



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TESIS

**LA CARTERA CREDITICIA Y SU INFLUENCIA EN
EL NIVEL DE MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CRÉDITO NORANDINO LTDA, DE
LA CIUDAD DE JAÉN 2016**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PUBLICO**

Autor:

Bach. Céspedes Guillermo Celia Vanessa del Milagro

Asesor:

Mg. Suarez Santa Cruz Liliana del Carmen

Línea de Investigación:

Finanzas

Pimentel – Perú

2018

ANEXO 02

LA CARTERA CREDITICIA Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE MOROSIDAD
DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NORANDINO LTDA, DE LA
CIUDAD DE JAÉN 2016.

Aprobación del proyecto

Mg. Suarez Santa Cruz Liliana del Carmen

Mg. Suarez Santa Cruz Liliana del Carmen

Dr. Max Urbina Cárdenas

Mg. Edgard Chapoñan Ramírez

Mg. Luis Cruz Mendoza

DEDICATORIA

A mis amados padres Celia y Ricardo,
por su sacrificio, perseverancia por
enseñarme amar a Cristo,
quien es la luz de mi vida.

A mis hermanas Claudia,
Katherine y Sheyla por su
confianza, su ayuda, su amor,
depositados en mí.

AGRADECIMIENTO

A Dios por guiarme y darme la inteligencia necesaria para desarrollar el siguiente trabajo.

A los docentes de esta alma mater quienes fueron guía durante mi formación.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	12
CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	14
1.1. Situación problemática.....	15
1.1.1. En el contexto Internacional	15
1.1.2. En el contexto nacional.....	17
1.1.3. En el contexto local.....	18
1.2. Formulación del problema.....	20
1.3. Delimitación de la investigación.	20
1.4. Justificación e importancia.	21
1.4.1. Justificación	21
1.4.2. Importancia	21
1.5. Limitaciones de la investigación.....	22
1.5.1. Limitación espacial	22
1.5.2. Limitación temporal.....	22
1.5.3. Limitación social	22
1.5.4. Limitación de recursos.....	22
1.6. Objetivos	23
1.6.1. Objetivo general.....	23
1.6.2. Objetivos específicos.....	23
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	24
2.1. Antecedentes de la investigación.....	25
2.1.1. En el contexto internacional.....	25
2.1.2. En el contexto nacional.....	26
2.1.3. En el contexto local.....	27
2.2. Bases teóricas científicas.....	28
2.2.1. Cartera de Crédito.	28

2.2.1.1. Clasificación de la cartera de créditos	29
2.2.1.2. Provisión sobre la cartera de crédito	29
2.2.2. Morosidad.....	32
2.2.2.1. Índices de morosidad.....	32
2.2.2.2. Factores que determinan la morosidad:	33
2.2.2.3. Determinantes de la morosidad.....	34
2.3. Definición de términos básicos.....	35
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO	38
3.1. Tipo y diseño de la Investigación	39
3.1.1. Tipo de la investigación:	39
3.1.2. Diseño de la Investigación.....	39
3.2. Población y Muestra.....	40
3.2.1. Población.....	40
3.2.2. Muestra.....	40
3.3. Hipótesis	41
3.4. Operacionalización.....	42
3.5. Métodos, técnicas e instrumentos de la investigación	44
3.5.1. Métodos de investigación	44
3.5.2. Técnicas de recolección de datos.....	44
3.5.2.1. Encuesta.....	44
3.5.3. Instrumentos de recolección de datos.	44
3.5.4. Procedimiento para la recolección de datos	45
3.6. Análisis estadísticos de datos	45
3.7. Criterios éticos	45
3.8. Criterios de rigor científico.....	46
CAPITULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	47
4.1. Resultados en tablas y figuras.	48
4.2. Información sobre la Morosidad de la Cooperativa según análisis documental.	53
4.3.1. Las dificultades de la capacidad de pago y el endeudamiento de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino LTDA.	57

4.3.2. Determinó la influencia en el nivel de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino LTDA.	58
4.3.3. Contratación de Hipótesis.	62
4.3.4. Objetivo General y Objetivos Específicos.	62
4.4. Discusión de resultados.	68
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	70
5.1. CONCLUSIONES	71
Después de analizar los resultados se llegó a las siguientes conclusiones.	71
5.2. RECOMENDACIONES	73
Referencias	75
Anexos	78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2: Criterios éticos de la investigación.	45
Tabla 3: Criterios de rigor científico en la investigación.	46
Tabla 4: Análisis descriptivo de la distribución de la variable cartera crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino Ltda.....	48
Tabla 5: Análisis descriptivo de la distribución de la variable cartera crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino Ltda.....	49
Tabla 6: Análisis descriptivo de la distribución de la variable cartera crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino Ltda.....	50
Tabla 7: Análisis descriptivo de la distribución de la variable cartera crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino Ltda.....	51
Tabla 8: Análisis descriptivo de la distribución de la variable cartera crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino Ltda.....	52
Tabla 9: Estados de situación financiera al 30 de diciembre del 2016 y 2015 en soles.	53
Tabla 10: Índices de morosidad	55
Tabla 11: Análisis descriptivo de la distribución de las dificultades de la capacidad de pago y el endeudamiento de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino LTDA.....	57
Tabla 12: Análisis descriptivo del nivel de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino LTDA.	59
Tabla 13: TASA DE MOROSIDAD	61
Tabla 14: Escala de Morosidad Jaén.	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Análisis descriptivo de un control de la cartera de crédito por concentración de socio, producto, actividad y zona geográfica.....	48
Figura 2: Análisis descriptivo de un control de la cartera de crédito por concentración de socio, producto, actividad y zona geográfica.....	49
Figura 3: Análisis descriptivo de un plan operativo anual para el desarrollo de sus actividades.	50
Figura 4: Análisis descriptivo de las funciones de los analistas de crédito Si están bien definidas	51
Figura 5: Análisis descriptivo del riesgo de la cartera para el otorgamiento de un crédito.	52
Figura 6: Análisis descriptivo de la distribución de las dificultades de la capacidad de pago y el endeudamiento de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino LTDA.....	58

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general Determinar la influencia de la cartera crediticia en el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino LTDA, de la ciudad de Jaén, 2016, para lo cual se realizó una investigación de tipo descriptiva correlacional, con un diseño no experimental transversal. Dentro de los resultados más resaltantes el 100% respondieron que la cooperativa si tiene un control de su cartera de crédito. De acuerdo a los resultados obtenidos se puede apreciar que el personal del área de créditos tiene un control de la cartera de crédito. Finalmente se concluye que La cartera crediticia influye en el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino LTDA, de la ciudad de Jaén, 2016; puesto que el coeficiente de Pearson arrojó 87%.

Palabras clave: cartera crediticia, morosidad

ABSTRACT

The present research had as general objective to determine the influence of the loan portfolio on the level of delinquency of the Cooperative of Savings and Credit Norandino LTDA, of the city of Jaén, 2016, for which a descriptive correlation a research was carried out, with A non-experimental cross-sectional design. Among the most outstanding results, 100% responded the cooperative does have control of its credit portfolio. According to the results obtained it is possible to be appreciated that the personnel of the area of credits has a control of the credit portfolio. Finally, it is concluded that the credit portfolio influences the level of delinquency of the Cooperative of Savings and Credit Norandino LTDA, of the city of Jaén, 2016; since the coefficient of pearson showed 87%.

Key words: loan portfolio, arrears

INTRODUCCIÓN

Flores, J. (2008) “sustenta que una cartera de créditos incluye los documentos y cuentas por cobrar que representan los derechos exigibles provenientes de la venta de bienes y prestación de servicios de operaciones relacionadas con la actividad principal del negocio, debiendo mostrarse separadamente los importes a cargo de empresas relacionadas y de aquellos comprometidos en garantía de patrimonio fideicometidos, de ser el caso. La cartera de clientes constituye una función dentro del ciclo de ingresos que se encarga de llevar el control de las deudas de clientes y deudores para reportarlas a los departamentos de Crédito y Cobranza, Contabilidad, Tesorería y Finanzas”.

Murillo y Huamán (2012) “afirman que es posible la morosidad se puede generar en las etapas o circunstancias siguientes: mora causada por errores en la organización, mora causada en el proceso de evaluación, y mora causada en el proceso de recuperación del crédito”.

“Esta problemática de morosidad viene afectando en los últimos años la situación económica y financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino Ltda. De la provincia de Jaén y se observa la no obtención de las utilidades y resultados positivos donde el socio pueda percibir la solidez de la institución y la seguridad de sus aportes, y siendo preocupación de gerentes, trabajadores y socios de la Cooperativa”. De acuerdo a la problemática planteada se formuló el siguiente problema ¿De qué manera la cartera crediticia influye en el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino LTDA, de la ciudad de Jaén, 2016? El objetivo general fue Determinar la influencia de la cartera crediticia en el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino LTDA, de la ciudad de Jaén, 2016.

A continuación, se detallan los capítulos desarrollados en esta investigación:

CAPITULO I, se desarrolló el problema de investigación

CAPITULO II, marco teórico contiene.

CAPITULO III, en este capítulo se desarrolló el tipo y diseño de investigación.

CAPITULO IV, se detalla el análisis e interpretación de resultados.

CAPITULO V, se presentan las conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.

1.1. Situación problemática.

1.1.1. En el contexto Internacional

“Es importante contemplar la evolución de los sistemas sociales a nivel internacional ya que se evidencia la evolución económica desde diferentes perspectivas. Siendo los mercados financieros los que en su mayoría presentan riesgos de insolvencia e inestabilidad ya que se interrelaciona con el desarrollo de la economía del país en la actualidad”.

En España, según Fernández (2011) “la crisis financiera se agrava por la recesión de la economía mundial, generando impacto en el sistema bancario español, deteriorándose la calidad de los activos (morosidad), especialmente en la promoción inmobiliaria, el déficit público y los desequilibrios estructurales generaron dudas sobre la sostenibilidad de las cuentas públicas, adoptando medidas como la creación FROB permitiendo intervenciones ágiles y apoya a los procesos de integración y reestructuración orientados a fortalecer a las entidades resultantes, a reducir el exceso de capacidad del sector y a facilitar el saneamiento de sus carteras”.

“En México el sistema bancario se descapitalizó alcanzando altos índices de morosidad; iniciándose a partir del año 2000 un proceso de reducción en el índice de morosidad, según lo afirma Chavarín (2015) en la investigación realizada en Guadalajara. A pesar que los bancos comerciales mantienen cierta solidez en la rentabilidad no se incrementa el volumen de crédito que otorga la sociedad. Los índices de morosidad de los prestatarios se convierten en una variable que impacta de manera negativa y significativa a la rentabilidad obtenida por los bancos”.

“Ecuador ha sido uno de los países que ha atravesado una de las peores crisis financieras a finales del siglo XX, teniendo repercusiones en lo

político, económico y social. Siendo una de las causas principales de esta crisis bancaria: La falta de control de parte de la Superintendencia de Bancos, para el otorgamiento de créditos vinculados y especialmente a compañías fantasmas que resultaron ser propiedad de los mismos banqueros o de sus familiares, perjudicando con ello a miles de depositantes, que confiaron en la banca” (Mendoza citado por Arias, 2013)

“La crisis bancaria y la inmensa cantidad de dinero gastada para el intento de salvar a los bancos, dieron como resultado una crisis económica que hasta la fecha ha sido difícil de superar. Los bancos para poder atraer capital aumentaron los intereses perjudicando la economía”.

Según Arias (2013) afirma que: “Debido a la crisis financiera y la adopción de la dolarización, la Superintendencia de Bancos y Seguros implementa nuevos sistemas de control, para todo el sistema financiero, en cuanto a las cooperativas de ahorro y crédito se trata de incorporar a las nuevas normas a las supervisadas y no supervisadas”. (p. 3).

“El sistema cooperativo de ahorro y crédito se ha venido consolidando a lo largo de los últimos años, siendo un mecanismo de apoyo al desarrollo social de ayuda mutua y solidaria, auto administrado bajo ciertos principios, para los socios que lo necesiten que no reúnen las condiciones para acceder a un crédito bancario”.

Moyolema (2011) afirma que: “Las cooperativas existentes en el Ecuador deberían eliminar las operaciones tradicionales que existen en las grandes entidades financieras para impulsar la producción que se oriente a enfrentar los problemas de devaluación e inflación que se presente en el país, por lo tanto en la actualidad las cooperativa deberían aprovechar las oportunidades que el gobierno está ofreciendo para organismos no

gubernamentales por lo que son unidades ejecutoras de proyectos de desarrollo comunitario como las propiamente financieras movilizandoy otorgando recursos en forma de créditos a artesanos del sector indígena y campesino”. (p. 13).

“De acuerdo al autor es importante reflexionar la mejora de la administración de las micro financieras considerando como opciones para superar la situación implementar al personal con capacitaciones para la medición de riesgos; así como, desarrollar programas para la mejora de la cultura crediticia; ya que es fundamental para el desarrollo de un país”.

1.1.2. En el contexto nacional.

“Es importante analizar los problemas que se vienen presentando en el sistema financiero del país ya que los aportes son indicadores de la evolución que ha tenido la economía, y el aporte en la sociedad de las cooperativas de ahorro y crédito. La economía en el país también ha afectado los ingresos de los microempresarios que acceden a financiamiento de las cooperativas de ahorro y crédito. La morosidad se ha constituido en la principal causa de las dificultades que han sufrido algunos sistemas financieros y ciertas entidades de tamaño considerable. Así, una elevada cartera morosa es un serio problema que compromete tanto la viabilidad de la institución a largo plazo como la del propio sistema”.

