



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

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

**ACTUALIZACIÓN DEL REGLAMENTO DE CRÉDITO PARA
MEJORAR LOS SERVICIOS CREDITICIOS DE LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CRÉDITO “TODOS LOS SANTOS DE CHOTA”**

LTDA. N° 560-CHOTA-2016

AUTOR:

IDROGO MESTANZA, Mirella Elizabeth

ASESORA:

Mg. ZEVALLOS AQUINO, Rocío Liliana

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

CHOTA – PERÚ

2016

PAGINA DEL JURADO

ACTUALIZACION DEL REGLAMENTO DE CRÉDITO PARA
MEJORAR LOS SERVICIOS CREDITICIOS DE LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CRÉDITO “TODOS LOS SANTOS DE CHOTA”
LTDA. N° 560-CHOTA-2016

Autor: IDROGO MESTANZA, Mirella Elizabeth

Presidente: Mgtr. Suárez Santa Cruz Liliana

Secretario: Mgtr. Alcántara Suyón Alejandro

Vocal: Zevallos Aquino Rocío Liliana

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico con mucho amor y cariño, a mi gran y mejor amigo Dios, por regalarme una nueva oportunidad de vida y permitirme hoy cumplir uno de mis más grandes sueños.

MIRELLAIDROGO MESTANZA

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo por permitirme terminar mis estudios.

A los docentes de la Carrera de Ciencias Empresariales, quienes nos impartieron sus conocimientos y nos formaron académicamente.

A nuestros asesores, quien con su inagotable paciencia supieron guiarnos con sus sabios conocimientos en el desarrollo de la presente tesis.

Al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Todos los Santos de Chota” Ltda. N° 560, quienes siempre estuvieron prestos a colaborar en todo lo necesario para llevar a cabo la presente tesis.

La autora.

Declaración de Autenticidad

Por el presente documento, la alumna del sistema universitario basado en experiencia universitaria:

Idrogo Mestanza Mirella Elizabeth DNI: 41395963

Quien ha elaborado el Trabajo de Investigación Final-Tesis denominado **“Actualización del reglamento de crédito para mejorar los servicios crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Todos los Santos de Chota” Ltda. N° 560-Chota-2016.”** para optar el grado de Contador público otorgado por la Universidad César Vallejo que el presente Trabajo de Investigación Final-Tesis ha sido íntegramente elaborado por mi persona y que no existe plagio de ninguna naturaleza, en especial copia de otro trabajo de investigación Final-Tesis o similar presentado por cualquier persona ante cualquier instituto educativo.

Dejo expresa constancia que, las citas de otros autores que han sido encontradas en fuentes y en medios escritos o de internet, han sido debidamente identificadas en el trabajo y no las he asumido como mías.

Asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento y soy consciente que este compromiso de fidelidad tiene connotaciones éticas, pero también de carácter legal.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad, de la Universidad César Vallejo, presento el trabajo de investigación denominado: “Actualización del Reglamento de Crédito para mejorar los servicios crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Todos los Santos de Chota” Ltda. N° 560-Chota-2016”.

En la Realidad Problemática incluyo los ámbitos, internacional, nacional, regional y local; así mismo los trabajos previos corresponden a la toma de datos, respectivamente citados de tesis sustentadas y aprobadas, las teorías relacionadas con el tema; son conceptos sobre reglamentación del otorgamiento de créditos, que me ayudaron a entender las variables, luego está la formulación del problema, seguido de justificación del estudio, hipótesis, objetivos general y específicos.

El diseño de investigación trabajado es descriptivo y correlacional, descriptivo porque se realizará un análisis del estado del objeto de estudio, determinando sus características y propiedades y correlacional por que medirá el grado de relación existente entre la variable dependiente con la independiente.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Atentamente.

Mirella Elizabeth Idrogo Mestanza

ÍNDICE

PAGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE.....	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad problemática.....	13
1.1.1. Nivel internacional.....	13
1.1.2. Nivel nacional.....	15
1.1.2. Nivel local.....	16
1.2. Trabajos previos.....	19
1.2.1. Nivel internacional.....	19
1.2.2. Nivel nacional.....	21
1.2.3. Nivel Local.....	23
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	24
1.4. Formulación del problema.....	43
1.5. Justificación del estudio.....	44
1.6. Hipótesis.....	45
1.7. Objetivo.....	45
1.7.1. General.....	45
1.7.2. Específicos.....	46
II. MÉTODO.....	47
2.1. Diseño de investigación.....	47
2.2. Variables.....	48
2.3. Población y muestra.....	52
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	55
2.5. Métodos de análisis de datos.....	59
2.6. Aspectos éticos.....	59
III. RESULTADOS.....	61

IV. DISCUSIÓN.....	81
V. CONCLUSIONES.....	83
VI. RECOMENDACIONES.....	84
VII. PROPUESTA.....	85
VIII. REFERENCIAS.....	97

RESUMEN

La tesis: Actualización del Reglamento de Crédito para mejorar los servicios crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Todos los Santos de Chota” Ltda. N° 560 – Chota – 2016, con la finalidad de mejorar los servicios crediticios de la Cooperativa. Este estudio se llevó a cabo en 13 semanas, enfocándome en los trabajos previos a nivel internacional, nacional, local, los cuales tratan sobre la definición de Reglamento de Crédito, objetivos de Reglamento de Crédito, definición de crédito, cartera de crédito, tasas de interés, además definición de servicio crediticio, se habla de otorgamiento de crédito y tipos de créditos, en la formulación del problema se plantea la pregunta ¿En qué medida la actualización del Reglamento de Crédito, mejora los servicios crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Todos los Santos de Chota” Ltda. N° 560 - Chota – 2016?, se justifica este estudio en el aspecto teórico, metodológico y social, además el diseño de investigación es descriptiva y correlacional, en la hipótesis se menciona la actualización del reglamento de crédito si mejora significativamente los servicios crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Todos los Santos de Chota” Ltda. N° 560, la población es de 09 colaboradores, la muestra encontrada es de 09, el instrumento utilizado es un cuestionario, aplicado a los colaboradores del Área de Crédito, llegando a la conclusión que se debe actualizar el reglamento de crédito.

Palabras clave: Reglamento de Crédito, servicio crediticio.

ABSTRACT

The thesis: Update of the credit regulation to improve credit services of the "Todos los Santos de Chota" Credit Union No. 560 - Chota - 2016, with the purpose of improving the credit services of the Cooperative. This study will take 13 weeks, focusing on previous work at the international, national, local level, which deal with the definition of credit regulations, objectives of credit regulations, definition of credit, credit portfolio, interest rates, In addition to the definition of credit service, there is talk of credit granting and types of credits, in the formulation of the problem the question arises: To what extent does the regulation of credit improve the credit services of the Credit Union? The Santos de Chota "Ltda. No. 560 - Chota - 2016", this study is justified in the theoretical, methodological and social aspect, in addition the research design is descriptive and correlational, in the hypothesis it is mentioned the updating of the credit regulation if it significantly improves the credit services of the "Todos los Santos de Chota" Saving and Credit Cooperative Ltda. N ° 560, The population is of 09 collaborators, the sample found is of 09, the instrument used is a questionnaire, applied to the collaborators of the area of credits, arriving at the conclusion that the regulation of credit must be updated.

Key words: Credit regulation, credit service.

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación Actualización del Reglamento de Crédito para mejorar los servicios crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Todos los Santos de Chota” Ltda. N° 560 – Chota – 2016, se inicia partiendo de la realidad institucional, que la Cooperativa actualmente cuenta con un Reglamento de Crédito antiguo y desfasado, lo que no permite brindar una buena atención a los socios mediante sus servicios crediticios.

Motivó el presente trabajo de investigación, planteándome del siguiente problema, ¿En qué medida la actualización del Reglamento de Crédito, mejora los servicios crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Todos los Santos de Chota” Ltda. N° 560-Chota-2016? .Para encaminar el proceso investigativo, se estableció como objetivo general, la actualización del Reglamento de Crédito para mejorar los servicios crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Todos los Santos de Chota” Ltda. N° 560-Chota-2016 y como objetivos específicos: analizar el Reglamento existente de la cooperativa, identificar y evaluar los servicios crediticios que brinda la cooperativa a los socios, así como elaborar la actualización del Reglamento de Crédito para mejorar los servicios crediticios, la hipótesis de investigación es: la actualización del Reglamento de Crédito mejora significativamente los servicios crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Todos los Santos de Chota” Ltda. N° 560-Chota-2016

La investigación la realicé con un enfoque cuantitativo con diseño descriptivo, correlacional, trabajado con una muestra de 09 colaboradores, a quienes se les aplicó un cuestionario cuyos resultados indican que, todos los encuestados, optan por actualizar el Reglamento de Crédito. A partir de éstos resultados, se procedió aplicar la actualización del Reglamento.

Los resultados establecidos fueron viables para la actualización del Reglamento de Crédito, de la cooperativa.

La presente investigación se ha diseñado según el esquema de la Universidad César Vallejo que se detalla a continuación:

En el capítulo I, se detalla el problema de investigación, donde se define el planteamiento del problema, teorías relacionadas al tema, formulación del

problema, la justificación, hipótesis y los objetivos que sirven de guía para leer el trabajo desarrollado.

En el capítulo II, se presentan el tipo y diseño de investigación, también en ella se encuentran las variables y la operacionalización, así como se detalla la población y muestra de estudio, también se encuentran los métodos de investigación, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, el método de análisis de datos y los aspectos éticos.

En el capítulo III, se presentan los resultados de la investigación, obtenidos de la aplicación de la escala valorativa y el análisis documental, en función a las dos variables de investigación, los mismos que orientan el análisis, la interpretación, la contratación de la hipótesis y la discusión de los resultados correspondientes que dan el sustento legal y científico a la investigación en función a la teorías que fundamentan y sustentan el proceso del presente trabajo.

En las conclusiones y recomendaciones, se habla en función al problema, objetivos, hipótesis y resultados, con el fin que la Cooperativa tenga en cuenta y los implemente en los plazos más breves y así asegurar un buen servicio crediticio.

En las referencias bibliográficas, se incorporaron en función a las citas y teorías que sirvieron de guía para la ejecución de este trabajo de investigación.

Finalmente se detallan los anexos que son todos los instrumentos que sustentan este trabajo de investigación.

1.1. Realidad problemática.

De acuerdo a lo recogido y analizado puedo deducir que la realidad problemática que tienen las Cooperativas en nuestro país es la recuperación de los créditos una vez desembolsados, pues existe la incertidumbre del no cumplimiento de las obligaciones por parte del deudor. Por lo que presentan riesgos crediticios debido a flexibles políticas de créditos, falta de capacidad de pago, falta de experiencia de los funcionarios de la cooperativa, destino incorrecto del crédito, sobreendeudamiento de los socios, trayendo consigo la morosidad a pesar que se cuenta con políticas y herramientas de crédito como: los requisitos generales de un crédito; como la de ser socio y tener capacidad para firmar contrato, contar con DNI, acreditar domicilio en el ámbito de acción de la cooperativa, ser socio puntual y tener un encaje mínimo para los préstamos apoyado por los factores de evaluación como son la capacidad de pago, el carácter y el riesgo de colocación, razón por la cual se investiga para poder proponer la actualización del Reglamento de Crédito para mejorar los servicios crediticios.

1.1.1. Nivel internacional.

México

“Las instituciones bancarias y acreedores por su parte toman como referencia a las calificaciones de crédito y su posición respecto a la calificación del país para calcular el monto reservas de capital para hacer frente al riesgo de incumplimiento. De esta manera, mientras mayor sea la brecha entre la calificación de la entidad federativa y la del país, mayor será el requerimiento de reservas de capital y, por tanto, mayor la tasa de interés que el estado tendría que pagar por los créditos que contrate.”(Herramientas para el Pronóstico de la Calificación Crediticia de las Finanzas Públicas Estatales en México, 2009)

Colombia

“El dinero ha sido el producto de una compleja evolución de las formas de intercambio de productos y servicios; socialmente, la función del mismo está encaminada a obtener los medios básicos de subsistencia los cuales están implícitos en lo denominado actualmente calidad de vida. La limitación del ingreso para poder suplir las necesidades básicas, las ideas y proyectos de las personas, son algunas de las causas de la existencia del crédito.” (Castellanos Castellanos, Estrada Arango, & Tavera Manrique, 2013)

“Así mismo, los bancos nacieron con la necesidad de realizar simples operaciones de cambio y crédito a niveles personales, pero pronto se comenzaron a desarrollar funciones más amplias, a abarcar más personas y pasaron a contar con organizaciones más complejas en función del crédito.”(Castellanos Castellanos, Estrada Arango, & Tavera Manrique, 2013)

“El primer banco moderno fue fundado en Génova, Italia en el año 1406, su nombre era Banco di San Giorgio. Los primeros bancos aparecieron en la época del renacimiento. De igual manera, una de las primeras expresiones de crédito moderno fue la implantada por la fundación Monte de Piedad hacia el año de 1450 en Perugia – Italia, su objetivo principal era el de aliviar a través del préstamo prendario las necesidades de todas las clases sociales. Posteriormente hacia el año 1702, dicha figura fue implantada en Madrid, luego en Barcelona, Salamanca y otras ciudades y, para el año de 1775 llega a México y es fundada dicha institución que aún funciona y que ha beneficiado a millones de mexicanos a través de diferentes líneas de crédito con garantía prendaria.” (Castellanos Castellanos, Estrada Arango, & Tavera Manrique, 2013)

1.1.2. Nivel nacional.

Lima

“Los servicios financieros que se brindan a la MYPE pueden ser de distintos tipos: créditos, depósitos, garantías y fondos de capital de riesgo. Las instituciones que brindan servicios financieros a la MYPE se agrupan en dos tipos: las que lo hacen directamente y aquellas que funcionan como entidades de segundo piso, es decir, brindan sus servicios a través de terceros.”(Yamakawa, 2010, pág. 60)

Lima

Según, la Resolución S.B.S. N° 11356 - 2008, menciona que:“Que, la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley N° 26702 y sus modificatorias, en adelante Ley General, establece en su artículo 222° que, en la evaluación de las operaciones que integran la cartera crediticia deberá tenerse presente los flujos de caja del deudor, sus ingresos y capacidad de servicio de la deuda, situación financiera, patrimonio neto, proyectos futuros y otros factores relevantes para determinar la capacidad del servicio y pago de la deuda; señalando expresamente que el criterio básico es la capacidad de pago del deudor y que las garantías son subsidiarias.” “Que, asimismo, el numeral 4 del artículo 132° de la indicada Ley General establece como uno de los medios para atenuar los riesgos del ahorrista, la constitución de provisiones genéricas y específicas.” “Que, mediante la Resolución SBS N° 808-2003 del 28 de mayo de 2003 y sus modificatorias, se aprobó el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones, en adelante Reglamento.” “Que, la actividad crediticia de las empresas del sistema financiero constituye una de las actividades fundamentales que impulsan

el crecimiento económico, resultando necesario introducir modificaciones en el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones, con la finalidad de ajustar prudencialmente algunos parámetros que permitan una mayor dinámica en el sector financiero, sin perjuicio de su seguridad y transparencia.” (p.1)

Lima

Según (Harbo, 2013)“El crédito en América Latina ha crecido, en promedio, 9 por ciento en términos reales entre 2004 y 2011. Después de un periodo de decrecimiento, el crédito bancario en términos reales al sector privado creció sostenidamente durante el periodo 2004-2007, a una tasa promedio de 12,4 por ciento. Dicha tasa fue ligeramente superior a las registradas en las economías emergentes de Asia, pero muy por debajo de las registradas en las economías emergentes de Europa. Durante la crisis financiera global en 2008-2009, la tasa de crecimiento del crédito en América Latina retrocedió hasta un 2,7 por ciento en términos reales. Sin embargo, en contraste con las economías emergentes de Europa, el crecimiento del crédito en América Latina se recuperó fuertemente en 2010-2011, periodo en el cual la tasa de crecimiento del crédito fue de 10,2 por ciento en términos reales, tasa que casi alcanzó los niveles registrados en los años previos a la crisis. En 2011, el crecimiento real del crédito en América Latina fue mayor al registrado en las economías emergentes de Europa y Asia.”

1.1.3. Nivel local.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Todos los Santos de Chota” Ltda. N° 560. Se constituyó el 18 de abril de 1964 y fue reconocida oficialmente por Resolución Directoral N° 0269-71-DGE-3 del 20 de octubre de 1971; se encuentra inscrita en el

Registro de Personas Jurídicas, Registros Públicos de la ciudad de Cajamarca, en la Partida/Hoja 49, Folio/Asiento 1, de libro de Cooperativas, del 16 de noviembre de 1971.

“Dentro de su objetivo, tiene como finalidad, la aplicación homogénea de criterios para toda la Cooperativa en el otorgamiento de créditos. El establecimiento de lineamientos de política crediticia a ser aplicados por todo el personal de La Cooperativa que participe en los procesos crediticios. Mantener una sana cartera crediticia y minimizar los riesgos crediticios, que señale el respectivo reglamento de créditos.”(Reglamento de Crédito, 2012, pág. 01)

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Todos los Santos de Chota” Ltda. N° 560, tiene problemas por no contar con un nuevo y moderno Reglamento de Crédito, el vigente (Anterior) ha traído varios inconvenientes como son:

a) Problemática.

1. No brinda facilidades para que los socios obtengan un crédito rápido y oportuno.
2. No ha habido innovación de tipos de créditos que se oferten a los socios.
3. Algunas tasas de interés activas y pasivas, no están acorde al mercado existente.

b) Descripción de la problemática.

1. Se piden muchos requisitos para obtener un crédito. Los trámites y requisitos para solicitar un crédito los hacen muy engorrosos, lo que conlleva a que el socio desista de seguir la tramitación de su crédito o de solicitar uno nuevo:

Trámite:

- Inscripción como socio S/.45.00 soles
- Esperar tres meses para solicitar el primer crédito.

Requisitos:

- Búsqueda de garante para solicitar un crédito.
- Solamente puede garantizar un crédito, personal nombrado y que labore en una institución que tenga convenio interinstitucional con la cooperativa.
- El socio puede constituir su garantía con una propiedad inscrita en registros públicos, la cual registrará a nombre de la cooperativa, demandándole gastos monetarios y tiempo.
- El socio puede constituir su garantía con una propiedad, siempre y cuando, esté inscrita en los registros públicos (SUNARP), la cual será registrada a nombre de la cooperativa, demandándole gastos monetarios y tiempo (aproximadamente 30 días).

2. No ha habido innovación de tipos de créditos que se oferten a los socios.

Los tipos de créditos que ofrece la cooperativa están inscritos en el Reglamento de Crédito, vigente con una antigüedad de siete años (desde el 2012), no satisfacen las necesidades de todos los socios de la cooperativa.

Existe un número importante de socios de la zona rural, que han venido exigiendo la creación de un tipo de crédito adecuado a su realidad, que podría ser el acomodamiento, similar a un crédito agropecuario.

3. Las tasas de interés no han sido determinadas en base a un estudio concienzudo de mercado.

Las tasas de interés con que cuenta la cooperativa para las diversas modalidades de préstamo no son competitivas en el mercado financiero local, lo que genera que el socio vaya a solicitar un crédito en otra entidad financiera como una caja municipal, banco u otra cooperativa, y con suma facilidad, abandone

rápidamente el interés de solicitar un préstamo en nuestra entidad.

1.2. Trabajos previos.

1.2.1. Nivel internacional.

Colombia

Gómez, G. y Lamus, D. (2011). *“Análisis de la gestión del crédito y propuestas de mejoramiento en el fondo de empleados de las universidad ICESI”*, concluye que.

“Fue importante identificar que en la actividad de análisis crediticio falta una herramienta, score de crédito, que facilite al Gerente y al Comité realizar el estudio y tener un soporte que contenga las variables sobre las cuales se realizó el otorgamiento de crédito. Así mismo se plantea la importancia de contar con la consulta a las centrales de riesgo con el fin de conocer la situación real del asociado y su hábito de pago, permitiendo que se cumpla la reglamentación de las entidades solidarias que estipula el tener pleno conocimiento del solicitante de crédito.”

Relevancia

La citada tesis se relaciona con mi trabajo de investigación, porque nos menciona que es importante tener toda la información de nuestros asociados, su score de créditos otorgados, hábito de pago, e información de las centrales de riesgo, para evaluar la posibilidad de otorgarle un crédito.

Ecuador

Bonilla, P. (2014). En su tesis *“El reglamento de créditos y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Floresta Ltda. Durante el año 2012”*, concluye que.

“Existen créditos que incumplen con los niveles de autorización, ocasionando un mal manejo de los recursos de la Cooperativa.”

“La cooperativa no cuenta con indicador financiero que permita el manejo eficiente de sus recursos económicos.”

“No existe un cumplimiento en el Plan de trabajo, la administración no cumple con la programación establecida al inicio de cada ejercicio económico disminuyendo las probabilidades de éxito.”

Relevancia.

La citada tesis se relaciona con mi trabajo de investigación en cuanto a no caer en errores administrativos por no contar con un Plan de Trabajo con indicadores financieros que a la larga afectará el crecimiento de la institución.

