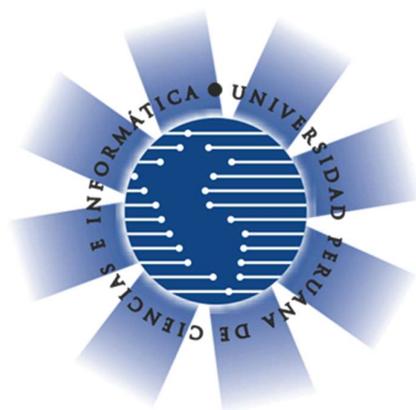


**UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE NEGOCIOS
CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD, AUDITORÍA Y FINANZAS**



TESIS:

**“OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS Y SU RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD DE
LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SEÑOR DE QUINUAPATA,
AYACUCHO - 2019”**

PRESENTADO POR:

BACH. NAJARRO OCHOA, JUAN VICENTE

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

ASESOR:

MG. HERMOZA OCHANTE, RUBÉN EDGAR

ID ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4769-0101>

DNI N° 42037740

LIMA-PERÚ

2021

DEDICATORIA

A los gestores de mi ser, mis padres, Vicente Najarro Báez y Martha Ochoa Gutiérrez por haberme inculcado la voluntad para el crecimiento y mejoramiento como humano y como profesional.

AGRADECIMIENTO

A la directiva de la “COOPAC Señor de Quinuapata - Ayachucho” por permitir desarrollarme profesionalmente y realizar este aporte a la mejora de sus procesos de otorgamiento de créditos.

A los profesores de la Universidad Peruana de Ciencias Informática - UPCI por los conocimientos compartidos y el apoyo en la finalización de la tesis.

PRESENTACIÓN

La investigación fue desarrollada para evidenciar como el otorgamiento de créditos se relaciona con la rentabilidad de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata”, para resaltar la temática de la rentabilidad en la gestión de cooperativas y los procedimientos, así como las consideraciones necesarias en las decisiones de estas instituciones en los procesos de otorgamientos de créditos en regiones emergentes como Ayacucho.

El estudio se enfoca en los indicadores del otorgamiento de crédito como son los estándares y selección, los términos del crédito y la supervisión del crédito que en suma explican en gran medida la variable analizada, así como, sobre la rentabilidad, se analiza la rentabilidad sobre la inversión, sobre el patrimonio y sobre las ventas explicando en gran medida la situación actual de la cooperativa y las posibilidades de mejora que presenta el sector con la situación emergente de la región.

La Cooperativa “Señor de Quinuapata de Ayacucho” como señala su estatuto es una “institución sin fines de Lucro, con personería jurídica de derecho privado, cuyo objetivo es promover la cooperación económica, social y educativa entre sus socios, así como contribuir en el desarrollo y bienestar de los mismos con proyección a la comunidad”.

El trabajo de investigación de tesis titulado: **“Otorgamiento de créditos y su relación con la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata, Ayacucho - 2019”**; se ha ejecutado siguiendo el esquema de tesis del reglamento de grados y títulos de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática contemplando lo siguiente:

En el ítem I: Se expone la realidad problemática, el planteamiento del problema de la Investigación, las hipótesis, los objetivos, las variables, dimensiones e indicadores se describe la justificación del estudio; en donde se detalla el problema existente en la Cooperativa “Señor de Quinuapata de Ayacucho” considerando los trabajos previos sobre la temática, las teorías relacionadas al tema de investigación y los términos básicos empleados en el trabajo.

En el ítem II: Se describe el método de investigación aplicado, detallando el tipo y diseño de la investigación; la población y la muestra. Asimismo, se presentan las técnicas de recolección de datos, los instrumentos que se utilizaron en la investigación y los procedimientos metodológicos de validación y confiabilidad de los mismos, así como los procedimientos de procesamiento y análisis de datos considerando los aspectos éticos.

En el ítem III: Se realiza la presentación de los resultados, tanto descriptivos, así como la prueba de normalidad y las respectivas contrastaciones de las hipótesis, que muestran resultados favorables para la investigación.

En los ítems IV, V y VI: Se presentan la discusión de resultados, las conclusiones y recomendaciones de la investigación, que permite aplicar lo expuesto en la investigación en el desarrollo de propuestas de solución para la realidad expuesta en el cuerpo del trabajo.

Finalmente se presentan las referencias bibliográficas y los anexos necesarios que complementaron el trabajo de investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PRESENTACIÓN	iv
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad problemática.....	1
1.2. Planteamiento del problema	5
1.2.1. Problema General.....	5
1.2.2. Problemas Específicos.....	5
1.3. Hipótesis de la investigación.....	6
1.3.1. Hipótesis General	6
1.3.2. Hipótesis Específicas.....	6
1.4. Objetivos de la Investigación	6
1.4.1. Objetivo General	6
1.4.2. Objetivos Específicos	7
1.5. Variables, dimensiones e indicadores	7
1.6. Justificación del estudio	9
1.7. Antecedentes nacionales e internacionales.....	10
1.7.1. Antecedentes Nacionales.....	10
1.7.2. Antecedentes Internacionales	12
1.8. Marco Teórico	14
1.8.1. Otorgamiento de crédito.....	14
1.8.1.1. Estándares de créditos y selección para su otorgamiento.....	20

1.8.1.2. Términos de crédito.....	23
1.8.1.3. Supervisión de crédito.....	24
1.8.2. Rentabilidad	27
1.8.2.1. Rentabilidad económica	28
1.8.2.2. Rentabilidad financiera.....	28
1.8.2.3. Diferencia entre rentabilidad económica y financiera.....	29
1.8.2.4. Ratios de Rentabilidad	30
1.8.3. La empresa	35
1.9. Definición de términos básicos	38
II. MÉTODO	43
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	43
2.2. Población y Muestra.....	44
2.2.1. Población.....	44
2.2.2. Muestra.....	45
2.3. Técnicas para la recolección de datos	45
2.4. Validez y confiabilidad de instrumentos.....	46
2.4.1. Validez de los instrumentos	46
2.4.2. Confiabilidad de los Instrumentos.....	47
2.5. Procesamiento y análisis de datos	47
2.5.1. Procesamiento	47
2.5.2. Análisis de Datos.....	48
2.6. Aspectos éticos.....	48
III. RESULTADOS	50
3.1. Resultados descriptivos	50
3.1.1. Resultados Descriptivos de la Variable Otorgamiento de créditos	50
3.1.2. Resultados Descriptivos de la Variable Rentabilidad	55
3.2. Prueba de normalidad.....	61
3.3. Contrastación de las Hipótesis	62

3.3.1. Contraste de la Hipótesis general	62
3.3.2. Contraste de la Hipótesis Específica 1	64
3.3.3. Contraste de la Hipótesis Específica 2	65
3.3.4. Contraste de la Hipótesis Específica 3	66
3.3.5. Contraste de la Hipótesis Específica 4	67
IV. DISCUSIÓN	69
V. CONCLUSIONES.....	75
VI. RECOMENDACIONES	77
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	78
ANEXOS	83
Anexo 1. Matriz de Consistencia	84
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos.....	86
Anexo 3. Base de datos	90
Anexo 4. Evidencia de similitud digital.....	94
Anexo 5. Autorización de publicación en repositorio.....	96
Anexo 6. Formatos de validación de Instrumentos	97

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Dimensiones e indicadores de la variable otorgamiento de crédito.....</i>	8
<i>Tabla 2. Dimensiones e indicadores de la variable rentabilidad</i>	9
<i>Tabla 3. Análisis de Confiabilidad del Instrumento.....</i>	47
<i>Tabla 4. Resultados a Dimensión Estándares de créditos y selección para su otorgamiento</i>	51
<i>Tabla 5. Resultados a Dimensión Términos de crédito.....</i>	52
<i>Tabla 6. Resultados a Dimensión Supervisión de crédito.....</i>	53
<i>Tabla 7. Resultados a Variable Otorgamiento de Créditos</i>	54
<i>Tabla 8. Resultados a Dimensión Rentabilidad sobre la inversión (ROA).....</i>	56
<i>Tabla 9. Resultados a Dimensión Rentabilidad sobre patrimonio (ROE)</i>	57
<i>Tabla 10. Resultados a Dimensión Margen comercial</i>	58
<i>Tabla 11. Resultados a Dimensión Rentabilidad neta sobre ventas</i>	59
<i>Tabla 12. Resultados a Variable Rentabilidad</i>	60
<i>Tabla 13. Prueba de normalidad</i>	61
<i>Tabla 14. Matriz de correlaciones de la hipótesis general.....</i>	63
<i>Tabla 15. Matriz de correlaciones de la hipótesis específica 1</i>	64
<i>Tabla 16. Matriz de correlaciones de la hipótesis específica 2</i>	66
<i>Tabla 17. Matriz de correlaciones de la hipótesis específica 3</i>	67
<i>Tabla 18. Matriz de correlaciones de la hipótesis específica 4</i>	68

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Logo de la COOPAC Señor de Quinuapata, Ayacucho.....</i>	<i>36</i>
<i>Figura 2. Ubicación de la COOPAC Señor de Quinuapata, Ayacucho</i>	<i>36</i>
<i>Figura 3. Organigrama de la Cooperativa Señor de Quinuapata - Ayacucho.....</i>	<i>37</i>
<i>Figura 4. Resultados a Dimensión Estándares de créditos y selección para su otorgamiento ..</i>	<i>51</i>
<i>Figura 5. Resultados a Dimensión Términos de crédito.....</i>	<i>52</i>
<i>Figura 6. Resultados a Dimensión Supervisión de crédito</i>	<i>53</i>
<i>Figura 7. Resultados a Variable Otorgamiento de Créditos</i>	<i>54</i>
<i>Figura 8. Resultados a Dimensión Rentabilidad sobre la inversión (ROA)</i>	<i>56</i>
<i>Figura 9. Resultados a Dimensión Rentabilidad sobre patrimonio (ROE)</i>	<i>57</i>
<i>Figura 10. Resultados a Dimensión Margen comercial</i>	<i>58</i>
<i>Figura 11. Resultados a Dimensión Rentabilidad neta sobre ventas</i>	<i>59</i>
<i>Figura 12. Resultados a Variable Rentabilidad.....</i>	<i>60</i>

RESUMEN

La investigación analiza y explica la situación en la que se encuentra el otorgamiento de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata de Ayacucho, a través del cual se pueda demostrar la relación con la rentabilidad de la empresa y poder plantear alternativas de mejora de la situación actual para lograr beneficios mejores para los socios de la cooperativa y tener una gestión más eficiente.

La investigación se desarrolló con el objetivo de “Determinar la relación entre el otorgamiento de créditos y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata, Ayacucho-2019”; para lograrlo se analizaron las dimensiones de las variables, sobre el otorgamiento de créditos se consideró los estándares de créditos y selección para su otorgamiento, los términos del crédito y la supervisión del crédito; para la rentabilidad se tuvo en cuenta a la rentabilidad sobre la inversión, sobre el patrimonio, el margen comercial y la rentabilidad sobre las ventas.

La ejecución de la investigación consideró el enfoque cuantitativo, utilizando procedimientos estadísticos en las pruebas de hipótesis, normalidad y descripción de los resultados. La muestra fue de 37 analistas de créditos de la cooperativa; sobre los cuales se aplicaron instrumentos validados y confiables como los cuestionarios.

Los resultados expuestos demuestran que el otorgamiento de créditos y la rentabilidad en la cooperativa se relacionan significativamente, analizado a través del coeficiente de correlación de Spearman (Rho), el cual fue de $Rho = 0.636$, con un nivel de confianza de 95% y significancias menores a 5%.

Palabras clave: Otorgamiento de Créditos, Rentabilidad, UPCI.

ABSTRACT

The investigation analyzes and explains the situation in which the granting of credit is found in the Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata de Ayacucho, through which the relationship with the profitability of the company can be demonstrated and alternatives for improvement can be proposed. of the current situation to achieve better benefits for the members of the cooperative and to have a more efficient management.

The research was carried out with the objective of "Determining the relationship between the granting of credits and the profitability of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata, Ayacucho-2019"; To achieve this, the dimensions of the variables were analyzed. Regarding the granting of credits, the credit standards and selection for their granting, the terms of the credit and the supervision of the credit were considered; For profitability, the return on investment, on the equity, the commercial margin and the profitability on sales were taken into account.

The execution of the investigation considered the quantitative approach, using statistical procedures in the hypothesis tests, normality and description of the results. The sample was 37 credit analysts from the cooperative; on which validated and reliable instruments such as questionnaires were applied.

The results presented show that credit granting and profitability in the cooperative are significantly related, analyzed through Spearman's correlation coefficient (Rho), which was $Rho = 0.636$, with a confidence level of 95% and significance. less than 5%.

Keywords: Granting of Credits, Profitability, UPCI.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

El otorgamiento de créditos en las entidades financieras es actualmente un tema de gran importancia, debido a que las empresas requieren tomar decisiones sobre brindar o no un crédito, para ello es necesario identificar las condiciones del entorno, los procedimientos necesarios que se amolden a las políticas y normas de la empresa. Asimismo, los créditos financieros constituyen la esencia de las entidades financieras pues se establecen constantemente relaciones entre la entidad y los clientes en las diversas partes del mundo. Sin embargo, este vínculo debe de generarse luego de que la entidad financiera realice un adecuado procedimiento para la elección correcta de los clientes potenciales.

En la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata Ayacucho” de acuerdo con la información obtenida, actualmente registra un índice de morosidad del 8% del total de los créditos otorgados hasta el momento, lo cual es un indicador

elevado, ya que, según los estándares de morosidad debe de oscilar en aproximadamente el 2% según los datos brindados por las entidades financieras, dicha morosidad está relacionada a la manera de cómo se otorga los créditos financieros.

La situación actual indica que se ha evidenciado que, en los expedientes de algunos clientes falta el detalle de la información necesaria para evaluar si cumple con los estándares establecidos por la empresa, debido a que cuando visitan a los clientes en sus centros de trabajo muchos de los asesores se dejan llevar por recomendaciones de terceros, por lazos de amistad o por el simple hecho de cumplir con su meta asignada por la entidad financiera, olvidándose así de reunir información importante como boletas o facturas que sustenten sus ingresos o egresos.

En cuanto a los estándares de crédito y selección para su otorgamiento, se ha evidenciado que durante el proceso de evaluación de un determinado crédito algunos asesores de negocios dejan de lado las características personales del cliente o el perfil de cliente con responsabilidad de pago, posiblemente porque existe escasa evaluación de la capacidad de pago de los clientes o falta de verificación sobre todas las deudas o pagos que realizan mensualmente, se evidencia que algunos no solicitan las boletas de pago o recibos por horarios que respalden sus ingresos mensuales, del mismo modo, algunos asesores consideran innecesario la evaluación del patrimonio, activos o bienes del cliente.

Sobre lo anterior se evidencia en algunos casos, que cuando arman el expediente del cliente, faltan documentos importantes como los que se obtienen del Sistema Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) para verificar si el cliente

cuenta con algún bien inmueble. Por otro lado, existe la posibilidad de que los encargados de brindar el crédito dejen de lado el análisis del historial de pago de los créditos anteriores del cliente, inclusive algunos no conocen si el cliente tiene otros créditos en otras entidades financieras ya que no indagan sobre el monto otorgado, el plazo del crédito, el negocio del cliente, la puntualidad en los pagos, el garante que respalda el crédito, el número de créditos a su nombre, ni en qué fecha se dio el crédito, ya que en muchos casos del comité de créditos se evidencio que varios clientes se les brindaba créditos paralelos en más de dos entidades financieras, identificándose que su endeudamiento iba subiendo cada vez más.

En cuanto a los términos de crédito, se pudo evidenciar que en la entidad financiera posiblemente se esté dejando de lado los estándares de descuento por el pago al contado que realiza el cliente, asimismo, los encargados de establecer las políticas probablemente han dejado de elaborar cláusulas por descuento ante los pagos anticipados, ocasionando que el personal de créditos estén desinformados sobre los periodos de descuento por pago de contado, ni se genere un registro actualizado de los periodos de crédito, quitándole la debida importancia y significancia del periodo de crédito.

Sobre la supervisión de los créditos, se observó la falta de un seguimiento diario por parte de los colaboradores de la entidad sobre la puntualidad de pago de los clientes, lo cual muchas veces les impide realizar la cobranza debida, además de ello se evidencio que algunos clientes olvidan las fechas de pago porque en muchos casos el asesor se ausenta por completo o se desliga del cliente. Asimismo, los colaboradores de la empresa indicaron que la falta de un sistema de vencimiento de

sus créditos les impide conocer cuáles son sus clientes que presentan mora, el monto de la deuda o los días de atraso que presentan los clientes.

Ante la continuidad de estos aspectos solo contribuirá a que la cartera morosa siga creciendo y siga ampliándose, generando problemas en la parte económica de la cooperativa. Dichos problemas, se verán reflejados a través de las ratios de rentabilidad, ya que estos nos permitirán determinar si la empresa está generando los recursos suficientes, para que no incurran en el exceso de otorgamientos de créditos, a fin de continuar con la gestión de sus actividades.

Por las razones expuestas se hizo necesario realizar la investigación a través del cual poder generar alternativas de propuestas de solución para el problema ya que se han evidenciado debilidades en el sistema general de la gestión de la cooperativa que se debe subsanar en el menor tiempo posible y con los menores recursos posibles.

Si el escenario detallado se mantiene, se prevén situaciones negativas futuras para la institución, sobre todo cuando el sector de las micro finanzas está atravesando condiciones de transformación y agresivas condiciones en la competitividad, la importancia de la investigación se superpone a este escenario adverso y promueve prospecciones favorables y en condiciones controladas para los otorgamientos de créditos en condiciones positivas para la cooperativa y la población beneficiaria de la región.

1.2. Planteamiento del problema

1.2.1. Problema General

¿Cómo se relaciona el otorgamiento de créditos con la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata, Ayacucho-2019?