“En la última década el Perú ha venido desarrollando crecimiento relativamente alto y aumentando su participación en el sistema financiero nacional de forma significativa. Según la Superintendencia de Banca y Seguros, (2013), las tasas de morosidad observadas en estas instituciones han venido aumentando, pasando de 5.09% en el 2010 a 6.65% a setiembre 2013, evidenciándose niveles sustancialmente

mayores impactando en el alcance de sus objetivos estratégicos los cuales se componen de un conjunto de actividades que se desarrollan de manera secuencial con la finalidad de que estas organizaciones puedan proyectarse al futuro y alcanzar su visión establecida”. (Cermeño, León & Mantilla citado por Castañeda & Tamayo, 2013).

En el Perú, en las últimas décadas, se ha prestado mayor atención a las empresas microfinancieras, que son la responsable de cumplir los objetivos y metas de las cajas municipales; considerándolas dentro del plan estratégico, de la cual va a depender el crecimiento y desarrollo de su organización.

Rabines (2016) afirma “La gente tiene más limitaciones en la disponibilidad de su dinero y los ingresos no ha crecido. Entonces, en determinado momento, comienza a parecer la mora. Si bien es cierto que el incremento es mínimo, el ejecutivo admitió que el contexto actual obliga a tomar medidas preventivas. Si las cosas se ponen difíciles hay que tomar medidas adecuadas. Es preferible perder un socio a tener que provisionar el 100% de un crédito”.

“Estas instituciones concentran gran cantidad de sus colocaciones en préstamos agropecuarios. Y es precisamente este sector uno de los más vulnerables frente al fenómeno de El Niño. Éste fenómeno aumentará el riesgo de mora en el agro pues afectará la producción. De igual forma, la captación de depósitos experimentó a agosto del 2015 una expansión de 20.9% (hasta S/. 6,680.2 millones). El Fondo de Garantía de Depósitos que lanzó la Fenacrep ya protege los ahorros de los socios de algunas cooperativas”.

1.1.3. En el contexto local.

“Se obtiene que según las cooperativas de ahorro y crédito obtenemos que con respecto a la cartera crediticia por parte de sus socios que

conlleven a la morosidad se mantiene tanto a nivel internacional, nacional y local. El Sistema de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú ha mostrado un desarrollo importante crecimiento relativamente alto y aumentando su participación en el sistema financiero nacional de forma significativa”.

Cermeño, León, y Mantilla (2011) citado por Castañeda y Tamayo (2013),afirma: “Las tasas de morosidad observadas en estas instituciones financieras han venido aumentando, pasando de 5.09% en el 2010 a 6.65% a septiembre 2013 (Superintendencia de Banca y Seguros, 2013), niveles sustancialmente mayores a los observados en el sistema bancario impactando en el alcance de sus objetivos estratégicos los cuales se componen de un conjunto de actividades que se desarrollan de manera secuencial con la finalidad de que estas organizaciones puedan proyectarse al futuro y alcanzar su visión establecida”.

“La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo no ha podido alcanzar sus objetivos estratégicos de calidad de activos, pues no ha podido controlar el deterioro de su cartera de créditos. Según lo afirma Equilibrium Clasificadora de Riesgo S.A.(2013):La morosidad institucional alcanzó el 6.56% al finalizar el 2010, por el contrario a fines del 2011 hasta el cierre del tercer trimestre de 2012, presentó una tendencia creciente en su morosidad hasta llegar a niveles de 8.45%, a ello se suma los elevados castigos de cartera que realiza, sumado a la constante rotación del personal y el deterioro en el margen financiero bruto a la fecha de nuestra investigación, no le posibilitan tener una calificación de riesgo superior a B- y alcanzar sus objetivos estratégicos de forma óptima”.

“Sin embargo, las cooperativas de ahorro y crédito del departamento de Cajamarca atraviesan la problemática de incumplimiento de las obligaciones crediticias por parte de sus socios después de haberseles

otorgado un crédito, pues este problema viene trayendo consigo morosidad que cada día se extiende más sobre las entidades crediticias del departamento a pesar que se cuenta con políticas de crédito que se requieren para cualquier crédito otorgado en general”.

“Esta problemática de morosidad viene afectando en los últimos años la situación económica y financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino Ltda. de la provincia de Jaén y se observa la no obtención de las utilidades y resultados positivos donde el socio pueda percibir la solidez de la institución y la seguridad de sus aportes, y siendo preocupación de gerentes, trabajadores y socios de la Cooperativa”.

Por ello, se considera indispensable realizar un análisis de la cartera crediticia para así poder determinar cómo influye el nivel de morosidad en dicha cartera, de tal forma que permita plantear estrategias en relación a la microfinanzas.

1.2. Formulación del problema

¿De qué manera la cartera crediticia influye en el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino LTDA, de la ciudad de Jaén, 2016?

1.3. Delimitación de la investigación.

El presente estudio rige bajo los siguientes parámetros:

Campo : Financiero

Área : Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino LTDA.

Aspecto : Cartera crediticia

Delimitación Espacial : El estudio se realiza en la ciudad de Jaén, departamento de Cajamarca.

Delimitación Temporal: Año 2016

Delimitación poblacional : Administrador, analista de crédito y socios.

1.4. Justificación e importancia.

1.4.1. Justificación

“La presente investigación se justifica porque pretendió analizar la influencia en el nivel de morosidad de acuerdo a su cartera crediticia, permitiendo cumplir con los objetivos y metas de la Cooperativa Norandino Ltda. Aplicando las políticas de crédito mediante el análisis de la herramienta de evaluación de créditos, siendo cada vez más competitiva en su sector. La investigación se justifica socialmente porque ayuda al desarrollo y crecimiento de la institución y por ende a la ciudad, ya que es un pilar fundamental para el crecimiento de la economía. La cooperativa se posiciona en el mercado como una institución sólida, ofreciendo servicios de calidad y beneficiando a sus clientes que son sus socios, que en muchos casos son personas de ingresos bajos y tienen dificultad de acceso a servicios financieros”.

“Se justificación científicamente, ya que permite conocer y plantear estrategias para la mejora continua de las cooperativas, la misma que viene mediante la aplicación de un análisis crediticio que dispone de documentos normativos, políticas, estrategias, acciones, metas, objetivos, evaluaciones y todo lo necesario que incida en la mejora que requieren este tipo de empresas”.

“La justificación institucional de la investigación en estudio se centra en las estadísticas reales de morosidad de la cooperativa, lo que ha permitido describir y analizar los factores que conlleva a esta situación problemática; y así plantear estrategias que permitan analizar la situación emitiendo criterios, opiniones y juicios.

1.4.2. Importancia

“El trabajo también es importante porque nos sirve como antecedente de estudio de futuras investigaciones, así como también en los siguientes

aspectos: Permitió que los directivos, gerentes, trabajadores y personas interesadas al rubro de Cooperativas puedan conocer cómo influye el nivel de morosidad y como una gestión de riesgo de crédito ayuda a la toma de decisiones. Benefició a los analistas a conocer las estrategias adecuadas para reducir la morosidad y obtener una buena toma de decisiones o ejecuciones que ayuden a la cooperativa. Benefició a otras Cooperativas o Cajas, como un importante precedente para reducir el nivel de morosidad y la influencia en la toma de decisiones”.

1.5. Limitaciones de la investigación.

1.5.1. Limitación espacial

La investigación se realizará en el ámbito local de esta provincia de Jaén en base a lo cual se propone analizar su influencia en el nivel de morosidad de acuerdo a su cartera crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino Ltda., de la ciudad de Jaén, 2016.

1.5.2. Limitación temporal

El tiempo en que se realizó esta investigación científica fue de un año para dar resultado sobre como influyo el nivel de morosidad de acuerdo a la cartera crediticia de la Cooperativa de Ahorro y crédito Norandino Ltda.

1.5.3. Limitación social

En investigación se consideró en la Cooperativa de Ahorro y crédito Norandino Ltda. En la provincia de Jaén, serán encuestados los socios y trabajadores con el objetivo de dar solución a la problemática planteada y llegar soluciones para obtener los mejores resultados.

1.5.4. Limitación de recursos

En esta presente investigación será autofinanciado por el autor. No tendrá financiamiento de la Cooperativa de Ahorro y crédito Norandino Ltda. y ninguna institución.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Determinar la influencia de la cartera crediticia en el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino LTDA, de la ciudad de Jaén, 2016.

1.6.2. Objetivos específicos

Diagnosticar la cartera crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino LTDA.

Identificar el nivel de morosidad de los socios de la cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino LTDA.

Analizar las causas de la incapacidad de pago y el endeudamiento de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino LTDA.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación.

2.1.1. En el contexto internacional.

En España, Castro y Romero (2011), “en su investigación referida a las cooperativas de ahorro y crédito y banca ética, expresan que las cooperativas de crédito deben incrementar su eficiencia, reforzar su solvencia y competir en el negocio bancario sin perder su identidad propia. Así mismo manifiestan: La oferta de productos y servicios a diseñar, mediante la incorporación de programas de microcrédito, criterios de inversión socialmente responsable y la gestión del impacto social de la actividad crediticia resulta muy adecuada al perfil y posición natural de las cooperativas de crédito, de modo que se presume su capacidad para desarrollarla de un modo eficaz y eficiente, logrando diferenciarse del resto de sus competidores en el sector bancario”.

Según lo citado, es importante manejar criterios de ética bancaria para poder generar nuevas oportunidades en el contexto económico financiero, como las cooperativas que contribuyen al desarrollo sostenible del sector siendo una alternativa en la actividad financiera tanto en época de crisis como en estabilidad.

Zúñiga (2012), “en la investigación realizada en Ecuador sobre el Plan de políticas internas de crédito y cobranzas, y su incidencia en la recuperación de cartera de la cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Tisaleo LTDA, concluye que cada una de las falencias actuales que atraviesan las cooperativas pretenden contrarrestar la cartera crediticia. Asimismo, el riesgo es diferente cuando se analiza la estructura de la cartera por tipo de crédito siendo los créditos hipotecarios menos riesgosos que los créditos de consumo. Por otra parte, existen sectores económicos que implican un mayor riesgo para las entidades financieras, por ejemplo, el sector agropecuario. Por tanto, si la institución financiera concentra sus colocaciones en créditos y sectores de elevado riesgo, es

probable que enfrenten mayores riesgos de morosidad que aquellas que lo diversifican”.

“Otro factor que influye en la morosidad son los incentivos que tienen los gestores de la entidad para adoptar políticas de créditos más riesgosas. Asimismo, la competencia también puede generar mayor incentivo en las entidades para asumir mayores riesgos que incrementen sus cuotas de mercado. Los bancos con elevado poder de mercado pueden estar dispuestos aceptar créditos más riesgosos porque en el futuro esa mayor morosidad puede ser compensada cobrando una tasa de interés más alta a sus socios”.

2.1.2. En el contexto nacional

Changuán (2011) “en su investigación Diagnóstico y Recuperación de la Cartera Vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de octubre Ltda. agencia La Libertad, afirma que el comportamiento conocido de la idiosincrasia del costeño permite decir que el socio se endeuda sin tener un objetivo rentable, los dineros de préstamos que llegan a sus manos son invertidos en otro menester y no para el fin prestado. Es por ello, que al momento de evaluar una solicitud de crédito de una persona que no registre un récord crediticio y un historial conlleva a estar alerta ante un sujeto irresponsable y por ende un potencial moroso”.

En la investigación realizada por Pretel (2014) “referida a la Propuesta de un plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios y no socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pakatnamu de la Ciudad de Chepen, se arribó a la siguiente conclusión: La cartera de crédito vencida provoca un malestar generalizado por ser un factor negativo que pone en serios aprietos a la Cooperativa, ya que al no recibir el reembolso de los créditos otorgados puede causar la quiebra de la institución”.

Otra experiencia fue realizada por Castañeda y Tamayo (2013) referida a “la morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia real plaza de la Caja Municipal de Trujillo; llegando a concluir que los indicadores de morosidad de los principales tipos de crédito se han visto sustancialmente incrementados, afectando el cumplimiento de los objetivos estratégicos principalmente los relacionados a la calidad de cartera. Este indicador de morosidad ocasionó el incremento de provisiones, refinanciamientos y frecuentes castigos, ocasionando la disminución de la rentabilidad, variación del costo por riesgo crediticio, aumento de la cartera de alto riesgo y por consiguiente el deterioro de sus activos”.

2.1.3. En el contexto local

Díaz (2015) en sus tesis trabajo de investigación “Impacto de la morosidad en la rentabilidad durante los periodos 2010-2014 en la caja municipal de ahorro y crédito Sullana– Jaén; concluye que los niveles de morosidad en el 2010 se mostraron elevados siendo muy superior al promedio del sistema de cajas municipales; así mismo en los año 2011 a 2013 el índice mejoró radicalmente debido al otorgamiento de créditos comerciales los cuales por ser relativamente grandes mejoraron la calidad de la cartera de créditos. Menciona que el nivel de crecimiento en las colocaciones en el año 2013 y 2014 se debió a la expansión de agencias hacia otros mercados, captando así a nuevos clientes”.

