse con absoluta claridad, aun en las mejores circunstancias.
  
- **Reglas:** Las reglas van de lo más trivial a las más importantes. A diferencia de la directriz que implica un presupuesto, que puede cambiar mensualmente, la mayoría de la regla está en vigor indefinidamente; es decir; existe hasta que es modificada, lo que no es regular.

- **Controles Físicos:** Guardia de seguridad, almacén cerrado, bóveda, contraseña en la computadora, vigilancia por circuito cerrado y otro control físico forma parte de la estructura de control.
- **Manual:** Se refiere de un proceso detallado de análisis para decidir qué regla debe incluirse en un manual, cual de considerarse más guía que ordene y cuanta discreción puede tolerarse, entre cierta consideración. El manual de la dependencia burocrática es detallado en comparación de otra organización; la organización grande tiene manual y regla que, a pequeña, la organización centralizada tiene más que la descentralizada y la organización con unidad que realiza trabajo semejante en distinto lugar tienen más que la organización con una sola sede. Con el transcurso del tiempo alguna regla se vuelve obsoleta.

Debido a la presión de las actividades diarias, con frecuencia pasa por alto esta necesidad; por ello; es probable que los manuales incluyan reglas para situaciones que ya no se dan y prácticas que son obsoletas. Conservar esas reglas pone en entredicho la credibilidad sobre la Valdez del manual.

- **Salvaguarda del Sistema:** En el sistema de procesamiento de información se incorpora otra salvaguarda para que el dato que circula por el sistema sea fidedigno y para evitar o reducir, la posibilidad de cualquier fraude. Algunas de estas medidas son cotejar el total con el detalle, pedir firma y otra prueba de que se autorizó una transacción,

separar actividad y tarea, contar con frecuencia el efectivo y como otro activo líquido, entre otro procedimiento que se describe en libro de auditoría. También incluyen la verificación del sistema, a cargo de auditoría interna y externa.

- **Sistema de Control de tareas:** Siendo un proceso de verificación que la tarea específica se realiza de manera eficiente y eficaz. Muchas tareas están controladas por reglas. Anthony, Govindarajan, (2008).

## **B. Tasa de interés y tipo**

El interés consiste normalmente en monto cuantitativo de la misma especie que la debida, proporcional a la cuantía de éstas y al tiempo de duración de la deuda. El interés representa la renta del capital de que el acreedor se despoja, comprendiendo el precio del dinero o de cualquier otro bien. La noción jurídica de interés se basa de una concepción económica de capital. Comprende de un rendimiento por la aplicación correcta o incorrecta de un capital y, en función del tiempo de aplicación dicha renta está constituido por bienes de la misma naturaleza que los debidos por la prestación.

### **Tipos**

#### **a) Capitalización**

- T.I. Nominal: Es la tasa convenida y divulgada en el contrato que, aplicada al importe del depósito o préstamo, permite obtener el interés. Es la tasa básica a partir de la cual se efectúa el cálculo pertinente; es el interés que se cobra en la operación acordada sin ajuste de capital.

- T.I. Efectiva: Es la que refleja el tiempo en que paga el interés, impuesto, comisión y todo gasto que incluya la operación financiera.

#### **b) Cumplimiento**

- T.I. Compensatoria: cuando constituye la contraprestación por el manejo del efectivo o de cualquier otro bien.
- T.I. Moratoria: Es moratorio (también denominado indistintamente por gran parte de la doctrina como interés indemnizatorio o punitivo) cuando tiene por finalidad indemnizar la demora de pago.

#### **c) Variabilidad**

- T.I. Fija: Cuando sobre el capital o crédito otorgado debe aplicarse un porcentaje pre-establecido.
- T.I. Variable: Cuando una tasa fijada al inicio, se ajusta cada cierto tiempo (se indexa).

#### **d) Cliente**

- T.I. Activa: es aquel que cobra la institución financiera según el tipo de crédito (corporativo, gran empresa, mediana empresa, pequeña empresa, microempresa, consumo e hipotecario)
- T.I. Pasiva: representa la tasa que recibe el depositante por su cuenta corriente, cuenta de ahorro y depósito a plazo fijo.

#### **e) Momento del Cobro**

- T.I. Vencida: El interés se liquida al tiempo de la

amortización del capital; en el supuesto de vencimiento sucesivo o préstamo en cuota, conjuntamente con esta última. Esta forma de pago resulta la más beneficiosa para el deudor, siendo a que el deudor recibe el monto íntegro del capital en el período inicial, y sólo al final del primer período se calculan los intereses.

- T.I. Adelantada: La liquidación y percepción del interés se realiza en forma adelantada.

- **Créditos de Libre Disponibilidad**

De acuerdo a la necesidad del usuario, (televisión, ordenador, casa, entre otros). El préstamo personal está dirigido a satisfacer la necesidad de consumo, para lo que se necesite: Gasto médico, viaje, compra de mobiliarios, ordenador, electro-domésticos, vehículos, entre otros

- **Crédito por Convenio**

El crédito de convenio con una Institución del estado en la cual el usuario trabaja, se ofrece un crédito en 24 horas desde que presente su solicitud. Además de tener la tasa de interés más baja del mercado, puede pre-cancelar su crédito cuando lo requiera. Además, no se le carga gastos adicionales por trámite, comisión ni seguro

**.- Créditos Propósitos**

Comprende en el depósito del 30% de lo que se quiere obtener. Este tipo de crédito está orientado al usuario que tiene en mente comprar un electro-doméstico, mueble o equipo de trabajo. Dando la facilidad en aperturar una cuenta de ahorro en la entidad financiera iniciando con un 30% del producto a obtener, y la entidad financiera asume hasta el 100% de la compra, quedando el bien como garantía del crédito.

**- Crédito a Sola Firma**

Exclusivo para el cliente ahorrista, principalmente para cliente ahorrista que tienen necesidad financiera y necesita efectivo en el momento.

**C. Recuperación**

**Crediticia**

**- *Morosidad***

Entre la institución financiera enfrenta una serie de riesgo (posibilidad de pérdida) tal como: riesgo de crédito, riesgo de liquidez, de mercado y operacional. La actividad crediticia constituye fundamentalmente como fuente de ingreso para la entidad financiera, como también sea consecuente de su quiebra. Según la Superintendencia de Banca Seguros el riesgo de crédito es la posibilidad de pérdida debido a la incapacidad o falta de voluntad del deudor o tercero obligado para cumplir su obligación contractual.

Considerando entonces, según la SBS (2010) en su

publicación Glosario de Banca indica que es importante considerar cierto indicador financiero de la calidad de cartera para evaluar el riesgo crediticio:

- **Indicadores de carteras Atrasadas:** Es el cociente entre la sumatoria del crédito vencido y en cobranza judicial sobre del crédito directo.
- **Indicadores de carteras de Alto Riesgo:** Es el cociente entre la suma del crédito reestructurado, refinanciado, vencido y en cobranza judicial con respecto al crédito directo.
- **Indicadores de carteras Pesadas:** Es el cociente entre la suma del crédito directo e indirecto con calificación crediticia del deudor de deficiente, dudoso y pérdida sobre el crédito directo y contingente total.

#### **D. Sobreendeudamiento**

La relación que existe entre tasa de morosidad y garantía es designo incierto ya que la teoría tradicional sostiene que el mejor prestamista está dispuesto a aportar la garantía para señalar que son de riesgo ajo y a su vez, un mayor número de garantía aportada limita el riesgo moral del cliente. Por consecuente, se ha venido desarrollando teoría que plantea una relación positiva, ya que afirma que la existencia de garantía disminuye el incentivo que tiene la institución para un adecuado monitoreo del crédito a la par que puede generar un exceso de optimismo entre lo acreditado, a referencia, la buena práctica recomienda la adopción de política de un antes y después del desembolso del crédito.