Ecuador

Gallardo, H. (2013). En su tesis *“La colocación de créditos y su incidencia en los resultados operativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer Ltda. en el año 2011”*, concluye que.

“Los depósitos a plazo tuvieron un decrecimiento del -60.13%, lo cual es grave para la institución, ya que no está captando recursos, de 4 depósitos a plazo que tenía en el año 2010 pasa a 2 depósitos a plazo en el año 2011, la institución no ha sido capaz conseguir que los socios inversionistas renueven sus depósitos a plazo y en consecuencia a corto y mediano plazo la cooperativa no va a poder cumplir con las solicitudes de crédito de sus clientes.”

“La cartera de crédito ha tenido un crecimiento del 5.25% lo que traducido a número de operaciones crediticias se han incrementado 33 nuevos créditos, tomando en cuenta que el sistema cooperativo en el segmento de microcrédito ha tenido un incremento del 36.34% la Cooperativa Nuevo Amanecer se encuentra en una gran desventaja frente al sector.”

Relevancia.

La citada tesis se relaciona con mi trabajo de investigación, en cuanto a la importancia de la captación de los recursos,

aportaciones y depósitos, especialmente los de mediano y largo plazo (plazo fijo), con relación a las colocaciones de préstamos traducidos en cartera de créditos, porque no se han logrado cumplir las metas de colocaciones, dentro del plazo establecido, generando malestar en los socios prestamistas.

1.2.2. Nivel nacional.

Lima

Según Huertas, D. (2015). En su tesis *“La colocación de créditos MYPES y la relación con el nivel de morosidad en el sistema bancario peruano del 2010 al 2014”*, concluye que.

“En el sistema bancario y en el segmento MYPE los Créditos Vencidos crecieron en promedio en mayor proporción de lo que crecieron las colocaciones de créditos. Es por ello que determinamos que la incursión de los bancos en los últimos años a nuevos nichos de mercado de los cuales no se tenía información financiera a sido amplia, se estableció estrategias de crecimiento agresivas que generaron un incremento del volumen de créditos vencidos el cual repercutió directamente con el aumento en el nivel de morosidad y con el mayor nivel de provisiones de las entidades financieras.”

Lima

Según Berberisco, J. (2013). En su tesis *“Los Créditos de las cajas municipales y desarrollo empresarial de las mypes del sector metalmecánica en el distrito de Independencia periodo 2007-2011”*, concluye que.

“Las elevadas tasas de interés de los créditos, influyen negativamente en las decisiones de financiamiento para el desarrollo empresarial de las mypes del sector metalmecánica en el distrito de Independencia.”

“Los elevados costos administrativos de los créditos influyen negativamente en la limitada capacidad financiera para el desarrollo empresarial de las mypes del sector metalmecánica en el distrito de independencia.”

Huaraz

Según Murillo, K. & Huaman, B. (2012). En su tesis *“Administración de riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá durante el periodo 2010”*, concluyen que.

“En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá Caraz-2010 si se cumplen las políticas de crédito, entonces se minimiza la morosidad. El 30% de los trabajadores dicen que no conocen las políticas de crédito el 70% si conocen y el 40% dicen que se cumplen las políticas, el 10% dicen es muy cumplido, 20% dicen poco cumplido y el 30% dicen que no se cumple para nada sobre si se ha leído el reglamento de crédito dicen que no han leído el 60% y si han leído el 40% y solo el 20% de los trabajadores respondieron que si presentan todos los requisitos para otorgar crédito los socios mientras el 40% dicen que no presentaron y el 40% dicen solo parcialmente y de los socios solo el 51.5% conocen las políticas y 48.5% no conocen las políticas.”

Relevancia

La citada tesis se relaciona con mi trabajo de investigación, porque al cumplir las políticas de créditos tanto los trabajadores como los prestamistas, al tomar conocimiento del Reglamento de Crédito y dar cumplimiento, se estará minimizando la morosidad de los mismos, lo cual será muy beneficioso para la institución.

Trujillo

Según Baltodano, R. (2014). En su tesis *“Las políticas de crédito en el riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana en la ciudad de Chepén año 2012”*, concluye que:

“La política de créditos son los pasos, requisitos y demás normas privadas establecidas por las empresas para otorgar un crédito. Si la política de créditos no es adecuada es claro que la empresa tendrá grandes posibilidades de quebrar. Se identificaron las políticas que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana se aplica para colocar pero se observó que no todos los Analistas de Crédito respetan los lineamientos de políticas, reglamentos, procedimientos y normas internas.”

Relevancia

La citada tesis se relaciona con mi trabajo de investigación, porque nos habla de lo importante que es tener una política, reglamentos, procedimientos y normas internas de créditos; pero, si los analistas en su totalidad no interiorizan que deben respetar y aplicarlos, existe un riesgo potencial a eliminar.

1.2.3. Nivel Local.

Cajamarca

Según Rojas, E. (2010). En su tesis *“La tecnología crediticia pyme en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pio X Ltda.”*, concluye que.

“La política crediticia actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pio X Ltda. Cajamarca, es limitado porque no les permite desarrollar: Un estándar de trabajo con la capacidad de generar nuevos productos crediticios acorde con la exigencias del mercado cada vez más competitivo; una cultura interna para el análisis de la capacidad y voluntad de pago lineamientos de una tecnología crediticia.”

Relevancia.

La citada tesis se relaciona con mi trabajo de investigación, porque con políticas crediticias sin estándares y limitaciones se logra tener un mejor análisis de los prestamistas y su voluntad de pago, y nos permitirá generar nuevos productos crediticios.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Variable Independiente: Actualización del Reglamento de Crédito.

1.3.1.1. Definición de reglamento de Crédito.

(Bonilla Bonilla, 2014) En su tesis *“El reglamento de créditos y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Floresta Ltda. Durante el año 2012”*, menciona que:

“El Reglamento de Crédito debe contener los requerimientos para procesar las solicitudes, los criterios para aprobar los créditos, las normas para evaluar la capacidad de pago y define las razones para negarlo. Define los montos de los créditos, los vencimientos, las garantías, los intereses y los cobros.”(p.18)

“El reglamento de crédito es la descripción detallada de normativas que pone en detalle las características de crédito, plazos, montos de créditos, tasas de intereses, etc., que se regirá por lo dispuesto en el Estatuto aplicable a las cooperativas de ahorro y crédito, para el bienestar de la cooperativas y de los socios.”(p.18)

1.3.1.2. Objetivos de Reglamento de Crédito.

- ✓ “Establecer las políticas y procedimientos para el otorgamiento de créditos directos e indirectos a los asociados (personas naturales o jurídicas) en sus distintas modalidades y en los diversos sectores económicos.”(Cartavio, 2012)
- ✓ “Contar con una herramienta de fácil consulta y cumplimiento, para el análisis de los créditos sobre la base de calidad de información y criterios razonables.”(Cartavio, 2012)
- ✓ “Aplicación de criterios homogéneos en las operaciones crediticias.”(Cartavio, 2012)
- ✓ “Atender las necesidades reales de créditos de los asociados de la Cooperativas a través de productos de créditos.”(Cartavio, 2012)

1.3.1.3. Definición de crédito.

Según Rojas, E. (2010) En su tesis “*La tecnología crediticia pyme en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pio X Ltda.*”, menciona que.

“El crédito se le define como el permiso para utilizar el capital de otro, u confianza; cuyo objetivo es el financiamiento de las actividades de producción y comercialización, que realizan empresas e instituciones privadas, públicas y/o personas naturales, con la finalidad de dar movimiento a un conjunto de medios materiales, para producir nuevos bienes que incrementarán su capital invertido

y también servirán para satisfacer directa e indirectamente las necesidades humanas de la población inmersa en el ámbito donde funcionan las entidades financieras.” (p.19)

1.3.1.4. Cartera de Créditos.

Según Bonilla, P. (2014). En su tesis *“El reglamento de créditos y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Floresta Ltda. Durante el año 2012”*, menciona que.

“Constituye una de las funciones básicas en la intermediación financiera y representa los préstamos otorgados por la institución, bajo distintas modalidades autorizadas y en función al giro especializado que le corresponde a cada una de ellas, con recursos propios o con fuentes de financiamiento interno o externo.” “El interés que genera estas operaciones es la base para la rentabilidad de la entidad y el grado de recuperación de los créditos servirán para efectuar nuevos préstamos a los socios.” (pp.20-21)

1.3.1.5. Alcance del Manual General de Créditos.

Según(Cartavio, 2012). “El Manual General de Créditos será de aplicación obligatoria por parte de todas las instancias de dirección y ejecución, responsables de la administración y control de los créditos de la cooperativa, así como a los usuarios del servicio de crédito (socios deudores, avales o garantes.”

1.3.1.6. Tasas de Interés.

a. Tasa de interés activa.

Según Bonilla, P. (2014). En su tesis *“El reglamento de créditos y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Floresta Ltda. Durante el año 2012”*, afirma que.

“Es aquella que cobra una entidad financiera por los créditos que otorga a sus socios”. La tasa de interés activa es la tasa que cobran las cooperativas de ahorro y crédito por los créditos otorgados a sus socios durante el tiempo establecido para la cancelación de su obligación.” (p.31)

b. Tasa de interés pasiva.

Según Bonilla, P. (2014). En su tesis *“El reglamento de créditos y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Floresta Ltda. Durante el año 2012”*, menciona que:

“Tasa de interés abonada por los b intermediarios financieros a los colocadores de fondos o inversiones.”

“La tasa de interés pasiva es la tasa que pagan las cooperativas de ahorro y crédito por los depósitos e inversiones realizadas por mantener sus ahorros.” (p.32)

1.3.2. Variable Dependiente: Servicios Crediticios.

1.3.2.1 Servicios de crédito

Según (Cartavio, 2012). “La prestación del servicio de crédito debe ser eficiente, oportuna y a tasas de interés competitivas, tomándose el nivel de riesgo adecuado para cada tipo de operación financiera, con el propósito de satisfacer las necesidades crediticias de los socios sin exponer la seguridad y rentabilidad de los ahorros y demás fondos que administra la institución. Desde esta perspectiva, la cooperativa concederá créditos basándose fundamentalmente en la capacidad de pago de los socios.”

“Para la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Cartavio, la prestación de préstamos debe cubrir, como mínimo, el costo financiero del capital (incluyendo la generación de provisiones) y los gastos operativos y administrativos, así como permitir la creación, de reservas que fortalezcan su Capital Institucional y la generación de un excedente que se retribuya en beneficio del socio, a través de la creación de nuevos socios.”(Cartavio, 2012)

1.3.2.2 Definición del mercado geográfico crediticio

“A fin de evitar la dispersión de los prestatarios y facilitar la administración de la cartera, es política de la Cooperativa colocar créditos en las zonas de influencia de la matriz y sus agencias, por lo que, no se atenderá a un mismo socio con créditos en diferentes agencias a la vez. Se exceptúa a los socios, que afiliados

anteriormente, han realizado operaciones crediticias, siempre y cuando demuestren un impecable historial de pagos (calificación normal).” (Cartavio, 2012)

“Las prácticas sanas de administración de crédito incluyen inspecciones regulares en el sitio de las garantías reales, por lo que el radio de acción de la Cooperativa, debe permitir este monitoreo.” (Cartavio, 2012)

1.3.2.3 Sujetos de Crédito.

“Son sujetos de crédito de la cooperativa las personas naturales o jurídicas que ostenten la calidad de socios, con buenas referencias de voluntad de pago, con capacidad de pago, un nivel adecuado de endeudamiento en función a su nivel patrimonial. Las características o condiciones generales para ser sujetos de crédito son.”

a. “Personas naturales o jurídicas con capacidad legal para contratar. En el caso de personas naturales, la edad de los solicitantes debe ser mínima 18 y máxima 64 años (el solicitante del crédito debe haber ingresado como socio hasta los 64 años de edad, según póliza de seguro de desgravamen) y que al momento de obtener el crédito se encuentre física y mentalmente capacitado para desempeñar sus actividades habituales y normales.”(Cartavio, 2012)

Los afiliados gozan de los beneficios de la póliza incluyendo intereses devengados hasta por seis meses, sin exceder de:

- S/. 70,000.00 por persona, hasta los 65 años de edad, cumplidos.
- S/. 30,000.00 por persona, hasta los 65 años de edad, cumplidos.
- S/. 10,000.00 por persona, hasta los 65 años de edad, cumplidos.

"Excepcionalmente serán sujetos de crédito los que ingresen como socios a la cooperativa a partir de 65 años, únicamente para los créditos credi fondo y credi plazo." (Cartavio, 2012)

- b. Asalariados públicos o privados, propietarios de negocios, independientes formales e informales, incluyendo profesionales independientes.
- c. Presentar garantías a satisfacción de la Cooperativa.
- d. Tener en la Central de Riesgos calificación Normal o máximo CPP con justificación. Para calificaciones mayores, serán sujetos a evaluación por el Comité de Créditos Nivel 1. Solo en los casos de créditos con descuento por planilla se someterá a Comité de Créditos Nivel 1 a partir de s/. 10,000.00 (Diez mil y 00/100 Nuevos Soles).
- e. Acreditar capacidad de pago y/o viabilidad del proyecto a financiar.
- f. Socios parientes de los empleados de la Cooperativa, hasta el límite legal permitido.
- g. Personal rentado de la cooperativa, hasta el límite legal permitido.

- h. No ser garante o deudor solidario de socio prestatario en mora con más de una cuota en la Cooperativa.
- i. “No presentar antecedentes judiciales vigentes dentro del sistema comercial, financiero y/o bancario.” (Cartavio, 2012)

1.3.2.4 No son sujetos de crédito

- a. Menores de edad.
- b. Personas naturales o jurídicas calificadas en el sistema financiero como deficiente, dudoso o pérdida, registradas con tal calificación en las Centrales de Riesgo.
- c. Personas naturales o jurídicas que figuren en las Centrales de Riesgos con créditos castigados y/o en cobranza judicial en instituciones del sistema financiero, público y privado, bien sea como deudor principal, cónyuge o garante, a excepción de aquellos créditos recurrentes que cuenten con buen historial crediticio mediante pago por caja en la cooperativa, en los últimos 18 meses o que soliciten un credi fondo o credi plazo.
- d. Los comprendidos en los literales b y c. solo podrán ser sujetos de créditos en la cooperativa cuando hayan superado tal condición y se presente el informe respectivo del analista de créditos con la aceptación del Comité de Créditos.
- e. Los sentenciados y los que tuvieren antecedentes delictivos registrados en las bases de datos interna, relacionados con el narcotráfico y lavados de activos o que tengan impedimento legal de cualquier naturaleza.

- f. Persona jurídicas cuyos representantes legales y vinculados presenten problemas en el sistema financiero.
- g. Personas naturales o jurídicas que mantuvieren cuentas corrientes cerradas en el sistema bancario, o que tengan referencias, comerciales o personales adversas.
- h. Personas naturales declaradas insolventes o empresas intervenidas por las autoridades de control o tributarias, o que se encuentren en proceso de liquidación.
- i. Personas naturales o jurídicas que carezcan de domicilio fijo y verificable mediante recibos de servicios (agua, luz), contrato de alquiler u otro documento.
- j. Socios que no puedan demostrar solvencia moral y económica de acuerdo a la evaluación realizada.
- k. Socios que cuando se les solicita, no puedan presentar garantías propias o de terceros que respalden con solidez el monto del préstamo.
- l. Aquellos que hayan presentado información falsa intencionalmente a la cooperativa.
- m. “Los impedidos por el Código Civil, TITULO V – Capacidad e incapacidad de ejercicio.”(Cartavio, 2012)

1.3.2.5 Otorgamiento de los Créditos

- a. “Se otorgaran créditos a personas naturales y jurídicas que realicen actividades económicas de producción, servicios y/o comercio en los sectores de la micro y pequeña empresa; trabajadores dependientes del sector público y privado y los trabajadores independientes que

puedan sustentar sus ingresos, calificados en un segmento de bajo riesgo.” (Cartavio, 2012)

- b. “La evaluación de todos los créditos a personas naturales (a excepción de los créditos por descuento en planilla, depósito a plazo fijo) se realiza a la Unidad Familiar, de tal forma que para mantener un control más eficiente del nivel de endeudamiento de los socios, se deberá otorgar una línea de crédito por Unidad Familiar, no pudiendo obtener créditos por separado el titular y su cónyuge, salvo que cada cónyuge cuente con ingresos diferentes y que presenten garantías reales distintas, de ser el caso.”(Cartavio, 2012)
- c. “El analista de créditos es responsable de la capacidad y veracidad de la información que tomas del socio, debiendo verificar la autenticidad de la documentación sustentatoria para su evaluación crediticia. Por ello, debe fedatear y resaltar los contenidos más importantes con su sello y firma.” (Cartavio, 2012)

1.3.2.6 Tipos de créditos.

La Resolución S.B.S. N° 11356-2008, indica, los siguientes tipos de créditos.

- a. **“Créditos de consumo revolvente.** Son aquellos créditos revolventes otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial.”

“En caso el deudor cuente adicionalmente con créditos a microempresas o a pequeñas empresas, y un endeudamiento total en el

sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) mayor a S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas.”Resolución S.B.S. N° 11356-2008

b. “Créditos de consumo no-revolvente. Son aquellos créditos no revolventes otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial. En caso el deudor cuente adicionalmente con créditos a pequeñas empresas o a microempresas, y un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) mayor a S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas.”(Resolución S.B.S. N° 11356-2008)

c. “Créditos hipotecarios para vivienda. Son aquellos créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, siempre que tales créditos se otorguen amparados con hipotecas debidamente inscritas; sea que estos créditos se otorguen por el sistema convencional de préstamo hipotecario, de letras hipotecarias o por cualquier otro sistema de similares características.” (pp.12-13)

d. Créditos de deudores no minoristas.

- ✓ Para clasificar a los deudores de la cartera de créditos no minoristas se deberá tener en cuenta primordialmente el flujo de caja del deudor, lo que también incluye el conocimiento del endeudamiento global de la empresa deudora con terceros acreedores, del país y del exterior, y su nivel de cumplimiento en el pago de dichas deudas. (Resolución S.B.S. N° 11356-2008).
- ✓ Asimismo, expresamente deberán considerarse los posibles efectos de los riesgos financieros relacionados a los descalces en moneda, plazos y tasas de interés de los estados financieros de la empresa deudora y que pueden repercutir en su capacidad de pago, incluyendo a las operaciones con instrumentos financieros derivados. (Resolución S.B.S. N° 11356-2008)
- ✓ Al evaluar el flujo de caja, la empresa del sistema financiero deberá tener presente el grado de sensibilidad frente a variaciones en el entorno económico y regulatorio en el que se desenvuelve la empresa deudora, así como el grado de vulnerabilidad a cambios en la composición y calidad de su cartera de clientes y proveedores y en sus relaciones contractuales con ellos. Se considerará adicionalmente para la clasificación, la calidad de gestión de la empresa deudora y sus sistemas de

información. (Resolución S.B.S. N° 11356-2008)

- ✓ El incumplimiento del deudor en el pago de su deuda en los plazos pactados presume una situación de flujo de caja inadecuado. (Resolución S.B.S. N° 11356-2008).

e. Créditos de deudores minoristas.

- ✓ “Tratándose de la clasificación crediticia de los deudores minoristas, se tomará en cuenta principalmente su capacidad de pago medida en función de su grado de cumplimiento, reflejado en el número de días de atraso, así como en la clasificación de los deudores en las otras empresas del sistema financiero, en caso de aplicación del alineamiento. (Resolución S.B.S. N° 11356-2008)
- ✓ Para los deudores minoristas, sólo se efectuará el alineamiento cuando la clasificación en la entidad cuyas acreencias representen un mínimo del veinte por ciento (20%) en el sistema sea de Dudoso o Pérdida. (Resolución S.B.S. N° 11356-2008)
- ✓ Para el cálculo del alineamiento de los deudores minoristas no se tomará en cuenta la información crediticia del deudor con más de mil ochocientos (1,800) días de atraso. (Resolución S.B.S. N° 11356-2008)
- ✓ En caso que la empresa otorgue financiamientos a deudores minoristas que anteriormente formaron parte de la cartera que haya castigado o transferido con la

clasificación crediticia de Pérdida, antes de la expiración de un plazo de dos (2) años, contados desde la fecha de castigo o transferencia, se deberá constituir una provisión del cien por ciento (100 %) durante un (1) año.” (p.14-16)

Según(Tam Fox, 2008)En la Resolución S.B.S. N° 11356-2008, menciona a las categorías de clasificación crediticia del deudor de la cartera de créditos.

