

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES**



**TESIS**

**FACTORES QUE DETERMINAN LA MOROSIDAD CREDITICIA  
EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TOCACHE  
LTDA. - TINGO MARIA: 2018**

**PARA OPTAR EL TITULO DE CONTADOR PUBLICO**

**ELABORADO POR:**

**Valeria Franchesca, BARRERA OLIVAS**

**Tingo María – Perú**

**2021**



**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS (VIRTUAL) N° 001/2021- FCC-UNAS**

Siendo las 5:05 pm. horas, del día 08 de enero del 2021, reunidos vía on line, plataforma Microsoft Teams, se instaló el Jurado Evaluador, designado con Resolución N° 217/2018-D-FCC, de fecha 27 de diciembre del 2018. y la respectiva aprobación del proyecto de tesis con Resolución N° 092/2019-D-FCC, de fecha 07 de junio 2019, a fin de iniciar la sustentación de la Tesis para optar el título de Contador Público denominado:

**“FACTORES QUE DETERMINAN LA MOROSIDAD CREDITICIA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TOCACHE LTDA. TINGO MARIA: 2018”.**

Presentado por el bachiller: BARRERA OLIVAS, Valeria Franchesca, de la Carrera Profesional de Ciencias Contables. Luego de la sustentación y absueltas las preguntas de rigor, se procedió a la respectiva calificación de conformidad al Reglamento de Grados y Títulos de la UNAS, cuyo resultado, se indica a continuación:

APROBADO POR : UNANIMIDAD.

CALIFICATIVO : BUENO

Siendo las 6:30 pm, se dio por culminado el acto de sustentación de tesis, firmando a continuación los miembros del Honorable Jurado y su Asesor, en señal de conformidad.

Tingo María, 08, enero del 2021.

CPC. Dr. LUZ VIOLETA INFANTAS BENDEZU  
Presidente  
Miembro

CPC. DR. ROYER FERRER TARAZONA



CPC. JEREMIAS ALLPAS RODRIGUEZ  
Secretario

CPC. DR. ROBERTO PARDO HUAYLLAS  
Asesor

# UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA

## REGISTRO DE TESIS PARA LA OBTENCION DEL TITULO UNIVERSTARIO

### I. DATOS GENERALES DE PREGRADO:

**Universidad** : Universidad Nacional Agraria de la Selva

**Facultad** : Facultad de Ciencias Contables.

**Título de tesis** : Factores que determinan la morosidad crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda. Tingo María: 2018

**Autor** : Valeria Franchesca Barrera Olivas

**Asesor de Tesis Escuela profesional Programa de investigación Línea(s) de investigación Lugar de ejecución Duración** : CPC. Roberto C. Pardo Huayllas

: Contabilidad

: Ciencia Sociales y Desarrollo Sostenible

: Finanzas

: Tingo María

**Fecha de inicio**

**Término** : 08 -06 -2019

: 17 -12 -2020

**Financiamiento** : Propio

  
Valeria Franchesca Barrera Olivas  
Ejecutor

  
CPC. Roberto C. Pardo Huayllas  
Asesor

## DEDICATORIA

Dedico este proyecto de tesis a Dios y a mi mamá. A Dios porque ha estado ahí guiándome en cada paso que doy, cuidándome y dándome vitalidad para seguir adelante; a mi mamá Acela por todo el apoyo incondicional que me da, quien a lo largo de mi vida ha velado por mi bienestar y educación siendo mi todo en cada momento, depositando su confianza por cada reto que se me presentaba sin dudar en ningún momento en mi inteligencia, fuerza y capacidad. **¡Gracias!** a ella soy la persona que soy, **la amo infinitamente!**

A mi hermana Dánica la cual en todo este tiempo ha estado brindándome todo el cariño y apoyo suficiente y necesario, que a pesar de las diferencias que podamos tener, nunca dejo de hacerlo y por el contrario ha estado aún más pendiente de mí, **¡Gracias!**, por todo.

A toda mi familia y amigos en general que de alguna u otra manera me apoyaron **¡GRACIAS!** Los quiero mucho **¡Gracias** por todo el apoyo!