1.2.2. Problemas Específicos

- 1) ¿Cómo se relaciona el otorgamiento de créditos con la rentabilidad sobre la inversión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata, Ayacucho-2019?
- 2) ¿Cómo se relaciona el otorgamiento de créditos con la rentabilidad sobre el patrimonio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata, Ayacucho-2019?
- 3) ¿Cómo se relaciona el otorgamiento de créditos con el margen comercial de la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata, Ayacucho-2019?
- 4) ¿Cómo se relaciona el otorgamiento de créditos con la rentabilidad neta sobre ventas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata, Ayacucho-2019?

1.3. Hipótesis de la investigación

1.3.1. Hipótesis General

El otorgamiento de créditos se relaciona significativamente con la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata, Ayacucho-2019.

1.3.2. Hipótesis Específicas

- 1) El otorgamiento de créditos se relaciona de manera directa con la rentabilidad sobre la inversión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata, Ayacucho-2019.
- 2) El otorgamiento de créditos se relaciona de manera directa con la rentabilidad sobre el patrimonio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata, Ayacucho-2019.
- 3) El otorgamiento de créditos se relaciona de manera directa con el margen comercial de la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata, Ayacucho-2019.
- 4) El otorgamiento de créditos se relaciona de manera directa con la rentabilidad neta sobre ventas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata, Ayacucho-2019.

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo General

Determinar la relación existente entre el otorgamiento de créditos y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata, Ayacucho-2019.

1.4.2. Objetivos Específicos

- 1) Establecer la relación entre el otorgamiento de créditos y la rentabilidad sobre la inversión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata, Ayacucho-2019.
- 2) Analizar la relación entre el otorgamiento de créditos y la rentabilidad sobre el patrimonio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata, Ayacucho-2019.
- 3) Identificar la relación entre el otorgamiento de créditos y el margen comercial de la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata, Ayacucho-2019.
- 4) Establecer la relación entre el otorgamiento de créditos y la rentabilidad neta sobre ventas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata, Ayacucho-2019.

1.5. Variables, dimensiones e indicadores

Definición conceptual de la variable **otorgamiento de crédito**: El otorgamiento de crédito implica un conjunto o series de técnicas que se emplean con el fin de establecer que clientes son aptos para recibir o admitir un crédito. Este procedimiento abarca realizar una evaluación de la capacidad crediticia del cliente para cumplir con sus obligaciones financieras (Gitman y Zutter, 2012).

Definición conceptual de la variable rentabilidad: La rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan medios materiales,

humanos y/o financieros con el fin de obtener ciertos resultados. (Ccaccya, 2015 p. 1).

En tabla 1 y 2 se detallan las variables, las dimensiones y los indicadores de la presente investigación:

Tabla 1. Dimensiones e indicadores de la variable otorgamiento de crédito

Variables	Dimensiones	Indicadores
otorgamiento de crédito	1. Estándares de créditos y selección para su otorgamiento.	Características del solicitante
		Capital
		Capacidad de pago
		Colateral
		Condiciones del entorno
		Calificación de crédito
		Modificación de los estándares de crédito
		Historial de pagos en créditos
		Reportes de créditos otorgados, los montos
		Antigüedad de los clientes
	2. Términos de crédito.	Descuento por pago de contado
		Periodo de descuento por pago de contado
		Periodo de crédito
	3. Supervisión de crédito.	Periodo promedio de cobro
		Determinación de la antigüedad de las cuentas por cobrar
		Calendarios de vencimiento

Fuente: Elaboración propia, 2019.

Tabla 2. Dimensiones e indicadores de la variable rentabilidad

Variables	Dimensiones	Indicadores
rentabilidad	1. Rentabilidad sobre la inversión (ROA).	Utilidad
		Intereses
		Activo Total
	2. Rentabilidad sobre patrimonio (ROE).	Utilidad Neta
		Patrimonio
	3. Margen comercial.	Ventas
		Costo de Ventas
	4. Rentabilidad neta sobre ventas.	Utilidad neta
		Ventas netas

Fuente: Elaboración propia, 2019.

1.6. Justificación del estudio

La presente investigación presentó una justificación social debido a que con la obtención de los resultados beneficiará a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata, ya que permitirá describir el otorgamiento de créditos y su relación con la rentabilidad, lo cual permitirá que los trabajadores tomen como referencia ello para que brinde un adecuado otorgamiento de crédito, y mejore la rentabilidad de la cooperativa.

Asimismo, el presente estudio se justificó de manera teórica porque podrá ampliar los resultados en cuanto a conocimientos más generales, además servirá para desarrollar o apoyar las teorías desarrolladas por los distintos autores.

Por otro lado, se justifica de manera metodológica debido a que la investigación permitió la elaboración a un nuevo instrumento para la recolección de la información, el cual podrá ser aplicado por futuros estudios que poseen similar problemática.

1.7. Antecedentes nacionales e internacionales

1.7.1. Antecedentes Nacionales

Vásquez (2017) ejecutó informe de Tesis titulada “Gestión de otorgamiento de crédito y su influencia en la liquidez de la empresa Tableros San Martín E.I.R.L, Tarapoto 2016”. En la Universidad César Vallejo, Perú, el diseño del estudio es no experimental de tipo descriptivo y transversal. La muestra estuvo conformada por el jefe de créditos y de cobranza, adicionalmente también se tomó en cuenta el acervo documental. La técnica que emplearon fue la observación y el análisis documental, siendo su instrumento la lista de cotejo y la guía de análisis documental. Asimismo, el autor llegó a concluir que, el 50% de los colaboradores de la entidad consideran que el otorgamiento de los créditos es deficiente, además se evidenció que existe un alto nivel de morosidad, por otro lado, identificó falta de un adecuado otorgamiento de créditos debido a la carencia de información de la calidad, cartera de créditos y una adecuada evaluación de los clientes. Se estableció que existe influencia significativa entre el otorgamiento de crédito y la liquidez de la entidad.

Salazar (2017) desarrolló una investigación titulada “Evaluación de la gestión en otorgamiento de crédito hipotecario en el BCP oficina Chiclayo y su impacto en la rentabilidad del 2015 – 2016”. En la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú, es una investigación de tipo aplicada, cuyo nivel es descriptivo, además el diseño es no experimental. La muestra de la investigación estuvo conformada por los jefes del área de créditos hipotecarios. La técnica que se empleó fue la encuesta con su instrumento el cuestionario. Finalmente, el autor llegó a la siguiente conclusión, que los asesores del banco no realizan un adecuado armado del

expediente de crédito debido a que no indican los requisitos necesarios para el otorgamiento del crédito, asimismo se evidencio el llenado ineficiente de las solicitudes de crédito en relación con el historial del cliente. Todas esas deficiencias evidenciadas han generado demoras o retrasos en la cancelación de los créditos.

Fabián (2017) desarrolló una tesis titulada “Demora en el otorgamiento de créditos de la banca pyme y el crecimiento de la cartera de clientes del Banco Scotiabank, Agencia - Huánuco – 2017”. En la Universidad de Huánuco, Perú, empleando un tipo de investigación aplicada, enmarcado dentro de un enfoque cuantitativo de nivel descriptiva correlacional con un diseño correlacional. La muestra estuvo constituida por 63 empresarios de diversos giros empresariales. La técnica empleada en la investigación fue la encuesta, mientras que el instrumento empleado fue el cuestionario. Finalmente, el autor concluyó que la demora de otorgamiento de crédito presenta una influencia en el crecimiento y desarrollo de la cartera de clientes, asimismo se evidencia insatisfacción en los clientes en cuanto a las demoras de las demoras de los procedimientos de otorgamiento de créditos específicamente en las fases de aprobar y desembolsar los créditos.

Huallpa & Bonifacio (2017) efectuaron una investigación titulada “Cartera crediticia y nivel de rentabilidad financiera en la caja Huancayo-Agencia Wanchaq - Periodo 2014-2015”. Presentada para la Universidad Andina del Cusco, se laboró bajo el diseño de investigación descriptivo no experimental. La muestra estuvo conformada por la base de datos de la empresa a investigar, con el apoyo de la aplicación de ficha de análisis documental y guía de entrevistas, guía de observación, cuestionarios; de esta manera, el autor concluye que: la situación en la cartera de crédito si tiene un impacto directo en la rentabilidad económica de Caja Huancayo y

también tiene que ver con el entorno socioeconómico en el lugar donde se ejecutan las actividades de las compañías financieras para un mejor crecimiento de esta y también un estricto cumplimiento de las políticas utilizadas en Caja Huancayo. Esta cartera de préstamos también se ve impactada por el mal funcionamiento de la compañía y también por aspectos fuera de los cuales el administrador debe tomar medidas sobre el tema para que la rentabilidad sea lo más beneficioso para la compañía.

1.7.2. Antecedentes Internacionales

Medina, A. (2015) realizó una investigación de tesis titulada “El proceso de otorgamiento de créditos y su relación con el índice de morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito la merced del Cantón Ambato”. En la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, la investigación presenta un modelo crítico y propositivo enmarcados en un enfoque cualitativo y cuantitativo, en cuanto a los tipos de investigación fueron de campo, bibliográfico-documental, el nivel de investigación es exploratorio, descriptivo y correlacional. La muestra estuvo compuesta por 176 documentos que serán verificados en la Cooperativa La Merced del cantón Ambato.

La técnica empleada por el autor fue la observación con su instrumento la lista de verificación. Con ello el autor llegó a la siguiente conclusión, que “el proceso de otorgamiento de crédito presenta una relación significativa con el nivel de morosidad de la Cooperativa, asimismo el otorgamiento de crédito no es constantemente verificado lo cual implica su adecuado funcionamiento y acatamiento de políticas de la Cooperativa”.

Pillacela (2018) desarrolló una tesis titulada “Modelo metodológico de otorgamiento de crédito enfocado en el sector cooperativo del segmento 1 del Cantón Cuenca”. En la Universidad del Azuay, Ecuador, la investigación se encuentra dentro de un enfoque cuantitativo con un enfoque descriptivo. La muestra estuvo constituida por la cartera de crédito de consumo de la entidad financiera en el año 2017. Asimismo, para el procesamiento de los datos se empleó el modelo Logit. Lo cual permitió al autor concluir que, el deficiente otorgamiento de los créditos influye en los índices de morosidad, adicional a ello se suma la incorrecta administración de cobranza por ello es de suma importancia elaborar un modelo de otorgamiento de crédito que se encuentre basado en la información requerida según las políticas de la entidad financiera.

Solis & Suing (2017) desarrolló una investigación titulada “Auditoría al proceso de otorgamiento de crédito de consumo y recuperación de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo oficina Cuenca Centro”. En la Universidad de Cuenca, Ecuador, utilizando los tipos de investigación descriptiva y explicativa. La muestra estuvo conformada por las carpetas o los archivos de crédito de la Oficina Cuenca Centro. La técnica que emplearon fue el análisis documental cuyo instrumento fue la guía de análisis documental. Con ello, el autor llegó a concluir que “el sistema de otorgamiento de créditos presenta un inadecuado análisis de riesgos, además uno de sus principales problemas abarca el nivel de morosidad, por otro lado, los socios se encuentran insatisfechos en un 70%”, además existen riesgos que no especifican el nivel de riesgo por ello no pueden realizar un adecuado control originando que exista una elevada posibilidad de que la empresa presente un creciente nivel de mora.

1.8. Marco Teórico

1.8.1. Otorgamiento de crédito

El sector financiero es cada vez más competitivo, en la que una de sus actividades principales es el adecuado otorgamiento de créditos los cuales permitan lograr las metas u objetivos satisfactoriamente establecidos por la organización. Además, el adecuado otorgamiento de crédito es la clave para que la entidad financiera pueda realizar de manera segura y sin riesgos sus actividades de tal manera que pueda permanecer en el largo plazo dentro del sector financiero.

El crédito es considerado como una forma de intermediación bancaria, se caracteriza por la participación de dos partes involucradas, donde la entidad financiera o acreedora espera el cumplimiento de las obligaciones financieras en los plazos establecidos, para ello debe de existir de por medio la confianza, siendo un atributo necesario para otorgar un crédito. El otorgamiento de crédito es una actividad de préstamos de los recursos monetarios por confianza y un estudio a un sujeto o cliente en donde está de por medio la promesa de pago plasmados en un contrato. El crédito es una opción de pedir dinero prestado con el compromiso de devolver la cantidad más un adicional denominado intereses (Morales y Morales, 2014).

Para toda entidad financiera la calidad del crédito resulta una de las características más importantes por las que deben de trabajar los colaboradores de una entidad financiera, asimismo, se debe de realizar un detalle profundo sobre las características más resaltantes del solicitante al crédito para que en un largo

plazo la entidad financiera pueda tener una cartera crediticia libre de riesgo y por ende de morosidad.

El otorgamiento de crédito implica un conjunto o series de técnicas que se emplean con el fin de establecer que clientes son aptos para recibir o admitir un crédito. Este procedimiento abarca realizar una evaluación de la capacidad crediticia del cliente para cumplir con sus obligaciones financieras. La adecuada administración para el otorgamiento de crédito comprende los estándares de crédito y selección para su otorgamiento, los términos de crédito y la supervisión del crédito (Gitman y Zutter, 2012).

De acuerdo con lo citado, es fundamental el otorgamiento de crédito debido a que las entidades financieras requieren tener toda la información necesaria para conocer a quienes brindarles un crédito por tales motivos deben de determinarse los procedimientos para obtener dicha información que permita una adecuada toma de decisiones por parte de la empresa y evitar posibles riesgos.

En el otorgamiento de crédito usualmente se describen y puntualizan los paradigmas para la correcta investigación sobre el usuario, así como también los patrones para establecer los límites de crédito, la cantidad de crédito, las fechas de pago mensuales. El personal a cargo del crédito debe de evaluar cuidadosamente si la información obtenida por parte del cliente es suficiente, así como realizar un exhaustivo análisis sobre la cultura de pago del cliente y su capacidad para atender a sus obligaciones financieras. Todo este conjunto de acciones permitirá determinar la aceptación o negación de la solicitud del usuario para otorgarle el crédito (Morales y Morales, 2014).

Ante ello podemos afirmar que el otorgamiento de crédito depende del resultado de la investigación que se realiza al cliente para determinar si cumplirá con el pago del crédito, asimismo, cada entidad financiera tiene establecida las reglas para administrar o gestionar los créditos a los clientes, debido a su importancia surgen diversos estudios o planteamiento donde se manifiestan y expresan diversos puntos de vista que serán detallados en el siguiente párrafo.

El otorgamiento de crédito implica desarrollar políticas, estrategias y procedimientos crediticios para la toma de decisión sobre brindar o no un crédito a un determinado cliente con la finalidad de identificar, prevenir y controlar la posibilidad del surgimiento de un riesgo de crédito, ya que uno de los objetivos de las entidades financieras es mitigar el riesgo crediticio en todas sus actividades o acciones bancarias como en préstamos y cartera de clientes. Por ello, las financieras laboran bajo políticas y procedimientos crediticios para asegurar la correcta implementación de las metodologías establecidas y lograr el nivel de colocación deseado con bajo niveles de riesgo (Salvatore, Morán y Cárdenas, 2018).

La regulación del otorgamiento de crédito debe de generalizarse con gran énfasis en las entidades financieras para evitar consecuencias negativas para la empresa y garantizar su permanencia dentro del sector financiero por tales motivos el siguiente autor manifestó que:

Para determinar el otorgamiento de un crédito financiero es necesario conocer las herramientas a emplear como el modelo tradicional que se fundamenta en la evaluación de las 5 C's del crédito adaptada a una financiera en base a la cartera e historial crediticio para conocer, calcular

y evitar el incumplimiento del agente deudor. Dicha evaluación abarca factores cualitativos como cuantitativos que realiza el analista de crédito para analizar el crédito y evitar el riesgo de morosidad de la cartera de clientes, entre las herramientas más empleadas se encuentra el riesgo-rendimiento, el credit-scoring, las garantías, la capacidad de pago, el carácter donde se evalúa la solvencia moral del cliente, la capacidad de cumplir con sus obligaciones financieras, las condiciones de estabilidad económica así como sus antecedentes financieros, el respaldo patrimonial y de endeudamiento.

Ante ello, se puede mencionar que el otorgamiento de crédito permite determinar los clientes que presentan las condiciones necesarias para cumplir con las obligaciones financieras tal como lo menciona Cortez en su investigación:

La gestión de una adecuada cartera de crédito incorpora varios criterios como el establecimiento de políticas financieras que aseguren el otorgamiento de créditos a los clientes que cumplan con los estándares requeridos ya que estos serán de suma importancia para decidir si se concede o no un préstamo a un determinado usuario, asimismo con ello se pretende evitar el aumento del índice de morosidad de la cartera de clientes. Con las políticas de gestión para el otorgamiento de créditos se pretende mejorar los resultados y disponer de una excelente cartera de clientes que cumplan con el pago en los tiempos pactados.

Por otro lado, la organización, monitoreo y control del manejo de los recursos financieros se encuentran dentro de la gestión financiera de una empresa tal como lo indica el siguiente autor:

La gestión financiera es una de las actividades principales de una entidad financiera cuya finalidad es que el otorgamiento del crédito sea devuelto con efectividad, es decir es el uso eficiente de los recursos financieros los cuales son

fundamentales para la correcta toma de decisiones, de tal manera que se evite el aumento del índice de morosidad.

Asimismo, el inadecuado otorgamiento de créditos tiene como consecuencia la generación de riesgos crediticios por el alto nivel de morosidad las cuales se producen en la mayoría de las entidades financieras.

El otorgamiento inadecuado de préstamos genera riesgos de crédito el cual es uno de los factores que siempre están presentes en la mayoría de entidades financieras, en la que a mayor cantidad de riesgos en el crédito puede deteriorar el incremento de la rentabilidad. Asimismo, el índice de morosidad es la proporción de cartera vencida en función a la cartera total de una empresa lo cual es usualmente producido por el inadecuado proceso de otorgamiento del crédito (Chavarín, 2015).