A. “Categorías de clasificación crediticia. El deudor será clasificado de acuerdo a las siguientes categorías.”

- Categoría Normal (0)
- Categoría con Problemas Potenciales (1)
- Categoría Deficiente (2)
- Categoría Dudoso (3)
- Categoría Pérdida (4)

B. Clasificación del deudor de la cartera de créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas.

a. Categoría normal (0) El deudor:

- ✓ Presenta una situación financiera líquida, con bajo nivel de endeudamiento patrimonial y adecuada estructura del mismo con relación a su capacidad de generar utilidades. El flujo de caja no es susceptible de un empeoramiento significativo ante modificaciones importantes en el comportamiento de las variables tanto propias como

vinculadas con su sector de actividad; y,

- ✓ Cumple puntualmente con el pago de sus obligaciones. (Tam Fox, 2008)
- ✓ Adicionalmente y sin perjuicio de lo establecido en los incisos a) y b) precedentes, la empresa del sistema financiero considerará si el deudor:
 - a) Tiene un sistema de información consistente y actualizado, que le permita conocer en forma permanente su situación financiera y económica;
 - b) Cuenta con una dirección calificada y técnica, con apropiados sistemas de control interno;
 - c) Pertenece a un sector de la actividad económica o ramo de negocios que registra una tendencia creciente; y,
 - d) Es altamente competitivo en su actividad.

b. Categoría con problemas potenciales (1)

- ✓ El deudor presenta cualquiera de las características siguientes:
- ✓ Una buena situación financiera y de rentabilidad, con moderado endeudamiento patrimonial y adecuado flujo de caja para el pago de las deudas por capital e intereses. El flujo de caja podría, en los próximos doce (12) meses, debilitarse para afrontar los pagos,

dado que es sumamente sensible a modificaciones de variables relevantes como entorno económico, comercial, regulatorio, político, entre otros; o, b) Atrasos ocasionales y reducidos en el pago de sus créditos que no exceden los 60 días. (Tam Fox, 2008)

c. Categoría deficiente (2) El deudor presente cualquiera de las características siguientes:

- ✓ Una situación financiera débil y un flujo de caja que no le permite atender el pago de la totalidad del capital y de los intereses de las deudas. La proyección del flujo de caja no muestra mejoría en el tiempo y presenta alta sensibilidad a modificaciones menores y previsibles de variables significativas, debilitando aún más sus posibilidades de pago. Tiene escasa capacidad de generar utilidades; o, b) Atrasos mayores a sesenta (60) días y que no excedan de ciento veinte (120) días. (Tam Fox, 2008)

d. Categoría dudoso (3) El deudor presenta cualquiera de las características siguientes:

- ✓ Un flujo de caja manifiestamente insuficiente, no alcanzando a cubrir el pago de capital ni de intereses;

presenta una situación financiera crítica y muy alto nivel de endeudamiento patrimonial, y se encuentra obligado a vender activos de importancia para la actividad desarrollada y que, materialmente, son de magnitud significativa con resultados negativos en el negocio; o,

- ✓ Atrasos mayores a ciento veinte (120) días y que no excedan de trescientos sesenta y cinco (365) días. (Tam Fox, 2008)

e. Categoría pérdida (4) El deudor presenta cualquiera de las características siguientes:

- ✓ Un flujo de caja que no alcanza a cubrir sus costos. Se encuentra en suspensión de pagos, siendo factible presumir que también tendrá dificultades para cumplir eventuales acuerdos de reestructuración; se encuentra en estado de insolvencia decretada o está obligado a vender activos de importancia para la actividad desarrollada, y que, materialmente, sean de magnitud significativa; o,
- ✓ Atrasos mayores a trescientos sesenta y cinco (365) días. (Tam Fox, 2008)

C. Clasificación crediticia del deudor de la cartera de créditos a pequeñas empresas, a

microempresas, de consumo revolvente y consumo no revolvente.

Estos deudores deberán clasificarse conforme a los siguientes criterios:

- a. Categoría normal (0)** Son aquellos deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus créditos de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta ocho (8) días calendario. (Tam Fox, 2008)
- b. Categoría con problemas potenciales (1)** Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de nueve (9) a treinta (30) días calendario. (Tam Fox, 2008)
- c. Categoría deficiente (2)** Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de treinta y uno (31) a sesenta (60) días calendario. (Tam Fox, 2008)
- d. Categoría dudoso (3)** Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de sesenta y uno (61) a ciento veinte (120) días calendario. (Tam Fox, 2008)
- e. Categoría pérdida (4)** Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de sus créditos de más de ciento veinte (120) días calendario.

D. Clasificación crediticia del deudor de la cartera de créditos hipotecarios para vivienda.

- a. Categoría normal (0)** Son aquellos deudores que vienen cumpliendo con el

pago de sus créditos de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta treinta (30) días calendario. (Tam Fox, 2008)

b. Categoría con problemas potenciales (1)

Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de treinta y uno (31) a sesenta (60) días calendario.(Tam Fox, 2008)

c. Categoría deficiente (2)

Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de sesenta y uno (61) a ciento veinte (120) días calendarios. (Tam Fox, 2008)

d. Categoría dudoso (3)

Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de ciento veintiuno (121) a trescientos sesenta y cinco (365) días calendario. (Tam Fox, 2008)

e. Categoría pérdida (4)

Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de más de trescientos sesenta y cinco (365) días calendarios.(Tam Fox, 2008)

1.3.3. Marco Conceptual.

1.3.3.1. Reglamento de crédito.

(Bonilla Bonilla, 2014). “El reglamento de crédito es la descripción detallada de normativas que pone en detalle las características de crédito, plazos, montos de créditos, tasas de intereses, etc., que se regirá por lo dispuesto en el Estatuto aplicable a las cooperativas de ahorro y crédito, para el bienestar de la cooperativas y de los socios.” (p.18)

1.3.3.2. Créditos.

Rojas, E. (2010) define al crédito como “El crédito se le define como el permiso para utilizar el capital de otro, u confianza; cuyo objetivo es el financiamiento de las actividades de producción y comercialización, que realizan empresas e instituciones privadas, públicas y/o personas naturales, con la finalidad de dar movimiento a un conjunto de medios materiales, para producir nuevos bienes que incrementarán su capital invertido y también servirán para satisfacer directa e indirectamente las necesidades humanas de la población inmersa en el ámbito donde funcionan las entidades financieras.” (p.19)

1.3.3.3. Servicios crediticios.

“La prestación del servicio de crédito debe ser eficiente, oportuna y a tasas de interés competitivas, tomándose el nivel de riesgo adecuado para cada tipo de operación financiera, con el propósito de satisfacer las necesidades crediticias de los socios sin exponer la seguridad y rentabilidad de los ahorros y demás fondos que administra la institución. Desde esta perspectiva, la cooperativa concederá créditos basándose fundamentalmente en la capacidad de pago de los socios.”(Cartavio, 2012)

1.4. Formulación del problema.

¿En qué medida la Actualización del Reglamento de Crédito, servirá para el mejoramiento de los servicios crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Todos los Santos de Chota” Ltda. N° 560- Chota– 2016?

1.5. Justificación del estudio

Según (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) afirma. “Indica el porqué de la investigación exponiendo sus razones. Por medio de la justificación debemos demostrar que el estudio es necesario e importante.” (p.40)

1.5.1. Teórico

“La justificación teórica se da cuando se señala la importancia que tiene la investigación de un problema en el desarrollo de una teoría científica. Ello implica indicar que el estudio va permitir, realizar un innovación científica para lo cual es necesario hacer un balance o estado de la cuestión del problema que se investiga, va servir para refutar resultados de otras investigaciones o ampliar un modelo teórico.” (Ñaupas, Mejia, Novoa, & Villagómez, 2013, pág. 132)

Esta investigación se justificó en la teoría establecida, porque contribuye en el ámbito descriptivo y correlacional al desarrollo de la investigación que relaciona los créditos con la economía de los socios. Considerando que el crédito juega un papel importante en las economías de subsistencia.

1.5.2. Metodológico

“La justificación metodológica se da cuando se indica que el uso de determinadas técnicas de investigación puede servir para otras investigaciones similares. Puede tratarse de técnicas o instrumentos novedosos como cuestionarios, test, pruebas de hipótesis, modelos de diagramas, de muestreo, etc. Que crea el investigador que pueden utilizarse en investigaciones similares.” (Ñaupas, Mejia, Novoa, & Villagómez, 2013, pág. 133)

La investigación se justificó metodológicamente debido al empleo de la entrevista y/o guía de entrevista

para determinar la actualización del reglamento de crédito, del mismo modo una encuesta para medir el grado de satisfacción de los socios.

1.5.3. Social

Según (Ñaupas, Mejia, Novoa, & Villagómez, 2013) “La justificación social se da cuando la investigación va a resolver problemas sociales que afectan a un grupo social.” (p.132), es por eso que la presente investigación se justificó, principalmente, en identificar y diagnosticar, el Reglamento de Crédito para mejorar los servicios crediticios, en bien de los socios.

1.6. Hipótesis.

Según (Hé Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010) afirman: “Las hipótesis son explicaciones tentativas del fenómeno investigativo que se formulan como proposiciones” (p.92). Los mismos autores (Hé Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010) señalan: “Las hipótesis son las guías para una investigación o estudio.” (p.92).

H1: La actualización del Reglamento de Crédito si mejora significativamente los servicios crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Todos los Santos de Chota” Ltda. N° 560-Chota-2016.

H0: La actualización del Reglamento de Crédito no influye en la mejora de los servicios crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Todos los Santos de Chota” Ltda. N° 560-Chota-2016.

1.7. Objetivo.

1.7.1. General.

Actualización del Reglamento de Crédito para mejorar los servicios crediticios de la Cooperativa de

Ahorro y Crédito “Todos los Santos de Chota” Ltda. N° 560 – Chota – 2016.

1.7.2. Específicos.

1. Analizar el reglamento de crédito vigente de la cooperativa.
2. Identificar y evaluar los servicios crediticios que brinda la cooperativa a los socios.
3. Elaborar la Actualización del Reglamento de Crédito para mejorar los servicios crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Todos los Santos de Chota” Ltda. N° 560.

II. MÉTODO

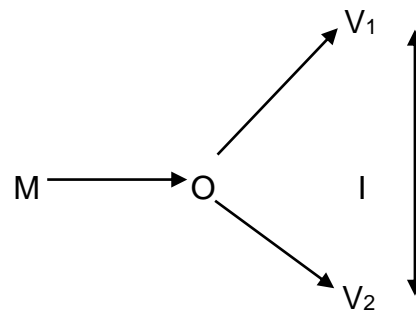
2.1. Diseño de investigación. El presente trabajo de investigación es descriptivo y correlacional.

2.1.1. Descriptiva. “Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas.”(Hernández Sampiere, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010, pág. 80)

2.1.2. Correlacional. “Asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población. Los estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ella (presuntamente relacionadas) y, después, cuantifican y analizan la vinculación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba.”(Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010, pág. 81)

Además será de diseño correlacional por que medirá el grado de relación existente entre la variable dependiente con la independiente.

Diseño:



M : Muestra

O : Observación

I : Incidencia

V₁ : Variable independiente

V₂ : Variable dependiente

2.2. Variables

2.2.1. Definición conceptual.

(Morales, 2012) menciona, “Una variable es lo que podemos observar, codificar o cuantificar en los sujetos sobre los que investigamos. El término variable viene del hecho de que los sujetos pueden ser distintos con respecto a distintas variables.” (p.3)

2.2.1.1. Variable Independiente: Actualización del reglamento de créditos.

Según (Morales, 2012) las variables independientes “Son las que elegimos libremente, o manipulamos, para verificar su efecto en, o su relación con, las variables dependientes” (p.4)

Para (Bonilla Bonilla, 2014)El Reglamento de Crédito debe contener los requerimientos para procesar las solicitudes, los criterios para aprobar los créditos, las normas para evaluar la capacidad de pago y define las razones para

negarlo. Define los montos de los créditos, los vencimientos, las garantías, los intereses y los cobros.” (p.18)

2.2.1.2. Variable Dependiente: Servicios Crediticios.

Según (Morales, 2012) la variable dependiente.

“Es la variable de respuesta que se observa en el estudio y que podrían estar influenciadas por los valores de las variables independientes. Se define como propiedad o característica que se trata de cambiar mediante la manipulación de la variable independiente.” (p.69)

Para (Cartavio, 2012). “la prestación del servicio de crédito debe ser eficiente, oportuna y a tasas de interés competitivas, tomándose el nivel de riesgo adecuado para cada tipo de operación financiera, con el propósito de satisfacer las necesidades crediticias de los socios sin exponer la seguridad y rentabilidad de los ahorros y demás fondos que administra la institución. Desde esta perspectiva, la cooperativa concederá créditos basándose fundamentalmente en la capacidad de pago de los socios.”

2.2.2. Definición operacional.

Según(Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010) afirman. “Definición operacional es un conjunto de procedimientos y actividades que se desarrollan para medir una variable.”(p.111).

2.2.2.1. Variable independiente: actualización del reglamento de crédito.

La actualización del reglamento de crédito es un conjunto de procedimientos y actividades, que permitirán tener una mejor visión de cómo evaluar, el otorgamiento de créditos.

2.2.2.2. Variable dependiente: servicios crediticios.

El servicio crediticio nos permitirá brindar un buen servicio en el otorgamiento de los créditos, a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Todos los Santos de Chota” Ltda. N° 560.

2.2.3. Cuadro de Operacionalización de variables.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN	TÉCNICA/ INSTRUMENTO
Variable independiente Actualización del reglamento de crédito	<ul style="list-style-type: none"> Reglamento de crédito Objetivo de reglamento de crédito. Créditos. Tasas de interés. 	<ul style="list-style-type: none"> Requerimientos para procesar las solicitudes. Criterios para aprobar los créditos. Normas para evaluar la capacidad de pago. Montos de los créditos, vencimientos, garantías, intereses y cobros. Establecer las políticas y procedimientos. Permiso para utilizar el capital de otro. Financiamiento de las actividades de producción. Producir nuevos bienes que incrementen su capital invertido. Tasa de interés activa. Tasa de interés pasiva. 	Tipo Likert TA Totalmente de acuerdo D De acuerdo I Indiferente EN En desacuerdo TD Totalmente en desacuerdo	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta / cuestionario Encuesta / cuestionarios
Variable dependiente Servicios Crediticios	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de crédito. Mercado geográfico crediticio. Sujetos de crédito. No son sujetos de crédito. Tipos de créditos. 	<ul style="list-style-type: none"> Eficiente, oportuna y tasas de interés competitivas. Colocar créditos en las zonas de influencia de la matriz y sus agencias. Prácticas sanas de administración de crédito. Mayor de edad. Capacidad legal para contratar. Asalariados públicos o privados. Central de riesgos con calificación normal o máximo. Menor de edad. Calificadas en el sistema financiero (deficiente, dudoso o pérdida), calificadas en la central de riesgo. Créditos de consumo revolvente. Créditos de consumo no-revolvente. Créditos hipotecarios para vivienda. 	Tipo Likert TA Totalmente de acuerdo D De acuerdo I Indiferente EN En desacuerdo TD Totalmente en desacuerdo	<ul style="list-style-type: none"> Entrevista / Guía de entrevista Encuesta / cuestionarios

2.3. Población y muestra.

2.3.1. Población.

“Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio.”(Wigodski, 2010)

Entre éstas tenemos:

1. “Homogeneidad. Que todos los miembros de la población tengan las mismas características según las variables que se vayan a considerar en el estudio o investigación.”(Wigodski, 2010)
2. “Tiempo. Se refiere al período de tiempo donde se ubicaría la población de interés. Determinar si el estudio es del momento presente o si se va a estudiar a una población de cinco años atrás o si se van a entrevistar personas de diferentes generaciones.” (Wigodski, 2010)
3. “Espacio. Se refiere al lugar donde se ubica la población de interés. Un estudio no puede ser muy abarcador y por falta de tiempo y recursos hay que limitarlo a un área o comunidad en específico.” (Wigodski, 2010)
4. “Cantidad. Se refiere al tamaño de la población. El tamaño de la población es sumamente importante porque ello determina o afecta al tamaño de la muestra que se vaya a seleccionar, además que la falta de recursos y tiempo también nos limita la

extensión de la población que se vaya a investigar.”(Wigodski, 2010)

La población está conformada por 9 colaboradores que trabajan en el Área de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Todos los Santos de Chota” Ltda. N° 560.

TABLA N° 1

Colaboradores	N°
Jefe de créditos	01
Analistas de créditos Oficina Chota	02
Analistas de créditos – Oficinas de Enlace	06
TOTAL	09

2.3.2. Muestra.

Según Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2010) afirman que.

“La muestra es; en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población.”(p.175)

“La muestra es un subconjunto fielmente representativo de la población.”

“Hay diferentes tipos de muestreo. El tipo de muestra que se seleccione dependerá de la calidad y cuán representativo se quiera sea el estudio de la población.”(Wigodski, 2010)

1. "Aleatoria. Cuando se selecciona al azar y cada miembro tiene igual oportunidad de ser incluido."
(Wigodski, 2010)
2. "Estratificada. Cuando se subdivide en estratos o subgrupos según las variables o características que se pretenden investigar. Cada estrato debe corresponder proporcionalmente a la población."(Wigodski, 2010)
3. "Sistemática. Cuando se establece un patrón o criterio al seleccionar la muestra. Ejemplo: se entrevistará una familia por cada diez que se detecten."(Wigodski, 2010)

2.3.3. **El Muestreo.** "Es indispensable para el investigador ya que es imposible entrevistar a todos los miembros de una población debido a problemas de tiempo, recursos y esfuerzo. Al seleccionar una muestra lo que se hace es estudiar una parte o un subconjunto de la población, pero que la misma sea lo suficientemente representativa de ésta para que luego pueda generalizarse con seguridad de ellas a la población." (Wigodski, 2010)

"El tamaño de la muestra depende de la precisión con que el investigador desea llevar a cabo su estudio, pero por regla general se debe usar una muestra tan grande como sea posible de acuerdo a los recursos que haya disponibles. Entre más grande la muestra mayor posibilidad de ser más representativa de la población."(Wigodski, 2010)

TABLA N° 2

Colaboradores	N°
Jefe de créditos	01

Analistas de créditos Oficina Chota	02
Analistas de créditos – Oficinas de Enlace	06
TOTAL	09

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas de recolección de datos.

“La técnica de grupo nominal es una técnica que facilita la generación de ideas y el análisis de problemas. Esta técnica es útil para las situaciones en que las opiniones individuales deber ser combinadas para llegar a decisiones las cuales no pueden o no conviene que sean tomadas por una sola persona. Ella permite la identificación y jerarquizaron de problemas, causas o soluciones a través de consenso en grupos o equipos de trabajo.”(Campoy Aranda & Gomes Araújo, 2009)

“La técnica de grupo nominal procura asegurar que todos tengan la oportunidad de expresar sus ideas y de que la fase de recolección de datos, generación de ideas y la fase de evaluación estén separadas en el proceso de solución de problemas.”“El nombre de grupo nominal describe lo básico del procedimiento, en lugar de la típica situación de intercambio libre de comunicaciones del pequeño grupo, aquí la comunicación es más parecida a la técnica Delphi que a la de un grupo presencial, pues apenas si hay tiempo libre para la comunicación entre los participantes, es decir, es sólo grupo de nombre.”“Esto se hace para evitar presiones tanto psicológicas como sociales que funcionan como

dinámica de grupo en los intercambios comunicacionales propio de grupos pequeños.”“El ordenamiento de las intervenciones impide que todos intervengan a la vez, o que unos quiten la palabra a otros.”(Campoy Aranda & Gomes Araújo, 2009)

Por lo tanto, “esta técnica se caracteriza porque tiene una fase de reflexión individual en la que se generan las ideas y, una segunda, en la que hay una puesta en común y discusión de las mismas para su evaluación y posterior ordenamiento.”(Campoy Aranda & Gomes Araújo, 2009)

Entre los objetivos que el grupo nominal se propone destacan los siguientes.

- a. Lograr una mejor obtención, procesamiento y aprovechamiento de los conocimientos distribuidos en un grupo.
- b. Intercambiar información.
- c. Conseguir el consenso.
- d. Facilitar la participación sirviendo de catalizador a los miembros de un grupo.
- e. Buscar soluciones, pues facilita reuniones más productivas gracias a una mejor identificación de los problemas.

“Tomar decisiones, reduciendo el riesgo de errores.”(Campoy Aranda & Gomes Araújo, 2009)

2.4.2. Entrevista.

“La entrevista es la técnica más empleada en las distintas áreas del conocimiento. En un sentido general, se entiende como una interacción entre dos personas, planificada y que obedece a un objetivo, en la que el entrevistado da su opinión sobre un asunto y, el entrevistador, recoge e interpreta esa visión particular. Cuando se habla de entrevista, con frecuencia se

identifica en una técnica de investigación estructurada como las encuestas de actitud o de opinión y los cuestionarios. Sin embargo, cada vez más se va utilizando la entrevista en profundidad, también conocida como cualitativa, no estructurada, abierta o no estandarizada.”(Campoy Aranda & Gomes Araújo, 2009)

2.4.3. Proceso de la entrevista.

“El entrevistador debe preparar un guion y planificar cómo hará la entrevista. El tipo de pregunta a plantear depende de tres factores: la longitud de la entrevista, la naturaleza de las preguntas y la naturaleza de la investigación. De cualquier manera, la entrevista en profundidad debe pasar por las siguientes fases.

a. Fase introductoria. Tiene por finalidad facilitar información al entrevistado del objetivo de la entrevista para que colabore y proporcione toda la información necesaria. Se debe iniciar con una serie de preguntas exploratorias que deben suponer entre 10 y 20 minutos. Las preguntas suelen ser directas y discurre con intercambios rápidos de preguntas-respuestas. En este sentido, se le informa de:

El objetivo de la entrevista.

