



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Política de créditos y la rentabilidad de la cooperativa de ahorro
y crédito Santo Domingo de Guzmán, ciudad Cusco, periodo
2019**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTORAS:

Cueva Perez, Katerine (orcid.org/0000-0003-3787-357X)

Hanco Ccopa, Rutti (orcid.org/0000-0003-4089-059X)

ASESORA:

Dra. Saenz Arenas, Esther Rosa (orcid.org/0000-0003-0340-2198)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios por cuidarme durante mi camino, a mis padres Juvenal y Juana, por guiarme en valores, por su apoyo y amor incondicional; a mis hermanos Ángela, André y Marypaz por su muestra de afecto; por ser el sostén fundamental en todo lo que soy y en el que proyecto ser. A mis abuelos maternos Francisco y Paulina por cuidarme y ser como unos padres. A mis abuelos paternos Modesta y Mario por cuidarme desde el cielo. A mis tíos Sandra, Javier, Ana y Edwin por su apoyo y consejos. Todo este trabajo fue gracias a ellos.

Katerine

Dedico este trabajo especialmente a Dios, nuestro creador, por haberme dado fortaleza y permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional. De igual forma, dedico esta tesis a mis padres que supieron formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles. A mi Magister y asesora, gracias por su tiempo, por su apoyo, así como por la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación. A mi compañera y amiga Katerine porque sin en el apoyo que formamos, no habiéramos logrado esta meta.

Rutti

Agradecimiento

Agradecemos a Dios por protegernos durante todo nuestro camino y darnos fuerzas necesarias para superar obstáculos y dificultades a lo largo de nuestra vida.

A nuestros padres, que con su demostración de padres ejemplares nos han enseñado a no desfallecer ni rendirnos ante nada y siempre perseverar a través de sus sabios consejos.

A nuestras amigas Lourdes y Almendra por haber hecho de nuestros días momentos infinitamente especiales a largo de nuestra formación profesional

A la Dra. Sáenz Arenas Esther Rosa asesor de tesis, por su valiosa guía y asesoramiento para la realización de la misma.

Gracias a todas las personas que participaron directa e indirectamente en la realización de este trabajo

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS.....	19
4.1. Prueba de Confiabilidad.....	19
4.2. Distribución de frecuencias (Tablas y Gráficos).....	22
4.3. Prueba de Normalidad	42
4.4. Prueba De Chi Cuadrado.....	42
V. DISCUSIÓN.....	47
VI. CONCLUSIONES	51
VII. RECOMENDACIONES.....	52
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1: Estadística de Fiabilidad para la Política de Créditos	19
Tabla 4: Estadísticas del total del elemento rentabilidad.	21
Tabla 5: La evaluación del historial crediticio determina las condiciones para el otorgamiento de un crédito	22
Tabla 6: La capacidad pago es la cantidad de dinero real del que dispone los clientes para hacer frente a sus obligaciones financieras	23
Tabla 7: La capacidad pago es la cantidad de dinero real del que dispone los clientes para hacer frente a sus obligaciones financieras	24
Tabla 8: El respaldo patrimonial se determina con la cantidad de activos con que se respalda el cliente	25
Tabla 9: La rotación de cuentas se determina por la frecuencia en que el cliente cumple con sus obligaciones con terceros	26
Tabla 10: La rotación cuentas por cobrar está determinado por el periodo en que el cliente realiza el cobro de sus ventas.....	27
Tabla 11: La rotación de inventarios está constituida por el flujo de las existencias que están en el almacén	28
Tabla 12: El endeudamiento es la cantidad de deuda máxima que puede asumir un individuo sin llegar a tener problemas de solvencia	29
Tabla 13: El análisis documental es un es un conjunto de operaciones encaminadas verificar la información del cliente	30
Tabla 14: El análisis documental es un es un conjunto de operaciones encaminadas verificar la información del cliente	31
Tabla 15: Los ingresos están constituidos por todas las ventas provenientes de las actividades financieras de la entidad.....	32
Tabla 16: El incremento de los activos representa a la cantidad de activo fijo con que cuenta la entidad	33
Tabla 17: El incremento de los clientes en la entidad variara dependiendo de la aplicación de la política de créditos	34
Tabla 18: El posicionamiento de mercado se construye a partir de la percepción que tiene el cliente respecto a la entidad	35

Tabla 19: La experiencia del mercado se determina por los años con que la empresa se encuentra en funcionamiento.	36
Tabla 20: Las ventas están constituidas por el total de los ingresos derivados de los productos financieros	37
Tabla 21: Por costo del servicio se entiende los gastos reales, directos e indirectos, incluyendo un margen razonable de beneficio.....	38
Tabla 22: Los gastos administrativos son aquellos que se originan en la actividad ordinaria de la empresa.	39
Tabla 23 Los gastos de ventas son aquellos gastos que se producen como consecuencia de la venta de un producto o servicio determinado.	40
Tabla 24: Los denominados otros gastos están considerados como Gastos de naturaleza financiera.....	41
Tabla 25: Prueba de Normalidad	42
Tabla 26: Hipótesis General.....	43
Tabla 27: Medidas simétricas Hipótesis general	43
Tabla 28: Primera Hipótesis específica.	44
Tabla 29: Medidas simétricas primera Hipótesis específica.....	44
Tabla 30: Segunda Hipótesis específica.	45
Tabla 31: Medidas Simétricas segunda Hipótesis específica.....	45
Tabla 32: Tercera Hipótesis específica.	46
Tabla 33: Medidas Simétricas – tercera Hipótesis Específica.....	46

Índice de Figuras

Figura 1: La evaluación del historial crediticio determina las condiciones para el otorgamiento de un crédito.....	22
Figura 2: La capacidad pago es la cantidad de dinero real del que dispone los clientes para hacer frente a sus obligaciones financieras	23
Figura 3: La capacidad pago es la cantidad de dinero real del que dispone los clientes para hacer frente a sus obligaciones financieras	24
Figura 4: El respaldo patrimonial se determina con la cantidad de activos con que se respalda el cliente	25
Figura 5: La rotación de cuentas se determina por la frecuencia en que el cliente cumple con sus obligaciones con terceros	26
Figura 6: La rotación cuentas por cobrar está determinado por el periodo en que el cliente realiza el cobro de sus ventas	27
Figura 7: La rotación de inventarios está constituida por el flujo de las existencias que están en el almacén	28
Figura 8: El endeudamiento es la cantidad de deuda máxima que puede asumir un individuo sin llegar a tener problemas de solvencia	29
Figura 9: El análisis documental es un es un conjunto de operaciones encaminadas verificar la información del cliente.....	30
Figura 10: El análisis documental es un es un conjunto de operaciones encaminadas verificar la información del cliente.....	31
Figura 11: Los ingresos están constituidos por todas las ventas provenientes de las actividades financieras de la entidad.....	32
Figura 12: El incremento de los activos representa a la cantidad de activo fijo con que cuenta la entidad.....	33
Figura 13: El incremento de los clientes en la entidad variara dependiendo de la aplicación de la política de créditos.....	34
Figura 14: El posicionamiento de mercado se construye a partir de la percepción que tiene el cliente respecto a la entidad	35
Figura 15: La experiencia del mercado se determina por los años con que la empresa se encuentra en funcionamiento.	36

Figura 16: Las ventas están constituidas por el total de los ingresos derivados de los productos financieros	37
Figura 17: Por costo del servicio se entiende los gastos reales, directos e indirectos, incluyendo un margen razonable de beneficio.	38
Figura 18: Los gastos administrativos son aquellos que se originan en la actividad ordinaria de la empresa.	39
Figura 19: Los gastos de ventas son aquellos gastos que se producen como consecuencia de la venta de un producto o servicio determinado.	40
Figura 20:: Los denominados otros gastos están considerados como Gastos de naturaleza financiera.....	41

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo, determinar la relación que existe entre la política de créditos y la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Santo Domingo de Guzmán, Cusco-2019. Del aspecto metodológico, se tiene que el estudio fue aplicado, con diseño no experimental transeccional, donde la muestra fue de 35 colaboradores, en el que se aplicó el cuestionario para el levantamiento de la data. Como resultado del estudio, se determinó que la significación entre las variables estudiadas fue .007, menor que .05, por lo que es aceptada la hipótesis alterna, además la correlación de acuerdo al estadístico de Rho Spearman fue .531, considerada moderada la correlación. Se concluye, existe relación significativa entre la política de créditos con la rentabilidad en la Cooperativa de ahorro y crédito Santo Domingo de Guzmán, Cusco-2019, lo que se entiende que, al tener las políticas de crédito bien definidas, con una revisión constante y monitoreo permanente del área para que se puedan cumplir las metas, entonces la rentabilidad de la cooperativa va a mejorar, se van a reducir los gastos y se va a minimizar las pérdidas por incobrables.

Palabras clave: Política de créditos, evaluación crediticia, rentabilidad

Abstract

The objective of this study was to determine the relationship between the credit policy and the profitability of the Santo Domingo de Guzmán Savings and Loan Cooperative, Cusco-2019. From the methodological aspect, the study was applied, with a non-experimental transectional design, where the sample was of 35 collaborators, in which the questionnaire was applied for the data collection. As a result of the study, it was determined that the significance between the variables studied was .007, less than .05, so the alternative hypothesis is accepted, also the correlation according to the Rho Spearman statistic was .531, considered moderate correlation. It is concluded that there is a significant relationship between credit policy and profitability in the Santo Domingo de Guzmán Savings and Loan Cooperative, Cusco-2019, which is understood that, by having well-defined credit policies, with a constant review and permanent monitoring of the area so that the goals can be met, then the profitability of the cooperative will improve, expenses will be reduced and losses due to bad debts will be minimized.

Keywords: Credit policy, credit evaluation, profitability.

I. INTRODUCCIÓN

Las entidades financieras ya desde hace mucho tiempo se han convertido en las intermediarias que se encargan de dirigir los ahorros de individuos, empresas y gobiernos, para que estos sean usados como préstamos o inversiones directas e indirectas, para ello las entidades financieras cuentan con políticas de crédito que regularan el marco normativo para el desarrollo de sus operaciones crediticias, además de ello estas mismas ayudaran a emplear criterios de manera homogénea sobre el desarrollo de sus operaciones, así mismo buscara reducir el índice de morosidad en sus operaciones y atenuar el nivel de riesgo crediticio en las instituciones del sistema bancario y no bancario.

Haciendo un análisis desde una perspectiva mundial la política crediticia han sido temas de preocupación para todas las entidades financieras, debido a que estos son los lineamientos de los que dispondrá la entidad financiera pueda lograr sus objetivos y facilitar sus operaciones; así mismo las políticas crediticias se consideraran pautas que analizaran si aún cliente se le puede o no otorgar un préstamo.

Por otra parte, nuestro país no es ajeno a toda esta situación debido a que la política crediticia es importante para lograr una óptima administración de la entidad financiera y evitar problemas más adelante, estas están establecidas para que todas aquellas áreas y unidades orgánicas que se encuentren relacionadas con el proceso crediticio para que estas puedan desarrollar sus funciones de manera idónea, eficaz y eficiente, así mismo aminoren el nivel de morosidad de las carteras en las entidades financieras y la rentabilidad no se vea afectada. Por otra parte, una mala ejecución de una buena política crediticia no producirá un resultado favorable para la entidad financiera más bien a consecuencia de ello la rentabilidad se verá afectada.

Ese propósito, ha dirigido, la investigación, de cómo es que las políticas crediticias influyen en la rentabilidad de la entidad financiera Santo Domingo de Guzmán, ciudad Cusco, periodo 2019; determinando así que si esta no posee buenas políticas crediticias o están mal implementadas a lo largo de la realización de sus operaciones no obtendrán beneficios económicos suficientes, y para ello se

hará uso de los indicadores de la rentabilidad de los que se obtendrá un diagnóstico que ayudara a determinar cuáles son las fallas además de ello se podrán desarrollar estrategias para cambiar los aspectos negativos.

En base a lo descrito de originaron las interrogantes que dieron motivo al estudio las cuales son: ¿Cuál es la relación entre la Política de créditos y la Rentabilidad de la Cooperativa AC Santo Domingo, ciudad de Cusco, periodo 2019?, para ello se planteará tres problemas en lo que respecta la parte específica: ¿Cuál es la relación que existe entre las Condiciones del entorno y la Rentabilidad de la Cooperativa AC Santo Domingo, ciudad de Cusco, periodo 2019?, ¿Cuál es la relación que existe entre el Perfil del cliente y la Rentabilidad de la Cooperativa AC Santo Domingo, ciudad de Cusco, periodo 2019? Y ¿Cuál es la relación que existe entre las Atribuciones y la Rentabilidad de la Cooperativa AC Santo Domingo, ciudad de Cusco, periodo 2019?

Este trabajo de investigación tiene justificación teórica ya que amplía el conocimiento referente a la ciencia contable y financiera con relación a las políticas crediticias la rentabilidad de la Cooperativa que es sujeto del estudio, la investigación también poseerá una justificación practica debido a que es un estudio previo a futuras investigaciones y en relación a investigaciones presentadas anteriormente, por otra parte también tendrá una justificación social debido a que esta le servirá de apoyo como material de consulta para las entidades financieras como a la Cooperativa en el que se realiza el estudio.

En base a lo descrito surge como objetivo general: Determinar el nivel de relación entre políticas de créditos y rentabilidad de la Cooperativa AC Santo Domingo, ciudad Cusco, periodo 2019, por consiguiente se detallan los objetivos en lo que concierne a la parte específica: Determinar cómo la evaluación crediticia influye en el rentabilidad de la Cooperativa AC Santo Domingo, ciudad Cusco, periodo 2019, Determinar cómo el Carácter del cliente influye en el rentabilidad de la Cooperativa AC Santo Domingo del Cusco, 2019. Y determinar cómo la garantía influye en la rentabilidad de la Cooperativa AC Santo Domingo, Cusco, 2019.

Para ello se formuló la siguiente hipótesis general: Existe relación entre la Política de créditos y la rentabilidad de la Cooperativa AC Santo domingo, ciudad

Cusco, periodo 2019; y sus hipótesis específicas: Existe relación entre las Política de créditos y la Rentabilidad de la Cooperativa AC Santo domingo, ciudad Cusco, periodo 2019. Por otra parte, se consideran las hipótesis en lo específico, Existe relación significativa entre la Evaluación Crediticia y el Rentabilidad de la Cooperativa AC Santo Domingo, ciudad Cusco 2019, Existe relación significativa entre el Carácter del cliente y el Rentabilidad de la Cooperativa AC Santo Domingo, Cusco-2019, Existe relación significativa entre la garantía y el Rentabilidad de la Cooperativa AC Santo Domingo, Cusco 2019.

II. MARCO TEÓRICO

Para desarrollar el estudio fue preciso contar con trabajos previos de diversos autores, primero tomaremos antecedentes de autores nacionales:

De acuerdo con Coronel y Quintana (2019) en su trabajo de investigación sobre Políticas Crediticias en la reducción de morosidad, caso de una droguería en Huancayo, concluyó que el hacer uso de las políticas crediticias, crece considerablemente los atrasos en los pagos y aceleró la cobranza de los créditos otorgados. Además, se confirmó que las políticas de cobranzas también mejoraron ya que se identificaron de manera más competente los problemas, lo que de alguna manera ayudó de manera importante a la disminución de la morosidad y mejorar las cobranzas.

Considerando por otra parte a Cobián (2016) en su investigación sobre Gestión del crédito y la cobranza y el efecto en la rentabilidad, caso de una MYPE en Trujillo, 2015, donde concluyó que si una entidad no cuenta con una política de créditos y de cobranza, estas desarrollarán de forma inapropiada las evaluaciones para el otorgamiento de créditos, lo que tendrá un impacto negativo en la gestión y cobranza de crédito de la entidad financiera, lo que ocasiona que se vea reflejado en los resultados económicos de la empresa, es decir que se generen mayores gastos administrativos, lo que se traduce en pérdidas para la organización, principalmente por las cuentas incobrables..

Por otra parte, Huerta, F (2018) en su estudio sobre Impacto de la política crediticia sobre las ventas y la morosidad, caso de una empresa comercial, Pucallpa 2015 - 2016, estudio descriptivo, donde se aplicó la revisión de información. Se concluyó que hay un sin número de estudios que relaciona las políticas que se dan sobre el crédito y el nivel de morosidad derivadas de las ventas al crédito, la morosidad es consecuencia en primer lugar de una evaluación crediticia de bajo nivel por parte del personal encargado del otorgamiento del crédito lo que representa en muchos casos la disminución de la rentabilidad.