Para evitar la morosidad en las entidades financieras es necesario realizar ciertas series de actividades previas para decidir sobre si otorgar o no un préstamo a un determinado cliente, las cuales se detallaran en el siguiente párrafo.

Para un adecuado otorgamiento de crédito es necesario realizar un análisis previo del crédito que se está solicitando, establecer parámetros del crédito en base a los diversos tipos de usuarios, realizar correctamente el detalle del cliente como datos fiscales, dirección, información personal, entre otras, posteriormente al otorgamiento del crédito se debe de tener el conocimiento del sistema de pago del cliente en cuanto a los días y medios de pago para prevenir el vencimiento del pago y emplear distintos métodos de cobro del crédito (González y Gomes, 2014).

Las decisiones para el otorgamiento de crédito dependen de diversos factores, cuyo objetivo principal es minimizar la morosidad y el riesgo crediticio, para lo cual es necesario cumplir con las pautas para un otorgamiento de crédito a las personas correctas.

Usualmente cuando se concede un crédito en el sector financiero, la empresa presenta problemas en cuanto a la información asimétrica, debido a que el encargado del crédito no cuenta con todos los datos necesarios e importantes sobre el cliente, este inconveniente no se produciría si el asesor contara con todos los medios o herramientas para determinar los riesgos involucrados en el otorgamiento del crédito. Otro de los factores que involucra en la decisión de brindar un préstamo es el perfil, personalidad y experiencia del empresario, las características, particularidades del producto del mercado, estrategias que emplea la entidad y criterios vinculados a la información contable. Las entidades financieras para brindar un crédito a los potenciales clientes emplean diferentes tipos de información y definen las características del contrato de crédito de acuerdo al tipo de cliente. Las entidades emplean la información obtenida para discriminar aquellos préstamos que consideren arriesgadas o que tenga una alta probabilidad de morosidad, por ello es importante evaluar, medir y analizar a los clientes (Rocca, García y Gómez, 2018).

De manera general se puede indicar que es de suma importancia el desarrollo de estrategias de crédito efectivas y claras que permitan gestionar de manera óptima el otorgamiento de créditos de tal manera que garanticen el cumplimiento de pago de los clientes para evitar en el corto plazo el incremento del índice de mora en la cartera de clientes por tales motivos es imprescindible

que la entidad financiera establezca claramente políticas de crédito, evaluaciones constantes al cliente, límites o parámetros de crédito, comprobar la solvencia económica del cliente entre otros a fin de evitar que la empresa abandone el sector financiero.

1.8.1.1. Estándares de créditos y selección para su otorgamiento

Una de las actividades principales en las entidades financieras es que se dedican a otorgar créditos a personas naturales o jurídicas, para lo cual emplean un conjunto de pasos, herramientas o procedimientos necesarios para aumentar la cartera de clientes y obtener mayores utilidades sin poner en riesgo la permanencia en el mercado.

Los estándares de créditos y selección para su otorgamiento de crédito con los requisitos mínimos que posee una entidad financiera para otorgar un crédito a un determinado cliente. Los estándares de crédito implican realizar un análisis detallado del cliente y del crédito solicitante en el cual evalúa las características del cliente mediante su historial crediticio para cumplir con sus obligaciones financieras, así como la capacidad del cliente para hacer frente a la deuda en base a su capital patrimonial, la cantidad de activos o colaterales que posea como garantía frente a un crédito y las condiciones económicas del mercado. De igual manera constituye un elemento importante para gestionar un crédito, la calificación de crédito mediante ponderaciones estadísticas que midan la fortaleza crediticia del cliente y permita evaluar la posibilidad de realizar modificaciones de los estándares de crédito establecidos, el historial de pago de los clientes, el

reporte de créditos otorgados en montos y la antigüedad de los mismos (Gitman y Zutter, 2012).

Conforme con lo indicado anteriormente podemos afirmar que los estándares de créditos y selección juegan un papel fundamental para el adecuado otorgamiento de créditos en el sector financiero ya que permitirá disminuir el riesgo de préstamos o créditos incobrables.

Los estándares de crédito es el conjunto de herramientas que permiten obtener información, analizar y predecir la conducta futura de determinados clientes frente a sus obligaciones financieras, asimismo, estima el importe máximo de crédito que el usuario puede aceptar, además evalúa y analiza el comportamiento pasado del cliente de crédito para predecir la conducta futura. Los estándares que toman en cuenta las instituciones financieras para determinar o evaluar la solicitud de un crédito depende muchas veces del tipo de crédito que se pretende otorgar, asimismo, se consideran cinco elementos fundamentales como el carácter, atributos personales que permite conocer características individuales del cliente como las relaciones familiares, los hábitos, actitudes personales, el comportamiento, la honestidad en cuanto al pago de las obligaciones, adicional a ello es fundamental evaluar la capacidad de pago de los cliente de sus obligaciones financieras, la solidez económica mediante la cantidad de activos que posea el solicitante al crédito, es decir la garantía disponible que respalde el monto solicitado y finalmente las condiciones económicas del entorno (Morales y Morales, 2014).

Los estándares de crédito han ido cambiando constantemente lo cual ha permitido que la evaluación de créditos sea cada vez más eficiente conforme lo menciona el siguiente autor.

Dentro de los procedimientos para el otorgamiento de crédito lo que se procura e intenta lograr es que la empresa financiera sea rentable y competitiva por lo tales motivos es que es indispensable considerar ciertos aspectos o criterios durante el análisis para tomar la decisión de brindar un préstamo. Entre los métodos el más conocido es el 5C el cual apoya en la identificación de posibles riesgos que se deben tener en cuenta como el carácter, la capacidad, las condiciones, lo colateral y el capital de cada uno de los usuarios a evaluar. Los estándares para el otorgamiento del crédito han ido evolucionando para hacer más efectivo este proceso y permita a las entidades trabajar con mayor seguridad y solidez, actualmente los estándares de crédito se apoyan de las innovaciones tecnológicas disponibles para realizar evaluaciones más profundas y confiables. Los otorgantes de crédito tienen la responsabilidad de lograr que lo que se ha prestado se realice a la persona indicada mediante la aplicación correcta los estándares de crédito según las políticas de la empresa (Corral, Gamboa, Pérez y Almonte, 2014).

De forma general con los estándares de crédito se pretende que los encargados de otorgar los créditos tomen la decisión correcta para lo cual debe de realizar un examen cuidadoso en función a cinco pilares del crédito como el historial crediticio, el capital, la capacidad, colateral, las condiciones del entorno. Dichos elementos permiten evaluar de manera puntual el comportamiento

financiero de los clientes de tal manera que se pueda asegurar el retorno del préstamo otorgado.

1.8.1.2. Términos de crédito

Toda empresa financiera establece normas o políticas de pago que forman parte de un contrato de crédito, cuya finalidad es brindar facilidades de pago a un determinado usuario o cliente para garantizar el cumplimiento del pago de un crédito en específico.

Los términos de los créditos son los requisitos o las cláusulas de ventas para los clientes a quienes la entidad financiera brinda un crédito. Dentro de estos términos de créditos se encuentra los 30 días que tienen el cliente desde el comienzo del periodo de crédito generalmente conocido como fecha de factura. Algunas entidades brindan descuentos por pago de contado mediante descuentos porcentuales del precio de compra, para aquellos clientes que cancelan su cuenta en un tiempo determinado. Lo principal es que la empresa compita en base a la calidad y precios de sus productos, es decir los términos de créditos deben de concordar con los estándares del sector financiero. Asimismo, entre los términos de crédito el colaborador de la entidad financiera puede cambiar el periodo del descuento por pago de contado es decir puede modificar el número de días posteriores del inicio del periodo de crédito durante los cuales está apta la disminución por pago de contado o puede cambiar el periodo de crédito (Gitman y Zutter, 2012).

Los términos de crédito son un conjunto de normas o cláusulas que están establecidas dentro de las políticas de las entidades financieras tal como se

encuentra establecido en una Resolución de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) la cual se detallará a continuación:

De acuerdo con la Resolución N° 8163-2014, los términos de crédito establecidos son cláusulas generales que se encuentran relacionadas según las normas de la entidad financiera, dichas cláusulas o normas regulan las condiciones del contrato, en las cuales debe de detallar e indicar el monto de dinero que se prestará, el plazo del préstamo e inclusive los pagos anticipados.

Esto significa que existen diversas maneras para asegurar que los clientes cumplan con el pago de los créditos, mediante incentivos de descuentos que motiven a los clientes a acelerar los pagos, siempre que sea rentable y viable para la empresa otorgar dichos descuentos a los clientes.

1.8.1.3. Supervisión de crédito

Toda entidad financiera presenta como una de sus actividades principales supervisar los créditos que han sido entregados con el fin de garantizar el cumplimiento de dicho crédito y evitar el aumento del riesgo crediticio dentro de la entidad financiera.

La supervisión de crédito es considerada como una etapa final que la entidad financiera debe de tomar en cuenta para realizar una adecuada administración de los créditos por cobrar, la cual radica en que los colaboradores de la empresa deben de realizar una constante revisión de las cuentas por cobrar para corroborar que los usuarios están haciendo frente a sus obligaciones financieras conforme los términos de créditos que fueron establecidos en el

contrato. Para una correcta supervisión de los créditos se puede emplear el periodo promedio de cobro mediante la determinación de la antigüedad de las cuentas por cobrar y los calendarios de vencimiento. Por otro lado, si luego de la supervisión de crédito se evidencia atrasos o inconvenientes, los encargados respectivos de dichos créditos deben de informar a la compañía para que tome las medidas respectivas y evitar riesgos crediticios (Gitman y Zutter, 2012).

Ante lo mencionado anteriormente, el autor indica la importancia de supervisar los créditos durante sus diversas etapas de tal manera que la entidad financiera pueda asegurar el cumplimiento del pago del crédito, ya que una correcta y adecuada vigilancia de los créditos otorgados permitirá que la entidad mantenga una carta de clientes sana y equilibrada.

La supervisión del crédito es considerada como la mayor garantía de recuperación del crédito en la fecha establecida en el contrato, en el cual se pretende prevenir e identificar las posibles dificultades económicas y financieras de usuario, de tal manera que se logre garantizar el retorno del crédito concedido. La supervisión del crédito abarca desde la aprobación del crédito hasta su completa liquidación en la que el responsable o encargado del crédito debe de realizar una vigilancia profunda en cuanto al cumplimiento de los términos y condiciones establecidas o pactadas en el contrato, además de evaluar constantemente la situación económica del cliente, su capacidad de pago, las garantías y las comprobaciones físicas tantas veces como el asesor considere necesarias a fin de certificar que las condiciones que fueron evaluadas para el otorgamiento del crédito se mantengan en las mismas circunstancias. Finalmente es importante que en cada visita realizada al cliente se le brinde asesoría financiera

acorde con las necesidades según la conducta que muestran hacia a la empresa (Calderón y Castro, 2014).

La supervisión de crédito es uno de los elementos fundamentales para la correcta vigilancia del cumplimiento de las cláusulas establecidas conforme lo indican el contrato pactado entre la entidad financiera y el cliente. Asimismo, la supervisión debe de estar fundamentada en base a los siguientes requisitos:

El supervisor del crédito emplea una serie de herramientas para examinar y analizar eventualmente la solvencia y seguridad del cumplimiento de los créditos por parte de los clientes, los cuales son vitales para toda entidad financiera debido a que pueden evitar pérdidas crediticias ocasionadas por retrasos en el pago de las obligaciones de tal manera que la empresa pueda tomar medidas frente a estos eventos, permitiendo que la entidad siga funcionando, se le considera a la supervisión de crédito un instrumento de apoyo en la gestión financiera (Millán & Caicedo, 2018).

De manera general el seguimiento del crédito es una herramienta de las entidades financieras las cuales les permiten controlar y asegurar el cumplimiento de pago del préstamo otorgado, estas medidas disminuyen la probabilidad de que el usuario incumpla sus obligaciones. Dentro del seguimiento del crédito abarca tener en cuenta el periodo promedio de cobro, determinación de la antigüedad de las cuentas por cobrar y el calendario de vencimiento.

1.8.2. Rentabilidad

La rentabilidad para una empresa significa el resultado obtenido luego de haber realizado inversiones para lograr obtener beneficios para la entidad.

Según Ccaccya (2015) define que:

La rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan medios materiales, humanos y/o financieros con el fin de obtener ciertos resultados. Bajo esta perspectiva, la rentabilidad de una empresa puede evaluarse comparando el resultado final y el valor de los medios empleados para generar dichos beneficios (p.1).

Por otro lado, la rentabilidad de una empresa nos permitirá determinar qué tan eficiente ha resultado las inversiones realizadas.

De acuerdo a Caraballo, Amondarin, & Zubiaur (2013) menciona que:

La rentabilidad empresarial es otro de los aspectos básicos a considerar en cualquier análisis. Será de importancia para la empresa, así como para terceros interesados en la misma, especialmente los accionistas. Influirá no sólo en las decisiones de inversión de los accionistas, sino también, de forma significativa en las decisiones sobre el modelo de financiación del que se va a dotar la empresa (p. 2).

En conclusión, la rentabilidad de una empresa se podrá apreciar al término de un periodo, para evaluar si realmente es eficiente y poder tomar decisiones en beneficio de la empresa.

1.8.2.1. Rentabilidad económica

La rentabilidad económica específicamente se encarga de medir la capacidad que tiene una empresa para que solo con sus activos pueda generar beneficios para la misma, es decir, no tendrá que recurrir a ningún financiamiento.

La rentabilidad económica o de la inversión es una medida del rendimiento de los activos de una empresa con independencia de su financiación, dado en un determinado periodo. Así, esta se constituye como un indicador básico para juzgar la eficiencia empresarial, pues al no considerar las implicancias de financiamiento permite ver qué tan eficiente o viable ha resultado en el ámbito del desarrollo de su actividad económica o gestión productiva (Ccaccya 2015 p. 2).

En base a lo mencionado, la rentabilidad económica es una medida que específicamente está referida a un determinado de periodo de tiempo y a la eficiencia que ha desarrollado, para poder tomar decisiones a futuro.

1.8.2.2. Rentabilidad financiera

La rentabilidad financiera básicamente son aquellos beneficios que se obtienen luego de haber invertido dinero en efectivo en recursos financieros, es decir, que dependerá de las inversiones que realice la empresa.

La rentabilidad financiera puede considerarse así una medida de rentabilidad más cercana a los accionistas o propietarios que la rentabilidad económica, y de ahí que teóricamente, y según la opinión más extendida, sea el

indicador de rentabilidad que los directivos buscan maximizar en interés de los propietarios (Ccaccya 2015, p. 2).

En base a lo mencionado, la rentabilidad financiera está relacionada directamente con los accionistas y propietarios, ya que en primer instante se medirá la capacidad para remunerar a ellos.

1.8.2.3. Diferencia entre rentabilidad económica y financiera

Es importante tomar en cuenta que el ROA genera una rentabilidad económica a diferencia del ROE que genera una rentabilidad financiera. El estudio de ambos ratios es importante a la hora de analizar financieramente a una empresa y la comparación entre ambos se realiza para determinar la forma más adecuada de financiar el activo total o la inversión de una empresa, pues esto quiere dar a entender que la rentabilidad económica es diferente de la rentabilidad financiera, porque la rentabilidad económica utiliza todos los activos para generar recursos y/o beneficios, mientras que la rentabilidad financiera solo utiliza los recursos propios, es decir que no se tiene en cuenta la deuda utilizada para generar esa rentabilidad, por lo que tendrá un efecto apalancamiento financiero (Ccaccya 2015, p. 2).

Por lo tanto, estos ratios financieros nos permitirán determinar si la empresa es rentable y capaz de solventarse por sí misma para lograr hacer frente a sus obligaciones financieras.

1.8.2.4. Ratios de Rentabilidad

Los ratios de rentabilidad son herramientas que nos permiten analizar la situación financiera de una empresa o entidad a fin de poder tomar decisiones en el presente o a futuro para la continuidad de sus actividades.

Según el autor Aznarán (2012) refiere que:

Son medidas o razones, que analizan cuán capaz es una organización de crear utilidad gracias a los materiales que usa, y también por la eficiencia en sus operaciones en un lapso de tiempo definido. Añadiendo que los ratios anteriores son muy importantes porque evalúan la eficacia del gestionamiento y la administración de los recursos económicos de la organización. (p. 105).

Por otro lado, Córdoba (2012), indica que:

Es la relación porcentual, el cual nos proporciona cuánto es que se obtiene en el transcurso del tiempo por cada unidad del recurso que ha sido invertido. Además, se puede decir que, es el cambio en el valor de un activo, sumado a alguna distribución en efectivo, lo cual será expresado como un porcentaje del valor obtenido inicialmente. Es decir, será la relación entre el ingreso y el costo originado (p. 15).

Sin embargo, Caraballo, Amondarin, & Zubiaur (2013) manifestaron también que:

El análisis de la rentabilidad empresarial lo realizamos desde una doble perspectiva, la de la inversión y la de la financiación, que finalmente convergen en

una única, la integral. Fundamentalmente vamos a soportar el análisis en variables resultantes de la Cuenta de Resultados y del Balance (p. 2).

Por lo tanto, los ratios de rentabilidad son muy importantes al momento de tomar decisiones, ya que después de la aplicación de estos índices podremos determinar si la empresa realmente viene trabajando bien o tiene dificultades para hacerlo y el reflejo de ello serán los resultados obtenidos.

Evaluación de la rentabilidad

De acuerdo a Ccaccya (2015) define que la rentabilidad es:

Una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan medios materiales, humanos y/o financieros con el fin de obtener ciertos resultados. Bajo esta perspectiva, la rentabilidad de una empresa puede evaluarse comparando el resultado final y el valor de los medios empleados para generar dichos beneficios (p. 1).