- ✓ El uso que se va a hacer de la información que facilite.
- ✓ Lo que se espera del entrevistado a lo largo de la entrevista.”(Campoy Aranda & Gomes Araújo, 2009)

b. “Desarrollo. Es la fase en que el entrevistador comienza a hacer preguntas de acuerdo con los objetivos de la investigación y se solicita al entrevistado que dé respuestas largas. Esta

segunda fase puede llevar entre 20 y 40 minutos.”(Campoy Aranda & Gomes Araújo, 2009)

- c. “Final y cierre. En esta fase se recoge información de gran calidad cualitativa, pues las preguntas suelen ser más abiertas y abstractas para ofrecer al entrevistado la posibilidad de hablar de lo que considera más importante. La duración suele ser de 20 a 40 minutos. La finalización de la entrevista debe realizarse haciendo un pequeño resumen del contenido de la misma y las aclaraciones que se consideren necesarias.”(Campoy Aranda & Gomes Araújo, 2009)

2.4.4. Validez.

Según(Hérmendez Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010). “La validez de un instrumento de medición se evalúa sobre la base de todos los tipos de evidencia. Cuanta mayor evidencia de validez de contenido, de validez de criterio y de validez de constructo tenga un instrumento de medición, éste se acercará más a representar la(s) variable(s) que pretende medir.” (p.204)

La validez de la presente investigación se trabajará con juicio de expertos.

2.4.5. Confiabilidad.

Según Sampieri, R. (2014). “Hay diversos procedimientos para calcular la confiabilidad de un instrumento de medición. Todos utilizan procedimientos y fórmulas que producen coeficientes de fiabilidad. La mayoría oscilan entre cero y uno, donde un coeficiente de cero significa nula confiabilidad y uno representa un máximo de confiabilidad (fiabilidad total, perfecta).

Cuanto más se acerque el coeficiente a cero, mayor error habrá en medición.” (p.207)

La confiabilidad del instrumento se medirá con el Alfa de Cronbach.

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Donde:

α= Coeficiente lfa de Cronbach

K= Número de Ítems

V_i= Varianza de cada Ítems

V_t= Varianza del total

ALFA DE CRONBACH
> 0.6 ó > 0.8

Luego de haber aplicado el Alfa de Crobach se determinó un resultado del 0.80, lo que significa que el instrumento aplicado es fiable.

2.5. Métodos de análisis de datos.

La información fue recolectada en forma manual, codificada y digitalizada para su procesamiento automatizado. Para el procesamiento de la información, se tendrá en cuenta que es un trabajo descriptivo y correlacional, para ello se utilizara el paquete estadístico SPSS versión. 22

2.6. Aspectos éticos.

En relación a la ética, se tendrá en cuenta los siguientes principios éticos que aseguran la validez del trabajo de investigación.

- a. Autonomía. Los entrevistados mantendrán independencia de criterio en todas sus respuestas, las cuales no serán influenciadas por parte de otras personas o del investigador.

- b. Responsabilidad. Se asume la responsabilidad total del trabajo, como investigadora y de los resultados obtenidos.
- c. La no maleficencia. La información será recogida luego de tener el consentimiento del Presidente del Consejo de Administración y socios de la COOPAC - TSCH. con la finalidad de mejorar su reglamento de créditos.
- d. Consentimiento informado. Se solicitará la autorización al Presidente del Consejo de Administración de la COOPAC - TSCH y de los socios, para desarrollar mi trabajo de investigación.
- e. Privacidad. Se tendrá en cuenta desde el inicio de la investigación, el respeto a la reserva de los datos, aportaciones y opiniones vertidos de los directivos, funcionarios y trabajadores, que participaron en este trabajo.
- f. Confidencialidad. La información referida por los trabajadores no podrá ser revelada, al público en general, son confidenciales, y han sido utilizados sólo para fines de la presente investigación.

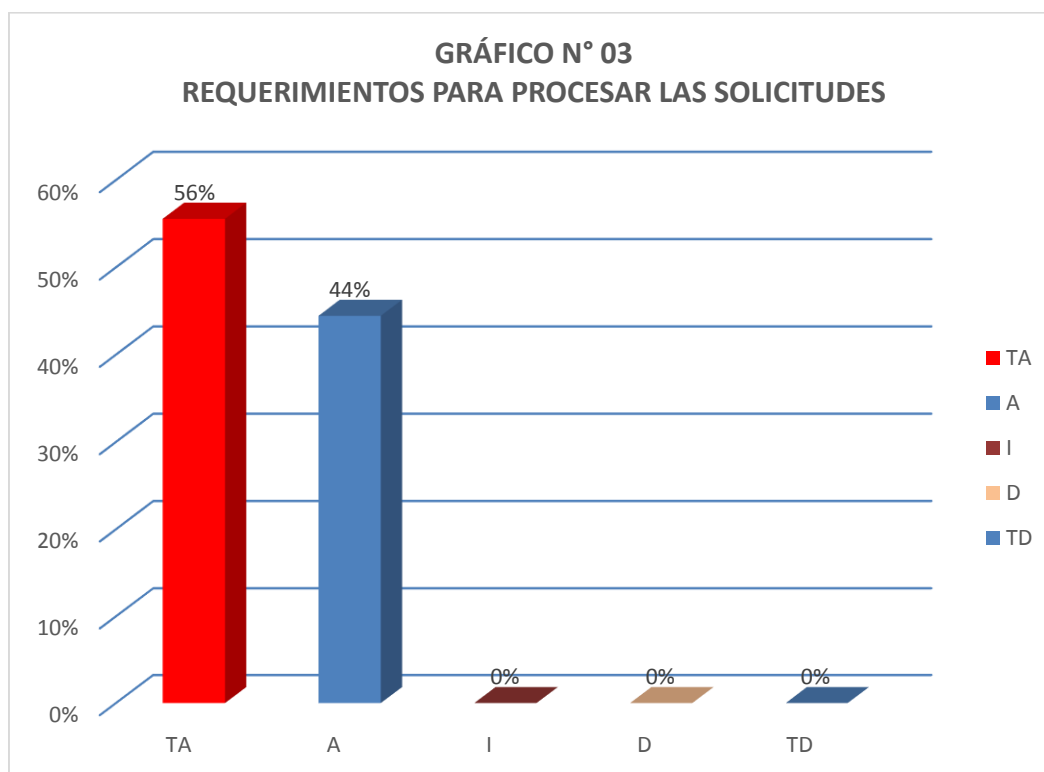
III. RESULTADOS

3.1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA SEGÚN ESCALA DE LIKERT.

**TABLA N° 03
REQUERIMIENTOS PARA PROCESAR LAS SOLICITUDES**

ITEM	TA	A	I	D	TD	TOTAL
¿Cree Ud. que los requerimientos para procesar las solicitudes, sean necesarios en un Reglamento de Crédito?	5	4	0	0	0	9
	56%	44%	0%	0%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a la encuesta aplicada al área de créditos.



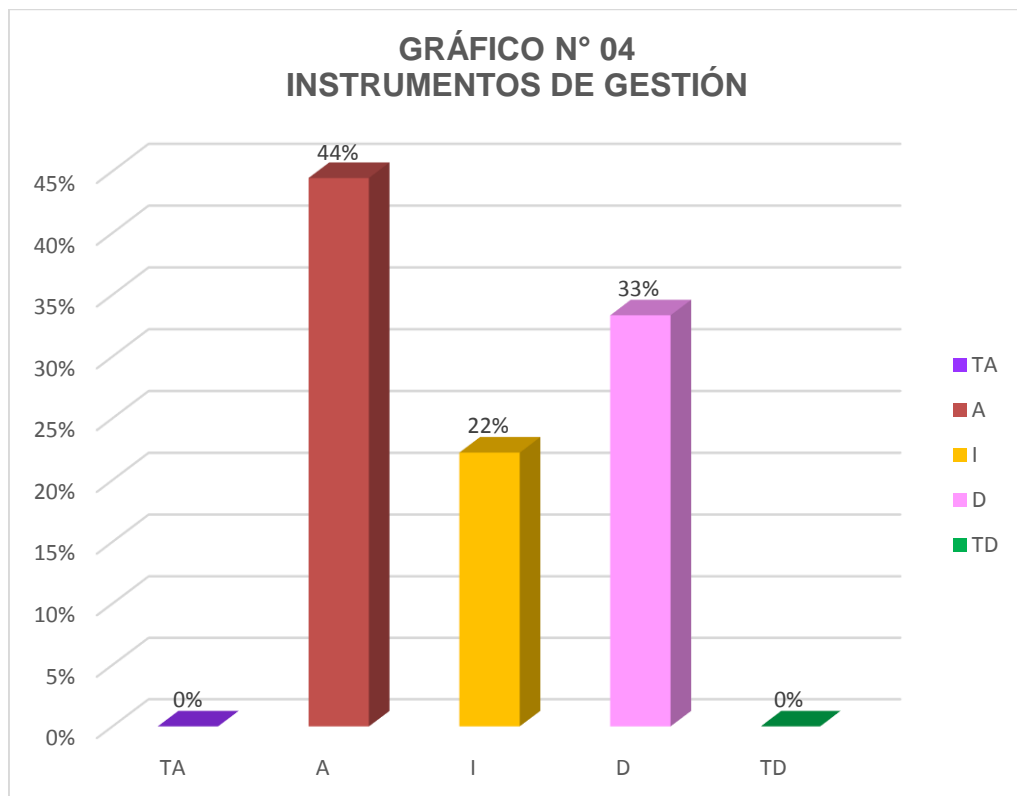
Fuente: Elaboración propia, en base a la tabla n° 03

Interpretación: Los resultados presentados en la tabla n° 03 y gráfico n° 03, indican que del 100% de los encuestados, el 56% está en total acuerdo a: ¿Cree Ud. que los requerimientos para procesar las solicitudes, sean necesarios en un Reglamento de Crédito?, el 44% está de acuerdo, el 0% ni acuerdo ni desacuerdo, el 0% está en desacuerdo y el 0% en total desacuerdo.

TABLA N° 04
INSTRUMENTOS DE GESTIÓN

ITEM	TA	A	I	D	TD	TOTAL
¿Considera Ud. que los instrumentos de gestión, para evaluar el otorgamiento de créditos está acorde con la realidad de los socios?	0	4	2	3	0	9
	0%	44%	22%	33%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a la encuesta aplicada al área de créditos.



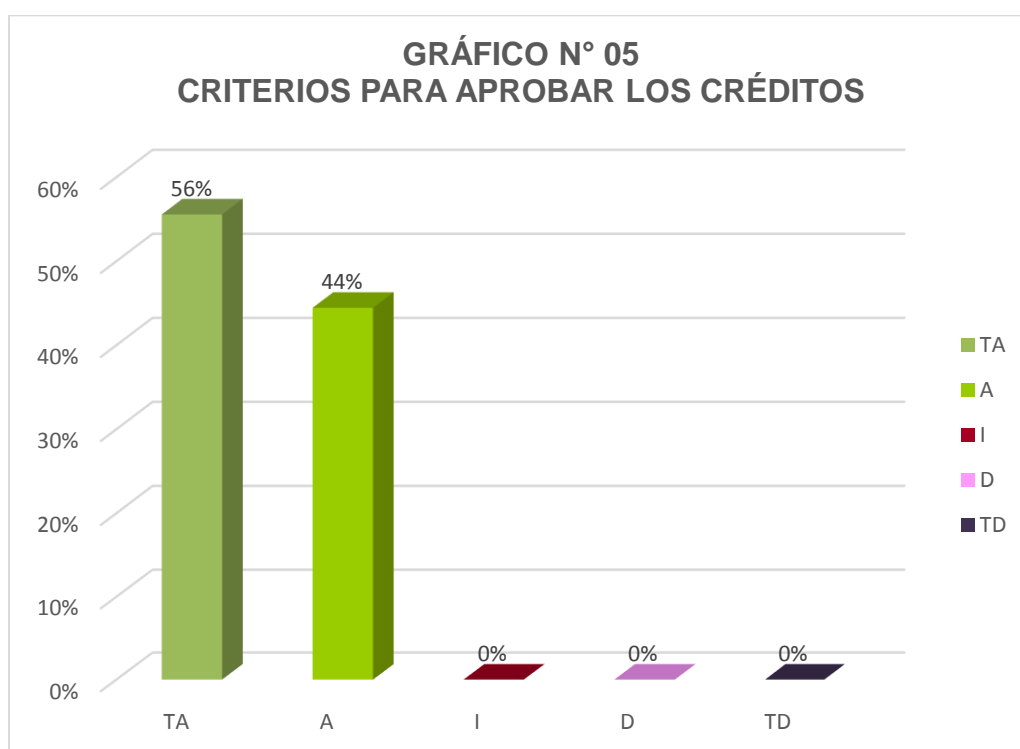
Fuente: Elaboración propia, en base a la tabla n° 04

Interpretación: Los resultados presentados en la tabla n° 04 y gráfico n° 04, indican que del 100% de los encuestados, el 0% está en total acuerdo a: ¿Considera Ud. que los instrumentos de gestión, para evaluar el otorgamiento de créditos está acorde con la realidad de los socios?, el 44% está de acuerdo, el 22% ni acuerdo ni desacuerdo, el 33% está en desacuerdo y el 0% en total desacuerdo.

TABLA N° 05
CRITERIOS PARA APROBAR LOS CRÉDITOS

ITEM	TA	A	I	D	TD	TOTAL
¿Considera Ud. que los criterios para aprobar los créditos, sean los más adecuados, en un reglamento de crédito?	5	4	0	0	0	9
	56%	44%	0%	0%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a la encuesta aplicada al área de créditos.



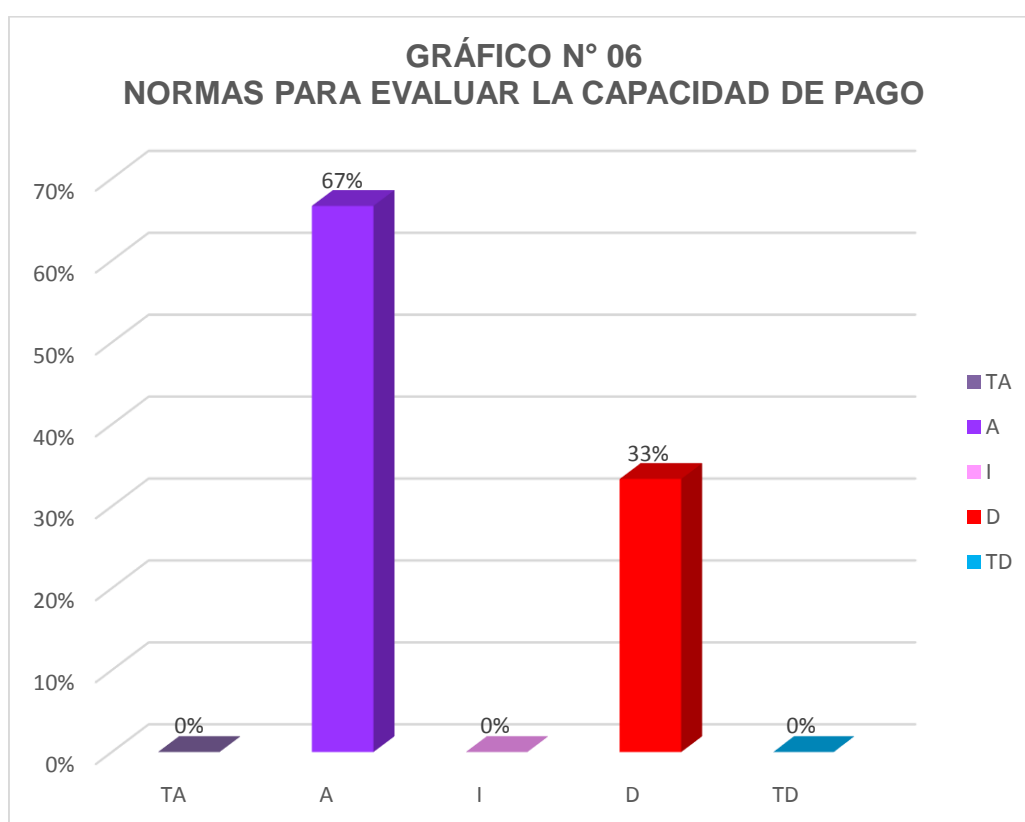
Fuente: Elaboración propia, en base a la tabla n° 05

Interpretación: Los resultados presentados en la tabla n° 05 y gráfico n° 05, indican que del 100% de los encuestados, el 56% está en total acuerdo a: ¿Considera Ud. que los criterios para aprobar los créditos, sean los más adecuados, en un reglamento de crédito?, el 44% está de acuerdo, el 0% ni acuerdo ni desacuerdo, el 0% está en desacuerdo y el 0% en total desacuerdo.

TABLA N° 06
NORMAS PARA EVALUAR LA CAPACIDAD DE PAGO

ITEM	TA	A	I	D	TD	TOTAL
¿Cree Ud. que las normas para evaluar la capacidad de pago, en los créditos sean rigurosamente aplicados por los analistas de crédito?	0	6	0	3	0	9
	0%	67%	0%	33%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a la encuesta aplicada al área de créditos.



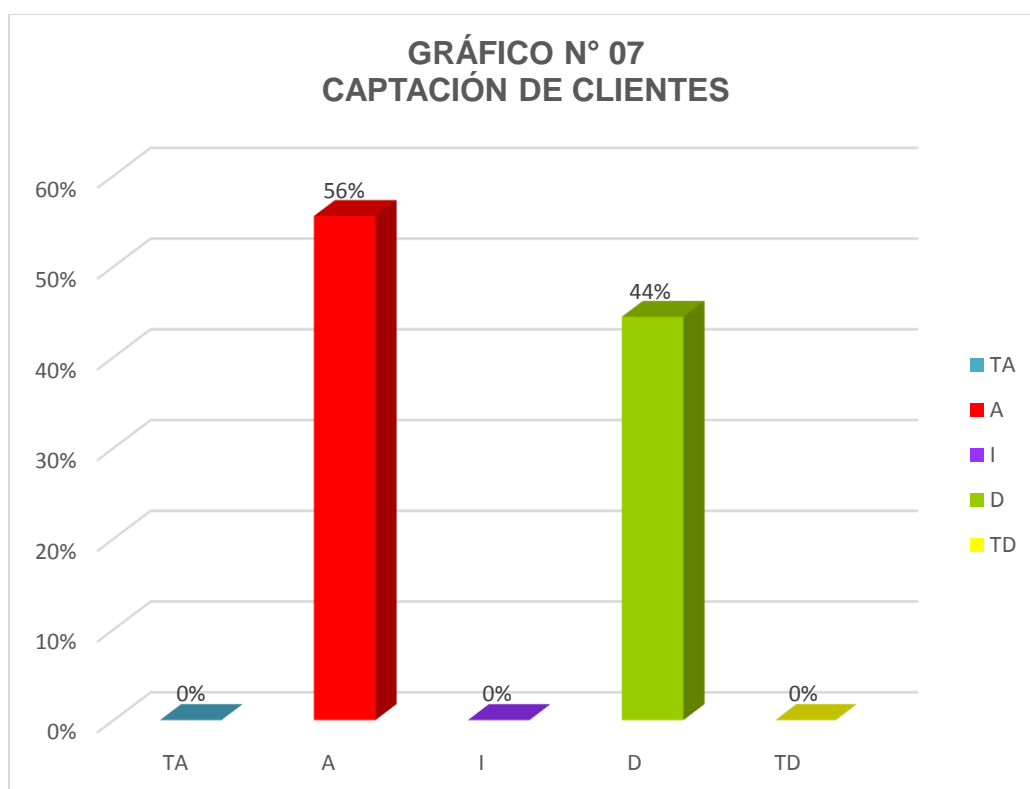
Fuente: Elaboración propia, en base a la tabla n° 06

Interpretación: Los resultados presentados en la tabla n° 06 y gráfico n° 06, indican que del 100% de los encuestados, el 0% está en total acuerdo a: ¿Cree Ud. que las normas para evaluar la capacidad de pago, en los créditos sean rigurosamente aplicados por los analistas de crédito?, el 67% está de acuerdo, el 0% ni acuerdo ni desacuerdo, el 33% está en desacuerdo y el 0% en total desacuerdo.

TABLA N° 07
CAPTACIÓN DE CLIENTES

ITEM	TA	A	I	D	TD	TOTAL
¿Considera Ud. que los montos de créditos a otorgar, vencimientos, garantías, intereses y cobros, permite a los analistas de crédito, captar clientes?	0	5	0	4	0	9
	0%	56%	0%	44%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a la encuesta aplicada al área de créditos.