## **AGRADECIMIENTO**

- A la UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA, nuestra alma mater por toda la formación profesional que forja en cada estudiante.
- A la FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, por la enseñanza y capacitación que depositaron en nosotros, para el futuro.
- Al Dr. Roberto Pardo Huayllas, por dedicarme parte de su tiempo y apoyo en el asesoramiento del presente informe de investigación.
- A los docentes de la Facultad de Ciencias Contables que contribuyeron en mi desarrollo personal y profesional, durante los cinco años de formación.
- A los funcionarios y directivos de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO TOCACHE de la Agencia Tingo María, y a todo el personal de la organización por el apoyo incondicional para la realización del informe de investigación.

## RESUMEN

La tesis "Factores que determinan la morosidad crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda. Tingo María – 2018". La investigación correspondió a un nivel descriptivo, orientado hacia un diseño documental, de campo, no experimental. Al inicio se abordó algunos antecedentes y teorías de distintos autores, lo que permitió analizar los reportes e informes de la organización y la formulación de un cuestionario de recolección de datos aplicado a los socios y algunas entrevistas a los gestores de créditos. Los resultados revelaron que la morosidad crediticia no estuvo determinado concretamente por la falta de objetividad en la evaluación de créditos y la baja cultura de pago, sino que existen otros agentes externos que han incidido en el nivel de incremento en la morosidad conforme mostraron los resultados, a través de la correlación establecida, donde el nivel de correlación determinado fue de 0.169 positiva, lo cual se consideró muy moderada, teniendo un nivel de significancia mayor a 5% ( $p = 0.05$ ). No obstante, al impacto de la economía en nuestro país, consideramos que el nivel de intensidad sin precedentes de la economía internacional, así como el nivel de incertidumbre de la política por la que se atraviesa y el cambio climático, pueden ser modificados de manera abrupta. Este argumento precisamente eleva el grado de generalización de amenaza de los inversionistas nacionales e internacionales, quienes frente a este ámbito posponen sus decisiones de inversión. Esta situación arrastra el consumo de familias, negocios, debilitando más aun la economía del país.

**Palabras clave:** *Morosidad crediticia, evaluación objetiva, cultura de pago.*

## **ABSTRACT**

The thesis is entitled, "Factors Which Determine the Delinquency on Loans at the Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda. in Tingo María – 2018." The research corresponds to a descriptive level, oriented towards a non-experimental, documentary design, in the field. At the beginning some antecedents and theories of distinct authors were discussed, which allowed for the analyzation of the reports and information from the organization, as well as the formulation of a questionnaire in order to collect data that applied to the associates, and for some of the loan managers to be interviewed. The results revealed that the loan delinquency was not determined, in a concrete manner, by the lack of objectivity during the loan evaluation process, nor from the payment culture; rather, other external agents exist which have influenced the increase in the level of delinquency, according to what the results show, through the established correlation, where the level of correlation was determined to be 0.169 and positive, which is considered to be very moderate, with a significance level of greater than 5% ( $p=0.05$ ). Notwithstanding, for the impact on our country's economy, it is considered that the intensity level of the international economy without precedents, as well as the level of political uncertainty due to current circumstances, and the climate change can change in an abrupt fashion. This argument precisely elevates the degree of generalized threat for national and international investors, whom, in the face of this ambit, postpone their investment decisions. This situation drags into family and business consumption, debilitating, even more, the country's economy.

**Keywords:** *loan delinquency, objective evaluation, payment culture*

## INTRODUCCION

Nuestro país atraviesa por un proceso de muchos cambios en las que esto permitirá a que se abra más oportunidades en los diferentes campos sociales y económicos, es por ello por lo que se traza un enfoque de país distinta, para lo cual existen nuevas posibilidades de logro, nuevos mercados y, por lo tanto, nuevas formas de fijación, y la suscitación de nuevos ingresos. Siendo así en este contexto, la revolución tecnológica está cambiando la dinámica económica popular, tal es así, que la precipitación que incluso los marcos regulatorios actuales, han rezagado a sucesos sociales que desde entonces se emanan.