Así mismo para Zeballos (2017) en su trabajo de investigación sobre las políticas sobre el crédito y como esta incide sobre la liquidez, caso de empresas del sector comercial de productos químicos, Lima-Cercado 2014. Llega a concluir

que, si bien es cierto que las políticas de crédito guardan relación con el nivel de los activos exigibles derivados de las cuentas por cobrar, es necesario que la alta gerencia tome acciones para minimizar la cantidad de cuentas por cobrar y esto se lograra al efectuar una evaluación eficiente a los clientes antes de que se le otorgue el crédito esto significara que tienen que poner énfasis al análisis documental referidos a la garantía del cliente, con lo que el riesgo de tener pérdidas por incobrables, sea controlado en lo más mínimo.

Finalmente, para Caballero (2017) en su trabajo de investigación sobre políticas que se tiene sobre el crédito y cobranza y la incidencia con la gestión financiera en una empresa comercial, Trujillo, 2017. Concluyo que una buena aplicación de la política de créditos de la entidad disminuirá el riesgo existente por la falta de lo que inciden de manera positiva sobre la gestión financiera de la empresa, ya que si se tienen las políticas adecuadas y si se realiza un análisis adecuado antes de otorgar un crédito ayudaran a reducir las cuentas por cobrar y las ventas al crédito.

A continuación, para el desarrollo del trabajo de investigación es necesario la lectura de trabajo previo de origen internacional entre ellos tenemos a:

Según Mera (2017), estudio desarrollado respecto a la cartera de créditos y cobranzas y como es el impacto sobre la liquidez y la rentabilidad, caso empresa de servicios. El estudio es considerado de tipo descriptivo, donde se determinaron como resultados del estudio que se confirma, en lo que se refiere a la cartera pesada, que fueron consecuencia de los créditos otorgados y las políticas establecidas para los créditos, tienen una influencia importante sobre la liquidez y la rentabilidad de la empresa, por lo que se considera muy relevante que se cuenten con procesos bien establecidos sobre las políticas de créditos, las mismas que tienen que ser monitoreadas y ejecutadas para que se puedan cumplir con las metas y objetivos sobre la cartera empresarial indicando la importancia que tiene que existan procesos establecidos.

Por otro lado, Guillén (2017) en su trabajo que se investigó sobre la aplicación de procesos y políticas sobre los créditos en una empresa de insumos agrícolas, donde se llegó a concluir que la mayoría de casos los problemas derivados de la

recuperación de la deuda son los originados de factores internos en razón a que el departamento e cobranzas no funciona de la manera esperada, así mismo se aprecia que el otorgamiento de los créditos carece de supervisión y control lo que ocasiona que en muchos casos no se evalué de forma adecuada los requisitos al momento de efectuar las ventas al crédito.

Por otra parte, Vidal (2017), en su estudio respecto a la morosidad y su efecto sobre la rentabilidad, del sector financiero, caso de los bancos en Chile, Donde luego del análisis de los resultados, se concluye que el incremento que se encontró sobre el nivel de la morosidad , tiene como principal origen, una deficiente evaluación sobre los créditos otorgados, por lo que el personal a su cargo, no cumple con los estándares establecidos y las políticas para poder otorgar un crédito, es lo realizar por lo que el personal tiene a poder cumplir sus metas de otorgar un crédito, lo que hace que se tenga un riesgo alto de que sea incobrable o que pueda generar un nivel de morosidad alto. .

También, Ayala (2016), en su estudio realizado sobre incidencia que tiene las políticas de crédito sobre la rentabilidad, caso de una cooperativa, Ambato, donde se pudo concluir que las políticas de crédito que tiene la cooperativa, no tienen un adecuado cumplimiento, es poco eficiente, por lo que los índices de morosidad no son los más convenientes para la entidad, ante esta deficiencia, lo que se recomienda que se realice un programa de capacitación al área correspondiente para que pueda tener conocimiento pleno de las políticas y se puedan aplicar oportunamente, de tal manera que el riesgo de caer en morosidad pueda ser cada vez menos al otorgar los créditos.

De otro lado, se tiene que Laura (2018) en el estudio realizado referente al sistema de políticas sobre los créditos con la liquidez, el caso de una empresa publicitaria, Estudio que tuvo como conclusión, la empresa tiene como liquidez suficiente para poder afrontar los compromisos en el corto plazo, lo que le permite cumplir con sus compromisos con sus proveedores dentro de los plazos establecidos, por lo que es importante que tienen que cumplir con cada una de las políticas de crédito, considerando en primer lugar la evaluación de los posibles clientes a quienes se les otorgará el crédito, para que se tenga el menor riesgo

posible de incobrables o de morosidad, con lo que se lograrán los objetivos de la empresa.

Para el desarrollo del trabajo de investigación es necesario contar con bases teóricas que den sustento a la investigación entre las bases teóricas basada en autores para la variable políticas crediticias, de acuerdo con Rivera (2014). Se consideran a las pautas, lineamientos, que establece la empresa u organización para poder otorgar algún tipo de crédito a sus clientes, por lo que es necesario que se evalúe los criterios establecidos para que se puede otorgar dicho crédito, con lo que se lograría una eficiencia en el área correspondiente, por lo que se considera que estas políticas y normas deben de ser revisadas contantemente y monitorear de manera frecuente el cumplimiento de los mismos, para que la empresa no se vea perjudicado económicamente.

Además, Granados (2018) menciona en su libro, considera que las políticas para el otorgamiento de créditos, se deben de revisar de manera permanente por la administración o directivos para poder tener un controlado riesgo sobre la cartera de crédito, esto será cumplido en la medida que exista compromisos entre los participantes encargados de asignar los créditos. También, Caraiani et al. (2019), consideran que las políticas que se tiene sobre los créditos son criterios establecidos por la alta dirección para el cuidado de los recursos de la empresa, por lo que se considera indispensable se tengan bien establecidos los criterios para poder otorgar todo tipo de créditos, con el objetivo que se puede tener la mayor seguridad posible de que se pueden recuperar los créditos otorgados, por lo que se considera muy relevante que los responsables del otorgamiento del crédito, estos debe de evaluar con mucho criterio de acuerdo a las normas para el otorgar el mismo, por lo que es necesario que el personal del área sea alguien que se encuentre bien capacitado y que cumpla con el perfil para el puesto.

De las dimensiones, se considera a la evolución crediticia, de acuerdo con Westreicher (2019), considera que, consiste en la asignación de un tipo de puntuación a los clientes que se les otorgó el crédito, con el objetivo que se pueda tener presente la solvencia que tienen cada uno de los deudores o clientes con deuda, con lo que se puede conseguir la capacidad que tiene para poder cumplir

con sus compromisos, por lo tanto al realizar este tipo de evaluación, se puede determinar si se le puede o no otorgar el crédito solicitado, o son elegibles para dichos créditos, con lo que la empresa tiende a tener menor riesgo dentro de su cartera.

Por otra parte, en lo que respecta a la evaluación del crédito, Demma (2017), considera que son formas y métodos con lo que la empresa, organización o entidad financiera, para poder otorgar el crédito, el principal propósito de la evaluación es ver si el solicitante al crédito cuenta con la capacidad de pago suficiente para poder cumplir con sus compromisos el tiempo que dure el crédito otorgado, como también se tenga la voluntad de pago, por el historial de créditos que tiene o cuenta, adicional a este tipo de análisis, también se realiza la visita al domicilio o lugar de trabajo, con el fin de que los datos proporcionados por los clientes o solicitantes al crédito, sean realmente fidedignos, los reales,

En lo que respecta a la segunda dimensión, carácter del cliente, según Boubeta (2017) menciona que son las diferentes características y peculiaridades que estos poseen al adquirir un bien o un servicio. Estas características hacen que los clientes sean muy impredecibles, es por ello que las empresas no emiten ningún tipo de juicio sobre estas características ya que estos tienen como finalidad satisfacer las diferentes necesidades de sus clientes. Finalmente, se definió su tercera dimensión que es Garantía: Roldán, P (2019) Indica que una garantía es una herramienta que utilizan algunas empresas teniendo como objetivo de que el crédito otorgado se cumplan con las cuotas pactadas que tienen terceros para con ellas, por tanto, así de esta manera proteger sus intereses de una de las partes en una relación comercial o jurídica. Yoshino y Taghizadeh (2019) definen a las garantías como métodos de respaldo o de aseguramiento sobre la devolución de un crédito financiero otorgado a una persona o empresa. Es así que para dicho respaldo no se basa en una perspectiva judicial sino más en un contrato de compromiso que tiene la persona con la entidad financiera.

Como variable número 2, se define a la Rentabilidad, de acuerdo con Anton y Jorge (2013) señala que es aquella que está compuesta por el capital propio de la empresa y que son usados para la producción del bien o del servicio. Por otra parte,

también mencionan que es diferencia que esta es la diferencia de recursos obtenidos menos aquellos que fueron usados para la concepción del bien o del servicio. De esta manera se podrá medir también la rentabilidad económica y la rentabilidad financiera que posee la empresa; por otra parte, Liscano (2014) indica que generalmente la rentabilidad es vista como la capacidad que posee una empresa para generar ingresos excedentes, las cuales serán producidas a partir de las diferentes inversiones que decida realizar la empresa. En otras palabras, podemos decir que esta es el resultado de las actividades económicas que realiza la entidad para producir un bien o un servicio y los recursos que fueron empleados para su realización, haciendo así referencia al capital económico y financiero.

Además de ello Gómez (2013) señaló que la rentabilidad desde un punto de vista de gestión, nos da a conocer el uso de la rentabilidad desde una perspectiva empresarial para lo cual hace uso de distintos conceptos de análisis financiero, donde indican que para la rentabilidad es necesario tener en cuenta tanto los aspectos internos y los factores externos que influyen en el proceso de la producción del bien o servicio así como también se tendrán en cuenta los resultados que obtuvo la empresa.

Por otra parte, Corona y Gonzáles (2015), indica que la rentabilidad es el ingreso obtenido del capital de inversión de una entidad u organización. Lo cual es esencial para el crecimiento de entidad u organización y se pueden tomar decisiones actuales y futuras. Al identificarse, la empresa podrá saber si está fallando y producir resultados económicos efectivos.

De acuerdo con Maldonado (2015) muestra claramente que la rentabilidad tiene su base en la rendimiento o ganancia de la organización, es decir, cuando la renta es mayor que el costo, cuando se ingresa a mayor costo, mayor ganancia hará. La renta es mayor que su costo, por lo que podemos decir que la unidad es rentable.

De las teorías estudiadas se tiene como dimensiones de estudio, la rentabilidad económica donde: Díaz (2014) Indica que la rentabilidad económica se refiere a las regulaciones dentro de un período específico que se benefician de los activos de una organización con autonomía financiera. Para Sevilla, A (2015), Está

comprobado que la tasa de rendimiento económico, es una comparación de los resultados obtenidos por las empresas a través de la inversión en el proceso de desarrollo dinámico en un período de tiempo determinado; Por otro lado, la segunda dimensión es el rendimiento financiero donde Ccaccya, D (2015) menciona que la rentabilidad financiera ha establecido preparativos establecidos para el beneficio de los activos de la organización en un momento dado, así mismo esta es considerada se consideran cercanas a la capacidad de ingresos de sus inversionistas, y a través de este indicador financiero, los inversionistas están tratando de maximizar su negocio. Tercero, Sevilla, A (2015) La rentabilidad financiera se refiere a las ventajas que requieren los socios para aumentar los derechos comerciales, es decir, la capacidad de invertir en la empresa dentro de un cierto período de tiempo para lograr resultados positivos y medir la capacidad de utilizar los fondos de la organización para generar ingresos.

Para comprender de mejor manera las investigaciones definiremos algunos términos para la base conceptual: En lo que respecta al historial del crédito, el Banco de Comercio (2019), consiste en un detalle al por menor de los pagos y de las deudas contraídas por la persona o empresa, donde una entidad especializada o encargada de riesgos, son las que proporcionan al interesado, por otra parte, sirve como indicador de que se utiliza por las entidades financieras y empresas para poder medir la capacidad de pago de tienen los clientes, con lo cual se puede disminuir el riesgo de crédito considerablemente. Para Salazar (2016) se considera también como un indicador de medida que permite determinar la probabilidad de que una persona cumpla con sus obligaciones financieras. Las instituciones financieras usan uso de este indicador como parte del proceso de solicitud del préstamo.; Coll (2020) La capacidad de pago este indicador se hará cargo de medir de que una persona o empresa que adquirió una obligación financiera evada su responsabilidad.; Ryner (2014) Las cuentas por pagar en concreto, es un indicador que mide la cantidad de días que demora una empresa o persona para poder devolver el crédito concedido; Wu et al. (2014) La rotación de cuentas por cobrar este es un indicador usado en finanzas, banca y valores financieros. Este consiste entre las ventas anuales al crédito que realizo la empresa y el promedio de las cuentas por cobrar; Leaven y Peebles (2017) La rotación de inventarios ayudara a

determinar la veces que las existencias se convertirán en dinero o en cuentas por cobrar, en otras palabras, cuantas veces han vendido. Además de ello determina la eficiencia del uso que se está dando al capital de trabajo de la empresa; Clauso (2017) El análisis documental son un conjunto de operaciones que fueron diseñadas para lograr expresar el contenido de un documento con la finalidad de facilitar su consulta o recuperación del documento, o también crear activos o productos sustitutos; Sánchez (2020), menciona al respecto de la capacidad que se tiene sobre endeudamiento, hace referencia al importe máximo sobre la deuda al que una persona o empresa puede cubrir o cumplir sin problemas de solvencia. Suele expresarse por lo general en porcentaje respecto a los ingresos. Gil (2019) Los ingresos son todos los beneficios económicos que se obtuvieron de la actividad económica que realiza la empresa y que se suman al presupuesto total de la empresa, ya sea del sector público o privado, estos beneficios serán tanto monetarios como no monetarios y además acumulativos, formando así un ciclo consumo-beneficio. Coll (2019), referente al posicionamiento sobre el mercado, es la posición que tienen los productos o servicios que ofrece una empresa en la mente de los potenciales consumidores. Utilice siempre competidores directos o indirectos como referencias. Hanrahan (2018) La venta de productos financieros hace referencia al intercambio de dinero por un servicio o producto. Em otras palabras nos dice que es el intercambio de dinero por el derecho a la propiedad, o el monto total cobrado por los productos o servicios prestados. Llamas (2019) Los gastos administrativos se refieren a gastos de gestión, organización y aplicaciones. Son gastos gestionados para evitar incorporarse a los gastos de las actividades diarias de la empresa. Weddepohl (2019) los gastos de ventas son aquellos gastos en los que se incurrió al momento de realizar la venta de productos o servicios. en otras palabras, son gastos causados por el solo comportamiento de las ventas, debia que, si este comportamiento no ocurre, no habrá costos. Garrido y Vidal (2019) definieron respaldo patrimonial como los bienes de propiedad con la que cuenta una persona o entidad, que de alguna manera sirve de respaldo para poder cubrir alguna obligación o que pueda servir como garantía de que se cuenta con recursos para afrontar cualquier contingencia, por otra parte, estos bienes muestran la riqueza o no de una persona o empresa. Rahman y Sultana (2017), mencionan

sobre la verificación, como un proceso o parte del proceso en el que se comprueba la veracidad sobre algo, donde también se demuestra el estado en el que se encuentra alguna situación o cosa, o como también confirma lo que en algún momento se pronosticó sobre alguna situación. Katz et al. (2017) Es la incorporación de bienes que realiza una empresa. Esta se produce cuando la empresa empieza a cobrar a todos aquellos que le deben, o cuando realizan compras al contado y depósito de dinero en una cuenta corriente bancaria

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de Investigación

El estudio es aplicado, de acuerdo con Carrasco (2019) el es un tipo de estudio donde se considera la aplicación de la teoría para poder encontrar algún tipo de solución o contribuir en ella, tiene propósitos particulares, que muestra alternativas de solución a ciertas situaciones que presenta un estudio. Por lo que el estudio busca conocer las políticas de crédito de la cooperativa, con el fin que a través de estas se logre incrementar la rentabilidad que Posee.

Nivel o Alcance

Es correlacional, conforme lo considera Hernández et al (2014), este tipo de nivel es el que ayuda a poder medir el grado de asociación que se tiene respecto a dos variables en estudio, en ese sentido, se entiende que el estudio busca resolver cual es el nivel de correlación que se tiene entre la política de créditos con la rentabilidad de la cooperativa, lo que es parte del propósito del estudio.