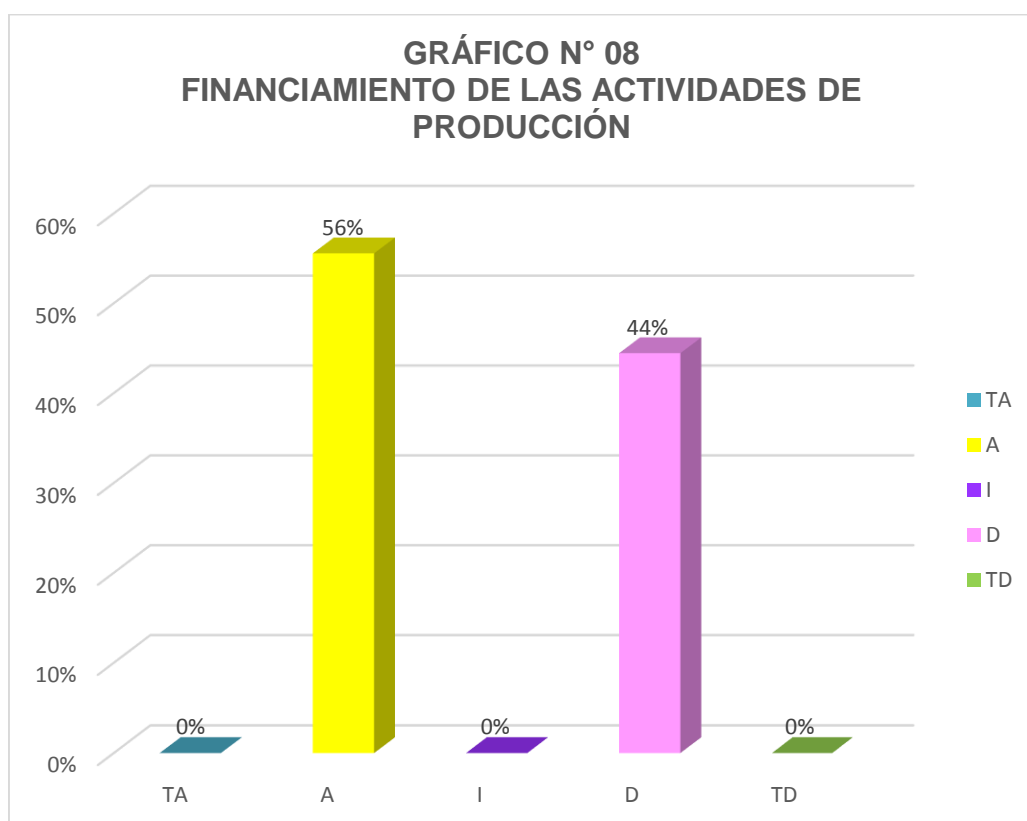
Fuente: Elaboración propia, en base a la tabla n° 07

Interpretación: Los resultados presentados en la tabla n° 07 y gráfico n° 07, indican que del 100% de los encuestados, el 0% está en total acuerdo a: ¿Considera Ud. que los montos de créditos a otorgar, vencimientos, garantías, intereses y cobros, permite a los analistas de crédito, captar clientes?, el 56% está de acuerdo, el 0% ni acuerdo ni desacuerdo, el 44% está en desacuerdo y el 0% en total desacuerdo.

TABLA N° 08
FINANCIAMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DE PRODUCCIÓN

ITEM	TA	A	I	D	TD	TOTAL
¿Considera Ud. como analista de crédito, que el financiamiento de las actividades de producción se cumple a cabalidad, con las metas trazadas por la entidad financiera?	5	4	0	0	0	9
	56%	44%	0%	0%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a la encuesta aplicada al área de créditos.



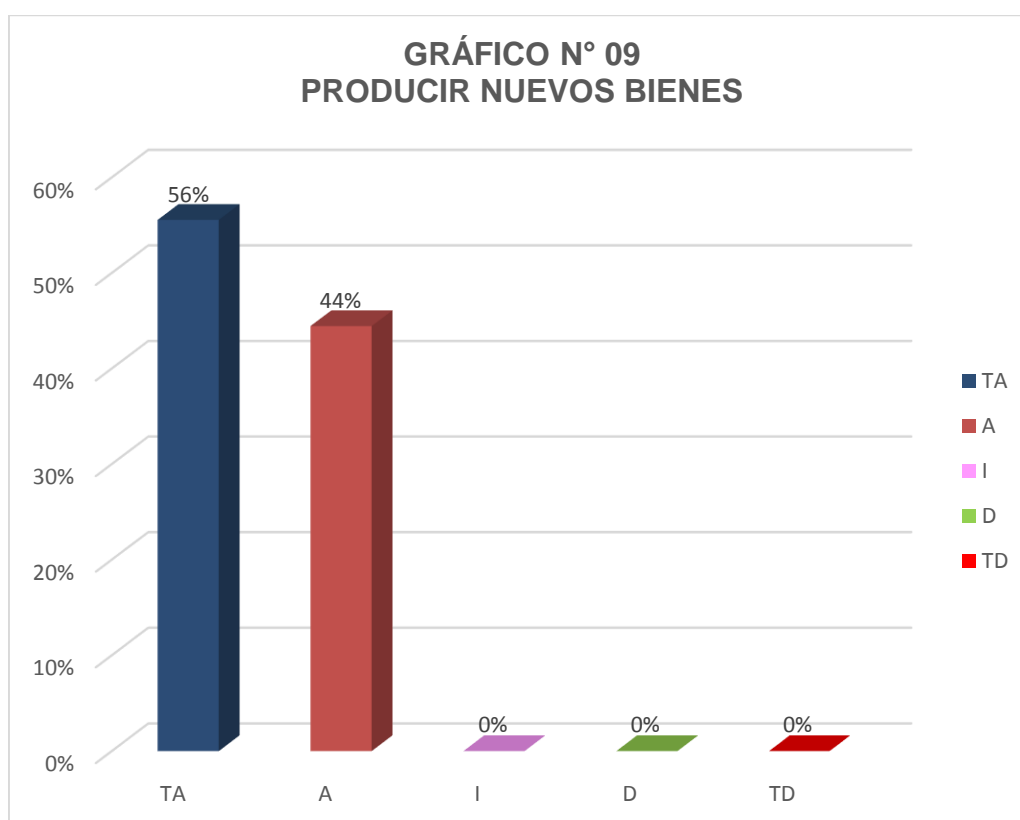
Fuente: Elaboración propia, en base a la tabla n° 08

Interpretación: Los resultados presentados en la tabla n° 08 y gráfico n° 08, indican que del 100% de los encuestados, el 0% está en total acuerdo a: ¿Considera Ud. como analista de crédito, que el financiamiento de las actividades de producción se cumple a cabalidad, con las metas trazadas por la entidad financiera?, el 56% está de acuerdo, el 0% ni acuerdo ni desacuerdo, el 44% está en desacuerdo y el 0% en total desacuerdo.

TABLA N° 09
PRODUCIR NUEVOS BIENES

ITEM	TA	A	I	D	TD	TOTAL
¿Considera Ud. que al producir nuevos bienes, como son créditos a pequeñas empresas, incrementen el capital de la entidad financiera?	5	4	0	0	0	9
	56%	44%	0%	0%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a la encuesta aplicada al área de créditos.



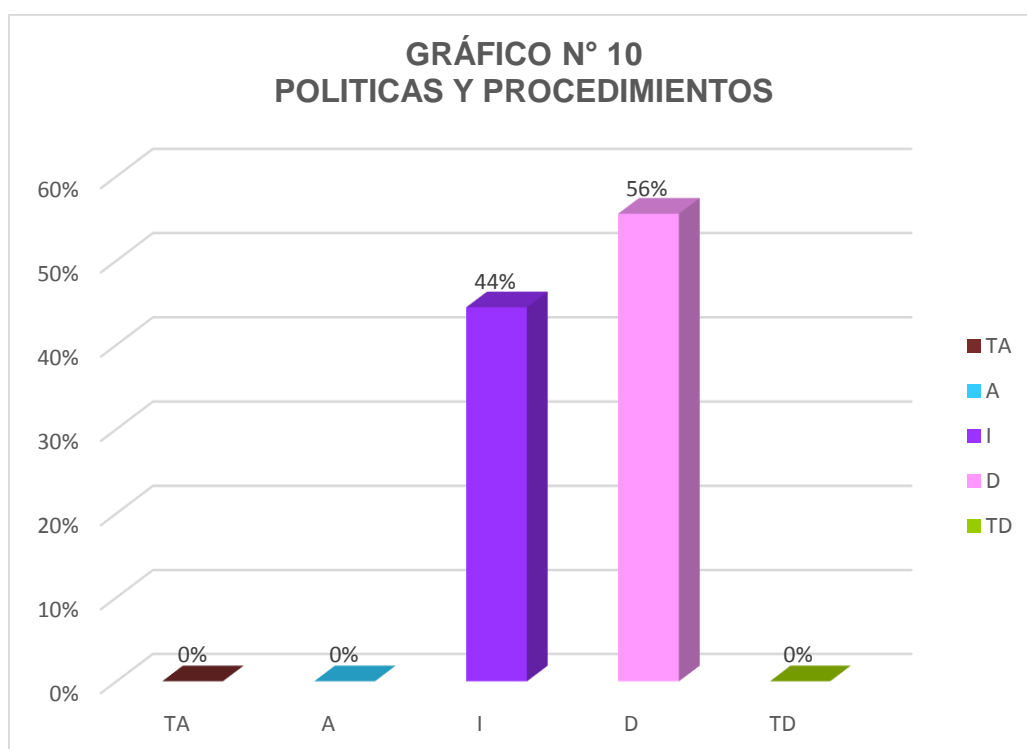
Fuente: Elaboración propia, en base a la tabla n° 09

Interpretación: Los resultados presentados en la tabla n° 09 y gráfico n° 09, indican que del 100% de los encuestados, el 56% está en total acuerdo a: ¿Considera Ud. que al producir nuevos bienes, como son créditos a pequeñas empresas, incrementen el capital de la entidad financiera?, el 44% está de acuerdo, el 0% ni acuerdo ni desacuerdo, el 0% está en desacuerdo y el 0% en total desacuerdo.

TABLA N° 10
POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

ITEM	TA	A	I	D	TD	TOTAL
¿Considera Ud. como analista de crédito, que las políticas y procedimientos están bien establecidas, en el reglamento de crédito?	0	0	4	5	0	9
	0%	0%	44%	56%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a la encuesta aplicada al área de créditos.



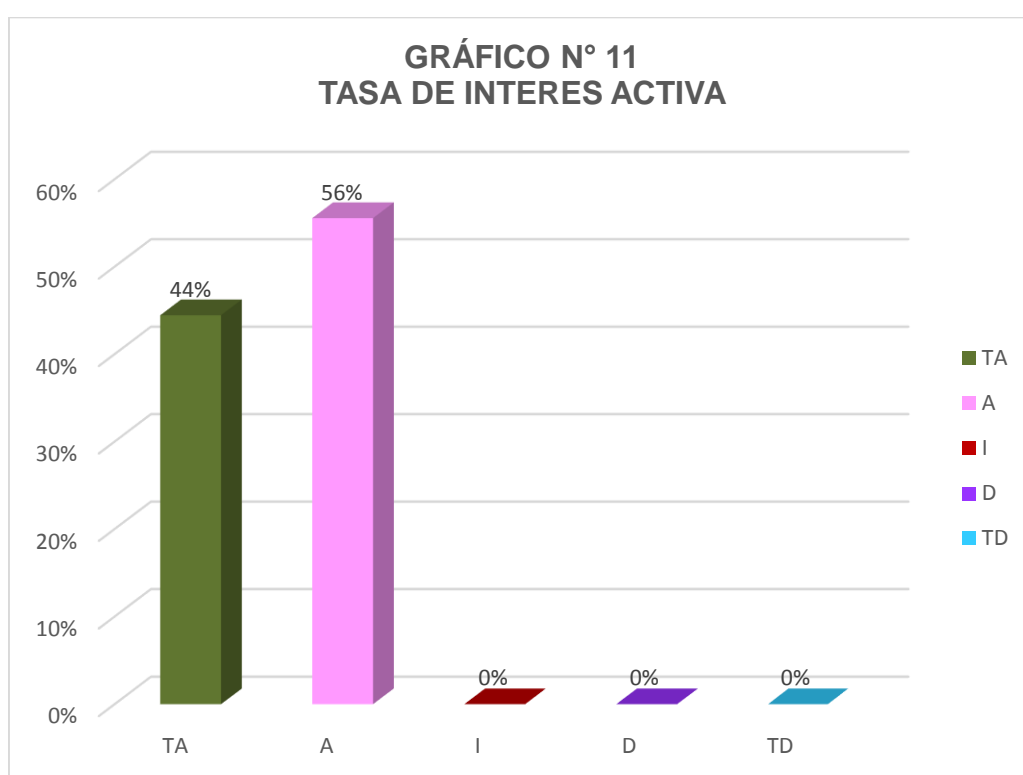
Fuente: Elaboración propia, en base a la tabla n° 10

Interpretación: Los resultados presentados en la tabla n° 10 y gráfico n° 10, indican que del 100% de los encuestados, el 0% está en total acuerdo a: ¿Considera Ud. como analista de crédito, que las políticas y procedimientos están bien establecidas, en el reglamento de crédito?, el 0% está de acuerdo, el 44% ni acuerdo ni desacuerdo, el 56% está en desacuerdo y el 0% en total desacuerdo.

TABLA N° 11
TASA DE INTERÉS ACTIVA

ITEM	TA	A	I	D	TD	TOTAL
¿Cree Ud. que la tasa de interés activa, cobrada a los asociados por sus préstamos es la más adecuada?	4	5	0	0	0	9
	44%	56%	0%	0%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a la encuesta aplicada al área de créditos.



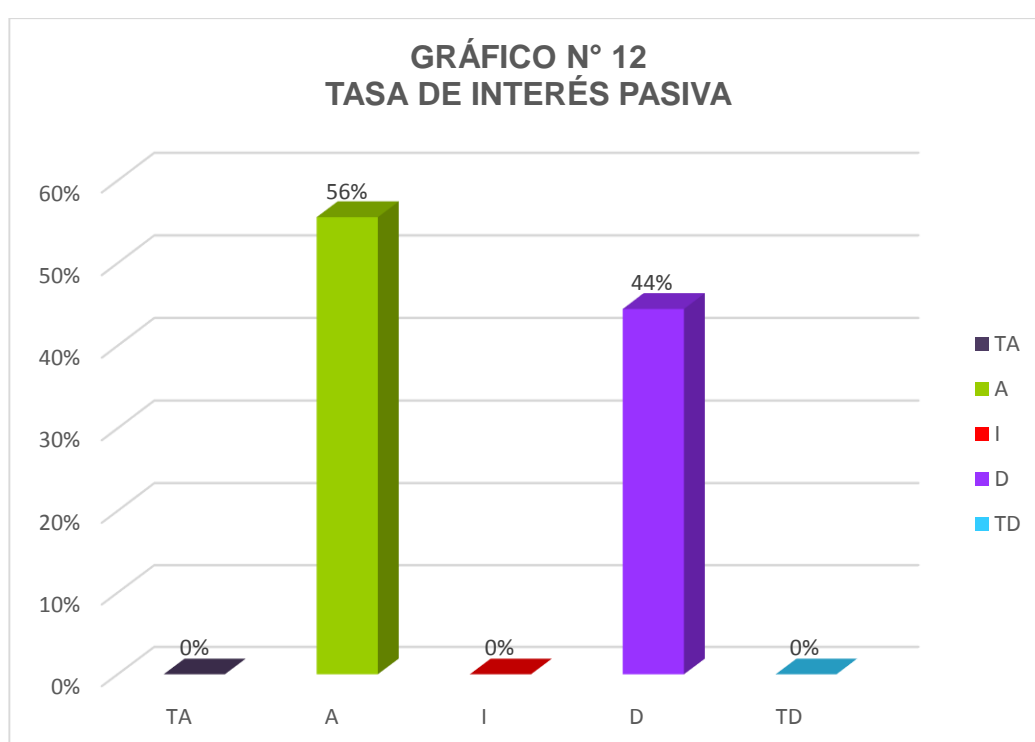
Fuente: Elaboración propia, en base a la tabla n° 11

Interpretación: Los resultados presentados en la tabla n° 11 y gráfico n° 11, indican que del 100% de los encuestados, el 44% está en total acuerdo a: ¿Cree Ud. que la tasa de interés activa, cobrada a los asociados por sus préstamos es la más adecuada?, el 56% está de acuerdo, el 0% ni acuerdo ni desacuerdo, el 0% está en desacuerdo y el 0% en total desacuerdo.

TABLA N° 12
TASA DE INTERÉS PASIVA

ITEM	TA	A	I	D	TD	TOTAL
¿Considera Ud. que la tasa de interés pasiva, que le pagamos a los asociados por sus depósitos, deba cambiar?	0	5	0	4	0	9
	0%	56%	0%	44%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a la encuesta aplicada al área de créditos.



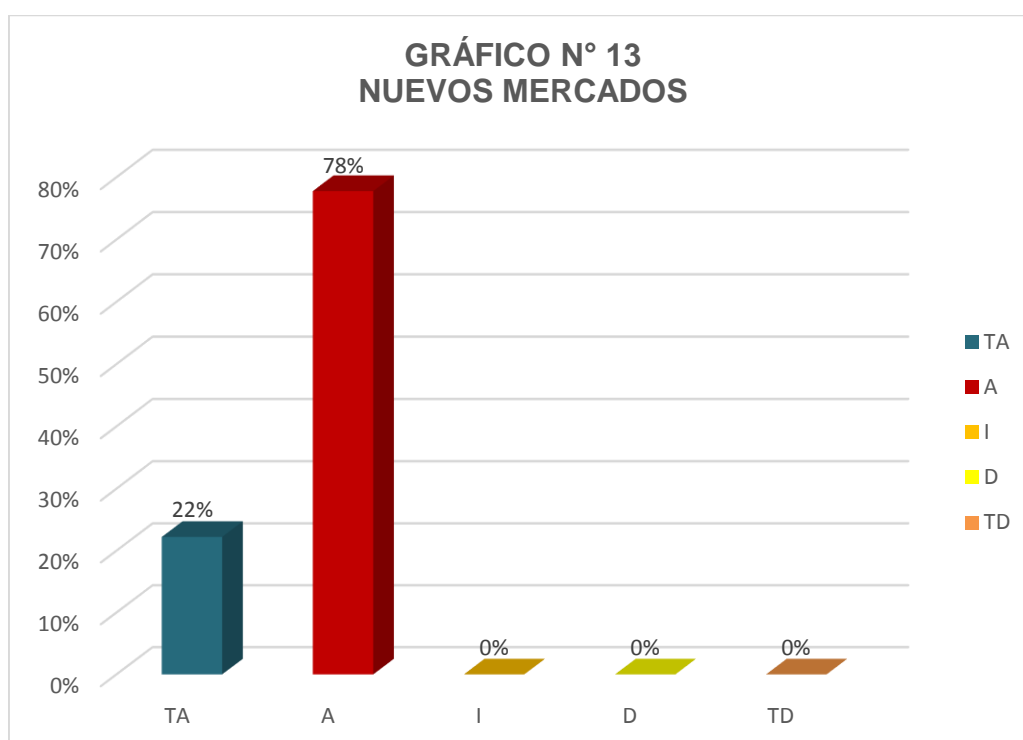
Fuente: Elaboración propia, en base a la tabla n° 12

Interpretación: Los resultados presentados en la tabla n° 12 y gráfico n° 12, indican que del 100% de los encuestados, el 0% está en total acuerdo a: ¿Considera Ud. que la tasa de interés pasiva, que le pagamos a los asociados por sus depósitos, deba cambiar?, el 56% está de acuerdo, el 0% ni acuerdo ni desacuerdo, el 44% está en desacuerdo y el 0% en total desacuerdo.

TABLA N° 13
NUEVOS MERCADOS

ITEM	TA	A	I	D	TD	TOTAL
¿Cree Ud. que las tasas de interés otorgadas a los préstamos, nos permitan llegar a nuevos mercados	2	7	0	0	0	9
	22%	78%	0%	0%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a la encuesta aplicada al área de créditos.