Es así, que se presenta la rentabilidad sobre la inversión conocido como el ROA y la rentabilidad sobre patrimonio conocido como ROE, los mismos que se darán a conocer a continuación:

Rentabilidad sobre la inversión (ROA)

Manifiesta que este ratio analiza la rentabilidad de la estructura económica, es decir, del activo. Para ello relaciona el resultado neto de explotación con las inversiones totales realizadas en el activo. De este modo, indica la eficacia o

productividad con que han sido utilizados los activos totales de la empresa sin considerar los efectos del financiamiento (p. 2).

$$ROA = \frac{Utilidad + Intereses}{Activo Total}$$

Rentabilidad sobre patrimonio (ROE)

El ROE indica la rentabilidad obtenida por los propietarios de la empresa y es conocida también como la rentabilidad financiera. Para los accionistas es el indicador más importante pues les revela cómo será retribuido su aporte de capital (p. 2).

$$ROE = \frac{Utilidad Neta}{Patrimonio}$$

Por lo tanto, estos índices de rentabilidad permitirán a la empresa determinar si realmente es capaz de solventarse por sí misma, para posterior a ello cumplir con sus obligaciones financieras.

Sin embargo, Rodríguez (2012) refiere que mide ciertos elementos para conocer los resultados de la organización, relacionado entre la utilidad e inversiones hechas para lograr dicha rentabilidad, también es un indicador de eficiencia administrativa, porque cuando maneja bien las inversiones la rentabilidad aumentará y por ende las ganancias (p. 85).

Finalmente, Azarán (2012) añade que con la rentabilidad se puede hacer comparaciones entre otras organizaciones y así apoyar a inversionistas para saber en qué invertir mejor y así aumentar sus ganancias (p. 103).

Margen comercial

El margen comercial es importante especialmente cuando se trata de empresas que se dedican a las ventas de productos o cualquier actividad, ya que les permitirá determinar su rentabilidad.

De acuerdo a Ccaccya (2015) Determina la rentabilidad sobre las ventas de la empresa considerando solo los costos de producción.

$$\text{Rentabilidad sobre las ventas} = \frac{\text{Ventas Netas} - \text{Costo de Ventas}}{\text{Ventas Netas}}$$

Según Aznarán (2012) indica que el ratio establece la rentabilidad entre las ventas hechas, haciendo consideración únicamente a los costos de la producción.

Se calcula así:

$$\text{Margen Bruto} = \frac{\text{Ventas} - \text{Costo de Ventas}}{\text{Ventas Netas}}$$

Rentabilidad neta sobre ventas

La rentabilidad neta sobre las ventas son aquellos beneficios que la empresa infiere luego de haber deducido sus gastos para lograr sus objetivos.

De acuerdo a Ccaccya (2015) indica que “Es una medida de la rentabilidad neta sobre las ventas, donde se consideran los gastos operacionales, financieros, tributarios y laborales de la empresa. Indica cuántos céntimos gana la empresa por cada sol vendido de mercadería”. (p.1).

$$\frac{\textit{Utilidad Neta}}{\textit{Ventas Netas}}$$

Según el autor Aznarán (2012) el ratio hace una relación del nivel de ventas con la utilidad neta, además de medir el beneficio de la organización por cada unidad monetaria que se vende, incluye gastos financieros y de operación. (p. 101).

$$\textit{Margen de Utilidad Neta} = \frac{\textit{Utilidad Neta}}{\textit{Ventas Netas}}$$

1.8.3. La empresa

La investigación se desarrolla en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata” (COOPAC “Señor de Quinuapata”).

A) Reseña Histórica

Según Najarro (2019):

“La COOPAC Señor de Quinuapata fue constituido el 18 de agosto del 2011 por un pequeño grupo de 61 personas entre hombres y mujeres Ayacuchanos respetuosas de la doctrina cooperativa quienes uniendo esfuerzos aportaron voluntariamente la Suma de S/ 150.00 Nuevos Soles, haciendo un total de al de S/ 9,300.00 soles de capital inicial con las cuales el 01 de octubre del 2011 la cooperativa inicio sus operaciones, consiguiendo hasta el momento los siguientes los logros de formalidad ante las entidades reguladoras del sector cooperativo y la extensión del servicio a través de inversiones y ampliación de servicios”

B) Razón Social y Ubicación

Razón Social: COOPAC “SEÑOR DE QUINUAPATA”.

R.U.C: 20534361298

La COOPAC “Señor de Quinuapata” cuenta con su domicilio fiscal en el Jr. Libertad N° 932, Interior 1 Ayacucho-Huamanga-Ayacucho.

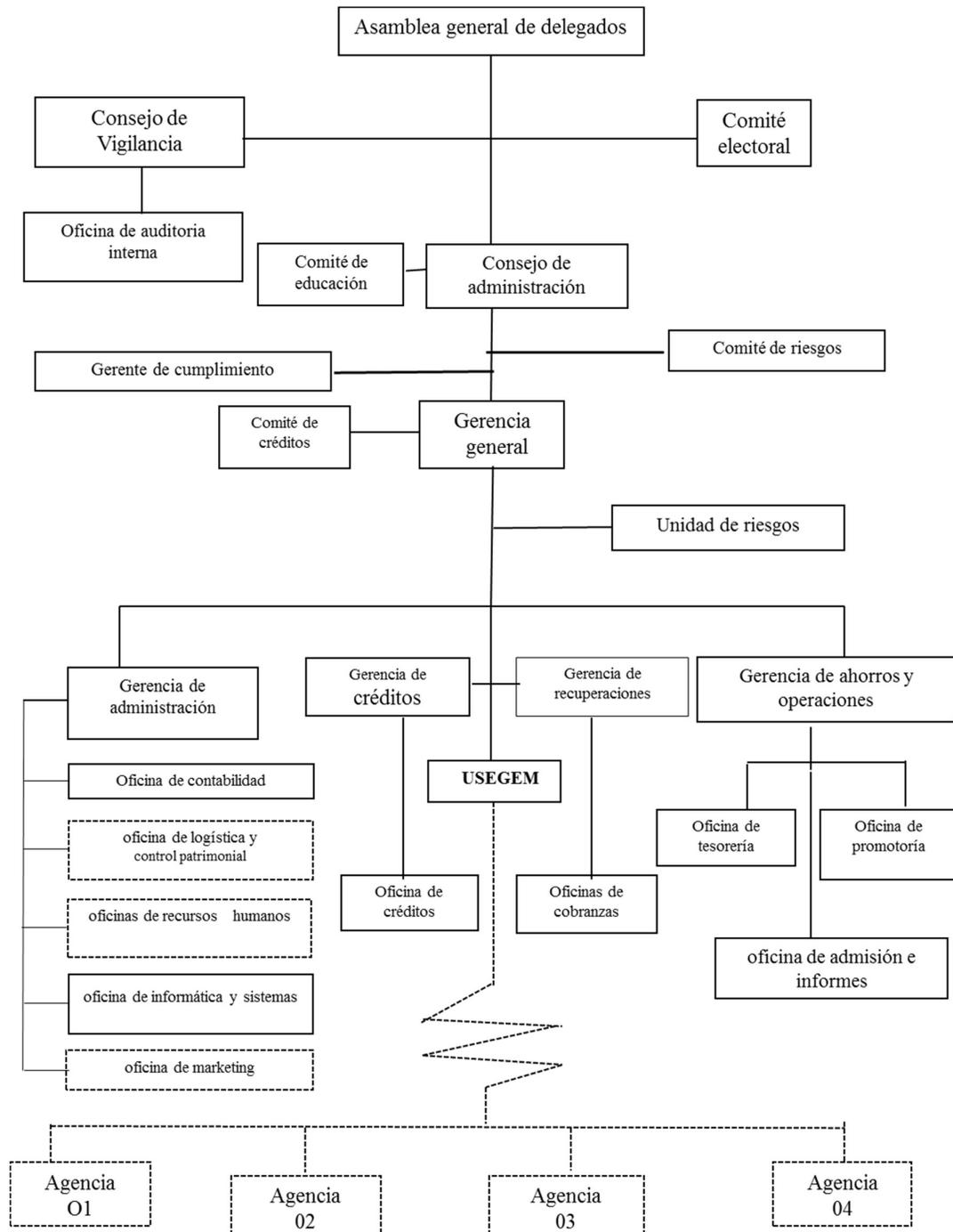


Figura 3. Organigrama de la Cooperativa Señor de Quinuapata - Ayacucho

Fuente: Gerencia de Administración COOPAC “Señor de Quinuapata”, 2019

1.9. Definición de términos básicos

- 1) **Otorgamiento de crédito.-** El otorgamiento de crédito implica un conjunto o series de técnicas que se emplean con el fin de establecer que clientes son aptos para recibir o admitir un crédito. Este procedimiento abarca realizar una evaluación de la capacidad crediticia del cliente para cumplir con sus obligaciones financieras (Gitman y Zutter).
- 2) **Estándares de créditos y selección para su otorgamiento.-** Los estándares de créditos y selección para su otorgamiento de crédito con los requisitos mínimos que posee una entidad financiera para otorgar un crédito a un determinado cliente (Gitman y Zutter, 2012).
- 3) **Términos de crédito.-** Los términos de los créditos son los requisitos o las cláusulas de ventas para los clientes a quienes la entidad financiera brinda un crédito. Dentro de estos términos de créditos se encuentra los 30 días que tienen el cliente desde el comienzo del periodo de crédito generalmente conocido como fecha de factura (Gitman y Zutter, 2012).
- 4) **Supervisión de crédito.-** La supervisión de crédito es considerada como una etapa final que la entidad financiera debe de tomar en cuenta para realizar una adecuada administración de los créditos por cobrar, la cual radica en que los colaboradores de la empresa deben de realizar una constante revisión de las cuentas por cobrar (Gitman y Zutter, 2012).
- 5) **Rentabilidad.-** “Se define como la capacidad de una organización para poder generar ingresos” (Corona, Bejarano, & González, 2017, p. 65).

- 6) **Razones financieras.-** “Las razones financieras tienen como función principal evaluar los estados financieros de una empresa, mostrando de manera transparente la situación actual” (Lavalle, 2014).
- 7) **Razones de rentabilidad.-** “Se relacionan las cuentas del Estado de Resultados para medir la eficiencia en la utilización de recursos de la empresa y se pueden generar tantos indicadores como necesidad de información se requiera” (Herz, 2018, pág. 306).
- 8) **Control de crédito.-** El control de crédito o credit management son las operaciones de seguimiento de cobros y pagos pendientes de aplicar en el ámbito de una organización. El control de los créditos en las compañías resulta fundamental para llevar un control efectivo y eficiente de las labores de previsión de tesorería, ya que a partir de la previsión de ingresos se pueden establecer asimismo la previsión de pagos posterior y también se predice las necesidades de financiación exterior necesarias, así como los excedentes que pueden ser destinados a inversiones financieras temporales para obtener una rentabilidad a cambio. (Economipedia, 2015).
- 9) **Crédito.-** Un crédito es una operación de financiación donde una persona llamada ‘acreedor’ (normalmente una entidad financiera), presta una cierta cifra monetaria a otro, llamado ‘deudor’, quien a partir de ese momento, garantiza al acreedor que retornará esta cantidad solicitada en el tiempo previamente estipulado más una cantidad adicional, llamada ‘intereses’. (Economipedia, 2015).
- 10) **Crédito de consumo.-** Crédito otorgado por una empresa financiera o comercial a personas y/o empresas, para la adquisición de bienes y/o servicios. Sin embargo, últimamente ha sido extendido también para el otorgamiento de crédito de dinero

en efectivo. Estos créditos pueden ser otorgados en forma directa por las tiendas, a través de empresas financieras y empresas pertenecientes a la banca de consumo.

- 11) Crédito a cuota fija.-** Sistema de financiamiento de crédito, en el cual el pago es periódico y homogéneo (cuotas de igual valor); puede ser adelantado (al inicio de periodo) o vencido (al final de periodo).
- 12) Deuda.-** Es la aplicación que tiene una persona natural o jurídica, respecto a otra, de dar, hacer o no hacer alguna cosa. Una acepción más restringida del término se refiere a la obligación contraria por una persona natural o jurídica, organización o país, para con otra similar y que normalmente estimula en términos de algún medio de pago o activo.
- 13) Entidades financieras.-** Sociedad cuya actividad principal consiste en obtener fondos de unos clientes y conceder financiación a otros generando con ello unos beneficios, que se complementan con las comisiones cobradas por otra serie de servicios de intermediación financiera y actividades afines.
- 14) Historial crediticio.-** Es la huella que dejas en el sistema financiero. Sé prudente y deja una buena impresión de tus hábitos. Con una historia cuidada y responsable, te garantizarás el acceso a oportunidades de crédito que mejorarán tu calidad de vida.
- 15) Incumplimiento.-** La contraparte a una transacción financiera no puede o teniendo el dinero evita cumplir sus obligaciones.
- 16) Ley General de Cooperativas.-** Texto Único Ordenado de la Ley General de Cooperativas aprobado por el D.S. N° 074 TR y sus normas modificatorias y complementarias.

- 17) Línea de crédito.-** Compromiso de un banco o de otro prestamista de dar crédito a un cliente hasta por un monto determinado, a petición del cliente.
- 18) Liquidez.-** La liquidez de un activo se mide por la facilidad y la certeza para convertirlo en dinero a corto plazo sin sufrir pérdidas. Por lo tanto, el dinero es el activo más líquido que existe en contraposición a los menos líquidos que son los activos reales, como por ejemplo una casa. Son activos financieros muy líquidos los depósitos de ahorro y a plazo en las instituciones de crédito. (Economipedia, 2015).
- 19) Mora:** Retraso en el cumplimiento de una obligación, ya sea por tercera persona o mediante una cosa. Es el tiempo (días) que una persona se ha retrasado en cumplir con sus pagos.
- 20) Políticas de crédito:** Son las normas que establecen los lineamientos, para determinar si se otorga un crédito a un cliente y por cuanto se le debe conceder, es importante destacar que, una aplicación errónea de una buena política de crédito, o la adecuada instrumentación de una deficiente política, nunca produce resultados óptimos.
- 21) Record de pago:** esta íntegramente relacionado al cumplimiento de una deuda de manera oportuna y en su fecha según cronograma, teniendo un record impecable. Las entidades financieras cuentan con un registro del comportamiento de pago de todos los préstamos, de todas las personas a lo largo de su vida, dicho de otro modo un historial crediticio.
- 22) Riesgo:** Posibilidad que el rendimiento efectivo obtenido de una inversión financiera sea menor que el rendimiento esperado. Desde el punto de vista de los inversionistas, el riesgo es la desviación típica de la rentabilidad de la cartera. Para

el lenguaje común el riesgo es simplemente un mal resultado. También es la probabilidad que ocurra algún evento desfavorable (BCRP, 2000).

- 23) Situación financiera:** Es un documento contable que refleja la situación financiera de un ente económico, ya sea de una organización pública o privada, a una fecha determinada y que permite efectuar un análisis corporativo de la misma; incluye el activo, el pasivo y el capital contable.
- 24) Tasa de interés:** Precio que se paga por préstamos o rendimiento que se obtiene al prestar o hacer un depósito. Esta es expresada en porcentaje.
- 25) Tasa de interés activa:** Precio que cobra una persona o institución crediticia por el dinero que presta. También es usada en el sistema comercial, para determinar el costo del crédito otorgado.
- 26) Tasa de interés real:** Interés que realmente paga el deudor por un financiamiento. Para el caso del sistema de tarjetas de crédito, la tasa real incluye la totalidad de los costos adicionales a la tasa compensatoria. Son frecuentemente estos costos los siguientes: portes y mantenimiento de cuenta, seguros, renovación, y otros que se hayan pactado.
- 27) Tasa de morosidad:** Razón de la diferencia de dos cantidades de la misma especie y una de ellas tomadas como base. Regla de una variación en forma neta, retraso de 15 días con relación de fecha de vencimiento, en el cumplimiento de su obligación (BCRP, 2000).

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

La tesis se ejecutó con enfoque cuantitativo, debido a que “se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos y se extrae una serie de conclusiones respecto a las hipótesis” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 4-17).

El tipo de investigación fue aplicada, también denominada como activa, dinámica, práctica o empírica, busca conocer con el propósito de hacer, actuar, construir o modificar. En otras palabras, busca conocer una realidad, a partir de la cual, se postularán soluciones de mejora (Valderrama, 2015: pp. 164-165).

En tal sentido, en el presente estudio lo que se ha hecho es identificar los problemas que se presentan, así como sus causas y consecuencias, a partir del cual,

poder proponer soluciones aceptables para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata.

El diseño de la investigación fue “no experimental y de corte transversal”, ya que se lleva a cabo sin la manipulación de las variables, toda vez que los hechos o sucesos ya ocurrieron antes de la investigación. También se denomina estudio retrospectivo, porque se trabajará con hechos que se dieron en la realidad (Valderrama, 2015: p. 178).

Dicho de otro modo, en la presente investigación lo que se ha hecho es analizar los problemas que ya se vienen dando en torno al otorgamiento de créditos y la rentabilidad, analizando para ello la información con la que ya se cuenta.

2.2. Población y Muestra

2.2.1. Población

“La población es un conglomerado de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (Valderrama, 2015: p. 182).

De esta manera, la población tomada en consideración para el desarrollo de la presente investigación fueron los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata, mismos que ascienden a un total de **37 analistas de crédito** de la mencionada cooperativa. Adicional a ello, se analizó el acervo documentario, correspondiente a los estados financieros.

2.2.2. Muestra

Es un subconjunto de representativo de la población. Es representativo, ya que refleja de forma concreta las características de la población (Valderrama, 2015: p. 182). Sin embargo, en casos particulares, cuando se cuenta con una población finita o pequeña, la muestra pasa a ser la totalidad de la población.

En el caso del presente estudio, la muestra estuvo conformada por la totalidad de la población, es decir, se trabajó con **37 analistas de crédito**, así como con el Estado de Situación Financiera y el Estado de Resultados de la Cooperativa.

