



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión de la cartera de crédito y su influencia en la morosidad
de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Verónica - Chiclayo.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público**

AUTORA:

Br. Tejada de Zúñiga, Enriqueta Iris (ORCID:0000-0002-2769-4351)

ASESORA:

Mg. Suarez Santa Cruz, Liliana del Carmen (ORCID:0000-0003-2560-7768)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

CHICLAYO-PERÚ

2020

Dedicatoria

Quiero dedicarle este trabajo a Dios, quien me ha dado la fuerza para superar todas las dificultades, sin desfallecer en el intento, y en especial está dedicado a mis hijos por haber sido mi apoyo, a lo largo de toda mi carrera universitaria y de mi vida, a todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa que de una manera u otra han contribuido para el logro de mis objetivos.

Enriqueta Iris

Agradecimiento

Este es un momento especial para agradecer a todas las personas que me apoyaron a seguir adelante, agradezco también a mis formadores, personas de gran sabiduría, fundamentalmente agradecer a la profesora Liliana Suárez Santa Cruz, mi profesora asesora de tesis, que con sus conocimientos y dedicación que la distingue, he logrado culminar el desarrollo de mi tesis con éxito

La autora

Índice de contenidos

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	6
III. METODOLOGÍA	21
3.1. Tipo y diseño de investigación	21
3.2. Variables y operacionalización.....	21
3.3. Población, muestra y muestreo.....	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
3.5. Procedimientos	24
3.6. Métodos de análisis de datos.....	25
3.7. Aspectos éticos.....	25
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	56
VI. CONCLUSIONES	59
VII. RECOMENDACIONES	60
REFERENCIAS	62
ANEXOS	71

Índice de tablas

Tabla 1.Población conformada por la Cooperativa Santa Verónica	22
Tabla 2.Muestra de investigación.....	23
Tabla 3.La evaluación de créditos se hace de acuerdo con las políticas diseñadas para los créditos.	26
Tabla 4.Existe Reglamento de créditos.....	27
Tabla 5. El importe del préstamo a entregar se estima en base a la capacidad de pago del socio.....	28
Tabla 6.Se reporta mensualmente la cartera de créditos por tipo y monto	29
Tabla 7.Los préstamos de consumo es el más solicitado.	30
Tabla 8.Los créditos los clasifican en categorías que señala la SBS.....	31
Tabla 9.Una etapa de la evaluación crediticia implica la realización de visitas domiciliarias.....	32
Tabla 10. Para el otorgamiento del crédito se solicita garantías.	33
Tabla 11.Realiza la evaluación de créditos por categoría de Riesgo.....	34
Tabla 12.En la evaluación del crédito se toma en cuenta la calificación de la central de Riesgo.	35
Tabla 13.Se cuenta con manual de Riesgo de crédito.	36
Tabla 14.Cuenta con un personal de Riesgo	37
Tabla 15.Para la evaluación de los créditos se solicitan a los socios la presentación de su reporte de ingresos.....	38
Tabla 16.Se actualiza el Reglamento de Créditos conforme a nuevas disposiciones de la SBS.....	39
Tabla 17.El personal de créditos es capacitado en temas relacionadas a sus funciones que ejerce.....	40
Tabla 18.El otorgamiento de un crédito se realiza teniendo en cuenta con lo que establece el reglamento de crédito.....	41
Tabla 19.En el proceso de la evaluación de créditos utiliza sistemas informáticos	42
Tabla 20.Se envía mensaje de texto al garante del socio informándole los días de atraso de su garantizado.	43

Tabla 21. Se realizan llamadas telefónicas al socio en caso de persistir con el atraso en sus cuotas.	44
Tabla 22. Se envía una carta de cobranza con el detalle de la morosidad.	45
Tabla 23. La cooperativa emite cartas notariales judiciales y extrajudiciales	46
Tabla 24. Se preparan informes diarios sobre préstamos en mora.	47
Tabla 25. Existe un Departamento de cobranza	48
Tabla 26. La Gerencia realiza diariamente un análisis de la morosidad.	49
Tabla 27. Análisis del índice de la morosidad del año 2018 de la Cooperativa de ahorro y crédito Santa Verónica-Chiclayo.	50
Tabla 28. Análisis del índice de la morosidad del año 2019 de la Cooperativa de ahorro y crédito "Santa Verónica" -Chiclayo.....	51

Índice de figuras

Figura 1. La evaluación de créditos se hace de acuerdo con las políticas diseñadas para los créditos	26
Figura 2.Existe Reglamento de créditos.....	27
Figura 3. El importe del préstamo a entregar se estima en base a la capacidad de pago del socio	28
Figura 4. Se reporta mensualmente la cartera de créditos por tipo y monto	29
Figura 5. Los préstamos de consumo es el más solicitado	30
Figura 6. Los créditos los clasifican en categorías que señala la SBS.....	31
Figura 7.Una etapa de la evaluación crediticia implica la realización de visitas domiciliarias.....	32
Figura 8.Para el otorgamiento del crédito se solicita garantías.....	33
Figura 9. Realiza la evaluación de créditos por categoría de Riesgo.....	34
Figura 10.En la evaluación del crédito se toma en cuenta la calificación de la central de Riesgo.	35
Figura 11.Se cuenta con manual de Riesgo de crédito.....	36
Figura 12. Cuenta con un personal de Riesgo.	37
Figura 13 Para la evaluación de los créditos se solicitan a los socios la presentación de su reporte de ingresos.....	38
Figura 14.Se actualiza el Reglamento de Créditos conforme a nuevas disposiciones de la SBS.	39
Figura 15 El personal de créditos es capacitado en temas relacionadas a sus funciones que ejerce.	40
Figura 16. El otorgamiento de un crédito se realiza teniendo en cuenta con lo que establece el reglamento de crédito.....	41
Figura 17.En el proceso de la evaluación de créditos utiliza sistemas informáticos.	42
Figura 18.Se envía mensaje de texto al garante del socio informándole los días de atraso de su garantizado.	43
:Figura 19.Se realizan llamadas telefónicas al socio en caso de persistir con el atraso en sus cuotas.	44
Figura 20.Se envía una carta de cobranza con el detalle de la morosidad	45

Figura 21.La cooperativa emite cartas notariales judiciales y extrajudiciales.....	46
Figura 22.Se preparan informes diarios sobre préstamos en mora.....	47
Figura 23.Existe un Departamento de cobranza.	48
Figura 24.La Gerencia realiza diariamente un análisis de la morosidad.	49
Figura 25.Flujograma 1: Políticas de Crédito	53
Figura 26.Flujograma 2. Políticas de cobranza	55

Resumen

La presente investigación titulada “Gestión de la cartera de crédito y su influencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro Crédito Santa Verónica-Chiclayo”, tuvo como objetivo general determinar la influencia de gestión de la cartera de crédito en la morosidad de la cooperativa, el estudio de investigación tuvo un enfoque de tipo cuantitativo, su alcance fue una investigación explicativa, según su diseño fue no experimental, la población estuvo conformada por 23 trabajadores; la muestra está constituida por 10 personas que comprende directivos y trabajadores de la Cooperativa inmersos en el trámite crediticio, la técnica utilizada fue análisis documental, encuesta, y sus instrumentos fueron la guía de análisis documental y el cuestionario.

En los resultados se ha obtenido que en la mayoría del otorgamiento de préstamos no se efectuó adecuadamente la evaluación, las políticas de crédito son flexibles respecto al otorgamiento y seguimiento del crédito y no se cuenta con un departamento de recuperaciones; concluyendo que la gestión de la cartera de créditos fue deficiente puesto que la morosidad fue alta con un índice de 9.89%, porque se encontró por encima del límite del 5% que está permitido en el sistema cooperativo que fue dado por los técnicos de FENACREP.

Palabras clave: gestión de crédito, morosidad, riesgo de crédito, cooperativa, políticas de crédito.

Abstract

The general objective of investigation, "Management of the credit portfolio and its influence on delinquencies in the Santa Verónica Chiclayo savings and Credit Cooperative, was to determine the influence of credit portfolio management on delinquencies in the cooperative, el The research study had a quantitative approach, its scope was an explanatory investigation, according to its design it was non-experimental, the population consisted of 23 workers; The sample is made up of 10 people comprising managers and workers of the Cooperative immersed in the credit process, the technique used was documentary analysis, a survey, and its instruments were the document analysis guide and the questionnaire.

The results obtained were that in most of the loans, the evaluation was not properly carried out, the credit policies are flexible regarding the granting and monitoring of the credit, and there is no recovery department; concluding that the management of the loan portfolio was poor since delinquencies were high with an index of 9.89%. because it was found above the 5% limit that is allowed in the cooperative system that was given by the FENACREP technicians.

Keywords: credit management, delinquency, credit risk, cooperative, credit policies.

I. INTRODUCCIÓN

La realidad problemática en Colombia refiere que se elaboró un Ranking de cinco bancos nacionales y cinco bancos extranjeros que han sido inscritos en el registro, con sumo porcentaje de morosidad en sus carteras y leasing en el mes de abril del 2018, según las cifras más actuales del Sistema Financiero en Colombia, informaron que el promedio de grado de morosidad, en los entes bancarios que son inspeccionadas por dicha entidad se incrementó levemente. En los bancos nacionales se puede demostrar que en el lapso de marzo y abril del 2018 el indicador de calidad en cartera y leasing por morosidad aumentó de 4,7% a 4,8% y el Banco Popular es el más bajo con 2,9% (Dinero, 26 de junio de 2018).

España, la morosidad del crédito concedido a las familias y empresas por las entidades Financieras en España, subió en enero al 5.86% desde el 5.81%.su primer repunte desde hace un año. En enero del 2018, la mora creció hasta el 7.86% con respecto al año anterior que cerró en 7.79. La mora con los créditos impagos se redujo en dos puntos según evaluación, desde enero del 2018. Si se analizan los depósitos bancarios, la demora en enero se situó en una tasa del 5.9% frente al 5,84% del mes anterior. En comparación con el periodo anterior se redujo en casi dos puntos porcentuales. El repunte de mora en este grupo es ocasionado por el recorte del crédito, resultado de la disminución de la deuda de los clientes. (RTVE.es/Agencias, 22 de marzo 2019).

En Bolivia, la revista Tarija 200 en su política de información de dar un alcance sobre el desempeño y del estado del Sistema Financiero presentó una investigación en relación con el portafolio de crédito de los periodos 2014 - 2016. Los números de la banca crecen en Tarija, en vista que el portafolio de crédito se incrementó en 846 millones de deudores bolivianos hasta diciembre de 2016, según la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), este informe reveló que en los dos últimos años se incrementaron en 1,508 millones de bolivianos alarmados por el estado financiero de los datos presentados destaca la concentración del microcrédito que sigue siendo el crédito estrella en Tarija y que por lo comprobado es el que más se acomoda a las características de los prestatarios (Tarija 200 Sector financiero, 15 de julio 2017).

En Ecuador, la cartera de crédito de la banca privada creció en un 15% también a mayo del 2018 en comparación con el periodo anterior, de acuerdo con los datos de la Asociación de Bancos Privados del Ecuador (ASOBANCA). En general la entidad reportó una liquidación en la cartera de créditos de USD 26,033 millones, se trata del segundo año consecutivo que en mayo registró un aumento en el pago de préstamos, el presidente de la Asociación indicó que ese aumento se registró en todas las líneas de crédito en virtud de un cambio y esperanza de los empresarios y los consumidores con respecto al estado de la región por la expectativa de un reciente gobierno (El comercio Negocios, 12 de junio 2018).

Las Cajas Municipales de Piura registraron un 11.1% de retraso en el 2018, de acuerdo a la información brindada por el Banco Central de Reservas del Perú (BCRP); en setiembre del 2018, el sector norteño tendría consignado un 11,1% de retardo crediticio en Cajas Municipales. Esta cifra tuvo un crecimiento en 5,5% porcentuales, con respecto al periodo 2017. Estas políticas microfinancieras representaron una gran bonanza económica en el Perú, a entes que no lograron alcanzar préstamos bancarios, cerca de distinguirse que sus primordiales usuarios son las MYPES, ambas partes financieras representan el 60% del integro de préstamos (Expresso,15 de enero).

La caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa comunicó que su cartera de financiación consiguió el año 2015 un valor de S/ 3,227 millones por lo que se presentó un incremento de 14.3% respecto al ejercicio anterior. La asociación detalló que el mencionado aumento se alcanzó gracias a la restauración de cartera, a través del aumento y revisión del nivel de mora. El progreso de la cartera es permanente con el plan de la Caja Arequipa de orientarse a la micro y pequeña empresa, con el potencial del incremento, destreza, conocimiento y los beneficios que brinda en otros sectores. La Caja Arequipa estimó que tuvo un resultado significativo la diversificación en los segmentos de créditos de consumo, hipotecarios y Mediana empresa (Ganamás, 27 de enero 2016).

En un reenfoque de su cartera de créditos, la Caja Metropolitana de Lima prevé revertir las pérdidas que acumulaba hasta agosto del 2018, la caja acumuló

pérdidas por S/ 4,8 millones. El director de la Caja indicó que se enfocaron en los préstamos de microfinanzas, tras haber limpiado la cartera en créditos de consumo por acuerdo con los deudores, La Caja indicó que, en el 2017, por siete meses consecutivos, sus resultados financieros fueron positivos. En diciembre del 2017, esta desventaja se dio por un requerimiento de la SBS. Para constituir gastos de provisiones por S/ 25 millones únicamente para la cartera de buses, en el año 2018, los meses de febrero y julio los resultados del mes fueron positivos, aunque la fuerte carga por provisiones de la cartera de buses conlleva finalmente a tener resultados negativos (Gestión, 10 de octubre 2018).

El Centro de Gestión Tributaria Lambayeque-Chiclayo (CGT) cierra el año con 30% de morosidad, a la fecha 19,844 de contribuyentes mantienen deudas por tributación predial, vehicular, alcabala y arbitrios, generando un compromiso de casi 83 millones de soles, informó el CGT. El jefe del Departamento de cobranza del CGT, señaló que en lo que va del 2018 las cartas notificadas sumaron una deuda total de 82 millones 848 mil,689.47 soles, por los que se les dio a conocer a los contribuyentes para regularización de sus deudas y por falta de cumplimiento fueron reportados a centrales de riesgo. Dándoles una fecha prudencial para su cancelación, la disposición alcanzó a las personas que han trasladado sus propiedades, inmuebles o vehículos (RPP Noticias, 22 de enero 2018).

Según el Director de Agro Banco dicha entidad se alistó a conceder un crédito a la Junta de Riego Chancay-Lambayeque, a miles de agricultores informó el director de la entidad, es parte de una nueva gestión de la entidad bancaria a puerta de la campaña agrícola 2018/2019, precisó que partirán con la junta de usuarios Chancay Lambayeque que tienen unos 32 mil socios, al cual pagan puntualmente su agua y hacen una declaración de siembra. El banco dejó de otorgar créditos el año pasado, arrastrando una cartera morosa que hasta junio pasado era de S/633 millones. De estos S/186 millones corresponden al atraso de pequeños productores y S/ 447 millones a deuda de medianos y grandes productores, según datos provistos por Agro banco (El comercio, 23 julio 2018).

En febrero del 2018, los créditos concedidos en Lambayeque conforme revelación del Banco Central de Reserva del Perú -Región Piura se incrementaron un 6,7% interanual, con una tasa mínima parecida a la del período del año antecedente (10,8%). Los créditos en soles el 91,1% del total aumentaron en un 7,1% interanual; en moneda extranjera fueron de 8,9% del total y se incrementaron en 2,4%. El valor de aplazamiento anotado en el primer mes del año fue de 6,0%; 1,1 puntos porcentuales óptimos a el período febrero del 2017 y por encima al promedio nacional (3,5%). Por lo que se dijo que el retraso de las cajas rurales fue de 4,2%; compañías capitalistas fue de 5,2%; EDPYMES fue de 4,6%; Agro Banco fue de 41,4% y el Banco de la Nación fue de 0.9% (BCRP Piura, Departamento de Estudios Económicos, febrero 2018).

La cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Verónica"-Chiclayo está ubicada en la calle Elías Aguirre de la ciudad de Chiclayo, y su actividad principal es el ahorro y crédito de sus socios. El principal problema que viene enfrentado la cooperativa es la morosidad y está repercutiendo en la disminución de las utilidades. Entre las causas del aumento de la morosidad se debe a que no se está realizando una apropiada dirección de los créditos, las políticas y técnicas de otorgamientos de préstamos y las recaudaciones no se encuentran actualizados por las nuevas medidas de la Superintendencia de Banca y Seguros.

En razón al exceso de liquidez que cuenta la cooperativa, los analistas de crédito entregan préstamos sin una adecuada confrontación de la legitimidad en los documentos entregados por el asociado, cónyuge y garantes, no se está realizando una entrevista de comunicación, vivienda y ocupación al solicitante del préstamos, no cuenta con personal suficiente para la recaudación de los préstamos, el personal del área de créditos no reporta diariamente la morosidad, no se les capacita en temas de créditos y cobranzas, no realiza oportunamente las acciones de proceso de cobranza judicial y extrajudicial a los socios morosos; y no aplica estrictamente lo que indica el manual de Riesgo de Crédito.

El desarrollo de este trabajo de investigación se fundamenta en el planteamiento ¿De qué manera la Gestión de cartera de crédito influyó en la

morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Santa Verónica – Chiclayo?

De acuerdo a la problemática encontrada, la presente investigación se justificó de tres maneras:

Científica, porque se han utilizado los conocimientos obtenidos en la universidad y sirve de fuente de información, al saber universitario y personas que estén interesadas a realizar estudios de la gestión de la cartera de créditos y morosidad.

Institucional, porque con el estudio de gestión de la cartera de Créditos, la Cooperativa conoce el grado de mora a fin de escoger determinaciones más adecuadas.

Modo social porque la cooperativa buscó la prosperidad general de sus clientes (socios), también los beneficios recíprocos, esta labor de examen contribuyó con datos relevantes con la finalidad de resguardar el provecho común y prioritariamente por este motivo la baja del nivel de morosidad.

La hipótesis fue la siguiente: La gestión de cartera de crédito influye en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Santa Verónica – Chiclayo.

Objetivo general es determinar la influencia de la gestión de la cartera de crédito en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Santa Verónica – Chiclayo y los objetivos específicos son: Diagnosticar la gestión de la cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Santa Verónica – Chiclayo; analizar la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Santa Verónica – Chiclayo y diseñar políticas crediticias para la disminución de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Verónica”-Chiclayo.

II. MARCO TEÓRICO

Según Ramos (2017), en su tesis *“Gestión de crédito y cobranzas en el proceso de recuperación de cartera vencida para la Empresa Inmega Quito”*, el objetivo del texto fue minimizar el peligro en las operaciones de créditos ejerciendo una adecuada labor de cobranza, su estudio se fundamentó en la implementación de régimen y técnicas, como un objeto que favorezca la eficiencia de ejecutar un desempeño acertado y adecuado para optimar la gestión de recaudo de las cuentas vencidas y evitar el riesgo de que se convierten en factibles incobrables.

Se planteó procedimiento descriptivo y explicativo, la población estuvo conformada por 18 personas incluido el directivo propietario, es por eso por lo que no fue preciso una muestra, se utilizó como instrumentos encuesta hecha a los trabajadores administrativos y operativos, se aplicó la encuesta de tipo Likert. Por otra parte, se concluyó determinando que en la Empresa “INMEGA” hay una carencia de estrategias planteadas y ejecutadas en la aprobación de créditos, por tal razón se determinó una elevada cifra de malos pagadores, originando problemas en su liquidez (Ramos,2017)

En consecuencia Chisaguano (2019), en su investigación *“ La morosidad y las provisiones de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y crédito Financredit “Ambato-Ecuador,* su objetivo fue estudiar la morosidad y provisiones del portafolio de crédito de la cooperativa, establecer el índice de retraso y se propuso sugerencias para la aplicación adecuada de las provisiones de la cartera de crédito.

Fue una investigación de enfoque cuantitativo-descriptivo, se utilizó un estilo estadístico del área contable analizando los datos recolectados acerca de las variables morosidad y provisiones del portafolio de crédito, se recolectó información de la cooperativa juntamente con datos se la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria facilitando el análisis conveniente. Se concluyó que la morosidad tiene un efecto inverso con respecto a la cobertura de provisión, para ello antes de conceder un crédito se debe evidenciar la situación del usuario y

verificar si pueden todos los clientes garantizar el cumplimiento de pago (Chisaguano,2019).

Vidal (2017), en su estudio *“La morosidad y la Rentabilidad de los Bancos de Chile”* ha tenido como objetivo determinar el atraso ocasionado por usuarios de los Bancos en Chile, que perjudican adversamente en la rentabilidad de los Bancos. Fue un análisis de tipo descriptivo, los datos de panel consistieron en la colección de datos seleccionando un modelo Econométrico, son modelos de corte transversal, que conformaron la muestra. Para el estudio de la hipótesis, se recopiló datos claros de los fundamentos de información, disponibles de la SBIF, Sernac, Banco Central y otros.