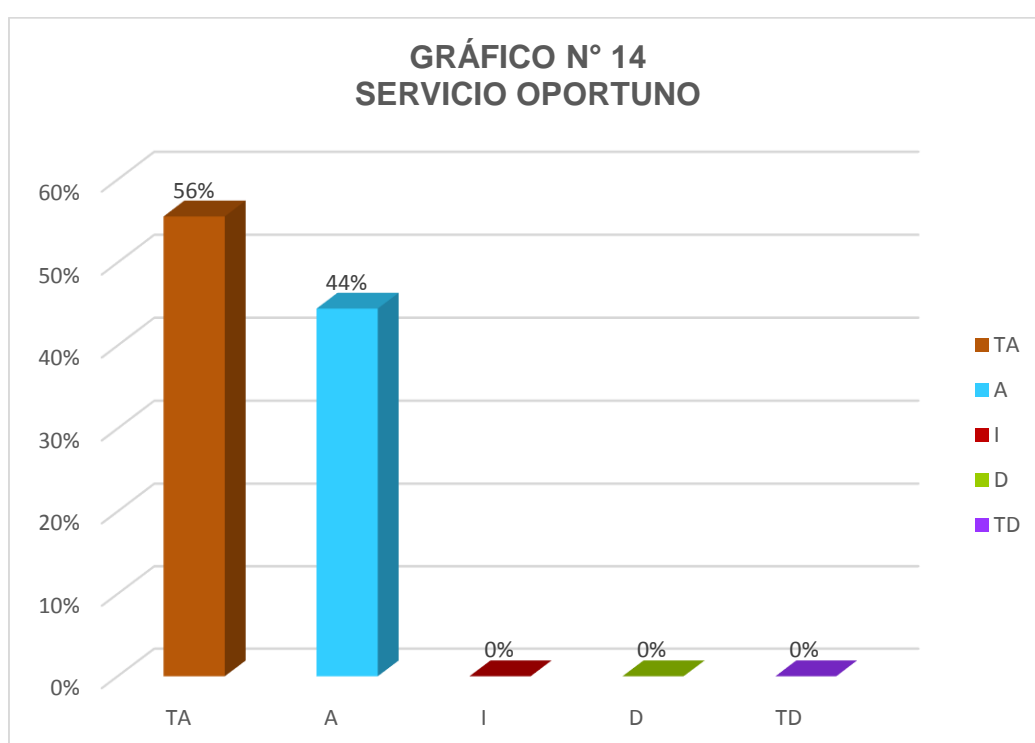
Fuente: Elaboración propia, en base a la tabla n° 13

Interpretación: Los resultados presentados en la tabla n° 13 y gráfico n° 13, indican que del 100% de los encuestados, el 22% está en total acuerdo a: ¿Cree Ud. que las tasas de interés otorgadas a los préstamos, nos permitan llegar a nuevos mercados?, el 78% está de acuerdo, el 0% ni acuerdo ni desacuerdo, el 0% está en desacuerdo y el 0% en total desacuerdo.

TABLA N° 14
ATENCIÓN OPORTUNA

ITEM	TA	A	I	D	TD	TOTAL
¿Considera Ud. que los plazos establecidos en el otorgamiento del crédito, son oportunos para los socios?	5	4	0	0	0	9
	56%	44%	0%	0%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a la encuesta aplicada al área de créditos.



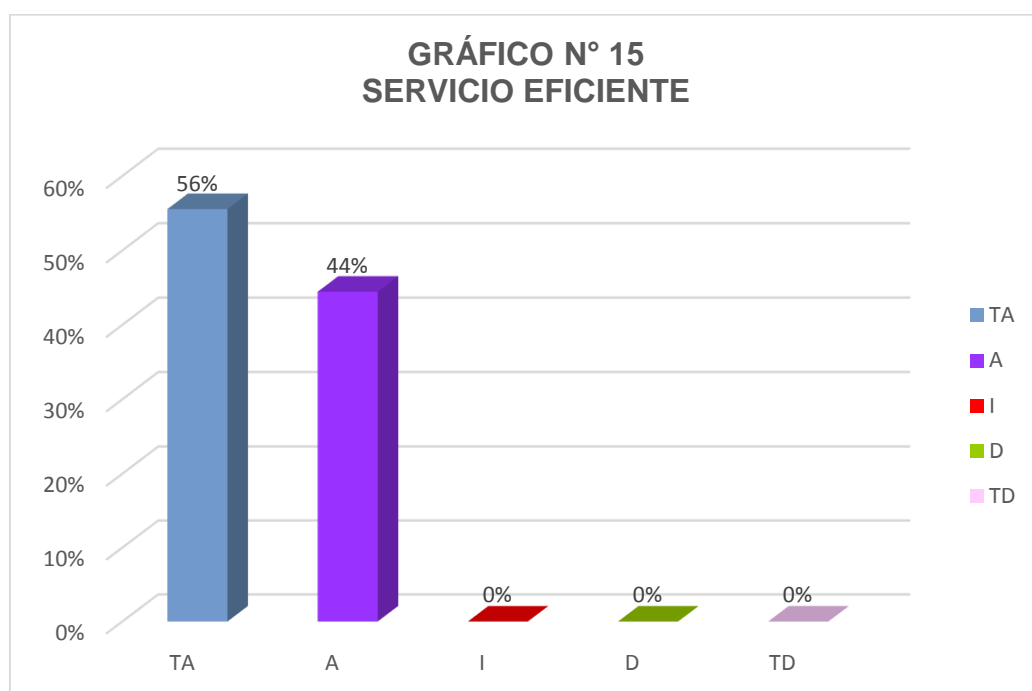
Fuente: Elaboración propia, en base a la tabla n° 14

Interpretación: Los resultados presentados en la tabla n° 14 y gráfico n° 14, indican que del 100% de los encuestados, el 56% está en total acuerdo a: ¿Considera Ud. que los plazos establecidos en el otorgamiento del crédito, son oportunos para los socios?, el 44% está de acuerdo, el 0% ni acuerdo ni desacuerdo, el 0% está en desacuerdo y el 0% en total desacuerdo.

TABLA N° 15
SERVICIO EFICIENTE

ITEM	TA	A	I	D	TD	TOTAL
¿Considera Ud. brindar un servicio eficiente a los socios en el otorgamiento del crédito?	5	4	0	0	0	9
	56%	44%	0%	0%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a la encuesta aplicada al área de créditos.



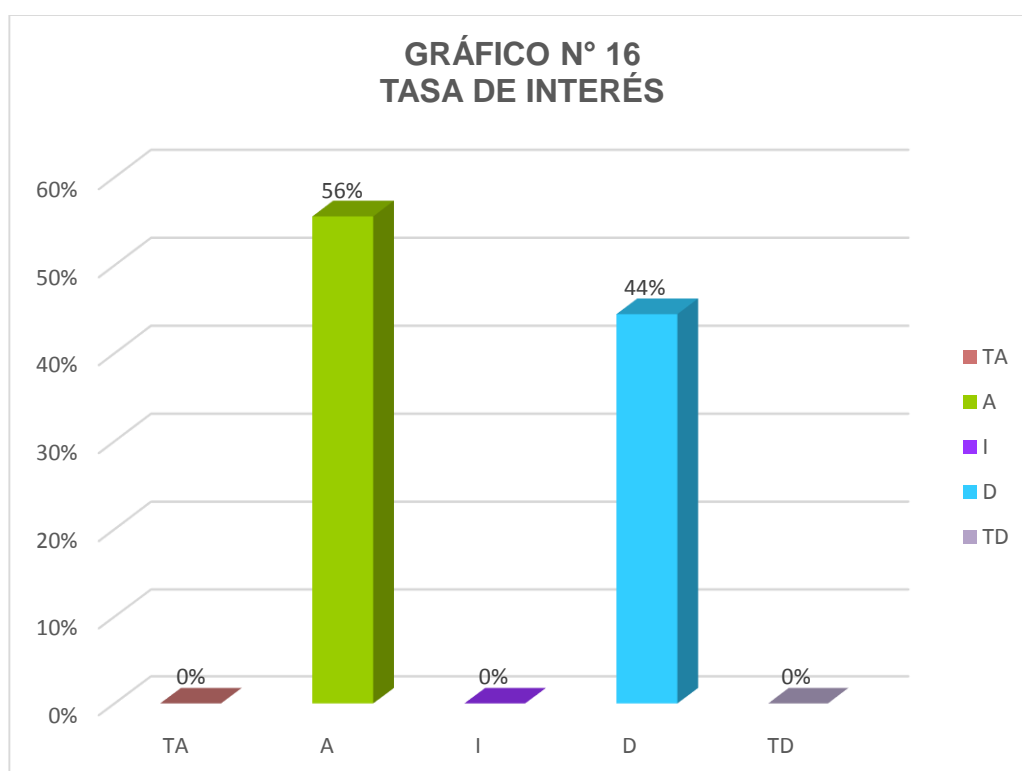
Fuente: Elaboración propia, en base a la tabla n° 15

Interpretación: Los resultados presentados en la tabla n° 15 y gráfico n° 15, indican que del 100% de los encuestados, el 56% está en total acuerdo a: ¿Considera Ud. brindar un servicio eficiente a los socios en el otorgamiento del crédito?, el 44% está de acuerdo, el 0% ni acuerdo ni desacuerdo, el 0% está en desacuerdo y el 0% en total desacuerdo.

TABLA N° 16
TASA DE INTERÉS

ITEM	TA	A	I	D	TD	TOTAL
¿Cree Ud. que la tasa de interés de los préstamos, están acorde con el mercado?	0	5	0	4	0	9
	0%	56%	0%	44%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a la encuesta aplicada al área de créditos.



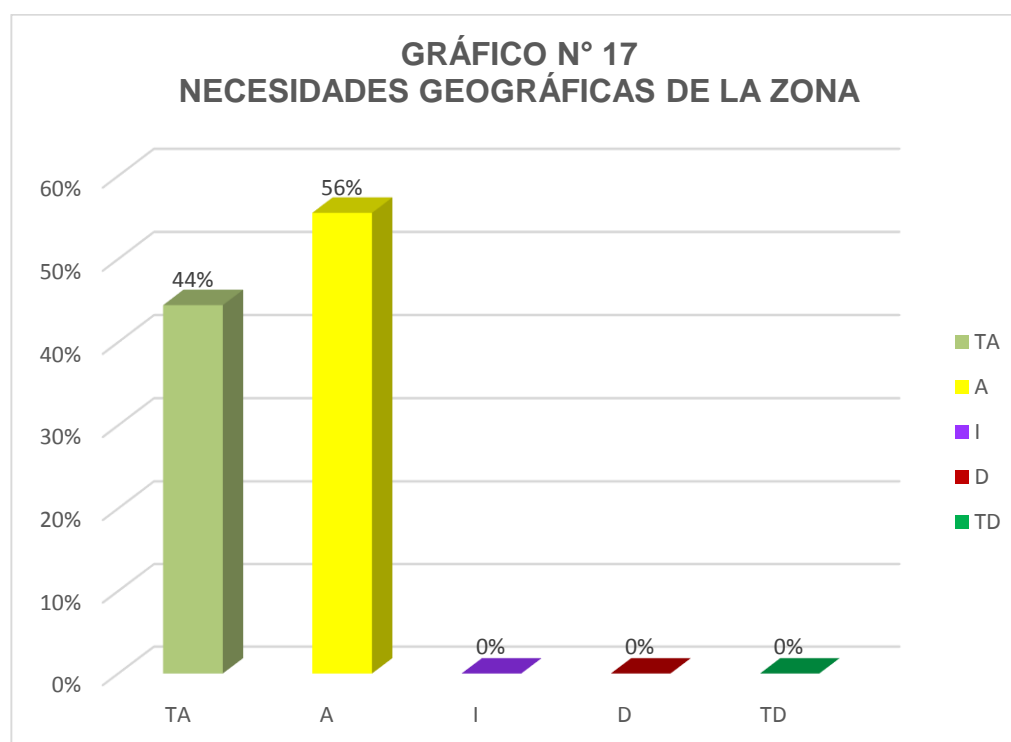
Fuente: Elaboración propia, en base a la tabla n° 16

Interpretación: Los resultados presentados en la tabla n° 16 y gráfico n° 16, indican que del 100% de los encuestados, el 0% está en total acuerdo a: ¿Cree Ud. que la tasa de interés de los préstamos, están acorde con el mercado?, el 56% está de acuerdo, el 0% ni acuerdo ni desacuerdo, el 44% está en desacuerdo y el 0% en total desacuerdo.

TABLA N° 17
NECESIDADES GEOGRÁFICAS DE LA ZONA

ITEM	TA	A	I	D	TD	TOTAL
¿Cree Ud. que los tipos de crédito, se acogen a las necesidades geográficas de la zona?	4	5	0	0	0	9
	44%	56%	0%	0%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a la encuesta aplicada al área de créditos.



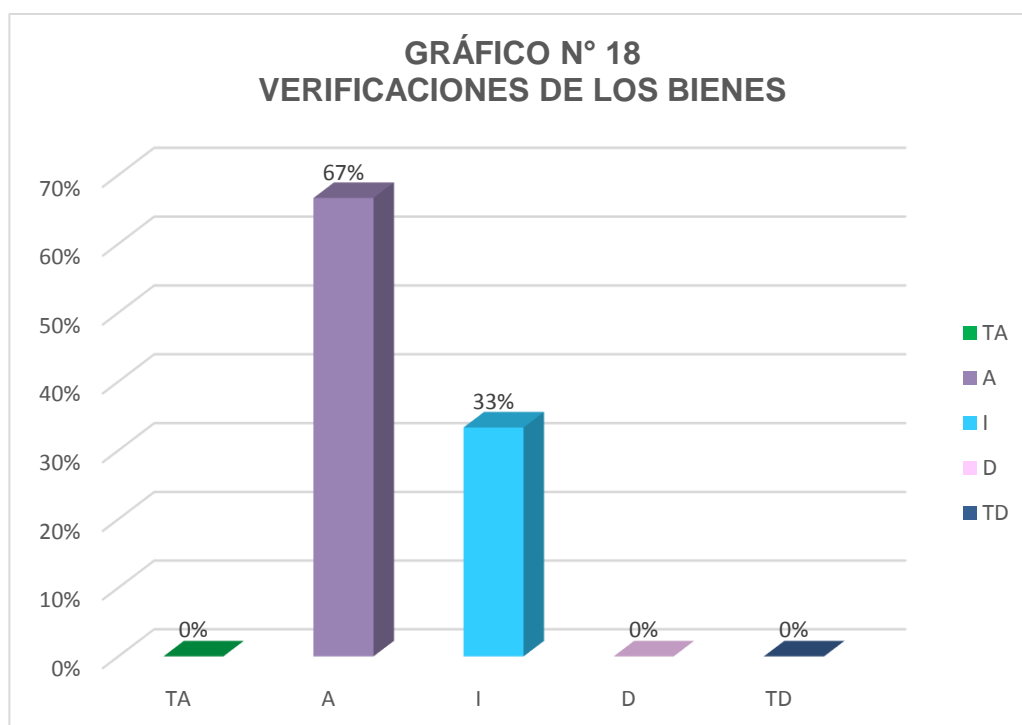
Fuente: Elaboración propia, en base a la tabla n° 17

Interpretación: Los resultados presentados en la tabla n° 17 y gráfico n° 17, indican que del 100% de los encuestados, el 44% está en total acuerdo a: ¿Cree Ud. que los tipos de crédito, se acogen a las necesidades geográficas de la zona?, el 56% está de acuerdo, el 0% ni acuerdo ni desacuerdo, el 0% está en desacuerdo y el 0% en total desacuerdo.

TABLA N° 18
VERIFICACIONES DE LOS BIENES

ITEM	TA	A	I	D	TD	TOTAL
¿Considera Ud. que las verificaciones de los bienes en garantía, se ajusta a la realidad?	0	6	3	0	0	9
	0%	67%	33%	0%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a la encuesta aplicada al área de créditos.



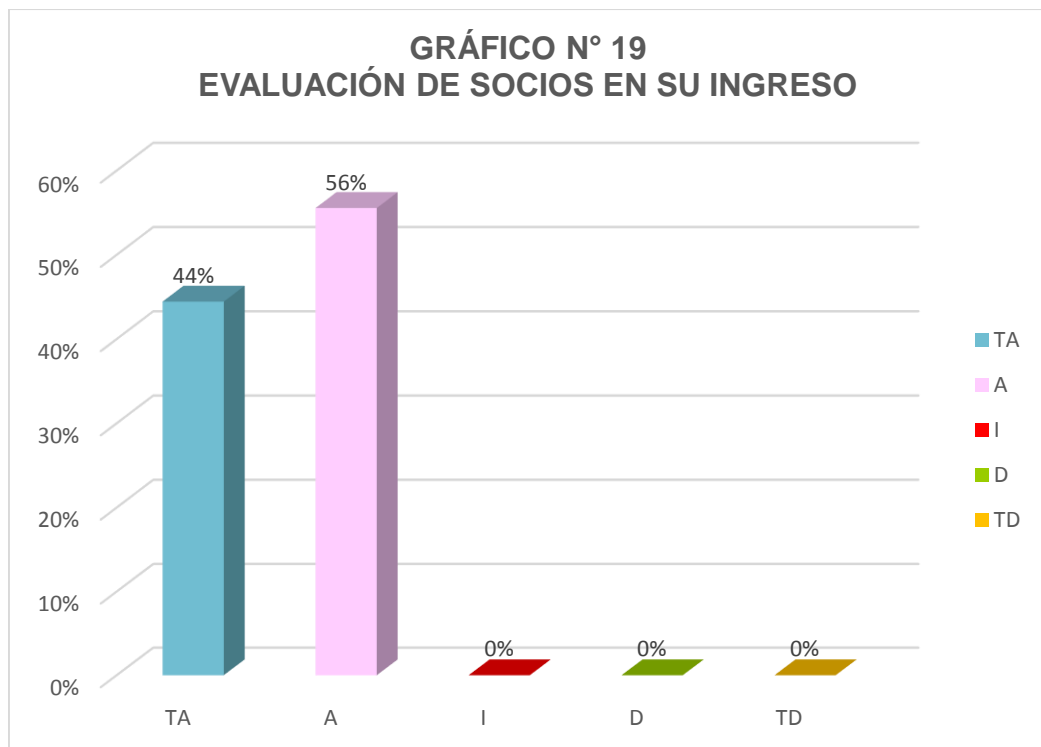
Fuente: Elaboración propia, en base a la tabla n° 18

Interpretación: Los resultados presentados en la tabla n° 18 y gráfico n° 18, indican que del 100% de los encuestados, el 0% está en total acuerdo a: ¿Considera Ud. que las verificaciones de los bienes en garantía, se ajusta a la realidad?, el 67% está de acuerdo, el 33% ni acuerdo ni desacuerdo, el 0% está en desacuerdo y el 0% en total desacuerdo.

TABLA N° 19
EVALUACIÓN DE SOCIOS EN SU INGRESO

ITEM	TA	A	I	D	TD	TOTAL
¿Cree Ud. que la evaluación hecha a los socios, al momento de su ingreso permite tener una mejor evaluación crediticia?	4	5	0	0	0	9
	44%	56%	0%	0%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a la encuesta aplicada al área de créditos.



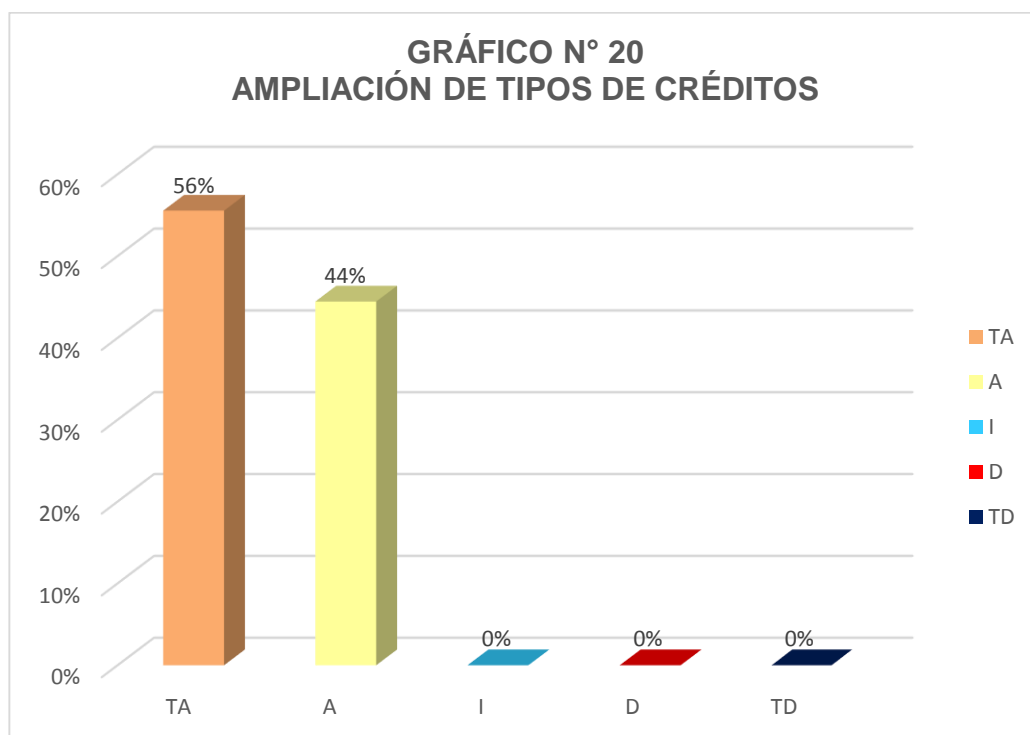
Fuente: Elaboración propia, en base a la tabla n° 19

Interpretación: Los resultados presentados en la tabla n° 19 y gráfico n° 19, indican que del 100% de los encuestados, el 44% está en total acuerdo a: ¿Cree Ud. que la evaluación hecha a los socios, al momento de su ingreso permite tener una mejor evaluación crediticia?, el 56% está de acuerdo, el 0% ni acuerdo ni desacuerdo, el 0% está en desacuerdo y el 0% en total desacuerdo.