Huamán (2012) en su investigación “Principales determinantes del alto índice de morosidad de la Cooperativa Sol & Café durante el periodo: mayo del 2009-octubre del 2010, concluye que el índice de morosidad obtenido por la Cooperativa se debe a la deficiente evaluación económica y financiera del sujeto de crédito por parte de la institución financiera. Así mismo explica que el elevado índice de morosidad se debe al escaso

control de las propuestas crediticias en los comités de créditos y un escaso seguimiento de los clientes con créditos vencidos”.

Núñez (2012) en su investigación titulada “Análisis del índice de morosidad de la cartera de clientes y su incidencia en la rentabilidad de la Caja Piura Agencia Jaén años 2006-2010; concluye que la morosidad se ha originado por la mala evaluación económica y financiera del negocio; que los clientes no invierten el crédito otorgado, de manera correcta, es decir no destinan el crédito para lo que se les financió; la falta de seguimiento del crédito; los clientes deciden arriesgar e invertir en negocios sin tener la experiencia suficiente para llevar una buena administración, llegando al quiebre del negocio. Por lo que se ratifica que la calidad crediticia asegura un crecimiento saludable de las colocaciones, esto se consigue con un trabajo profesional y ético de sus evaluadores de crédito y de los funcionarios involucrados”.

2.2. Bases teóricas científicas.

2.2.1. Cartera de Crédito.

“La cartera de clientes o cartera de créditos, al igual que cualquier activo, recursos económicos propiedad de una empresa que le generarán un beneficio en el futuro, forman parte del activo circulante entre las principales cuentas que están incluidas en este rubro se encuentran: clientes. La cartera de crédito representa derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados y otorgamiento de préstamos, son créditos a cargo de clientes y otros deudores, que continuamente se convierten o pueden convertirse en bienes o valores más líquidos disponibles tales como efectivo, aceptaciones, etc., y que por lo tanto pueden ser cobrados”.

Flores, J. (2008) “sustenta que una cartera de créditos incluye los documentos y cuentas por cobrar que representan los derechos exigibles

provenientes de la venta de bienes y prestación de servicios de operaciones relacionadas con la actividad principal del negocio, debiendo mostrarse separadamente los importes a cargo de empresas relacionadas y de aquellos comprometidos en garantía de patrimonio fideicometidos, de ser el caso. La cartera de clientes constituye una función dentro del ciclo de ingresos que se encarga de llevar el control de las deudas de clientes y deudores para reportarlas a los departamentos de Crédito y Cobranza, Contabilidad, Tesorería y Finanzas”.

2.2.1.1. Clasificación de la cartera de créditos

“Las cuentas por cobrar pueden ser clasificadas como de exigencia inmediata: A corto plazo, son aquellas cuya disponibilidad es inmediata dentro de un plazo no mayor de un año. Las cuentas por cobrar a corto plazo, deben presentarse en el Balance General como activo circulante. A largo plazo, se refiere a la disponibilidad que es a más de un año. Las cuentas por cobrar a largo plazo deben presentarse fuera del activo circulante”.

2.2.1.2. Provisión sobre la cartera de crédito

a) Específicas:

Según la Resolución SBS 11356-2008, “las provisiones específicas son aquellas que se constituyen sobre los créditos directos y la exposición equivalente a riesgo crediticio de los créditos indirectos de deudores a los que se ha clasificado en una categoría de mayor riesgo que la categoría Normal. En caso, que se reclasificará el crédito en una categoría de riesgo inferior, la institución financiera podrá revertir el exceso de la provisión constituida, empleándose tales recursos prioritariamente en la constitución de otras provisiones específicas. De no ser así a dicho monto se le dará el tratamiento contable de otros ingresos”.

b) Genérica:

Según la Resolución SBS 11356-2008; “las provisiones genéricas son aquellas que se constituyen, de manera preventiva, sobre los créditos directos y la exposición equivalente a riesgo crediticio de los créditos indirectos de deudores clasificados en categoría Normal. Las tasas mínimas de provisiones genéricas que las empresas deben constituir sobre los créditos directos y la exposición equivalente a riesgo crediticio de los créditos indirectos”.

“Los estudios realizados por el (Banco Grameen de Bangladesh, Acción/AITEC en América Latina), indican que la morosidad y el incumplimiento de parte de los microempresarios de la devolución de los créditos otorgados, ocasionan a las empresas costos y los convierte en empresas ineficientes, afectando a su situación financiera y económica. Establecer cuáles son las causas o determinantes del índice de morosidad, no es problema sencillo de resolver, dado que no existen muchos estudios con evidencia empírica”.

"El Enemigo Oculto: Morosidad en programas de micro crédito" plantea que los determinantes del índice de morosidad son primeramente factores incontrolables como los desastres naturales, cambios de política gubernamentales, terremotos, incendios, huracanes, inundaciones que afectan la actividad económica y la de los microempresarios. También indica que las crisis familiares del microempresario como son las enfermedades o muertes, lanza a éste, a una situación abrumadora, no pudiendo cumplir con sus compromisos financieros”.

“La economía regional o local afecta la capacidad de los microempresarios para pagar sus préstamos, así en una economía rural, lenta donde el aumento de la producción no puede producir grandes aumentos en las ventas, los microempresarios pueden atrasarse con los

pagos de sus préstamos. Es importante también un adecuado diseño de la metodología y los procedimientos de cobro, los cuales se deben adaptar a la cultura de lugar. Por ejemplo, la conducta local en cuanto a los plazos de compras, de ventas y de cobros debe respetarse. Otro factor importante es que la cartera crediticia debe estar diversificada en los diferentes sectores económicos de tal suerte que reduzcan el riesgo”.

“Dentro de los factores controlables tenemos el comportamiento de las instituciones que otorgan créditos a la microempresa que con frecuencia son los responsables del alto índice de morosidad. Por ejemplo, los prestatarios pueden no cancelar su préstamo debido a la percepción que tienen de la imagen que proyecta la institución financiera. Esta percepción tiene que ver con la antigua Banca de Fomento que condonaba los créditos, Así el ya cerrado Banco Agrario, los créditos chichas donde solo se devolvía el principal sin intereses permitieron configurar una cultura de no honrar los compromisos adquiridos”.

Existen tres áreas críticas para los programas crediticios en orden a promover el comportamiento del pago cumplido:

1) La tecnología crediticia relacionada con la evaluación que se realiza al sujeto de crédito para determinar su capacidad de pago.

2) El entorno económico de algunos sectores que tienen problemas o no tienen perspectivas favorables; no permitiendo que los microempresarios puedan honrar sus deudas

3) La política crediticia, la cual puede proyectar una imagen y principios favorables, así como información sobre las referencias crediticias del sujeto de crédito, a través de las denominadas centrales de riesgos. Stearns (1991).

“Como ya ha sido mencionado, el problema de una elevada cartera morosa constituye una serie de dificultades que compromete la viabilidad de largo plazo de las instituciones financieras del propio sistema. En efecto, la fragilidad de una institución financiera debido a los altos niveles de morosidad de sus créditos conduce inicialmente a un problema de liquidez, que, en el largo plazo, si es recurrente y si la institución no posee líneas de créditos de contingencia, se convierte en insolvente que determina, probablemente, la liquidación de la institución”. Chiriboga (2005)

2.2.2. Morosidad

“La morosidad se define, típicamente, como un pago tanto de la deuda principal como de los intereses (Chiriboga, 2005). La palabra moroso se designa a aquellos clientes que se retrasan en pagar la factura (después del vencimiento contractual) así como para designar a los deudores definitivamente incobrables y cuyos créditos se cargarán en la contabilidad directamente a pérdidas a través de las cuentas correspondientes”.

Castañeda y Tamayo (2013) “consideran a la morosidad en el sistema microfinanciero como el incumplimiento o retraso de los pagos de los créditos otorgados en el momento de su vencimiento, destinadas para su crecimiento y desarrollo empresarial de los pequeños y microempresarios”. (p. 22)

2.2.2.1. Índices de morosidad

Los índices de morosidad, “miden el porcentaje de la cartera improductiva frente al total de la cartera. Los ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por línea de negocio” (Chiriboga citado por Arias, 2013).

Arias (2013) “considera tener en cuenta los siguientes conceptos: Cartera de crédito bruta; referida al total de la cartera de crédito de una institución financiera (comercial, consumo, vivienda y microempresa) sin deducirla provisión para créditos incobrables. Cartera de crédito neta; se refiere al total de la cartera de crédito de una institución financiera (comercial, consumo, vivienda y microempresa) deduciendo la provisión para créditos incobrables. Cartera de crédito improductiva, comprende aquellos que no generan renta financiera a la institución está conformada por la cartera vencida, y la cartera que no genera intereses e ingresos”.

2.2.2.2. Factores que determinan la morosidad:

Factores macroeconómicos:

“Son modelos determinantes macroeconómicos que generan la quiebra de una empresa (Saurina citado por según Castañeda y Tamayo, 2013). Así mismo clasifica a los determinantes macroeconómicos de la morosidad, en tres grandes grupos: variables que miden el ciclo económico, las que afectan el grado de liquidez de los agentes, y las variables que miden el nivel de endeudamiento”.

Factores microeconómicos: “Los factores microeconómicos que determinan la tasa de morosidad en una entidad crediticia son: la expansión crediticia, el tipo de diversificación sectorial, los incentivos y nivel de eficiencia de la empresa, la presencia de garantías, el poder de mercado y la solvencia de las entidades”.

“Respecto a los determinantes microeconómicos, establece que existe una relación positiva entre expansión del crédito y la morosidad futura; que las entidades ineficientes tienen mayores niveles de morosidad debido, probablemente, a un seguimiento deficiente de los prestatarios. Asimismo, confirma que los créditos sin garantía son mucho más arriesgados que los créditos con garantía hipotecaria; y que un mayor

poder de mercado se traduce en una mayor propensión de las entidades a financiar proyectos que a priori se estiman de menor calidad”.

2.2.2.3. Determinantes de la morosidad

Murillo y Huamán (2012) “afirman que la morosidad se puede generar en las etapas o circunstancias siguientes: mora causada por errores en la organización, mora causada en el proceso de evaluación, y mora causada en el proceso de recuperación del crédito”.

Mora causada por errores en la organización. - “Alguna de las características organizacionales más frecuentes que pueden estar ocultando las verdaderas causas de una mora elevada: Inexistencia y poca claridad de objetivos, políticas y normas crediticias. Tentación de incrementar la cartera en el corto plazo, con la idea de obtener mejores resultados inmediatos, obligando al personal de créditos a incrementar sus metas de colocaciones. Deficiencias organizacionales especialmente en la definición de funciones y responsabilidades, lo que conlleva a cometer errores en el proceso crediticio”.

Mora causada en el proceso de evaluación. - “La deficiente evaluación y aprobación de créditos se debe a: Considerar solo aspectos cualitativos, sin medir la capacidad de pago del microempresario. Baja calidad de garantía. Factores de amistad o parentesco. Créditos aprobados en función al optimismo del empresario. Poca habilidad o experiencia del analista para recopilar y analizar la información. Timidez en el trato del evaluador, con empresarios de carácter dominante. Información incompleta o falsa al cliente. Falta ética del personal”.

Mora causada en proceso de recuperación del crédito. “Falta de información oportuna, sobre el estado de los créditos. Deficiente control sobre aplicación de acciones de cobranza. Poca habilidad persuasiva

para recuperar los créditos. Falta de disciplina para cumplir normas, de seguimiento y recuperación de crédito. Amistad o familiaridad con los socios morosos, no se realiza presión para recuperar el crédito. Poca responsabilidad, negligencia o dejadez para realizar el seguimiento y cobro. Timidez del cobrador para realizar sus funciones”.

2.3. Definición de términos básicos.

2.3.1. Balance General. - “Es un estado financiero básico que tiene como fin indicar la posición financiera de un ente económico en una fecha determinada. Comprende los activos, el pasivo y el patrimonio de la empresa en la fecha señalada, él balance general consta de un encabezado y de un cuerpo central donde aparece la información que suministra dicho estado financiero”. (Carvalho, 2009, p.370)

2.3.2. Calidad de la Cartera en las Entidades de Micro finanzas. - Vela (2012), menciona: “En las instituciones micro financieras los préstamos no están generalmente respaldados por una garantía realizable, de modo que la calidad de cartera es el indicador más importante, para la sostenibilidad a largo plazo, porque la mayor fuente de riesgo está en sus carteras de créditos”.

2.3.3. Cooperativa. -Abril (2015) “organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que unen voluntariamente sus capitales con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y principios reconocidos”

2.3.4. Crédito. -García y Tapia (2012) consideran al crédito como: “Manifestación en especie o en dinero donde una persona física o jurídica se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo

definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiera”. (p.17).

2.3.5. Determinantes de la morosidad: Castañeda y Tamayo (2013) “precisan que si en el Perú la morosidad crediticia se incrementara considerablemente el país se podría ver envuelto en una crisis financiera. Cuando se produce la morosidad crediticia perjudica a la rentabilidad a la vez que se da una ruptura en la rotación de los fondos”.

2.3.6. El Cooperativismo. - “El cooperativismo consiste en ayuda mutua y solidaria, auto administrada bajo ciertos principios, es decir, que los recursos de quienes depositan sus ahorros (socios) servirán para quienes lo demanden, que también son socios”. (Arias, 2013).