Entre los importantes resultados empíricos se pudo conformar la hipótesis en cuanto a que la mora afectó adversamente el rendimiento de los Bancos en Chile, con un costoso margen de relevancia y predictibilidad. Se concluyó que los Bancos deberían alcanzar este indicativo para impedir un aumento en el portafolio de elevado riesgo, ocasionando aumento de provisiones y constantes modificaciones de préstamos, reiterados sanciones y en efecto el descenso del rendimiento (Vidal,2017)

Ávila y Marín (2019), en su estudio titulado *“Implementación de políticas de gestión de riesgos crediticios y su contribución en la misma disminución del índice de morosidad en la Financiera Confianza El Porvenir, periodo enero-mayo,2019-Trujillo,”* su estudio fue señalar la restricción de peligro en los pagos, se empleó técnicas de tipo descriptivo-correlacional, se usó una población de 3,960 créditos otorgados por la entidad en el año 2017, 2018 y 2019 (tiempo de los cinco primeros meses).

Su muestra fue no probabilística, sus técnicas fue análisis documental que permitió mostrar que el peligro crediticio analizado, está interpretado ante todo por la propia labor de la institución, y la función inoperante de las técnicas de préstamos, es decir se reflejó en la situación de los portafolios, el corto indicativo de restauración, concluyó que el funcionamiento de políticas suplementarias de

trámite de riesgo en la Financiera, constituyo una herramienta efectiva para limitar de modo significativo, el nivel de retraso en la etapa proyectada (Ávila y Marín,2019)

Santa Cruz (2019), según su estudio “*Administración de la cartera de crédito y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura-Agencia Cajamarca 2017*”, su objetivo era evaluar el desarrollo financiero del control a los préstamos y de la comprobación de la cartera de créditos con la demora, su estudio fue una aplicación descriptivo-relacional, la población fue muy pequeña constituida por el total de asesores, la muestra fue la misma, las técnicas utilizadas fue la encuesta, para ello se utilizó las herramientas estadísticas mediante el software Microsoft Excel, con un diseño no experimental.

Se concluyó que hubo una correlación entre la estimación del desarrollo financiero y el indicativo de morosidad, con una vinculación positiva y moderada-alta (Rho de Spearman de 0,671) la valuación del portafolio de préstamos, no se corresponde de modo importante con la demora con una unión positiva y baja (Rho de Spearman de 0,291). La vinculación del portafolio de préstamos se enlaza con la morosidad positiva y moderada (Rho de Spearman de 0,572), lo que colabora a que el indicativo de la línea de morosidad se encuentre en niveles elevados, en semejanza con otros sectores microfinancieras (Santa Cruz,2019).

Así mismo Panta (2019).-en su investigación” *Factores de la Morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y crédito Huancayo -Agencia Sullana entre febrero 2017 a febrero del 2018*”, su finalidad fue determinar la causa de la mora, el planteamiento del estudio fue cualitativo con diseño narrativo, se escogió una población igual a la muestra y se usó una técnica de datos de entrevista encuesta, investigación documentaria y observación.

Los resultados expresaron el proceder de las etapas mensuales en la variación de la demora de los préstamos de microempresa y de consumo, además, se verificó que lo préstamos a las Pymes tienen elevados índices de retraso. Se concluyó que en su mayoría la dificultad es la labor que desarrollan los clientes morosos y no lograr efectuar su pago , no informar la condición del usuario en el momento oportuno y no contar con una comisión de recaudación, son desaciertos

repetidos, por los analistas. Una incompleta evaluación económica y un aporte mayor a la insuficiencia de paga del cliente, son desaciertos contrarios en el desarrollo de valoración. No tener en cuenta un área de recaudación y no contar con una comisión de cobranza programado, son faltas que evitan una recaudación efectiva (Panta,2019).

Rodríguez (2018), en su tesis "*Estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura S.A.C., agencia san Ignacio 2017*"; su estudio fue ejecutar tácticas para disminuir la morosidad, su ejemplo de estudio fue descriptivo-propositivo, su diseño fue no experimental ,en su población se tomó el total del personal del área créditos y su muestra fue el 100%,sus técnicas utilizadas fue encuesta y análisis documental y sus instrumentos fue cuestionarios y reportes.

Los resultados mostraron, insuficiencia en sus colaboradores por falta de compromiso mostrando desinterés en saber su Texto Institucional de funciones, Políticas y normativas de préstamos y de restablecimiento. Se concluyó que el origen de las deficiencias que origina la morosidad son: el no ofrecer capacitaciones, no realizar evaluaciones, especialmente a los préstamos a conceder, solicitando informes del proceder del usuario, no efectuar comunicaciones telefónicas a partir del inicio de retraso juntamente con los avisos de pago en afables términos y se reitera los avisos mencionados, y si cuenta con liquidez para cumplir con sus deberes financieros, de este modo lograr renegociar su adeudo y evitar los créditos impagos (Rodríguez, 2018).

Ayala (2017). En su denominado "*Estrategia de cobranza efectiva para reducir el índice de morosidad de clientes sujetos a créditos microempresa en CrediScotia Financiera agencia Moshoqueque*"; su proyecto fue crear un modo de cobranza practica que minimice el indicador de mora de los préstamos microempresa, el modelo de estudio fue una investigación descriptiva, diseño No experimental, su población fue el total de funcionarios, utilizó un muestreo no probabilística se usó las siguientes técnicas: encuesta y análisis documental.

Los resultados demostraron que la compañía, no tuvo capacidad para competir, si no se relaciona con normas, técnicas ligadas a la dirección de préstamos, recaudación y en el recobro de valores, se concluyó que las estrategias de cobro efectivo para disminuir el indicador de retraso son: los avisos por carta, llamadas telefónicas, inspecciones y oficinas de cobranza (Ayala,2017).

Inga (2018), en su investigación denominada *“Eficacia de la gestión de cobranza y su relación con el nivel de morosidad en el banco financiero Chiclayo, 2017”*; su finalidad fue establecer el anexo a través de la operatividad en la dirección de recaudación y el grado de retraso en la institución ; tuvo un modelo de análisis Cuantitativo, descriptivo y correlacional, el diseño fue no experimental con una población y la muestra de 34 trabajadores, el instrumento aplicado fue de cuestionario.

Los efectos reafirmaron que el portafolio tardío en la institución tuvo un incremento, por los aspectos interiores y visible que empiezan a partir de la dirección que han perjudicado el sector de cobranza. Se concluyó que se deben corregir los filtros para el proceso, en que los informes de crédito no realizan la verificación pertinente. El área de recaudación requirió de formación conveniente, y se debe conseguir reforzar el vínculo que sostiene la empresa con las compañías de recaudación, con la conclusión de ejecutar de modo efectivo el recobro. se debe precisar expresamente la dirección, métodos y los procedimientos, para el avance de coordinación a futuro (Inga,2018).

En las teorías relacionadas al tema se ha considerado a Gestión de la cartera de Créditos y morosidad.

Mill (2015), nos dice que el crédito genera que el dinero de la nación sea más productivo y esencialmente admite que se designen a movimiento productivos, aun así el préstamo puede a su vez ser otorgado a usuarios y los clasifica como “improductivos”, ya que daña a las fuentes del Tesoro Público. Si bien los préstamos no tienen fuerza productiva pero si poder de compra, por lo que las personas que lo utilizan para obtener un producto causan un incremento en el “valor

provisional” de ese bien. Asimismo, indica que el crédito facilita hacer que todo el capital del país sea más beneficioso.

Gestión de Crédito, la gestión de crédito es un total de normas, procedimientos y desarrollos operativos que se sostienen en la efectividad de la entidad con miras de alcanzar sus metas proyectadas” (Andrade, 1996 p.282).

Según Gómez & Lamus (2011), la gestión de crédito se responsabiliza de conferir y facilitar un proceso a los préstamos, mermando la mora de la compañía, controlando firmemente el importe de los préstamos ofrecidos y calculando la proporción de morosidad de las cuentas por cobrar.

Atkinson (1990), manifiesta que la gestión de calidad es el grupo de disposiciones y estándares internacionales, que se vinculan en efecto para establecer los requisitos de excelencia que una compañía solicita para admitir las exigencias de sus usuarios mediante un eficaz procedimiento, sistematizado y ordenado con la garantía de ejecutar adecuadamente las labores, para que de esta forma la gestión de calidad sea victoriosa y del mismo modo sea aprobada por todos los funcionarios de la empresa.

Importancia del crédito, el Banco Central de Reserva del Perú, refiere que Cuando la administración al crédito es limitada, se restringen aquellas posibilidades que tiene una economía de desarrollarse. La institución refiere no obstante, la suma de inversión que tiene una familia, una organización o un ahorro estará asociado continuamente a su capacidad de enfrentar sus adeudos (párr.4). Expresamos que el crédito es primordial para conseguir el desarrollo de las ventas, del cual se sostiene en brindar a los usuarios diversas facilidades para efectuar sus retribuciones, desempeñando así la función de un comerciante, industrial o consumidor que muestre el recurso de adquirir un bien o servicio en efectivo, ejecutando de este modo el empeño de toda empresa que es producir rentabilidad e ingresos (Hidalgo, 2010. p.56).

Lawrence (2007), refiere que para una supervisión de un crédito, toda entidad debe fiscalizar el crédito, si esto no se aplica ocasionaría el incremento de

cuentas por cobrar, por lo que se apoya en una inspección firme a la entidad acerca de sus recaudaciones que origina, con la finalidad de que los usuarios posean ideas acerca de las facilidades de pago, que se estableció al adquirir el préstamo, de no cumplir con lo aludido la fiscalización del préstamo pondrá en conocimiento a la empresa acerca de la problemática, esto ayudará a reponer el capital invertido, puesto que de lo contrario parte de la cartera de clientes pasará a Cuentas incobrables originando pérdidas a la compañía (p.531).

Superintendencia de Banca y Seguros (2018) Socorro Heysen, funcionaria de la SBS, manifestó que COOPAC administran considerables importes de dinero de terceros. En el 2018, el Congreso de la República autorizó una ley para que las Cooperativas de Ahorro y Crédito sean supervisadas por una entidad adjunta a la SBS a partir del 1 de enero del 2019. Según SBS y AFPS, el desarrollo de control, inspección a las Cooperativas de Ahorro y Crédito que desarrollaba la FENACREP hasta fines del 2018, no era de carácter obligatorio.

Políticas de crédito según Ochoa (2009), nos dice que las políticas de crédito son métodos que obedecen continuar, para obtener una acertada dirección o gestión en la cartera operante que tiene a manera de límite, la uniformidad de criterios relativos al movimiento bancario, de igual forma de las técnicas y normativas estratégicas en el área de crédito de una compañía para que pueda funcionar acertadamente.

Ross (2010), insta que la política de crédito tiene tres elementos, el final de venta, el estudio de crédito y la política de cobranza. En el primero se analiza el plazo de crédito y el modelo de descuento, el final de venta cambia mucho entre las industrias. Segundo, en el análisis de la política de crédito, se investiga los riesgos que afectan en la decisión de admitir el crédito, siendo estos: la consecuencia de retraso en el recaudo, los efectos sobre los costos, y por consiguiente las cuentas por pagar, la probabilidad de falta de pago por el coste de registrar el crédito y la recaudación del crédito.

Para Menjívar (2011, p.3), menciona que para las políticas de crédito son reglamentos y objetivos que aplica una sociedad a fin de establecer si otorga o no

el préstamo a un usuario, por lo que se tiene que poner a disposición los requisitos con relación al plazo del crédito. Las políticas de crédito detallan un razonamiento para otorgar crédito como evaluaciones, alusiones, fechas, términos de cancelación y varios indicadores económicos brindan un sostén cuantitativo para determinar y ejecutar las políticas de crédito.

Tipos de créditos, Según la resolución de la SBS. No 11356-2008 precisa ocho tipos:

1) Crédito Corporativos estos préstamos son establecidos a entes jurídicas que realicen negocios cuando menos de S/ 200 millones al año.

2) Créditos a Grandes empresas ; estos préstamos se conceden a entes jurídicos cuyas ventas anuales superen a S/ 20 mil, pero inferior a S/ 200 millones en los dos últimos años.

3) Créditos a medianas empresas, este tipo de préstamos se conceden a sociedades jurídicas que tengan un déficit en todo caso de S/ 300 mil en el régimen capitalista.

4) Créditos a pequeñas empresas, es un préstamo conferido a entes jurídicas y naturales con el objetivo de ser usado para beneficio, comercio o producción, cuya deuda en la organización capitalista sea casi de S/ 20 mil e inferior a s/. 300 mil en los concluyentes semestres.

5) Créditos a microempresas: es un crédito concedido a personas jurídicas o naturales para fines iguales a los de las pequeñas empresas, salvo que en este caso el déficit en el sistema financiero debe ser menor de S/ 20 mil.

6) Créditos de consumo revolvente, este modelo de préstamos se concede a personas naturales con el fin de cancelar prestaciones, bienes o adeudos institucionales.

7) Crédito de consumo no revolvente, es igual, un crédito que se confiere a personas naturales para objetivos distintos a la ocupación corporativa.

8) Créditos Hipotecarios, estos créditos se concede a personas naturales para la compra, construcción, reparación, remodelación, ampliación, etc.

Deficiencias en el proceso de crédito, de acuerdo a la SBS Res. # 9641-2010, es un peligro el préstamo que guarda una sólida influencia en las empresas. Las imperfecciones se muestran en cinco clases fundamentales (FENACREP,2010).

Reglamento de Créditos y Cobranzas. Los funcionarios de créditos lo emplean como un elemento básico que orienta su accionar. Por lo que decimos que una Cooperativa que tiene un estatuto imperfecto desfasado y no conforme, está predispuesta a una serie de riesgo económico (FENACREP,2010).

Recursos Humanos, el procedimiento de crédito es una de las funciones principales de la compañía, de modo que tiene que ser efectuada por la nómina de trabajadores capacitados, porque una Cooperativa no le da el beneficio a este requerimiento y la relación que debe elaborar sus recursos humanos para efectuarla, sino al contrario hace contratos a personas no capacitadas, designado funciones que no pueden ejecutar por lo que la compañía se expone a un elevado peligro de crédito (FENACREP,2010).

Proceso Operativo, es el procedimiento de préstamos, formado por una línea de funciones fijadas a ser realizadas para autorizar y recaudar un crédito. Cuando esta evolución es compleja, no es satisfactorio, este será el caso en que la Cooperativa este expuesta a un alto peligro económico (FENACREP ,2010).

Normatividad, para que el proceso de crédito pueda cumplirse de la forma más tecnológica y precisa es indispensable que esté normada por una serie de condiciones y normas legales difundidas por la Superintendencia y la Federación (FENACREP 2010).

Tecnología, para llevar con eficacia una buena información, se debe utilizar de manera intensiva y cotidiana artículos tecnológicos que existen en el mercado. Si la compañía no utiliza estos procesos , su información estará siendo utilizada de

modo inapropiado, ocasionando que la empresa tenga un elevado riesgo de Crédito.

Gitman (2012, p.558), indica que la evaluación de crédito es una estrategia de estilo frecuente a fin de evaluar si se concede un crédito, se califican las cinco "C" del crédito, la cual conforma un contexto de información para el razonamiento detallado del préstamo. Esta manera de elección se emplea en solicitudes de crédito de elevadas sumas de efectivo. Las cinco C s

a) Características del solicitante: se describe a la relación del interesado para cumplir con préstamos anteriores. b) Capacidad: Es la suficiencia del interesado a fin de recompensar el crédito requerido, definido por procedimiento de un estudio de estados financieros equilibrado, con el fin de hacer frente a la responsabilidad de deuda. C) Capital: El adeudo del interesado en vínculo con su capital patrimonial, d) Colateral: es la suma de activos que el interesado posee apto para asegurar el préstamo, si es superior el total de activos utilizables, superior será la oportunidad que la compañía recobre su capital. e) Condiciones: Esto es, las disposiciones económicas verdaderas y propias de la industria y cualquier índole en torno a una transferencia especial.

FENACREP (2010, p.9), según esta institución establece que el préstamo que está determinado se evalúa por la aptitud de desembolso del petitionario que esté determinada por el excedente de caja y sus referencias de pago. La información del interesado para la conformidad del préstamo comercial se debe tener en cuenta de las opiniones indicadas en el periodo antecedente, su ambiente económico, la capacidad de cumplir sus responsabilidades, frente a los cambios, de la cooperativa. Así como el Manual de Riesgo de Crédito de FENACREP, Para evaluar la aprobación de préstamos de consumo, de fianza, construcción, se observará la aptitud de paga en fundamento a las entradas del solicitante de sus bienes netos, y responsabilidades en el valor de las cuotas admitidas de la cooperativa; asimismo a las ordenes concedidas por las otras entidades económicas.

Riesgos crediticios, este criterio según Saavedra y Saavedra (2010), es la inseguridad de efectuar los cobros en los periodos de tiempos establecidos provenientes de los préstamos concedidos a los usuarios, el quebrantamiento de la deuda puede ser tanto parcial como total. El peligro de no rescatar los valores establecidos en el crédito es conocido como Riesgo Crediticio el cual tiene una correlación directa con la liquidez de la empresa.

Del Toro (2005), situación de riesgo es la ocasión que por circunstancia, suceda un acontecimiento que ocasione una privación patrimonial. La probabilidad del riesgo lo estima a modo inseguro, factible, casual, preciso, legal y como asunto financiero. Previamente al iniciar el estudio de peligro crediticio es propicio determinar en las técnicas del balance, el fundamento de información de riesgo del préstamo, al que se confronta una entidad capitalista.

Enguítanos (2008,pág.21), expresa que el riesgo de los préstamos no se restringe a la función de préstamo, sino que comprende otras labores que realiza una agrupación financiera, incorporando el incremento de los convenios, protección y aprobaciones bancarias, préstamos interbancarios, procedimientos, divisas entre otras elecciones.

Superintendencia de Banca y Seguros (2011), Res.SBS.Nº 3780-2011 definen que el Riesgo de crédito impacta a las cuentas patrimoniales y al resultado de la institución financiera, se puede tramitar por medio de tácticas moderadas y resumen de métodos propios de aprecio, conformidad, persistencia, verificación y restauración, el cual debería incluir el sustento de diferentes instrumentos de desarrollo de investigación, como de métodos peculiares de valoración, de rating e instrumentos automáticas de sistemas expertos y tecnológicos , por otra parte es necesario también determinar límites de concentración de riesgos.

Clasificación del crédito, estos deudores están clasificados acorde a los siguientes criterios: a) Categoría Normal: Son deudores que llegan a pagar sus cuotas de conformidad con lo estipulado o con un atraso de hasta ocho días calendario. b).Categoría con problemas potenciales Son aquellos deudores que registran demora en la cancelación de sus cuotas de nueve a treinta (30) días

calendario. C) Categoría Deficiente: Son deudores que demuestran tardanza en el pago de sus cuotas de treinta y uno (31) a sesenta (60) días calendario. d) Categoría Dudosa: Son aquellos deudores que registran tardanza en la amortización de sus cuotas de sesenta y uno (61) a ciento veinte días calendario. e) Categoría perdida: Son aquellos deudores que indican retardo en el pago de sus cuotas de más de ciento veinte (120) días calendario (Resolución S.B.S. N.º 0480-2019).

Situación financiera de una empresa, es un razonamiento fundamentado en un conjunto de variables contables que permite estimar el desempeño de una compañía, con la conclusión de tomar decisiones orientadas a solucionar los problemas (Martínez ,2012).

Capacitación de personal, es considerada como la función efectuada en una institución para expresar las necesidades que enfrenta y optimizar las actitudes y los conocimientos del personal (Murillo, 2013).

En la segunda variable dependiente que es la morosidad tenemos: La demora , es una condición que se origina ante el quebrantamiento de los deberes de paga admitidas. Existe infinidad de condiciones que las origina y trasciende de manera perjudicial en los métodos de una sociedad que admite la ocasión de conceder un préstamo financiero.

Según Aguilar y Camargo (2002), la falta de pago es un acto imprevisible dentro de una institución que afecta las posibilidades de recuperación, imposibilitando los ingresos al contado de la institución , haciendo menor el efectivo y la suficiencia de hacer frente a la responsabilidad, causando también estado de deuda en la empresa acreedora. En aplicación a lo indicado, las consecuencias de la demora de pago son negativas en diversas fases de la entidad y se extiende en muchos procesos de periodo. El descuido de desembolsos admitidos, ocasionan retraso y con ello daño en las instituciones.

Brachfield (2009,p.10), indica que la demora genera alegóricas cargas de pagos de gestión y económicas, cierta institución que posea como ocupación el

micro financiamiento, provocando una inseguridad en los activos circulantes, de acuerdo con los periodos de retribución ampliados o al incumplimiento de estos.

Según Brachfield (2017, p.7), la morosidad no es otra forma que la demora de los pagos y el descuido de sus deberes. En su averiguación determinó que existen factores que influyen a que se incumpla con los pagos, llegando a la determinación que los culpables son los clientes por su falta de liquidez, y el mismo acreedor por no tener políticas de control establecidas, señala que todo esto puede conllevar a que el deudor no cumpla con su obligación.

Factores o Causas de Morosidad, Brachfield (2014), son distintos procesos que dan una función a la manifestación de la morosidad. Lo definitivo de esta son: La coyuntura financiera: es una causa que perjudica claramente al crecimiento o disminución de la deuda. En estados de crisis como la que hemos vivido, es innegable que la cifra de adeudos pendientes se acentúe y asimismo el índice de adeudo. El sistema financiero: este es un agente que incide claramente, puesto que el incremento o rebaja del atraso, requerirá del superior o mínimo cifra de préstamos que concedan los bancos, al igual que los tipos de interés.