2.3. Técnicas para la recolección de datos

Las técnicas de recolección de datos son consideradas como procedimientos para la consecución de información útil para el adecuado desarrollo de la investigación (Valderrama, 2015: p. 194).

De esta manera, las técnicas empleadas en el presente estudio fueron:

Encuesta. La encuesta como técnica de recolección de datos, fue aplicada debido a la necesidad de recabar información acerca de ambas variables de un grupo amplio de sujetos (analistas), pues son ellos, los que conocen la realidad dentro de la cooperativa.

Análisis documental. Esta técnica ha sido empleada, debido a la necesidad de analizar información contenida en los estados financieros de la empresa, para el análisis de la segunda variable.

2.4. Validez y confiabilidad de instrumentos

“Los instrumentos son herramientas que serán empleadas por el investigador para registrar información o datos que permitirán el desarrollo de la investigación” (Valderrama, 2015: 195).

Cuestionario. Los cuestionarios generados para cada variable, fueron elaborados a partir de las teorías recabadas de Gitman y Zutter (2012) así como el de Ccaccya (2015), a partir de los cuales, se logró elaborar un total de 27 interrogantes para la variable “otorgamiento de créditos” y 10 interrogantes para la variable “rentabilidad”. Cada una de las preguntas formuladas, consta de 5 respuestas (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre). Para la variable “rentabilidad”, el cuestionario generado solo consta de 9 interrogantes también con 5 alternativas: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.

Guía de análisis documental. Este instrumento es básicamente un cuadro de doble entrada, en donde se registraron datos y aspectos relacionados con la rentabilidad, pues, a fin de poder corroborar las afirmaciones brindadas por los analistas en los cuestionarios, fue necesario aplicar los ratios respectivos.

2.4.1. Validez de los instrumentos

La validez del instrumento se llevó a cabo por juicio de expertos. A partir de la evaluación del instrumento, dieron visto bueno a su contenido, por lo que se prosiguió con la aplicación en la muestra establecida, para la obtención de resultados. Los expertos, todos docentes de Pre grado de la Facultad de Ciencias Empresariales y de Negocios FCEYN de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática UPCI, cuyos informes de validación de los tres expertos se adjuntan en los anexos (Ver Anexo 6).

2.4.2. Confiabilidad de los Instrumentos

La prueba de confiabilidad a emplear para el cuestionario de ambas variables, será la prueba del alfa de Cronbach; se empleará esta prueba debido a que los instrumentos, constan de solo 5 respuestas cada una. Dicha prueba aún no ha sido ejecutada, pues debe de identificarse un grupo de sujetos similar a los que trabajaremos; luego de proceder al análisis de confiabilidad para el instrumento (cuestionario) se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 3. Análisis de Confiabilidad del Instrumento

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,899	36

Fuente: Encuesta realizada, Análisis en SPSS, 2019

Los resultados de confiabilidad muestran que se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.899 para el cuestionario, lo cual muestra una alta confiabilidad.

2.5. Procesamiento y análisis de datos

2.5.1. Procesamiento

Los datos que fueron recolectados a partir de la aplicación del cuestionario, fueron procesados en el programa Microsoft Excel a fin de generar las tablas y gráficos respectivos sobre las variables, así mismo, bajo este mismo software se tabuló la información de la guía de análisis documental.

Por otro lado, haciendo uso del SPSS versión 24, se procedió al establecimiento de la relación de las variables, por medio de la aplicación de la prueba de Rho de Spearman. De esta prueba, el valor “p” o valor Sig. (bilateral) denota la existencia o no de la relación entre las variables, aceptando o rechazando la hipótesis, a partir del hecho de que dicho valor sea menor o mayor a 0,05. Por otro lado, el coeficiente de correlación asegura la fuerza de asociación entre las variables.

2.5.2. Análisis de Datos

Los datos fueron analizados a partir de las tablas y gráficos generados tanto por Microsoft Excel como en el SPSS, aplicando para ello el análisis inferencial, puesto que los resultados o información contenida en dichas tablas y gráficos, fueron obtenidas a partir de procedimientos estadísticos:

- ✓ **Estadística descriptiva:** Se elaboraron tablas de distribución de frecuencias y graficas de barras, las cuales se interpretaron a través de frecuencias y porcentajes.
- ✓ **Estadística inferencial.** Se estableció mediante el Método de Regresión y Correlación, las influencias de los indicadores de la variable independiente, con la Variable dependiente, y ambas variables entre sí, mediante la distribución beta, y luego la correlación correspondiente.

2.6. Aspectos éticos

En la investigación se tuvo en cuenta la ética a través del consentimiento informado y la seguridad de los datos del participante. Respecto a la propiedad intelectual se respetó la autoría de investigaciones similares, asimismo, se están

atribuyendo las autorías respectivas a cada idea e información que se considera dentro del trabajo, no haciéndola pasar como idea propia.

Asimismo, acerca de la confidencialidad y reserva de los datos, solo se ha recabado información necesaria relacionada con las variables, sin sacar a luz, otro tipo de información privada de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos

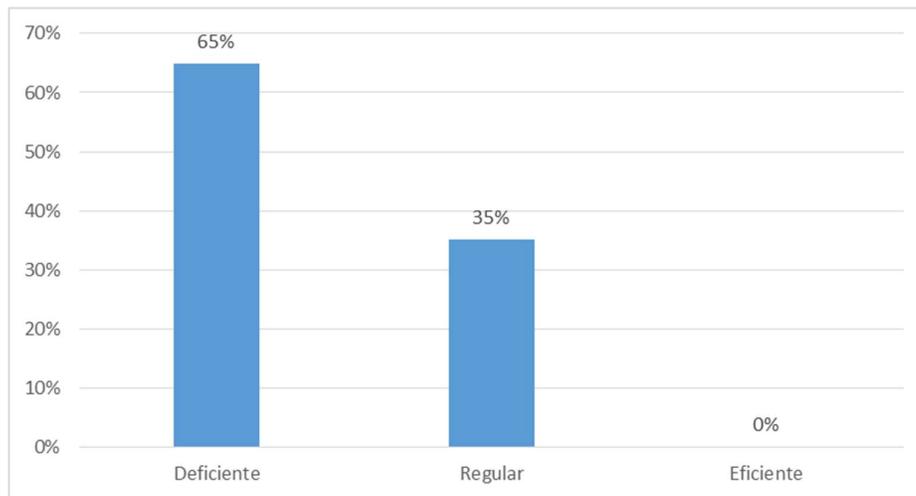
3.1.1. Resultados Descriptivos de la Variable Otorgamiento de créditos

Para proceder a presentar los resultados de la variable Otorgamiento de créditos se elaboró un cuestionario conformado por 27 preguntas, para recoger información referente a las dimensiones de la variable. Los ítems o preguntas del cuestionario se diseñaron utilizando la matriz de operacionalización de variables, teniendo en cuenta las principales dimensiones de la variable, las preguntas del cuestionario fueron del tipo cerradas, con escala ordinal de Likert medir la percepción sobre los diferentes ítems de la variable, para poder presentar los resultados de la totalidad de encuestas en tablas y gráficas estadísticas fue necesario realizar la generación de la base de datos en el paquete estadístico para ciencias sociales SPSS en la versión 24, sobre la cual se realizó el análisis estadístico descriptivo que se presenta a continuación:

Tabla 4. Resultados a Dimensión Estándares de créditos y selección para su otorgamiento

	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Deficiente	18	42	24	65%
Regular	43	67	13	35%
Eficiente	68	90	0	0%
Total			37	100%

Nota. Obtenido a partir de la tabulación del cuestionario sobre Otorgamiento de Créditos.

**Figura 4. Resultados a Dimensión Estándares de créditos y selección para su otorgamiento**

Nota. Resultados obtenidos de la tabla 4.

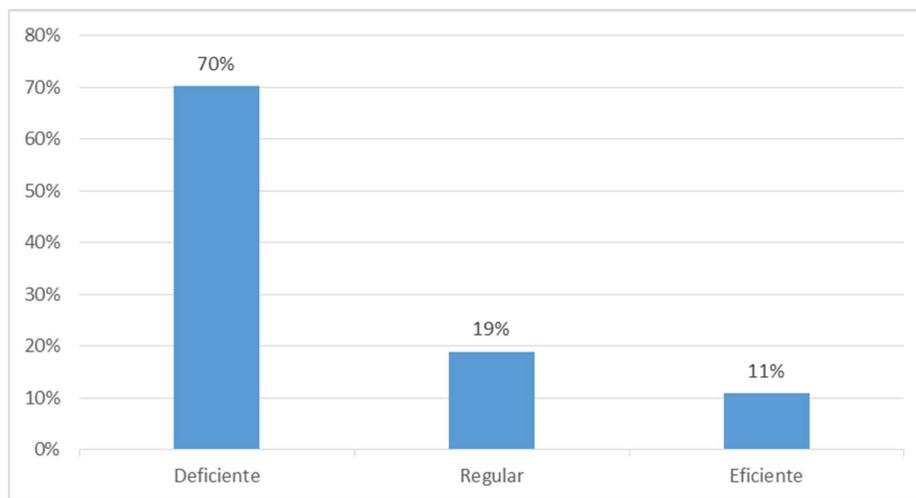
Interpretación:

En base a los resultados obtenidos de la tabla y figura 1, es posible observar que la dimensión “estándares de créditos y selección para su otorgamiento”, el 65% de encuestados refiere que este se desarrolla de manera deficiente, y un 35% lo califica como regular, ello como resultado de que gran parte de los analistas han indicado que no todos los clientes cumplen con los estándares solicitados para otorgarles un crédito, además de que han observado que no necesariamente el asesor de ventas evalúa y da seguimiento a la capacidad de pago de sus clientes, ni mucho menos se realiza un estudio previo a profundidad de los antecedentes en cuanto a préstamos de la persona que solicita un crédito.

Tabla 5. Resultados a Dimensión Términos de crédito

	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Deficiente	5	12	26	70%
Regular	13	20	7	19%
Eficiente	21	25	4	11%
Total			37	100%

Nota. Obtenido a partir de la tabulación del cuestionario sobre Otorgamiento de Créditos.

**Figura 5. Resultados a Dimensión Términos de crédito**

Nota. Resultados obtenidos de la tabla 5.

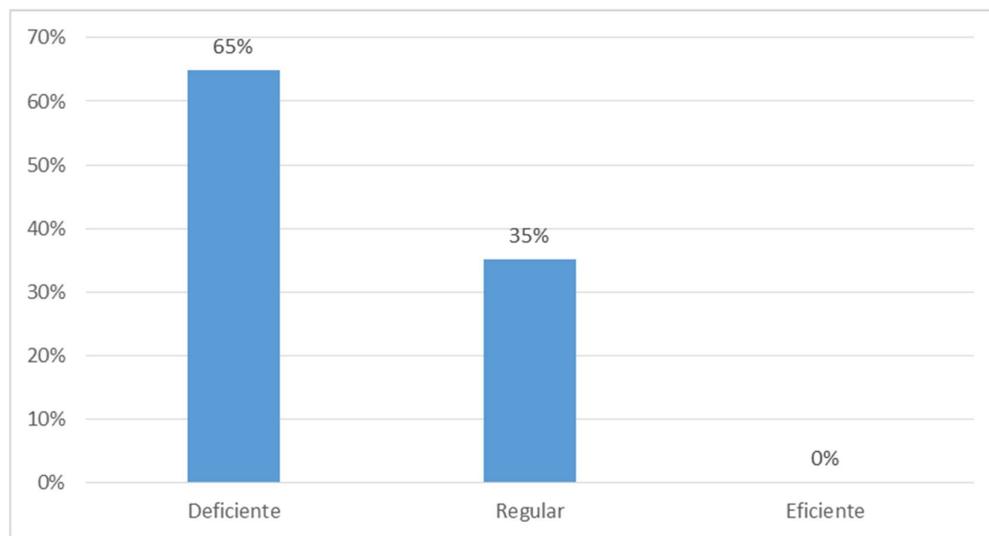
Interpretación:

En cuanto a la dimensión “términos de crédito” el 70% de los trabajadores manifiesta que se desarrolla de manera deficiente, un 19% indica que se efectúa de manera regular, y solo el 11% manifiesta que esta se ejecuta de manera eficiente. Esto se debe a que en su mayoría, manifiesta que la cooperativa no cuenta con políticas de periodos de descuento por pago en efectivo, además, no se cuenta con respaldos y no se da seguimiento a los registros relacionados con periodos de créditos de sus clientes.

Tabla 6. Resultados a Dimensión Supervisión de crédito

	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Deficiente	4	9	24	65%
Regular	10	15	13	35%
Eficiente	16	20	0	0%
Total			37	100%

Nota. Obtenido a partir de la tabulación del cuestionario sobre Otorgamiento de Créditos.

**Figura 6. Resultados a Dimensión Supervisión de crédito**

Nota. Resultados obtenidos de la tabla 6.

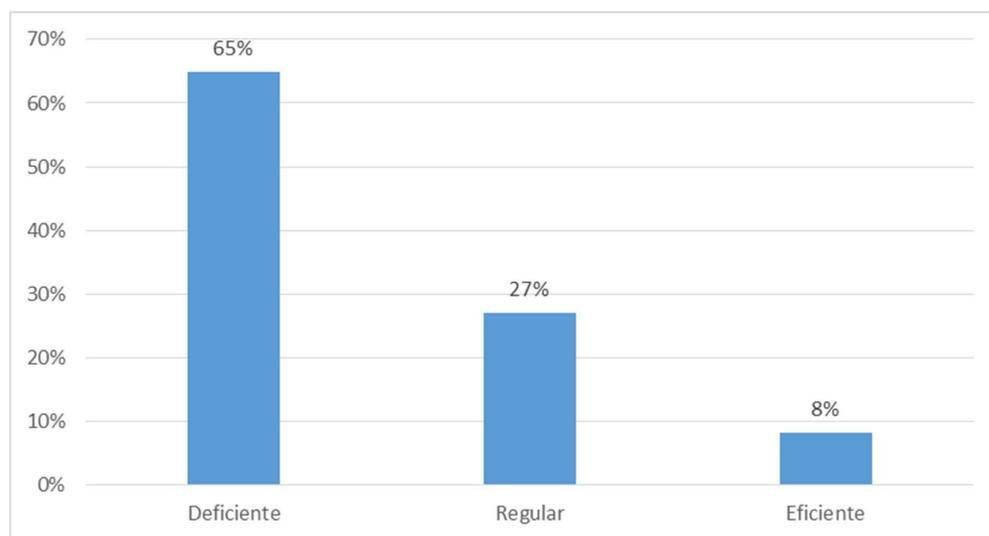
Interpretación:

El 65% de los encuestados ha manifestado que la supervisión de los créditos se desarrolla de manera deficiente, un 35% indica que se desarrolla de manera regular. Esto se debe a que gran parte de los trabajadores han señalado que, dentro de la cooperativa se debe a que, no se efectúa un seguimiento continuo y promedio del cobro que se efectúa, tampoco, cada analista conoce acerca de los promedios de cobros por otorgamiento de créditos, y tampoco se cuenta con un registro de la antigüedad de las cuentas por cobrar.

Tabla 7. Resultados a Variable Otorgamiento de Créditos

	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Deficiente	27	62	24	65%
Regular	63	98	10	27%
Eficiente	99	135	3	8%
Total			37	100%

Nota. Obtenido a partir de la tabulación del cuestionario sobre Otorgamiento de Créditos.

**Figura 7. Resultados a Variable Otorgamiento de Créditos**

Nota. Resultados obtenidos de la tabla 7.

Interpretación:

De esta manera, en la tabla y figura 4, el 65% de los encuestados ha calificado a la variable otorgamiento de créditos como deficiente, un 27% lo califica como regular, y finalmente un 8% lo califica como eficiente. Esto conlleva a observar que dentro de la cooperativa, se vienen generando problemas que afectan no solo la percepción de los trabajadores, sino también su accionar.

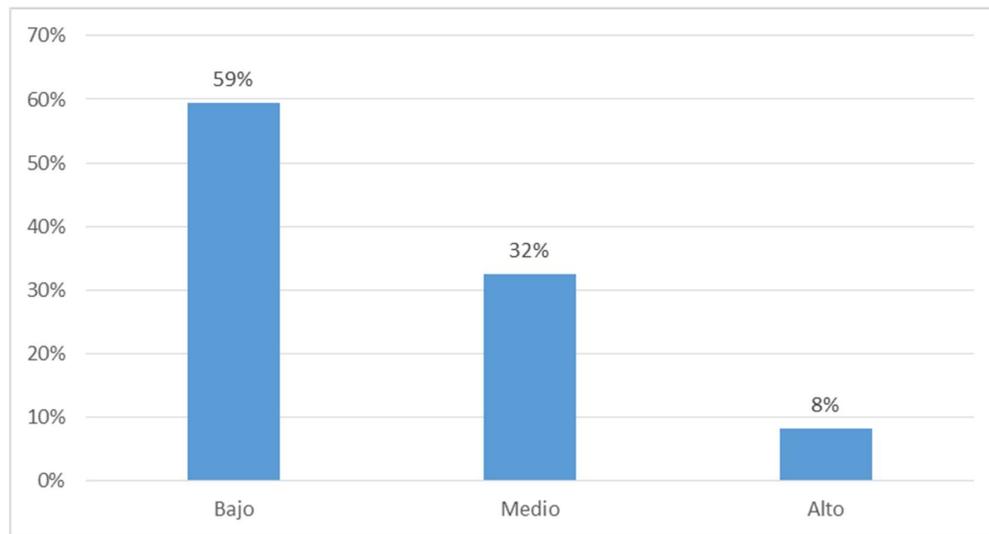
3.1.2. Resultados Descriptivos de la Variable Rentabilidad

Para proceder a presentar los resultados de la variable Rentabilidad se elaboró un cuestionario conformado por 09 preguntas, para recoger información referente a las dimensiones de la variable. Los ítems o preguntas del cuestionario se diseñaron utilizando la matriz de operacionalización de variables, teniendo en cuenta las principales dimensiones de la variable, las preguntas del cuestionario fueron del tipo cerradas, con escala ordinal de Likert medir la percepción sobre los diferentes ítems de la variable, para poder presentar los resultados de la totalidad de encuestas en tablas y gráficas estadísticas fue necesario realizar la generación de la base de datos en el paquete estadístico para ciencias sociales SPSS en la versión 24, sobre la cual se realizó el análisis estadístico descriptivo que se presenta a continuación:

Tabla 8. Resultados a Dimensión Rentabilidad sobre la inversión (ROA)

	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Bajo	3	7	22	59%
Medio	8	12	12	32%
Alto	13	15	3	8%
Total			37	100%

Nota. Resultados obtenidos a partir de la tabulación de cuestionarios sobre Rentabilidad.