### **E. Comités demora**

Es una reunión que se realiza con periodicidad semanal que permite examinarla en forma personalizada el caso de morosidad y establecer la acción clara para la normalizar y recuperar de crédito, asimismo es una herramienta de gestión crediticia.

Es convocado por el jefe/Coordinador de Oficina, y lo conforman los Analistas de Negocios. Participará también el Gestor de Recuperaciones.

#### **Objetivos**

- Identificar clientes específicos, en forma puntual: por monto, N° de días, nuevos o recurrentes para establecer estrategias de recuperación inmediata(focalizado)
- Establecer las gestiones y estrategias de recuperación y sus causas de incumplimiento.
- Identificarlas debilidad es en el cumplimiento del Manual de Créditos, así como a Metodología de Evaluación, debilidad es en la identificación de riesgos, garantías, cruce de información.
- Realizar seguimiento preventivo y oportuno de las operaciones de mayor cuantía desde el primer día que entra en mora.
- Revisión de avances de gestión realizada en recuperación de cartera vencida y cumplimiento de metas
- Verificar el cumplimiento del uso de notificaciones según días de retraso.

### **F. Supervisión y seguimiento de cartera**

- *Supervisión de cartera*

Los Coordinadores de Créditos, Coordinadores de Oficina, Jefes de Oficina, y Gerentes Regionales, realizan visitas a una muestra de clientes mensualmente, con el fin de minimizar el riesgo de fraude, verificar el cumplimiento de políticas y evaluar la calidad de atención al cliente.

- *Visitas de supervisión*

**Pre Desembolso:** Antes de su aprobación, todo crédito mayor a S/10000 deberá ser visitado por el Jefe de Oficina o por el Gerente Regional.

**Post Desembolso:** Se hará post visitas a clientes nuevos y a clientes recurrentes que hayan desembolsado montos mayores a S/25000, en caso de créditos de activo fijo se deberá presentar documentos sustentatorios del plan de inversión.

**a) Criterios para la gestión de Recuperación**

- **De carácter preventivo (8a0Días)**

La responsabilidad de esta etapa corresponde a los Analistas de Negocios de las oficinas Especiales, Jefe de Oficina y/o Coordinadores de créditos.

1. Clientes que muestren evaluación CPP o más en otras entidades financieras.
2. Crédito refinanciado.
3. Cliente que muestren una alerta de sobreendeudamiento en otras entidades del sistema financiero.
4. Clientes con atrasos consecutivos en sus cuotas.
5. Clientes con pagos con plazo de gracia o pago de capital al final.
6. Créditos con actividades riesgosas o con alta informalidad.

7. Cuando existan problemas de conflictos sociales o de mercado.
8. Llamadas de recordatorio de pagos.

- ***De carácter Correctivo (1–30Días)***

La gestión se inicia cuando el cliente no cumplió con el pago de su cuota desde el primer día demora.

Utilizar documentos de compromiso de pago adjuntando una copia en el expediente.

1. Utilizar herramientas como notificaciones de cobranza a titular y/o garante, llamadas telefónicas.
2. Identificar si las razones de impago son cualitativas o cuantitativas y utilizar estrategias de negociación de pago con el cliente.
3. Si el cliente incumple con el pago de su cuota; e l Analista de Negocios debe efectuar las visitas al cliente con el requerimiento de pago, formalizándola primera visita con la entrega de Aviso de Vencimiento al titular yal fiador solidario, si es el caso.

- ***De carácter correctivo (31–60días)***

1. La responsabilidad de esta etapa corresponde a los Analistas de Negocios de las Oficinas Especiales, Jefe de Oficina y/o Coordinadores de Créditos y Gerentes Regionales.
2. De persistir el incumplimiento de pago, se deberá de efectuar una nueva visita más enérgica para entregar la Carta de Notificación.
3. En esta etapa, excepcionalmente el Analista de Negocios puede solicitar, mediante informe, el inicio de acciones judiciales de cobranza de u n

cliente con la autorización de la Gerencia de Negocios Gerencia de Riesgos con el V°B° del Jefe Inmediato. En esta etapa a partir de los 31 días de vencido se deben realizar operativos con la participación del personal de negocios de la oficina incluido Jefe y/o Coordinador de oficina y el apoyo del gestor de recuperaciones.

## **2.3. Marco conceptual**

### **2.3.1. Análisis**

Es la separación en elementos o partes que integra un todo a fin de ser evaluados.

### **2.3.2. Análisis de Indicadores**

La razón o indicador financiero constituye la forma más común de análisis financiero. Se conoce como razón el resultado de establecer la relación numérica entre dos cantidades.

### **2.3.3. Captaciones**

Procesos mediante el cual el sistema financiero recoge recurso del usuario que ahorra y lo utiliza como fuente del mercado financiero. En el caso de la captación bancaria es todo recurso que la banca obtiene a través de su instrumento de captación (cuenta de cheque, cuenta de ahorro, depósito a plazo fijo, e tc.), que conforma el pasivo del sistema bancario e incluye recurso en moneda nacional y extranjera.

### **2.3.4. Carteras**

Designación genérica que comprende el valor o efecto comercial

y documento a cargo de cliente que forma parte del activo circulante de una empresa comercial, de un banco o de una sociedad en general.

#### **2.3.5. Carteras de Créditos**

Es el grupo de información formal que ampara el activo financiero o la operación de financiamiento hacia un tercero y que el tenedor de dicho documento o cartera se reserva el derecho de hacer valer la obligación estipulada en su texto.

#### **2.3.6. Colocaciones**

Operaciones por medio de la cual el emisor obtiene efectivo contrala entrega de documento que representa su obligación. A l hablar de ecolocación se con vive inicialmente un mercado primario, al que concurre la casa de bolsa y las entidades financieras para adquirir una emisión de título o valor a un precio y tasa de interés inicial o de garantía. Posteriormente el intermediario financiero oferta al público general cierto valor conformándose así el denominado mercado secundario en el que el precio y la tasa de interés del documento, se rige por la llamada tasa de descuento.

#### **2.3.7. Costo Efectivo Anual**

Variable que deberá comparar el demandante de financiación de las distintas ofertas de préstamo, aunque las entidades de crédito no suministran este dato, por lo que habrá que calcularlo. También pueden compararla TEA de las ofertas, suponiendo que los gastos a terceros son similares.

#### **2.3.8. Créditos**

Preparación de recurso en el presente si efectuar un pago inmediato, bajo la promesa de restituirlo en el futuro en condición

previamente establecida. Los créditos, es el contrato por el cual la entidad financiera pone a disposición del cliente monto considerable de dinero, el cual deberán de devolver con interés y considerando una comisión según el plazo pactado previamente.

#### **2.3.9. Hipotecas**

Consisten en otorgamientos de bienes inmuebles como garantía del cumplimiento de obligaciones o compromisos financieros. El caso del bien hipotecado puede ser transferido por parte del acreedor en situación de no cumplir de dicha obligación por parte del deudor, con el objeto de cubrir la cifra de lo adeudado.

#### **2.3.10. Infraestructura**

Parte de una construcción que no haya sido revelado al público sobre alguna entidad financiera emisora de valores.