En la actualidad las entidades bancarias se han visto perjudicados por la circunstancia monetaria de nuestro país y por ello se han visto en la necesidad de reducir la cifra de préstamos y ampliar los tipos de intereses, lo que incide en inconvenientes de efectivo en los clientes, aumentando así la morosidad. El mercado y la competencia: cuando en el mercado la oferta es superior a la demanda, los proveedores no están en capacidad y potestad de exigir el pago a corto plazo, no pueden ser muy severos y el peligro de recuperar su capital es superior. En circunstancias opuestas, es decir, cuando la demanda aventaja a la oferta, el acreedor tiene superior aptitud de convenio logrando inclusive solicitar el pago por adelantado. En relación con la oposición, si esta procede rectamente, será más accesible enfrentar a los morosos.

El grupo monetario y la industria: la práctica de pago en el sector de la economía afecta en el desarrollo de la morosidad. Hay industrias, en los que la morosidad es ficticia, oportuno al buen método y formalidad de sus clientes,

eliminando de manera próxima a los deudores que se retrasan de modo continuo en los desembolsos. El marco legal: ante etapas de incumplimiento, son muy pocas las hipótesis, en las que los industriales o distribuidores llegan a la vía judicial para exigir el impago de los adeudos de sus clientes. De todas las causas nombradas, la más fundamental y concluyente de la morosidad son los tres últimos: la cultura del pago, el tejido empresarial y el marco legal Brachfield (2014).

Impacto de la Morosidad, Brachfield (2006, p.52) sostiene que el incumplimiento de las situaciones de pago supone una quiebra del período de circulante de la actividad empresarial, y tan significativo es vender, como facturar y cobrar, por tanto, es la única táctica de que el efectivo que ha salido de las cuentas tesoreras vuelva al circuito de efectivo, para continuar con el esmero de los compromisos de pago a breve plazo. La morosidad impacta sin más, frente al activo corriente de la empresa trasladándose los efectos de este impacto a otras masas patrimoniales. La falta de liquidez provoca tensiones de tesorería. Consume medios financieros que tienen un costo y están limitados en cuanto a sus recursos en el mercado financiero.

Análisis de la cartera morosa, es el estudio que se realiza a los créditos que se encuentran atrasados y que son reportados al departamento de cobranza. (Delgado, 2012).

Índice de la cartera morosa, es el resultado entre la adición de los préstamos vencidos y en recaudación judicial sobre los préstamos directos (Díaz ,2014).

Índice de Morosidad, según Cerón et al. (2017, p7) alude que es la proporción que se extrae de los deudores que han sobrepasado el tope de 90 días, también menciona que es la tabla donde se señala en porcentaje de cuantos son morosos. Indicativo de morosidad = IMOR = saldos de meses anteriores / Facturación total.

Según Brachfield (2012), el indicador de Morosidad (IMOR) es la probabilidad de poseer portafolio caducado, la cual son unos de los índices más usados como magnitud de peligro. El IMOR es en función al porfolio atrasado y en relación del total del crédito.

Indicadores de Morosidad, según la Superintendencia de Banca y Seguros del Perú (SBS,2015), existen un límite de indicativos que otorgan evaluar el índice de morosidad con distintas finalidades. Estos logran ser medidos a través de la relación entre activo rentable / activo total (%), la cual aprueba deducir la unión de ingresos financieros a la institución. Otra manera es a través de la relación de la cartera atrasada / Créditos directos (%), esta admite medir préstamos directos en una posición de plazo o cobranza coactiva. Otra forma de calcular la mora es a través de la relación de la cartera atrasada MN / Créditos directos MN (%), la cual calcula el valor de préstamos directos en moneda extranjera que se encuentra atrasada, otra forma es a través de los préstamos refinanciados y reestructurados / créditos directos (%), estos son mediante préstamos directos que han sido refinanciados, por otro lado la relatividad de las provisiones / cartera atrasada (%), la cual genera una línea de cubiertas para provisiones (apalancamiento financiero sano), cuando la compañía lo exige.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

En el estudio realizado se analizó, en modo detallado la incidencia del cumplimiento de la implementación de recomendaciones e informes de la Cooperativa de Ahorro y crédito Santa Verónica-Chiclayo, vinculando las variables de investigación.

Enfoque de Investigación

Según su enfoque, el estudio fue de tipo Cuantitativo debido a investigación y recolección de referencias para contestar interrogantes de investigación y acreditar supuestos con anticipación, confiar en el manejo de la estadística creando pautas de conducta de un lugar que pueden ser múltiples.

Diseño de Investigación

Según su diseño, el estudio fue no experimental puesto que las variables de la gestión de cartera de crédito y la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Santa Verónica de la ciudad Chiclayo no fueron manipuladas o alterados.

Alcance de Investigación

Según su alcance, fue una investigación explicativa debido que se ha buscado manifestar la forma en que la variable independiente Gestión de la Cartera de Créditos influyo en la variable dependiente morosidad, y estuvieron dirigidas para examinar los motivos de los sucesos materiales o colectivos, variables o cualidades que muestran y como se da su reciprocidad (Hernández, Fernández y Baptista 2010).

3.2. Variables y operacionalización

Gestión de la cartera de Créditos

Andrade (1996 p.282), define a la gestión como un resumen de normas, técnicas y procesos ejecutivos que se sostienen en la competencia de un desempeño comercial con miras de conseguir sus metas proyectadas.

Morosidad

Brachfield (2009 p.10), describe a la morosidad como un quebrantamiento establecido que provoca pesadas cargas representativas financieras a las compañías en especial a las MYPES que consiste en que deben admitir periodos de paga recargada que les imponen de modo firme sustanciales liquidaciones en sus balances.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Conforme Ñaupas et al (2013), manifiestan que la población es una agrupación de sujetos y organismos que son proyecto de estudio. La población objetivo, estuvo constituida por los directivos y un comité encargado de reflexionar por el bien de la Cooperativa de Ahorro y crédito Santa Verónica de la ciudad de Chiclayo. Población accesible, constituida por 23 personas que conforman la Directiva de la Cooperativa de Ahorro y crédito Santa Verónica Chiclayo.

Tabla 1

Población conformada por la Cooperativa Santa Verónica

Nombres	Cantidad
Consejo de Administración	5
Consejo de vigilancia	3
Comité de Educación	2
Comité de crédito	2
Comité Electoral	3
Gerente	1
Contador	1
Auditor Interno	1
Secretaria	1
Cajera	1
Asistente de créditos y cobranza	2
Asesor Legal	1
Total	23

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito Santa Verónica

Muestra

Hernández (2018, p.173), define a la muestra como un subconjunto de la población donde se recogen hechos para determinar y delimitar con exactitud. Según el estudio, la muestra fue de 10 personas, el muestreo fue no probabilístico y se seleccionó de manera intencional al Gerente, cuatro directivos y cinco trabajadores que tienen conocimiento de la gestión de la cartera de préstamos y el retraso de pago de la cooperativa de ahorro y crédito Santa Verónica de la ciudad Chiclayo.

Tabla 2.

Muestra de investigación

Nombres	Cantidad
Consejo de Administración	1
Consejo de Vigilancia	1
Comité de Educación	1
Comité de crédito	1
Comité de Crédito	1
Gerente	1
Contador	1
Auditor Interno	1
Asisten de créditos y Cobranza	2
Total	10

Fuente: cooperativa de Ahorro y crédito

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para esta investigación se utilizó el método de encuesta de Likert, a fin de reunir información de la dirección del portafolio de préstamos y la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Santa Verónica de la ciudad Chiclayo a través de preguntas a los directivos y trabajadores.

Análisis de documentos

Este medio se aplicó para examinar los estados financieros, memorias, Reglamentos de créditos y de cobranza.

Instrumentos

El Cuestionario es un conjunto de interrogaciones con relación a las variables que se van a calcular (Hernández, et al 2014, p.217). El instrumento que se utilizó fue el cuestionario que se elaboró con una serie de preguntas relacionado de la administración de cartera de préstamo y la mora de la cooperativa

Guía de Análisis documental

Para la indagación documentada obtenida de la cooperativa permitió apreciar el índice de morosidad, deficiencias en los reglamentos internos e insuficiencia de herramientas de gestión.

Validez

Los instrumentos fueron validados por dos expertos profesionales en contabilidad que tienen completo conocimiento en las variables relacionadas en la cartera de crédito y la morosidad, estos expertos revisaran los cuestionarios del instrumento, dando su señal de aprobación.

Confiabilidad

Según Hernández et al. (2014): el coeficiente de cero significa que no hay confiabilidad y uno simboliza una credibilidad perfecta, mientras que el factor se acerque a cero mayor equivocación habrá en la medición. En el estudio se empleó el Alfa de Cronbach para comprobar el grado de confiabilidad de la dirección de los préstamos y el retraso de paga de los socios y funcionarios de la Cooperativa y Ahorro Santa verónica. El instrumento fue expuesto al procedimiento de medición estadística del alfa de Cronbach a fin de encontrar la confiabilidad de la dirección de préstamo y su importancia de la mora; obteniendo una confiabilidad de 0.97, simbolizando una credibilidad perfecta .

3.5. Procedimientos

El procedimiento del estudio se aplicó teniendo en cuenta los procedimientos de aplicación del cuestionario a los directivos. Trabajadores y socios que están

señalados en la muestra de la investigación; para el caso de la técnica del análisis de los documentos se solicitó a la gerencia el estado de etapa económica, situación de resultados y reglamentos de la cooperativa de ahorro y crédito Santa Verónica.

3.6. Métodos de análisis de datos

Para el estudio preparado obtenido de la cooperativa que permitirá encontrar el índice de morosidad, deficiencias en los reglamentos internos y carencia de herramientas de gestión, se aplicó el programa del Excel mediante el cual permitirá graficar y tabular las preguntas de las averiguaciones a los socios y funcionarios de la cooperativa.

3.7. Aspectos éticos

Criterio de Confiabilidad.

En el proceso del análisis relacionado al estudio de la Gestión de la cartera de crédito y morosidad, se consideró aspectos éticos de los encuestados, en la que ellos estuvieron de acuerdo con alegar voluntariamente las preguntas presentadas guardando confianza y amparo de su identidad, así mismo se respetó las actitudes de cada uno de ellos para no limitar las respuestas.

Criterio de Objetividad.

La actual investigación fue objetiva, porque los datos que se recabaron estuvieron basados en hechos reales.

Criterio de veracidad.

El trabajo de investigación fue verídico puesto que el testimonio recopilado se basó en las respuestas de las personas encuestadas.

IV. RESULTADOS

A. Diagnosticar la gestión de la cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Santa Verónica – Chiclayo.

Dimensiones mencionadas en el cuadro de Operacionalización, se aplicó el procedimiento a los directores y empleados de la cooperativa de ahorro y crédito “Santa Verónica” de la ciudad de Chiclayo; Del cual los efectos se muestran a continuación:

Dimensión 1: Gestión de Crédito

Tabla 3

La evaluación de créditos se hace de acuerdo con las políticas diseñadas para los créditos.

	Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes Validos	Porcentajes Acumulados
Totalmente de acuerdo	0	0	0	0
De acuerdo	3	30	30	30
Indiferente	1	10	10	40
En desacuerdo	6	60	60	100
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	100
Total	10	100	100	

Fuente: Elaboración propia

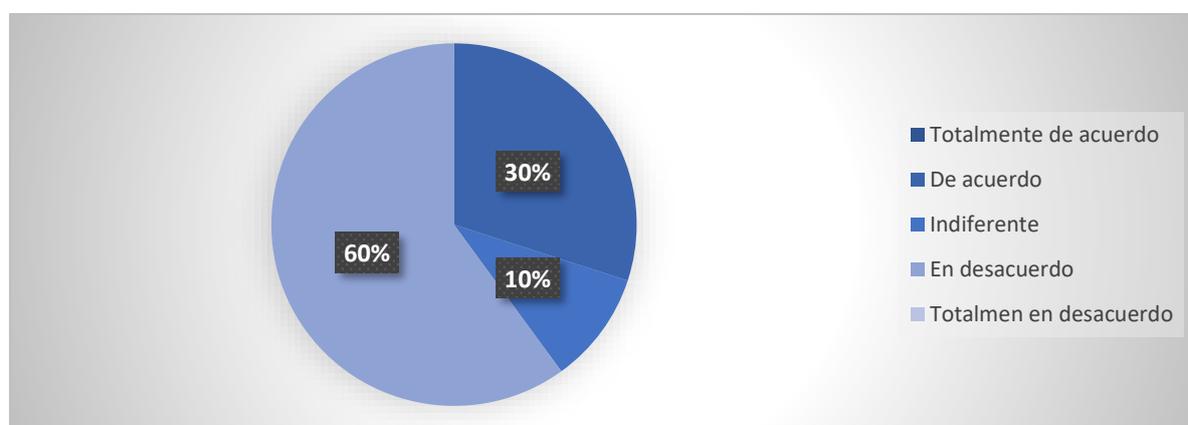


Figura 1. La evaluación de créditos se hace de acuerdo con las políticas diseñadas para los créditos

Análisis e interpretación de datos

En el resultado de la tabla 3 y figura 1, solo tres trabajadores indicaron que la evaluación de crédito se hace en función de las políticas diseñadas para los créditos, un directivo no sabe y los demás directivos y trabajadores contestaron que la evaluación no se hace de acuerdo con el diseño de las políticas de los créditos.

Tabla 4

Existe Reglamento de créditos

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes Validos	Porcentajes Acumulados
Válidos	Totalmente de acuerdo	0	0	0	0
	De acuerdo	8	80	80	80
	Indiferente	2	20	20	100
	En desacuerdo	0	0	0	100
	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	100
	Total	10	100	100	

Fuente: Elaboración propia

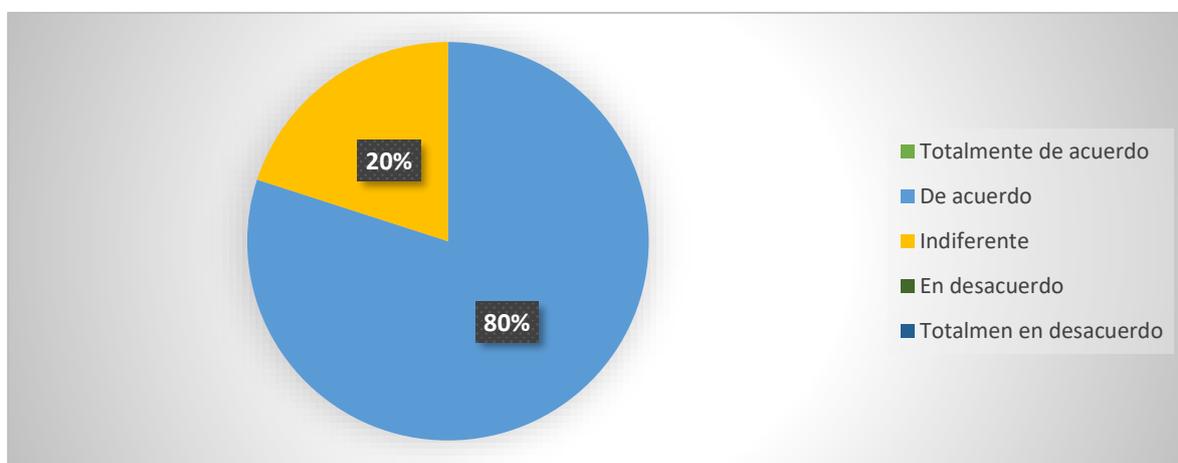


Figura 2. Existe Reglamento de créditos

Análisis e interpretación de datos

En el resultado de la tabla 4 y figura 2; los cinco trabajadores y tres directivos indicaron que si se cuenta con un reglamento de créditos y los demás directivos contestaron que no existe Reglamento de créditos en la cooperativa.

Dimensión 2. Supervisión de Crédito.

Tabla 5

El importe del préstamo a entregar se estima en base a la capacidad de pago del socio

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes Validos	Porcentajes Acumulados
Validos	Totalmente de acuerdo	0	0	0	0
	De acuerdo	0	0	0	0
	Indiferente	1	10	10	10
	En desacuerdo	9	90	90	100
	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	100
	Total		10	100	100

Fuente: Elaboración propia

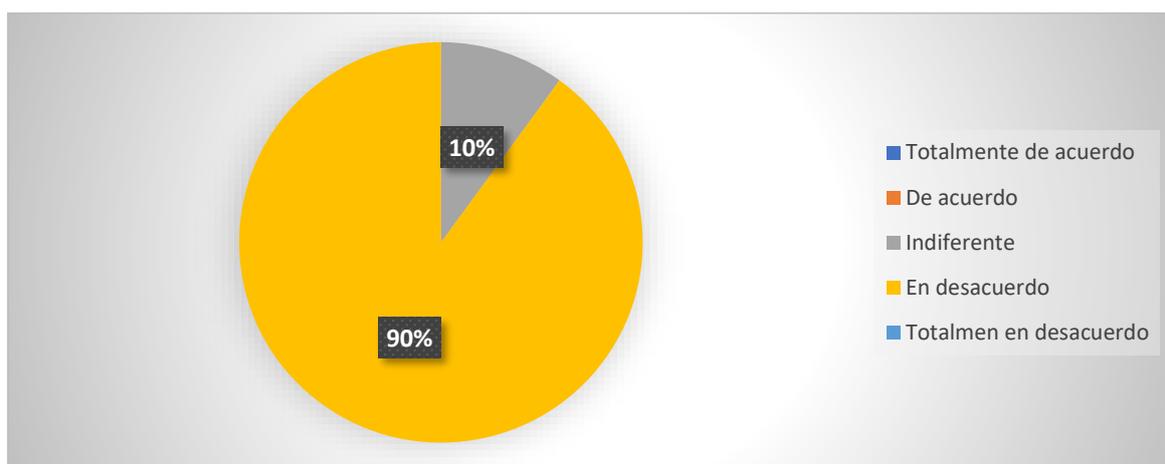


Figura 3. El importe del préstamo a entregar se estima en base a la capacidad de pago del socio

Análisis e interpretación de datos

En el resultado de la tabla 5 y figura 3; la mayoría indican que el importe del préstamo a entregar no se estima en base a la capacidad de pago del socio, y un directivo manifestó que no sabe que los préstamos se entregan conforme a la posibilidad de paga.

Tabla 6

Se reporta mensualmente la cartera de créditos por tipo y monto

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes Validos	Porcentajes Acumulados
Validos	Totalmente de acuerdo	0	0	0	0
	De acuerdo	7	70	70	70
	Indiferente	3	30	30	100
	En desacuerdo	0	0	0	100
	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	100
	Total	10	100	100	

Fuente: Elaboración propia.

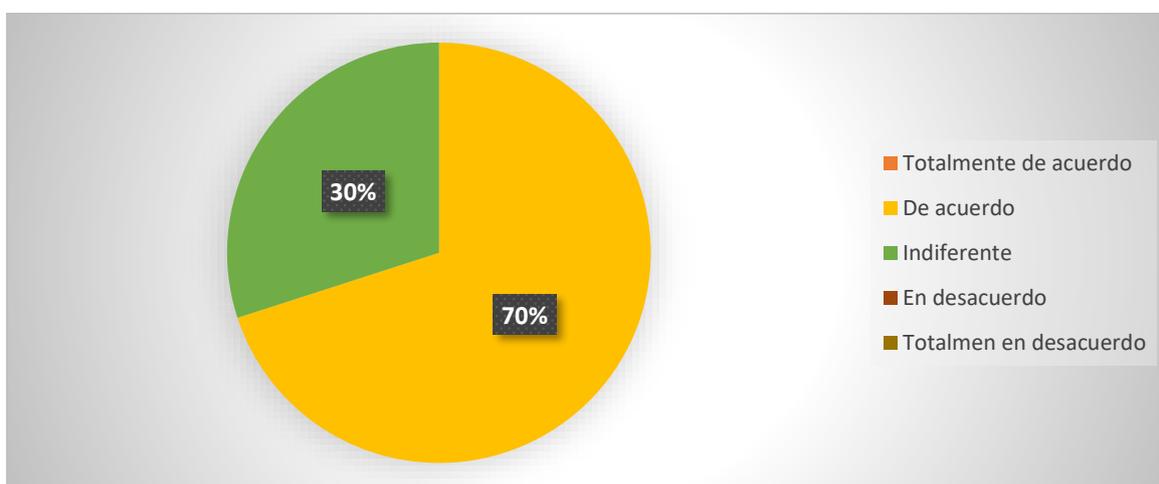


Figura 4. Se reporta mensualmente la cartera de créditos por tipo y monto

Análisis e interpretación de datos

En el resultado de la tabla 6 y figura 4; la mayoría indican que mensualmente se reporta la cartera de créditos por tipo y monto mientras que los demás directivos contestaron que no saben del reporte mensual de la cartera de créditos.

Tabla 7

Los préstamos de consumo es el más solicitado.