TABLA N° 20
AMPLIACIÓN DE TIPOS DE CRÉDITO

ITEM	TA	A	I	D	TD	TOTAL
¿Considera Ud. que se deba ampliar los tipos de créditos otorgados?	5	4	0	0	0	9
	56%	44%	0%	0%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a la encuesta aplicada al área de créditos.



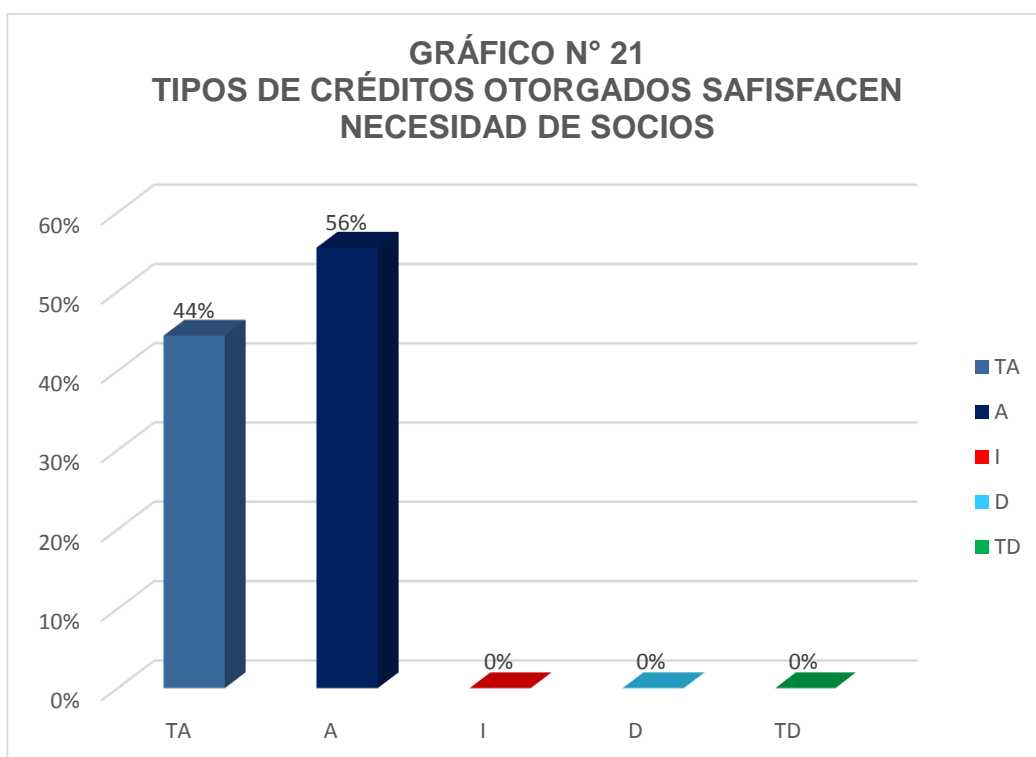
Fuente: Elaboración propia, en base a la tabla n° 20

Interpretación: Los resultados presentados en la tabla n° 20 y gráfico n° 20, indican que del 100% de los encuestados, el 56% está en total acuerdo a: ¿Considera Ud. que se deba ampliar los tipos de créditos otorgados?, el 44% está de acuerdo, el 0% ni acuerdo ni desacuerdo, el 0% está en desacuerdo y el 0% en total desacuerdo.

TABLA N° 21
TIPOS DE CRÉDITOS OTORGADOS SAFISFACEN NECESIDAD DE SOCIOS

ITEM	TA	A	I	D	TD	TOTAL
¿Considera que los tipos de créditos otorgados satisfacen realmente la necesidad de los socios?	4	5	0	0	0	9
	44%	56%	0%	0%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a la encuesta aplicada al área de créditos.



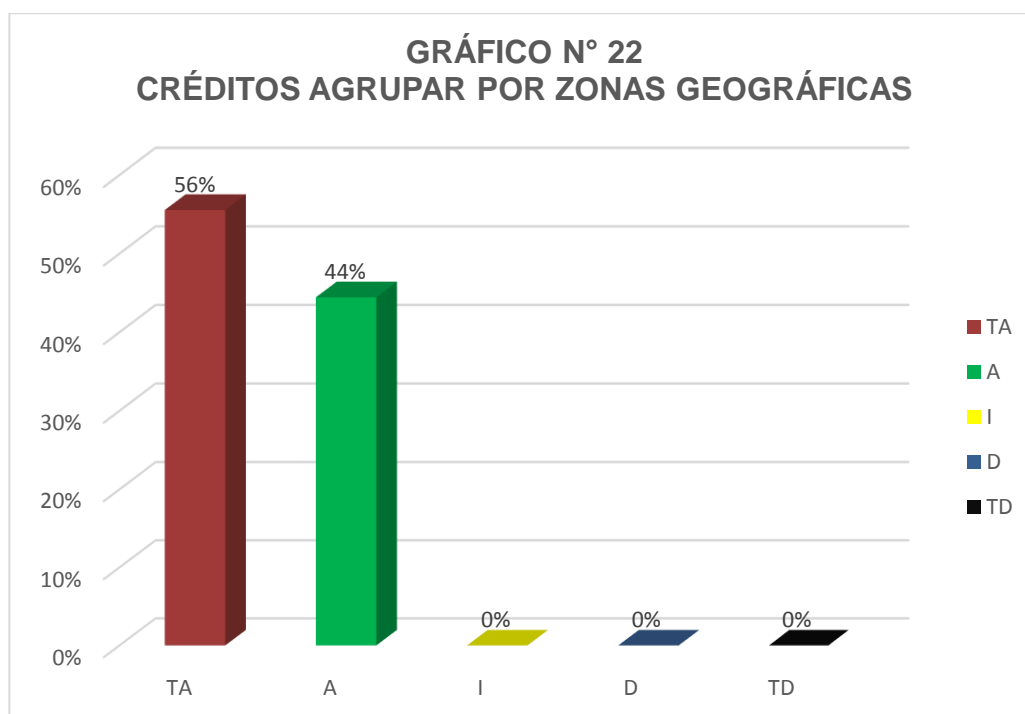
Fuente: Elaboración propia, en base a la tabla n° 21

Interpretación: Los resultados presentados en la tabla n° 21 y gráfico n° 21, indican que del 100% de los encuestados, el 44% está en total acuerdo a: ¿Considera que los tipos de créditos otorgados satisfacen realmente la necesidad de los socios?, el 56% está de acuerdo, el 0% ni acuerdo ni desacuerdo, el 0% está en desacuerdo y el 0% en total desacuerdo.

TABLA N° 22
CRÉDITOS AGRUPAR POR ZONAS GEOGRÁFICAS

ITEM	TA	A	I	D	TD	TOTAL
¿Cree Ud. que los tipos de créditos, se deban agrupar por zonas geográficas?	5	4	0	0	0	9
	56%	44%	0%	0%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a la encuesta aplicada al área de créditos.



Fuente: Elaboración propia, en base a la tabla n° 22

Interpretación: Los resultados presentados en la tabla n° 22 y gráfico n° 22, indican que del 100% de los encuestados, el 56% está en total acuerdo a: ¿Cree Ud. que los tipos de créditos, se deban agrupar por zonas geográficas?, el 44% está de acuerdo, el 0% ni acuerdo ni desacuerdo, el 0% está en desacuerdo y el 0% en total desacuerdo.

IV. DISCUSIÓN

En lo que respecta a la variable independiente Actualización del Reglamento de Crédito, con relación a la variable dependiente mejorar los servicios crediticios, los resultados que arroja la encuesta aplicada al Área de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Créditos “Todos los Santos de Chota” Ltda. N° 560, el ÍTEM 1 ¿Cree Ud. que los requerimientos para procesar las solicitudes, sean necesarios en un reglamento de crédito?, ÍTEM 3 ¿Considera Ud. que los criterios para aprobar los créditos, sean los más adecuados, en un reglamento de crédito?, ÍTEM 6 ¿Considera Ud. como analista de crédito, que el financiamiento de las actividades de producción se cumplen a cabalidad, con las metas trazadas por la entidad financiera?, ÍTEM 7 ¿Considera Ud. que al producir nuevos bienes, como son créditos a pequeñas empresas, incrementen el capital de la entidad financiera?, ÍTEM 12 ¿Considera Ud. que los plazos establecidos en el otorgamiento del crédito, son oportunos para los socios?, ÍTEM 13 ¿Considera Ud. brindar un servicio eficiente a los socios en el otorgamiento del crédito?, ÍTEM 18 ¿Considera Ud. que se deba ampliar los tipos de créditos otorgados? y el ÍTEM 20 ¿Cree Ud. que los tipos de créditos, se deban agrupar por zonas geográficas?, arrojan un mismo resultado del 56%.

Que están en total acuerdo, el ÍTEM 9 ¿Cree Ud. que la tasa de interés activa, cobrada a los asociados por sus préstamos es la más adecuada?, el ÍTEM 15 ¿Cree Ud. que los tipos de crédito, se acogen a las necesidades geográficas de la zona?, el ÍTEM 17 ¿Cree Ud. que la evaluación hecha a los socios, al momento de su ingreso permite tener una mejor evaluación crediticia? y el ÍTEM 19 ¿Considera que los tipos de créditos otorgados satisfacen realmente la necesidad de los socios?, se obtuvo un resultado del 44% en dichos ÍTEMS, que están en total acuerdo.

Y con el ÍTEM 11 se obtuvo un resultado del 22%, que están en total acuerdo, observando los resultados nos indican que la mayoría de los encuestados optan por una propuesta de actualización del Reglamento de Crédito, para permitir dar un buen servicio crediticio; con respecto a la

variable independiente (Bonilla Bonilla, 2014). Nos menciona que “El Reglamento de Crédito debe contener los requerimientos para procesar las solicitudes, los criterios para aprobar los créditos, las normas para evaluar la capacidad de pago y define las razones para negarlo. Define los montos de los créditos, los vencimientos, las garantías, los intereses y los cobros”. (p.18).

Del mismo modo (Cartavio, 2012). Nos menciona que “La prestación del servicio de crédito debe ser eficiente, oportuna y a tasas de interés competitivas, tomándose el nivel de riesgo adecuado para cada tipo de operación financiera, con el propósito de satisfacer las necesidades crediticias de los socios sin exponer la seguridad y rentabilidad de los ahorros y demás fondos que administra la institución. Desde esta perspectiva, la cooperativa concederá créditos basándose fundamentalmente en la capacidad de pago de los socios.”

El aporte de esta tesis de investigación, es tener un Reglamento de Crédito acorde con la realidad económica de los socios, para mejorar el servicio crediticio, lograr más colocaciones de préstamos y ampliar el mercado crediticio de la COOPAC/TSCH.

La propuesta planteada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Todos los Santos de Chota” Ltda. N° 560, tiene como objetivo general actualizar su Reglamento de Crédito, la misma que he detallado describiendo cada uno de los pasos a seguir, y de ésta manera llevo la propuesta, al Consejo de Administración que le permita en el futuro, analizar y actualizar su Reglamento de Crédito.

V. CONCLUSIONES

El Reglamento de Crédito, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Todos los Santos de Chota” Ltda. N° 560, que actualmente sirve para evaluar los préstamos a sus asociados, no está acorde con la realidad económica de los socios, lo cual les hacía optar por no pagar oportunamente su plan de pagos, eligiendo finalmente por el no pago, incrementando de ésta manera la morosidad.

- ✓ Se determinó que la cooperativa tiene el Reglamento Crédito vigente, con varias falencias, las cuales son: Los requisitos para obtener un crédito son muy complicados, los créditos que otorgan tienen limitaciones por su capacidad de pago, las tasas de interés activas y pasivas no están acorde al mercado existente, los directivos y colaboradores que conforman el Comité de Crédito no están capacitados y/o calificados.
- ✓ La Cooperativa otorga servicios crediticios que no tienen un buen estudio de factibilidad y son lanzados al mercado sin previa evaluación de costos.
- ✓ La importancia de actualizar el Reglamento de Crédito, es para lograr que la cooperativa tenga mayor facilidad en el otorgamiento de créditos a sus socios, ampliar nuevos mercados existentes en la provincia de Chota y fuera de ella, lo cual permitiría que los socios se sientan satisfechos con los créditos obtenidos, bajar la morosidad y obtener mejor rentabilidad.

VI. RECOMENDACIONES

La Cooperativa necesita revisar y analizar su Reglamento de Crédito, con las mejoras propuestas en el presente trabajo, para actualizarlo.

De esta manera podrá incrementar el otorgamiento de créditos y mejorar sus servicios crediticios, además con estas mejoras se podrá tener a los socios satisfechos y seguros de seguir aportando en su cooperativa.

- ✓ Actualizar el Reglamento de Crédito, de fácil entendimiento que permita a los analistas y al Comité de Crédito, hacer una acertada evaluación en el otorgamiento de los préstamos, logrando que los socios se sientan seguros al solicitar cualquier tipo de crédito.
- ✓ Crear y otorgar novedosos tipos de crédito y tasas de interés atractivas, para poder llegar a nuevos mercados, logrando incrementar el capital de la Cooperativa.

VII. PROPUESTA

**ACTUALIZAR EL REGLAMENTO DE CRÉDITO PARA MEJORAR LOS
SERVICIOS CREDITICIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“TODOS LOS SANTOS DE CHOTA” LTDA. N° 560-CHOTA-2016.**



AUTOR(A):

IDROGO MESTANZA, Mirella Elizabeth

ASESORA

Mg. ZEVALLOS AQUINO, Rocío Liliana

CHOTA – PERU

2017

INTRODUCCIÓN

La presente propuesta de ACTUALIZACIÓN DEL REGLAMENTO DE CRÉDITO, esta basado en los resultados del cuestionario aplicado a los colaboradores del Área de Crédito, para elaborar la propuesta que permita obtener la mejora en los servicios crediticios, mediante los cuales se pueden cumplir los objetivos establecidos.

Todas las estrategias están contempladas para ser ejecutadas en períodos de corto y mediano plazo.

La propuesta, está elaborada por medio de un cuadro en el que se plantearán los objetivos, períodos y actividades correspondientes.

1. DATOS DE LA EMPRESA

NOMBRE DE LA EMPRESA : Cooperativa de Ahorro Y Crédito
“Todos Los Santos De Chota” Ltda. N°
560.

DIRECCIÓN : Jr. 30 de Agosto n° 606.

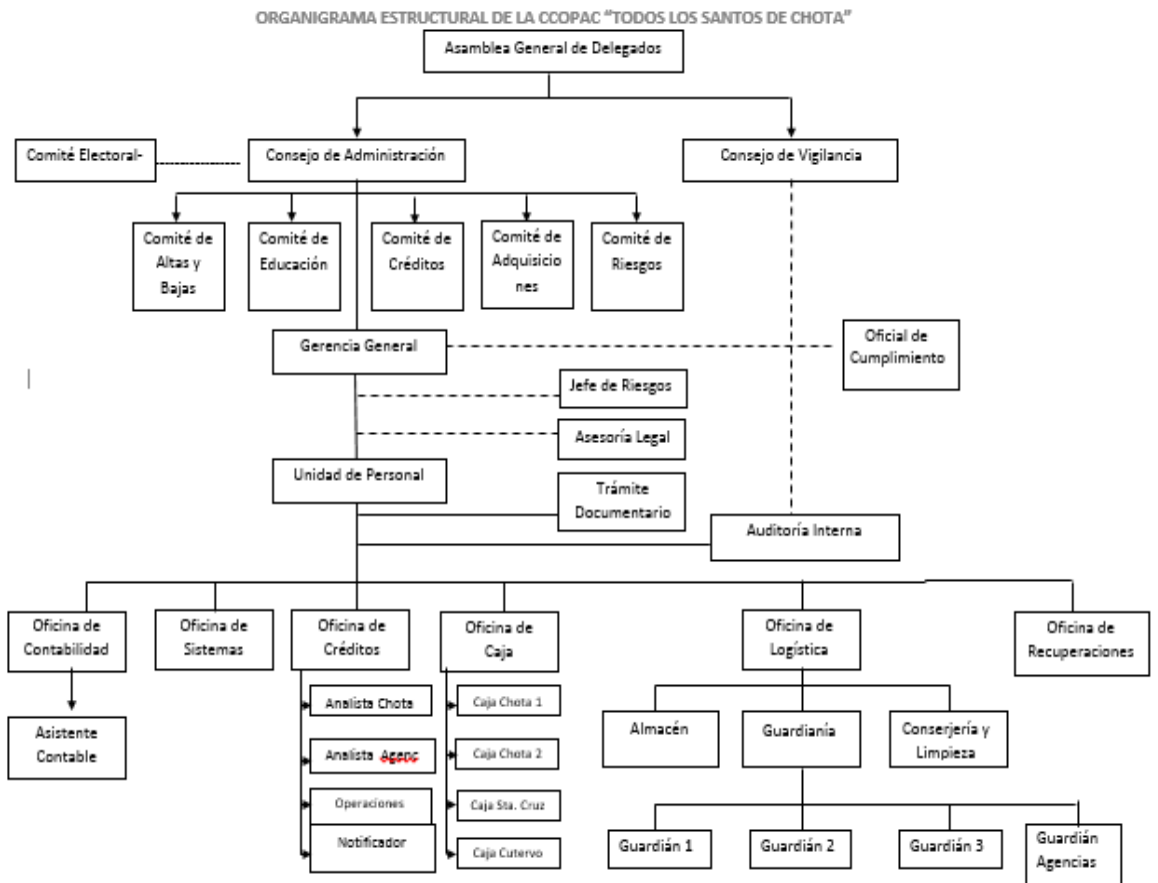
RUC : 20212387755

RUBRO : Ahorro y Crédito.

MISIÓN: Brindar servicios financieros a nuestros asociados para mejorar el nivel de vida y logro de sus aspiraciones familiares mediante la ayuda mutua y solidaria. En base a su esfuerzo la Cooperativa cuenta con profesionales calificados, motivados, eficientes, competitivos y comprometidos con la misión institucional, brindando de esta manera un servicio de calidad a nuestros asociados.

VISIÓN: De consolidarnos como una empresa financiera solidaria, sólida y eficiente para coadyuvar al desarrollo económico y social de Chota y del Perú.

ORGANIGRAMA



2. Objetivos

2.1. Objetivo general.

“Actualizar el Reglamento de Crédito”, para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Todos los Santos Chota” Ltda. N° 560

2.2. Objetivos específicos.

1. Proponer la actualización del Reglamento de Crédito de la Cooperativa.
2. Proponer la creación de nuevos tipos de créditos.
3. Diseñar una propuesta de cambio de tasas de interés activas, para los nuevos créditos.

PROPUESTA 1

3. Metodología

Tabla 23. Metodología de la propuesta

Objetivo	Período	Actividades	Responsable
Actualizar el reglamento de crédito de la cooperativa	4 días	Contratar un especialista	Gerente General

Fuente: Elaboración propia

3.1. Metas y Actividades

3.1.1. Objetivo específico 1: Actualizar el Reglamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Todos los Santos Chota” Ltda. N° 606.

3.1.2. Justificación

La actualización del Reglamento de Crédito, es esencial para la cooperativa, la cual ayudará a los colaboradores a tener una mejor visión del trabajo realizado en el área de créditos, y así brindar un buen servicio crediticio.

3.1.3. Recursos

Humanos y financieros.

3.1.4. Período

4 días.

3.1.5. Actividad

Contratar un especialista.

Tabla 24. Costo de un especialista.

Actividad	Recursos	Costo(S/.)
Contrato del especialista movilidad	Costo del contrato	S/. 3,500.00
	Viático x 4 días	S/. 280.00
	Pasajes Chota – Chiclayo y viceversa	S/. 200.00
Total		S/. 3,980.00

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 24, se puede apreciar el costo total del contrato del especialista en apoyo por S/. 3,500.00, para la actualización del Reglamento de Crédito, más viáticos por cuatro días S/. 280.00 y sus pasajes (8 x 25.00 = 200.00)

A continuación en la Tabla 25, se muestran las características que debe cumplir el especialista en apoyo a la actualización del Reglamento de Crédito.

Tabla 25 *Características del especialista*

Características del especialista
a. Conocimiento en colocación de créditos para generar confianza
b. Especialista con experiencia en elaboración de reglamentos de índole financiero (Reglamento de Créditos).
c. Capacidad didáctica para familiarizar el Reglamento de Crédito actualizado.

Fuente: Elaboración propia

3.1.6. Cronograma de actividades.

Tabla 26 *Cronograma de actividades*

Cronograma de Actividades	Meses											
	En	Fe	Ma	Ab	Ma	Ju	Ju	Ag	Se	Oc	No	Di
Contrato de un especialista	X				X				X			X

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 26 se muestra las actividades a realizar un día en el mes respectivo, cuyas actividades fueron justificadas y explicadas anteriormente.

PROPUESTA 2

4. Metodología

Tabla 27 Metodología de la propuesta

Objetivo	Período	Actividades	Responsable
Creación de nuevos tipos de créditos.	10 días	Contratar un especialista	Gerente General

Fuente: Elaboración propia

4.1. Metas y Actividades

4.1.1. Objetivo específico 2: Proponer la creación de nuevos tipos de créditos.

4.1.2. Justificación

La creación de novedosos y atrayentes tipos de créditos, que nos permitan a más personas para asociarse y de esta manera incrementar el capital de la cooperativa.