Diseño no Experimental

Se considera no experimental por la naturaleza del estudio, de acuerdo con Hernández et al. (2014), donde considera que este tipo de investigación no requiere que se intervenga a la variable o variables, es decir que se analiza o describe en su estado natural, por lo que ni en las políticas de crédito ni en la rentabilidad, fue necesario manipularlas, puesto que solo se observó y se recogió la información necesaria para poder resolver el estudio. También se considera de corte transversal, puesto que la información que se recogió, fue de un periodo determinado, en un momento dado, la información fue recopilada por los colaboradores de la Cooperativa en el periodo 2019, periodo en el cual se evalúa como son las políticas de crédito de la entidad las cuales son la evaluación crediticia, carácter del cliente y la garantía al momento de la otorgación del crédito y como estas afectan a la guardan la rentabilidad.

3.2. Variables y operacionalización

Variable de estudio

Según Hernández et al. (2014), mencionan que la variable es la parte esencial de un estudio o investigación, puesto que es en base a ello que gira toda la investigación, lo que se busca solucionar o contribuir a la solución de un problema dado, donde se busca cuales son sus características, atribuciones, entre otros aspectos relevantes para el estudio, en el caso de la investigación, se consideran dos variables, política de créditos y rentabilidad

Variable X:

Política de créditos

Definición conceptual

Vilariño et al. (2013) La política de crédito es un marco de referencia que se crea dentro de una empresa y que agrupa los lineamientos a seguir en la toma de decisiones para otorgar crédito para la consecución de los objetivos.

Definición operacional.

De acuerdo con Vilariño et al. (2013) La política crediticia incluye: condiciones ambientales, perfil del cliente o mercado objetivo y atributos o parámetros que la entidad ha recopilado en base a su experiencia y teoría, el mismo que fue medida con el cuestionario como instrumento.

Variable X Dimensión 1:

Evaluación Crediticia

Indicadores

Historial Crediticio; Capacidad De Pago; Voluntad De Pago; Respaldo Patrimonial

Variable X Dimensión 2:

Carácter del cliente

Indicadores

Rotación de cuentas por pagar; Rotación de cuentas por cobrar; Rotación de inventarios

Variable X Dimensión 3:

Garantía

Indicadores

Nivel de endeudamiento; Análisis documental; Verificación física

Variable Y:

Rentabilidad

Definición conceptual

Corona et al (2015) La rentabilidad es una ventaja que obtiene el capital que invierte la empresa, que es fundamental para su desarrollo y para las decisiones que se pueden tomar ahora y en el futuro, incluso a través de su compromiso, la empresa podrá darse cuenta de si está o no decayendo. adecuadamente y aporta beneficios económicos efectivos.

Definición operacional

Según Anton y Jorge (2013) Afirman que la rentabilidad es la tasa de retorno del capital invertido o de los recursos que se utilizaron, así mismo dicen que existe una relación entre los resultados obtenidos y los recursos utilizados para lograrlo; donde la rentabilidad de una empresa se puede medir en términos de rentabilidad económica y rentabilidad financiera, en el caso del estudio, estos se midieron con el cuestionario como instrumento.

Variable Y Dimensión 1;

Rentabilidad Económica

Indicadores

Ingresos; incremento de activos; Incremento de clientes; Posicionamiento de mercado; experiencia en el mercado

Variable Y Dimensión 2;

Rentabilidad Financiera

Indicadores

Ventas de productos Financieros; Costos de servicio; Gastos administrativos

Gastos de Ventas; Otros Gastos

Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3. Población

De acuerdo con Hernández et al (2014), se considera a la totalidad de elementos que tienen características y atribuciones similares, que permiten obtener información homogénea para una investigación, para el presente estudio se considero el total de analistas de crédito de la cooperativa santo Domingo de Guzmán.

Muestra.

Según Hernández et al (2014), hace referencia a una parte significativa de la población que es objeto de estudio, las mismas que es donde se obtiene la información para el estudio, se considera a 35 colaboradores de la entidad financieras la cual esta compuesta por los analistas de crédito para la investigación, la que se considera significativa.

$$M = 35$$

Muestreo

De acuerdo con Hernández et al (2014), es la forma con el que se calcula la muestra que debe de ser suficiente para la realización del estudio, para el estudio se considera que es no probabilístico, puesto que el acceso a la información no permite abarcar un mayor numero como muestra.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Es la encuesta, de acuerdo con Hernández et al (2014) esta técnica, se considera

apropiada para los estudios sociales, en el que se aplica a un grupo determinado de personas o entidades, para poder obtener información con preguntas homogéneas, en este caso se orienta a los analistas de crédito de la entidad financiera.

Instrumentos

El cuestionario es el que se aplicó al estudio, para Hernández et al (2014), este instrumento se utiliza cuando se tiene una población considerable, consta de preguntas con alternativas, que por lo general son de tipo Likert, que son de acuerdo con los indicadores del estudio.

3.5. Procedimientos

Explica el método de recopilación de información, manipulación o control de variables, y la coordinación institucional requerida para realizar la investigación, y el documento de aceptación debe incluirse en los anexos. Para obtener información sobre las políticas crediticias y la rentabilidad, se realizaron encuestas para medir la frecuencia de sus respuestas y los porcentajes que representan, y para ello se utilizó un programa de estadísticas.

3.6. Método de análisis de datos

Se utilizó el análisis descriptivo y el análisis inferencial; en el análisis descriptivo se procesó los datos utilizando el software estadístico SPSS versión 25, elaborándose Ítems y gráficos correspondientes, mientras que en el análisis inferencial se aplicó la prueba de normalidad para los datos y la prueba Chi cuadrado para probar las hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

En el presente trabajo de investigación se consideró cada uno de los aspectos normativos en lo que compete a la ética y la investigación, como son las normas para la elaboración de tesis elaborada por la universidad, se consideró el respeto a los autores que fueron parte relevante en el estudio para el soporte teórico, los mismos que fueron referenciados y citados conforme a las normas APA, por otra parte se consideró el respeto a las personas, puesto que la participación fue de manera voluntaria, con el consentimiento informado de cada una de ellas, las mismas que decidieron contribuir con el desarrollo del estudio sin coacción alguna, se tomó en

consideración la integridad de las personas encuestadas, por lo que no se respectó su individualidad al momento del desarrollo del instrumento, sin perjuicio o daño del participante. .

IV. RESULTADOS

4.1. Prueba de Confiabilidad

Tabla 1:

Estadística de Fiabilidad para la Política de Créditos

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.830	0.833	10

Interpretación.

Para el estudio fue necesario que la elaboración de un instrumento que permita la recolección de datos cuestionario el cual consta de 10 preguntas de alternativa múltiple basada en la escala de Likert para la primera variable de estudio (políticas de créditos), de la cual la prueba para obtener la fiabilidad denominada Alfa de Cronbach obtuvo un coeficiente de 0.830 que tiene una gran aproximación al 1 entonces en base a ese resultado podremos decir que el instrumento es confiable.

Tabla 2:

Estadística de fiabilidad para la rentabilidad.

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.655	0.610	10

Interpretación.

Para el estudio es necesario que se elabore un instrumento que permita la recolección de datos cuestionario el cual consta de 10 preguntas de alternativa múltiple basada en la escala de Likert para la primera variable de estudio (Rentabilidad), de la cual la prueba para obtener la fiabilidad denominada Alfa de

Cronbach obtuvo un coeficiente de 0.655 que tiene una gran aproximación al 1 entonces en base a ese resultado podremos decir que el instrumento es confiable.

Tabla 3

Estadísticas del total del elemento política de créditos.

Estadísticas de total de elemento					
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
La evaluación del historial crediticio determina las condiciones para el otorgamiento de un crédito.	31.63	30.447	0.675	0.647	0.802
La capacidad que se tiene para el pago en el dinero que dispone los clientes para hacer frente a sus obligaciones financieras	31.87	33.499	0.209	0.401	0.838
La voluntad para el pago es la actitud de los clientes para cancelar en forma regular la cuota de su crédito.	31.53	29.775	0.570	0.604	0.807
El respaldo patrimonial se determina con la cantidad de activos con que se respalda el cliente	31.93	29.237	0.610	0.648	0.802
El índice de rotación de cuentas se determina por la frecuencia en que el cliente cumple con sus obligaciones con terceros	32.10	27.748	0.651	0.600	0.796
El índice de rotación sobre las cuentas por cobrar está determinado por el periodo en que el cliente realiza el cobro de sus ventas	32.13	29.154	0.516	0.635	0.812
La rotación de inventarios está constituida por el flujo de las existencias que están en el almacén	32.50	26.810	0.594	0.566	0.805
El endeudamiento es la cantidad de deuda máxima que puede asumir un individuo sin llegar a tener problemas de solvencia	32.00	29.034	0.662	0.535	0.798

el Análisis documental es un es un conjunto de operaciones encaminadas verificar la información del cliente	32.00	28.966	0.670	0.585	0.797
La verificación física consiste en la revisión presencial de la información presentada por el cliente	32.10	34.645	0.076	0.434	0.851

Tabla 2

Estadísticas del total del elemento rentabilidad.

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Los ingresos están constituidos por todas las ventas provenientes de las actividades financieras de la entidad	32.33	13.747	-0.098	0.130	0.703
El incremento de los activos representa a la cantidad de activo fijo con que cuenta la entidad	32.27	10.064	0.504	0.520	0.580
El incremento de los clientes en la entidad variara dependiendo de la aplicación de la política de créditos	32.27	9.995	0.518	0.542	0.576
El posicionamiento que se tiene en el mercado es consecuencia de la percepción del cliente sobre la entidad	32.20	10.579	0.515	0.482	0.584
la experiencia del mercado se determina por los años con que la empresa se encuentra en funcionamiento.	32.07	9.857	0.665	0.648	0.546
Las ventas están constituidas por el total de os ingresos derivados de los productos financieros	31.90	10.093	0.697	0.617	0.548
Por costo del servicio se entiende los gastos reales, directos e indirectos, incluyendo un margen razonable de beneficio.	32.13	10.602	0.443	0.406	0.597
Los gastos administrativos son aquellos que se originan en la actividad ordinaria de la empresa.	32.37	12.516	0.227	0.388	0.643

Los gastos de ventas son aquellos gastos que se producen como consecuencia de la venta de un producto o servicio determinado.	32.40	14.317	-0.202	0.263	0.709
Los denominados otros gastos están considerados como Gastos de naturaleza financiera	32.27	13.926	-0.121	0.251	0.698

4.2. Distribución de frecuencias (Tablas y figuras)

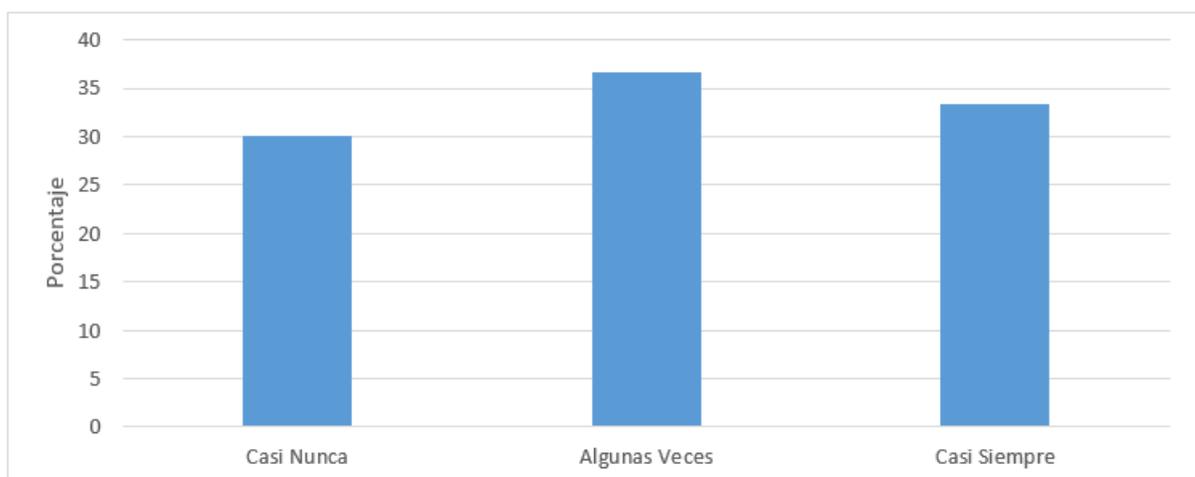
Tabla 3

La evaluación del historial crediticio determina las condiciones para el otorgamiento de un crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	9	30.0	30.0	30.0
	Algunas veces	11	36.7	36.7	66.7
	Casi siempre	10	33.3	33.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Figura 1

La evaluación del historial crediticio determina las condiciones para el otorgamiento de un crédito.



Interpretación

Según se muestra en la tabla 5 y figura 1, de los colaboradores que formaron parte de la encuesta: La evaluación del historial crediticio determina las condiciones para el otorgamiento de un crédito se logró obtener la respuesta: casi nunca 30% algunas veces 36.7%, casi siempre 33.3%, lo que demuestra que existe una deficiencia muy importante sobre la evaluación crediticia, ya que el 67% considera que casi nunca o algunas veces se realizan la evaluación por el historial crediticio.

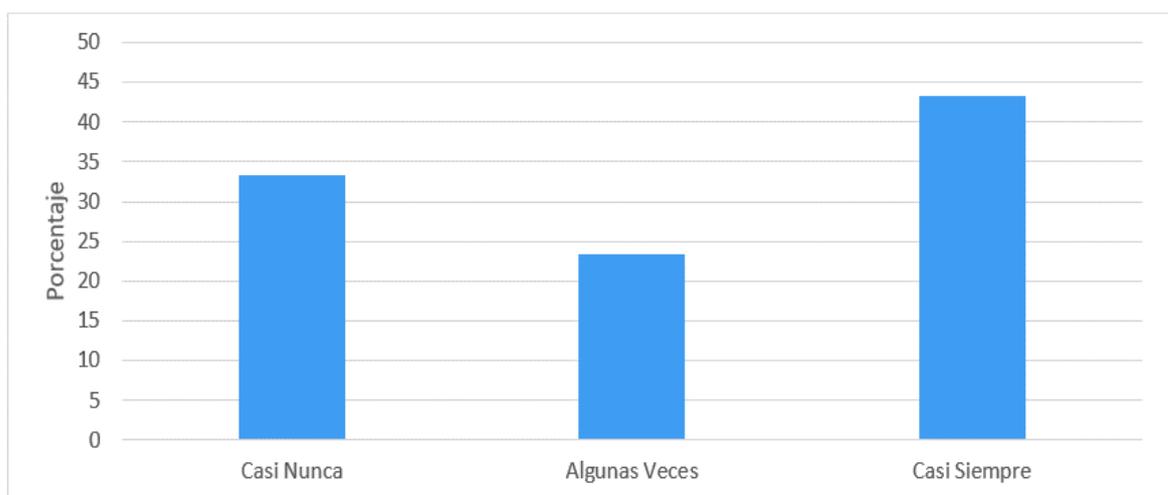
Tabla 4:

La capacidad pago es la cantidad de dinero real del que dispone los clientes para hacer frente a sus obligaciones financieras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	10	33.3	33.3	33.3
	Algunas Veces	7	23.3	23.3	56.7
	Casi Siempre	13	43.3	43.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Figura 2

La capacidad de pago se considera el dinero con el que disponen los clientes para hacer frente a sus obligaciones financieras



Interpretación

De la tabla 6 y figura 2, según los colaboradores: referente a la capacidad de pago, respecto a la cantidad de dinero con el que cuentan para poder pagar sus créditos, donde consideran casi nunca el 33.3% algunas veces 23.3%, casi siempre 43.3%, lo que muestra que más de la mitad no tiene la disponibilidad para poder cumplir sus deudas conforme lo manifiestan los colaboradores de acuerdo con la percepción que tienen de los clientes.

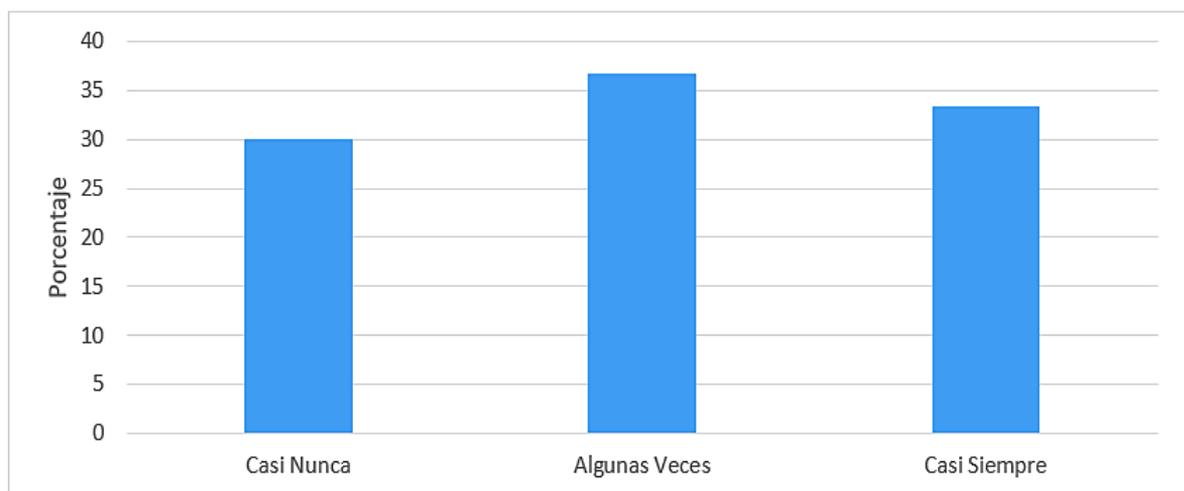
Tabla 5

La voluntad para el pago es la actitud de los clientes para cancelar en forma regular la cuota de su crédito.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	9	30.0	30.0	30.0
	Algunas Veces	11	36.7	36.7	66.7
	Casi Siempre	10	33.3	33.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Figura 3

La voluntad para el pago es la actitud de los clientes para cancelar en forma regular la cuota de su crédito.