#### **2.3.11. Intereses**

Los intereses son cifras de dinero que cobra una gente excedentaria de fondos (prestamista) a una gente deficitario de fondo (prestatario) por el uso del dinero que le otorga por un cierto periodo de tiempo. Court, Zabos(2013)

#### **2.3.12. Microcrédito**

Es un esquema con fin de poder incrementar la penetración y la cobertura del mercado financiero rural, especialmente de productor en desarrollo a través de operación de microcréditos. Se autoriza fondo para capital de trabajo para plazos de 18 meses en moneda nacional.

#### **2.3.13. Microfinanzas**

Son operaciones financieras ofrecidas al Empresario propietario

de una Micro Empresa, que mayormente es una “Unidad Económica Familiar”; con actividad productiva en el con texto de la vulnerabilidad, sea esta de transformación, prestación de servicio o comercial. Por tanto, la fuente de repago de toda obligación crediticia, está en la venta o ingreso generado por su actividad.

#### **2.3.14. Préstamo**

Donde el crédito es concedido mediante la suscripción de un contrato, que se amortiza en cuotas periódicas o con vencimiento único. Transacción consonante a la cual una parte proporciona a otra un cierto activo (con mayor frecuencia un activo financiero) con la obligación del prestatario de devolverlo al prestamista junto al interés correspondiente en la forma y plazo estipulado en el acuerdo. En ocasión, esta operación supone la exigencia de una garantía como respaldo al pago del préstamo.

#### **2.3.15. Recursos Financieros**

Planear la administración financiera abarca, básicamente, la selección de los medios de financiamiento, el manejo del crédito y la determinación del capital de trabajo o el circulante, Financiamiento a corto y largo plazo.

#### **2.3.16. Rentabilidades**

Tasa de retorno de resultado de una inversión en un valor específico o de algún título de propiedad.

#### **2.3.17. Riesgos de Crédito**

Es definido como el potencial de que un cliente falle en el cumplimiento de su obligación de acuerdo con al término acordado.

### **2.3.18. Riesgos Operacionales**

Se conoce como los riesgos de pérdidas debido a las inadecuaciones o a fallos de los procesos, el personal y el sistema interno o bien a causa de acontecimiento externo.

### **2.3.19. Tasas de Intereses Efectiva**

Las tasas de intereses efectivos se conocen como una medida del interés pagado finalizando el periodo. Es la tasa de interés de un préstamo producto financiero que se obtiene al reformularla tasa de interés simple como una tasa de interés compuesta anual que se cancela finalizando el período. Court, Rengifo,Zabos(2013

## **CAPÍTULO III: MÉTODO**

### **3.1. Tipo de investigación**

La finalidad de la presente investigación consiste en demostrar el impacto de una variable independiente (Gestión del proceso del otorgamiento de Créditos) en otra variable dependiente (Calidad de Cartera), por tanto, el presente estudio se enmarca dentro del nivel explicativo y tomando los criterios según Supo (2012):

- De acuerdo a la intervención del investigador, la presente investigación no tiene intervención, ya que no existe manipulación alguna, no hay control, ya que se observará únicamente tales datos en un determinado tiempo y en un determinado espacio, Supo (2012)
- De acuerdo a la planificación en cuanto a sus mediciones en sus datos, la presente investigación para el desarrollo en el análisis de sus datos es que se recopilará los datos a través de un instrumento cual es la encuesta, por tanto, estos son de tipo prospectivo Supo (2012)
- Respecto a la cantidad en la medición sobre la variable importante (calidad de cartera), la realización es en un tiempo determinado, por tanto, la información obtenida tendrá una característica de corte transversal, Supo (2012)

### 3.2. Diseño de la investigación

El Diseño de la investigación es no experimental, donde la toma de datos en un solo momento y consecuentemente a través de una muestra se podrá inferir conclusiones de acuerdo a los objetivos establecidos. Bernal, C (2016).

Esquema:

$$X \rightarrow Y$$

X: Gestión del proceso del otorgamiento de Créditos

Y: Calidad de Cartera

### 3.3. Población

La población, objeto de estudio está conformada por los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Fondesurco de la Agencia Moquegua durante el período 2018; la población a considera en el presente trabajo de investigación es de 19 trabajadores.

Por tanto, no es necesario tomar ningún tamaño de muestra, ya que se trabajará con la población total.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

**3.4.1. Encuesta:** La encuesta es una técnica permite recoger la información que representan en calidad de datos del personal activo con cargos de las diferentes áreas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Fondesurco de la Agencia Moquegua, 2018.

**3.4.2. Instrumento:** El instrumento de trabajo que representa al cuestionario tienen como finalidad el de aplicar temas sobre gestión del proceso del otorgamiento de créditos, así como calidad de cartera dirigido a los trabajadores activos con título profesional. Dicho instrumento de trabajo está elaborado en función a las dimensiones que tiene el instrumento como: proceso cuantitativo y cualitativo de evaluación de créditos, así como colocaciones y recuperaciones crediticias. El cuestionario consta de 26 ítems.

**a) Ficha técnica del primer instrumento**

Nombre: Cuestionario para medir la gestión de créditos

Autores:

- Raquel Choque Vizcarra

- Holger Ramos Mamani

Cantidad de ítems: 13 ítems

Fecha de edición: 2018

Variable a medir: Gestión de créditos

Administración: Trabajadores

Tiempo de aplicación: 15 minutos

Forma de aplicación: Individual

**b) Ficha técnica del segundo instrumento**

Nombre: Cuestionario para medir la calidad de cartera

Autores:

- Raquel Choque Vizcarra

- Holger Ramos Mamani

Cantidad de ítems: 13 ítems

Fecha de edición: 2018

Variable a medir: Calidad de cartera

Administración: Trabajadores

Tiempo de aplicación: 15 minutos

Forma de aplicación: Individual

**3.4.3. Validez y confiabilidad del instrumento:** Para la confiabilidad del instrumento, se aplicó al total de trabajadores activos y profesionales titulados de diferentes cargos para obtener una información determinante, y se consideró a la Agencia Caja Municipal de Sullana de Moquegua, de la provincia “Mariscal Nieto” y de la región de “Moquegua”.

- **Coefficiente  $\alpha$  de Cronbach**

Esta prueba estadística se basa empleando el método de la estadística para así encontrar el grado de confiabilidad de la encuesta presentado con una serie de ítems y planteada con una escala de Likert y que tales ítems se encuentran relacionados, ya que entre más cercano se encuentre, pues mayor consistencia y confiabilidad tendría tal instrumento:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left( 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right)$$

Así mismo, se obtuvo una validez de constructo aplicando el Alfa de Cronbach, que permitió determinar una alta confiabilidad con un 0,741

**Tabla N° 01**

Alfa de Cronbach para la confiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,741	26

**Fuente:** Elaboración propia

### **3.5. Técnicas de procesamiento de datos**

Para la tabulación de los datos se hará uso de tablas de doble entrada elaboradas en el Software Microsoft Office Excel 2016. Asimismo, se elaborarán graficas de columnas con la finalidad de visualizar los resultados y su posterior discusión.

En cuanto a la prueba de hipótesis se llevará a cabo a través del Programa estadístico SPSS versión 25. Que nos permite trabajar con para comprobación de hipótesis general como específicas, basado en la incidencia de la variable Gestión del proceso del otorgamiento de Créditos en la Calidad de Cartera. Por tanto para la realización del procesamiento y el análisis en los datos se utilizará el programa SPSS V. 25 y posteriormente realizar el análisis estadístico correspondiente.