En este sentido, el cooperativismo de ahorro y crédito ha visto enormes posibilidades, de las nuevas formas económicas, culturales, sociales y ambientales, de forma equilibrada, se desarrolla en ambientes de cooperación, protección, colaboración y apoyo mutuo, es un ambiente en las que priman las necesidades comunes más que el interés particular y que conduce a replantar el concepto del desarrollo actual. Para el efecto, se puso en prueba la siguiente hipótesis: *“La falta de objetividad de la evaluación crediticia, y la baja cultura de pago influyeron en la morosidad crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda. Tingo María – 2018”*

Desde esta perspectiva, la estructura de la tesis contuvo tres capítulos. El primer capítulo expuso al planteamiento metodológico; el segundo abordó el marco conceptual de referencia de la falta de objetividad de la evaluación crediticia y la baja cultura de pago de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache; y el tercero presentó los resultados y la discusión de la relación entre las variables, que permitió dilucidar la morosidad crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache. Se consideró, que el trabajo constituyó un aporte para el aumento de las cooperativas del ahorro y crédito a nivel regional, nacional e internacional.

**La Autora**

## INDICE

<b>Dedicatoria</b>	
<b>Agradecimiento</b>	
<b>Resumen</b>	
<b>Abstract</b>	
<b>Introducción</b>	
<b>Índice</b>	
<b>Índice de Tablas</b>	
<b>Índice de Figuras</b>	

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO METODOLOGICO

1.1. Fundamentación del problema .....	15
1.2. Formulación de interrogantes .....	17
1.2.1. Interrogante general.....	17
1.2.2. Interrogantes específicas .....	17
1.3. Objetivos .....	17
1.3.1. Objetivo general.....	17
1.3.2. Objetivos específicos .....	17
1.4. Hipótesis .....	18
1.4.1. General: .....	18
1.4.2. Específicas:.....	18
1.4.3. Sistemas de variables, dimensiones e indicadores .....	18
1.4.4. Definición operacional de variables, dimensiones e indicadores investigación.....	19
1.5. Justificación e importancia.....	20
1.5.1. Teórica.....	20
1.5.2. Práctica.....	20
1.6. Delimitaciones .....	20
1.6.1. Teórica.....	20
1.6.2. Espacial .....	21
1.6.3. Temporal.....	21
1.7. Metodología.....	21
1.7.1. Tipo de investigación .....	21
1.7.2. Población y muestra.....	22

1.7.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	23
1.7.4. Procesamiento y presentación de datos.....	25
1.8. Limitaciones .....	25

## **CAPITULO II**

### **FUNDAMENTO TEORICO**

2.1. Antecedentes de investigación .....	26
2.1.1. Internacionales .....	26
2.1.2. Nacional .....	28
2.1.3. Local .....	29
2.2. Bases teóricas .....	30
2.2.1. Teoría de la morosidad .....	31
2.2.2. Crédito .....	36
2.2.3. Evaluación crediticia. ....	38
2.2.4. Cultura de pago .....	44
2.2.5. Control y seguimiento del crédito .....	45
2.3. Definiciones de términos básicos .....	48

## **CAPITULO III**

### **RESULTADO DE LA INVESTIGACION**

3.1. Aspectos generales .....	50
3.2. Estados financieros .....	50
3.2.1. Estado de situación financiera .....	51
3.2.2. Estado de resultado .....	58
3.3. Distribución de la muestra .....	60
3.4. Análisis descriptivo de la falta objetividad en la evaluación crediticia y la baja cultura de pago .....	62
3.4.1. Cultura de pago .....	69
3.4.2. De la variable dependiente.....	72
3.5. Prueba de hipótesis.....	75
3.6. Discusión de resultados.....	79

Conclusiones .....	84
Recomendaciones .....	85
Bibliografía .....	86
Anexos.....	89
A. Matriz de consistencia .....	90
B. Cuestionario anónimo.....	91
C. Tabulación de los resultados de la encuesta.....	92
D. Guía de entrevista no estructurada .....	94
E. Manifestación de la entrevista.....	95
F. Permiso de entrevista de investigación. ....	97
G. Permiso de encuesta de investigación .....	98