Interpretación

Sobre la tabla 7 y figura 3, se observa sobre la voluntad de pago que tiene los clientes, de los que fueron encuestados, el 30% considera que solo casi nunca hay

la voluntad de pago, el 36.7% algunas veces y 33.3% casi siempre tienen esa voluntad para poder cumplir con sus compromisos, lo que quiere decir que el 67% casi nunca o a veces tiene esa voluntad para cumplir sus compromisos de pago, por lo que el riesgo de morosidad e incobrable aumenta.

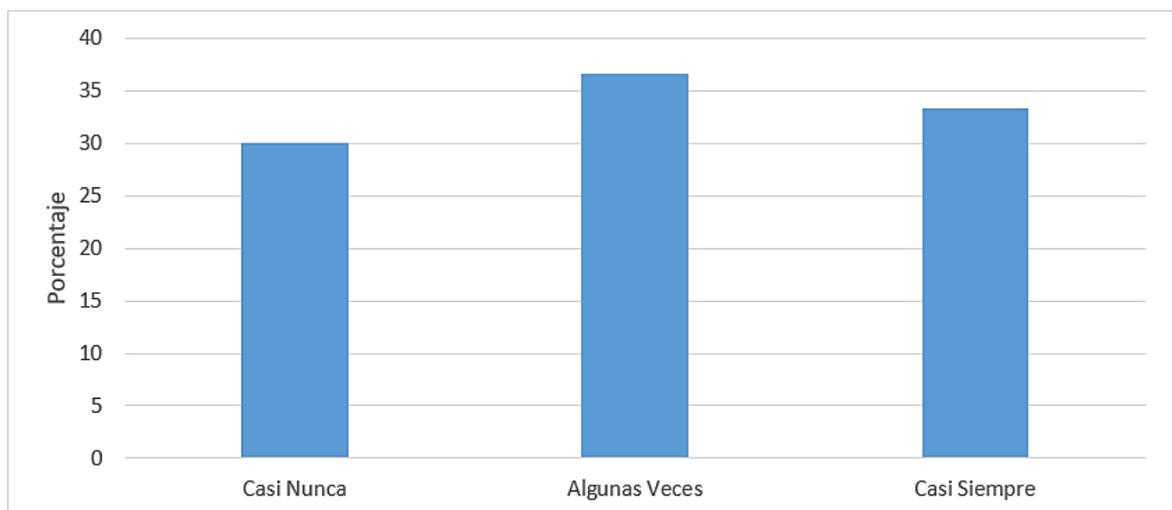
Tabla 6

El respaldo patrimonial se determina con la cantidad de activos con que se respalda el cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	9	30.0	30.0	30.0
	Algunas Veces	11	36.7	36.7	66.7
	Casi Siempre	10	33.3	33.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Figura 4

El respaldo patrimonial se determina con la cantidad de activos con que se respalda el cliente



Interpretación

Según la tabla 8 y figura 4, de acuerdo con los participantes de la encuesta, respecto al respaldo patrimonial, consideran que se determina con la cantidad de activos con que se respalda el cliente, consideran el 30% que casi nunca tienen ese respaldo, el 36.7% algunas veces y el 33.3% casi siempre, por lo que el 67%

considera que no se tiene el respaldo patrimonial con los activos que posee, son los que contestaron casi nunca o algunas veces, por lo que se tiene el riesgo de no solventar la deuda.

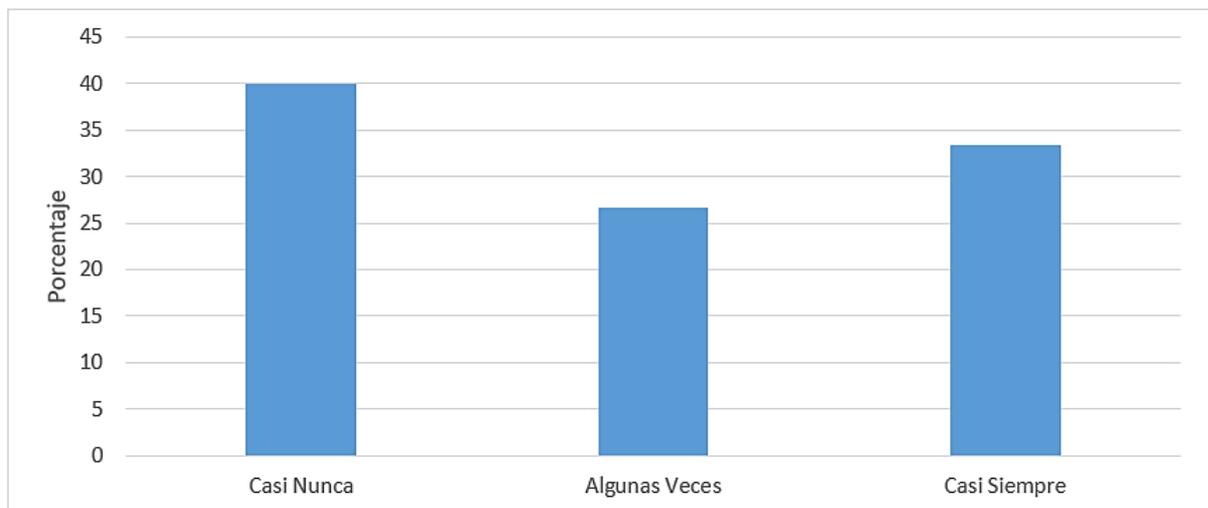
Tabla 7

La rotación por cobrar se determina por la frecuencia en que el cliente cumple con sus obligaciones con terceros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	12	40.0	40.0	40.0
	Algunas Veces	8	26.7	26.7	66.7
	Casi Siempre	10	33.3	33.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Figura 5

La rotación de cuentas por cobrar se determina por la frecuencia en que el cliente cumple con sus obligaciones con terceros



Interpretación

Como se aprecia en la tabla 9 y figura 5, la rotación por cobrar se determina por la frecuencia en que el cliente cumple con sus obligaciones con terceros, de acuerdo con lo que contestaron los participantes del estudio, respondieron casi nunca el 40% algunas veces 26.7%, casi siempre 33.3%, por lo que el 67% considera que no tienen mucho conocimiento sobre la rotación de cuentas por cobrar ni le dan mucha importancia.

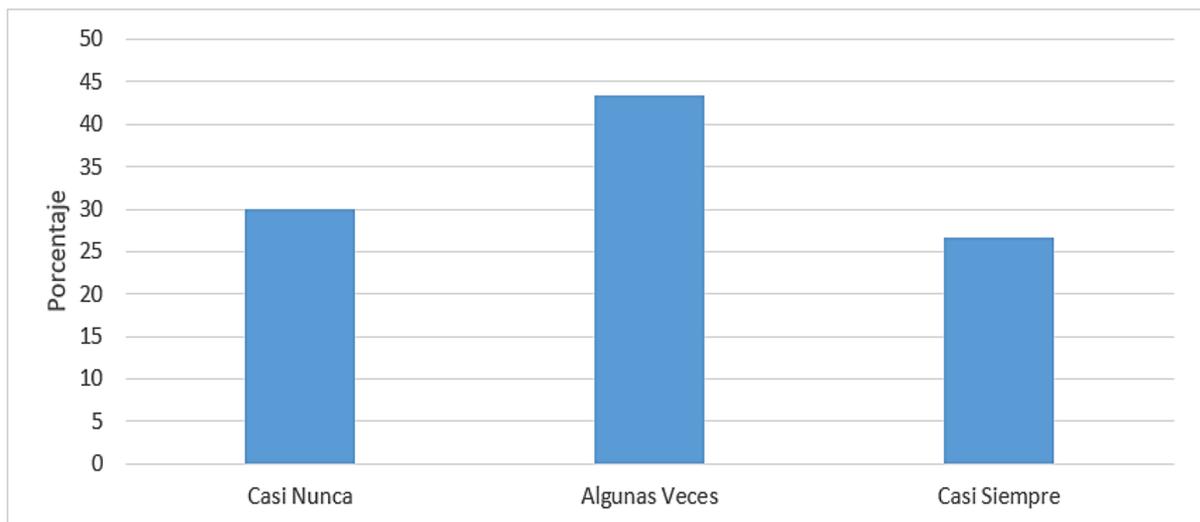
Tabla 8

La rotación cuentas por cobrar está determinado por el periodo en que el cliente realiza el cobro de sus ventas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	9	30.0	30.0
	Algunas Veces	13	43.3	73.3
	Casi Siempre	8	26.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0

Figura 6

La rotación cuentas por cobrar está determinado por el periodo en que el cliente realiza el cobro de sus ventas



Interpretación

De la tabla 10 y figura 6, se muestra, en lo que respecta si la rotación de las cuentas por cobrar está determinado por el periodo en que el cliente realiza el cobro de sus ventas, de acuerdo con los que fueron encuestados, respondieron casi nunca 30% algunas veces 43.3%, casi siempre 26.7%, es decir que el 73% no tiene muy clara la información relevante que presta este indicador de rotación de cuentas por cobrar, por lo que desconocen cual es el periodo en el que se realizan las cobranza de sus ventas en promedio.

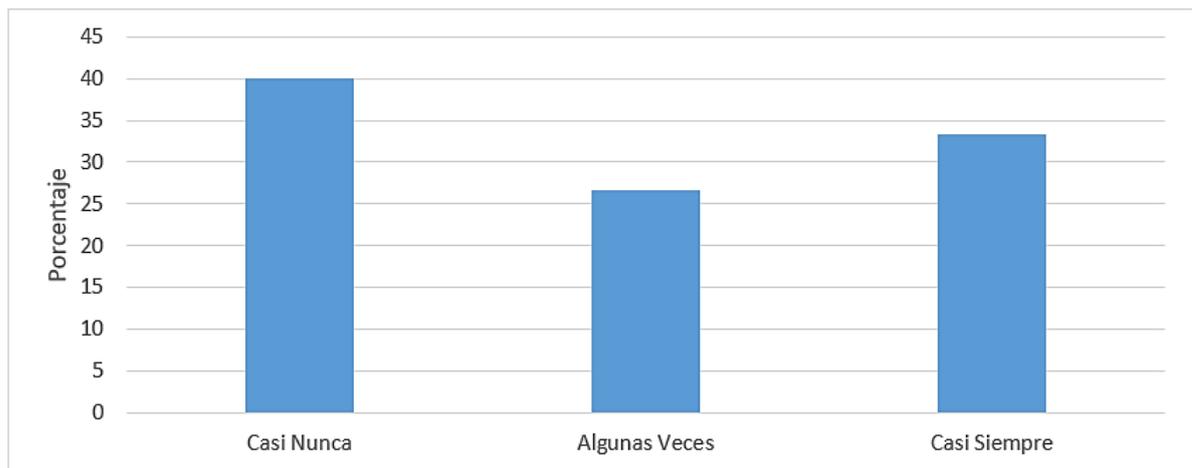
Tabla 9

La rotación de inventarios está constituida por el flujo de las existencias que están en el almacén

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	12	40.0	40.0	40.0
	Algunas Veces	8	26.7	26.7	66.7
	Casi Siempre	10	33.3	33.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Figura 7

La rotación de inventarios está constituida por el flujo de las existencias que están en el almacén



Interpretación

De la tabla 11 y figura 7, se aprecia que, referente a si la rotación de inventarios está constituida por el flujo de las existencias que están en el almacén, de acuerdo con los participantes de la encuesta, respondieron casi nunca 40% algunas veces 26.7%, casi siempre 33.3%., por lo que, no se tiene muy clara la información relevante que presta este indicador de rotación de inventarios, por lo que desconocen cual es el inventario mínimo que se debe de tener, o si existe mucho inventario que no se está moviendo, entre otros puntos, por lo que se puede generar perdidas por exceso, faltante o por defectos en los inventarios.

Tabla 10

El nivel de endeudamiento se refiere a la cantidad de deuda máxima que puede asumir un cliente sin llegar a tener problemas de liquidez

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	6	20.0	20.0	20.0
	Algunas Veces	14	46.7	46.7	66.7
	Casi Siempre	10	33.3	33.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Figura 8:

El nivel de endeudamiento se refiere a la cantidad de deuda máxima que puede asumir un cliente sin llegar a tener problemas de liquidez



Interpretación

Según la tabla 12 y figura 8, se muestra, en lo que respecta a si el endeudamiento es la cantidad de deuda máxima que puede asumir un individuo sin llegar a tener problemas de solvencia, los participantes de la encuesta, manifestaron que, respondieron casi nunca 20% algunas veces 46.7%, casi siempre 33.3%, por lo que se considera que no hay conocimiento de la importancia sobre el nivel de endeudamiento, ya que el 67% considera que casi nunca o algunas veces, consideran que no hay un buen nivel de endeudamiento, no se puede controlar si hay la posibilidad de poder cubrir con los compromisos pactados, si el nivel de endeudamiento es el adecuado.

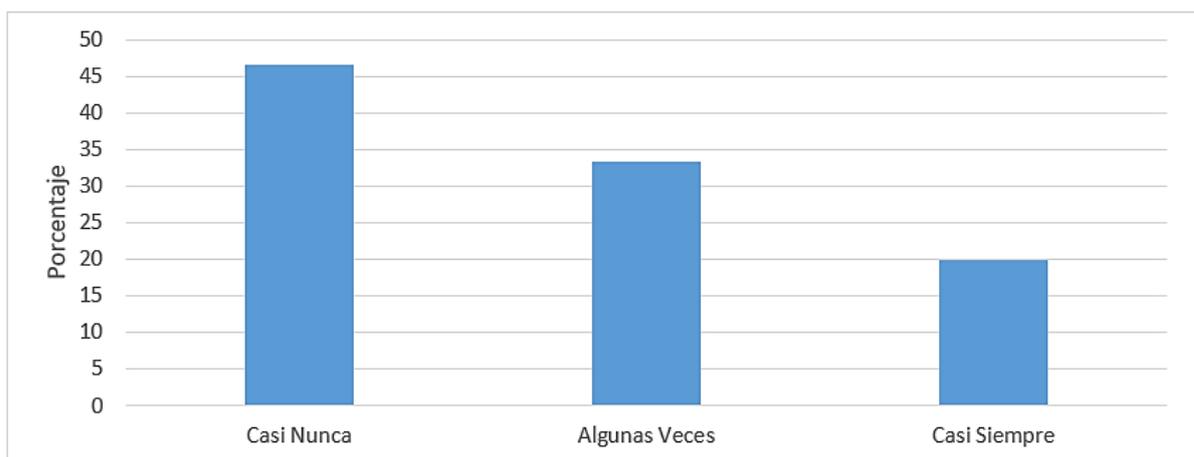
Tabla 11

El análisis documental es un es un conjunto de operaciones encaminadas verificar la información del cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	14	46.7	46.7	46.7
	Algunas Veces	10	33.3	33.3	80.0
	Casi Siempre	6	20.0	20.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Figura 9

El análisis documental es un es un conjunto de operaciones encaminadas verificar la información del cliente



Interpretación

De tabla 13 y figura 9, se puede apreciar, en lo que respecta a si el análisis documental es un es un conjunto de operaciones encaminadas verificar la información del cliente, se logró obtener la respuesta: respondieron casi nunca 46.7% algunas veces 33.3%, casi siempre 20%, por lo que se puede decir que, no se tiene conocimiento de la importancia de realizar el análisis de los documentos de los clientes, ya que el 80% desconoce el proceso o la importancia del mismo, por lo que se pueden generar problemas al tener que otorgar créditos sin haber realizado un previo análisis de su documentación.