## CAPÍTULO IV

### PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

#### 4.1. Presentación de resultados por variables

##### 4.1.1 Evaluación crediticia cuantitativa

Para lograr los objetivos específicos planteados, se aplicó el instrumento de trabajo que es el cuestionario a los 19 colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito de FONDESURCO Agencia Moquegua.

**Tabla N° 02**

Frecuencias en porcentajes para la evaluación crediticia cuantitativa de los trabajadores

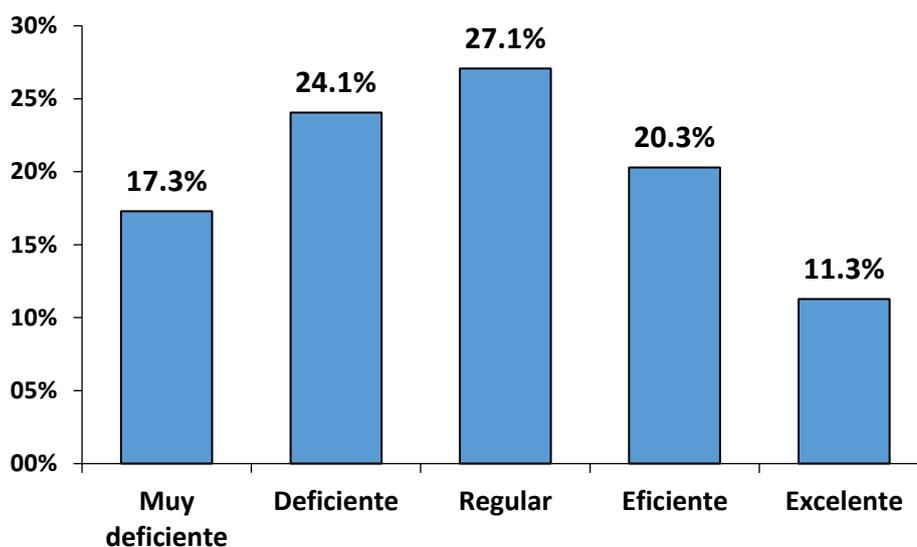
	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Eficiente	Excelente	TOTAL
Como califica la elaboración del balance general en el proceso de créditos	3	2	4	8	2	19
Como califica la elaboración del estado de resultados en el proceso de créditos	4	3	6	4	2	19
Como califica la Interpretación de los estados Financieros en el proceso de créditos	4	7	6	1	1	19
Como Califica a los indicadores financiero de sector(producción, comercio y servicios) en el proceso de créditos	4	6	6	1	2	19
Como calificas la interpretación de los ratios financieros: Endeudamiento, Capital, Liquidez, Rentabilidad, Rotación de capital	3	2	6	5	3	19
Como califica la interpretación de los estados financieros en el proceso de otorgamiento de créditos	3	10	3	2	1	19

Como Califica el proceso de otorgamiento de crédito actual en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de FONDESURCO	2	2	5	6	4	19
TOTAL	23	32	36	27	15	133
TOTAL %	17,3%	24,1%	27,1%	20,3%	11,3%	100,0%

**Fuente:** Elaboración propia

Según la tabla 02, muestra las frecuencias y también los porcentajes para la evaluación crediticia cuantitativa de los colaboradores, en ella se observa que existen 7 interrogantes hacia 19 encuestados, en los cuales existen cinco categorías de carácter ordinal, según la tabla se observa que para la categoría de estar muy deficiente es el 17,3% este resultado considera que no es fácil el proceso de evaluación de créditos el cual afecta negativamente en colocaciones crediticias cuando se les observa en los comités de créditos por razones técnicas, de los encuestados manifestaron esta estar en esta categoría, seguido de un 24,1% de los encuestados manifestaron que para la evaluación crediticia cuantitativa esta se encontraba en la categoría de aun deficiente, sin embargo el 27,1% de respuestas pertenecían a la categoría de regular, en tanto que para la categoría de que esta se daba de forma eficiente, el 20,3% de respuestas contestadas, es que pertenecían a esta categoría, y finalmente para la categoría de estar excelente, del total de respuestas, el 11,3% de respuestas marcadas, es que pertenecían a dicha categoría excelente en realidad es muy pocos trabajadores que dominan los instrumentos financieros y por ende estos personales son las que normalmente llegan en sus metas asignadas o también son considerados personales con amplia experiencia laborando en el rubro de finanzas.

Por tanto, en la evaluación crediticia cuantitativa de los créditos por parte de los colaboradores, en un 68,5% va desde muy deficiente hasta regular, en tanto que el 31,5% de los trabajadores evalúa a los estados financieros desde eficiente excelente.



**Figura 01:** Respuesta en porcentaje para la evaluación crediticia cuantitativa de los colaboradores

Fuente: Tabla 01

Elaborado por: Ejecutor

#### 4.1.2 Evaluación crediticia cualitativa

Para lograr el objetivo se les entrega un cuestionario en donde puedan calificar los colaboradores el proceso de cualitativos de otorgamiento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Fondesurco de agencia Moquegua.

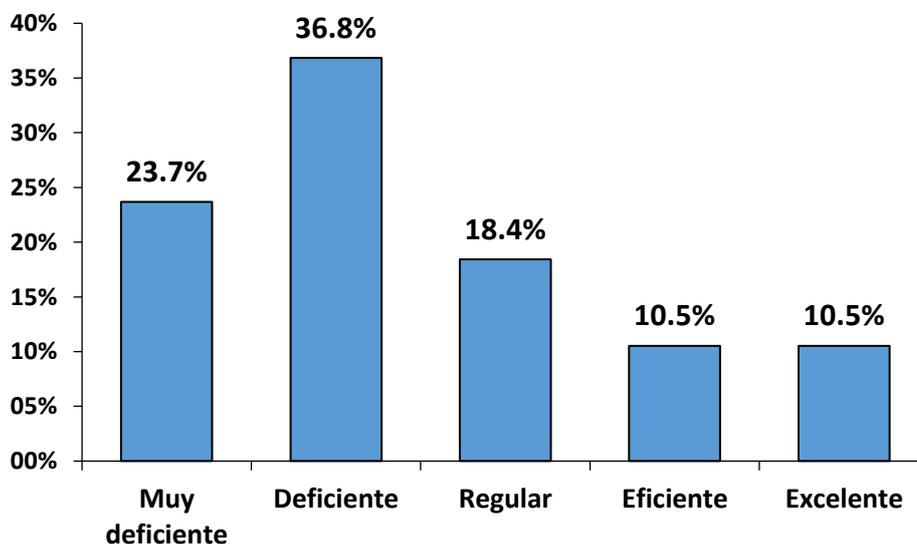
**Tabla N° 03**

Frecuencias en porcentajes para la evaluación crediticia cualitativa de los colaboradores

	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Eficiente	Excelente	TOTAL
Como Calificas el otorgamiento de créditos sin garantía.	4	7	3	3	2	19
Como calificas el otorgamiento de créditos al socio cuando no tiene historial crediticio	0	4	6	5	4	19

Como Calificas los créditos otorgados sin considerar el total de integrantes de familias dependientes.	4	9	3	1	2	19
Como Califica cuando se le otorga un crédito menor de los 23 años y mayor 75 años de edad.	6	7	3	1	2	19
Como Califica cuando se le otorga un crédito con excepción por referencias negativas en sistema Financiero.	5	9	3	1	1	19
Como Califica la importancia de la antigüedad del negocio en evaluación cualitativa de créditos.	8	6	3	1	1	19
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>42</b>	<b>21</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>114</b>
<b>TOTAL %</b>	<b>23,7%</b>	<b>36,8%</b>	<b>18,4%</b>	<b>10,5%</b>	<b>10,5%</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Elaboración propia