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes Validos	Porcentajes Acumulados
Validos	Totalmente de acuerdo	0	0	0	0
	De acuerdo	6	60	60	60
	Indiferente	4	40	40	100
	En desacuerdo	0	0	0	100
	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	100
	Total	10	100	100	

Fuente: Elaboración propia

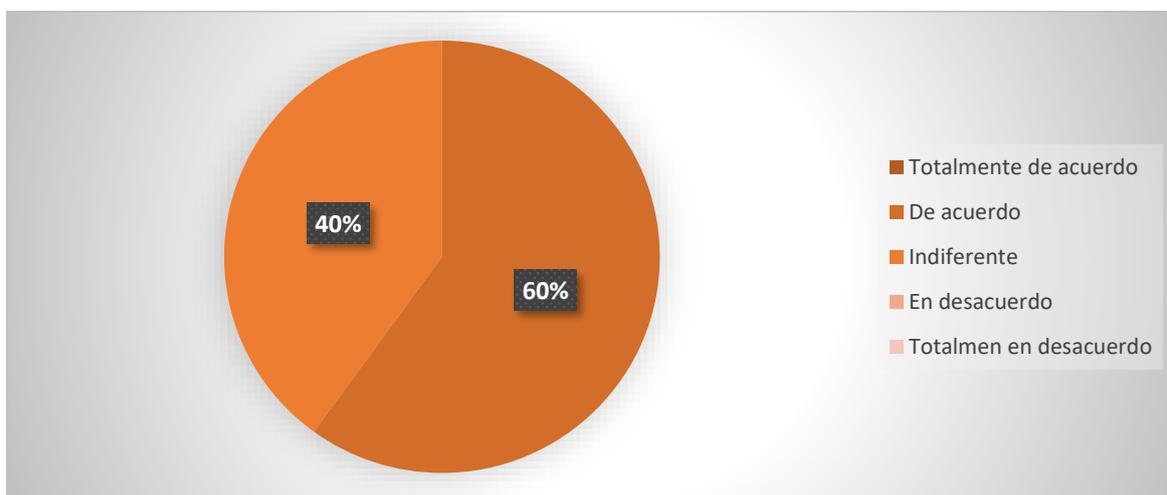


Figura 5. Los préstamos de consumo es el más solicitado

Análisis e interpretación de datos

En el resultado de la tabla 7 y figura 5, cinco trabajadores y un directivo indican que los préstamos de consumo es el más solicitado y los demás directivos manifestaron que no sabe que los préstamos de consumo son los más solicitados.

Tabla 8.

Los créditos los clasifican en categorías que señala la SBS

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes Validos	Porcentajes Acumulados
Válidos	Totalmente de acuerdo	0	0	0	0
	De acuerdo	6	60	60	60
	Indiferente	4	40	40	100
	En desacuerdo	0	0	0	100
	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	100
	Total	10	100	100	

Fuente: Elaboración propia

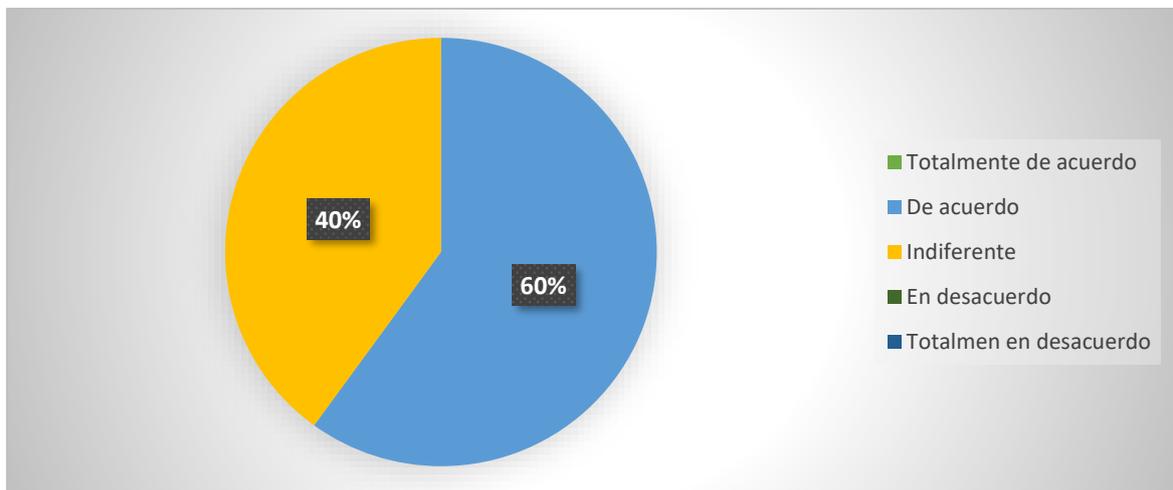


Figura 6. Los créditos los clasifican en categorías que señala la SBS

Análisis e interpretación de datos

En el resultado de la tabla 8 y figura 6, la mayoría de los encuestados indican que los créditos los clasifican en categorías que señala la SBS y los demás directivos contestaron que no saben cómo se clasifican los préstamos.

Tabla 9.

Una etapa de la evaluación crediticia implica la realización de visitas domiciliarias

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes Validos	Porcentajes Acumulados
Validos	Totalmente de acuerdo	0	0	0	0
	De acuerdo	3	30	30	30
	Indiferente	0	0	0	30
	En desacuerdo	7	70	70	100
	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	100
	Total	10	100	100	

Fuente: Elaboración propia

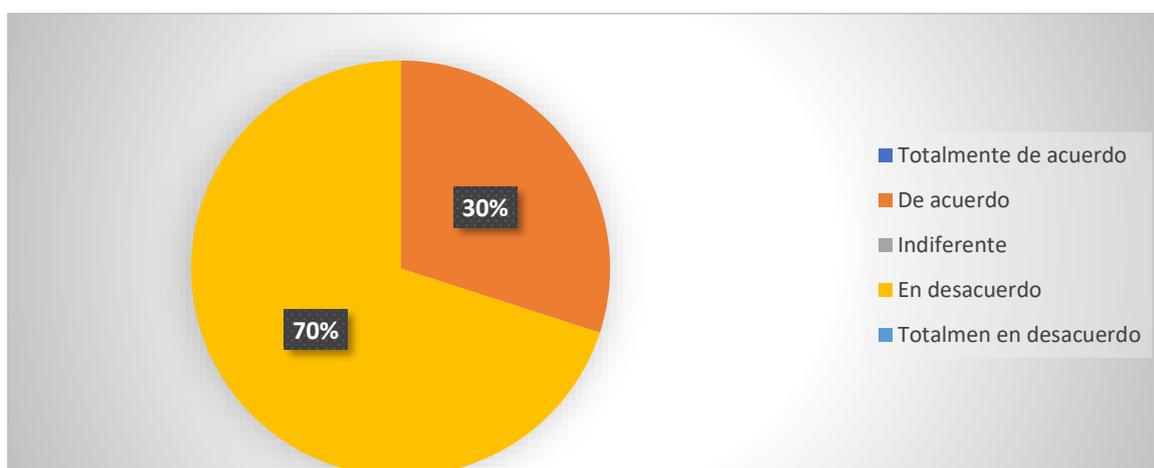


Figura 7. Una etapa de la evaluación crediticia implica la realización de visitas domiciliarias.

Análisis e interpretación de datos

En el resultado de la tabla 9 y figura 7, solo tres trabajadores manifiestan que existe una etapa de la evolución crediticia que implique la realización de visitas domiciliarias, y trabajadores contestaron que no se aplica las visitas domiciliarias en la evaluación de créditos.

Tabla 10.

Para el otorgamiento del crédito se solicita garantías.

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes Validos	Porcentajes Acumulados
Validos	Totalmente de acuerdo	0	0	0	0
	De acuerdo	4	40	40	40
	Indiferente	0	0	0	40
	En desacuerdo	6	60	60	100
	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	100
	Total	10	100	100	

Fuente: Elaboración propia

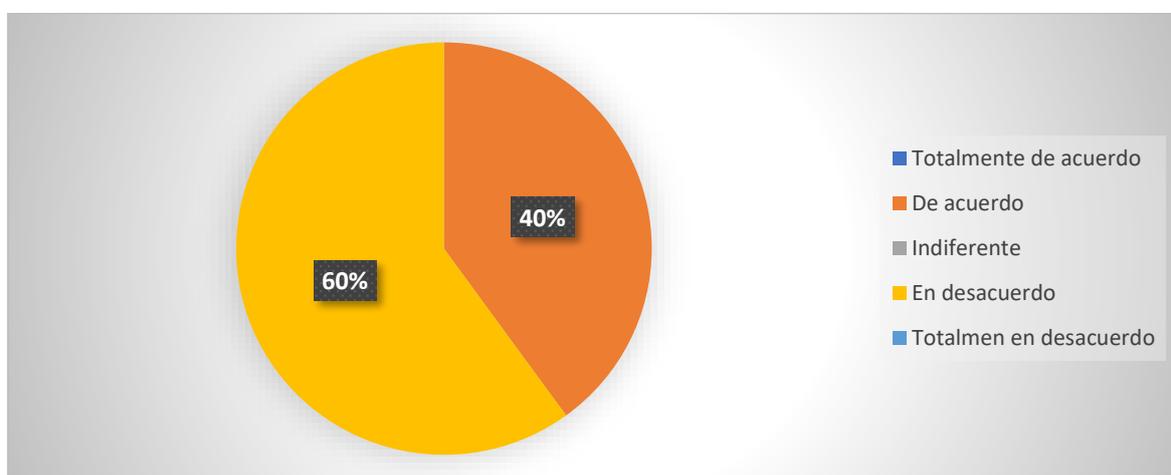


Figura 8. Para el otorgamiento del crédito se solicita garantías.

Análisis e interpretación de datos

En el resultado de la tabla 10 y figura 8, cinco trabajadores y un directivo manifiestan que para el otorgamiento del crédito no ha todos se solicita garantías y los demás directivos contestaron que si solicitan garantías que garanticen el retorno del préstamo.

Dimensión 3. Riesgos crediticios

Tabla 11.

Realiza la evaluación de créditos por categoría de Riesgo.

	Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes Validos	Porcentajes Acumulados
Validos Totalmente de acuerdo	0	0	0	0
De acuerdo	6	60	60	60
Indiferente	0	0	0	60
En desacuerdo	4	40	40	100
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	100
Total	10	100	100	

Fuente: Elaboración propia

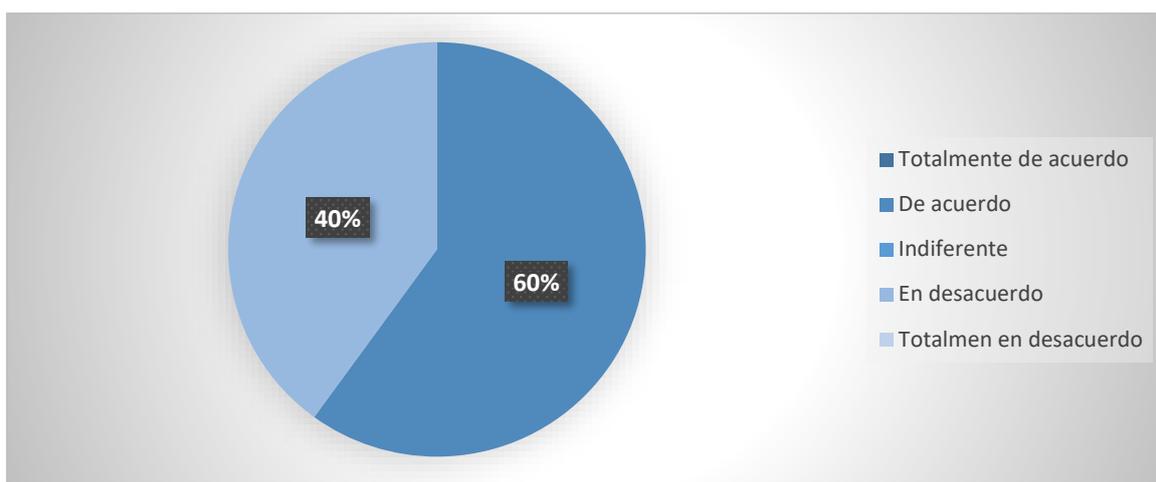


Figura 9 Realiza la evaluación de créditos por categoría de Riesgo.

Análisis e interpretación de datos

En el resultado de la tabla 11 y figura 9, los cinco trabajadores y un directivo manifiesta que se realiza la evaluación de créditos por categoría de Riesgo y los demás directivos contestaron que en la evolución del crédito no es en función a la categoría por riesgo.

Tabla 12.

En la evaluación del crédito se toma en cuenta la calificación de la central de Riesgo.

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes Validos	Porcentajes Acumulados
Validos	Totalmente de acuerdo	0	0	0	0
	De acuerdo	2	20	20	20
	Indiferente	0	0	0	20
	En desacuerdo	8	80	0	100
	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	100
	Total	10	100	100	

Fuente: Elaboración propia

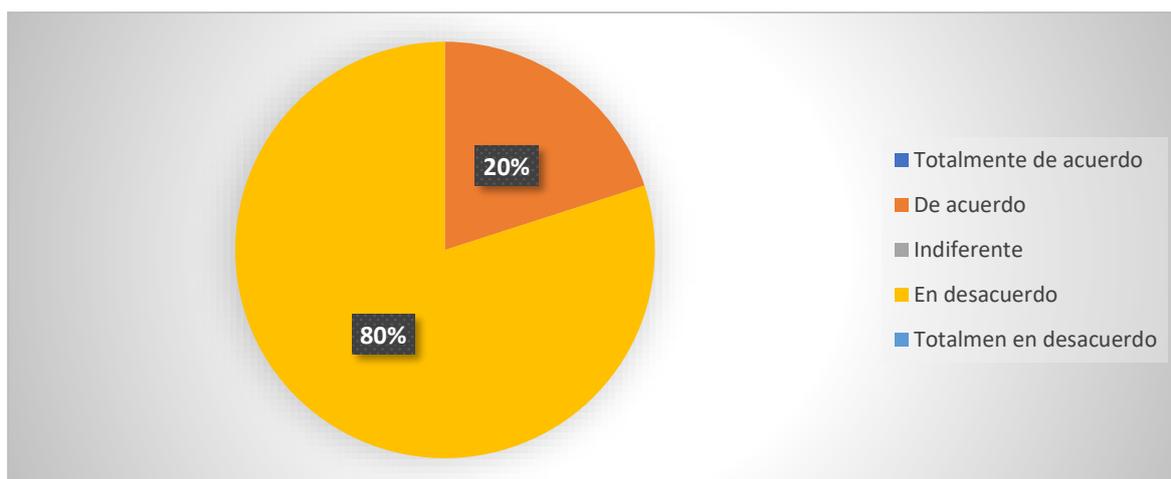


Figura 10. En la evaluación del crédito se toma en cuenta la calificación de la central de Riesgo.

Análisis e interpretación de datos

En el resultado de la tabla 12 y figura10, los cinco trabajadores y tres directivos manifestaron que en la evaluación del crédito no se toma en cuenta la calificación de la central de Riesgo y los demás directivos contestaron que saben que en la evaluación del préstamo se hace verificando la central de riesgo.

Tabla 13

Se cuenta con manual de Riesgo de crédito.

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes Validos	Porcentajes Acumulados
Validos	Totalmente de acuerdo	0	0	0	0
	De acuerdo	0	0	0	0
	Indiferente	2	20	20	20
	En desacuerdo	8	80	80	100
	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	100
	Total	10	100	100	

Fuente: Elaboración propia

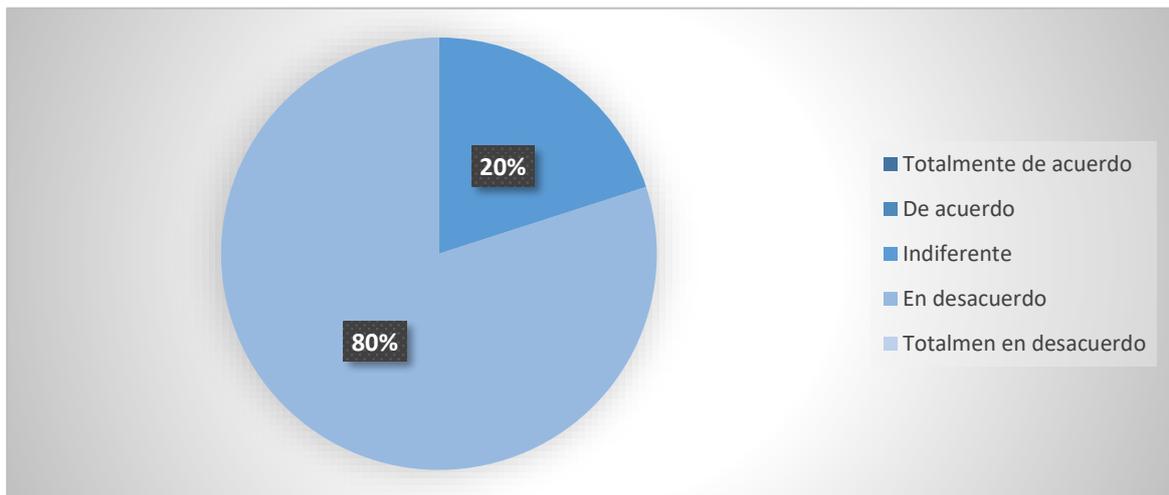


Figura 11. Se cuenta con manual de Riesgo de crédito.

Análisis e interpretación de datos

En el resultado de la tabla 13 y figura11, los cinco trabajadores y tres directivos manifestaron que no se cuenta con manual de Riesgo de crédito y los demás directivos contestaron que no saben que existe un manual de riesgo.

Tabla 14

Cuenta con un personal de Riesgo

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes Validos	Porcentajes Acumulados
Validos	Totalmente de acuerdo	0	0	0	0
	De acuerdo	0	0	0	0
	Indiferente	2	20	20	20
	En desacuerdo	8	80	80	100
	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	100
	Total	10	100	100	

Fuente: Elaboración propia

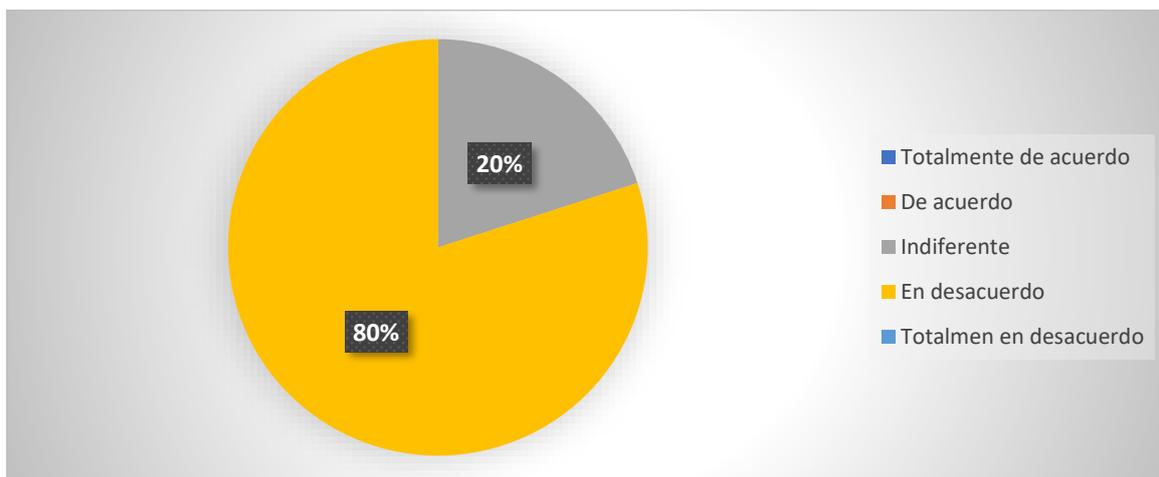


Figura 12. Cuenta con un personal de Riesgo.

Análisis e interpretación de datos

En el resultado de la tabla 14 y figura 12, los cinco trabajadores y tres directivos manifestaron que no se cuenta con un personal de Riesgo y los demás directivos contestaron que no saben que se cuente con un personal de riesgo.

Tabla 15.

Para la evaluación de los créditos se solicitan a los socios la presentación de su reporte de ingresos.

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes Validos	Porcentajes Acumulados
Validos	Totalmente de acuerdo	0	0	0	0
	De acuerdo	6	60	60	60
	Indiferente	0	0	0	60
	En desacuerdo	4	40	40	100
	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	100
	Total	10	100	100	

Fuente: Elaboración propia

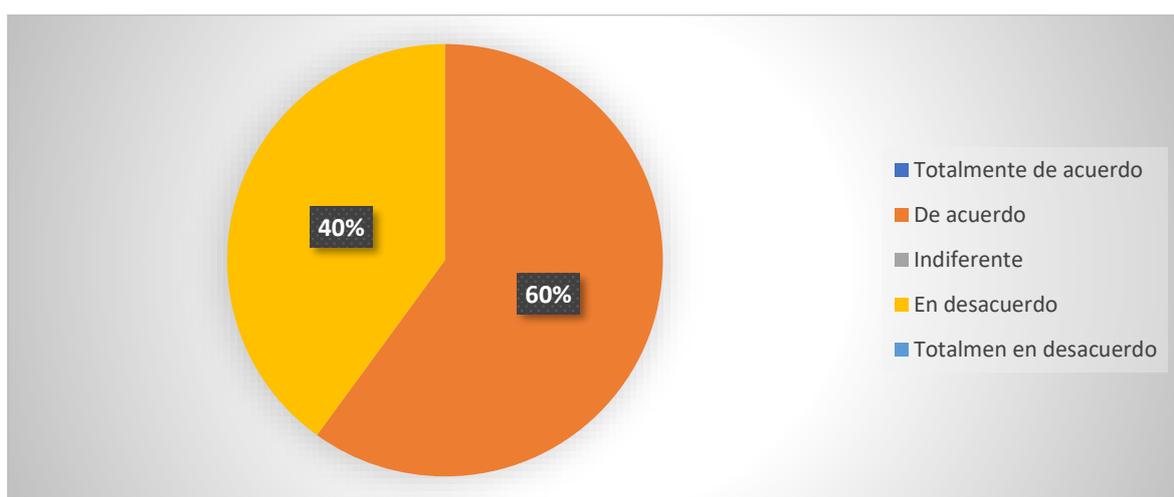


Figura 13 Para la evaluación de los créditos se solicitan a los socios la presentación de su reporte de ingresos.