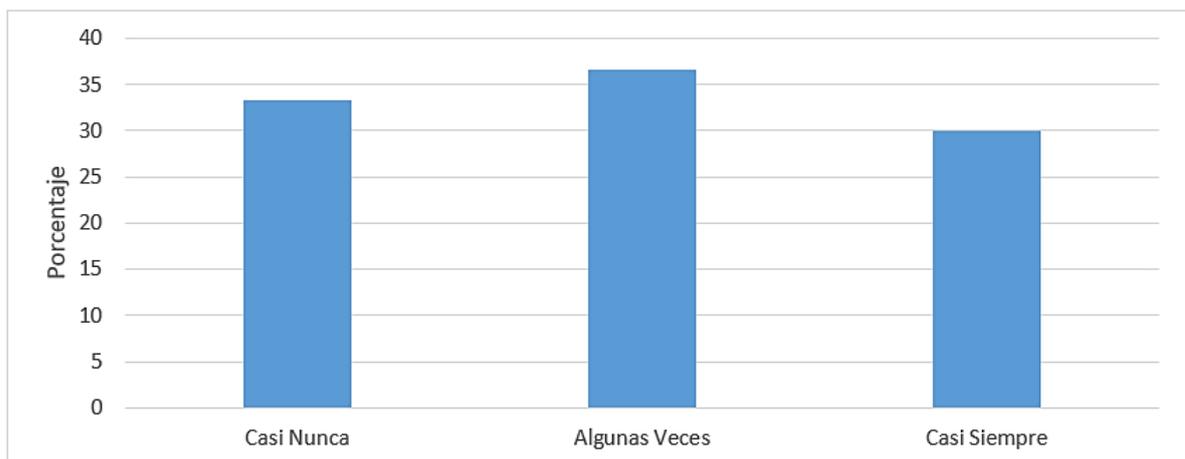
Tabla 12

La verificación física consiste en la revisión presencial de la información presentada por el cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	10	33.3	33.3	33.3
	Algunas Veces	11	36.7	36.7	70.0
	Casi Siempre	9	30.0	30.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Figura 10

La verificación física consiste en la revisión presencial de la información presentada por el cliente



Interpretación

Según la tabla 14 y la figura 10, en lo que respecta a la verificación física consiste en la revisión presencial de la información presentada por el cliente, de los que participaron de la encuestas, consideraron, casi nunca 33.3% algunas veces 36.3%, casi siempre 30%, por lo que se puede entender que el 70% de los participantes, considera que no entiende con claridad o no toma mucha importancia a la verificación que los clientes presentaron, ya que contestaron casi nunca o algunas veces, lo que puede causar pérdidas en la organización.

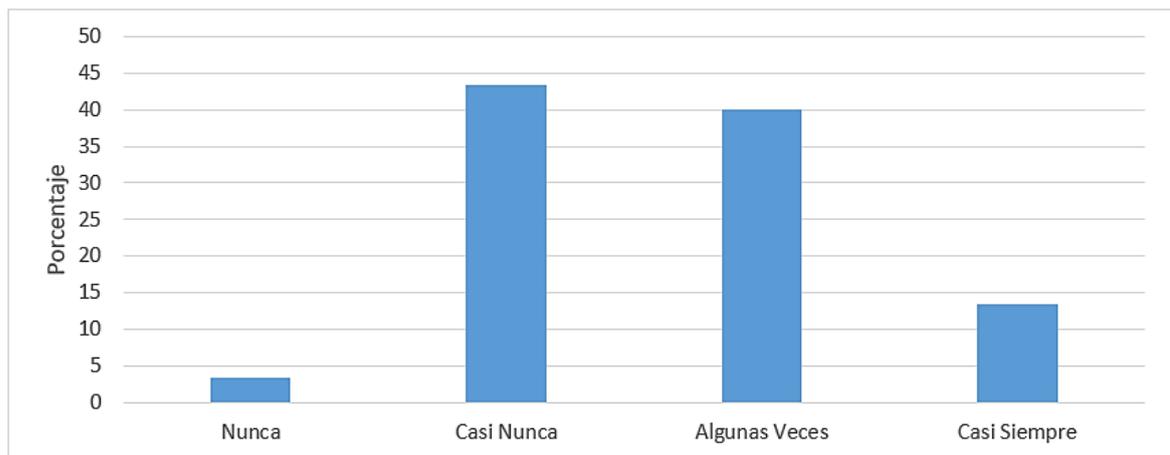
Tabla 13

Los ingresos están constituidos por todas las ventas provenientes de las actividades financieras de la entidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3.3	3.3	3.3
	Casi Nunca	13	43.3	43.3	46.7
	Algunas Veces	12	40.0	40.0	86.7
	Casi Siempre	4	13.3	13.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Figura 11

Los ingresos están constituidos por todas las ventas provenientes de las actividades financieras de la entidad



Interpretación

De la tabla 15 y figura 11, se aprecia, en lo que respecta si los ingresos están constituidos por todas las ventas provenientes de las actividades financieras de la entidad, se logró obtener la respuesta: respondieron nunca 3.3% casi nunca 43.3% algunas veces 40%, casi siempre 13.3%, lo que indica que no todos los ingresos son los que provienen de actividades financieras, siendo este su actividad principal, 86% considera que se tiene otras fuentes de ingresos o rubros que son distintos a las actividades financieras.

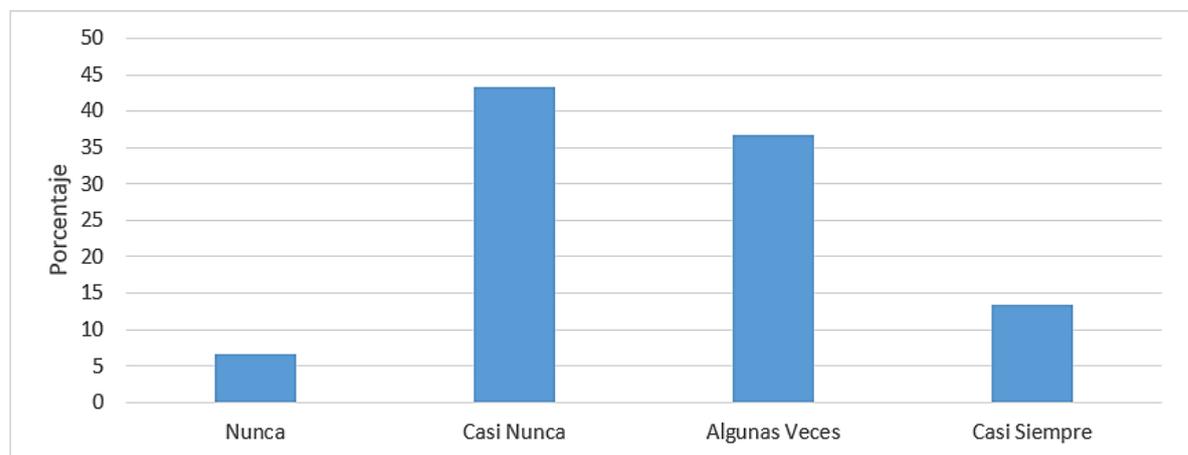
Tabla 14

El incremento de los activos representa a la cantidad de activo fijo con que cuenta la entidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6.7	6.7	6.7
	Casi Nunca	13	43.3	43.3	50.0
	Algunas Veces	11	36.7	36.7	86.7
	Casi Siempre	4	13.3	13.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Figura 12

El incremento de los activos representa a la cantidad de activo fijo con que cuenta la entidad



Interpretación

De la tabla 16 y figura 12, referente a si el incremento de los activos representa a la cantidad de activo fijo con que cuenta la entidad, de los que formaron parte de la encuesta, consideran que nunca 6.7%, casi nunca 43.3%, algunas veces 36.7%, casi siempre 13.3%, por lo que el 50% considera que si los activos son los que representan la cantidad de activos, por lo que el incremento de los activos, es importante para el crecimiento de la organización.

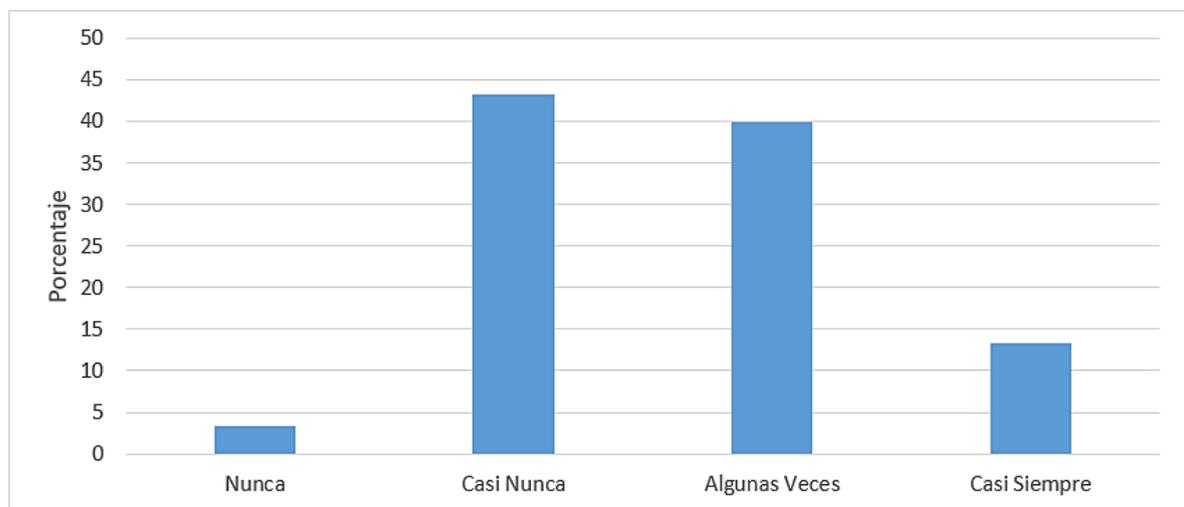
Tabla 15

El incremento de los clientes en la entidad variara dependiendo de la aplicación de la política de créditos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3.3	3.3	3.3
	Casi Nunca	13	43.3	43.3	46.7
	Algunas Veces	12	40.0	40.0	86.7
	Casi Siempre	4	13.3	13.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Figura 13

El incremento de los clientes en la entidad variara dependiendo de la aplicación de la política de créditos



Interpretación

Por lo que se muestra en la tabla 17 y figura 13, referente al incremento de los clientes en la entidad varía dependiendo de la aplicación de la política de créditos, se logró obtener la respuesta: respondieron nunca 3.3% casi nunca 43.3% algunas veces 40%, casi siempre 13.3%, por lo que se puede confirmar que el 47% considera que nunca o casi nunca las políticas de crédito en la que origina que exista variación en el incremento de los clientes.

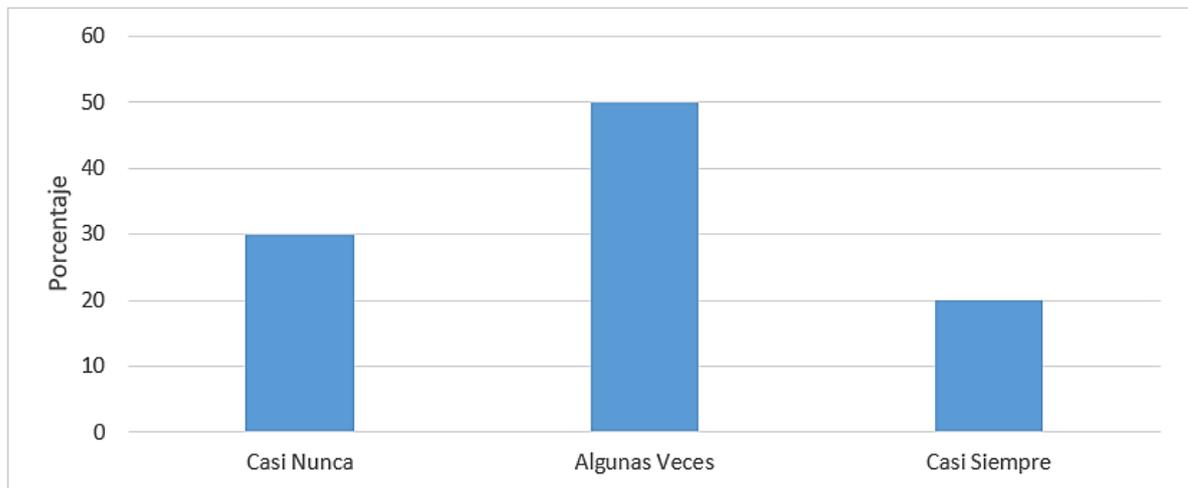
Tabla 16

El posicionamiento de mercado se construye a partir de la percepción que tiene el cliente respecto a la entidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	9	30.0	30.0	30.0
	Algunas Veces	15	50.0	50.0	80.0
	Casi Siempre	6	20.0	20.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Figura 14

El posicionamiento de mercado se construye a partir de la percepción que tiene el cliente respecto a la entidad



Interpretación

De la tabla 18 y figura 14, referente a si el posicionamiento de mercado se construye a partir de la percepción que tiene el cliente respecto a la entidad, se logró obtener la respuesta de parte de los encuestados, casi nunca 30%, algunas veces 50%, casi siempre 20%, lo que quiere decir que el 80% considera que no necesariamente la participación del mercado proviene de la percepción que tiene el cliente sobre la empresa, por lo que pueden haber otras circunstancias o causas que hacen que se tenga una buena participación en el mercado.

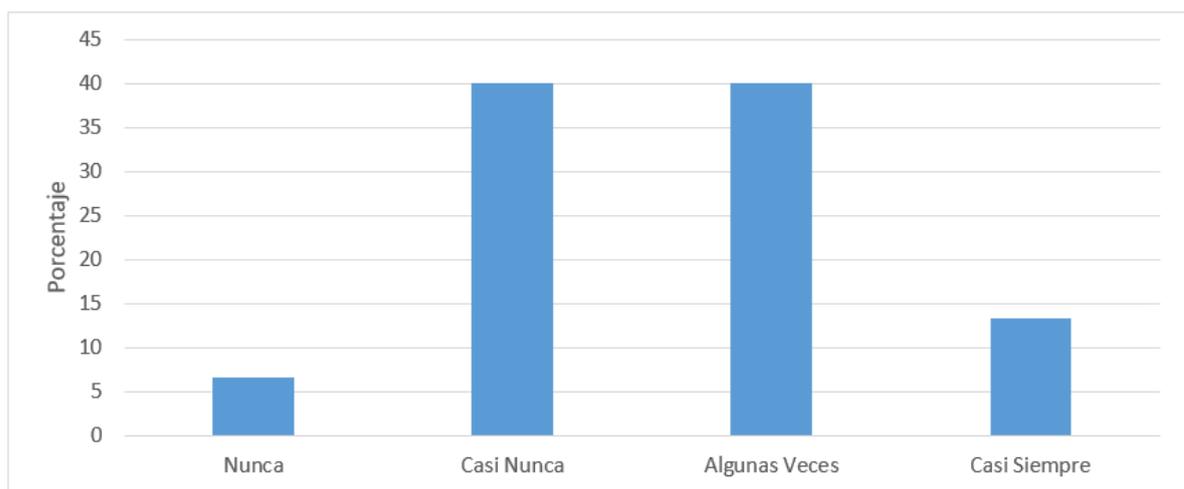
Tabla 17

La experiencia del mercado se determina por los años con que la empresa se encuentra en funcionamiento.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6.7	6.7	6.7
	Casi Nunca	12	40.0	40.0	46.7
	Algunas Veces	12	40.0	40.0	86.7
	Casi Siempre	4	13.3	13.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Figura 15

La experiencia del mercado se determina por los años con que la empresa se encuentra en funcionamiento.



Interpretación

De la tabla 19 y la figura 15, sobre si la experiencia del mercado se determina por los años con que la empresa se encuentra en funcionamiento, se logró obtener la respuesta de los participantes, nunca 6.7% casi nunca 40% algunas veces 40%, casi siempre 13.3%, en tal sentido, se puede decir que, el 47% considera que nunca o casi nunca, los años que tiene la empresa es por la experiencia que la empresa tiene en el mercado.