**Figura 02:** Respuesta en porcentaje para la evaluación crediticia cualitativa de los colaboradores

Fuente: Tabla 02

Elaborado por: Ejecutor

En cuanto a la evaluación crediticia cualitativa de los colaboradores, es que del total de respuestas contestadas, es que para la categoría de estar muy deficiente, el 23,7% considera que no son adecuados a los montos de créditos otorgados ,

seguidamente para la categoría de deficiente es que tiene mayor porcentaje con un 36,8% el cual las políticas y reglamentos no están adecuados acordes a los créditos otorgados, en tanto que para la categoría de regular, es que el 18,4% califica que los procesos cualitativos no están empleados adecuadamente en otorgar los créditos, en tanto que para la categoría de eficiente, en ella se observa que el 10,5% considera que el proceso le resulta fácil, seguidamente para la categoría de excelente, al igual que en la categoría anterior, es que también el 10,5% de cierta manera son muy pocos colaboradores están empleando los conocimientos en el procedimiento de créditos.

Por tanto, en la evaluación crediticia cualitativa de los créditos por parte de los colaboradores, en un 78,9% va desde muy deficiente hasta regular, en tanto que el 21,1% de los colaboradores evalúa a los procesos cualitativos desde eficiente a muy eficiente.

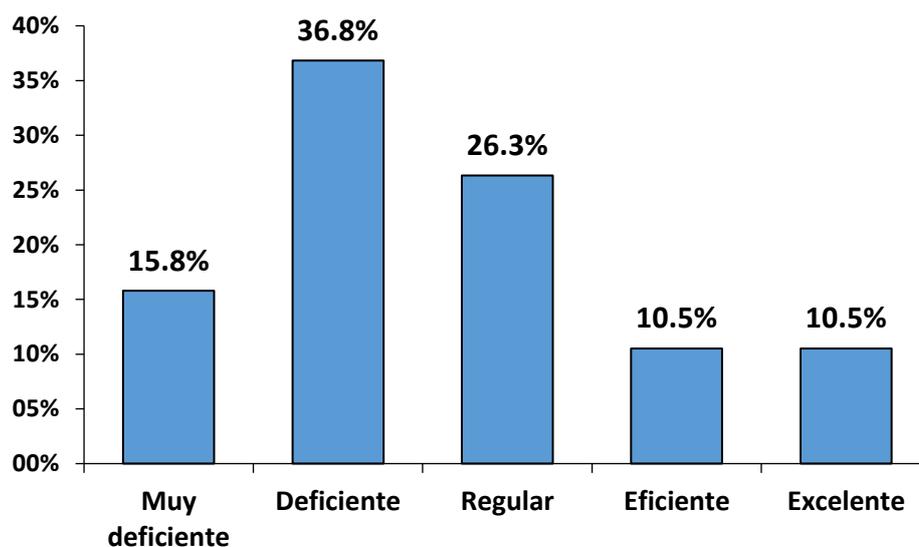
#### **4.1.3 Colocación crediticia de la cooperativa de ahorro y crédito de FONDESURCO Agencia Moquegua 2018**

**Tabla N° 04**

Frecuencias en porcentajes para nivel de colocaciones crediticias en cantidad promedio de colocaciones crediticias

	<b>Muy deficiente</b>	<b>Deficiente</b>	<b>Regular</b>	<b>Eficiente</b>	<b>Excelente</b>	<b>TOTAL</b>
La cantidad promedio de colocaciones de créditos:	3	7	5	2	2	19
<b>TOTAL %</b>	<b>15,8%</b>	<b>36,8%</b>	<b>26,3%</b>	<b>10,5%</b>	<b>10,5%</b>	<b>100,0%</b>

**Fuente:** Elaboración propia



**Figura 03:** Respuesta en porcentaje para nivel de colocaciones crediticias en cantidad promedio de colocaciones crediticias

**Fuente:** Tabla 03

**Elaborado por:** Ejecutor

Respecto al nivel de colocaciones crediticias en cantidad promedio de colocaciones crediticias, en ella se encuentran las sub categorías de:

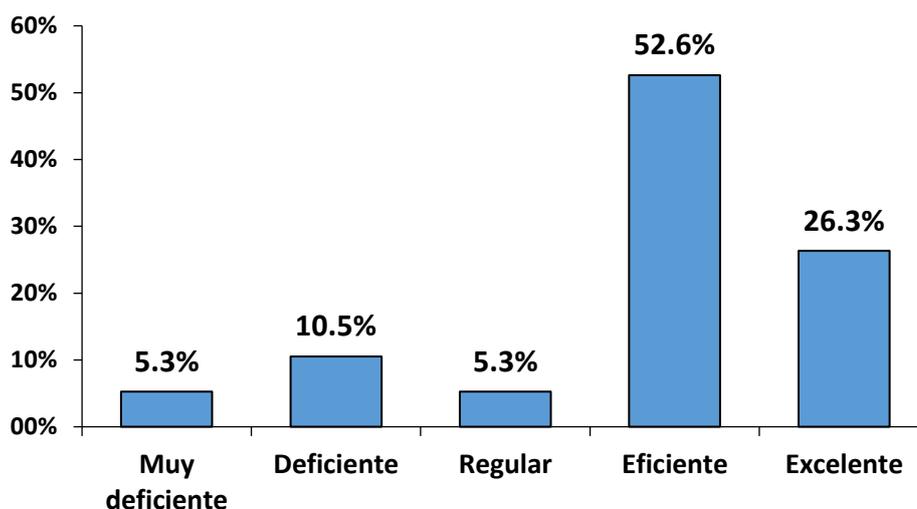
De 01 a las 10 colocaciones (muy deficientes) estas operaciones crediticias son considerados muy bajos; son; De 11 al 15 colocaciones (Deficiente); De 16 al 21 colocaciones (regular); De 22 al 26 colocaciones (Eficiente) y de 27 a más colocaciones (excelente), según la tabla y la figura 3, se observa que para la categoría de muy deficiente es la que representa el 15,8%, en tanto que para la categoría de deficiente, el 36,8% de respuestas contestadas, es que pertenecen a dicha categoría, seguidamente el 26,3% de respuestas contestadas pertenece a la categoría de regular, seguido de un 10,5% que son para las categorías de eficiente y también excelente.

**Tabla N° 05**

Frecuencias en porcentajes para nivel de colocaciones crediticias en montos de créditos colocados

	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Eficiente	Excelente	TOTAL
Montos de Créditos colocados	1	2	1	10	5	19
TOTAL %	5,3%	10,5%	5,3%	52,6%	26,3%	100,0%

**Fuente:** Elaboración propia



**Figura 04:** Respuesta en porcentaje para nivel de colocaciones crediticias en montos de créditos colocados

**Fuente:** Tabla 04

**Elaborado por:** Ejecutor

En cuanto a nivel de colocaciones crediticias en montos de créditos colocados, es que la interrogante se subdivide en las categorías de: De 15000 a los 30000 soles (muy deficiente); De 30001 al 50000 Soles (Deficiente); De 50001 a los 100000 soles (regular); De 100001 al 150000 Soles (Eficiente) y de 150001 a más Soles (excelente), según la tabla 4 es que el 5,3% de respuestas pertenecen a la categoría de muy deficiente, seguidamente para la categoría de deficiente es que es ella está el 10,5%, sin embargo para la categoría de regular, es que pertenece únicamente el 5,3%; sin embargo los mayores porcentajes se encuentran entre la categoría de eficiente con el 52,6% y de 26,3% para la categoría de excelente.