**Figura 8. Resultados a Dimensión Rentabilidad sobre la inversión (ROA)**

Nota. Resultados obtenidos de la tabla 8.

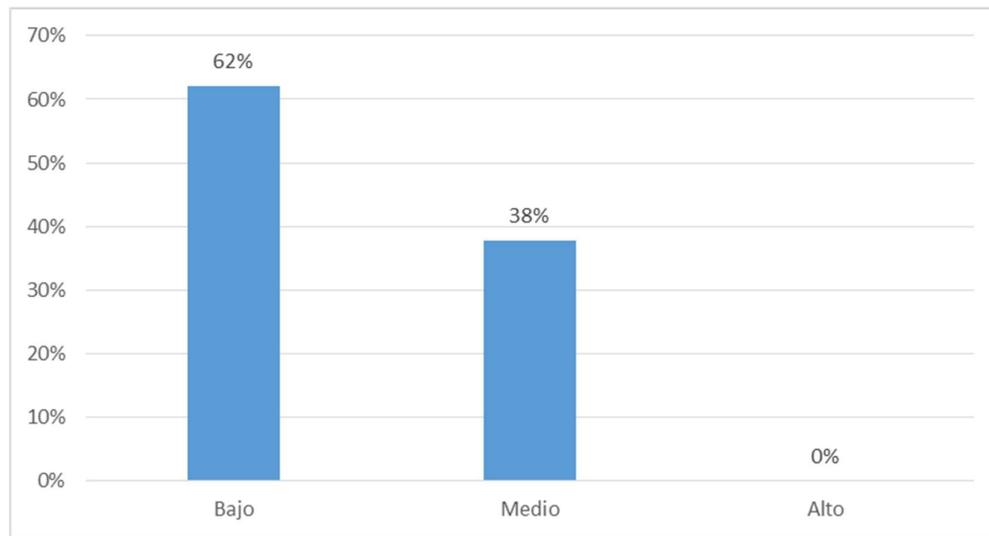
Interpretación:

El 59% de los trabajadores han mencionado que la “rentabilidad sobre la inversión” es baja, un 32% lo ha calificado como medio, y solo el 8% restante lo ha calificado como alto. Esto se debe a que mencionaron que dentro de la cooperativa no observan que los activos son empleados de forma efectiva para la generación de utilidades, además de que, algunos de los activos no se encuentran óptimas condiciones para cumplir con sus funciones.

Tabla 9. Resultados a Dimensión Rentabilidad sobre patrimonio (ROE)

	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Bajo	2	5	23	62%
Medio	6	9	14	38%
Alto	10	10	0	0%
Total			37	100%

Nota. Resultados obtenidos a partir de la tabulación de cuestionarios sobre Rentabilidad.

**Figura 9. Resultados a Dimensión Rentabilidad sobre patrimonio (ROE)**

Nota. Resultados obtenidos de la tabla 9.

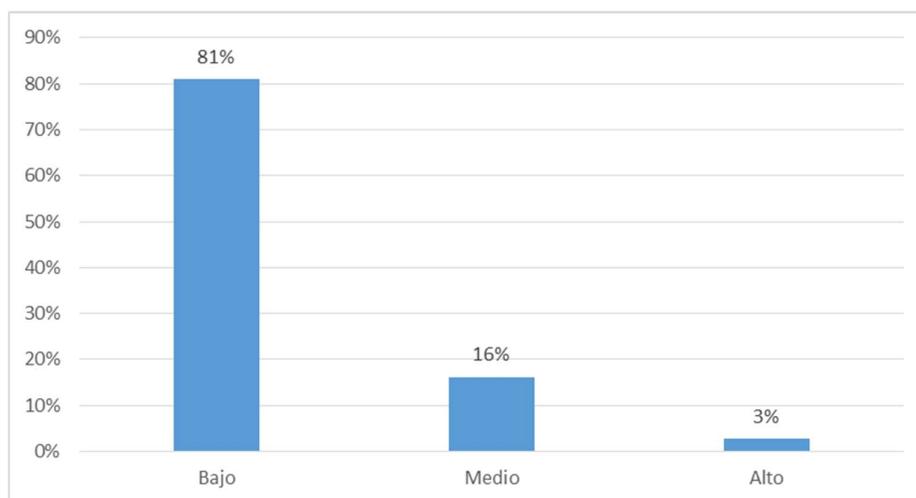
Interpretación:

En cuanto a la “rentabilidad sobre el patrimonio”, el 62% lo califica como un nivel bajo, un 38% lo califica como nivel medio. Esto se debe a que, en su mayoría, los trabajadores apuntan a que la cooperativa no necesariamente siempre alcanza niveles adecuados de rentabilidad a partir del patrimonio con el que cuenta.

Tabla 10. Resultados a Dimensión Margen comercial

	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Bajo	2	5	30	81%
Medio	6	9	6	16%
Alto	10	10	1	3%
Total			37	100%

Nota. Resultados obtenidos a partir de la tabulación de cuestionarios sobre Rentabilidad.

**Figura 10. Resultados a Dimensión Margen comercial**

Nota. Resultados obtenidos de la tabla 10.

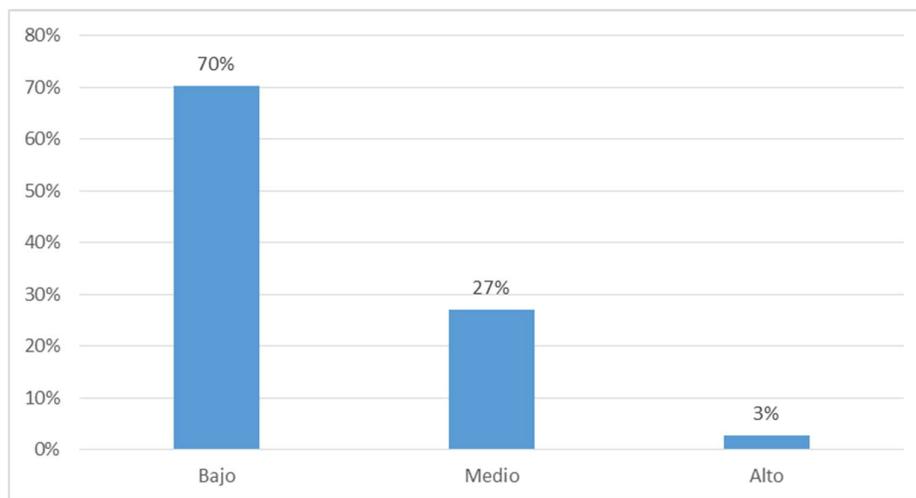
Interpretación:

En cuanto a la dimensión “margen comercial”, el 81% de los encuestados lo califica como baja, un 16% como media, y solo un 3% como alta, pues, no necesariamente todos los años la cooperativa tiene niveles constantes y elevados de otorgamiento de créditos, además de que no se evidencia una constante preocupación por la reducción de los costos.

Tabla 11. Resultados a Dimensión Rentabilidad neta sobre ventas

	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Bajo	2	5	26	70%
Medio	6	9	10	27%
Alto	10	10	1	3%
Total			37	100%

Nota. Resultados obtenidos a partir de la tabulación de cuestionarios sobre Rentabilidad.

**Figura 11. Resultados a Dimensión Rentabilidad neta sobre ventas**

Nota. Resultados obtenidos de la tabla 11.

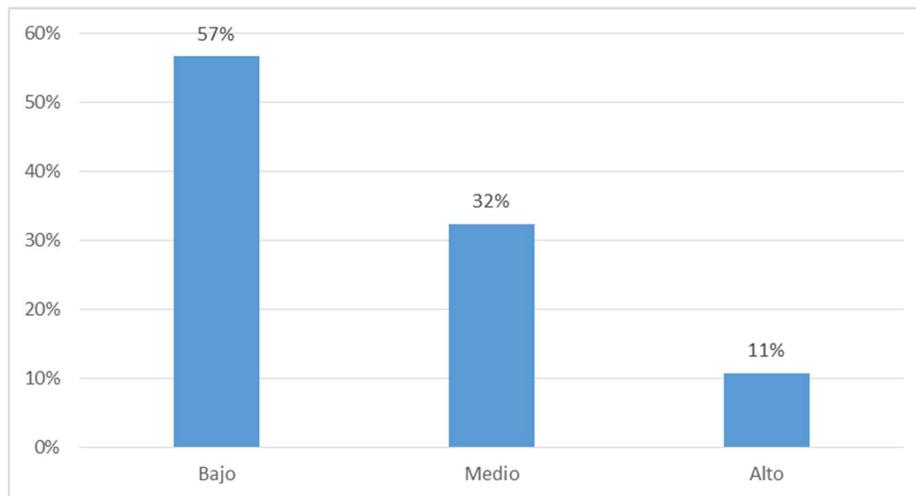
Interpretación:

En cuanto a la rentabilidad neta sobre ventas, el 70% considera que se presenta en niveles bajos, un 27% en nivel medio, y solo el 3% restante en nivel alto. Esto se debe a que gran parte de los encuestados ha manifestado que no necesariamente al tener una mayor cantidad de créditos otorgados, la cooperativa va a tener una mayor utilidad.

Tabla 12. Resultados a Variable Rentabilidad

	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Bajo	9	20	21	57%
Medio	21	32	12	32%
Alto	33	45	4	11%
Total			37	100%

Nota. Resultados obtenidos a partir de la tabulación de cuestionarios sobre Rentabilidad.

**Figura 12. Resultados a Variable Rentabilidad**

Nota. Resultados obtenidos de la tabla 12.

Interpretación:

De manera general, en cuanto a la rentabilidad, esta es calificada como baja según el resultado del 57% de los encuestados, un 32% lo califica como medio, y finalmente un 11% como alto. Esto demuestra que la cooperativa no es consecuente con demostrar el crecimiento que experimenta con sus colaboradores, aunque de igual manera, se evidencian dificultades y problemas en cuanto al manejo de los activos y del patrimonio con el que se cuenta.

3.2. Prueba de normalidad

Para la prueba de normalidad se consideró lo siguiente:

H0: la variable tiene distribución normal

H1: la variable no tiene distribución normal

Estadístico de contraste: Normalidad de *Shapiro-Wilk* (muestra menor de 50 datos)

Indicador de decisión: significancia < 0.05 (5%) se acepta H1

Tabla 13. Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Otorgamiento de créditos	,929	37	,070
Rentabilidad sobre la inversión (ROA)	,926	37	,087
Rentabilidad sobre patrimonio (ROE)	,853	37	,061
Margen comercial	,832	37	,058
Rentabilidad neta sobre ventas	,916	37	,068
Rentabilidad	,887	37	,071

a. Corrección de significación de Lilliefors.

Interpretación:

Posterior a la ejecución de la prueba de normalidad, se toma en consideración los resultados obtenidos de la prueba de Shapiro Wilk, debido a que la muestra no supera las 50 personas de la muestra. Se establece que los elementos analizados a través de los resultados se encuentra normalmente distribuidos, como resultado de que el valor de sig. obtenido para todas y cada una de las variables sobrepasa el margen de error de 0,05, por ende, la prueba estadística a emplear para desarrollar la relación entre cada una de las variables, será la prueba Rho de Spearman.

3.3. Contrastación de las Hipótesis

Los contrastes de las hipótesis tuvieron en cuenta dos tipos de hipótesis: la hipótesis de investigación y la hipótesis nula, los cuales se presentaron estadísticamente:

✓ **Hi (Hipótesis de la investigación):**

Afirma que existe algún grado de relación entre las dos variables.

✓ **Ho (Hipótesis Nula)**

Representa la afirmación de que no existe relación entre las dos variables.

En el análisis se utilizaron los siguientes parámetros o indicadores

Indicador de contraste: Coeficiente de Correlación de Spearman (Rho).

Indicador de decisión: significancia bilateral $p\text{-value} \leq 5\%$ (0.05).

Criterios:

Si: sig. (bilateral) $< 0,05$ = Se acepta Hi.

Si: sig. (bilateral) $> 0,05$ = Se rechaza Hi.

3.3.1. Contraste de la Hipótesis general

Hipótesis General: “El otorgamiento de créditos se relaciona significativamente con la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata, Ayacucho-2019”.

Hipótesis estadísticas:

Hipótesis de la investigación: (Hi) “Existe relación directa y significativa entre el otorgamiento de créditos y rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata, Ayacucho-2019”.

$$H_i = \text{Rho} > 0$$

Hipótesis Nula: (Ho). “No existe relación directa y significativa entre el otorgamiento de créditos y rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata, Ayacucho-2019”.

$$H_o = \text{Rho} \leq 0$$

Para comprobar esta hipótesis se procedió a solicitar al programa estadístico SPSS V.24 que correlacionara ambas variables con los siguientes resultados:

Tabla 14. Matriz de correlaciones de la hipótesis general

			Otorgamiento de Créditos	Rentabilidad
Rho de Spearman	Otorgamiento de Créditos	Coeficiente de correlación	1,000	,636**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	37	37
	Rentabilidad	Coeficiente de correlación	,636**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	37	37

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

Fuente. Procesamiento de datos en SPSS

Contrastación y decisión

Como la sig. (bilateral) de la relación entre el otorgamiento de créditos y la rentabilidad es igual a 0,000, se acepta la hipótesis de la investigación planteada.

3.3.2. Contraste de la Hipótesis Específica 1

H. E 1: “El otorgamiento de créditos se relaciona de manera directa con la rentabilidad sobre la inversión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata, Ayacucho-2019”.

Hipótesis estadísticas:

Hipótesis de la investigación: (Hi) “Existe relación directa y significativa entre el otorgamiento de créditos y la rentabilidad sobre la inversión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata, Ayacucho-2019”.

$$H_i = Rho > 0$$

Hipótesis Nula: (Ho). “No existe relación directa y significativa entre el otorgamiento de créditos y la rentabilidad sobre la inversión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata, Ayacucho-2019”.

$$H_o = Rho \leq 0$$

Luego del análisis se presentan los siguientes resultados:

Tabla 15. Matriz de correlaciones de la hipótesis específica 1

			Otorgamiento de Créditos	Rentabilidad Sobre la Inversión
Rho de Spearman	Otorgamiento de Créditos	Coefficiente de correlación	1,000	,691**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	37	37
	Rentabilidad Sobre la Inversión	Coefficiente de correlación	,691**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	37	37

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

Fuente. Procesamiento de datos en SPSS

Contrastación y decisión

Como la sig. (bilateral) de la relación entre el otorgamiento de créditos y la rentabilidad sobre la inversión es igual a 0,000, se acepta la hipótesis.

3.3.3. Contraste de la Hipótesis Específica 2

H. E 2: “El otorgamiento de créditos se relaciona de manera directa con la rentabilidad sobre el patrimonio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata, Ayacucho-2019”.

Hipótesis estadísticas:

Hipótesis de la investigación: (Hi) “Existe relación directa y significativa entre el otorgamiento de créditos y la rentabilidad sobre el patrimonio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata, Ayacucho-2019”.

$$H_i = \text{Rho} > 0$$

Hipótesis Nula: (Ho). “No existe relación directa y significativa entre el otorgamiento de créditos y la rentabilidad sobre el patrimonio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata, Ayacucho-2019”.

$$H_o = \text{Rho} \leq 0$$

Para comprobar esta hipótesis se procedió a solicitar al programa estadístico SPSS V.24 que correlacionara ambas variables con los siguientes resultados:

Tabla 16. Matriz de correlaciones de la hipótesis específica 2

		Otorgamiento de Créditos	Rentabilidad Sobre el Patrimonio
Rho de Spearman	Otorgamiento de Créditos	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	37
	Rentabilidad Sobre el Patrimonio	Coefficiente de correlación	.588**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	37

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

Fuente. Procesamiento de datos en SPSS

Contrastación y decisión

Como la sig. (bilateral) de la relación entre el otorgamiento de créditos y la rentabilidad sobre el patrimonio es igual a 0,000, se acepta la hipótesis.

3.3.4. Contraste de la Hipótesis Específica 3

H. E 3: “El otorgamiento de créditos se relaciona de manera directa con el margen comercial de la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata, Ayacucho-2019”.

Hipótesis estadísticas:

Hipótesis de la investigación: (Hi) “Existe relación directa y significativa entre el otorgamiento de créditos y el margen comercial de la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata, Ayacucho-2019”.

$$H_i = \text{Rho} > 0$$

Hipótesis Nula: (Ho). “No existe relación directa y significativa entre el otorgamiento de créditos y el margen comercial de la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata, Ayacucho-2019”.

$$H_0 = \text{Rho} \leq 0$$

Para comprobar esta hipótesis se procedió a solicitar al programa estadístico SPSS V.24 que correlacionara ambas variables con los siguientes resultados:

Tabla 17. Matriz de correlaciones de la hipótesis específica 3

			Otorgamiento de Créditos	Margen Comercial
Rho de Spearman	Otorgamiento de Créditos	Coefficiente de correlación	1,000	,539**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	37	37
	Margen Comercial	Coefficiente de correlación	,539**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	37	37

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

Fuente. Procesamiento de datos en SPSS

Contrastación y decisión

Como la sig. (bilateral) de la relación entre el otorgamiento de créditos y el margen comercial es igual a 0,001, se acepta la hipótesis.