2.3.7. Estado de cambios en el patrimonio neto. - “Estado financiero muestra las variaciones ocurridas en la distinta cuenta patrimonial, como el capital, capital adicional, acciones de inversión excedente de revaluación reservas y resultados acumulados durante un periodo determinado”. (Flores, 2008)

2.3.8. Estado de resultados. - “Documento contable que muestra el resultado de las operaciones, utilidad, perdida remanente de una entidad durante un periodo, presenta la situación de una empresa a una fecha determinada, tomando como parámetro los ingresos y gastos afectados; proporciona la utilidad neta de la empresa, generalmente acompañada de la hoja de balance general”. (Moreno, 2009, p.8)

2.3.9. Estado de ganancias y pérdidas. - “Muestran en forma breve el monto del ingreso, las deducciones y el ingreso neto. Estados de ganancias y pérdidas comparativos permite al gerente localizar dificultades y ponerles remedio”. (Gutiérrez, 2009, p.3)

2.3.10. Finanzas. - “Las finanzas es una ciencia que estudia la obtención, utilización e incremento de recursos monetarios a través del tiempo, así lo expone Lucero”. (2013)

2.3.11. Indicadores de morosidad o calidad de cartera. - “Los indicadores de morosidad proporcionan información que alerta al administrador en cuanto al riesgo al que está expuesta la cartera de crédito, permitiéndole tomar las precauciones necesarias de manera oportuna y efectiva”.

2.3.12. Riesgo Crediticio. - “Se presenta cuando las contrapartes están poco dispuestas o imposibilitadas para cumplir sus obligaciones contractuales”.

2.3.13. Tipos de Riesgo Crediticio. - “Existen tipos en lo que se refiere el riesgo crediticio, siendo: El riesgo de Default (incumplimiento), hace referencia al fallo en devolver el dinero prestado cuando la fecha se ha vencido, o cuando se han llevado a cabo los términos de un acuerdo”.

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de la Investigación

3.1.1. Tipo de la investigación:

“El presente estudio corresponde a una investigación cuantitativa, es descriptivo porque el método tiene como objetivo determinar cómo influye el nivel de morosidad en la carta crediticia. En este estudio se obtuvo información acerca de las características y comportamiento actual o dentro de un periodo de corto tiempo, de los fenómenos, hechos o sujetos. Como estudio situacional, trata de precisar la naturaleza de una situación tal como se presenta en un momento dado”.

3.1.2. Diseño de la Investigación

El diseño de investigación es de tipo descriptivo – no experimental por ser una investigación en donde, no se manipulan las variables, se observan los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos.

Dónde:

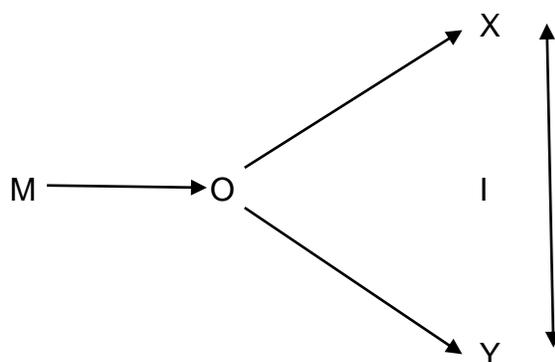
M= Es la muestra

X= Es la observación a la variable independiente.

Y= Es la observación a la variable dependiente.

O= Observación

I= Influencia



3.2. Población y Muestra

3.2.1. Población

La población es “un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio”. Tamayo y Tamayo (2003). La población está representada por todos los socios y trabajadores de la agencia de Jaén de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino Ltda.

3.2.2. Muestra

Ñaupas, Novoa, Mejía y Villagómez (2013) “señalan que la muestra es el subconjunto, o parte del universo o población, seleccionado por métodos diversos, pero siempre teniendo en cuenta la representatividad del universo”.

En la investigación se tomó como muestra a los socios con calificación Perdida (Morosos) y a los analistas de créditos de la agencia Jaén de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino Ltda.

Población		
Ítem	Cantidad	Porcentaje
Socios	19	79%
Analistas	5	21%
TOTAL	24	100%

3.3. Hipótesis

H₀: La cartera crediticia no influye en el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino LTDA, de la ciudad de Jaén, 2016.

H₁: La cartera crediticia si influye en el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino LTDA, de la ciudad de Jaén, 2016.

3.4. Operacionalización

Tabla. 1.

Variable Independiente	Dimensiones	Indicadores	Ítems o respuestas	Técnicas e instrumentos de recolección de datos
Cartera Crediticia	Interés	Mora	¿Tiene Ud. Conocimiento a partir de que día entra en mora su crédito?	Encuesta a los socios.
	Colocaciones	Préstamos	¿El analista de crédito tiene bien definido los préstamos otorgados a los socios?	
	Captaciones	Ahorros	¿El socio tiene conocimiento del porcentaje asignado por cada ahorro?	Entrevista los analistas de crédito.

Tabla. 2.

Variable Dependiente	Dimensiones	Indicadores	Ítems o respuestas	Técnicas e instrumentos de recolección de datos
Morosidad	Destino del crédito.	Realizar un seguimiento por parte de los analistas sobre su historial crediticio antes de otorgárselo.	¿Cuál es la distribución de calificación de los socios según la central de riesgos?	Encuesta a los socios
	Niveles de cumplimiento.	Nivel de endeudamiento de los socios.	¿Qué tipos de socios solicitan un crédito? ¿Cuál es la finalidad del crédito? ¿Cuáles son las garantías solicitadas por la cooperativa para conceder un crédito? ¿Cuáles son los sistemas de control interno utilizados para el control de la cartera?	Encuesta a los analistas de crédito.

3.5. Métodos, técnicas e instrumentos de la investigación

3.5.1. Métodos de investigación

Método inductivo: Para Muñoz (2011) “Inducción es el proceso de razonamiento que analiza una parte de un todo y va desde lo particular a lo general, o de lo individual a lo universal.” p. 215.

3.5.2. Técnicas de recolección de datos

3.5.2.1. Encuesta

“Para la presente investigación se utilizó la encuesta la cual es una técnica que sirve para la recopilación de la información a través de preguntas con varias alternativas. Esta técnica se aplicó a las personas que conforman al total del grupo de la Cooperativa de Ahorro y Créditos Norandino Ltda. Del año 2016. La encuesta ayudó a recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado, y no modificó el entorno ni controló el proceso que estuvo en estudio, con el fin de conocer opiniones, características o hechos específicos”.

3.5.2.2. Análisis Documental

“Esta técnica se desarrolló con la documentación emitida por la Cooperativa de Ahorro y Créditos Norandino Ltda. Del año 2016, con el fin de que nos proporcione una información correcta, que a su vez refleja la organización de la cooperativa y otros aspectos que han sido de interés para el tema en estudio”.

3.5.3. Instrumentos de recolección de datos.

3.5.3.1. Cuestionario

Se entrevistó al Administrador de la cooperativa de Ahorro y crédito Norandino Ltda.; con el objetivo de recopilar información y verificar la validez de las suposiciones adoptadas. El cual cuenta con los datos

generales del entrevistado y las propuestas para el mejor diseño de nuestro proyecto.

3.5.4. Procedimiento para la recolección de datos

Para el procesamiento estadístico de datos se usará el software SPSS19.0 para Windows en español y Microsoft Excel. Los datos se presentarán en Tablas y figuras estadísticas, y se realizará un análisis de correlación.

3.6. Análisis estadísticos de datos

La información cuantitativa que se obtuvo de la aplicación de las técnicas de recolección de datos, fueron procesadas para su respectivo tratamiento estadístico descriptivo utilizando programas como EXCEL Y SPSS, lo cual sirvió para ordenarlos, tabularlos y presentarlos en figuras con sus respectivas descripciones e interpretaciones.

3.7. Criterios éticos

Tabla 3: Criterios éticos de la investigación.

Criterios éticos de la investigación.	
CRITERIOS	CARACTERÍSTICAS ÉTICAS DEL CRITERIO
Consentimiento informado	Los colaboradores estuvieron conformes con ser informantes.
Confidencialidad	Se les indico la seguridad y protección de su identidad.
Observación participante	Los colaboradores actuaron con prudencia durante el proceso de acopio de los datos.

Fuente: Elaborado en base a: Noreña, A.L.; Alcaraz-Moreno, N.; Rojas, J.G.; y Rebolledo-Malpica, D. (2012).

3.8. Criterios de rigor científico

Tabla 4: Criterios de rigor científico en la investigación.

CRITERIOS	CARACTERÍSTICAS DEL CRITERIO	PROCEDIMIENTOS
Credibilidad mediante el valor de la verdad y autenticidad	“Resultados de las variables observadas y estudiadas”.	1. “Los resultados reportados son reconocidos como verdaderos por los participantes”.
Transferibilidad y aplicabilidad	“Resultados para la generación del bienestar organizacional mediante la transferibilidad”.	1. “Se realizó la descripción detallada del contexto y de los participantes en la investigación”.
Consistencia para la replicabilidad	Resultados obtenidos mediante la investigación mixta	1. “La triangulación de la información (datos, investigadores y teorías) permitiendo el fortalecimiento del reporte de la discusión”.
Confirmabilidad y neutralidad	“Los resultados de la investigación tienen veracidad en la descripción”.	1. “Los resultados fueron contrastados con la literatura existente”.
Relevancia	“Permitió el logro de los objetivos planteados obteniendo un mejor estudio de las variables”.	1. “Se llegó a la comprensión amplia de las variables estudiadas”.

Fuente: Elaborado en base a: Noreña, A.L.; Alcaraz-Moreno, N.; Rojas, J.G.; y Rebolledo-Malpica, D. (2012).

CAPITULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

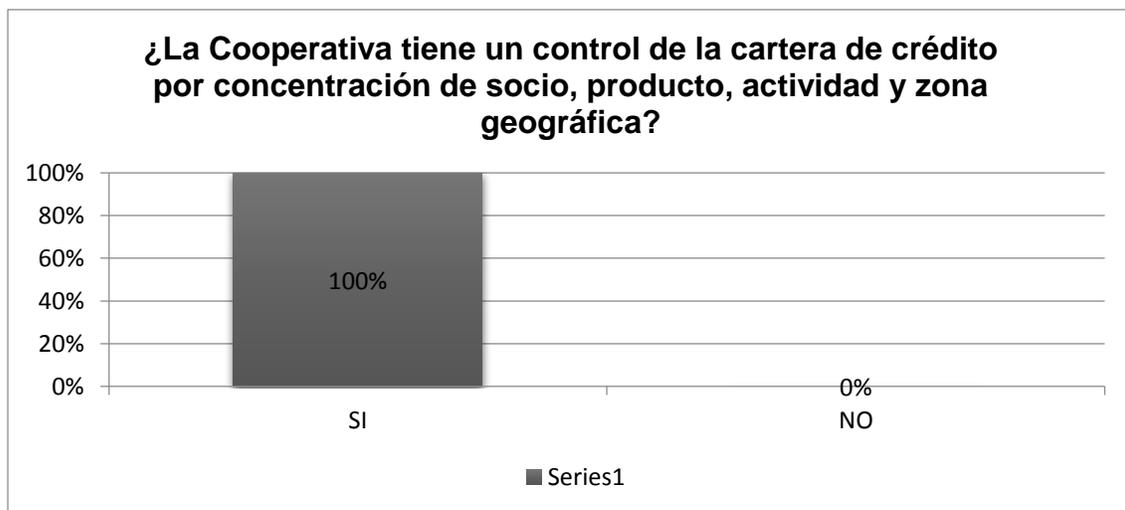
4.1. Resultados en tablas y figuras.

Tabla 5: Análisis descriptivo de la distribución de la variable cartera crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino Ltda.

¿La Cooperativa tiene un control de la cartera de crédito por concentración de socio, producto, actividad, y zona geográfica?		
Ítem	Cantidad	Porcentaje
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: *Elaboración propia*

Figura 1: Análisis descriptivo de un control de la cartera de crédito por concentración de socio, producto, actividad y zona geográfica.



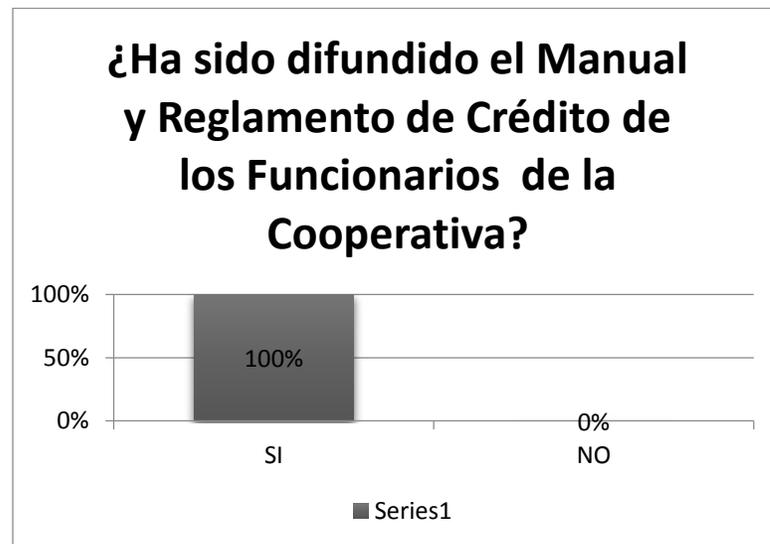
Análisis y descripción. - Del total de encuestados el 100% respondieron que la cooperativa si tiene un control de su cartera de crédito. De acuerdo a los resultados obtenidos se puede apreciar que el personal del área de créditos tiene un control de la cartera de crédito.

Tabla 6: Análisis descriptivo de la distribución de la variable cartera crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino Ltda.