Análisis e interpretación de datos

En el resultado de la tabla 15 y figura13, los cinco trabajadores y un directivo manifestaron que para la evaluación de los créditos se solicitan a los socios la presentación de su reporte de ingresos y los demás directivos contestaron que no se solicita a todos los reportes de sus ingresos.

Tabla 16

Se actualiza el Reglamento de Créditos conforme a nuevas disposiciones de la SBS.

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes Validos	Porcentajes Acumulados
Validos	Totalmente de acuerdo	0	0	0	0
	De acuerdo	0	0	0	0
	Indiferente	2	20	20	20
	En desacuerdo	8	80	80	100
	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	100
	Total	10	100	100	

Fuente: Elaboración propia

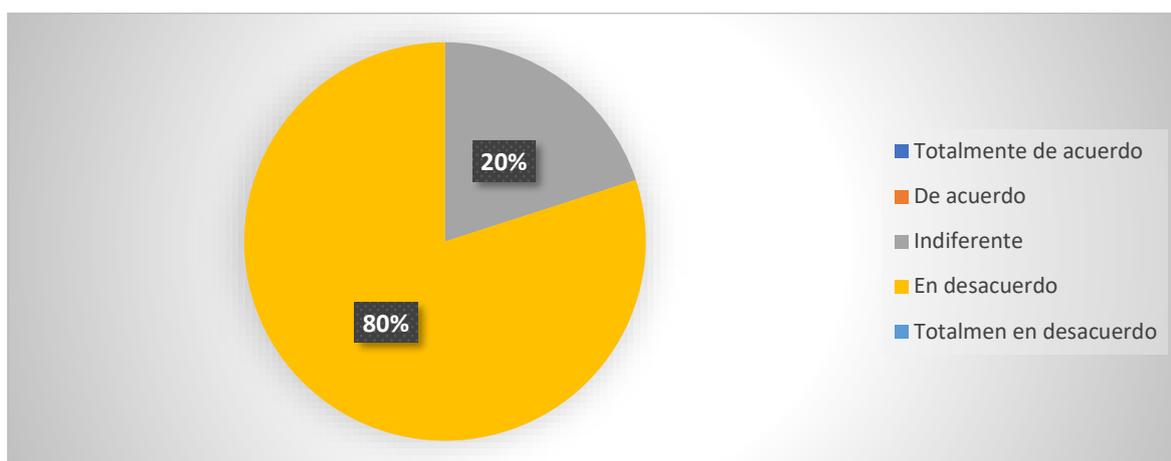


Figura 14. Se actualiza el Reglamento de Créditos conforme a nuevas disposiciones de la SBS.

Análisis e interpretación de datos

En el resultado de la tabla 16 y figura14, los cinco trabajadores y tres directivos manifestaron que no se actualiza el Reglamento de Créditos conforme a nuevas disposiciones de la SBS y los demás directivos contestaron que no saben si se encuentran actualizados.

Dimensión 4. Deficiencias en proceso de créditos

Tabla 17

El personal de créditos es capacitado en temas relacionadas a sus funciones que ejerce.

	Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes Validos	Porcentajes Acumulados
Validos Totalmente de acuerdo	0	0	0	0
De acuerdo	0	0	0	0
Indiferente	1	10	10	10
En desacuerdo	9	90	90	100
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	100
Total	10	100	100	

Fuente: Elaboración propia

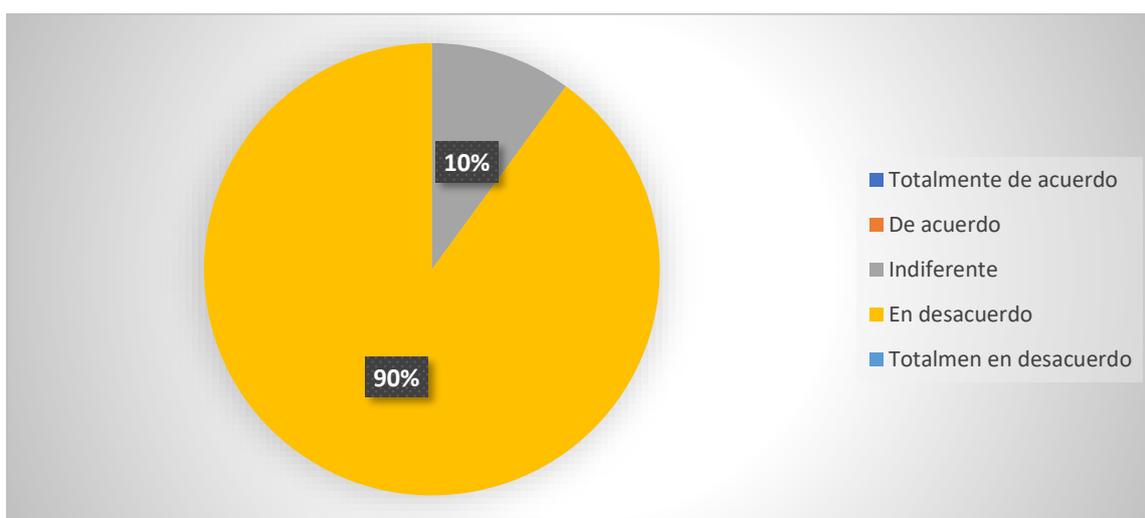


Figura 15 El personal de créditos es capacitado en temas relacionadas a sus funciones que ejerce.

Análisis e interpretación de datos

En el resultado de la tabla 17 y figura 15, los cinco trabajadores y cuatro directivos manifestaron que el personal de créditos no es capacitado en temas relacionadas a sus funciones que ejerce y un directivo contestó que no sabe si se realizan capacitaciones.

Tabla 18

El otorgamiento de un crédito se realiza teniendo en cuenta con lo que establece el reglamento de crédito.

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes Validos	Porcentajes Acumulados
Validos	Totalmente de acuerdo	0	0	0	0
	De acuerdo	4	40	40	40
	Indiferente	3	30	30	70
	En desacuerdo	3	30	30	100
	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	100
	Total	10	100	100	

Fuente: Elaboración propia

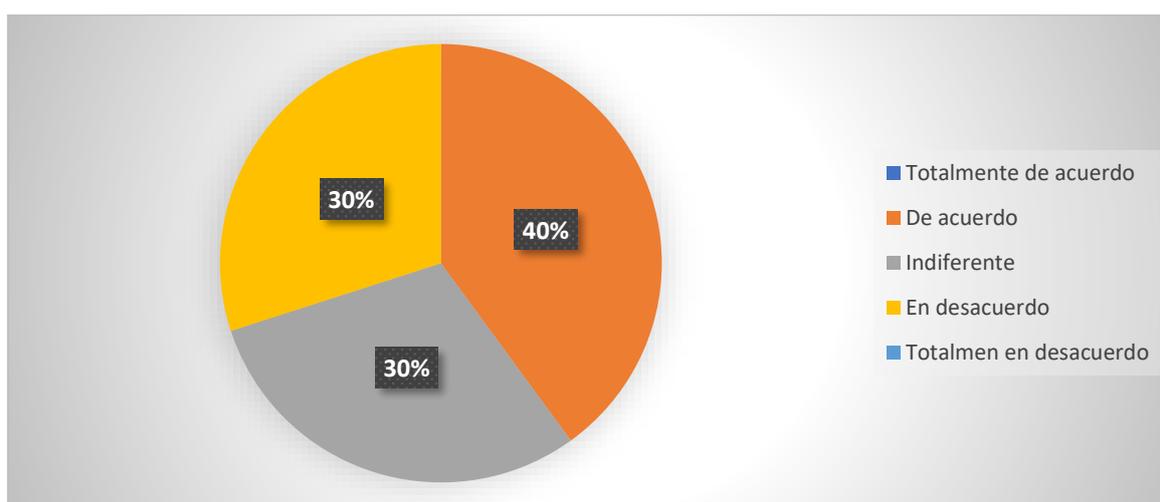


Figura 16. El otorgamiento de un crédito se realiza teniendo en cuenta con lo que establece el reglamento de crédito.

Análisis e interpretación de datos

En el resultado de la tabla 18 y figura 16, solo cuatro trabajadores están de acuerdo que el otorgamiento de un crédito se realiza teniendo en cuenta con lo que establece el reglamento de crédito, tres directivos no saben si se aplica el reglamento y los demás directivos y trabajadores contestaron que no se tiene en cuenta la aplicación del reglamento de créditos.

Tabla 19

En el proceso de la evaluación de créditos utiliza sistemas informáticos

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes Validos	Porcentajes Acumulados
Validos	Totalmente de acuerdo	0	0	0	0
	De acuerdo	6	60	60	60
	Indiferente	0	0	0	60
	En desacuerdo	4	40	40	100
	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	100
	Total	10	100	100	

Fuente: Elaboración propia

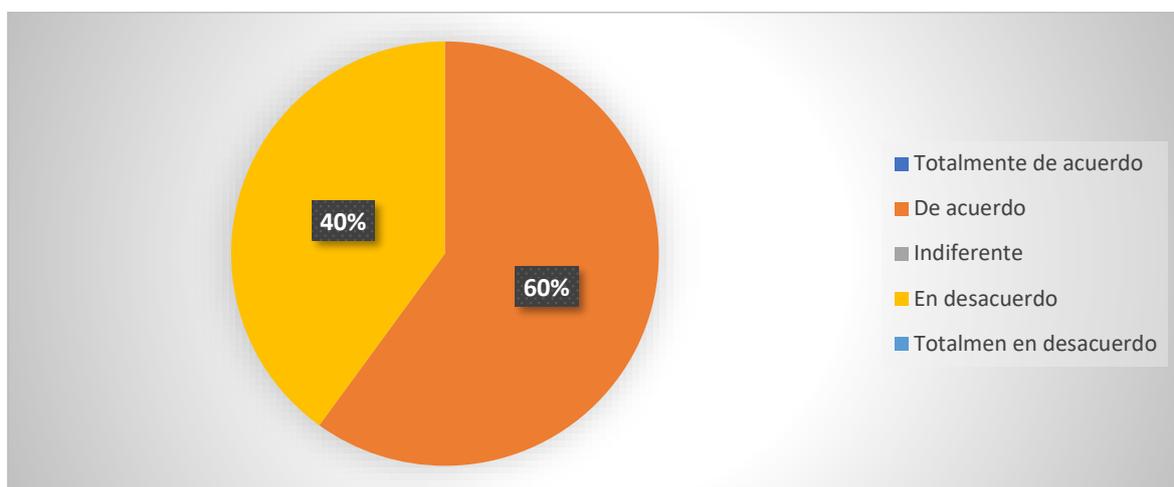


Figura 17 En el proceso de la evaluación de créditos utiliza sistemas informáticos.

Análisis e interpretación de datos

En el resultado de la tabla 19 y figura 17, los cinco directivos y un trabajador manifestaron que en el proceso de la evaluación de créditos utiliza sistemas informáticos y los demás trabajadores manifestaron que no existen sistemas informáticos apropiados para la evaluación del préstamo.

B- Analizar la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Verónica-Chiclayo

Dimensión 2. Morosidad

Para la recopilación de información del segundo objetivo específico se ha optado por aplicar preguntas a los encuestados que son los directivos y socios.

Tabla 20

Se envía mensaje de texto al garante del socio informándole los días de atraso de su garantizado.

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes Validos	Porcentajes Acumulados
Validos	Totalmente de acuerdo	0	0	0	0
	De acuerdo	4	40	40	40
	Indiferente	0	0	0	40
	En desacuerdo	6	60	60	100
	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	100
	Total	10	100	100	

Fuente: Elaboración propia

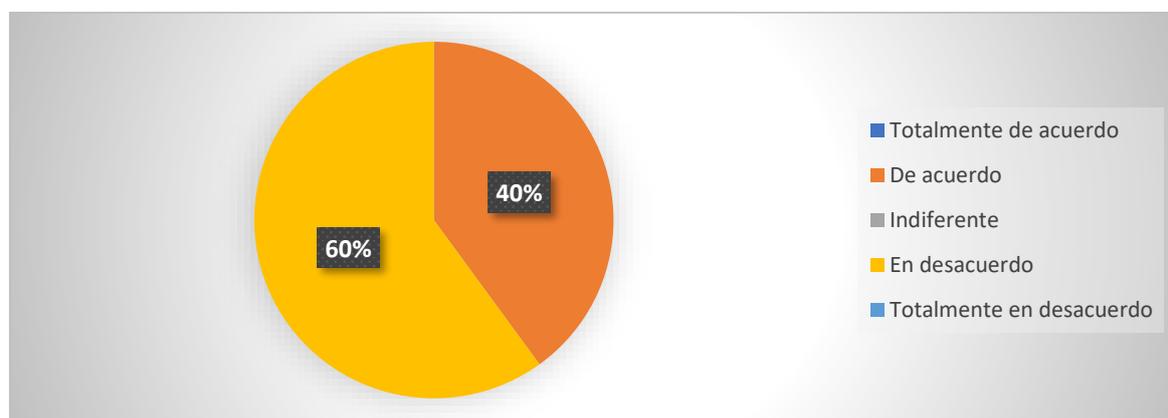


Figura 18. Se envía mensaje de texto al garante del socio informándole los días de atraso de su garantizado.

Análisis e interpretación de datos

En el resultado de la tabla 20 y figura 18, los cuatro trabajadores manifestaron que se envía mensaje de texto al garante del socio informándole los días de atraso de su garantizado y los directivos y un trabajador manifestaron que no se envía mensaje de texto al garante por el atraso de la deuda de su garantizado.

Tabla 21.

Se realizan llamadas telefónicas al socio en caso de persistir con el atraso en sus cuotas.

	Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes Validos	Porcentajes Acumulados
Validos Totalmente de acuerdo	0	0	0	0
De acuerdo	6	60	60	60
Indiferente	0	0	0	60
En desacuerdo	4	40	40	100
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	100
Total	10	100	100	

Fuente: Elaboración propia

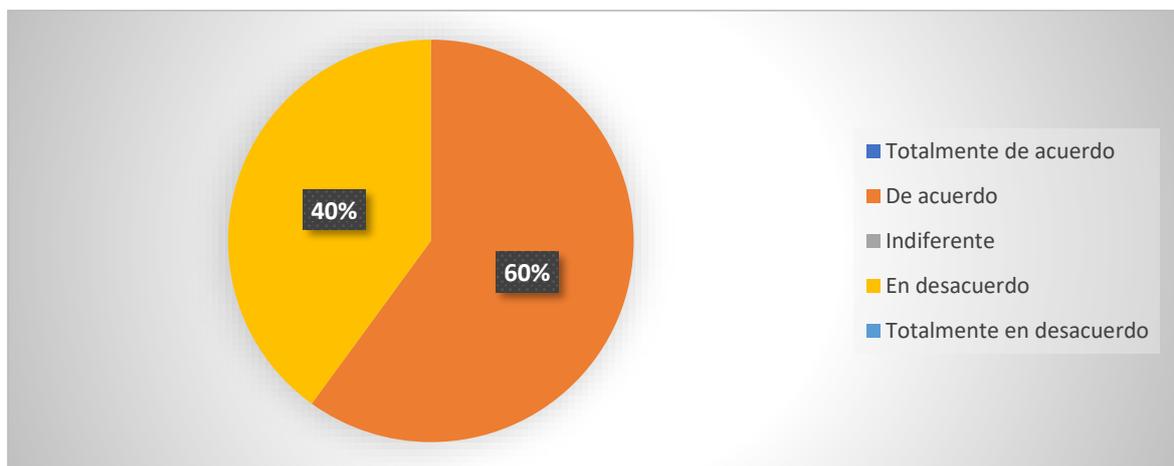


Figura 19. Se realizan llamadas telefónicas al socio en caso de persistir con el atraso en sus cuotas.

Análisis e interpretación de datos

En el resultado de la tabla 21 y figura19, los cinco trabajadores y un directivo manifestaron que si se realizan llamadas telefónicas al socio en caso de persistir con el atraso en sus cuotas y los demás directivos manifestaron que no utilizan llamadas telefónicas cuando el socio se atrasa en sus cuotas.

Tabla 22

Se envía una carta de cobranza con el detalle de la morosidad.

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes Validos	Porcentajes Acumulados
Validos	Totalmente de acuerdo	0	0	0	0
	De acuerdo	7	70	70	70
	Indiferente	0	0	0	70
	En desacuerdo	3	30	30	100
	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	100
	Total	10	100	100	

Fuente: Elaboración propia

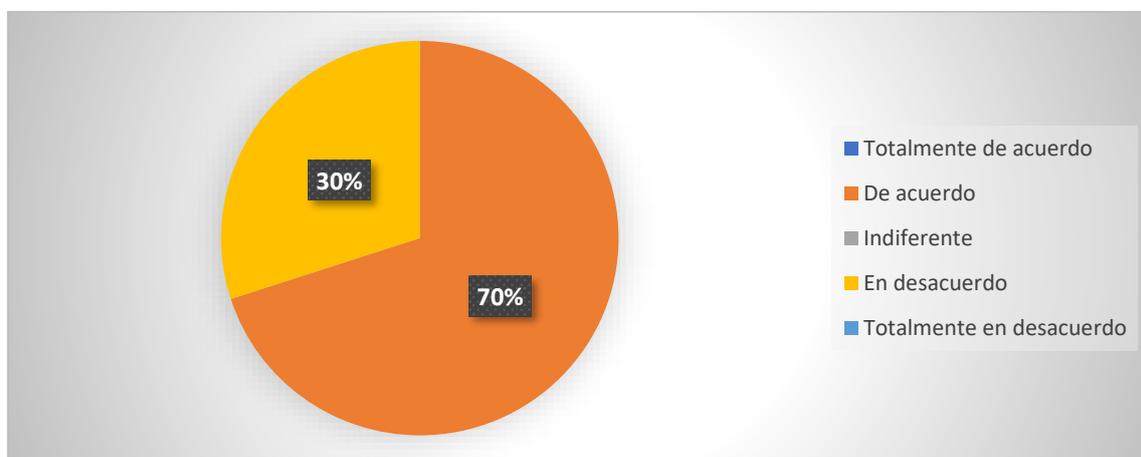


Figura 20. Se envía una carta de cobranza con el detalle de la morosidad

Análisis e interpretación de datos

En el resultado de la tabla 22 y figura20, los 5 trabajadores y 2 directivos manifestaron que se envía una carta de cobranza con el detalle de la morosidad y

los demás directivos manifestaron que no se envía carta de cobranza con el detalle de la morosidad.

Tabla 23

La cooperativa emite cartas notariales judiciales y extrajudiciales

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes Validos	Porcentajes Acumulados
Validos	Totalmente de acuerdo	0	0	0	0
	De acuerdo	5	50	50	50
	Indiferente	0	0	0	50
	En desacuerdo	5	50	50	100
	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	100
	Total	10	100	100	

Fuente: Elaboración propia

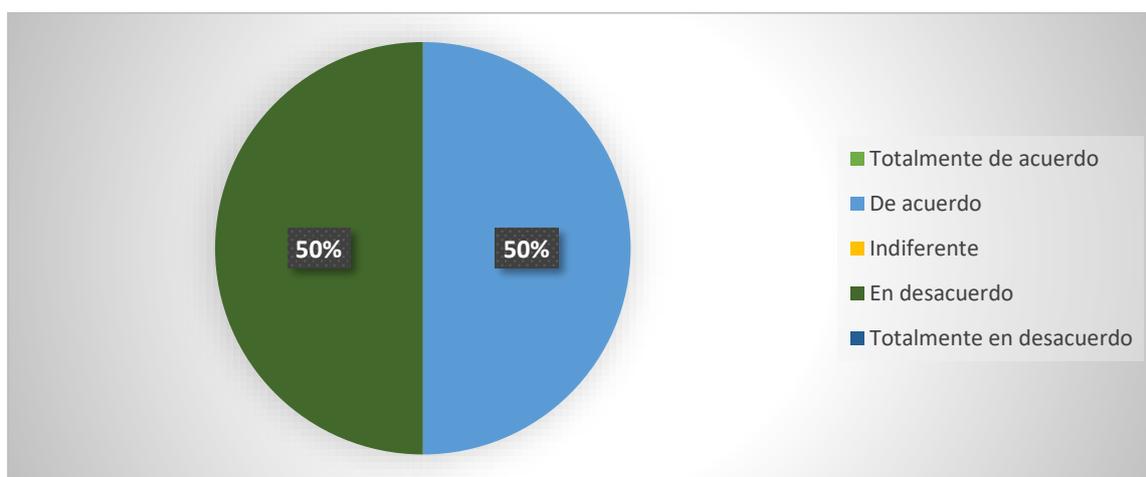


Figura 21. La cooperativa emite cartas notariales judiciales y extrajudiciales.