4.1.3. Recursos

Humanos y financieros

4.1.4. Periodo

10Días.

4.1.5. Actividad

Contratar a un especialista para el apoyo en la creación de nuevos tipos de créditos.

Tabla 28 Costo del contrato del especialista

Actividad	Recursos	Costo(S/.)
Contrato del especialista	Costo del contrato a todo costo	S/. 2,000.00
Total		S/. 2,000.00

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 28, se puede apreciar el costo del especialista que apoyará en la creación de los nuevos tipos de créditos

acorde al mercado, a todo costo de S/. 2,000.00

A continuación en la Tabla 29, se muestran las características que debe de cumplir el especialista que apoyará a la creación de los nuevos tipos de crédito.

Tabla 29 *Características del especialista*

Características del especialista en creación de nuevos tipos de créditos.

- a. Conocimiento en creación de nuevos tipos de créditos.
- b. Especialista con experiencia creación de nuevos tipos de créditos.
- c. Capacidad didáctica para familiarizar los nuevos tipos de créditos.

Fuente: Elaboración propia

4.1.6. Cronograma de actividades.

Tabla 30 *Cronograma de actividades*

Cronograma de Actividades	Meses											
	En	Fe	Ma	Ab	Ma	Ju	Ju	Ag	Se	Oc	No	Di
Contrato de un especialista (10 días)			X									

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 30 se muestra las actividades a realizar un día en el mes respectivo, cuyas actividades fueron justificadas y explicadas anteriormente.

PROPUESTA 3

1. Metodología

Tabla 31 *Metodología de la propuesta*

Objetivo	Período	Actividades	Responsable
Propuesta de cambio de tasas de interés para los nuevos créditos.	10Días	Contratar un especialista	Gerente General

Fuente: Elaboración propia

1.1. Metas y Actividades

1.1.1. Objetivo específico 3: Diseñar una propuesta de cambio de tasas de interés para los nuevos créditos.

1.1.2. Justificación

El cambio de tasas de interés más atractivas, con el objeto de captar nuevo público, para hacerlos socios y de esta manera incrementar el capital social de la cooperativa, por lo tanto se hará un estudio del costo de la propuesta de las nuevas tasas de interés activasprevio estudio del mercado, para ver el impacto que se obtendría con las nuevas tasas.

1.1.3. Recursos

Humanos y financieros

1.1.4. Periodo

10Días.

1.1.5. Actividad

Contrato de un especialista

Tabla 32 *Costo del contrato del especialista*

Actividad	Recursos	Costo(S/.)
Contrato del especialista	Costo del contrato	S/. 2.200.00
Total		S/. 2,200.00

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 32, se puede apreciar la contratación de un especialista para el apoyo de la evaluación de tasas de interés, que hace un total de S/. 2,200.00

A continuación en la Tabla 33, se muestran las características que debe de cumplir el especialista en evaluación de tasas de interés.

Tabla 33 *Características del especialista*

Características del especialista en evaluación de tasas de interés
a. Conocimiento en la evaluación de tasa de interés.
b. Especialista con experiencia evaluación de tasa de interés.
c. Capacidad didáctica para familiarizar nuevas tasa de interés.

Fuente: Elaboración propia

1.1.6. Cronograma de actividades

Tabla 34 *Cronograma de actividades*

Cronograma de Actividades	Meses											
	En	Fe	Ma	Ab	Ma	Ju	Ju	Ag	Se	Oc	No	Di
Contrato de un especialista (10 días)												X

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 34 se muestra las actividades a realizar en los meses respectivos, cuyas actividades fueron justificadas y explicadas anteriormente.

Costo de la propuesta

Tabla 35 *Costo de la propuesta*

Objetivos específicos	Costo Anual (S/.)
Propuesta 1	S/.3,980.00
Propuesta 2	S/.2,000.00
Propuesta 3	S/.2,200.00
Total	S/. 8,180.00

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 35, se muestra los costos totales anuales de cada objetivo específico; es decir, la presente propuesta será aplicada a inicios del año 2018; por otro lado, las actividades mostradas arrojan un costo de S/. 8,180.00

1.2. Presupuesto y financiamiento

El presupuesto de la presente propuesta será respaldado por la propia cooperativa, gracias a su liquidez y solvencia económica no necesita de ninguna fuente de financiamiento externo, para poder ejecutar las actividades planteadas en este documento.

A continuación en la Tabla 36, se muestra la diferencia porcentual entre las ganancias anuales de la empresa y el costo de la propuesta.

Tabla 36 *Diferencia porcentual entre las ganancias y la propuesta.*

Año	Soles (S/.)	Porcentaje (%)
Ganancia de empresa	S/. 150,000.00	100%
Propuesta	S/. 8,180.00	5.13%

Fuente: Elaboración propia

Como se puede apreciar las ganancias que tiene la cooperativa es suficiente para cubrir el costo de la propuesta significando tan solo el 5.13% de las ganancias en general por lo que deducimos que este documento es aplicable.

1.3. Beneficios

En la Tabla 37, se muestra los beneficios de la presente propuesta

Tabla 37.*Beneficios de la propuesta.*

Beneficios de la propuesta
a. Incremento de colocaciones o cartera de créditos
b. Incremento de ingreso de nuevos socios
c. Mayor rentabilidad

Fuente: Elaboración propia

VIII. REFERENCIAS

- Gallardo, H. (2013). *La colocación de créditos y su incidencia en los resultados operativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer Ltda. En el año 2011* (Tesis para obtener el grado académico de magister en gestión financiera). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Recuperado de:
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/3669/1/TMGF013-2013.pdf>
- Murillo, K. & Huaman, B. (2012). *Administración de riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá durante el periodo 2010* (Tesis previa a la obtención del título de contador público). Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz, Perú.
- Perú, Resolución S.B.S. N° 11356 – 2008 (2008). *El Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones*.
- Rojas, E. (2010). *La tecnología crediticia pyme en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pio X Ltda. (Tesis previa a la obtención del grado académico de maestro en ciencias)*. Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca, Perú.
- 560, C. d. (2012). *Reglamento de Crédito*. Chota.
- Bonilla Bonilla, P. E. (2014). *El reglamento de créditos y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Floresta Ltda. Durante el año 2012*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Campoy Aranda, T. J., & Gomes Araújo, E. (16 de Junio de 2009). *10 Técnicas e instrumentos cualitativos de recogida de datos*. Obtenido de http://www2.unifap.br/gtea/wp-content/uploads/2011/10/T_cnicas-e-instrumentos-cualitativos-de-recogida-de-datos1.pdf
- Cartavio, C. d. (2012). *Manual General de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Cartavio*. La Libertad, Perú.
- Castellanos Castellanos, Z. M., Estrada Arango, J. A., & Tavera Manrique, R. E. (2013). *Investigación de mercados para conocer la situación de los*

créditos por libranza en los segmentos de los profesores de planteles educativos de San Gil (Santander). BUCARAMANGA, SANTANDER, COLOMBIA.

Gómez, G., & Lamus, D. (2011). *Análisis de la gestión del crédito y propuestas de mejoramiento en el fondo de empleados de la universidad ICESI*.

Harbo, N. y. (Junio de 2013). El Crecimiento del crédito en América Latina: ¿Desarrollo financiero o boom crediticio? *Estudios Económicos*, 25, 51-80.

Hernández Sampiere, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). México: McGRAW W-HILL/INTERAMERICANA EDITORES,S.A. DE C.V.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). México: McGRAWCW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES,S.A. DE C.V.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES,S.A. DE C.V.

(2009). *Herramientas para el Pronóstico de la Calificación Crediticia de las Finanzas Públicas Estatales en México*. México.

Morales, P. (2012). *Tipos de variables y sus implicaciones en el diseño de una investigación*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2013). Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis. En H. Ñaupas, E. Mejía, E. Novoa, & A. Villagómez, *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis* (3° ed.). Lima: Cepredim.

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2013). Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis. En H. Ñaupas, E. Mejía, E. Novoa, & A. Villagómez, *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis* (3° ed., pág. 132). Lima: Cepredim.

- Tam Fox, F. (19 de 11 de 2008). Resolución S.B.S. N° 11356 - 2008. *El Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones*. Lima, Lima, Perú: S.B.S.
- Wigodski, J. (14 de Julio de 2010). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de <http://metodologiainvestigacion.blogspot.pe/2010/07/poblacion-y-muestra.html>
- x, C. d. (18 de noviembre de 2016). *Cooperativa de ahorro y crédito san pio x*. Obtenido de <http://www.coopacsanpiox.com.pe/reseHistor.php>
- Yamakawa, P. D. (2010). *Modelo tecnológico de integración de servicios para la mype peruana*. Lima: Cordillera S.A.C.

ANEXOSN° 1

ENCUESTA

La presente encuesta tiene como finalidad recolectar información acerca del: “Área de Crédito”, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Todos los Santos de Chota” Ltda. N° 560, por lo que agradezco anticipadamente la información fidedigna que nos proporcione, ya que ésta nos servirá para mejorar los servicios crediticios de los socios (as).

La presente encuesta es parte del trabajo de investigación, para optar el título de contador público de la Universidad César Vallejo. Sus respuestas serán de absoluta confidencialidad.

Actualización del reglamento de crédito.

1. ¿Cree Ud. que los requerimientos para procesar las solicitudes, sean necesarios en un Reglamento de Crédito?
 - () Total acuerdo
 - () De acuerdo
 - () Ni acuerdo ni desacuerdo
 - () Desacuerdo
 - () Total desacuerdo

2. ¿Considera Ud. que los instrumentos de gestión, para evaluar el otorgamiento de créditos está acorde con la realidad delos socios?
 - () Total acuerdo
 - () De acuerdo
 - () Ni acuerdo ni desacuerdo
 - () Desacuerdo
 - () Total desacuerdo

3. ¿Considera Ud. que los criterios para aprobar los créditos, sean los más adecuados, en un reglamento de crédito?
 - () Total acuerdo
 - () De acuerdo

- Ni acuerdo ni desacuerdo
 - Desacuerdo
 - Total desacuerdo
4. ¿Cree Ud. que las normas para evaluar la capacidad de pago, en los créditos sean rigurosamente aplicados por los analistas de crédito?
- Total acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni acuerdo ni desacuerdo
 - Desacuerdo
 - Total desacuerdo
5. ¿Considera Ud. que los montos de créditos a otorgar, vencimientos, garantías, intereses y cobros, permite a los analistas de crédito, captar clientes?
- Total acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni acuerdo ni desacuerdo
 - Desacuerdo
 - Total desacuerdo
6. ¿Considera Ud. como analista de crédito, que el financiamiento de las actividades de producción se cumple a cabalidad, con las metas trazadas por la entidad financiera?
- Total acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni acuerdo ni desacuerdo
 - Desacuerdo
 - Total desacuerdo

7. ¿Considera Ud. que al producir nuevos productos, como son créditos a pequeñas empresas, incrementen el capital de la entidad financiera?
- Total acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni acuerdo ni desacuerdo
 - Desacuerdo
 - Total desacuerdo
8. ¿Considera Ud. como analista de crédito, que las políticas y procedimientos están bien establecidas, en el reglamento de crédito?
- Total acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni acuerdo ni desacuerdo
 - Desacuerdo
 - Total desacuerdo
9. ¿Cree Ud. que la tasa de interés activa, cobrada a los asociados por sus préstamos es la más adecuada?
- Total acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni acuerdo ni desacuerdo
 - Desacuerdo
 - Total desacuerdo
10. ¿Considera Ud. que la tasa de interés pasiva, que le pagamos a los asociados por sus depósitos, deba cambiar?
- Total acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni acuerdo ni desacuerdo
 - Desacuerdo
 - Total desacuerdo

Servicios Crediticios

11. ¿Cree Ud. que las tasas de interés otorgadas a los préstamos, nos permitan llegar a nuevos mercados
- Total acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni acuerdo ni desacuerdo
 - Desacuerdo
 - Total desacuerdo
12. ¿Considera Ud. que los plazos establecidos en el otorgamiento del crédito, son oportunos para los socios?
- Total acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni acuerdo ni desacuerdo
 - Desacuerdo
 - Total desacuerdo
13. ¿Considera Ud. brindar un servicio eficiente a los socios en el otorgamiento del crédito?
- Total acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni acuerdo ni desacuerdo
 - Desacuerdo
 - TD Total desacuerdo
14. ¿Cree Ud. que la tasa de interés de los préstamos, están acorde con el mercado?
- Total acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni acuerdo ni desacuerdo
 - Desacuerdo
 - Total desacuerdo
15. ¿Cree Ud. que los tipos de crédito, se acogen a las necesidades geográficas de la zona?
- Total acuerdo
 - De acuerdo

- Ni acuerdo ni desacuerdo
 - Desacuerdo
 - Total desacuerdo
16. ¿Considera Ud. que las verificaciones de los bienes en garantía, se ajusta a la realidad?
- Total acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni acuerdo ni desacuerdo
 - Desacuerdo
 - Total desacuerdo
17. ¿Cree Ud. que la evaluación hecha a los socios, al momento de su ingreso permite tener una mejor evaluación crediticia?
- Total acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni acuerdo ni desacuerdo
 - Desacuerdo
 - Total desacuerdo
18. ¿Considera Ud. que se deba ampliar los tipos de créditos otorgados?
- Total acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni acuerdo ni desacuerdo
 - Desacuerdo
 - Total desacuerdo
19. ¿Considera que los tipos de créditos otorgados satisfacen realmente la necesidad de los socios?
- Total acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni acuerdo ni desacuerdo
 - Desacuerdo
 - Total desacuerdo
20. ¿Cree Ud. que los tipos de créditos, se deban agrupar por zonas geográficas?
- Total acuerdo
 - De acuerdo

- Ni acuerdo ni desacuerdo
- Desacuerdo
- Total desacuerdo

ANEXO 02

FORMATO DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION MEDIANTE EL JUICIO DE EXPERTOS

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Título del proyecto: Actualización del Reglamento de Crédito para mejorar los servicios crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Todos los Santos de Chota" Ltda. N° 560 – Chota - 2016

Magister en Gestión Pública


Experto: Magister CPC. Iván Cieza Tapia

Nombre del instrumento: Cuestionario – Escala de Likert

INSTRUCCIONES: Determinar si el instrumento de medición, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular, o deficiente, colocando una aspa (X) en el casillero correspondiente.

N°	Indicadores	Definición	Excelente 19-20	Muy bueno 17-18	Bueno 15-16	Regular 12-14	Deficiente < 11
01	Claridad y precisión	Las preguntas están relacionadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades	X				
02	Coherencia	Las Preguntas guardan relación con la hipótesis, variables e indicadores del proyecto		X			
03	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio		X			
04	Organización	Antes de las preguntas, comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos e instrucciones			X		
05	Confiabilidad	El instrumento es confiable	X				
06	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación las respuestas			X		
07	Orden	Las preguntas o reactivos han sido redactados utilizando la técnica del "avance en embudo" de lo general a lo particular		X			
08	Marco referencia	Las preguntas están redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado lenguaje, nivel de información sistema de referencia		X			
09	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables	X				
10	Inocuidad	Las preguntas no constituye riesgo para el encuestado		X			

En consecuencia el instrumento puede ser aplicado


Mg. CPC. Iván Cieza Tapia
N° MATRICULA 02 - 8900

Chota, 16 de junio del 2017

Firma de experto

FORMATO DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION MEDIANTE EL JUICIO DE EXPERTOS

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Título del Proyecto: Actualización del reglamento de crédito para mejorar los servicios crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Todos los Santos de Chota" Ltda. N° 560-Chota-2016

Magister en Gestión Pública

Experto: Magister CPC. Wilder Omar Vargas Campos.

Nombre del instrumento: Cuestionario – Escala de Likert

INSTRUCCIONES: Determinar si el instrumento de medición, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular, o deficiente, colocando una aspa (X) en el casillero correspondiente.

N°	Indicadores	Definición	Excelente 19-20	Muy bueno 17-18	Bueno 15-16	Regular 12-14	Deficiente < 11
01	Claridad y precisión	Las preguntas están relacionadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades					
02	Coherencia	Las Preguntas guardan relación con la hipótesis, variables e indicadores del proyecto					
03	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio					
04	Organización	Antes de las preguntas, comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos e instrucciones					
05	Confiabilidad	El instrumento es confiable					
06	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas					
07	Orden	Las preguntas o reactivos han sido redactados utilizando la técnica del "avance en embudo" de lo general a lo particular					
08	Marco de referencia	Las preguntas están redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información sistema de referencia					
09	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables					
10	Inocuidad	Las preguntas no constituye riesgo para el encuestado					

En consecuencia el instrumento puede ser aplicado


 CPC Wilder Omar Vargas Campos
 MAT. N° 12 - 927
 Firma de experto

Chota, 16 de junio de 2017

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION MEDIANTE EL JUICIO DE EXPERTOS

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Título del Proyecto: Actualización del reglamento de crédito para mejorar los servicios crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Todos los Santos de Chota" Ltda. N° 560-Chota-2016

Magister en Gestión Pública

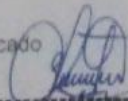
Experto: Magister CPC. Edi Rojas Campos

Nombre del instrumento: Cuestionario – Escala de Likert

INSTRUCCIONES: Determinar si el instrumento de medición, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular, o deficiente, colocando una aspa (X) en el casillero correspondiente.

N°	Indicadores	Definición	Excelente 19-20	Muy bueno 17-18	Buena 15-16	Regular 12-14	Deficiente ≤ 11
01	Claridad y precisión	Las preguntas están relacionadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades	X				
02	Coherencia	Las Preguntas guardan relación con la hipótesis, variables e indicadores del proyecto		X			
03	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio		X			
04	Organización	Antes de las preguntas, comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos e instrucciones			X		
05	Confiable	El instrumento es confiable		X			
06	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas			X		
07	Orden	Las preguntas o reactivos han sido redactados utilizando la técnica del "avance en embudo" de lo general a lo particular			X		
08	Marco referencia	Las preguntas están redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado lenguaje, nivel de información sistema de referencia		X			
09	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables		X			
10	Inocuidad	Las preguntas no constituye riesgo para el encuestado		X			

En consecuencia el instrumento puede ser aplicado



CPC. Edi Rojas Campos
MAT. 12 - 1223

Chota, 16 de junio de 2017

Firma de experto

ANEXO N° 03

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LAS VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACIÓN
<p>ACTUALIZACIÓN DEL REGLAMENTO DE CRÉDITO PARA MEJORAR LOS SERVICIOS CREDITICIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "TODOS LOS SANTOS DE CHOTA" LTDA. N° 560 - CHOTA - 2016.</p>	<p>¿En qué medida la actualización del reglamento de crédito, mejora los servicios crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Todos los Santos de Chota" Ltda. N° 560 - Chota - 2016?</p>	<p>La actualización del reglamento de crédito si mejora significativamente los servicios crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Todos los Santos de Chota" Ltda. N° 560-Chota-2016.</p>	<p>Actualización del reglamento de crédito para mejorar los servicios crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Todos los Santos de Chota" Ltda. N° 560 - Chota - 2016.</p>	<p>1. Analizar el reglamento de crédito existente de la cooperativa. 2. Identificar y evaluar los servicios crediticios que brinda la cooperativa a los socios. 3. Elaborar la actualización del reglamento de crédito para mejorar los servicios crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Todos los Santos de Chota" Ltda. N° 560.</p>	<p><u>Variable independiente (VI)</u> Actualización del reglamento de crédito.</p>	<p>(Bonilla Bonilla, 2014) El Reglamento de Crédito debe contener los requerimientos para procesar las solicitudes, los criterios para aprobar los créditos, las normas para evaluar la capacidad de pago y define las razones para negarlo. Define los montos de los créditos, los vencimientos, las garantías, los intereses y los cobros. (p.18)</p>	<p>La presente variable se medirá mediante la aplicación de la técnica de una encuesta, razón por la cual se pretende diagnosticar la actualización del reglamento de crédito.</p>	<p>Enfoque cuantitativo no experimental - transversal-explicativa causal</p>
					<p><u>Variable dependiente (VD)</u> Servicios Crediticios.</p>	<p>(Cartavio, 2012) la prestación del servicio de crédito debe ser eficiente, oportuna y a tasas de interés competitivas, tomándose el nivel de riesgo adecuado para cada tipo de operación financiera, con el propósito de satisfacer las necesidades crediticias de los socios sin exponer la seguridad y rentabilidad de los ahorros y demás fondos que administra la institución. Desde esta perspectiva, la cooperativa concederá créditos basándose fundamentalmente en la capacidad de pago de los socios.</p>	<p>La presente variable se medirá mediante la aplicación de la técnica de la encuesta; razón por la cual se pretende diagnosticar el servicio crediticio que brinda la cooperativa de ahorro y crédito "Todos los Santos de Chota" Ltda. n° 560.</p>	