¿Ha sido difundido el Manual y Reglamento de Crédito de los Funcionarios de la Cooperativa?		
Ítem	Cantidad	Porcentaje
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: *Elaboración propia*

Figura 2: Análisis descriptivo de un control de la cartera de crédito por concentración de socio, producto, actividad y zona geográfica.



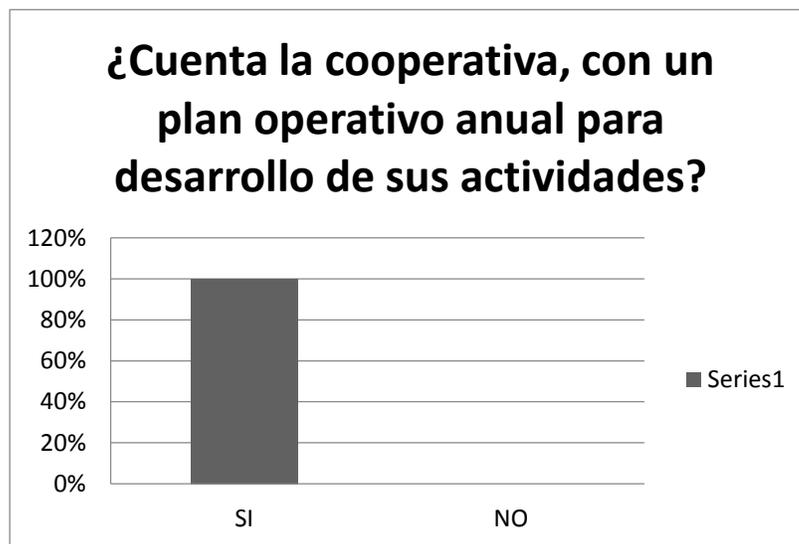
Análisis y descripción. - Del total de encuestados el 100% respondieron que si se ha difundido el manual y reglamento de crédito de las funciones de la cooperativa.

Tabla 7: Análisis descriptivo de la distribución de la variable cartera crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino Ltda

¿Cuenta la cooperativa, con un plan operativo anual para desarrollo de sus actividades?		
Ítem	Cantidad	Porcentaje
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: *Elaboración propia*

Figura 3: Análisis descriptivo de un plan operativo anual para el desarrollo de sus actividades.



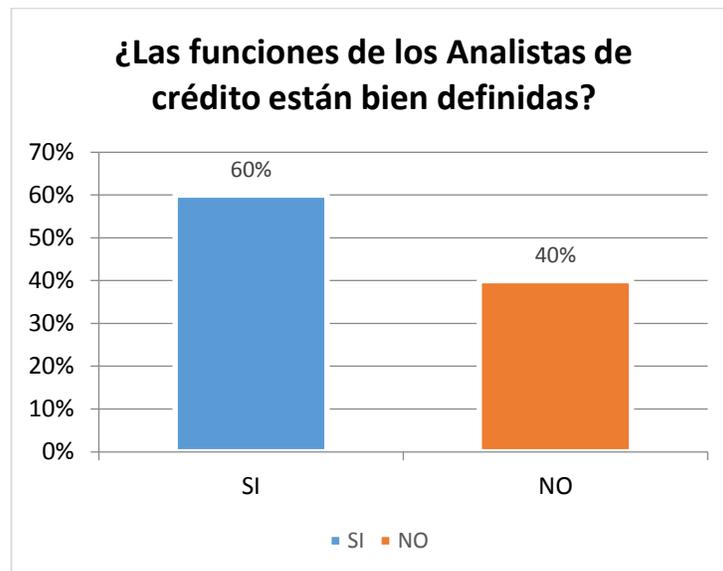
Análisis y descripción. - Del total de encuestados el 100% respondieron que la cooperativa Si cuenta con un plan operativo anual para el desarrollo de sus actividades.

Tabla 8: Análisis descriptivo de la distribución de la variable cartera crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino Ltda.

¿Las funciones de los analistas de crédito están bien definidas?		
Ítem	Cantidad	Porcentaje
SI	3	60%
NO	2	40%
TOTAL	5	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 4: Análisis descriptivo de las funciones de los analistas de crédito Si están bien definidas



Análisis y descripción. - Del total de encuestados el 60% respondieron que las funciones de los analistas Si están bien definidas, mientras que el 40% de los analistas respondió que No que están bien definidas.

Tabla 9: Análisis descriptivo de la distribución de la variable cartera crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino Ltda.

¿Cómo identifican el área de créditos el riesgo de la cartera para el otorgamiento de un crédito?		
Ítem	Cantidad	Porcentaje
Capacidad de pago y voluntad de pago	3	60%
Central de riesgos	1	20%
Condiciones y garantías	1	20%
Otros	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 5: Análisis descriptivo del riesgo de la cartera para el otorgamiento de un crédito.



Análisis y descripción. - Del total de encuestados con el 60% respondieron que el riesgo lo identifican por la capacidad de pago y voluntad de pago, mientras que con el 20% por la central de riesgos, 20% condiciones y garantías y el 0% por otros motivos.

4.2. Información sobre la Morosidad de la Cooperativa según análisis documental.

Para determinar diagnóstico de cartera crediticia se aplica revisión documental.

A continuación (Cuadros de Estados de Situación Financiera) se presentan los Estados Financieros Comparativos para los años 2016-2015, los mismos que han servido de base para determinar el nivel de morosidad; que es la segunda variable de investigación.

Tabla 10: Estados de situación financiera al 30 de diciembre del 2016 y 2015 en soles.

ESTADOS DE SITUACION FINANCIERA AL 30 DE DICIEMBRE DEL 2016 Y 2015 EN SOLES				
COOPERATIVA NORANDINO LTDA - FILIAL JAEN				
	2016		2015	
	IMPORTE	Porcentaje %	IMPORTE	Porcentaje %
ACTIVO				
DISPONIBLE Y REND. DEVENGADOS	3,749,037	17.27	2,044,081	13.29
CAJA	353,912	1.63	144,692	0.94
BANCOS Y OTRAS EMPRESAS DEL SISTEMA FINANC. DEL PAIS	3,338,775	15.38	1,893,339	12.31
OTRAS DISPONIBILIDADES	56,350	0.26	6,050	0.04
CARTERA DE CREDITOS NETOS Y REND. DEVENGADOS	14,294,317	65.86	9,314,407	60.56
CREDITOS VIGENTES	14,208,946	65.46	9,179,032	59.68
CREDITOS REFINANCIADOS	15,286	0.07	53,978	0.35
CREDITOS VENCIDOS	233,407	1.08	90,680	0.59
CREDITOS EN COBRANZA JUDICIAL	175,475	0.81	256,922	1.67
RENDIMIENTOS DEVENGADOS DE CREDITOS VIGENTES	190,765	0.88	178,532	1.16
- PROVISIONES PARA CREDITOS	- 529,562	- 2.44	- 444,737	- 2.89
CUENTAS POR COBRAR	2,994,642	13.80	3,243,913	21.09
CUENTAS POR COBRAR POR VENTA DE BIENES Y SERVICIOS	2,994,642	13.80	3,243,913	21.09
INMUEBLES, MOBILIARIO Y EQUIPO	389,357	1.79	326,297	2.12
- DEPRECIACION ACUMULADA	- 124,018	- 0.57	- 102,723	- 0.67
OTROS ACTIVOS	425,646	1.96	574,996	3.74
- AMORTIZACION ACUMULADA POR GASTOS AMORTIZABLES	- 23,681	- 0.11	- 20,104	- 0.13
TOTAL ACTIVO	21,705,300	100.00	15,380,867	100.00
PASIVO				
OBLIGACIONES CON LOS ASOCIADOS Y GTOS. POR PAGAR	19,656,945	90.56	14,017,820	91.13
OBLIGACIONES POR CUENTAS DE AHORRO	3,612,742	16.64	2,354,387	15.31
OBLIGACIONES POR CUENTA A PLAZO	15,443,125	71.15	11,263,011	73.22

OTRAS OBLIGACIONES	103,104	0.47	32,047	0.21
GASTOS POR PAGAR DE OBLIGACIONES CON LOS ASOCIADOS	497,974	2.29	368,375	2.39
CUENTAS POR PAGAR Y GTOS. POR PAGAR	85,920	0.40	55,823	0.36
OTRAS CUENTAS POR PAGAR	85,920	0.40	55,823	0.36
PROVISIONES	135,209	0.62	122,631	0.80
PROVISIONES PARA OTRAS CONTINGENCIAS	135,209	0.62	122,631	0.80
OTROS PASIVOS	46,259	0.21	5,764	0.04
OTROS PASIVOS	46,259	0.21	5,764	0.04
TOTAL DEL PASIVO	19,924,333	91.79	14,202,038	92.33
PATRIMONIO				
CAPITAL SOCIAL	953,139	4.39	503,374	3.27
CAPITAL ADICIONAL	-	-	-	-
RESERVAS	768,075	3.54	471,909	3.07
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	60,753	0.28	204,096	1.33
TOTAL DEL PATRIMONIO	1,781,967	8.21	1,179,379	7.67
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	21,706,300	100.00	15,381,417	100.00

Fuente: Información brindada por Jefatura de Riesgos.

Interpretación:

El Activo Disponible de la institución aumentó en un 83% en el año 2016 con respecto al año 2015, además en el año 2015 el Activo Disponible fue el 13.29% del Activo Total situación que cambio para el año 2016 que fue el 17.27%; la razón principal del aumento del Activo Disponible debió ser el aumento significativo de los Depósitos de dinero por parte de los socios, esto se ve reflejado en la cuenta Obligaciones con los Asociados en la cual se observa que en el año 2016 cuenta con 19,656,945 y se puede afirmar que hubo un aumento de S/. 5, 639,125 (40%) con respecto del año 2015 que contaba con S/. 14,017,820.

La Cartera de Créditos en el año 2015 fue S/. 9, 314,407 la cual aumentó para el año 2016 en un 53%; los Créditos Vigentes en el año 2015 fueron S/.9, 179,032 y para el año 2016 aumentaron a S/. 14, 208,946 lo que significa un aumento del 55%, Los Créditos Refinanciados disminuyeron en un 72% para el año 2016; los créditos Vencidos aumentaron excesivamente en 157% (S/. 142, 727) del año 2015 al año 2016, los Créditos en Cobranza Judicial en el año 2016 disminuyeron en 32% con

respecto al año 2015 que contaba con S/.256,922. En el 2016 las Provisiones para los Créditos se ven afectadas por una disminución de 19% respecto al año 2015 esto debido al aumento de la cartera de Créditos Vencidos.

El Resultado Neto del Ejercicio disminuyó significativamente en un 70% en el año 2016 fue de S/. 60,753.00 respecto al año al 2015 que fue 204,096.00 pero aun así el Patrimonio de la Cooperativa aumentó en un 51% por motivo que el Capital Social aumentó de S/. 503, 374 en el 2015 a S/. 953, 139 para el año 2016.

4.3. Índices de morosidad.

Tabla 11: Índices de morosidad

INDICADORES DE MOROSIDAD		2016						2016	2015
Saldo de la cartera y tipo de crédito.									
TIPO DE CREDITO	SALDO TOTAL - DIC	%	SALDO VIGEN - DIC	%	SALDO VENC - DIC	%	Morosidad	Morosidad	
Crédito a pequeñas empresas	3,771,309.72	0.26	3,667,229.72	0.26	104,080.00	0.23			
Crédito a Microempresas	2,457,905.36	0.17	2,237,905.36	0.16	220,000.00	0.50			
Créditos de consumo	2,872,436.73	0.20	2,781,936.73	0.20	90,500.00	0.20			
Créditos Hipotecarios con Hipoteca Inscrita	2,559,976.96	0.17	2,558,276.96	0.18	1,700.00	0.00			
Créditos Hipotecarios sin Hipoteca Inscrita	2,971,235.70	0.20	2,943,135.70	0.21	28,100.00	0.06			
TOTAL	14,632,864.47	100%	14,188,484.47	100%	444,380.00	100%	0.029%	4.20%	

Fuente: Información Brindada por la Jefatura de Riesgos.

Interpretación:

En el Tabla N° 11 podemos observar el índice de morosidad tanto del año 2016 y 2015 por tipo de crédito; se consideró solo los montos en nuevos soles del año 2016 para tener referencia de cómo han sido calculados.

Se tiene que el 26% de los créditos totales son créditos a pequeñas empresas siendo este tipo de créditos su principal fuente de ingresos, es también el tipo de créditos que tiene mayor porcentaje de créditos como Vigentes.

B.- Ratio de cartera atrasada o morosa en el 2016.

$\frac{\text{COLOCACIONES VENCIDAS + COBRANZA JUDICIAL}}{\text{COLOCACIONES}}$
--

Remplazando formula.

$$\frac{233,407 + 175,475}{14,632,864.47} = 2.80\%$$

C. -Ratio de cartera de alto riesgo.

$\frac{\text{COLOCACIONES VENCIDAS + COBRANZA JUDICIAL + REFINANCIADAS}}{\text{COLOCACIONES}}$
--

Remplazando formula.

$$\frac{233,407 + 175,475 + 15,286}{14,632,864.47} = 2.90 \%$$

4.3.1. Las dificultades de la capacidad de pago y el endeudamiento de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino LTDA.