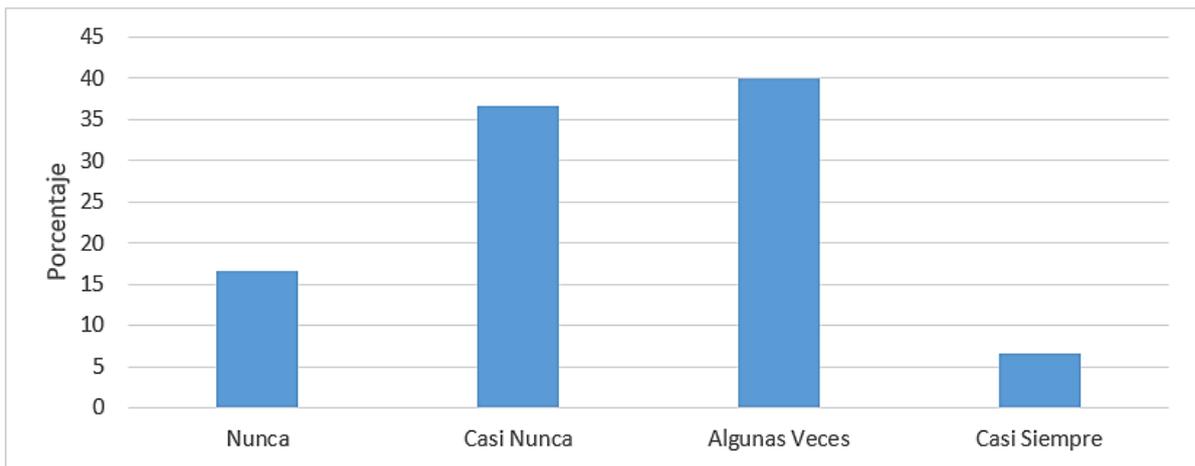
Tabla 18

Las ventas están constituidas por el total de los ingresos derivados de los productos financieros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	16.7	16.7	16.7
	Casi Nunca	11	36.7	36.7	53.3
	Algunas Veces	12	40.0	40.0	93.3
	Casi Siempre	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Figura 16

Las ventas están constituidas por el total de los ingresos derivados de los productos financieros



Interpretación

Según la tabla 20 y figura 16, en lo que se refiere si las ventas están constituidas por el total de los ingresos derivados de los productos financieros, se logró obtener la respuesta que dieron los que participaron en la encuesta, nunca 16.7% casi nunca 36.7% algunas veces 40%, casi siempre 6.7%. se entiende entonces que la institución tiene otros tipos de ingresos por ventas que no son los productos financieros, ya que el 53% contestó, nunca o casi nunca, en tal sentido hay un importante porcentaje que considera que no todas las ventas son producto de las operaciones por productos financieros.

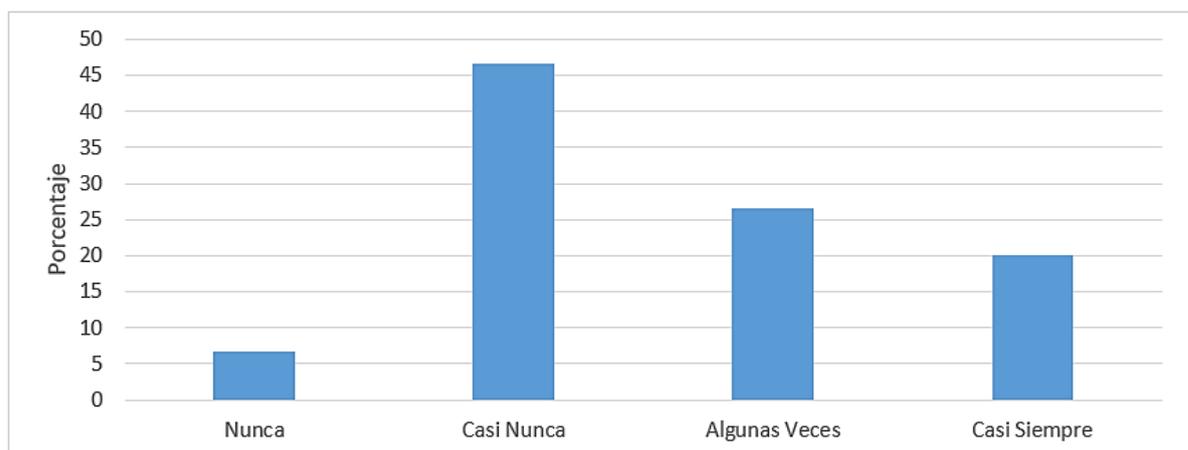
Tabla 19

Por costo del servicio se entiende los gastos reales, directos e indirectos, incluyendo un margen razonable de beneficio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6.7	6.7	6.7
	Casi Nunca	14	46.7	46.7	53.3
	Algunas Veces	8	26.7	26.7	80.0
	Casi Siempre	6	20.0	20.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Figura 17

Por costo del servicio se entiende los gastos reales, directos e indirectos, incluyendo un margen razonable de beneficio.



Interpretación

Como se muestra en la tabla 21 y figura 17, en lo que respecta, por costo del servicio se entiende los gastos reales, directos e indirectos, incluyendo un margen razonable de beneficio, la respuesta que dieron los encuestados, fue que, nunca 6.7%, casi nunca 46.7%, algunas veces 26.7%, casi siempre 20%, en tal sentido, se entiende que los gastos de servicios, 53% consideran que el coto del servicio no está dado por los costos, gasto y beneficio, sino mas bien por los primeros, es decir por los costos directos y los costos indirectos relacionados con el servicio, pues contestaron que nunca o casi nunca.

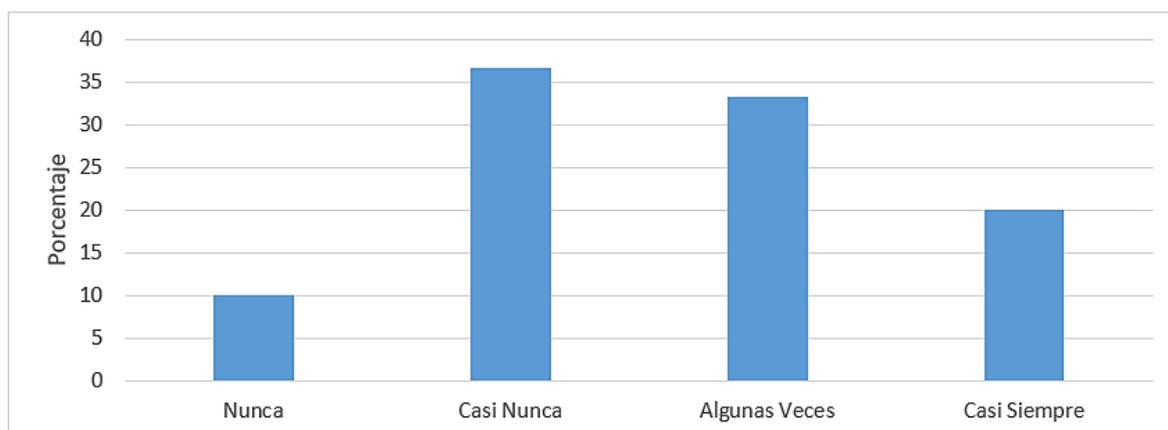
Tabla 20

Los gastos administrativos son aquellos que se originan en la actividad ordinaria de la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	10.0	10.0	10.0
	Casi Nunca	11	36.7	36.7	46.7
	Algunas Veces	10	33.3	33.3	80.0
	Casi Siempre	6	20.0	20.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Figura 18

Los gastos administrativos son aquellos que se originan en la actividad ordinaria de la empresa.



Interpretación

De la tabla 22 y figura 18, quienes participaron de la encuesta, en lo que respecta a los gastos administrativos son aquellos que se originan en la actividad ordinaria de la empresa, se logró obtener la respuesta, nunca 10%, casi nunca 36.7%, algunas veces 33.3%, casi siempre 20%, en tal sentido, se puede decir que el 80%, mucha más de la mitad de los encuestados, consideran que no siempre los gastos administrativos son los que forman parte de la actividad ordinaria de la empresa, por lo que se podría decir que hay gastos que no suman a la empresa, que puede ser que se este gastando en algo que no le de valor a las operaciones de la organización.

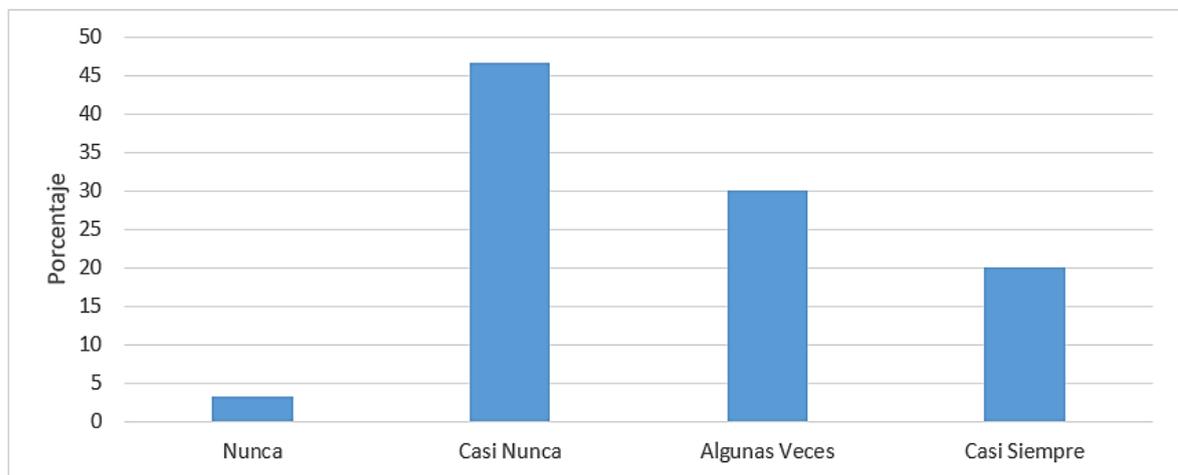
Tabla 21

Los gastos de ventas son aquellos gastos que se producen como consecuencia de la venta de un producto o servicio determinado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3.3	3.3	3.3
	Casi Nunca	14	46.7	46.7	50.0
	Algunas Veces	9	30.0	30.0	80.0
	Casi Siempre	6	20.0	20.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Figura 19

Los gastos de ventas son aquellos gastos que se producen como consecuencia de la venta de un producto o servicio determinado.



Interpretación

Según la tabla 23 y figura 19, de las respuestas de los participantes en la encuesta, en lo que se refiere si los gastos de ventas son aquellos gastos que se producen como consecuencia de la venta de un producto o servicio determinado. se logró obtener la respuesta: respondieron nunca 3.3% casi nunca 46.7% algunas veces 30%, casi siempre 20%, en tal sentido, se puede entender que el 50% que si, los gastos de venta son los que son parte o consecuencia de la venta del producto o servicio, lo que se relacionan con la venta.

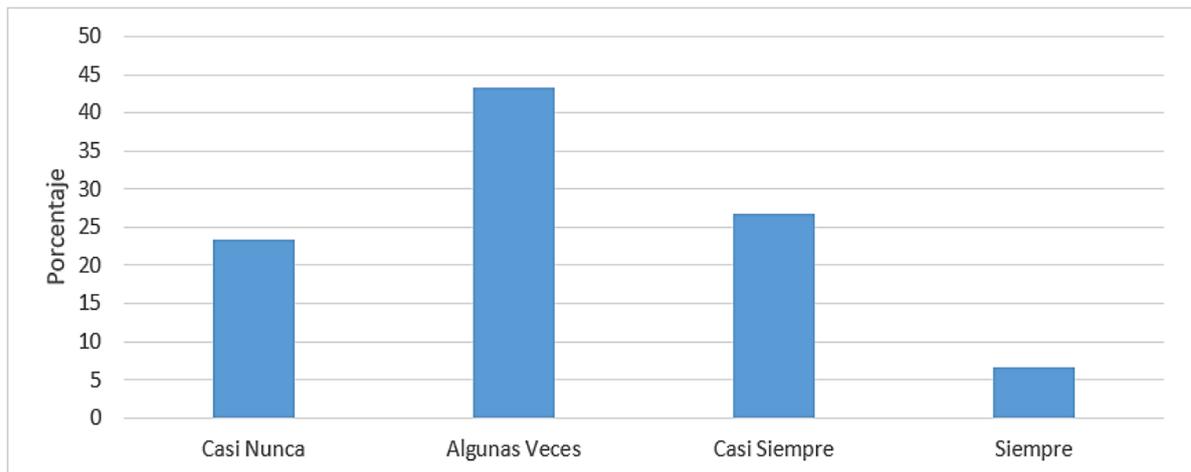
Tabla 22

Los denominados otros gastos están considerados como Gastos de naturaleza financiera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	7	23.3	23.3	23.3
	Algunas Veces	13	43.3	43.3	66.7
	Casi Siempre	8	26.7	26.7	93.3
	Siempre	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Figura 20

Los denominados otros gastos están considerados como Gastos de naturaleza financiera



Interpretación

De la tabla 24 y figura 20, de las respuestas que dieron los participantes en la encuesta sobre si los denominados otros gastos están considerados como gastos de naturaleza financiera, se logró obtener la respuesta: respondieron casi nunca 23.3% algunas veces 43.3%, casi siempre 26.7% siempre 6.7%, por lo que se puede decir que, los otros gastos que tiene la empresa, no todos los gastos son necesariamente de naturaleza financiera, puesto que el 67% contestaron casi nunca y algunas veces.

4.3. Prueba de Normalidad

H_0 : Los datos no tienen distribución normal

H_1 : Los datos tienen distribución normal

Prueba de Normalidad

Tabla 23

Prueba de Normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Política De Créditos	0.754	30	0.000
Rentabilidad	0.792	30	0.000
Evaluación Crediticia	0.785	30	0.000
Carácter Del Cliente	0.778	30	0.000
Garantía	0.778	30	0.000
Rentabilidad Económica	0.751	30	0.000
Rentabilidad Financiera	0.832	30	0.000

Interpretación.

Para el desarrollo del estudio, se tomó como muestra a 35 analistas de crédito de la entidad financiera, en tal sentido como la muestra de estudio es menor a 50 corresponde utilizar la prueba de Shapiro-Wilk. En base a ello de los resultados obtenidos se logra observar que la significación para las variables, tanto para los productos financieros y como para el de rentabilidad es mayor a 0.05 lo que quiere decir que cuenta con una distribución normal, de la misma manera en referencia a las dimensiones evaluación crediticia, carácter del cliente garantía rentabilidad económica y rentabilidad financiera.

4.4. Prueba De Chi Cuadrado

Hipótesis General

H_1 : Existe relación significativa entre la política de créditos y rentabilidad de la Cooperativa.

H_0 : No Existe relación significativa entre la política de créditos y rentabilidad de la Cooperativa

Tabla 24

Hipótesis General

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,000 ^a	2	0.007
Razón de verosimilitud	12.217	2	0.002
Asociación lineal por lineal	8.577	1	0.003
N de casos válidos	30		

Al realizar el estudio, el valor de significación fue 0.007, <0.05 , por tal motivo se acepta la hipótesis alterna: Existe relación significativa entre la política de créditos y la rentabilidad de la Cooperativa, es decir, si las políticas de crédito son efectiva, se llevan a cabo y se cumplen, entonces se va a ver reflejado en la mejora de la rentabilidad.

Correlaciones

Tabla 25

Medidas simétricas Hipótesis general

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	0.544	0.091	3.429	,002 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	0.531	0.093	3.315	,003 ^c
N de casos válidos		30			

Interpretación

Por lo que se muestra sobre el nivel de correlación que existe entre las políticas de crédito y la rentabilidad, según RHO de Spearman, fue de 0.531, lo que nos indica que la correlación es moderada.

Prueba de Hipótesis Específicas 1

H_1 : Existe relación significativa entre la evaluación crediticia y rentabilidad de la Cooperativa.

H_0 : No Existe relación significativa entre la evaluación crediticia y rentabilidad de la Cooperativa

Tabla 26

Primera Hipótesis específica.

Prueba de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,551 ^a	4	0.004
Razón de verosimilitud	17.845	4	0.001
Asociación lineal por lineal	10.911	1	0.001
N de casos válidos	30		

Interpretación

De la tabla, se aprecia que la significancia fue de 0.004, < 0.05 , por lo tanto, se puede decir que existe relación significativa entre la evaluación crediticia y rentabilidad de la Cooperativa, por lo que si se tiene una buena evaluación sobre los créditos otorgados, la rentabilidad tendrá mejores resultados.

Correlación

Tabla 27

Medidas simétricas primera Hipótesis específica

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	0.613	0.100	4.109	,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	0.623	0.103	4.219	,000 ^c
N de casos válidos		30			

Interpretación

Se muestra que el nivel de correlación entre la evaluación crediticia y rentabilidad de acuerdo con RHO de Spearman es 0.623, correlación moderada.

Prueba de Hipótesis Específicas 2

H_1 : Existe relación significativa entre el carácter del cliente y rentabilidad de la Cooperativa.

H_0 : No existe relación significativa entre el carácter del cliente y rentabilidad de la Cooperativa.