3.3.5. Contraste de la Hipótesis Específica 4

H. E 4: “El otorgamiento de créditos se relaciona de manera directa con la rentabilidad neta sobre ventas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata, Ayacucho-2019”.

Hipótesis estadísticas:

Hipótesis de la investigación: (Hi) “Existe relación directa y significativa entre el otorgamiento de créditos y la rentabilidad neta sobre ventas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata, Ayacucho-2019”.

$$H_i = \text{Rho} > 0$$

Hipótesis Nula: (Ho). “No existe relación directa y significativa entre el otorgamiento de créditos y la rentabilidad neta sobre ventas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata, Ayacucho-2019”.

$$H_o = \text{Rho} \leq 0$$

Para comprobar esta hipótesis se procedió a solicitar al programa estadístico SPSS V.24 que correlacionara ambas variables con los siguientes resultados:

Tabla 18. Matriz de correlaciones de la hipótesis específica 4

		Otorgamiento de Créditos	Rentabilidad Neta Sobre las Ventas
Rho de Spearman	Otorgamiento de Créditos	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	37
	Rentabilidad Neta Sobre las Ventas	Coeficiente de correlación	,673**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	37

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

Fuente. Procesamiento de datos en SPSS

Contrastación y decisión

Como la sig. (bilateral) de la relación entre el otorgamiento de créditos y la rentabilidad neta sobre las ventas es igual a 0,000, se acepta la hipótesis.

IV. DISCUSIÓN

En la presente investigación, con el fin de poder establecer la relación entre las variables de estudio, se ha efectuado primero el desarrollo y análisis de los objetivos específicos, siendo el primer objetivo específico Establecer la relación entre el otorgamiento de créditos y la rentabilidad sobre la inversión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata, Ayacucho-2019. Para responder a este objetivo, fue necesario recorrer al análisis de diferentes autores que conceptualicen lo que significa la variable o dimensión, de esta manera, se definió en base a Gitman y Zutter (2012), el otorgamiento de crédito implica un conjunto o series de técnicas que se emplean con el fin de establecer que clientes son aptos para recibir o admitir un crédito, en tanto Ccaccya (2015) manifiesta que la rentabilidad sobre la inversión es un ratio que analiza la rentabilidad de la estructura económica, es decir, del activo. Para ello relaciona el resultado neto de explotación con las inversiones totales realizadas en el activo.

En base a estas definiciones se generaron interrogantes como parte de un cuestionario general. De acuerdo a los resultados obtenidos el 65% de los encuestados ha calificado la variable otorgamiento de créditos como deficiente, un 27% es regular, y finalmente un 8% es eficiente. Esto conlleva a observar que, dentro de la cooperativa, se vienen generando problemas que afectan no solo la percepción de los trabajadores, sino también su accionar.

Por otro lado, el 59% de los trabajadores han mencionado que la rentabilidad sobre la inversión es baja, un 32% es medio, y el 8% es alto. Esto se debe a que mencionaron que dentro de la cooperativa no observan que los activos son empleados de forma efectiva para la generación de utilidades, además de que, algunos de los activos no se encuentran óptimas condiciones para cumplir con sus funciones.

De esta manera, se evidencia similitud en los resultados con las conclusiones a las que llegó Huallpa & Bonifacio (2017) la situación en la cartera de crédito si tiene un impacto directo en la rentabilidad económica de Caja Huancayo y también tiene que ver con el entorno socioeconómico en el lugar donde se ejecutan las actividades de las compañías financieras para un mejor crecimiento de esta y también un estricto cumplimiento de las políticas utilizadas en Caja Huancayo.

Con el segundo objetivo específico se buscó Analizar la relación entre el otorgamiento de créditos y la rentabilidad sobre el patrimonio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata, Ayacucho-2019. Para ello, al igual que con el objetivo anterior, se procedió a definir la dimensión rentabilidad sobre el patrimonio, según Ccaccya (2015) el ROE indica la rentabilidad obtenida por los propietarios de la empresa y es conocida también como la rentabilidad financiera.

Para los accionistas es el indicador más importante pues les revela cómo será retribuido su aporte de capital. De acuerdo a esta definición se generaron interrogantes pertinentes. En base a ello se determinó que el 65% de los encuestados ha calificado la variable otorgamiento de créditos como deficiente, un 27% es regular, y finalmente un 8% es eficiente.

Mientras que la rentabilidad sobre el patrimonio, el 62% lo califica como un nivel bajo, un 38% es medio. Esto se debe a que, en su mayoría, los trabajadores apuntan a que la cooperativa no necesariamente siempre alcanza niveles adecuados de rentabilidad a partir del patrimonio con el que cuenta. Estos resultados son similares a los encontrados por Acosta & Sánchez (2016) la eficacia de la cartera es primordial en el estudio de la gestión financiera, ya que la principal fuente de riesgo para una institución financiera radica en su cartera de préstamos, por lo que fue posible determinar los elementos que identifican la eficacia de la cartera, la cartera de riesgos, que está correspondida con la gestión de préstamos, una dimensión que permanece constante.

El tercer objetivo específico fue Identificar la relación entre el otorgamiento de créditos y el margen comercial de la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata, Ayacucho-2019. Al definir la dimensión según Ccaccya (2015) el margen comercial es importante especialmente cuando se trata de empresas que se dedican a las ventas de productos o cualquier actividad, ya que les permitirá determinar su rentabilidad. En base a esta definición se generaron interrogantes pertinentes. De acuerdo, a ello se determinó que el 65% de los encuestados ha calificado la variable otorgamiento de créditos como deficiente, un 27% es regular, y finalmente un 8% es eficiente.

Mientras que el margen comercial, el 81% de los encuestados lo califica como baja, un 16% como media, y solo un 3% como alta, pues, no necesariamente todos los años la cooperativa tiene niveles constantes y elevados de otorgamiento de créditos, además de que no se evidencia una constante preocupación por la reducción de los costos. De esta manera, Vásquez (2017) el 50% de los colaboradores de la entidad consideran que el otorgamiento de los créditos es deficiente, además se evidencio que existe un alto nivel de morosidad, por otro lado, identificó falta de un adecuado otorgamiento de créditos debido a la carencia de información de la calidad, cartera de créditos y una adecuada evaluación de los clientes. Se estableció que existe influencia significativa entre el otorgamiento de crédito y la liquidez de la entidad.

El cuarto objetivo específico Establecer la relación entre el otorgamiento de créditos y la rentabilidad neta sobre ventas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata, Ayacucho-2019. Al definir la dimensión rentabilidad neta sobre ventas según Ccaccya (2015) es una medida de la rentabilidad neta sobre las ventas, donde se consideran los gastos operacionales, financieros, tributarios y laborales de la empresa. Indica cuántos céntimos gana la empresa por cada sol vendido de mercadería. En base a esta definición se generaron interrogantes pertinentes. De acuerdo, a ello se determinó que el 65% de los encuestados ha calificado la variable otorgamiento de créditos como deficiente, un 27% es regular, y finalmente un 8% es eficiente.

Mientras que la rentabilidad neta sobre ventas, el 70% considera que se presenta en niveles bajos, un 27% en nivel medio, y solo el 3% restante en nivel alto. Esto se debe a que gran parte de los encuestados ha manifestado que no necesariamente al tener una mayor cantidad de créditos otorgados, la cooperativa va

a tener una mayor utilidad. De esta manera, Medina, A. (2015) el proceso de otorgamiento de crédito presenta una relación significativa con el nivel de morosidad de la Cooperativa, asimismo el otorgamiento de crédito no es constantemente verificado lo cual implica su adecuado funcionamiento y acatamiento de políticas de la Cooperativa.

Por último, respondiendo al objetivo general Determinar la relación entre el otorgamiento de créditos y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata, Ayacucho-2019. Se procedió a establecer su definición correspondiente, que de acuerdo a Salvatore, Morán y Cárdenas (2018), el otorgamiento de crédito implica desarrollar políticas, estrategias y procedimientos crediticios para la toma de decisión sobre brindar o no un crédito a un determinado cliente con la finalidad de identificar, prevenir y controlar la posibilidad del surgimiento de un riesgo de crédito. Según Ccaccya (2015), la rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan medios materiales, humanos y/o financieros con el fin de obtener ciertos resultados. En base a todo ello, se estructuraron 2 cuestionarios (1 para cada variable) que posterior a su aplicación, se llegó a la conclusión que en la tabla y figura 4, el 65% de los encuestados ha calificado a la variable otorgamiento de créditos como deficiente, un 27% lo califica como regular, y finalmente un 8% lo califica como eficiente; en cuanto a la rentabilidad, esta es calificada como baja según el resultado del 57% de los encuestados, un 32% lo califica como medio, y finalmente un 11% como alto. Esto demuestra que la cooperativa no es consecuente con demostrar el crecimiento que experimenta con sus colaboradores, aunque de igual manera, se evidencian

dificultades y problemas en cuanto al manejo de los activos y del patrimonio con el que se cuenta.

Estos resultados se comparan a los encontrados por Pillacela, C. (2018) el deficiente otorgamiento de los créditos influye en los índices de morosidad, adicional a ello se suma la incorrecta administración de cobranza por ello es de suma importancia elaborar un modelo de otorgamiento de crédito que se encuentre basado en la información requerida según las políticas de la entidad financiera

V. CONCLUSIONES

- 1) Se llegó a determinar la relación entre el otorgamiento de créditos y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata, Ayacucho-2019, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman igual a 0.636 y un p-valor a 0.000.
- 2) Se llegó a establecer la relación entre el otorgamiento de créditos y la rentabilidad sobre la inversión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata, Ayacucho-2019, identificándose que el 65% de los encuestados ha calificado a la variable otorgamiento de créditos como deficiente, Esto conlleva a observar que, dentro de la cooperativa, se vienen generando problemas que afectan no solo la percepción de los trabajadores, sino también su accionar.
- 3) Se llegó a identificar la relación entre el otorgamiento de créditos y el margen comercial de la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata, Ayacucho-2019, identificándose que el 65% de los encuestados ha

calificado a la variable otorgamiento de créditos como deficiente, esto conlleva a establecer que existe influencia significativa entre el otorgamiento de crédito y la liquidez de la entidad.

- 4) se estableció la relación entre el otorgamiento de créditos y la rentabilidad neta sobre ventas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata, Ayacucho-2019, identificándose que el 65% de los encuestados ha calificado a la variable otorgamiento de créditos como deficiente, el proceso de otorgamiento de crédito presenta una relación significativa con el nivel de morosidad de la Cooperativa, asimismo el otorgamiento de crédito no es constantemente verificado lo cual implica su adecuado funcionamiento y acatamiento de políticas de la Cooperativa.

VI. RECOMENDACIONES

- 1) El gerente de la cooperativa debe implementar nuevas políticas para el otorgamiento de crédito que implique un conjunto o series de técnicas que se emplee con el fin de establecer que clientes son aptos para recibir o admitir un crédito.
- 2) El gerente de la cooperativa debe considerar realizar un seguimiento riguroso la eficacia de la cartera ya que la principal fuente de riesgo para una institución financiera radica en su cartera de préstamos.
- 3) El gerente de la cooperativa debe plantear medidas para el adecuado otorgamiento de créditos mediante de información de la calidad, cartera de créditos y una adecuada evaluación de los clientes.
- 4) El gerente de la cooperativa debe implementar políticas que permitan la verificación constante de la otorgación de créditos para el adecuado funcionamiento y acatamiento de políticas de la Cooperativa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, S., & Sánchez, B. (2016). *Calidad de cartera de clientes para mejorar la rentabilidad de la Caja Municipal de ahorro y crédito Trujillo S.A. sucursal Lambayeque -2015*. Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3113/DESARROLLO%20DE%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ander, E. (2011). *prender a investigar. nociones básicas para la investigación social*. Córdoba: Brujas.
- Aznarán, G. (2012). Analisis financiero en las empresas. *Instituto Pacifico*. Recuperado el 06 de Diciembre de 2018, de http://aempresarial.com/web/adicionales/files-lv/pdf/2017_finan_06_analisis_financiero.pdf
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Pearson.
- Calderón, Y., & Castro, G. (2014). Alternativa metodológica para el otorgamiento y recuperación del crédito bancario en el BANDEC. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*. Obtenido de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:Ox3toqf0HO0J:www.re-dalyc.org/pdf/1815/181529929005.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe>
- Caraballo, T. A. (2013). *Analisis contable*. España: Universidad del País de Vasco. Recuperado el 06 de Diciembre de 2018, de https://ocw.ehu.es/file.php/245/TEMA_6_ANALISIS_DE_LA_RENTABILIDAD.pdf
- Carrasco, S. (2018). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación* (Ed. 2da. ed.). Lima: Editorial San Marcos.
- Ccaccya, D. (2015). Análisis de rentabilidad de una empresa. *Actualidad Empresarial N.º 341 - Segunda Quincena de Diciembre 2015*, p.1. Recuperado el 06 de Diciembre de 2018

- Chavarín, R. (2015). Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas*, 10(1), 71-83. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/4237/423739513004.pdf>
- Córdoba, M. (2012). *Gestión financiera*. Bogota: Ecoe Ediciones. Recuperado el 06 de Diciembre de 2018, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3203300&query=rentabilidad+y+gesti%C3%B3n+operativa>
- Corral, L., Gamboa, M., Pérez, R., & Almonte, J. (2014). Cambio la sexta C del crédito. *Ciclo de riesgo México*. Obtenido de <http://cicloderiesgo.com/mexico-ciclo-de-riesgo-4.pdf>
- Cortez, D. (2016). La gestión de cartera de crédito y el riesgo crediticio como determinante de morosidad o liquidez de las empresas comerciales. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2016/riesgo.html>
- Corona, E., Bejarano, V., & González, J. (2017). *Análisis de estados financieros individuales y consolidados*. Madrid: UNED. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3219466&query=estados%2Bfinancieros>
- Díaz, V. (2009). *Metodología de la investigación científica y bioestadística*. Santiago: Editorial Ril.
- Fabián, E. (2018). *Demora en el otorgamiento de créditos de la banca pyme y el crecimiento de la cartera de clientes del Banco Scotiabank, Agencia - Huánuco – 2017*. Universidad de Huánuco, Huánuco. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1138/FABI%c3%81N%20HUM%c3%81N%2c%20Elizabeth%20Karina.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Gitman, L., & Zutter, C. (2012). *Principios de administración financiera*. México: Pearson Educación. Obtenido de

https://www.academia.edu/28949029/LIBRO_Principios_de_Administracion_Financiera_LAWRENCE_J._GITMAN

- Gómez, C. (2014). La gestión del riesgo de crédito como herramienta para una administración financiera eficiente. Un estudio de caso. *Revista Científica de la UCSA*, 1(1), 24-32. Obtenido de <http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v1n1/v1n1a04.pdf>
- González, J., & Gomes, R. (2014). *La morosidad, un acuciante problema financiero de nuestros días*. Obtenido de http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xvcongresoaecca/cd/111b.pdf
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metologia de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill. Obtenido de https://metodologiaecs.files.wordpress.com/2016/01/metodologia-de-la-investigacion-6ta-hernandez-sampieri-2014-259501-mlv20352587300_072015-f.jpg
- Herz, J. (2018). *Apuntes de Contabilidad Fiinanciera*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=5426537&query=indicadores%2Bfinancieros>
- Huallpa, A., & Bonifacio, Y. (2017). *Cartera crediticia y nivel de rentabilidad financiera en la caja Huancayo - agencia Wanchaq - periodo 2014- 2015*. Tesis de pregrado, Universidad Andina del Cusco, Cusco, Perú. Obtenido de <http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1108/1/RESUMEN.pdf>
- Lavalle, A. (2014). *Análisis Financiero*. México: UNID. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=5513473&query=analisis%2Bde%2Bestados%2Bfinancieros>
- Medina, A. (2015). *El proceso de otorgamiento de créditos y su relación con el índice de morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito la merced del cantón Ambato*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/16765/1/T2873i.pdf>

- Millán, J., & Caicedo, E. (2018). Modelos para otorgamiento y seguimiento en la gestión de riesgo de crédito. *Revista de métodos cuantitativos para la economía y la empresa*, 23-41. Obtenido de <https://www.upo.es/revistas/index.php/RevMetCuant/article/download/2370/2709>
- Morales, J., & Morales, A. (2014). *Crédito y cobranza*. México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de https://www.academia.edu/35810501/Credito_y_cobranza_Jose_Antonio_Morales_Castro_FREELIBROS_ORG
- Muñoz, C. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. México: Pearson Educación.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa, Cualitativa y Redacción de la Tesis* (Ed. 5ta. ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- Parella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas: Fedupel.
- Paramasivan, C., & Subramanian, T. (2016). *Gestión financiera*. Nueva Dehli, India: New ge Internaional Publishers. Obtenido de http://vcmdrp.tums.ac.ir/files/financiamali/moton_english/financiamanagement_%5Bwww.accfile.com%5D.pdf
- Pillacela, C. (2018). *Modelo metodológico de otorgamiento de crédito enfocado en el sector cooperativo del segmento 1 del Cantón Cuenca*. Universidad del Azuay, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/7950/1/13688.pdf>
- Rocca, E., García, D., & Gómez, A. (2018). Factores determinantes para la concesión de crédito por parte de las entidades financieras a las Mipymes. *TEC Empresarial*, 12(1). Obtenido de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/tec/v12n1/1659-3359-tec-12-01-19.pdf>