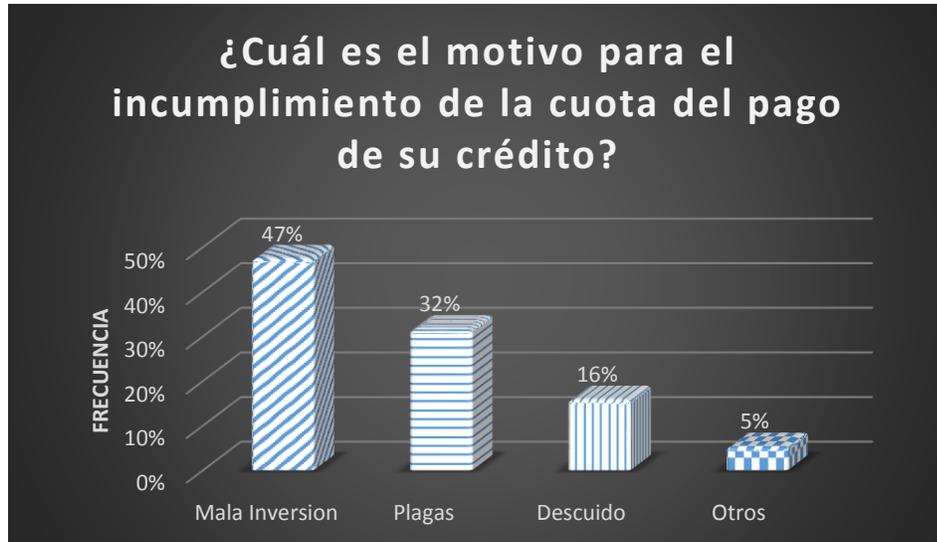
El diagnóstico actual se ha obtenido producto de la aplicación de encuestas realizados a 19 socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino Ltda. De la ciudad de Jaén, las mismas que fueron procesadas a través del Microsoft Excel, obteniéndose la siguiente información:

Tabla 12: Análisis descriptivo de la distribución de las dificultades de la capacidad de pago y el endeudamiento de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino LTDA.

¿Cuál es el motivo para el incumplimiento de la cuota del pago de su crédito?		
Ítem	Cantidad	Porcentaje
Mala Inversión	9	47%
Plagas	6	32%
Descuido	3	16%
Otros	1	5%
TOTAL	19	100%

En la tabla 12, se aprecia que Del total de encuestados con el 47% respondieron que el motivo por lo que incumplieron el pago fueron Mala inversión, mientras que con 32% Plagas, 16% Descuido y 5% por Otros tales como Enfermedades, consumo, etc.

Figura 6: Análisis descriptivo de la distribución de las dificultades de la capacidad de pago y el endeudamiento de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino LTDA.



En la figura 6, según los resultados obtenidos se aprecia que el motivo por el cual incumplieron sus pagos fue por mala inversión.

4.3.2. Determinó la influencia en el nivel de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino LTDA.

El diagnóstico actual se ha obtenido producto de la aplicación de encuestas realizados a 5 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino Ltda. De la ciudad de Jaén, las mismas que fueron procesadas a través del Microsoft Excel, obteniéndose la siguiente información:

Tabla 13: Análisis descriptivo del nivel de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino LTDA.

¿Qué porcentaje de morosidad tiene la cooperativa?		
Ítem	Cantidad	Porcentaje
De 1% al 5%	0	0%
De 5 al 10%	5	100%
De 10% a más	0	0%
TOTAL	5	100%

En la tabla 13, Del total de encuestados el 100% respondieron que la cooperativa se encuentra con un porcentaje de morosidad de 5% al 10%.

En la figura 7, Análisis descriptivo del nivel de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino LTDA.



En la figura 7, se determinó que el porcentaje de morosidad se encuentra de 5% al 10%.

Tabla 14:

		Cartera crediticia	Morosidad
Cartera crediticia	Correlación de Pearson	1	,870**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	15	15
Morosidad	Correlación de Pearson	,870**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	15	15

** . Correlación significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultados de cuestionarios aplicados

Complementarlo con la aplicación de la revisión documental, el cual evidencie cuál es la morosidad en los últimos años, haciendo un comparativo con otras entidades financieras, recabar información de la situación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino LTDA, de la ciudad de Jaén, 2016.

INFORMACIÓN SOBRE LA MOROSIDAD DE LA COMPETENCIA EN JAEN.

Tomando datos de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones (SBS), en relación a las micro financieras que operan en Jaén, se tiene los índices de morosidad a diciembre de 2016, según se muestra en el Tabla N° 9.

La fuerte competencia en las zonas urbanas del país y el fuerte apetito de riesgo de algunas entidades han generado problemas de sobreendeudamiento de sus clientes, principalmente en el segmento de la microempresa y pequeña empresa, que han deteriorado sus carteras de crédito.

La ampliación exacerbada y poco ordenada de entidades en provincias provocó una fuerte sobreexposición a la oferta de créditos a favor del sector empresarial de las regiones.

Tabla 15: TASA DE MOROSIDAD

ENTIDAD MICROFINANCIERA	MOROSIDAD 2016
Edyficar	3.91%
Confianza	2.82%
Caja Trujillo	5.55%
Caja Piura	5.32%
PROMEDIO	4.40%

Fuente: <http://gestion.pe/economia/sbs>

Tomando como base el promedio de la morosidad del sector (4.40%), se hicieron los cálculos para establecer 5 niveles por intervalos, según se indica en el siguiente cuadro N° 15.

Tabla 16: Escala de Morosidad Jaén.

NIVELES DE MOROSIDAD	INTERVALOS
MUY BAJA (Excelente)	0% a 1.76%
BAJA (Muy Bueno)	1.77% a 3.52%
MEDIO (Bueno)	3.53% a 5.28%
ALTA (Regular)	5.29% a 7.04%
MUY ALTA (Deficiente)	Más de 7.04%

Fuente: Elaboración propia.

Se partió como base de cálculo el promedio de mercado de 4.40%.

La morosidad de la entidad en estudio, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino LTDA, de la ciudad de Jaén, tiene una morosidad de 2.90% por tanto califica como BAJA, lo que representa un nivel Muy Bueno.

4.3.3. Contrastación de Hipótesis.

- **Hipótesis principal.**

H0: La cartera crediticia no influye en el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino LTDA, de la ciudad de Jaén, 2016.

Hg: La cartera crediticia si influye en el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino LTDA, de la ciudad de Jaén, 2016.

Tabla 17:

Correlaciones			
		Cartera Crediticia.	Nivel Morosidad.
Cartera Crediticia.	Correlación de Pearson	1	,87**
	Sig. (bilateral)		,011
	N	24	24
Nivel _ Morosidad.	Correlación de Pearson	,87**	1
	Sig. (bilateral)	,011	
	N	24	24

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación.

La correlación encontrada es positiva con un coeficiente de correlación de Pearson (r) de 0.87 (87%), con un nivel de significancia bilateral de 0.11 que es menor a la significación máxima de 0.05 (5%), por lo tanto, se Acepta la hipótesis (Hg) de la investigación y se rechaza la hipótesis nula (Ho).

Nota: N = muestra. = 24

4.3.4. Objetivo General y Objetivos Específicos.

Objetivo general

Determinar la influencia de la cartera crediticia en el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino LTDA, de la ciudad de Jaén, 2016.

Objetivos específicos.

1. Diagnosticar la cartera crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino LTDA.
2. Identificar el nivel de morosidad de los socios de la cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino LTDA.
3. Analizar las causas de la incapacidad de pago y el endeudamiento de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino LTDA

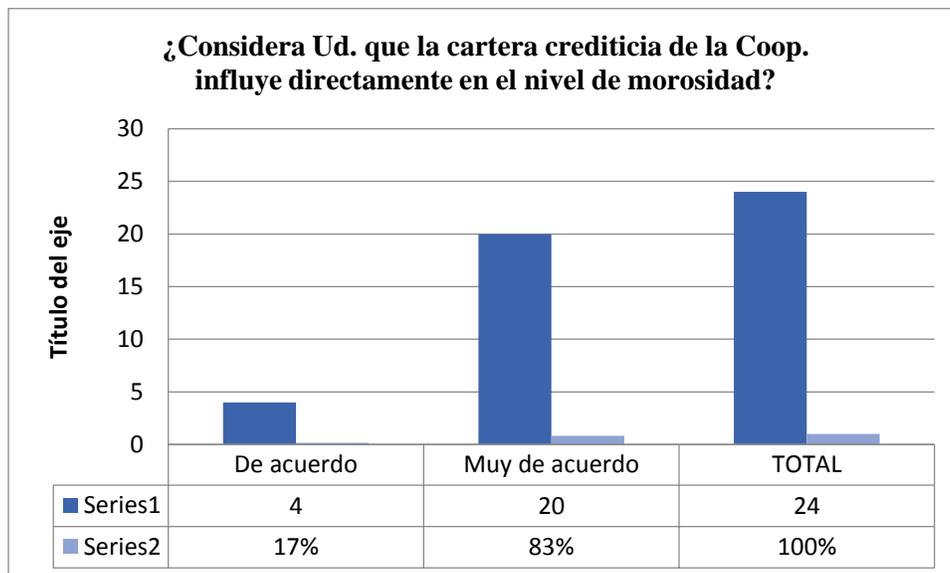
RESULTADOS

**P1) ¿Considera Ud. que la cartera crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino LTDA influye directamente en el nivel de morosidad?
Obj. General.**

Tabla 18:

Alternativa	Nº	%
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente	0	0%
De acuerdo	4	17%
Muy de acuerdo	20	83%
TOTAL	24	100%

Figura 8:



Interpretación: La cartera crediticia influyen significativamente en un 83% en

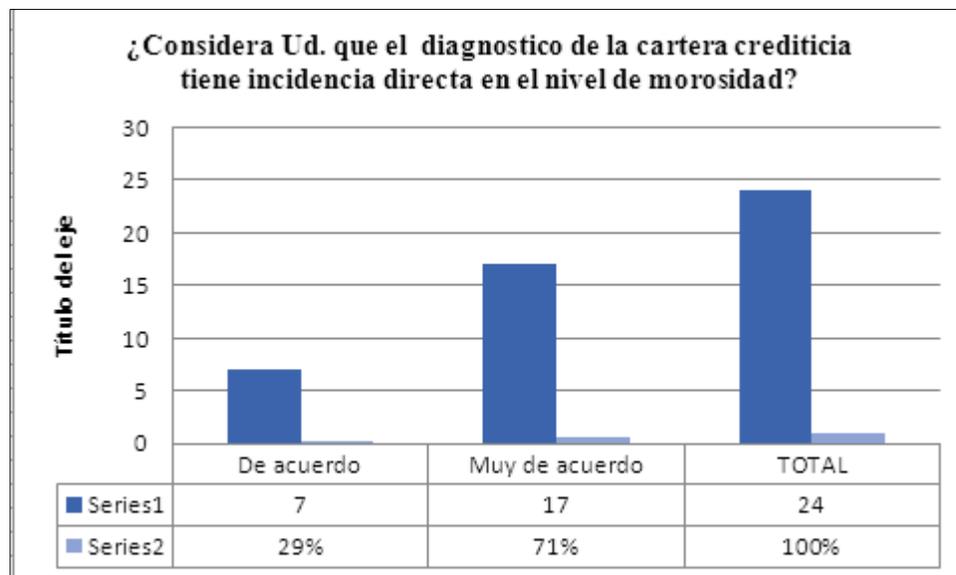
el nivel de morosidad Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino LTDA de la ciudad de Jaén, 2016. En razón la cartera crediticia se ha establecido en forma clara y precisa. En razón a ello permitirá tomar medidas correctivas y mantener bajo control los niveles de morosidad y cuidar de la salud económica y financiera de la entidad cooperativa.

P2) ¿Considera Ud. que el diagnostico la cartera crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino LTDA tiene incidencia directa en el nivel de morosidad? Objetivo Especifico 1.

Tabla 19:

Alternativa	Nº	%
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente	0	0%
De acuerdo	7	29%
Muy de acuerdo	17	71%
TOTAL	24	100%

Figura 9:



Interpretación: El diagnostico la cartera crediticia influyen significativamente

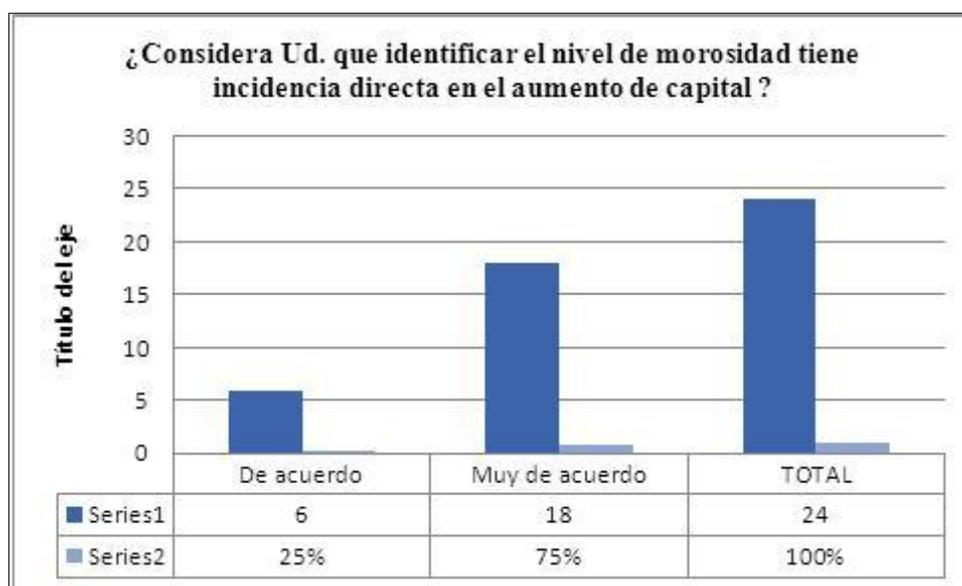
en un 71% en el nivel de morosidad Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino LTDA de la ciudad de Jaén, 2016. En razón que mediante el diagnóstico la cartera crediticia se ha establecido en forma clara cómo mejorar nivel de morosidad ello implicó poder brindar un mejor servicio y a la vez ser más eficiente en cuanto a mejorar el nivel de morosidad en la cooperativa. (Obj 1)

P3) ¿Considera Ud. que identificar el nivel de morosidad de los socios de la cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino LTDA tiene incidencia directa en el aumento de capital de la cooperativa? Objetivo Especifico 2.