Análisis e interpretación de datos

En el resultado de la tabla 23 y figura 21, los tres trabajadores y dos directivos manifestaron que la cooperativa emite cartas notariales judiciales y extrajudiciales y los demás directivos y trabajadores manifestaron que no se remiten cartas notariales a los socios morosos.

Tabla 24

Se preparan informes diarios sobre préstamos en mora.

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes Validos	Porcentajes Acumulados
Validos	Totalmente de acuerdo	0	0	0	0
	De acuerdo	2	20	20	20
	Indiferente	0	0	0	20
	En desacuerdo	8	80	80	100
	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	100
	Total	10	100	100	

Fuente: Elaboración propia

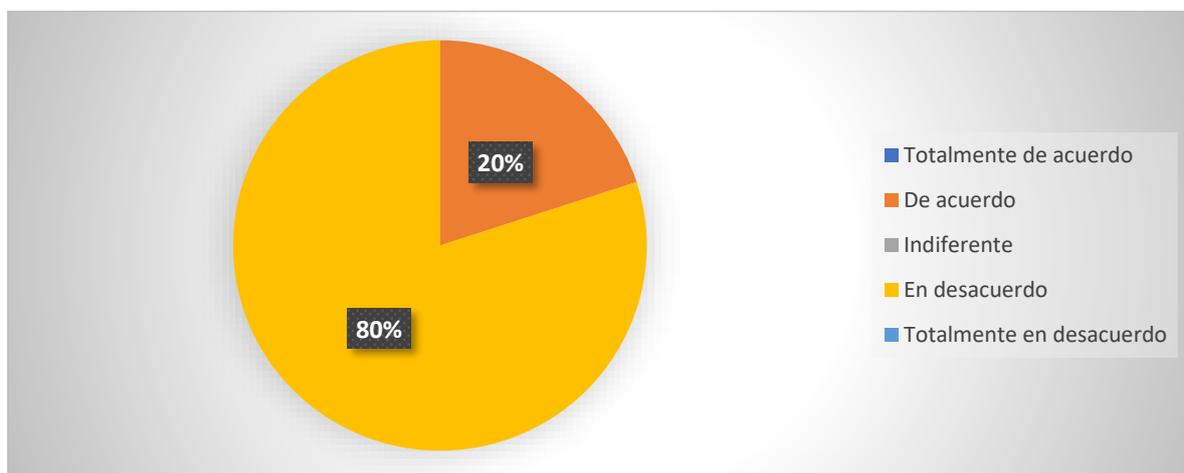


Figura 22. Se preparan informes diarios sobre préstamos en mora

Análisis e interpretación de datos

En el resultado de la tabla 24 y figura 22, los dos trabajadores manifestaron que se preparan informes diarios sobre préstamos en mora y los demás directivos y trabajadores manifestaron que no se preparan informes diarios de morosidad.

Tabla 25

Existe un Departamento de cobranza

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes Validos	Porcentajes Acumulados
Validos	Totalmente de acuerdo	0	0	0	0
	De acuerdo	0	0	0	0
	Indiferente	0	0	0	0
	En desacuerdo	10	100	100	100
	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	100
	Total	10	100	100	

Fuente: Elaboración propia

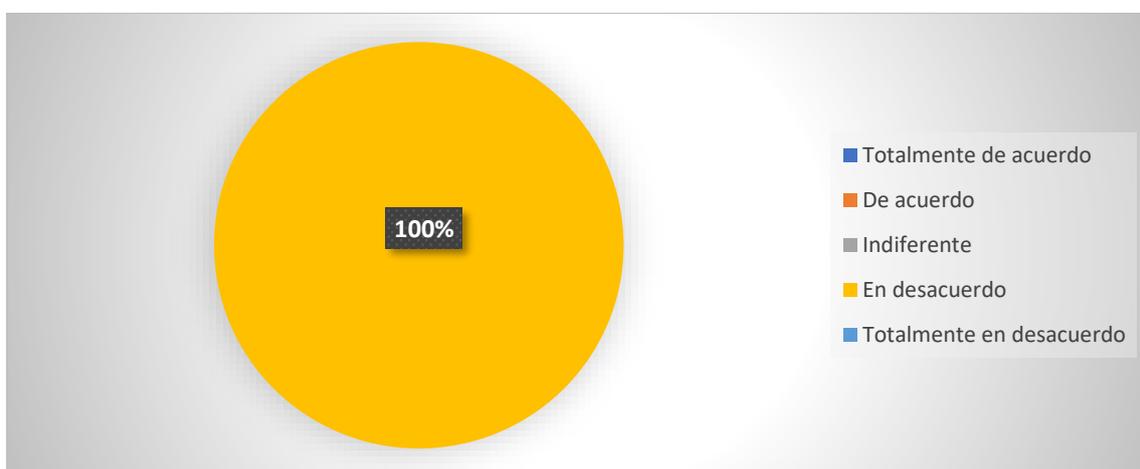


Figura 23. Existe un Departamento de cobranza.

Análisis e interpretación de datos

En el resultado de la tabla 25 y figura 23, los cinco trabajadores y cinco directivos manifestaron que no existe un Departamento de cobranza de créditos.

Tabla 26

La Gerencia realiza diariamente un análisis de la morosidad.

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes Validos	Porcentajes Acumulados
Validos	Totalmente de acuerdo	0	0	0	0
	De acuerdo	3	30	30	30
	Indiferente	0	0	0	30
	En desacuerdo	7	70	70	100
	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	100
	Total	10	100	100	

Fuente: Elaboración propia

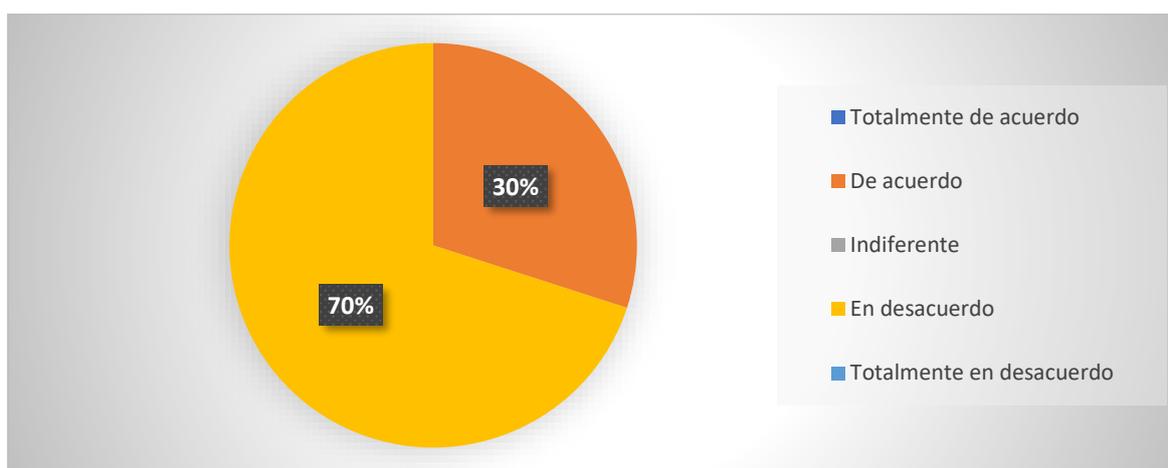


Figura 24. La Gerencia realiza diariamente un análisis de la morosidad.

Análisis e interpretación de datos

En el resultado de la tabla 26 y figura 24, los tres trabajadores manifestaron que la Gerencia realiza diariamente un análisis de la morosidad de los préstamos y los demás directivos y trabajadores indicaron que el gerente no efectúa diariamente un análisis de los socios morosos.

Resultados de Análisis Documental de la morosidad del año 2018:

A fin de establecer el indicativo de morosidad se realizó la revisión del Estado de Situación Financiera del periodo 2018, obteniendo la siguiente información:

Tabla 27

Análisis del índice de la morosidad del año 2018 de la Cooperativa de ahorro y crédito Santa Verónica-Chiclayo.

CREDITOS	AÑO 2018
Créditos Vigentes	1,894,428.00
Total, créditos vigentes	1,894,428.00
créditos vencidos	0.00
Créditos Refinanciados	17,454.00
Créditos Vencidos	133,356.00
Créditos en Cobranza Judicial	40,671.00
Total, créditos vencidos	191,481.00
Total, créditos	2,085,909.00
Índice de morosidad	9.18%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito Santa Verónica

Indicativo de Morosidad = $191,481.00 / 2,085,909.00 = 9.18\%$

Análisis e interpretación de datos

En el año 2018, el total de los créditos vencidos ascienden a S/ 191,481.00 y representan un índice de morosidad de 9.18%.

Resultados de Análisis Documental de la morosidad del año 2019:

A fin de establecer el indicativo de la morosidad se realizó la revisión del Estado de Situación Financiera del periodo 2019, obteniendo la siguiente información:

Tabla 28

Análisis del índice de la morosidad del año 2019 de la Cooperativa de ahorro y crédito “Santa Verónica” -Chiclayo

	AÑO 2019
Créditos Vigentes	2,174,985.30
Total, créditos vigentes	2,174,985.30
Créditos vencidos	0.00
Créditos Refinanciados	8,891.07
Créditos Vencidos	153,042.03
Créditos en Cobranza Judicial	76,718.49
Total, créditos vencidos	238,651.59
Total, créditos	2413,636.89
Índice de morosidad	9.89%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito Santa Verónica

Indicativo de Morosidad = $238,651.59 / 2,413,636.89 = 9.89\%$

Análisis e interpretación de datos

En el año 2019, el total de los créditos vencidos ascienden a S/ 238,651.59 y representan un índice de morosidad de 9.89%. Según los resultados los créditos vencidos en el año 2018 ascienden a S/191,481.00 que representan un índice de morosidad de 9.18%; en el año 2019 los créditos vencidos ascienden S/ 238,651.59 que representan un índice de morosidad de 9.89% por lo que es negativo para la cooperativa Santa Verónica porque se encuentra por encima del límite del 5% que está permitido en el sistema cooperativo que fue dado por los técnicos de FENACREP. Se ha determinado que entre los procesos del alto indicativo de demora se da porque la mayoría de aprobación de préstamos, no se realiza correctamente la evaluación de préstamos en función de las políticas diseñadas para los créditos, no se cuenta con manual de Riesgo de crédito, no cuenta con un personal de Riesgo, el personal de créditos no es capacitado en temas relacionadas a sus funciones que ejerce, no se envía mensaje de texto al garante por el atraso de la deuda de su garantizado, los demás directivos y trabajadores indican que no se preparan informes diarios de morosidad y no tienen implementado un Departamento de cobranza de préstamo.

C. Diseñar políticas crediticias para la disminución de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Verónica”-Chiclayo.

Ante la problemática de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Verónica” para la disminución de la morosidad se propone formalizar tácticas de préstamos y cobranzas.

A Políticas de Créditos

En la formulación de políticas de créditos se determina con la finalidad de que los empleados que especialmente estén vinculados con la especialidad de préstamos de la empresa se beneficien con indicadores, métodos y programaciones equivalentes en el ámbito de la dirección de los préstamos. Entre las políticas a implementarse se tiene:

Entrevistas y Registro de Datos

En esta fase se debe expresar al asociado los procedimientos, condiciones y documentación, que hay que entregar a fin de aceptar el préstamo. Se verificará seguidamente la información (dependiendo del tipo de crédito) ofrecidos por el asociado y garantes, asimismo de Identidad personal, origen de ganancias, objetivo del préstamo, copia de autoevaluó, copia de RUC del Negocio, Licencia de Funcionamiento, Estados Financieros, Flujo de caja, capital (bienes personales), Requisitos documentarios.

Validación de la Información

Se comprobará la legitimidad de la documentación entregados por el asociado, cónyuge y avales seguidamente de comprobar mediante una inspección, la referencia domiciliaria y laboral.

Análisis y Evaluación Crediticia

Inmediatamente después de conseguir y confirmado toda la información, se inicia al estudio y cotización del préstamo. En esta fase se debe precisar e indicar la suficiencia d pago, informe de préstamos anteriores y la central de riesgo.

Análisis y Evaluación de Garantías

Luego de ser posible la autorización del préstamo, se continua este periodo, en el cual se valora y consideran las fianzas mostradas por el socio y sus garantes.

Análisis y Evaluación del Riesgo

Después de toda la referencia certificada, verificada, estudiada y valuada, se debe decidir la clase de riesgo que significa el préstamo a conceder. Desde luego si el asociado tiene suficiencia de paga, buenos informes, garantías satisfactorias, seguridad domiciliaria y laboral, si el peligro es mínimo se le debe conceder el préstamo. Si por lo opuesto el asociado no reúne estas condiciones no se le debe conceder el préstamo.

Aprobación del Crédito

Después del estudio y apreciación de la documentación de préstamo del asociado, se optará la determinación de admitir, aceptar o denegar el préstamo.

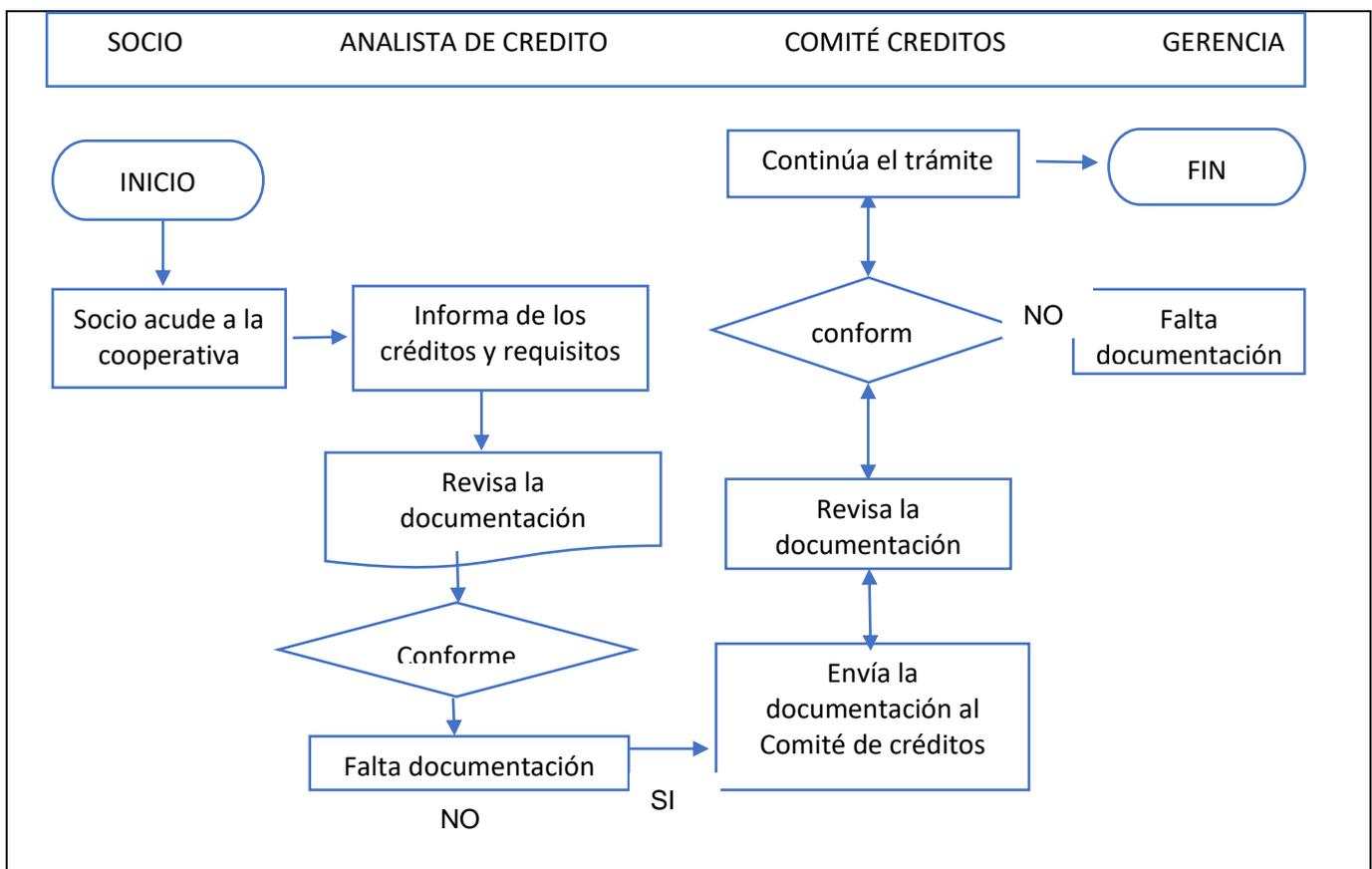


Figura 25. Flujograma 1: Políticas de Crédito

Fuente: Elaboración propia

B. Políticas de cobranza.

El planteamiento de políticas de gestión de cobranza deberá realizarse de la siguiente manera:

Seguimiento del Préstamo

Los especialistas de créditos en los inicios de la etapa de morosidad del crédito obligatoriamente deberán llevar a cabo efectuar un seguimiento riguroso y permanente de los créditos. Para llevar a cabo esta actividad deberán sostenerse en los sistemas informáticos, en los informes de morosidad y en la inspección de compromisos de pago.

Cobranza Morosa

El restablecimiento del préstamo en retraso la debe llevar a cabo el personal de cobranzas. A fin de utilizar diferentes modalidades de cobranzas, obedecerán al total y cantidad .de cuotas atrasadas, de la aptitud para ubicar al socio y del comportamiento asumido ante el proceso de cobranza. Una primera herramienta utilizada es las llamadas telefónicas a su domicilio en primera instancia, luego a su centro laboral. Otra herramienta que se utiliza son las cartas o notificaciones, las cuales no deben ser más de tres, en primer lugar, deben ser remitidas al asocio, si no hay resultados se debe tomar medidas más drásticas y con copia para los avales. Una tercera herramienta es la visita al domicilio, o a su centro de trabajo, siempre primero al socio y si no hay cumplimiento del mismo modo se efectuará a los avales.

Refinanciación

La financiación se realizará cuando el asociado en retraso no pueda efectuar su compromiso, requiere un mayor plazo y una menor cuota, por lo tanto, se cambiarían los términos iniciales del acuerdo del préstamo.

Cobranza Judicial

En el caso que el socio persista en el no pago, el abogado presentará la acción judicial al socio, se gestiona la ejecución de fianza y se lleva a cabo el juicio. El especialista legal remite la notificación pre legal requerida y por medio del notificador reiterara al socio. Si la contestación del socio de nuevo no es oportuna el asesor legal efectuará al embargo de bienes del socio, por medio de una guía de concesión de bienes.

Estrategias de cobranzas de morosidad

Entre las estrategias para disminuir la morosidad es estimular la productividad del equipo de la empresa motivando a los trabajadores con estimulación económica y capacitándolos de acuerdo con su área de responsabilidad.