Prueba de Chi - Cuadrado - Hipótesis Específica 2

Tabla 28

Segunda Hipótesis específica.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	25,263 ^a	4	0.000
Razón de verosimilitud	24.572	4	0.000
Asociación lineal por lineal	15.998	1	0.000
N de casos válidos	30		

Interpretación

De lo que se observa, la significancia fue 0.000, < 0.05, por lo que la hipótesis investigativa se acepta, por lo que, existe relación significativa entre carácter del cliente y rentabilidad de la Cooperativa, es decir, si mayor al carácter del cliente, su historia, habrá menos riesgos, por lo que la rentabilidad serán mejor.

Correlación

Tabla 29

Medidas Simétricas segunda Hipótesis específica

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	0.743	0.087	5.870	,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	0.744	0.084	5.899	,000 ^c
N de casos válidos		30			

Interpretación

Se muestra que el nivel de correlación entre el carácter del cliente y rentabilidad según RHO de Spearman fue 0.744, correlación es moderada.

Prueba de Hipótesis Específicas 3

H_1 : Existe relación significativa entre la garantía y rentabilidad de la Cooperativa.

H_0 : No existe relación significativa entre la garantía y rentabilidad de la Cooperativa.

Prueba de Chi - Cuadrado - Hipótesis Específica 3

Tabla 30

Tercera Hipótesis específica.

Prueba de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,734 ^a	4	0.005
Razón de verosimilitud	14.617	4	0.006
Asociación lineal por lineal	6.647	1	0.010
N de casos válidos	30		

Interpretación

De la tabla, se entiende que la significancia fue 0.005, < 0.05, por lo que la hipótesis del estudio se acepta, por lo que existe relación significativa entre la garantía y la rentabilidad de la Cooperativa, en tal sentido, se entiende que al mejorar el sistema de garantías, se tendrá menos riesgo de incobrable, por lo que se tiene mayor probabilidad que los resultados sean mejores.

Correlación

Tabla 31

Medidas Simétricas – tercera Hipótesis Específica

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,479	,165	2,885	,007 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,455	,179	2,703	,012 ^c
N de casos válidos		30			

Interpretación

De la tabla, se observa que el nivel que existe sobre la correlación existe entre la garantía y la rentabilidad según RHO de Spearman fue 0.531, por lo que la correlación es moderada.

V. DISCUSIÓN

En el estudio se tuvo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la política de créditos y la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Santo domingo de Guzmán, Cusco 2019, donde la confiabilidad fue 0.830 y 0.655, en lo que respecta a la prueba de hipótesis, la significancia fue 0,007, < 0.05 , por lo que se aceptó la hipótesis investigativa, sobre el coeficiente de correlación, según el estadístico de Rho de Spearman, fue 0.531, por lo que se entiende que es una correlación positiva moderada.

Para Vilariño, A et al. (2013) La política crediticia es un marco de referencia establecido dentro de una empresa que reúne los principios a seguir en la toma de decisiones crediticias para alcanzar los objetivos. Así mismo, indica que la política crediticia consiste en una valoración crediticia a sus clientes, además, se evaluará el carácter del cliente y las garantías ofrecidas para ver si se da al cliente, el préstamo que solicitó. En otras palabras, la institución financiera recomendará pautas y políticas antes de emitir un préstamo, en las que determinará cómo realizar una evaluación del préstamo que tendrá en cuenta el historial crediticio, la solvencia, la disposición a pagar y el respaldo heredado. Por otro lado, la rotación de cuentas por pagar, También se verán lineamientos y políticas para evaluar el carácter del cliente, en los cuales se considerará la rotación de cuentas por cobrar y la rotación de stocks; Finalmente, se evaluarán las garantías que tengan y se tomará en cuenta el nivel de endeudamiento que tengan, se realizará un análisis documental y verificación física de la propiedad deseada. Corona, E., Bejarano, V. y Gonzales, J. (2015), se observó que esta variable de estudio, en la que la rentabilidad muestra el beneficio que se obtiene del capital invertido por la empresa, está relacionada con la rentabilidad. desarrollo y las decisiones que se puedan tomar hoy y en el futuro, así mismo, la empresa podrá comprender si ha descendido lo suficiente y producido beneficios económicos productivos gracias a su determinación. Anton y Jorge (2013), por otro lado, Si bien afirman que el capital o recursos que utilizan son la tasa de retorno, también afirman que existe una relación entre los resultados obtenidos y los recursos utilizados para lograrlos. ella es; donde la rentabilidad de una empresa se puede medir en términos de rentabilidad económica y rentabilidad financiera. Con base en la teoría que propone este autor

para determinar la rentabilidad de la institución financiera, evaluaremos sus ingresos, aumento de activos, aumento de clientes, posicionamiento en el mercado, estudio confirmado por Coronel, L y Quintana, M (2019) quienes concluyeron que la no utilización de las pólizas de crédito generó demoras en los pagos y cobros de los préstamos otorgados. Asimismo, Caballero, E (2017) concluyó que las políticas de solicitud y cobranza de préstamos han un efecto positivo en la gestión financiera de la empresa, ya que ayudan a reducir las cuentas por cobrar y las ventas a crédito, si se implementan las políticas adecuadas y se hace un análisis adecuado antes de emitir un préstamo. Por otro lado, Huerta, F (2018) concluyó que existen varios estudios sobre políticas crediticias y reducción esperada de la morosidad en la venta de préstamos.

Sobre los resultados obtenidos referentes a si existe relación entre la evaluación crediticia y rentabilidad de la Cooperativa, para la validación de la hipótesis específica 1, en el desarrollo del estudio, por los medios estadísticos se obtuvo un valor de ($Rho = 0.623$), es decir que se tiene una correlación positiva moderada, también, sobre la significancia, este fue de $0,004, < 0.05$, en tal sentido se aceptó la hipótesis del estudio, Lo que es corroborado por Laura (2018) en el estudio realizado referente al sistema de políticas sobre los créditos con la liquidez, el caso de una empresa publicitaria, Estudio que tuvo como conclusión, la empresa tiene como liquidez suficiente para poder afrontar los compromisos en el corto plazo, lo que le permite cumplir con sus compromisos con sus proveedores dentro de los plazos establecidos, por lo que es importante que tienen que cumplir con cada una de las políticas de crédito, considerando en primer lugar la evaluación de los posibles clientes a quienes se les otorgará el crédito, para que se tenga el menor riesgo posible de incobrables o de morosidad, con lo que se lograrán los objetivos de la empresa. Por otra parte, también compara con el estudio de Mera (2017), estudio desarrollado respecto a la cartera de créditos y cobranzas y como es el impacto sobre la liquidez y la rentabilidad, caso empresa de servicios. El estudio es considerado de tipo descriptivo, donde se determinaron como resultados del estudio que se confirma, en lo que se refiere a la cartera pesada, que fueron consecuencia de los créditos otorgados y las políticas establecidas para los créditos, tienen una influencia importantes sobre la liquidez y la rentabilidad de la

empresa, por lo que se considera muy relevante que se cuenten con procesos bien establecidos sobre las políticas de créditos, las mismas que tienen que ser monitoreadas y ejecutadas para que se puedan cumplir con las metas y objetivos sobre la cartera. empresarial indicando la importancia que tiene que existan procesos establecidos, en tal sentido hay coherencia entre los resultados.

De los resultados obtenidos respecto a si Existe relación significativa entre el carácter del cliente y rentabilidad de la Cooperativa, para la validación de la hipótesis específica 2 del presente trabajo de investigación la correlación de acuerdo con el estadístico de Rho de Spearman fue de 0.744, correlación positiva alta, también, la significancia se determinó = 0,000, < 0.05, resultados que fue corroborado por Vidal (2017), donde se concluye que el incremento que se encontró sobre el nivel de la morosidad, tiene como principal origen, una deficiente evaluación sobre los créditos otorgados, por lo que el personal a su cargo, no cumple con los estándares establecidos y las políticas para poder otorgar un crédito, es lo realizar por lo que el personal tiene a poder cumplir sus metas de otorgar un crédito, lo que hace que se tenga un riesgo alto de que sea incobrable o que pueda generar un nivel de morosidad alto, por otro lado, también se contrastó los resultados con el estudio de Cobián (2016) concluyo que si una entidad no cuenta con una políticas de créditos y de cobranza, estas desarrollaran de forma inapropiada las evaluaciones para el otorgamiento de créditos, lo que tendrá un impacto negativo en la gestión y cobranza de crédito de la entidad financiera.

Por otra parte, sobre si existe relación entre la garantía y rentabilidad de la Cooperativa, se obtuvo como resultado que el valor según el estadístico de Rho de Spearman fue de 0.455, es decir, se tiene una correlación positiva moderada con una significancia de 0,005, < 0.05, por tanto, se acepta la hipótesis del estudio. Lo que es corroborado por Zeballos (2017) en su trabajo de investigación sobre las políticas sobre el crédito y como esta incide sobre la liquidez, caso de empresas del sector comercial de productos químicos, Lima-Cercado 2014. Llega a concluir que, si bien es cierto que las políticas de crédito guardan relación con el nivel de los activos exigibles derivados de las cuentas por cobrar, es necesario que la alta gerencia tome acciones para minimizar la cantidad de cuentas por cobrar y esto se lograra al efectuar una evaluación eficiente a los clientes antes de que se le otorgue

el crédito esto significara que tienen que poner énfasis al análisis documenta referidos a la garantía del cliente, con lo que el riesgo de tener perdidas por incobrables, sea controlado en lo más mínimo, los resultados se relacionan entre si, por lo tienen similitud.

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye, luego de haber realizado los procedimientos estadísticos correspondientes, que entre la política crediticia de la Cooperativa de ahorro y crédito Santo Domingo de Guzmán del Cusco y la rentabilidad si tienen una relación significativa, por lo que hemos podido determinar que cuanto mejor sean las políticas crediticias el riesgo crediticio será menor y la rentabilidad de la cooperativa incrementará.
2. Se concluye, luego de haber realizado los procedimientos estadísticos correspondientes, que entre la evaluación crediticia realizada a los solicitantes de crédito y la rentabilidad de este si tienen relación, por lo que se puede decir que si la entidad financiera realiza de manera más eficiente sus evaluaciones crediticias habrá menos riesgo de que se le otorgue a cualquier persona un crédito y de que ponga en riesgo los ingresos de la entidad.
3. Se concluye, luego de haber realizado los procedimientos estadísticos correspondientes, que entre el Carácter del cliente y la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Santo Domingo de Guzmán, ciudad Cusco tienen una relación significativa. De lo cual se pudo determinar que si no se hace un adecuado estudio del perfil del cliente. como son la capacidad y la voluntad de pago que posee este pondrá en riesgo la rentabilidad de la entidad financiera.
4. Se concluye, luego de haber realizado los procedimientos estadísticos correspondientes, que entre la garantía y la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Santo Domingo de Guzmán, ciudad Cusco, periodo 2019 hay una relación significativa, por lo que pudimos deducir que si el prestatario cumple con el contrato de garantía que tiene con la entidad la rentabilidad de la entidad no se verá afectada

VII. RECOMENDACIONES

1. De acuerdo al estudio realizado se le recomienda a la Cooperativa de ahorro y crédito Santo Domingo de Guzmán, ciudad Cusco que mejore sus políticas crediticias antes de otorgar un crédito ya que así de esa manera aminora el riesgo crediticio y no afectara a su rentabilidad.
2. De acuerdo al estudio realizado se le recomienda a la Cooperativa de ahorro y crédito Santo domingo de Guzmán del Cusco que mejore las políticas crediticias con relación a las evaluaciones crediticias para que estas sean realizadas de forma más eficiente ya que así de esa manera su rentabilidad no se verá afectada
3. De acuerdo al estudio realizado se le recomienda a la Cooperativa de ahorro y crédito Santo domingo de Guzmán del Cusco que las políticas crediticias con relación a la rotación de sus cuentas por cobrar para así de esta manera aminorar los riesgos crediticios y su vez esta no afecte la rentabilidad de la entidad.
4. De acuerdo al estudio realizado se le recomienda a la Cooperativa de ahorro y crédito Santo domingo de Guzmán del Cusco que mejore sus políticas y lineamientos acerca de cómo evaluar las garantías que son presentadas para la obtención de créditos ya que si no las mejora la rentabilidad de la cooperativa se verá afectada

Referencias

- Ccaccya Bautista, D. A. (diciembre de 2015). Análisis de rentabilidad de una empresa. *scribd*, vii-1. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/358732609/Analisis-rentabilidad-pdf>
- Corona Romero, E., Bejarano Vázquez, V., & González García, R. (2015). *Análisis de estados financieros individuales y consolidados*. UNED.
- Roldán, P. N. (2019). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/garantia.html>
- Westreicher, G. (2019). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/calificacion-crediticia-credit-scoring.html>
- Álvarez Peralta, I., Arrizabalo Montoro, X., & Vilariño Sanz, Á. (2013). *Financiarización, nuevas estrategias empresariales y dinámica salarial: el caso de Francia entre 1980-2010*. Madrid.: niversidad Complutense de Madrid.
- Anton, S., & Jorge. (2013). *Mi TripleAA*. Obtenido de <https://www.mytriplea.com/diccionario-financiero/rentabilidad-empresarial/>
- Ayala Baño, G. F. (2016). "Las políticas de crédito y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Financredi del cantón Ambato periodo 2014". Ambato - Ecuador: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20117/1/T3502ig.pdf>.
- Banco de Comercio. (2019). *¿Que es el historial crediticio?* Obtenido de <https://www.bancomercio.com/parati/categoria/que-es-el-historial-crediticio/1134/c-1134>
- Boubeta Bastos, A. I. (2017). *Fidelización del cliente. Ideaspropias*. Guatemala: Editorial SL.
- Caballero Martínez, E. J. (2017). *Las Políticas de Crédito y Cobranza y su Incidencia en la Gestión Financiera de la Empresa Dropar E.I.R.L., Trujillo,*

- año 2017. Trujillo - Peru :
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11619/caballero_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Caraiani, P. L. (2020). Credit policy and asset price bubbles. *Journal of Macroeconomics*.
- Carrasco, S. (2014). *Metodología de la Investigación Científica* (Vol. 2da Edición). Lima Peru: San Marcos.
- Clauso Garcia, A. (2017). Análisis documental: el análisis formal.
- Cobián Salazar, K. S. (2016). *Gestión de créditos y cobranzas y su efecto en la rentabilidad de la Mype San Pedro EIRL. Trujillo, 2015*. Trujillo - Peru: <file:///D:/recuperado/antecedentes%20de%20tesis/PYME%20SAN%20PEDRO%202015.pdf>.
- Coll Moralees, F. (2020). *Capacidad de pago*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/capacidad-de-pago.html>
- Coll Morales, F. (2019). *Posicionamiento de mercado*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/posicionamiento-de-mercado.html>
- Coronel Quispe, L. M., & Quintana Escurra, M. M. (2019). *Políticas Crediticias para Reducir La Morosidad En Las Droguerías De La Provincia De Huancayo*. Huancayo:
http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/5592/T010_48218930_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Díaz Llanes, M. (diciembre de 2014). *Análisis contable con un enfoque empresarial*. España: eumed.net. Obtenido de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1229/index.htm>
- Gil, S. (2019). *Ingreso*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/ingreso.html>
- GOMEZ SALA, J. C. (2013). *Dirección Financiera I (Finanzas)*. España: Universidad de Alicante. Obtenido de

<https://books.google.com.pe/books?id=eHqrBAAAQBAJ&pg=PA9&dq=rentabi#v=onepage&q&f=false>

Granados, R. (2018). *Gerencia y nuevas opciones de negocio*. Lima: UDEGRAF.

Guillén Cabezas, S. M. (2017). *Aplicación de Procedimientos y Políticas de Crédito en la empresa de Insumos Agrícolas Tierra Fértil*. Milagro- Ecuador: <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/3246/1/TESIS%20SANDRO%20GUILLEN.pdf>.

Hanrahan, P. (2018). *Legal Framework for the Provision of Financial Advice and Sale of Financial Products to Australian Households*. Background Paper.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2016). *Metodología de la Investigación Científica sexta edición*. México: Editorial McGraw Hill Education.

Huerta Murrieta, F. C. (2018). *“Impacto De La Política Crediticia En Las Ventas Y Morosidad De Tiendas En Pucallpa – Empresa Credivargas S.A. 2015 - 2016”*. Pucallpa - Peru: <http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/3772/000003333T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Laura Flores, L. R. (2018). *“El sistema de políticas crediticias y la liquidez en la agencia de publicidad Genimag Design Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato”*. Ambato - Ecuador: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27338/1/T4200i.pdf>.

Leaven, L. A., & Peebles, D. (2017). *Inventory management applications for healthcare supply chains. International Journal of Supply Chain Management,*

Lizcano, J. (2014). *Rentabilidad empresarial propuesta practica de analisis y evaluación*. Madrid: Modelo.