Tabla 20:

Alternativa	N ^a	%
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente	0	0%
De acuerdo	6	25%
Muy de acuerdo	18	75.00%
TOTAL	24	100%

Figura 10:



Interpretación: Al identificar el nivel de morosidad influye significativamente en un 75% en el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino

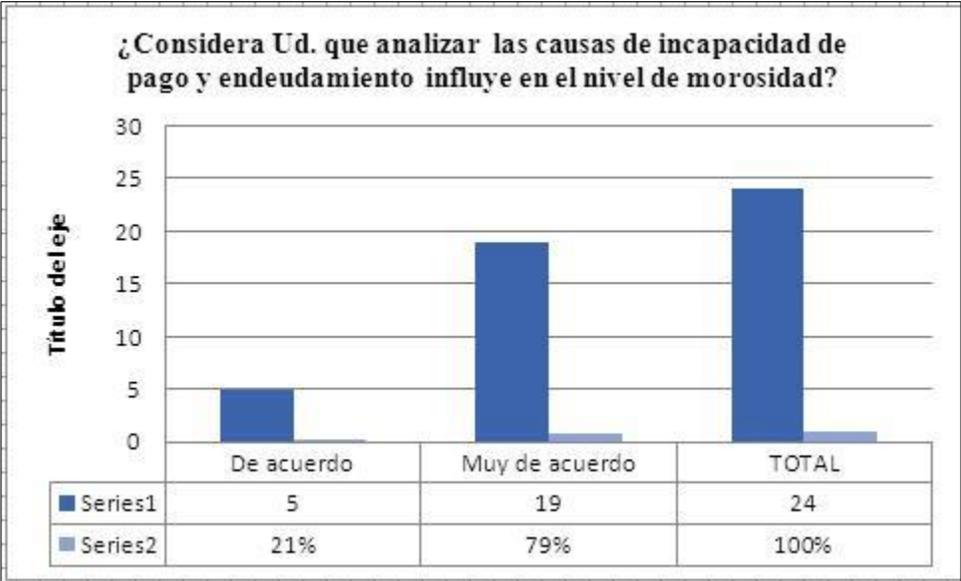
LTDA de la ciudad de Jaén, 2016. En razón que la implantación de la correcta identificación del nivel de morosidad tendrá implicancia directa en el aumento de capital. (Obj. 2)

P4) En su opinión ¿Considera Ud. que analizar las causas de incapacidad de pago y endeudamiento de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino LTDA tiene influye en el nivel de morosidad de la Cooperativa?
Objetivo Especifico 3.

Tabla 21:

Alternativa	Nº	%
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente	0	0%
De acuerdo	5	21%
Muy de acuerdo	19	79.17%
TOTAL	24	100%

Figura 11:



Interpretación: El analizar las causas de incapacidad de pago y el endeudamiento de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino LTDA influyen

significativamente en un 79.17 % en el nivel de morosidad de la Cooperativa de la ciudad de Jaén, 2016. En razón que la investigación que manifiesta que causas de incapacidad de pago y el endeudamiento descansa sobre sus objetivos fundamentales. Si se logra identificar perfectamente cada una de estas causas ello implicara que se puede afirmar que se conoce con certeza el nivel de morosidad. En otras palabras, toda acción, medida, plan o sistema que emprenda la cooperativa y que tienda a cumplir cualquiera de estos análisis de causas de incapacidad de pago y endeudamiento será su fortaleza respecto al nivel de morosidad. Ya ello le permitirá disminuir eficiente y eficazmente el nivel de morosidad. (Obj 3)

4.4. Discusión de resultados.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la prueba estadística de Pearson, para las hipótesis que han orientado la investigación se ha podido observar que sí existe relación positiva alta entre el cartera crediticia y el nivel morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Norandino Ltda. , de la ciudad de Jaén 2016, hallándose una correlación de 0.87 (87.0%) con un valor calculado para $p = 0.000$ a un nivel de significancia de 0,05 (bilateral); lo cual indica que la correlación es alta. Y esto afirma que se cumple lo expuesto por Flores, J. (2008) “sustenta que una cartera de créditos incluye los documentos y cuentas por cobrar que representan los derechos exigibles provenientes de la venta de bienes y prestación de servicios de operaciones relacionadas con la actividad principal del negocio, debiendo mostrarse separadamente los importes a cargo de empresas relacionadas y de aquellos comprometidos en garantía de patrimonio fideicometidos, de ser el caso. La cartera de clientes constituye una función dentro del ciclo de ingresos que se encarga de llevar el control de las deudas de clientes y deudores para reportarlas a los departamentos de Crédito y Cobranza, Contabilidad, Tesorería y Finanzas”.

Son prácticamente todas las definiciones sobre cartera crediticia, detalladas anteriormente de una manera implícita o explícita, sobre lo que es la clave para entender el concepto que se está desarrollando o estudiando, ya que es sumamente importante conocer cuáles son los objetivos que persigue la cartera crediticia para poder vivir dentro de la organización.

Los resultados obtenidos corresponden a una correlación alta en la prueba de inferencia, esto demuestra que hay una asociación entre las variables que intervienen en el estudio.

Los resultados permiten reflexionar que la cartera crediticia es la pieza clave para el éxito de toda cooperativa. Los hallazgos permiten realizar investigaciones futuras sobre la relación de las variables que se presentan como

modelo. Además, es preciso realizar las investigaciones en otras cooperativas de similar condición y de características para poner en duda la generalización de estos resultados.

Al haberse comprobado la existencia de una relación entre la variable independiente cartera crediticia y el variable dependiente nivel morosidad es que se considera de suma importancia indicar la discusión de los resultados que confirman las anteriores investigaciones.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

5.1. CONCLUSIONES

Después de analizar los resultados se llegó a las siguientes conclusiones.

- Las carteras crediticias influyen significativamente en un 83% en el nivel de morosidad Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino LTDA de la ciudad de Jaén, 2016. En razón a ello permitirá tomar medidas correctivas y mantener bajo control los niveles de morosidad y cuidar de la salud económica y financiera de la entidad cooperativa. (Obj. General).
- El diagnostico la cartera crediticia influyen significativamente en un 71% en el nivel de morosidad Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino LTDA de la ciudad de Jaén, 2016. En razón que mediante el diagnostico la cartera crediticia se ha establecido en forma clara cómo mejorar nivel de morosidad ello implico poder brindar un mejor servicio y a la vez ser más eficiente en cuanto mejorar el nivel de morosidad en la cooperativa. (Obj 1)
- La identificación del nivel de morosidad influye significativamente en un 75% en el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino LTDA de la ciudad de Jaén, 2016. En razón que la implantación de la correcta identificación del nivel de morosidad tendrá implicancia directa en el aumento de capital. (Obj 2)
- El analizar las causas de incapacidad de pago y el endeudamiento de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino LTDA influyen significativamente en un 79.17 % en el nivel de morosidad de la Cooperativa de la ciudad de Jaén, 2016. En razón que la investigación que manifiesta que causas de incapacidad de pago y el endeudamiento descansa sobre sus objetivos fundamentales. Si se logra identificar perfectamente cada una de estas causas ello implicara que se puede afirmar que se conoce con certeza el nivel de morosidad. En otras palabras, toda acción, medida, plan o sistema que emprenda la cooperativa y que tienda a cumplir cualquiera de

estos análisis de causas de incapacidad de pago y endeudamiento será su fortaleza respecto al nivel de morosidad. Ya ello le permitirá disminuir eficiente y eficazmente el nivel de morosidad. (Obj 3)

5.2. RECOMENDACIONES

Controlar adecuadamente la cartera crediticia, puesto que del adecuado control se logra disminuir los niveles de morosidad.

- El gerente de la cooperativa debe realizar un seguimiento periódico sobre los niveles de morosidad, lo cual permitirá tomar medidas correctivas y mantener bajo control y cuidar de la salud económica y financiera de la entidad cooperativa. (Recomendación Ob. General).
- El administrador debe actualizar y concentrarse en el diagnóstico de la cartera crediticia a través de estrategias y políticas coherentes que permita controlar el riesgo de los créditos y los niveles de morosidad. Para ello el nivel gerencial debe actuar con una visión de largo plazo; en efecto los gerentes frecuentemente se ven tentados a generar mayores captaciones de créditos con la finalidad de ganar mayor participación de mercado, lo cual resulta perjudicial si no se mejoran paralelamente sus procesos internos de seguimiento y monitoreo de sus clientes. (Recomendación Obj esp 1.)
- Se recomienda realizar al administrador de la cooperativa la respectiva identificación del nivel de morosidad específicamente en los niveles de aprobación de créditos y sobre todo también vigilar y evaluar en paralelo al área responsable de cobranza coactiva y judicial para evitar el decrecimiento del capital. (Recomendación Obs Esp 2).
- Los directivos deben de analizar las causas de incapacidad de pago y el endeudamiento de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino para ello se debe atacar las debilidades observadas en los procesos de otorgamiento de crédito y de cobranzas: premiando la honestidad y ética.

Se recomienda que al analizar las causas de pagos y endeudamiento tener mayor rigurosidad en la alerta de tasa de morosidad tanto de la cooperativa y de sus competencias. (Recomendación Obj Esp 3)

Referencias

- Abril, F. E. (2015). Análisis financiero de las cooperativas de ahorro y crédito pertenecientes al segmento 3 de la zonal 6 bajo el sistema de monitoreo perlas para el período 2010 - 2013. Universidad politécnica salesiana, Cuenca - Quito.
- Aguilar, G., Camargo, G., & Morales, R. (2006). Análisis de la morosidad en el sistema bancario peruano. *Economía y sociedad*(62), 74-81.
- Arias, R. C. (2013). La gestión de riesgo de crédito y su relación de liquidez en la cooperativa de ahorro y crédito Andina LTDA. de la ciudad de Latacunga en el primer semestre del año 2012. Tesis de maestría., Ambato - Ecuador.
- Castañeda, E. E., & Tamayo, J. J. (2013). La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo 2010-2012. Trujillo - Perú.
- Castro, M., & Romero, N. (Octubre de 2011). Cooperativas de crédito y banca ética, ¿un camino por explorar? CIRIEC - España, *Revista de economía pública, social y cooperativa*(72), 263 - 300.
- Castro, L. & Vásquez, R. (2015) Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios en la Coopac Valle la leche en la provincia de Ferreñafe, año 2015, Ferreñafe. Tesis para optar el título de contador público, Universidad Señor de Sipan, Pimentel; Perú.
- Castillo, E y Liza, J. (2013) Análisis Económico y Financiero en La Cooperativa de Ahorro y Crédito de Cesantes, Jubilados y Activos del sector Salud La Libertad (2010 – 2012) (Tesis Pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.
- Cordova, S. & Holguin, C. (2013) Análisis de la Calidad y Eficiencia de la Cartera del Microcrédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo y su Influencia en el Valor Económico, Quito, Ecuador.
- Changuán, A. (2011) Diagnóstico y recuperación de la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y crédito "29 de Octubre" Ltda. Agencia de la Libertad para el año 2010-2011 (Tesis de pregrado) Universidad Técnica Particular de Loja, Santa Elena, Ecuador.
- 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.
- Díaz, G. y. (2002). Gestión financiera de empresas en crisis "La Realidad Peruana". UNMSM.

Del carpio, J. (2015) Niveles de índice de morosidad en el periodo 2011 al 2014 de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa .S.A., Chimbote, Perú
Equilibrium Clasificadora de Riesgos. (2013). Informe de Clasificación Caja Municipal de Ahorro y crédito de Trujillo 2013. Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, Trujillo - Perú. Obtenido de <http://www.equilibrium.com.pe/CmacTruji.pdf>

Fernandez, M. (21 de Febrero de 2011). La reestructuración del sector bancario español y el real decreto- ley para el reforzamiento del sistema financiero. Banco de España- Eurosistema.

García, M., & Tapia, M. (2012). Diseño de un manual de control interno aplicado al departamento de crédito de la cooperatova de ahorro y crédito CACPE BIBLIAN LTDA. Tesis, Universidad de Cuenca, Cuenca - Ecuador.

Gómez, I. (2014). Análisis del índice de morosidad de la cartera de clientes y su incidencia en la rentabilidad de la Caja Piura-Agencia Huamachuco años 2006-2010. Tesis para optar el Título de Contador Público. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.

Lucero, S. (2013). Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa "Profemac" de la ciudad de Tulcán. Universidad regional de autónoma de los andes, Tulcán.