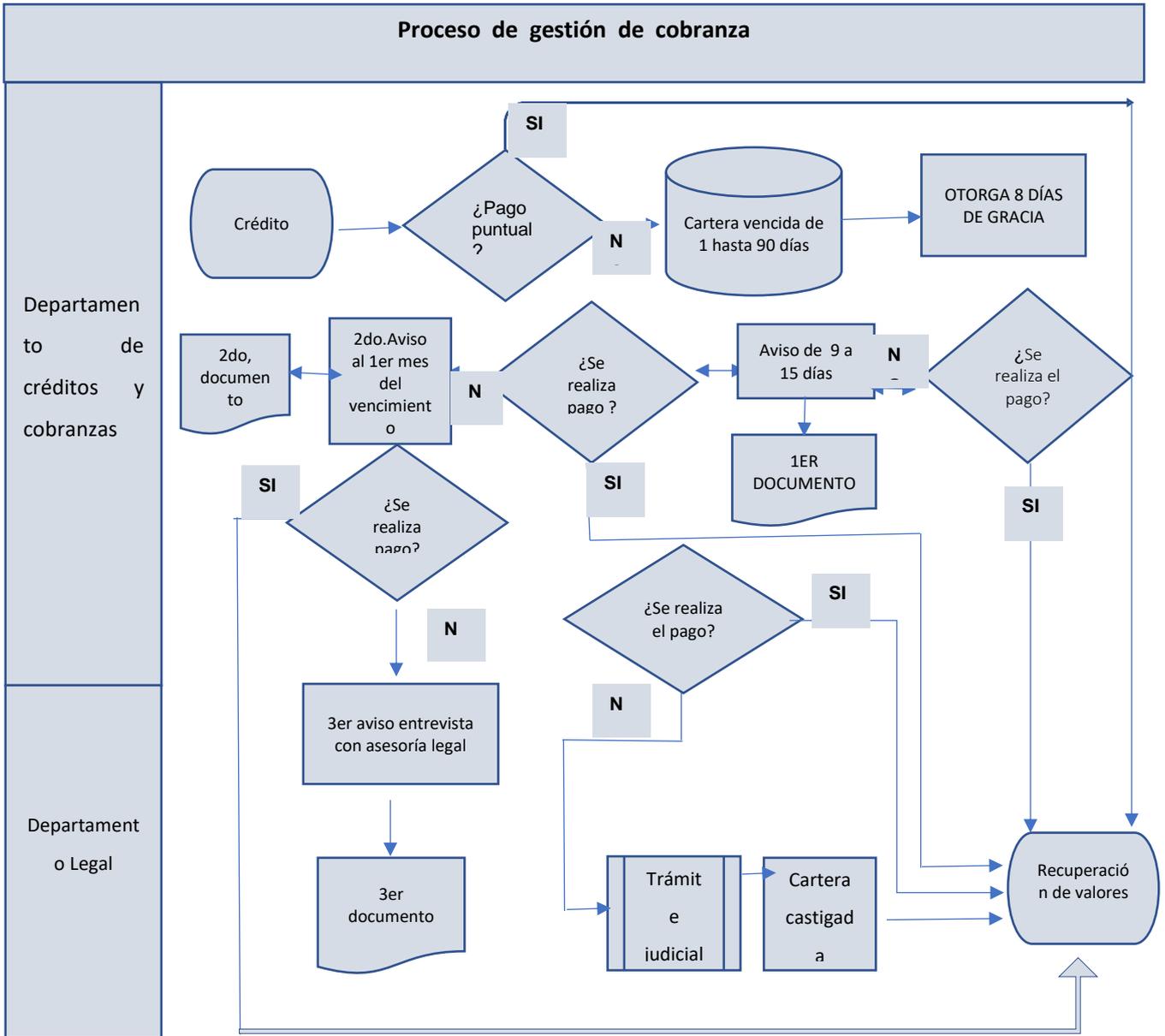


Figura 26 Flujograma 2. Políticas de cobranza

Fuente: Elaboración propia

V. DISCUSIÓN

La discusión de resultados se ha elaborado con la finalidad de exponer la concordancia entre los estudios anteriores que están presentes en los antecedentes y los conocimientos que se han logrado con la investigación “Gestión de cartera de crédito y su influencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro Crédito Santa Verónica – Chiclayo”

En el hecho de las herramientas utilizadas fueron sometidas al criterio de dos jueces expertos Contadores públicos colegiados, quienes observaron y recomendaron mejoras para la de elaboración de resultados, lo más exacto permitido de las técnicas empleadas permitieron efectuar el análisis de fiabilidad oportuno, certificando la validez de los resultados con una fiabilidad de 0.97 según el Alfa de Cronbach.

Dentro de las limitaciones que se encontró en el proceso de la investigación fue la accesibilidad a la empresa por la coyuntura vivida en el país y el mundo, ya que no se pudo elaborar en forma presencial las preguntas del cuestionario a los socios y trabajadores que se utilizó como herramienta para la investigación, además el inconveniente de encuestar a los socios externos.

Los resultados obtenidos demostraron que en el primer objetivo específico:

Diagnosticar la Gestión de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Verónica; se analiza los efectos logrados de la dirección de créditos es deficiente, porque no a todos los socios se les hace la evaluación acorde al diseño de las políticas de los créditos, por lo establecido según su Reglamento de créditos y Manual de Riesgos ocasionando de esta manera una falta de responsabilidad y eficiencia en los análisis de evaluación en los trabajadores de la Cooperativa.

Esta investigación tiene similitud con la investigación de Rodríguez (2018) Se concluyó que en relación al indicativo de morosidad de la entidad ha sido originado por las carencias de las responsabilidades de cooperadores, de un imperfecto desarrollo, de valuación crediticia, Asimismo en la técnica de restauración de los préstamos. Por igual, las sociedades de crédito tienen obligación de ofrecer más capacitaciones influyendo en comprender su reglamento y Manual de Riesgos de que posee la Entidad. Respectivamente se coincide con el criterio del autor y de

conformidad con el estudio hecho, es que se asevera la significación que una entidad financiera disponga de políticas, reglamentos y procedimientos de créditos para la calificación, autorización y restablecimiento de créditos, asimismo correspondiente al limitado estudio y opinión profesional que efectúa el asesor financiero, por lo tanto existe un peligro de que los préstamos no se logren recobrar si no se concretan con la diplomacia determinadas al instante de conceder los préstamos.

Finalmente, Andrade (1996 p.282). Indicó que la gestión de crédito es un grupo de reglas, técnicas y procesos operacionales que se sustenta en la capacidad de la empresa con miras de conseguir sus metas proyectadas. Se confirma que para conseguir las metas de una buena gestión de crédito se debe establecer y reglamentar una política de Crédito bien definidas para evitar dificultades futuras.

En el segundo objetivo específico: Analizar la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Verónica-Chiclayo, se demostró la morosidad alta, conforme se verificó con la situación financiera estudiada a causa de las deficientes políticas implementadas y criterios de cobranzas. Esta investigación se relaciona con la tesis de Inga (2018); las consecuencias confirman que la cartera morosa en la institución ha tenido un incremento, por los periodos externos e internos que se empieza desde la dirección hasta los procedimientos establecidos que han perjudicado el sector de recaudación.

Se concuerda con este autor porque la morosidad fue alta, a fin de concretar abiertamente las habilidades, métodos y los procesos en el buen manejo de estrategias de cobranza. Asimismo, se manifiesta que las circunstancias concluyentes de la morosidad son las debilidades en la valuación de créditos igualmente los Comités de Créditos de cada institución financiera deben estar obligados a desempeñar un papel fundamental en este cometido.

Así mismo Brachfield. (2017, p.7) determinó la existencia factores que influyen a que no se cumpla los pagos, llegando a la conclusión que los posibles culpables son los clientes por su falta de solvencia, y el mismo acreedor por no tener políticas establecidas, por lo que todo esto puede llevar a que el deudor no cumpla con su compromiso.

En el tercer objetivo específico: Diseño de políticas de crédito a fin de disminuir la tardanza de pago en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Verónica”, se ha diseñado políticas como: entrevista registro de información, certificación de la investigación, observación. valoración crediticia y de dificultad, asimismo seguimiento del préstamo, cobro moroso, financiación y cobranza judicial para la recuperación de créditos y así que contribuya al beneficio de la Cooperativa.

Se concuerda con la tesis de Ramos (2017) en la cual su estudio se fundamentó en la implementación de texto de régimen y técnicas, conforme un mecanismo en razón a favorecer el recobro de la cartera vencida con la finalidad de disminuir el retraso en los pagos de los créditos, sin aumentar las cuentas incobrables y con ello, optimizar su rentabilidad.

De la misma manera y de acuerdo con dichas afirmaciones se considera que elaborar Políticas de Crédito y Cobranza, representa un papel determinante en la relación de las diferentes áreas de la empresa, en especial para el Área de Administración ya que ayuda a mantener los procesos en forma controlada y al desarrollo de las actividades financieras, además del correcto funcionamiento de las operaciones en la sección de préstamos y recaudación, ya que será la encargada de profundizar el análisis previo a la autorización de un crédito.

Así mismo (Menjívar, 2011; Ochoa, 2009), sostienen que las técnicas de crédito y Cobranza son factores que se deben tomar en cuenta para un óptimo funcionamiento de la empresa, puesto que primera proporciona medidas para un acertado crédito, entretanto la segunda habla de realización de los préstamos otorgados. Partiendo de esto, obtenemos que las informaciones requeridas a los usuarios son fundamentales ya que esto evidencia la veracidad de los desembolsos del cliente.

Concluyendo finalmente que la aplicación de los procedimientos de las técnicas de préstamos y recaudación reduce la morosidad quedando demostrada la Hipótesis “La gestión de la cartera de clientes influye en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Verónica”.

VI. CONCLUSIONES

En el primer objetivo específico; diagnosticar la gestión de la cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Santa Verónica de la ciudad de Chiclayo; se concluye que durante los estudios realizados la técnica del portafolio de préstamos fue deficiente puesto que en la mayoría el otorgamiento de crédito no se realizó correctamente la evaluación, se demuestra blandas técnicas de préstamos en razón a la concesión y observación del crédito del mismo que establecen un método erróneo del préstamo concedido al cliente, ocasionando elevados índices de morosidad, la ejecución de las políticas no son convenientes a consecuencia que los analistas de créditos no concreten la perfecta y precisa verificación de la documentación que sustenta los informes de préstamo anterior.

En el segundo objetivo específico; analizar la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Verónica de la ciudad de Chiclayo, se concluye que el nivel de mora fue elevado en los periodos 2019-2018, evidencia que es negativo para la cooperativa, ya que se localiza por sobre límite del 5% establecido por FENACREP, se cercioro, la insuficiencia de un objetivo anticipado de riesgo crediticio para disminuir este indicativo y que a su vez perjudica de manera clara a la morosidad de la cooperativa.

En el tercer objetivo específico; diseñar políticas cotizables a la disminución en el sobre retraso de pago, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Verónica" de la ciudad de Chiclayo, se finaliza que existe deficiencias en la evaluación y recuperaciones de créditos, la cooperativa necesita diseñar un modelo de Políticas a fin de disminuir la morosidad que presentan los socios con la Cooperativa y entre las políticas crediticias a implementar son: la entrevistas y registro de datos, validación de la Información, análisis y evaluación crediticia, análisis y evaluación de garantías, análisis y evaluación del riesgo, aprobación del crédito, seguimiento del préstamo, cobranza morosa, refinanciación, cobranza judicial y estrategias de cobranzas de morosidad

VII. RECOMENDACIONES

La Gerencia y directivos de la cooperativa deben aplicar una eficiente gestión de créditos para que se efectúe una conveniente valuación y verificación de préstamos a fin de reducir la morosidad.

Se recomienda al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Verónica efectuar capacitaciones al personal y directivos, que están involucrados en los procedimientos de créditos, con la finalidad de que ellos realicen de manera objetiva y correcta la evaluación de créditos de los socios, que puedan examinar y mejorar en forma permanente los procesos de préstamos, que conlleve a tener una buena gestión de créditos para alcanzar la seguridad y las metas planificadas por la cooperativa.

El Gerente de la cooperativa debe implementar un Departamento de Cobranzas, con personal idóneo y experiencia en las recuperaciones de préstamos para que se efectúe el control permanente de la cartera de créditos, llevar a cabo la cobranza efectiva y ejecuten oportunamente las acciones extrajudiciales y judiciales de los socios morosos con el fin de disminuir el indicativo de morosidad y por consiguiente perfeccionar el rendimiento de la cooperativa en beneficio de todos sus asociados.

Se recomienda al gerente y los directivos de la cooperativa aplicar las nuevas políticas diseñadas de evaluación y recuperación, adecuadas con la finalidad de disminuir la mora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Verónica de la ciudad de Chiclayo, estas nuevas políticas que se implemente deben ser notificadas a todo el grupo de créditos y cobranza para que se apliquen los procedimientos en su totalidad a fin que se tenga una cartera de financiación de importancia sin implicar el riesgo de morosidad con el propósito de aumentar la rentabilidad de la cooperativa.

Se sugiere a los directivos de la cooperativa realizar charlas de créditos y cobranzas a todos los socios a fin de que ellos tengan un buen grado de cultura crediticia y así ellos puedan tomar conciencia de la repercusión negativa que ocasiona al no pagar su préstamo en su oportunidad.

Se recomienda a la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), efectuar permanentemente la supervisión de la evaluación y clasificaciones de deudores en las Cooperativas de Ahorro y Crédito a fin de que estas, realicen una eficiente gestión de créditos a fin de tener una mínima morosidad, con el objetivo de buscar la prosperidad general de sus clientes (socios) y beneficios recíprocos de obtener mayor rentabilidad.

A las personas que realizan investigaciones académicas se les indica a continuar, en el fortalecimiento de estudios similares a las políticas de financiación y recaudación, con la finalidad de perfeccionar los resultados en la administración de préstamos y control de morosidad, esto con el fin de mantener estabilidad financiera en las cooperativas.

REFERENCIAS

- Andrade, S. (1996). Libro Diccionario de finanzas y economía y contabilidad Perú Editorial y Librería Lucero Srltda. Edición 1a.ed.(pag.282).
http://190.116.50.17/biblioteca/opac_css/index.php?lvl=author_see&id=7653.
- Aguilar, M Camargo, G & Morales, R. (Octubre 2004). *Análisis de la Morosidad en el Sistema bancario peruano* Informe final de investigación-Lima. Instituto de Estudios.<https://www.cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/analisis-d>.
- Ávila y Marín (2019) “*Implementación de políticas complementarias de Gestión de riesgos crediticios y su contribución del índice de morosidad de la Financiera Confianza-Agencia el Porvenir*” periodo enero-mayo 2019 [Tesis pre grado Universidad privada Antenor Orrego Trujillo - Perú].
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/5100/1/RE_CONT_LISBETH.AVILA_LILI.MARIN_POLITICAS.COMPLEMENTARIAS.GESTION_DATOS.pdf
- Ayala 2017 “*Estrategia de Cobranza efectiva para reducir el índice de morosidad de clientes sujetos a créditos microempresas CrediScotia Financiera Agencia Moshoqueque*”. [Tesis pregrado Universidad Católica Los Ángeles Chimbote] Repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5459/ESTRATEGIA_MOROSIDAD_MICROEMPRESA_AYALA_SANCHEZ_JOSE_WILMER.pdf?sequence=4&isAllowed=y.
- Banco Central de Reserva (febrero 2018). En febrero los créditos de Lambayeque aumentaron en 6.7% interanual. Departamento de Estudios Económicos (Alama, R., Arroyo, K.). BCR - Sucursal Piura 2018, pág. 7.
<https://www.bcrp.gob.pe/docs/Sucursales/Piura/2018/sintesis-lambayeque-02-2018.pdf>.
- Brachfield. A. (2009). *Gestión del Crédito y Cobro*. Barcelona: Editorial. Profit. AMAT.2009 ISBN (pág10); Publicado (Madrid España).

<https://www.casadellibro.com/8ebook-gestion-del-credito-y-cobro-ebook/9788492956906/1992391>.

Brachfield, P. (20 diciembre 2014). Informe sobre las causas principales por las que existen morosos, EAE Business School. Barcelona, Credit & Risk Consultants <https://perebrachfield.com/blog/morosos-y-pufistas/las-causas-principales-por-las-que-existen-morosos/>.

Brachfield, P. J. (2017). Aprenda a recobrar impagados en 7 lecciones. Barcelona, España, Quien tiene la culpa del impago (pág.7). Consultoría formación. <https://perebrachfield.com › producto › manual-aprenda-a-rec>.

Bank Loan Portfolio Performance in Developing Economies. International Finance Corporation, World Bank Group.

Berger, N. AyR. De Young (1997). Problem Loans and Cost Efficiency in Commercial Banks. Washington DC. Journal of Banking and Finance, 21(6), pp. 849-870.

Bernanke, B.; Gertler, M. y S. Gilchrist (1998). The Financial Accelerator in a Quantitative Business Cycle Framework. NBER Working Papers 6455.

Cerón, Mera, Llangari, Fernández y Villamarín “, *Estrategias de recuperación de cartera vencida en los segmentos 4 y 5 del sistema financiero popular y solidario del Ecuador*” Observatorio de Economía Latinoamericana ECUADOR Setiembre 2017 Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador (setiembre 2017). <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/recuperacion-cartera-ecuador.html>

Comercio (12 junio 2018) Cartera de crédito de la banca privada aumento 15% según Asociación de Bancos privados del Ecuador. <http://www.elcomercio.com/actualidad/cartera-credito-banca-privada-consumidores.html>

Comercio Zurita M. (23 julio 2018). -Agro banco prestará dinero a Asociación de agricultores.<https://elcomercio.pe/economia/dia-1/agrobanco-prestara-dinero-asociaciones-agricultores-noticia-539154-noticia/?ref=ecr>

Chisaguano M. (2019) *La morosidad y las provisiones de la cartera de Crédito en la Cooperativa de ahorro y crédito Financed*[Universidad de Técnica de Ambato. Ecuador] <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/30618/1/T4696i.pdf>

Dinero. Sistema Financiero, (26 junio 2018) Los Bancos en Colombia con mayor morosidad en abril del 2018 <https://www.dinero.com/empresas/articulo/bancos-en-colombia-con-mayor-tasa-de-morosidad-en-abril-2018/259666>

Diaz, M. (2014). La morosidad: Cobro y prevención. Editorial Formación Alcalá España Librería: V Books (DH, SE, España). <https://www.iberlibro.com/MOROSIDAD-COBRO-PREVENICI%C3%B3N-MANUEL-JOS%C3%A9-D%C3%ADAZ/19183456280/bd>

Financial Service Regulatory Authority, 2013. Financial Service Regulatory Authority (FSRA): Annual Report for the year ending 31 March 2013. http://www.rif.co.sz/2/images/FSRA%202013%20AR_final%20.pdf. Accesse 02/09/2015

Flamini, V., C. McDonald, and L. Schumacher (2009). The determinants of commercial bank.

Fofack, H. (2005). Non-Performing Loans in Sub-Saharan Africa: Causal and Macroeconomic Implications. World Bank Policy Research Working Paper No. W3769.

Gestión. Redacción Gestión (10 octubre 2018) Caja Metropolitana prevé revertir las pérdidas a mediados el 2019 <https://gestión.pe/economía/empresa/caja-metropolitana>.

Gitman, L. (2012). Principio de administración financiera México: Pearson. Educación México Person.Educación. Décimo segunda Edición San Diego State University (pag.558).<https://educativopracticas.files.wordpress.com/2014/05/principios-de-administracion-financiera.pdf>.

Gómez y Lamus (2011) “*Análisis de la gestión de Crédito y propuestas para el mejoramiento en el Fondo de empleados de la Universidad ICESI*” [Tesis de grado Magister Universidad ICESI Santiago de Cali 2011]. https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/67485/1/lamus_fondo_empleados_2011.pdf.

Glen, J. y C. Mondragón-Vélez (2niversity011). Business Cycle Effects on Commercial Bank Loan Portfolio Performance in Developing Economies. International Finance Corporation, World Bank Group.

Hernández Sampiere, Fernández Collado y Baptista (2014, pág. 217). Metodología de la investigación Sexta edición Editorial Mc Grau-Hill Edición 6 SBN 978135622 3960.www.ingebook.com/ib/NPcd/IB_BooksVis?cod_primaria=1000187&codigo_libro=5674.

Inga, T. (2018). “*Eficacia de la Gestión de cobranza y la relación con su nivel de morosidad en el Banco Financiero Chiclayo 2017*”. [Tesis Licenciada en Administración Universidad César Vallejo Chiclayo -Perú]. Repositorio de la Universidad UCV. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25940/Inga_ATM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Jordão de Carvalho, C. (2012) Conditioning Factors of Late Payment of Trad Credit. BBR - Brazilian Business Review, 75-77.

Kanas, A., Vasiliou, D., Eriotis y Eriotis, N. (octubre 2012). Revisiting bank profitability: A semi-parametric approach, Journal of International Financia Markets, Institutions & Money, 22, pp.990-1005. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1042443111000710>.

Lawrence G. y Zutter, J. (2007). Principios de Administración Financiera Principios de Administración financiera. (11va. Edición) Ed. Pearson Educación México. <https://www.eumed.net/ce/2013/resena-principios-administracion-financiera-lawrence-gitman.pdf>.

Lee, C. Y. Shih-Jui, and C. Chi-Hung (2014). Non-interest income, profitability, and risk in banking industry: A cross-country analysis”, North American Journal of Economics and Finance, 27, pp. 48-67.

Louzis, D.P.; Vouldis, A.T. y V.L. Metaxas (2012). Macroeconomic and bank-specific determinants of non-performing loans in Greece:A comparative study of mortgage, business and loan porfolios. Journal of Banking & Finance, 36(4).

McCann, F. y MacIndoe Calder, T. (2012). Bank competition through the credit cycle: implications for MSE Financing. Conferenc presentada en the Central Bank of Ireland conference. The Irish SME Lending Market: Descriptions, Analysis, Prescriptions, Disponible <http://sme.ebi.gov.eg/Document Finance/Bank%20competition>.

Menjívar, C. (diciembre de 2011). Administración de las cuentas por cobrar publicado Block oficial de la materia Tendencias e Innovaciones de la Contaduría Pública y Auditoria (UTEC). <http://admondecuentasporcobrar.blogspot.com/>.