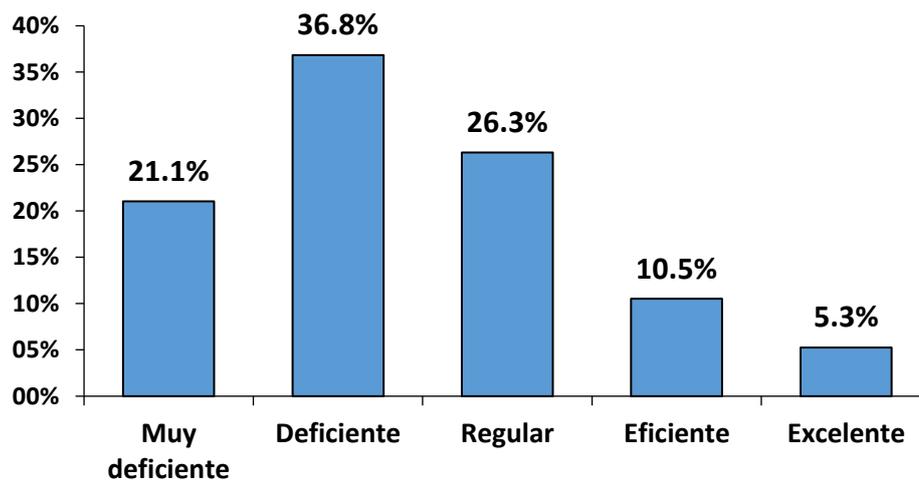
#### 4.1.4 Recuperación crediticia de la cooperativa de ahorro y crédito de FONDESURCO Agencia Moquegua 2018

**Tabla N° 06**

Frecuencias y porcentajes para cantidad de créditos no recuperados mensualmente

	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Eficiente	Excelente	TOTAL
Cantidad de créditos no recuperados mensualmente	4	7	5	2	1	19
TOTAL %	21,1%	36,8%	26,3%	10,5%	5,3%	100,0%

**Fuente:** Elaboración propia



**Figura 05:** Respuesta en porcentaje para cantidad de créditos no recuperados mensualmente

**Fuente:** Tabla 05

**Elaborado por:** Ejecutor

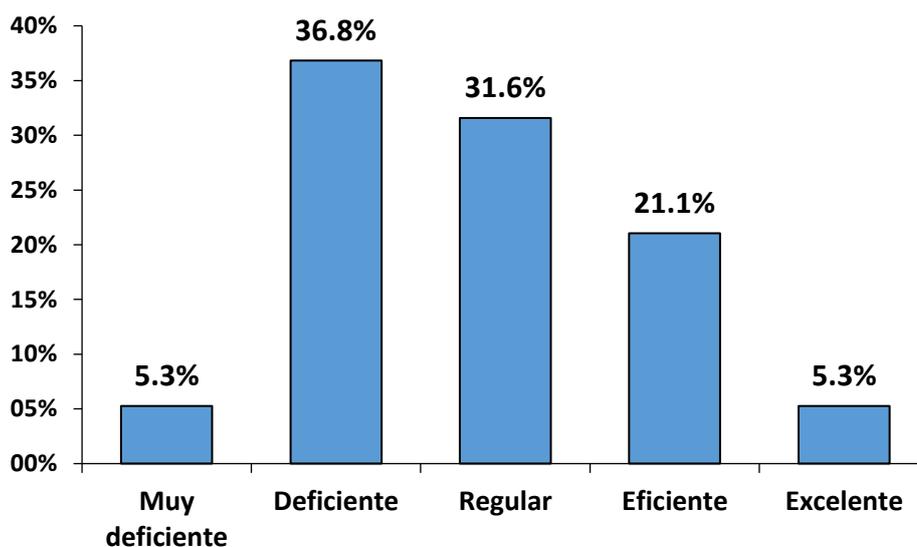
En cuanto a la cantidad de créditos no recuperados mensualmente, en ella pertenecen las siguientes sub categorías: De 10 a los 8 no recuperados (muy deficiente); De 7 al 6 no recuperados (Deficiente); De 5 a los 3 no recuperados (regular); De 2 al 1 no recuperados (Eficiente) y De menor 1 no recuperados (excelente); según la tabla y la figura 5 se observa que el 21,1% de respuestas contestadas pertenecen a la categoría de muy deficiente, seguido de la categoría de deficiente cuyo porcentaje se encuentra la mayoría de respuestas contestadas con un 36,8%, en tanto que para la categoría de regular, es que el 26,3% son de dicha categoría, seguido de un 10,5% que pertenece a la categoría de eficiente y finalmente para la categoría de excelente con únicamente un 5,3%

**Tabla N° 07**

Frecuencias en porcentajes para nivel de monto no recuperado

	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Eficiente	Excelente	TOTAL
Nivel de Monto no recuperado.	1	7	6	4	1	19
TOAL %	5,3%	36,8%	31,6%	21,1%	5,3%	100,0%

**Fuente:** Elaboración propia



**Figura 06:** Respuesta en porcentaje para nivel de monto no recuperado

**Fuente:** Tabla 06

**Elaborado por:** Ejecutor

La tabla y la figura 6, muestran los porcentajes de las cinco categorías para nivel de monto no recuperado, cuyas sub categorías de las cuales son: De 8000 a los 6000 soles no recuperados (muy deficiente); De 5999 a los 4000 soles no recuperados (Deficiente); De 3999 a los 2000 soles no recuperados (regular); De 1999 al 1 soles no recuperados (Eficiente) y De menor 1 soles no recuperados (excelente), en ella se observa que el 5,3% pertenece a la categoría de muy deficiente; seguidamente con un 36,8% de respuestas son las que pertenecen a la categoría de deficiente, así también para la categoría de regular, esta representa el 31,6%, en tanto que en la categoría de eficiente con el 21,1% y finalmente para la categoría de excelente es que pertenece un porcentaje de 5,3%

## 4.2. Contrastación de las hipótesis específica planteadas

**4.2.1. Contrastación para la primera hipótesis planteada:** Se ha planteado como primera hipótesis lo siguiente:

*“El proceso cuantitativo de evaluación de créditos tiene impacto significativo en las colocaciones crediticias”*

Formulación de hipótesis estadística al 5% de error

- **Hipótesis Nula:** El proceso cuantitativo de evaluación de créditos no tiene impacto significativo en las colocaciones crediticias
- **Hipótesis Alternativa:** El proceso cuantitativo de evaluación de créditos tiene impacto significativo en las colocaciones crediticias

Regla de decisión:

- Si  $\text{sig} < 0.05$ , entonces rechazo la hipótesis nula y confirmo la hipótesis alterna
- Si  $\text{sig} \geq 0.05$ , entonces rechazo la hipótesis alterna y confirmo la hipótesis nula

**Tabla N° 08**

Regresión lineal y nivel de significancia para determinar que el proceso cuantitativo de evaluación de créditos tiene impacto en las colocaciones crediticias

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
(Constante)	8,083	2,593		3,117	0,006
Colocaciones crediticias	0,549	0,119	0,745	4,606	0,000

**Fuente:** Elaboración propia

Según la tabla 08 muestra un valor sig. de 0.000, es menor al 0.05, entonces rechazo la hipótesis nula y la hipótesis alterna queda confirmada, es decir que el proceso cuantitativo de la evaluación de créditos tiene un impacto en las colocaciones crediticias, los colaboradores califican desde muy deficiente, deficiente y regular en un 68.50% los procesos cuantitativos. y esto impacta en las colocaciones crediticias muy deficientes, deficientes y regular en 78.90% es decir colocaciones menores o igual a 21 créditos colocador por cada mes; y solamente el 21.10% lograba las colaciones de eficiente y excelente que son las operaciones de créditos mayores de 26 créditos colocados por cada mes.