Llamas, J. (2019). *Gastos administrativos*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gastos-administrativos.html>

- Maldonado, R. (2015). rentabilidad. *revista de consultoria - contable - tributario - laboral*.
- Mera Rivera , J. (2017). *Cartera de Creditos y Cobranzas y su impacto en la Liquidez y Rentabilidad de la empresa MEDIC&SERVICES S.A.* Guayaquil: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1948/1/T-ULVR-1754.pdf>.
- Parada, J. (1988). *Rentabilidad Empresarial: Un enfoque de gestión*. Concepción: Universidad de Concepción.
- Rivera, T. (2014). *Políticas de Crédito*. Mexico: Universidad Abierta Interamericana.
- Ryner, B. D. (2014). *he cosmopolitical economies of the merchant of Venice and a new way to pay old debts*. Renaissance Drama,.
- Salazar López, B. (2016). *Análisis de la capacidad de pago*. Obtenido de <https://abcfinanzas.com/finanzas-personales/capacidad-de-pago/>
- Sánchez Galán, J. (2020). *Capacidad de Endeudamiento*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/capacidad-de-endeudamiento.html>
- Sevilla, A. (2015). *economipedia - haciendo facil la economia*. Obtenido de [economipedia - haciendo facil la economia: https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad.html](https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad.html)
- Vidal Espinoza, S. A. (2017). *La Morosidad y La Rentabilidad de los Bancos en Chile*. Chile: <https://repositorio.usm.cl/bitstream/handle/11673/23660/3560900257366UTFSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Weddepohl, C. (2019). *And Selling Expenses*. Optimal Decisions In Markets And Planned Economies.
- Wu, D. D., Olson, D. L., & Luo, C. (2014). *A decision support approach for accounts receivable risk management*. *IEEE Transactions on Systems, Man, and Cybernetics: Systems*,.

Yoshino, N. &.H. (2019). *A Comprehensive Method for Credit Risk Assessment of Small and Medium sized Enterprises based on Asian Data*. Unlocking SME Finance in Asia: Role of Credit Rating and Credit Guarantee Schemes.

Zeballos Puma, D. M. (2017). *Políticas de Crédito y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadoras de productos químicos en el distrito de Lima-Cercado 2014*. Lima - Peru : http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/2139/Zeballos_PDM.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Anexo 1 Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Política de créditos	Vilariño, A et al. (2013). La política de crédito es un marco de referencia que se crea al interior de una empresa y que reúne los lineamientos a seguir en la toma de decisiones de otorgamiento de crédito para el logro de los objetivos.	Vilariño, A et al. (2013) La política crediticia consiste en la evaluación crediticia junto con el carácter del cliente y su garantía al momento de efectuar la toma de decisiones respecto a otorgación de un Crédito.	Evaluación Crediticia	historial crediticio
				capacidad de pago
				voluntad de pago
				respaldo patrimonial
			Carácter del cliente	Rotación de cuentas por pagar
				rotación de cuentas por cobrar
				Rotación de inventarios
			garantía	nivel de endeudamiento
				Análisis documental
	Verificación física			
Rentabilidad	Corona, E., Bejarano, V., & Gonzáles, J. (2015)., la rentabilidad es el beneficio que se obtiene por el capital que la empresa invierte, el cual es fundamental para su desarrollo y para las decisiones que se puedan tomar en el presente y en el futuro, asimismo a través de su determinación la empresa podrá darse cuenta si está o no bajando de manera adecuada y generando beneficios económicos eficientes (p. 54).	Anton y Jorge (2013) indican que la rentabilidad de una empresa es la tasa con que remunera a los capitales o recursos que utiliza, así mismo dicen que es la relación entre los resultados obtenidos y los recursos empleados para consecución; donde la rentabilidad de una empresa se puede medir como rentabilidad económica y rentabilidad financiera.	Rentabilidad Económica	Ingresos
				incremento de activos
				Incremento de clientes
				Posicionamiento de mercado
				experiencia en el mercado
			Rentabilidad Financiera	Ventas de productos Financieros
				Costos de servicio
				Gastos administrativos
				Gastos de Ventas
				otros gastos

Anexo 2 Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL		
¿Cómo la Política de créditos influye en el Rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Santo Domingo de Guzmán, ciudad Cusco, periodo 2019?	Determinar cómo la Política de créditos influye en el Rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Santo Domingo de Guzmán, ciudad Cusco, periodo 2019.	Existe relación significativa entre la Política de créditos y el Rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Santo Domingo de Guzmán, ciudad Cusco, periodo 2019.	VARIABLE X Política de créditos	1. MÉTODO DE INVESTIGACION Cuantitativo
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	DIMENSIONES Evaluación Crediticia	2. TIPO DE ESTUDIO Aplicada
¿Cómo la Evaluación Crediticia influye en el Rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Santo Domingo de Guzmán, ciudad Cusco, periodo 2019?	Determinar cómo la Evaluación Crediticia influye en el Rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Santo Domingo de Guzmán, ciudad Cusco, periodo 2019.	Existe relación significativa entre la Evaluación Crediticia y el Rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Santo Domingo de Guzmán, ciudad Cusco, periodo 2019.	Carácter del cliente garantía	3. DISEÑO DE ESTUDIO No experimental Transversal
¿Cómo el Carácter del cliente influye en el Rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Santo Domingo de Guzmán, ciudad Cusco, periodo 2019?	Determinar cómo el Carácter del cliente influye en el Rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Santo Domingo de Guzmán, ciudad Cusco, periodo 2019.	Existe relación significativa entre el Carácter del cliente y el Rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Santo Domingo de Guzmán, ciudad Cusco, periodo 2019.	VARIABLE Y Rentabilidad	4. POBLACIÓN Trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito santo domingo de guzmán
¿Cómo la garantía influye en el Rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Santo Domingo de Guzmán, ciudad Cusco, periodo 2019?	Determinar cómo la garantía influye en el Rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Santo Domingo de Guzmán, Ciudad Cusco, periodo 2019.	Existe relación significativa entre la garantía y el Rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Santo Domingo de Guzmán, ciudad Cusco, periodo 2019.	DIMENSIONES Rentabilidad Económica Rentabilidad Financiera	5. MUESTRA 30 colaboradores de la entidad financiera
				6. TÉCNICA Encuesta
				7. INSTRUMENTOS Test

Anexo 3 Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario

Apreciado(a) participante, el presente cuestionario es para poder realizar el estudio sobre Política de créditos y la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Santo Domingo de Guzmán, ciudad Cusco, periodo 2019, por lo que se pide que pueda contestar con la mayor veracidad posible el cuestionario, este instrumento es estrictamente con fines académicos.

Agradecemos muchos por su ayuda.

N°	ITEM'S	ESCALA LIKERT				
		S	CS	AV	CN	N
		1	2	3	4	5
1	La evaluación del historial crediticio determina las condiciones para el otorgamiento de un crédito.					
2	La capacidad pago es la cantidad de dinero real del que dispone los clientes para hacer frente a sus obligaciones financieras					
3	La voluntad de pago es la actitud de los clientes para cancelar en forma regular la cuota de su crédito.					
4	El respaldo patrimonial se determina con la cantidad de activos con que se respalda el cliente					
5	La rotación de cuentas se determina por la frecuencia en que el cliente cumple con sus obligaciones con terceros					
6	La rotación de cuentas por cobrar está determinada por el periodo en que el cliente realiza el cobro de sus ventas					
7	La rotación de inventarios está constituida por el flujo de las existencias que están en el almacén					
8	El endeudamiento es la cantidad de deuda máxima que puede asumir un individuo sin llegar a tener problemas de solvencia					

9	el análisis documental es un es un conjunto de operaciones encaminadas verificar la información del cliente					
10	La verificación física consiste en la revisión presencial de la información presentada por el cliente					
11	Los ingresos están constituidos por todas las ventas provenientes de las actividades financieras de la entidad					
12	El incremento de los activos representa a la cantidad de activo fijo con que cuenta la entidad					
13	El incremento de los clientes en la entidad variara dependiendo de la aplicación de la política de créditos					
14	El posicionamiento de mercado se construye a partir de la percepción que tiene el cliente respecto a la entidad					
15	la experiencia del mercado se determina por los años con que la empresa se encuentra en funcionamiento.					
16	Las ventas están constituidas por el total de os ingresos derivados de los productos financieros					
17	Por costo del servicio se entiende los gastos reales, directos e indirectos, incluyendo un margen razonable de beneficio.					
18	Los gastos administrativos son aquellos que se originan en la actividad ordinaria de la empresa.					
19	Los gastos de ventas son aquellos gastos que se producen como consecuencia de la venta de un producto o servicio determinado.					
20	Los denominados otros gastos están considerados como Gastos de naturaleza financiera					

Anexo 4 Validación de instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE POLÍTICA DE CRÉDITOS

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 01								
Evaluación Crediticia								
1	La evaluación del historial crediticio determina las condiciones para el otorgamiento de un crédito.							
2	La capacidad de pago es la cantidad de dinero real del que dispone los clientes para hacer frente a sus obligaciones financieras							
3	La voluntad de pago es la actitud de los clientes para cancelar en forma regular la cuota de su crédito.							
4	El respaldo patrimonial se determina con la cantidad de activos con que se respalda el cliente							
DIMENSIÓN 02								
Carácter del cliente								
5	La rotación de cuentas se determina por la frecuencia en que el cliente cumple con sus obligaciones con terceros							
6	La rotación de cuentas por cobrar está determinado por el periodo en que el cliente realiza el cobro de sus ventas	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La rotación de inventarios está constituido por el flujo de las existencias que están en el almacén							
DIMENSIÓN 03								
Garantía								
8	El endeudamiento es la cantidad de deuda máxima que puede asumir un individuo sin llegar a tener problemas de solvencia							
9	El Análisis documental es un conjunto de operaciones encaminadas a verificar la información del cliente							
10	La verificación física consiste en la revisión presencial de la información presentada por el cliente							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Marcia Ortiz Mormontoy** DNI:4 23945543

Especialidad del validador:.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados


Mgt. Marcia Ortiz Mormontoy

10 de enero del 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE RENTABILIDAD

	DIMENSIÓN 04	Si		No		Si		No	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
Rentabilidad Económica									
11	Los ingresos están constituidos por todas las ventas provenientes de las actividades financieras de la entidad								
12	El incremento de los activos representa a la cantidad de activo fijo con que cuenta la entidad								
13	El incremento de los clientes en la entidad variará dependiendo de la aplicación de la política de créditos								
14	El posicionamiento de mercado se construye a partir de la percepción que tiene el cliente respecto a la entidad								
15	La experiencia del mercado se determina por los años con que la empresa se encuentra en funcionamiento.								
DIMENSIÓN 05									
Rentabilidad Financiera									
16	Las ventas están constituidas por el total de los ingresos derivados de los productos financieros	Si	No	Si	No	Si	No		
17	Por costo del servicio se entiende los gastos reales, directos e indirectos, incluyendo un margen razonable de beneficio.								
18	Los gastos administrativos son aquellos que se originan en la actividad ordinaria de la empresa.								
19	Los gastos de ventas son aquellos gastos que se producen como consecuencia de la venta de un producto o servicio determinado.								
20	Los denominados otros gastos están considerados como Gastos de naturaleza financiera								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Marcia Ortiz Mormontoy** DNI:4 23945543

Especialidad del validador:.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Mgt. Marcia Ortiz Mormontoy
03-1632

.....de.....del 20....

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE POLÍTICA DE CRÉDITOS

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 01								
Evaluación Crediticia								
1	La evaluación del historial crediticio determina las condiciones para el otorgamiento de un crédito.							
2	La capacidad pago es la cantidad de dinero real del que dispone los clientes para hacer frente a sus obligaciones financieras							
3	La voluntad de pago es la actitud de los clientes para cancelar en forma regular la cuota de su crédito.							
4	El respaldo patrimonial se determina con la cantidad de activos con que se respalda el cliente							
DIMENSION 02								
Carácter del cliente								
5	La rotación de cuentas se determina por la frecuencia en que el cliente cumple con sus obligaciones con terceros							
6	La rotaciones cuentas por cobrar está determinado por el periodo en que el cliente realiza el cobro de sus ventas	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La rotación de inventarios está constituido por el flujo de las existencias que están en el almacén							
DIMENSION 03								
Garantía								
8	El endeudamiento es la cantidad de deuda máxima que puede asumir un individuo sin llegar a tener problemas de solvencia							
9	El Análisis documental es un conjunto de operaciones encaminadas a verificar la información del cliente							
10	La verificación física consiste en la revisión presencial de la información presentada por el cliente							

Observaciones (precisar si hay suficiencia):
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Manuel Vicente Solís Yépez DNI:41156133
Especialidad del validador:.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mgt. Manuel Vicente Solís Yépez
03-3275
10 de enero del 2021
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE RENTABILIDAD

Nº	DIMENSIONES / Items	Si		No		Si		No	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
DIMENSION 04									
Rentabilidad Económica									
11	Los ingresos están constituidos por todas las ventas provenientes de las actividades financieras de la entidad								
12	El incremento de los activos representa a la cantidad de activo fijo con que cuenta la entidad								
13	El incremento de los clientes en la entidad variará dependiendo de la aplicación de la política de créditos								
14	El posicionamiento de mercado se construye a partir de la percepción que tiene el cliente respecto a la entidad								
15	La experiencia del mercado se determina por los años con que la empresa se encuentra en funcionamiento.								
DIMENSION 05									
Rentabilidad Financiera									
16	Las ventas están constituidas por el total de los ingresos derivados de los productos financieros	Si	No	Si	No	Si	No		
17	Por costo del servicio se entiende los gastos reales, directos e indirectos, incluyendo un margen razonable de beneficio.								
18	Los gastos administrativos son aquellos que se originan en la actividad ordinaria de la empresa.								
19	Los gastos de ventas son aquellos gastos que se producen como consecuencia de la venta de un producto o servicio determinado.								
20	Los denominados otros gastos están considerados como Gastos de naturaleza financiera								

Observaciones (precisar si hay suficiencia):
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Manuel Vicente Solís Yépez DNI:41156133
Especialidad del validador:.....

¹Pertinencia:El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mgt. Manuel Vicente Solís Yépez
03-3275

.....de.....del 20....

Declaratoria de Autenticidad de Asesor

Yo, Esther Rosa Saenz Arenas docente de la Facultad / Escuela de posgrado Contabilidad y Escuela Profesional / Programa Académico de Titulación de la Universidad César Vallejo Sede Lima, asesor (a) del Trabajo de Investigación / Tesis titulada:

“Política de crédito y la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Santo Domingo de Guzmán, ciudad Cusco, periodo 2019”

De los autores **Katerine Cueva Perez y Rutti Hanco Copa**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **18 %** verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el trabajo de investigación / tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, 14 de febrero de 2021

Saenz Arenas Esther Rosa	
DNI 08150222	Firma 
ORCID 0000-0003-0340-2198	

Cusco, 04 de febrero de 2021

SEÑOR:

Econ. Américo Lozano Acuña

GERENTE GENERAL DE LA COOPERTIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTO DOMINGO DE GUZMAN LTDA – CUSCO.

Asunto: SOLICITO AUTORIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN PREGRADO,

De nuestra mayor consideración.

Para manifestarle que, habiendo culminado la carrera profesional de Contabilidad en la Universidad Alas Peruanas, en la fecha venimos desarrollando nuestro trabajo de investigación en la Universidad Cesar Vallejo y para la culminación es necesaria la aplicación de los instrumento de investigación, con la finalidad de procesar y analizar los resultados de trabajo de investigación titulado "**Política de créditos y la Rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Santo Domingo de Guzmán, ciudad Cusco, periodo 2019**". Para optar el grado de Contador Público.

Por tal consideración solicitamos a Ud. Se sirva a autorizar la aplicación de los instrumentos de investigación y expida la carta correspondiente.

Agradeciéndole anticipadamente su gentil atención a la presente.

Cueva Perez Katherine
70375394

Hanco Ccopa Rutti
47437419





Declaratoria de Autenticidad de Asesor

Yo, Esther Rosa Saenz Arenas docente de la Facultad / Escuela de posgrado Contabilidad y Escuela Profesional / Programa Académico de Titulación de la Universidad César Vallejo Sede Lima, asesor (a) del Trabajo de Investigación / Tesis titulada:

“Política de créditos y la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Santo Domingo de Guzmán, ciudad Cusco, periodo 2019”

De los autores **Katerine Cueva Perez y Rutti Hanco Copa**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **20 %** verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el trabajo de investigación / tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, 14 de febrero de 2021

Saenz Arenas Esther Rosa	
DNI 08150222	Firma 
ORCID 0000-0003-0340-2198	