- Mill, J. (2015). Dinero, crédito y precios, Historia, Economía. (por Jan Doxrud noviembre 2015). Editorial Síntesis S.A. Vallehermoso 34 2805 Madrid Principio de la Economía. <http://www.libertyk.com/blog-articulos/2015/11/21/john-stuart-mill-dinero-crédito-y-precios-por-jan-doxrud>
- Nkusu, M. (2011). Nonperforming Loans and Macrofinancial Vulnerabilities in Advanced Economies. IMF Working Paper No 11/161.
- Ochoa S. (2009) Administración Financiera (Normas de Información Financiera) Libro publicado México D:F. MCGRAW-Hill.2009 2da edición (Universidad Católica Boliviana “San Pablo”) <http://www.bibvirtual.ucb.edu.bo:8000/opac/Record/100000029/TOC>
- Panta, J. (2019). *“Factores de la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S. A. Agencia Sullana entre febrero 2017 a febrero del 2018”* [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Piura]. Repositorio de la UNP. <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1821/ADM-PAN-CAR-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- RTVE.es/Agencias, (22 de marzo 2019). La morosidad repuntó en enero hasta el 5.86%, su primera subida en el año. <https://www.rtve.es/noticias/20190322/morosidad-repunto-enero-hasta-586-su-primera-subida-ano/1907522.shtml>
- RPP. Arroyo. (22 de enero 2018). Contribuyentes morosos en Chiclayo deben casi 83 millones soles. *RPP Noticias*. <https://rpp.pe/peru/lambayeque/contribuyentes-morosos-en-chiclayo-deben-casi-83-millones-de-soles-noticia-1100902>
- Ramos, M.L. (2017) *“Gestión de crédito y cobranza en el proceso de recuperación de cartera vencida para la empresa INMEGA”*. [Tesis de Pregrado, Universidad Tecnológica Equinoccial - Ecuador]. Repositorio de la UTE. http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/15037/1/69271_1.pdf

Reinhart, C. y K. Rogoff (march 2010). From Financial Crash to Debt Crisis, National Bureau of Economic Research, Working Paper 15795. https://www.researchgate.net/publication/46466949_From_Financial_Crash_to_Debt_Crisis

Rodríguez, M. (2018) "*Estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Agencia San Ignacio - 2017*". [Tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la UCV. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25847/Rodriguez_OMY.pdf?sequence=1.

Ross, S., Westerfield, R. y Jaffe, J. (2010). Finanzas Corporativas. McGraw-Hill, 2010. 682.p.ISBN:978-607-15-0298-8. <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/923fbd1a071a4533d1fa4b240c25592.pdf>.

Santa Cruz, L.M. (2017). "*Administración de la cartera de créditos y la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura - Agencia Cajamarca 2017*". [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio de la UNC. <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/3492>.

Saavedra, M. L. y Saavedra, M. J. (2010). Modelos para medir el riesgo de crédito de Banca. <http://www.redalyc.org/pdf/205/20514982012.pdf>.

Salas, V. y Saurina J. (2003). Deregulation, market power and risk behavior in Spanish banks. European Economic Review. https://econpapers.repec.org/article/eeeeecrev/v_3a47_3ay_3a2003_3ai_3a6_3ap_3a1061-1075.htm.

Seijas, F. (1981). Investigación por muestreo. <https://biblioteca.epn.edu.ec/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=29383>.

Superintendencia de Banca y Seguros (2011). Resolución SBS No 3780-2011 que aprueba el Reglamento de la Gestión de Créditos, <http://www.sbs.gob.pe/sistema-financiero/cooperativas-supervisadas-por-la-sbs>.

Superintendencia de Banca y Seguros (2018). Nuevo esquema de supervisión Coopac. <https://www.sbs.gob.pe/coopac>.

Tarija 200, (15 de julio 2017). La cartera de crédito en el Departamento de Tarija llegó a Bs.5,781 millones en 2016. Indicadores Financieros. <https://www.tarija200.com/post/la-cartera-de-credito-en-el-departamento-de-tarija-llego-a-bs-5-781-millones-en-2016>.

Vidal, S. (2017). “*La morosidad y la rentabilidad de los Bancos en Chile, Universidad Técnica Santa María Departamento de industrias Valparaíso-Chile*”. [Tesis de Pregrado, Universidad Técnica Federico Santa María]. Repositorio de la USM. <https://repositorio.usm.cl/bitstream/handle/11673/23660/3560900257366UTFSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

ANEXOS

Operacionalización de la variable 1-Gestion de la Cartera de créditos

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala/ Nivel de Medición
Variable 1	La gestión de crédito un es grupo de reglas, técnicas y procesos operativos que se sostienen en la eficiencia y eficacia de la empresa con miras de conseguir sus metas proyectadas” (Andrade, 1996, p.282)	La gestión de créditos son procesos administrativos que conlleva hacer mejor los procedimientos en la evaluación, supervisión y los riesgos que enfrenta la cartera de los prestamos (Martínez 1999, p 157)	Gestión de Crédito 1 Supervisión de Crédito 2	Reglas y procedimientos operativos. Cartera de Clientes Importancia del crédito. Clasificación de Crédito. Evaluación de Crédito.	¿La evaluación de créditos se hace de acuerdo a las políticas diseñadas para los créditos? ¿Existe reglamento de créditos? ¿El importe del préstamo a entregar se estima en base a la capacidad de pago del socio? ¿Se reporta mensualmente la cartera de créditos por tipo y monto? ¿Los préstamos de consumo es el más solicitado? ¿Los créditos los clasifican en categorías que señala la SBS ¿Una etapa de la evaluación crediticia implica la realización de visitas domiciliarias? ¿Para el otorgamiento del crédito se solicita garantías?	Nominal y de intervalo

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala/ Nivel de Medición
			Riesgos Crediticios 3	Situación de Riesgo Situación Financiera de la Empresa. Reglamento de créditos incompleto y desactualizado Recursos humanos capacitación de personal.	¿Realiza la evaluación de créditos por categoría de riesgo? ¿En la evaluación del crédito se toma en cuenta la calificación de la central de riesgo? ¿Se cuenta con manual de riesgo? ¿Cuenta con un personal de riesgo? ¿Para la evaluación de los créditos se solicitan a los socios la presentación de su reporte de ingresos? ¿Se actualiza el Reglamento de Créditos conforme a nuevas disposiciones de la SBS? ¿El personal de créditos es capacitado en temas relacionadas a sus funciones que ejerce?	
			Deficiencias en proceso de créditos.4	Normatividad. Tecnología.	¿El otorgamiento de un crédito se realiza teniendo en cuenta con lo que establece el reglamento de créditos? ¿En el proceso de la evaluación de créditos utiliza sistemas informáticos?	

Fuente: elaboración propia

Operacionalización de la variable Morosidad

Variables 2	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala/ Medición
Variable	Brachfield, (2009). Describe a la morosidad como infracción contractual que provoca pesadas cargas administrativas y financieras en las compañías en especial a las pymes que tienen que resistir periodos de largos atraso como quebrantamiento estipulado ocasionando a sus activos un desbalance económico. (p. 10).	La Morosidad es la parte que no es cancelada en su vencimiento y que se mide con índice de morosidad para conocer el impacto que ocasiona en los resultados de la empresa. (Gonzales 2,010, p,144)	Morosidad	Factores de Morosidad (1) Impacto de Morosidad (2) Análisis de cartera Morosa (3) Índice de morosidad	¿Se envía mensaje de texto al garante del socio informándole los días de atraso de su garantizado? ¿Se realizan llamadas telefónicas al socio en caso de persistir con el atraso en sus cuotas? ¿Se envía una carta de cobranza con el detalle de la morosidad? ¿La cooperativa emite cartas notariales judiciales y extrajudiciales? ¿Se preparan informes diarios sobre préstamos en mora ¿Existe un departamento de cobranzas? ¿La gerencia realiza diariamente un análisis de la morosidad? Variación porcentual y en cantidades de los créditos vencidos.	Nominal y de intervalo Razón

Fuente: elaboración propia

Confiabilidad

El instrumento del cuestionario que se usó en el presente trabajo de investigación fue expuesto al proceso de medición estadística del alfa de Cronbach a fin de encontrar la confiabilidad de la Gestión de crédito y su influencia de la morosidad obteniendo una confiabilidad de 0.96. que a continuación se detalla:

Dónde:
Cronbach

Determinación del Alfa de

α = Alfa de cronbach

K = 24

K= Número de Items

Vi= 14,54

Vi= Varianza de cada ítem

Vt= 197

Vt= Varianza Total

α =

$$\frac{24}{24-1} \left[1 - \frac{14.54}{197.43} \right]$$

α

$$= 1.04 [0.93] \quad \alpha = 0.9672$$

La confiabilidad de los instrumentos es de 0.97

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES
DE LOS INFORMES DE GESTIÓN DE LA CARTERA DE CLIENTES Y SU MOROSIDAD**

No.	Dimensiones /Ítems Dimensión 1: Gestión de la cartera de créditos.	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿La evaluación de créditos se hace de acuerdo con las políticas de créditos?	X		X		X		
2	¿Existe Reglamento de créditos?	X		X			X	¿Cuál es la política de crédito de la empresa?
3	¿El importe del préstamo a entregar se estima en base a la capacidad de pago del socio?	X		X		X		* Del cliente
4	¿Se reportan mensualmente la cartera de créditos en los diferentes tipos de préstamos?	X		X		X		¿Con qué frecuencia se reporta la cartera de créditos por tipo y monto?
5	¿Los préstamos de consumo son los más se solicitan?	X		X		X		¿Qué tipo de crédito es el más solicitado?
6	Los créditos los clasifican en categorías que señala la SBS.	X		X		X		
7	¿Para la evaluación del crédito se realiza visita in situ de su domicilio?	X		X		X		¿Una etapa de la evaluación crediticia implica la realización de visitas domiciliarias?
8	¿Para el otorgamiento del crédito se solicita garantías?							¿Qué tipo de garantías solicitan para el otorgamiento de créditos?
9	¿Realiza la evaluación de créditos por categoría de Riesgo?	X		X		X		
10	¿En la evaluación del crédito se toma en cuenta la calificación de la central de Riesgo?	X		X		X		

No.	Dimensiones /Ítems Dimensión 1: Gestión de la cartera de créditos.	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
11	¿Se cuenta con manual de Riesgo de crédito?	X		X		X		
12	¿Cuenta con un personal de Riesgo?	X		X		X		
13	¿Para la evaluación de los créditos se solicitan a los socios la presentación de su reporte de ingresos y gastos?	X		X			X	Para el otorgamiento de créditos ¿Solicita estados de situación financiera y de resultados?
14	¿El reglamento de créditos se encuentra actualizado con la nueva disposición que emitido la SBS?	X		X			X	¿Se actualiza el Reglamento de Créditos conforme a nuevas disposiciones de la SBS?
15	¿El personal de créditos es capacitado en temas relacionadas a sus funciones que ejerce?	X		X		X		
16	¿El otorgamiento de un crédito se realiza teniendo en cuenta con lo que establece el reglamento de crédito?	X		X		X		
17	¿En el proceso de la evaluación de créditos utiliza sistemas informáticos?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [X] No aplicable []

Especialidad del evaluador: C.P.C., Maestría en Administración y Dirección de Empresas



1. Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

C.P.C. Alexandra Jazmín Tuesta Vásquez
Mat. 02 - 6853

No.	Dimensiones /Ítems Variable 2 Morosidad	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
18	¿Se envía mensaje de texto al garante del socio informándole los días de atraso de su garantizado?	X			X			
19	¿Se realizan llamadas telefónicas al socio en caso de persistir con el atraso en sus cuotas?	X			X			
20	¿Se envía una carta de cobranza con el detalle de la morosidad?	X			X			
21	¿La cooperativa emite cartas notariales judiciales y extrajudiciales?	X			X			
22	¿Se preparan informes diarios sobre préstamos en mora?	X		X		X		¿Con qué frecuencia se presentan informes sobre préstamos en mora?
23	¿Existe un departamento de cobranzas?		X		X		X	
24	¿La gerencia realiza diariamente un análisis de la morosidad?							

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [X] No aplicable

05 de mayo de 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Tuesta Vásquez Alexandra Jazmín DNI: 70506527

Especialidad del evaluador: C.P.C., Maestría en Administración y Dirección de Empresas



1. Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

3. Claridad: 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

C.P.C. Alexandra Jazmín Tuesta
Vásquez
Mat. 02 - 6853

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE GESTIÓN DE LA CARTERA DE CLIENTES Y SU MOROSIDAD

No.	Dimensiones /Ítems Dimensión 1: Gestión de la cartera de créditos.	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿La evaluación de créditos se hace de acuerdo con las políticas de créditos?	X		X		X		
2	¿Existe Reglamento de créditos?	X		X		X		
3	¿El importe del préstamo a entregar se estima en base a la capacidad de pago del socio?	X		X		X		
4	¿Se reportan mensualmente la cartera de créditos en los diferentes tipos de préstamos?	X		X		X		
5	¿Los préstamos de consumo son los más se solicitan?	X		X		X		
6	Los créditos los clasifican en categorías que señala la SBS.	X		X		X		
7	¿Para la evaluación del crédito se realiza visita in situ de su domicilio?	X		X		X		
8	¿Para el otorgamiento del crédito se solicita garantías?	X		X		X		
9	¿Realiza la evaluación de créditos por categoría de Riesgo?	X		X		X		

No.	Dimensiones /Ítems Dimensión 1: Gestión de la cartera de créditos.	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	¿En la evaluación del crédito se toma en cuenta la calificación de la central de Riesgo?	X		X		X		
11	¿Se cuenta con manual de Riesgo de crédito?	X		X		X		
12	¿Cuenta con un personal de Riesgo?	X		X		X		
13	¿Para la evaluación de los créditos se solicitan a los socios la presentación de su reporte de ingresos y gastos?	X		X		X		
14	¿El reglamento de créditos se encuentra actualizado con la nueva disposición que emitido la SBS?	X		X		X		
15	¿El personal de créditos es capacitado en temas relacionadas a sus funciones que ejerce?	X		X		X		
16	¿El otorgamiento de un crédito se realiza teniendo en cuenta con lo que establece el reglamento de crédito?	X		X		X		
17	¿En el proceso de la evaluación de créditos utiliza sistemas informáticos?	X		X		X		¿La Cooperativa cuenta con un comité de riesgos?

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia para aplicarlo, pero recomiendo tener en cuenta las sugerencias

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

03 de mayo del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mtr. CPC. Diego Isidro Ferré López.

DNI: 16551969

Especialidad del evaluador: Contador Público. **Maestro en Administración con Mención en Gerencia Empresarial.**



Mtr. CPC. Diego Isidro Ferré López

Mat. 04-1423

DNI: 16551969

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

3 Claridad: 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

No.	Dimensiones /Ítems Variable 2 Morosidad	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
18	¿Se envía mensaje de texto al garante del socio informándole los días de atraso de su garantizado?	X		X		X		
19	¿Se realizan llamadas telefónicas al socio en caso de persistir con el atraso en sus cuotas?	X		X		X		
20	¿Se envía una carta de cobranza con el detalle de la morosidad?	X		X		X		
21	¿La cooperativa emite cartas notariales judiciales y extrajudiciales?	X		X		X		
22	¿Se preparan informes diarios sobre préstamos en mora?	X		X		X		
23	¿Existe un departamento de cobranzas?	X		X		X		
24	¿La gerencia realiza diariamente un análisis de la morosidad?							

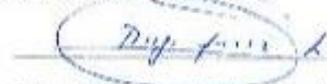
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia para aplicarlo.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

03 de mayo del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mtr. CPC. Diego Isidro Ferré López. **DNI:** 16551969

Especialidad del evaluador: Contador Público. Maestro en Administración con Mención en Gerencia Empresarial.



Mtr. CPC. Diego Isidro Ferré López

Mat. 04-1423

DNI: 16551969

1 pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

3 claridad: 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

Carta de Autorización



SANTA VERÓNICA LTDA. S1
FUNDADA 13 DE JUNIO 1958 - REG N° 203 - SBS



CONSTANCIA DE AUTORIZACION

Yo, José Carlos Valeriano, identificado con DNI 16652889 , en calidad de gerente de la cooperativa de ahorro y crédito Santa Verónica Ltda. , autorizo a Enriqueta Iris Tejada de Zúñiga estudiante del IX ciclo de la carrera profesional de contabilidad de la universidad Cesar Vallejo (filial Chiclayo) para que utilices datos e información de mi representada para fines exclusivos de la elaboración de la investigación titulada Gestión de cartera de crédito y su influencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Verónica – Chiclayo, el mismo que se viene desarrollando para la obtención del título profesional en dicho centro de estudios.

Cabe señalar que la citada autorización comprende la divulgación y comunicación pública del trabajo de investigación en el repositorio institucional de la UCV.

Chiclayo, 30 de Noviembre del 2019

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"SANTA VERÓNICA" N° 31



CPC. José M. Carlos Valeriano
MAT. N° 155
GERENTE GENERAL

CPC. José Carlos Valeriano
Gerente de la cooperativa
DNI:16652889



Cooperativismo es Desarrollo Económico con Inclusión Social



CALLE ELIAS AGUIRRE N° 866 - TELF. 074-221184 - CHICLAYO - PERÚ
E-mail:santaveronica31@hotmail.com - Pag. www.coopsantaveronica.com

Estado de Situación financiera al 31 de diciembre 2019

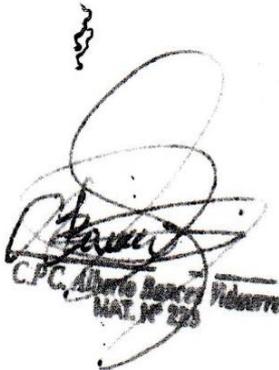
COOPAC SANTA VERONICA		
BALANCE GENERAL AL 31 DE DICIEMBRE 2019		
100	ACTIVO	-
200	DISPONIBLE	940,433.25
300	Caja	38,033.63
400	Bancos, otras Empresas del Sistema Financiero del País y COOPAC	899,899.60
600	Otras Disponibilidades	2,500.02
1600	CARTERA DE CREDITOS	2,030,714.10
1700	Cartera de Créditos Vigentes	2,174,985.30
1800	Cartera de Créditos Reestructurados	-
1900	Cartera de Créditos Refinanciados	8,891.07
2000	Cartera de Créditos Vencidos	153,042.03
2100	Cartera de Créditos en Cobranza Judicial	76,718.49
2200	- Provisiones para Créditos	-382,922.79
2500	CUENTAS POR COBRAR	171,324.86
2700	Otras Cuentas por Cobrar	171,324.86
3100	PARTICIPACIONES	3,865.65
3300	Asociadas	3,865.65
3400	INMUEBLES, MOBILIARIO Y EQUIPO	1,252,531.74
3500	ACTIVO INTANGIBLE	28,265.96
3700	Otros activos intangibles	28,265.96
3800	IMPUESTOS CORRIENTES	-
3900	IMPUESTO DIFERIDO	12,461.41
4000	ACTIVOS NO CORRIENTES MANTENIDOS PARA LA VENTA	-
4100	OTROS ACTIVOS	65,602.30
4200	TOTAL DEL ACTIVO	4,505,199.27
4300	PASIVO	-
4400	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	1,723,619.94
4500	Obligaciones a la Vista	-
4600	Obligaciones por Cuentas de Ahorro	75,149.84
4700	Obligaciones por Cuentas a Plazo	1,648,470.10
6100	CUENTAS POR PAGAR	50,335.11
6600	IMPUESTOS CORRIENTES	6,237.40
6800	OTROS PASIVOS	-
6900	TOTAL DEL PASIVO	1,780,192.45
7000	PATRIMONIO	-
7100	Capital Social	2,076,689.53
7300	Reservas	566,583.49
7600	Resultado Neto del Ejercicio	81,733.80
7700	TOTAL DEL PATRIMONIO	2,725,006.82
7800	TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	4,505,199.27


 COOPAC SANTA VERONICA
 "SANTA VERONICA" N° 31
 CPC. Diego Alejandro Rodríguez Meléndez
 CONTADOR GENERAL
 Mat. 4633

COOPAC SNATA VERONICA
BALANCE GENERAL AL 31 DE DICIEMBRE 2018

Descripción	T. H.
ACTIVO	
DISPONIBLE	821,825.00
Caja	68,631.00
Bancos y otras Empresas del Sistema Financiero del Pais	750,694.00
Otras Disponibilidades	2,500.00
CARTERA DE CREDITOS	1,855,155.00
Creditos Vigentes	1,894,428.00
Creditos Refinanciados	17,454.00
Creditos Vencidos	133,356.00
Creditos en Cobranza Judicial	40,671.00
Provisiones para Creditos	230,754.00
CUENTAS POR COBRAR	49,986.00
Otras Cuentas por Cobrar	83,454.00
Provisiones para Cuentas por Cobrar	33,468.00
INVERSIONES PERMANENTES	4,616.00
Otras Inversiones Permanentes	4,616.00
INMUEBLES, MOBILIARIO Y EQUIPO(NETO)	844,036.00
OTROS ACTIVOS(NETO)	449,990.00
TOTAL DEL ACTIVO	4,025,610.00
OBLIGACIONES CON LOS ASOCIADOS	1,565,449.00
Obligaciones por Cuentas de Ahorro	74,042.00
Obligaciones por Cuentas a Plazo	1,511,407.00
ADEUDOS Y OBLIGACIONES A LARGO PLAZO	1,547.00
Adeudos y Obligaciones con Empresas e Instituciones Financieras del Pais	1,547.00
OTROS PASIVOS	32,029.00
Otros Pasivos	32,029.00
TOTAL DEL PASIVO	1,819,025.00
PATRIMONIO	-
Capital Social	1,754,547.00
Capital Adicional	-
Reservas	508,708.00
Resultado Neto del Ejercicio	143,330.00
TOTAL DEL PATRIMONIO	2,406,585.00
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	4,025,610.00

CHICLAYO, 31 DE MARZO DE 2019


CPC. Alberto Saenz Vidaurte
MAT. N° 225

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
"SANTA VERONICA" N° 81

CPC. José M. Carlos Valeriano
MAT N° 165
GERENTE GENERAL