**4.2.2. Contrastación para la segunda hipótesis planteada:** Se ha planteado como segunda hipótesis lo siguiente:

*“El proceso cuantitativo de evaluación de créditos tiene impacto significativo en la recuperación crediticia”*

Formulación de hipótesis estadística al 5% de error

- **Hipótesis Nula:** El proceso cuantitativo de evaluación de créditos no tiene impacto significativo en la recuperación crediticia
- **Hipótesis Alternativa:** El proceso cuantitativo de evaluación de créditos tiene impacto significativo en la recuperación crediticia

Regla de decisión:

- Si  $\text{sig} < 0.05$ , entonces rechazo la hipótesis nula y confirmo la hipótesis alterna
- Si  $\text{sig.} \geq 0.05$ , entonces rechazo la hipótesis alterna y confirmo la hipótesis nula

**Tabla N° 09**

Regresión lineal y nivel de significancia para determinar que el proceso cuantitativo de evaluación de créditos tiene impacto en la recuperación crediticia

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
_(Constante)	13,415	2,934		4,572	0,000

Recuperaciones crediticias	0,448	0,200	0,478	2,242	0,039
----------------------------	-------	-------	-------	-------	-------

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 09 muestra un valor sig. de 0.039, es menor al 0.05, entonces rechazo la hipótesis nula y la hipótesis alterna queda confirmada, es decir que el proceso cuantitativo de evaluación de créditos tiene impacto significativo en la recuperación crediticia de muy deficiente, deficiente y regular de 84.20% quiere decir que 3 hasta 10 socios deja de pagar sus deudas a tiempo y pasan al departamento de Cobranzas, solamente un 15.80% logran con los objetivos esperados por la Cooperativa y menos de 2 créditos logran pasar al departamento de cobranzas.

**4.2.3. Contratación para la tercera hipótesis planteada:** Se ha planteado como tercera hipótesis lo siguiente:

*“El proceso cualitativo de evaluación de créditos tiene impacto significativo en las colocaciones crediticias”*

Formulación de hipótesis estadística al 5% de error

- **Hipótesis Nula:** El proceso cualitativo de evaluación de créditos no tiene impacto significativo en las colocaciones crediticias
- **Hipótesis Alterna:** El proceso cualitativo de evaluación de créditos tiene impacto significativo en las colocaciones crediticias

Regla de decisión:

- Si  $\text{sig} < 0.05$ , entonces rechazo la hipótesis nula y confirmo la hipótesis alterna
- Si  $\text{sig.} \geq 0.05$ , entonces rechazo la hipótesis alterna y confirmo la hipótesis nula

**Tabla N° 10**

Regresión lineal y nivel de significancia para determinar que el proceso cualitativo de evaluación de créditos tiene incidencia en las colocaciones crediticias

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
(Constante)	5,573	3,739		1,490	0,154
Colocaciones crediticias	0,431	0,172	0,520	2,507	0,023

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 10 muestra un valor sig. de 0.023, es menor al 0.05, entonces rechazo la hipótesis nula y la hipótesis alterna queda confirmada, es decir que el proceso cualitativo calificado por los colaboradores es de muy deficiente, deficiente hasta regular es de 78.90%, tiene un impacto significativo en las colocaciones bajas de 78.90% quiere decir que menores e igual de 21 créditos por mes.

**4.2.4. Contrastación para la cuarta hipótesis planteada:** Se ha planteado como cuarta hipótesis lo siguiente:

*“El proceso cualitativo de evaluación de créditos tiene impacto significativo en la recuperación crediticia”*

Formulación de hipótesis estadística al 5% de error

- **Hipótesis Nula:** El proceso cualitativo de evaluación de créditos no tiene impacto significativo en la recuperación crediticia
- **Hipótesis Alterna:** El proceso cualitativo de evaluación de créditos tiene impacto significativo en la recuperación crediticia

Regla de decisión:

- Si sig < 0.05, entonces rechazo la hipótesis nula y confirmo la hipótesis alterna

- Si sig.  $\geq 0.05$ , entonces rechazo la hipótesis alterna y confirmo la hipótesis nula

**Tabla N° 11**

Regresión lineal y nivel de significancia para determinar que el proceso cualitativo de evaluación de créditos tiene incidencia en la recuperación crediticia

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
(Constante)	7,717	3,324		2,321	0,033
Recuperaciones crediticias	0,492	0,226	0,467	2,176	0,044

**Fuente:** Elaboración propia

Según la tabla 11 muestra un valor sig. de 0.044, es menor al 0.05, entonces rechazo la hipótesis nula y la hipótesis alterna queda confirmada, es decir que el proceso cualitativo evaluación de créditos tiene impacto significativo en la recuperación crediticia, el 84.20% dejan de pagar sus deudas o dejan pasar al departamento de cobranzas de entre los 03 hasta los 10 socios, solo 15.80% logran que pasen menores de 02 socios pasen al departamento de cobranza este último es lo esperado.

**4.3. Contratación de la hipótesis general** Se ha planteado como hipótesis general lo siguiente:

*“La gestión de proceso de otorgamiento de crédito impacta en la calidad de cartera crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Fondesurco de la Agencia Moquegua, 2018”*

Formulación de hipótesis estadística al 5% de error

- **Hipótesis Nula:** La gestión de proceso de otorgamiento de crédito no impacta en la calidad de cartera crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Fondesurco de la Agencia Moquegua, 2018

- **Hipótesis Alternativa:** La gestión de proceso de otorgamiento de crédito impacta en la calidad de cartera crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Fondesurco de la Agencia Moquegua, 2018

Regla de decisión:

- Si  $\text{sig} < 0.05$ , entonces rechazo la hipótesis nula y confirmo la hipótesis alternativa
- Si  $\text{sig.} \geq 0.05$ , entonces rechazo la hipótesis alternativa y confirmo la hipótesis nula

**Tabla N° 12**

Regresión lineal y nivel de significancia para determinar que la gestión de proceso de otorgamiento de crédito impacta en la calidad de cartera crediticia

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
(Constante)	11,67	2,624		5,653	0,054
Gestión de proceso de otorgamiento de crédito	6,762	1,284	0,652	1,761	0,001

**Fuente:** Elaboración propia

La tabla 12 muestra un valor sig. de 0.001, es menor al 0.05, entonces rechazo la hipótesis nula y la hipótesis alternativa queda confirmada, es decir que la gestión de proceso de otorgamiento de crédito impacta en la calidad de cartera crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Fondesurco de la Agencia Moquegua, 2018

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. Conclusiones generales**

Fruto de la presente investigación, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

En términos descriptivos se concluye que, para el caso de la evaluación crediticia cuantitativa de los créditos por parte de los trabajadores, en un 68,5% va desde muy deficiente hasta regular, en tanto que el 31,5% de los trabajadores evalúa a los estados financieros desde eficiente a muy eficiente.

En cuanto a la evaluación crediticia cualitativa de los créditos por parte de los trabajadores, en un 78,9% va desde muy deficiente hasta regular, en tanto que el 21,1% de los trabajadores evalúa a los procesos cualitativos desde eficiente a muy eficiente.