Moyolema, M. H. (2011). La gestión financiera y su impacto en la Rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito Kuriñan de la ciudad de Ambato año 2010. Tesis , Uiversidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.

TENORIO, M y PESANTEZ, L. (2012) Análisis de La Estructura Financiera y Evaluación del Riesgo De Crédito de La Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced (Tesis Pregrado). Universidad De Cuenca, Cuenca

Salvador (2015) La administración del riesgo de crédito y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y crédito Nuestra –señora Del Rosario Ltda. N°222, Agencia Huamachuco, Trujillo, Perú.

Quezada, V. (2012). La morosidad y su influencia en el patrimonio empresarial en la empresa Microcrédito S.A.C. de la ciudad de Trujillo periodo 2011. Tesis para optar el Título de Contador Público. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú

Zúñiga, C. A. (2012). Plan de políticas internas de crédito y cobranzas y su incidencia en la recuperación de cartera de la cooperativa de ahorro y crédito san Martín de Tisaleo LTDA. Ambato - Ecuador.

Resolución

Resolución S.B.S. N°11356.Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones (2008)

Reglamento

Reglamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino Ltda.

Página Web

Alianza Cooperativa Internacional (ACI). (s.f.). Cooperativas de las Américas. Recuperado el 12 de Mayo de 2017.

<http://www.aciamericas.coop/Principios-y-Valores-Cooperativos-4456>

Andrade, M. A., & Muñoz, M. (2006). Morosidad vs. Bancos. Red de revistas científicas de América Latina, el Caribe y España y Portugal, XI(033), 145-154. <http://www.redalyc.org/pdf/376/37603310.pdf>

CoopacNorandino (2015)

<http://www.coopacnorandino.com/wp-content/uploads/2015/06/memoria-norandino-2014.pdf>

Herman, E. y Trávez, C. (2015). Análisis de riesgo de crédito del Sector Financiero Popular y Solidario.

<http://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Riesgo%20de%20Cr%C3%A9dito%20Sector%20Financiero%20Popular%20y%20Solidario%20actualizado%2011%20agosto-2015.pdf/ea0f593f-0d1a-4f25-81f9-0317e9877d30>.

Vela, L. (2012). Los factores que determinan la calidad de la cartera crediticia de las entidades microfinancieras de la Amazonía peruana en el periodo 2008-2011. <https://web.ua.es/es/giecryal/documentos/microfinanzasmazonia.pdf?noCache=13548839195581>

Anexos

ESTADOS DE SITUACION FINANCIERA AL 30 DE DICIEMBRE DEL 2016 Y 2015 EN SOLES COOPERATIVA NORANDINO LTDA - FILIAL JAEN				
	2016		2015	
	IMPORTE	Porcentaje %	IMPORTE	Porcentaje %
ACTIVO				
DISPONIBLE Y REND. DEVENGADOS	3,749,037	17.27	2,044,081	13.29
CAJA	353,912	1.63	144,692	0.94
BANCOS Y OTRAS EMPRESAS DEL SISTEMA FINANC. DEL PAIS	3,338,775	15.38	1,893,339	12.31
OTRAS DISPONIBILIDADES	56,350	0.26	6,050	0.04
CARTERA DE CREDITOS NETOS Y REND. DEVENGADOS	14,294,317	65.86	9,314,407	60.56
CREDITOS VIGENTES	14,208,946	65.46	9,179,032	59.68
CREDITOS REFINANCIADOS	15,286	0.07	53,978	0.35
CREDITOS VENCIDOS	233,407	1.08	90,680	0.59
CREDITOS EN COBRANZA JUDICIAL RENDIMIENTOS DEVENGADOS DE CREDITOS VIGENTES	175,475	0.81	256,922	1.67
- PROVISIONES PARA CREDITOS	- 529,562	- 2.44	- 444,737	- 2.89
CUENTAS POR COBRAR	2,994,642	13.80	3,243,913	21.09
CUENTAS POR COBRAR POR VENTA DE BIENES Y SERVICIOS	2,994,642	13.80	3,243,913	21.09
INMUEBLES, MOBILIARIO Y EQUIPO	389,357	1.79	326,297	2.12
- DEPRECIACION ACUMULADA	- 124,018	- 0.57	- 102,723	- 0.67
OTROS ACTIVOS	425,646	1.96	574,996	3.74
- AMORTIZACION ACUMULADA POR GASTOS AMORTIZABLES	- 23,681	- 0.11	- 20,104	- 0.13
TOTAL ACTIVO	21,705,300	100.00	15,380,867	100.00
PASIVO				
OBLIGACIONES CON LOS ASOCIADOS Y GTOS. POR PAGAR	19,656,945	90.56	14,017,820	91.13
OBLIGACIONES POR CUENTAS DE AHORRO	3,612,742	16.64	2,354,387	15.31
OBLIGACIONES POR CUENTA A PLAZO	15,443,125	71.15	11,263,011	73.22
OTRAS OBLIGACIONES	103,104	0.47	32,047	0.21
GASTOS POR PAGAR DE OBLIGACIONES CON LOS ASOCIADOS	497,974	2.29	368,375	2.39
CUENTAS POR PAGAR Y GTOS. POR PAGAR	85,920	0.40	55,823	0.36
OTRAS CUENTAS POR PAGAR	85,920	0.40	55,823	0.36
PROVISIONES	135,209	0.62	122,631	0.80
PROVISIONES PARA OTRAS CONTINGENCIAS	135,209	0.62	122,631	0.80
OTROS PASIVOS	46,259	0.21	5,764	0.04
OTROS PASIVOS	46,259	0.21	5,764	0.04
TOTAL DEL PASIVO	19,924,333	91.79	14,202,038	92.33

PATRIMONIO				
CAPITAL SOCIAL	953,139	4.39	503,374	3.27
CAPITAL ADICIONAL		-		-
RESERVAS	768,075	3.54	471,909	3.07
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	60,753	0.28	204,096	1.33
TOTAL DEL PATRIMONIO	1,781,967	8.21	1,179,379	7.67
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	21,706,300	100.00	15,381,417	100.00

INDICADORES DE MOROSIDAD								
Saldo de la cartera y tipo de crédito.	2016						2016	2015
	SALDO TOTAL - DIC	%	SALDO VIGEN - DIC	%	SALDO VENC - DIC	%	Morosidad	Morosidad
Crédito a pequeñas empresas	3,771,309.72	0.26	3,667,229.72	0.26	104,080.00	0.23		
Crédito a Microempresas	2,457,905.36	0.17	2,237,905.36	0.16	220,000.00	0.50		
Créditos de consumo	2,872,436.73	0.20	2,781,936.73	0.20	90,500.00	0.20		
Créditos Hipotecarios con Hipoteca Inscrita	2,559,976.96	0.17	2,558,276.96	0.18	1,700.00	0.00		
Créditos Hipotecarios sin Hipoteca Inscrita	2,971,235.70	0.20	2,943,135.70	0.21	28,100.00	0.06		
TOTAL	14,632,864.47	100%	14,188,484.47	100%	444,380.00	100%	0.029%	4.20%

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN

ENCUESTAS REALIZADAS A SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NORANDINO LTDA-JAEN

Edad: _____ Sexo: F M Lugar donde reside: _____

Soy alumna del Xciclo de la Universidad Señor de Sipan y estoy recaudando información para mi tesis.

La siguiente encuesta tiene como objetivo: ¿Determinar de qué manera la morosidad influye en la cartera crediticia de le Cooperativa de Ahorro y Crédito NorandinoLtda?

Se le solicita conteste las siguientes preguntas con sinceridad y marcando con una (X)

1.- ¿A qué actividad económica se dedica?

- a) Agrícola b) Servicios c) Manufactura d) Comercio

2.- ¿Qué tipo de servicio emplea en Norandino?

- a) Ahorro b) Crédito

3.- ¿Con que frecuencia solicita créditos?

- a) Semestral b) Anual

4.- ¿Qué tipo de crédito obtuvo en la cooperativa?

- a) Enfermedad b) Micro empresarial c) Agrícola d) Casandino

5.- ¿Conoce usted, el porcentaje de interés que paga mensualmente por su crédito?

- a) SI b) NO

6.- ¿Alguna vez has incumplido con el pago de la cuota de su crédito?

- a) SI b) NO

7.- ¿Cuál es el motivo para el incumplimiento de la cuota del pago de su crédito?

- a) Mala Inversión b) Plagas c) Descuido d) Otros

8.- ¿Tiene crédito en otra entidad financiera?

- a) SI b) NO

9.- ¿Conoce usted los riesgos financieros a las cuales se ha sometido?

- a) SI b) NO

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN

ENCUESTAS A PERSONAL DEL AREA DE CREDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO NORANDINO LTDA -JAEN

Nombre del Encuestado: _____

Lugar donde reside: _____

Soy alumna del IX ciclo de la Universidad Señor de Sipan y estoy recaudando información para mi tesis.

La siguiente encuesta tiene como objetivo: ¿Determinar de qué manera la morosidad influye en la cartera crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino Ltda?

Se le solicita conteste las siguientes preguntas con sinceridad y marcando con una (X)

1.- ¿Tiempo de servicio?

- a) 1- 6 meses b) 6-12 meses c) 1 a 5 años d) 5 a más

2.- ¿La Cooperativa tiene un control de la cartera de crédito por concentración de socio, producto, actividad, y zona geográfica?

- a) SI b) NO

3.- ¿Ha sido difundido el Manual y Reglamento de Crédito de los Funcionarios de la Cooperativa?

- a) SI b) NO

4.- ¿Qué porcentaje de morosidad tiene la cooperativa?

- a) 1 al 5% b) 5 al 10% c) 10% a más

5.- ¿Cuenta la cooperativa, con un plan operativo anual para desarrollo de sus actividades?

- a) SI b) NO

6.- ¿Las funciones de los Asesores de crédito están bien definidas?

- a) SI b) NO

7.- ¿La evaluación para el otorgamiento de créditos se hace respetando las políticas de créditos?

- a) SI b) NO

8.- ¿Cómo identifican el área de créditos el riesgo de la cartera para el otorgamiento de un crédito?

- a) Capacidad de pago y voluntad de pago b) Central de riesgos

c) Condiciones y garantías) otros. _____

9.- ¿Cuenta la cooperativa con un plan estratégico de crédito a mediano y largo plazo?

- a) SI b) NO

10.- ¿Por qué crees tú que los socios incumplen en el pago de su cuota?

- a) Deficiente evaluación b) Darle otro destino al crédito c) Invertir en

ENTREVISTA DIFICULTADES DE LA CAPACIDAD DE PAGO Y EL ENDEUDAMIENTO.

Entrevista aplicada al Sr. Gerente territorial y administrador de la Cooperativa.

1. ¿Qué gestión está realizando la institución para enfrentar el alto nivel de Morosidad?
2. ¿Existe un mecanismo que permita identificar y reaccionar con oportunidad a los cambios que tienen implicaciones en los objetivos estratégicos institucionales y cuáles son estos?
3. ¿Según su opinión se deben mejorar las políticas y procedimientos para reducir la morosidad?
4. ¿Qué aspectos considera usted deben constar en la implementación de un Modelo estratégico en la gestión comercial?
5. ¿La Gerencia evalúa el área de negocios, valorando la frecuencia de sus principales riesgos?
6. ¿Se priorizan los riesgos en función de su relevancia, como consecuencia de una evaluación periódica de los riesgos?
7. ¿Quién y cómo se autoriza los castigos a los créditos que están calificados como créditos irrecuperables?
8. ¿Qué instrumentos se utiliza para la recuperación de un crédito en mora?
9. ¿Se Registra en el file del socio cada uno de los seguimientos de mora que se realiza de acuerdo a los días de atrasó?
10. ¿Se realizan convenio extrajudicial cuando el crédito se encuentra en vigente y si es así en qué consiste este convenio?

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Título del Proyecto: La cartera crediticia y su influencia en el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino Ltda, de la ciudad de Jaén 2016.

Nombre del estudiante: Celia Vanessa Del Milagro Céspedes Guillermo

Experto: CPCC. Marlon P. Vargas Antón

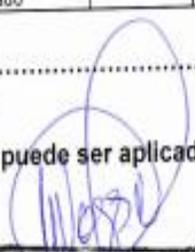
Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa(X) en el casillero correspondiente.

N°	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades		X			
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.			X		
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.			X		
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones			X		
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque se aplicó el test-retest (piloto)			X		
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas		X			
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactados utilizando la técnica de lo general a lo particular		X			
8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.		X			
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.		X			
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado		X			

Observaciones:.....

En consecuencia el instrumento puede ser aplicado-

Fecha, 30 Diciembre 2016


CPCC MARLON P. VARGAS ANTÓN
AUDITOR-INTERNO
MAT. N° 008038

.....
Firma del experto

DNI 03670950

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Título del Proyecto: La cartera crediticia y su influencia en el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino Ltda, de la ciudad de Jaén 2016.

Nombre del estudiante: Celia Vanessa Del Milagro Céspedes Guillermo

Experto: C.P.C Wilson Burga Cordova

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

Nº	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades		X			
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.		X			
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.		X			
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones			X		
5	Confiabilidad	El instrumento es confiables porque se aplicó el test-retest (piloto)		X			
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas			X		
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular		X			
8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.		X			
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.		X			
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado		X			

Observaciones:.....

En consecuencia el instrumento puede ser aplicado-

Fecha, 29 de Diciembre del 2016


 C.P.C Wilson Burga Cordova
 Identulo 02 8848

Firma del experto

DNI 41965213