- Rodriguez. (2012). *Análisis de estados financieros*. D.F. Mexico: Mc Graw Hill.
Recuperado el 06 de Diciembre de 2018
- Salazar, D. (2018). *Evaluación de la gestión en otorgamiento de crédito hipotecario en el BCP oficina Chiclayo y su impacto en la rentabilidad del 2015 – 2016*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1509/1/TL_SalazarGarciaDallmer.pdf
- Salvatore, N., Morán, C., & Cárdenas, S. (2018). La gestión de riesgo en las operaciones de bancos privados en el período 2013-2016. *INNOVA Research Journal*, 3(11), 95-108. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6828537.pdf>
- Solis, G., & Suing, N. (2017). *Auditoría al proceso de otorgamiento de crédito de consumo y recuperación de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo oficina Cuenca Centro*. Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/27020/1/Trabajo%20de%20Titulaci%3%b3n.pdf>
- Superintendencia de Banca y Seguros. (2014). *Cláusulas de contrato aprobadas por la SBS*. Lima. Obtenido de http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/sf_cca/RESOLUCION_8163-2014.doc
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica cuantitativa, cualitativa y mixta* (5a ed.). Lima, Perú: San Marcos.
- Vásquez, Z. (2017). *Gestión de otorgamiento de crédito y su influencia en la liquidez de la empresa Tableros San Martín E.I.R.L, Tarapoto 2016*. Universidad César Vallejo, Tarapoto. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/30556/vasquez_dz.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Velásquez, A., & Rey, N. (2013). *Metodología de la investigación científica* (Ed. 1era ed.). Lima: Editorial San Marcos.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores	Método
<p>Problema general ¿Cómo se relaciona el otorgamiento de créditos con la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata, Ayacucho-2019?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre el otorgamiento de créditos y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata, Ayacucho-2019.</p>	<p>Hipótesis general El otorgamiento de créditos se relaciona de manera significativa con la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata, Ayacucho-2019.</p>	<p>Variable “X” Otorgamiento de crédito</p>	
<p>Problemas específicos ¿Cómo se relaciona el otorgamiento de créditos con la rentabilidad sobre la inversión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata, Ayacucho-2019?</p>	<p>Objetivos específicos Establecer la relación entre el otorgamiento de créditos y la rentabilidad sobre la inversión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata, Ayacucho-2019.</p>	<p>Hipótesis específicas H1. El otorgamiento de créditos se relaciona de manera directa con la rentabilidad sobre la inversión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata, Ayacucho-2019.</p>	<p>Indicadores X₁: Estándares de créditos y selección para su otorgamiento X₂: Términos de crédito X₃: Supervisión de crédito</p> <p>Variable “Y” Rentabilidad</p>	<p>Tipo de investigación Aplicado</p> <p>Diseño de investigación No experimental – transversal</p>
<p>¿Cómo se relaciona el otorgamiento de créditos con la rentabilidad sobre el patrimonio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata, Ayacucho-2019?</p>	<p>Analizar la relación entre el otorgamiento de créditos y la rentabilidad sobre el patrimonio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata, Ayacucho-2019.</p>	<p>H2. El otorgamiento de créditos se relaciona de manera directa con la rentabilidad sobre el patrimonio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata, Ayacucho-2019.</p>	<p>Indicador Y₁: Rentabilidad sobre la inversión (ROA) Y₂: Rentabilidad sobre patrimonio (ROE) Y₃: Margen comercial Y₄: Rentabilidad neta sobre ventas</p>	<p>Población y muestra 37 analistas de crédito así como los estados financieros</p>

¿Cómo se relaciona el otorgamiento de créditos con el margen comercial de la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata, Ayacucho-2019?	Identificar la relación entre el otorgamiento de créditos y el margen comercial de la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata, Ayacucho-2019.	H3. El otorgamiento de créditos se relaciona de manera directa con el margen comercial de la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata, Ayacucho-2019.
¿Cómo se relaciona el otorgamiento de créditos con la rentabilidad neta sobre ventas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata, Ayacucho-2019?	Establecer la relación entre el otorgamiento de créditos y la rentabilidad neta sobre ventas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata, Ayacucho-2019.	H4. El otorgamiento de créditos se relaciona de manera directa con la rentabilidad neta sobre ventas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata, Ayacucho-2019.

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionarios de preguntas

Estimado colaborador, el siguiente cuestionario está orientado a recopilar información en relación al otorgamiento de crédito, así como de la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata, Ayacucho, por tales motivos se les pide responder a las preguntas con sinceridad y objetividad.

Lea usted, con atención y conteste a las preguntas marcando (X) en una sola alternativa

Escala de medición	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Valoración	1	2	3	4	5

Variable 1. Otorgamiento de créditos						
Dimensión X1: Estándares de créditos y selección para su otorgamiento		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	¿Se efectúa una evaluación previa a todo solicitante de crédito?					
2	¿Todos los clientes cumplen con los estándares para el otorgamiento de crédito?					
3	¿El asesor de ventas evalúa constantemente la capacidad del cliente para el pago de sus cuentas?					
4	¿Se realiza un estudio previo sobre la capacidad crediticia del cliente?					
5	¿Se efectúa el análisis del respaldo para cuentas por pagar del cliente?					
6	¿El crédito tiene una selección colateral?					
7	¿Se mantiene condiciones de acuerdo al mercado?					
8	¿Se reitera las condiciones de crédito cuando el cliente lo requiera?					
9	¿Se hace un seguimiento a la calificación del Crédito por cliente?					
10	¿Existe un valor mínimo para calificación de un crédito?					
11	¿Ha existido la posibilidad de aplicar estándares de crédito?					
12	¿Estaría de acuerdo aplicar estándares de crédito sabiendo que aumentara el riesgo?					
13	¿La cooperativa maneja un historial de pagos en créditos?					
14	¿La cooperativa cree que es fundamental un historial de pago para otorgar un crédito?					
15	¿Se tiene actualizado los reportes de créditos otorgados en base a fechas y en base a los montos otorgados?					

16	¿Existe una persona indicada para elaborar los reportes de créditos otorgados?					
17	¿Se conoce la antigüedad de cada uno de los clientes?					
18	¿Maneja una lista personalizada de cada cliente según su el nivel de antigüedad que cada uno de estos tiene?					
Dimensión X2: Términos de crédito		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
19	¿Se tiene estándares de descuentos por el pago anticipado de toda la deuda?					
20	¿Cuenta con una política por descuento que ha realizado descuento por pronto pago?					
21	¿La cooperativa cuenta con políticas de periodos de descuento por pago en efectivo?					
22	¿Lleva un registro actualizado del Periodo de crédito?					
23	¿Cree Ud., Que el periodo de crédito es muy importante y significativo?					
Dimensión X3: Supervisión de crédito		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
24	¿Se hace un seguimiento promedio de cobro?					
25	¿Conoce el promedio de cobros por otorgamiento de créditos?					
26	¿Se mantiene un registro de la antigüedad de las cuentas por cobrar?					
27	¿Cuenta con un calendario de vencimiento de los créditos que fueron otorgados a cada uno de sus clientes o socios?					
Variable 2. Rentabilidad						
Dimensión Y1: Rentabilidad sobre la inversión (ROA)		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
28	La cooperativa siempre emplea de manera efectiva los activos con los que cuenta para generar niveles altos de utilidades.					
29	El personal de contabilidad siempre se encuentra al pendiente de los intereses que se deben de manejar.					
30	La cooperativa se preocupa siempre que los activos con los que cuenta se encuentren en óptimas condiciones.					
Dimensión Y2: Rentabilidad sobre patrimonio (ROE)		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
31	La cooperativa siempre alcanza niveles adecuados de utilidades a partir del patrimonio con el que cuenta.					
32	La cooperativa siempre encuentra un equilibrio entre los activos y los pasivos.					
Dimensión Y3: Margen comercial		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

33	Cada año se tiene niveles elevados de ventas (traducida en cantidad de créditos otorgados).					
34	Cada año se busca reducir los costos que se generan como resultado de los créditos que se otorgan.					
Dimensión Y4: Rentabilidad neta sobre ventas		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
35	Siempre las utilidades netas han sido una buena proporción de las ventas (créditos) de la cooperativa.					
36	La cooperativa siempre genera beneficios que se traducen como utilidades netas.					

¡Muchas gracias! Por su tiempo, su participación es muy importante para nosotros.

Guía de análisis documental

Indicadores	Elementos	Periodo 2018		Periodo 2019	
		Valores	Resultado	Valores	Resultado
Rentabilidad sobre la inversión (ROA)	Utilidad				
	Intereses				
	Activo Total				
Rentabilidad sobre patrimonio (ROE)	Utilidad Neta				
	Patrimonio				
Margen comercial	Ventas Netas				
	Costo de Ventas				
	Ventas Netas				
Rentabilidad neta sobre ventas	Utilidad neta				
	Ventas netas				

Anotaciones/Observaciones

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Anexo 3. Base de datos

Base de datos de la Variable 1: Otorgamiento de créditos

	Estándares de créditos y selección para su otorgamiento																		Términos de crédito					Supervisión de crédito			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27
Analista 1	1	3	3	2	2	1	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	3	2	2
Analista 2	2	1	3	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	3	2	2
Analista 3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2
Analista 4	3	1	3	2	5	3	5	4	1	5	5	5	4	5	4	5	5	2	5	4	5	3	5	2	2	5	3
Analista 5	3	2	2	3	1	2	1	3	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2
Analista 6	3	1	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3
Analista 7	2	2	2	3	4	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	4	3	1	4	3	4	3	2	3	2	3	3
Analista 8	1	3	3	2	3	2	4	4	1	3	4	3	2	2	3	3	4	2	4	3	2	4	3	2	1	3	4
Analista 9	1	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2
Analista 10	2	2	2	2	4	3	4	3	2	4	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4	4	3	3	1	3	5	4
Analista 11	1	3	2	3	4	3	4	2	3	3	2	3	3	4	2	4	4	2	3	4	2	4	3	1	2	4	3
Analista 12	1	1	2	2	5	5	5	5	2	4	4	4	5	4	3	5	4	1	4	5	5	4	5	2	2	5	5
Analista 13	3	2	2	2	2	3	3	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	1	3	3	3
Analista 14	1	1	3	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	3	3	1	1
Analista 15	2	1	2	2	3	3	5	4	2	3	3	3	3	3	4	5	4	3	4	3	4	5	5	1	3	3	3
Analista 16	1	2	2	3	5	4	5	5	2	5	4	4	5	4	5	4	5	2	4	4	4	5	5	2	2	5	5
Analista 17	1	3	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	3	1	1	2	2	1	1	2	2	1
Analista 18	3	3	2	1	4	3	4	3	1	4	3	4	2	4	3	2	3	3	2	4	4	2	3	2	1	3	3
Analista 19	3	2	2	2	4	2	2	4	3	4	4	3	3	3	3	4	2	3	2	2	3	2	4	3	3	3	3
Analista 20	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1

Analista 21	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	3	2	2	2	
Analista 22	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	3	2	2	
Analista 23	2	3	1	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	1	2	1	2	2	2	2	
Analista 24	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	
Analista 25	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	
Analista 26	1	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	
Analista 27	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	3	2	2	
Analista 28	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	
Analista 29	3	1	2	2	1	2	2	1	3	1	1	1	1	2	2	1	1	2	3	1	1	2	1	1	3	1	1	1
Analista 30	2	3	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1
Analista 31	3	2	3	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Analista 32	3	1	3	2	2	1	3	2	1	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2
Analista 33	2	1	3	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	
Analista 34	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	1	2	2	3	2	3	2	2	3	1	
Analista 35	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	
Analista 36	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	
Analista 37	2	3	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	3	1	1	1	

Base de datos de la Variable 2: Rentabilidad

	Rentabilidad sobre la inversión (ROA)			Rentabilidad sobre patrimonio (ROE)		Margen comercial		Rentabilidad neta sobre ventas	
	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36
Analista 1	2	1	2	2	1	1	2	1	1
Analista 2	1	1	1	1	2	2	1	1	1
Analista 3	1	2	2	1	2	1	1	1	1
Analista 4	5	4	5	5	4	5	5	4	5
Analista 5	3	2	2	3	3	3	2	3	2
Analista 6	3	3	4	3	4	2	2	3	3
Analista 7	3	2	4	3	4	4	4	3	3
Analista 8	3	3	3	3	3	2	2	3	4
Analista 9	3	3	3	5	3	3	4	3	3
Analista 10	3	3	3	3	3	2	2	3	3
Analista 11	3	4	3	4	3	2	3	3	4
Analista 12	5	5	5	4	4	4	5	5	5
Analista 13	4	4	3	3	3	2	3	4	3
Analista 14	2	2	2	2	2	2	1	2	1
Analista 15	4	3	3	4	4	3	3	2	3
Analista 16	4	4	4	4	3	4	5	5	3
Analista 17	2	2	2	2	1	2	2	2	2
Analista 18	3	3	3	2	2	2	2	3	2
Analista 19	3	3	4	3	3	2	3	2	3
Analista 20	1	1	2	2	2	2	1	1	2

Analista 21	2	3	3	3	2	2	3	2	3
Analista 22	3	2	2	2	2	2	2	2	2
Analista 23	1	1	2	2	1	1	1	2	1
Analista 24	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Analista 25	2	2	2	2	2	1	2	1	2
Analista 26	2	2	2	2	1	2	1	2	2
Analista 27	2	1	2	2	2	2	2	2	2
Analista 28	1	1	1	2	2	2	2	2	1
Analista 29	2	2	2	1	2	2	1	2	2
Analista 30	2	2	2	2	2	2	2	2	1
Analista 31	2	2	3	2	2	3	2	2	2
Analista 32	2	2	2	2	1	2	2	2	2
Analista 33	1	2	1	2	2	1	1	2	2
Analista 34	5	5	4	4	5	4	5	4	4
Analista 35	1	2	1	1	2	2	1	2	2
Analista 36	2	2	2	2	2	1	2	1	2
Analista 37	2	2	1	2	2	2	2	2	1

Anexo 4. Evidencia de similitud digital

OTORGAMIENTO DE
CRÉDITOS Y SU RELACIÓN
CON LA RENTABILIDAD DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO SEÑOR DE
QUINUAPATA, AYACUCHO-
2019

por Juan Vicente Najarro Ochoa

Fecha de entrega: 11-ene-2020 07:08p.m. (UTC-0600)

Identificador de la entrega: 1240980990

Nombre del archivo: tesis_juan.docx (278.3K)

Total de palabras: 17151

Total de caracteres: 89114

OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS Y SU RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SEÑOR DE QUINUAPATA, AYACUCHO-2019

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%	18%	0%	22%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	8%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
3	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Universidad Senor de Sipan Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	1%
7	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%

Anexo 5. Autorización de publicación en repositorio



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACION O TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI

1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: NAJARRO OCHOA, JUAN VICENTE
 DNI: 46201888 Correo electrónico: jnongaro@hotmail.com
 Domicilio: ASOC La Victoria H2-I Lt. 29
 Teléfono fijo: _____ Teléfono celular: 990263080

2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO o TESIS

Facultad/Escuela: CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE NEGOCIOS
 Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller () Tesis ()
 Título del Trabajo de Investigación / Tesis:
"OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS Y SU RELACIÓN CON LA
RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
SEÑOR DE QUINUARATA, AYACUCHO - 20194

3.- OBTENER:

Bachiller () Título (X) Mg () Dr () PhD ()

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRONICA

Por la presente declaro que el (trabajo/tesis) _____ indicada en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencia e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art 23 y Art. 33.

Autorizo la publicación (marque con una X):

Sí, autorizo el depósito total.

Sí, autorizo el depósito y solo las partes: _____

No autorizo el depósito.

Como constancia firmo el presente documento
en la ciudad de Lima, a los 01 días del mes de
OCTUBRE de 2020


Firma

Huella digital



Anexo 6. Formatos de validación de Instrumentos

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Informante: HERMOZA OCHANTE, RUBEN EDGAR
 Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática - UPCI
 Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: Cuestionario de la tesis:
“Otorgamiento de créditos y su relación con la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata, Ayacucho-2019”
 Autor del Instrumento: Bach. JUAN VICENTE NAJARRO OCHOA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Bueno 41 – 60%	Muy Bueno 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
METODOLOGÍA	Considera que los Ítems miden lo que el investigador pretende medir				X	
COHERENCIA	Considera que los Ítems utilizados son propios del campo que se está investigando					X
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre los indicadores y los índices					X
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico					X
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					X
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizada sus variables e indicadores				X	
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					X
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad					X

III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

MUY BUENO.....

Lima, 16 de enero del 2020.



Mg. Rubén E. Hermuza Ochante
 Reg. CIP N° 187882

DOCENTE
 Firma del Experto Informante

DNI: 42037740 Telf./Cel.: 941463983...

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Informante: ESCALANTE CANO, ERIC JULIAN

Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática - UPCI

Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: Cuestionario de la tesis:

“Otorgamiento de créditos y su relación con la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata, Ayacucho-2019”

Autor del Instrumento: Bach. JUAN VICENTE NAJARRO OCHOA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy Bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
METODOLOGÍA	Considera que los Ítems miden lo que el investigador pretende medir				✓	
COHERENCIA	Considera que los Ítems utilizados son propios del campo que se está investigando					✓
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre los indicadores y los índices					✓
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico					✓
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					✓
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizada sus variables e indicadores				✓	
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					✓
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad					✓

III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

85%

Lima, 16 de enero del 2020.



Firma del Experto Informante
DNI:..... Telf./Cel.:.....

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Informante: ESCALAYA VELARDE, FERMIN ALFONSO
 Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática - UPCI
 Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: Cuestionario de la tesis:
“Otorgamiento de créditos y su relación con la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata, Ayacucho-2019”
 Autor del Instrumento: Bach. JUAN VICENTE NAJARRO OCHOA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Bueno 41 – 60%	Muy Bueno 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
METODOLOGÍA	Considera que los Ítems miden lo que el investigador pretende medir				X	
COHERENCIA	Considera que los Ítems utilizados son propios del campo que se está investigando					X
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre los indicadores y los índices					X
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico					X
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					X
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizada sus variables e indicadores				X	
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					X
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad					X

III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

85%

Lima, 16 de enero del 2020.



Firma del Experto Informante

DNI:..... Telf./Cel:.....