En cuanto a la contratación de las hipótesis específicas, al 5% d error se concluye que:

**Primero:** Con un nivel de significancia de 0.000, queda demostrado que el proceso cuantitativo de evaluación de créditos tiene impacto significativo en las deficientes colocaciones crediticias. El 68.50% de los entrevistados califica y tiene problemas en la elaboración, interpretan y elaboración de los estados financieros, como es estado de resultados, estado de situación financiera y flujo de caja que son más usados en la propuesta de créditos e interpretación de las ratios financieras como son las ratios liquidez, gestión, apalancamiento y rentabilidad.

**Segundo:** Con un nivel de significancia de 0.039, queda demostrado que el proceso cuantitativo de evaluación de créditos tiene impacto significativo en la deficiente recuperación crediticias, donde el 78.90% de los entrevistados califica que la evaluación cualitativa es de muy deficiente, deficiente y regular no están siendo considerados en las evaluaciones como son las garantías para la cobertura de crédito, el historial crediticio, el número de dependientes familiares, los excepciones de los créditos al momento de otorgar.

**Tercero:** Con un nivel de significancia de 0.023, queda demostrado que el proceso cualitativo de evaluación de créditos tiene impacto significativo en las deficientes colocaciones crediticias, quiere decir que el 78.90% de los entrevistados logran colocar de menor o igual de 21 créditos por cada mes y solamente el 21.10% logra alcanzar a las metas establecidas por la institución que son colocados mayor o igual de 22 créditos colocados mensualmente.

**Cuarto:** Con un nivel de significancia de 0.044, queda demostrado que el proceso cualitativo de evaluación de créditos tiene impacto significativo en la deficiente recuperación crediticia, donde 84.20% logran que dejen de pagar y migrar al departamento de cobranzas de 03 hasta los 10 socios mensualmente un indicador que es por una mala aplicación de la gestión del proceso cualitativo de

otorgamiento de crédito. Se logra solamente el 15.80% logran que no paguen a tiempo o dejan migrar socios de mejor de 2 créditos.

En efecto, luego de contrastar y por tanto demostrar estadísticamente las cuatro hipótesis podemos afirmar con cierta veracidad que la gestión de proceso de otorgamiento de crédito impacta de manera significativa en la calidad de cartera crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Fondesurco de la Agencia Moquegua, 2018.

## **5.2. Recomendaciones**

Luego de haber concluido el trabajo de investigación se hacen las siguientes recomendaciones:

Tomando en cuenta sobre la gestión de proceso de otorgamiento de crédito impacta de manera significativa en la calidad de cartera crediticia en la Cooperativa de ahorro y crédito de Fondesurco de la agencia Moquegua, se recomienda a la Cooperativa Fondesurco Implementar en las políticas y reglamentos de créditos sobre los procesos de gestión integral en la gestión crediticia y capacitaciones permanentes al personal sobre los Aspectos Cuantitativos y cualitativos en el proceso de la gestión de procesos de otorgamiento de crédito.

**Primero:** Se recomienda realizar talleres sobre la gestión de otorgamiento de créditos en la elaboración, análisis e interpretación de los estados financieros, con los colaboradores nuevos y colaboradores de área de negocios, con la supervisión de departamento de Métodos.

**Segundo:** Se recomienda que el comité de créditos sea con participación de todos los colaboradores de la Cooperativa de Fondesurco de la Agencia Moquegua para poder debatir los procesos de cuantitativos, esta especie sirva de escuela para mejorar sus conocimientos de los colaboradores.

**Tercero:** Se debe primero evaluar los aspectos cualitativos, los antecedentes crediticios, el entorno familiar, la edad y la experiencia en el negocio del titular de socio y la unidad familiar. En todos los créditos microempresa.

**Cuarto:** Se recomienda que se realice los comités de Morosidad con la participación de todos los colaboradores involucrados para de esta manera se pueda determinar las causas de no pago y reforzar las debilidades encontradas.

## BIBLIOGRAFÍA

- Anthony, Govindarajan (2008) “*Sistemas de Control de Gestión*” 1ra Ed. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- ASBANC “Asociación de Bancos del Perú”, Recuperado el 30 de noviembre 2018, de <https://www.asbanc.com.pe/>
- Caceda, Pérez, (2001) “*Procedimientos metodológicos y analíticos para desarrollar investigación científica*”, Universidad Nacional del Altiplano.
- Charaja (2011) “*El Mapic en la Metodología de la Investigación*”, Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Court, Rengifo, Zabos (2013) “*Finanzas Corporativas*” 1ra. Ed. Cengage Learning Argentina.
- Flory (2014) “*Instituciones Financieras*” 2da edición pormcgraw-hill interamericana editores S.A.deC.V
- Garayoa (2006) “*Gestión Financiera*”, 14ava edición Macmillan Iberia S.A.
- Hernandez, Fernandez, Baptista, (2006) “*Metodología de la investigación*”, 4ta Ed, McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Ortiz (2012), “*Metodología de la Investigación: El proceso y sus técnicas*”. México: Limusa S.A.
- Render, Ralph, Hanna, (2012) “*Métodos Cuantitativos para los Negocios*”, 11ava Ed, Pearson Educación De México. S.A. de C.V.
- Rodríguez (2010) “*Administración de Pequeñas y Medianas Empresas*”, 6ta Ed. Por Cengage Learning Editores S.A de C.V.
- EDYFICAR (2009) Guía práctica para Evaluar Microcréditos (2009), Programa Portal PAC, Programa de Administración de Créditos, Lima, Perú.
- Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones, (2008) Resolución SBS, 11356, Lima, Perú.
- Resolución S.B.S. N°14353-2009, El Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.
- Gutiérrez (2011) “*Factores que determinan la morosidad de las colocaciones de créditos en entidades de micro-finanzas en la ciudad de Juliaca*—

- Periodo 2008.02 – 2011.05”. Universidad Nacional del Altiplano.
- Supo (2015) Factores que determinan la calidad de la Cartera crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Fondesurco de la Agencia Moquegua Agencia Ayaviri en el periodo 2011–2014. Universidad Nacional del Altiplano.
- Catunta (2012) “Procedimiento de otorgamiento de créditos y satisfacción de clientes en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Agencia Puno Bellavista, periodo 2012”, Universidad Nacional del Altiplano.
- Pacco (2005) “Estudio del Proceso de Evaluación y Desembolso de Créditos en la Caja Rural de Ahorro y Créditos Los Andes S.A. periodo 2003”. Universidad Nacional del Altiplano.
- Banco Central de Reserva BCRP. *Publicaciones – Glosario*. Recuperado el 5 de julio 2018, de <http://www.bcrp.gob.pe/>
- Reportes Micro-finanzas COPEME: Consorcio de Organizaciones Privadas de Promoción al Desarrollo de la Pequeña y Micro Empresa, (2015-2016) recuperado del sitio web, [http://www.copeme.org.pe/rep\\_micro.html](http://www.copeme.org.pe/rep_micro.html)
- Ruiz (2014). “*Historia y Evolución del Pensamiento Científico*”. Recuperado el 28 de diciembre de 2018, de Historia y Evolución del Pensamiento Científico: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/257/7.1.htm>.
- Superintendencia de Banca, Seguros, Financieras y AFP-SBS. *Término se Indicadores del Sistema Financiero*. Recuperado el 5 de julio del 2018, de <http://www.sbs.gob.pe/>