## INDICE DE TABLAS

Tabla 01: Operacionalización de variables.....	19
Tabla 02: Resumen de cartera por analista de crédito .....	22
Tabla 03: Estado de Situación Financiera 2017 - 2018 .....	52
Tabla 04: Categoría de créditos.....	54
Tabla 05: Categoría de crédito por agencia .....	55
Tabla 06: Estado de Resultados 2017 - 2018 .....	59
Tabla 07: Prueba de normalidad .....	61
Tabla 08: Política de evaluación de créditos .....	62
Tabla 09: ¿Actualmente tus créditos son solo con la COOPACT? .....	66
Tabla 10: ¿Es usted la única persona quién cubre los gastos de hogar?.....	66
Tabla 11: ¿Frecuentemente lleva control de ingresos y egresos?.....	67
Tabla 12: ¿La carga familiar es un factor indispensable para caer en mora? ..	68
Tabla 13: ¿Es usted la única persona quién cubre el pago de la cuota de sus créditos?.....	68
Tabla 14: ¿La COOPACT le capacita en temas financieros? .....	69
Tabla 15: ¿Sabe usted que no podrá obtener préstamos por no pagar su(s) deuda(s)?.....	70
Tabla 16: ¿Se encuentra de acuerdo con las condiciones del pago de su cuota? .....	70
Tabla 17: ¿Una vez caído en mora, usted hace un plan de pagos? .....	71
Tabla 18: ¿Usted sabe con toda claridad, que al pagar su préstamo con puntualidad puede acceder inmediatamente al siguiente? .....	71
Tabla 19: ¿Se comunica frecuentemente con usted el asesor de negocios con respecto a días de atraso? .....	72
Tabla 20: ¿El cumplimiento de sus cuotas es dentro del periodo de pago? ....	73
Tabla 21: ¿Si la entidad financiera le ampliara el plazo de su cuota, usted podría estar al corriente con los pagos? .....	73
Tabla 22: ¿Considera usted que la tasa de interés moratorio que paga por su préstamo es alta? .....	74
Tabla 23: ¿Considera usted que la excesiva deuda a otras entidades financieras sea un factor para caer en mora?.....	75
Tabla 24: Grado de relación según coeficiente de correlación .....	75

Tabla 25: Prueba de hipótesis general con Rho de Serman .....	76
Tabla 26: Prueba de hipótesis específica1 con Rho de Serman .....	77
Tabla 27: Prueba de hipótesis específica 2 con Rho de Serman .....	78

## INDICE DE FIGURAS

Figura 01: Morosidad % .....	16
Figura 02: Evolución de la cartera 2015 - 2018 .....	53
Figura 03: Evolución de la reserva cooperativa 2015 - 2018 .....	57
Figura 04: Evolución de remanentes .....	58
Figura 05: Histograma de distribución normal .....	61
Figura 06: Distribución porcentual de la cartera de tipo de producto .....	62

# CAPITULO I

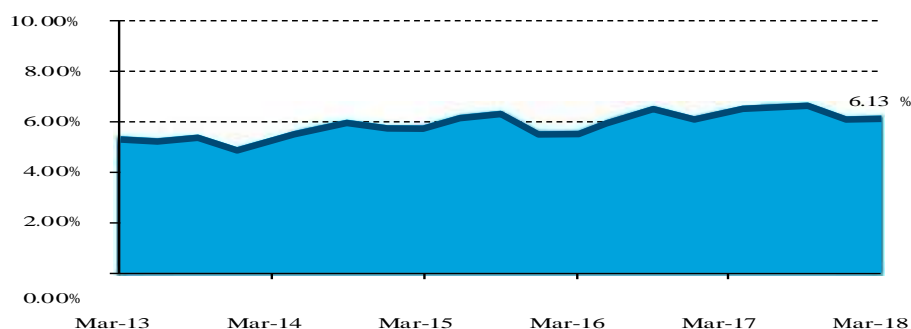
## PLANTEAMIENTO METODOLOGICO

### 1.1. Fundamentación del problema

En nuestro país se estuvo percibiendo grandes cambios entre ello el aumento o crecimiento en cuanto a la industria, comercio y entre otros sectores productivos, ante esta situación han surgido entidades, cooperativas de ahorro y crédito que brinde recursos financieros que lograron alcanzar en la banca tradicional, ya que en varias ocasiones no se logró tener acceso en ésta, pues se sabe que en el país un gran porcentaje de los negocios que están son en su mayoría informales. Frente a estas carencias financieras surgieron las diversas instituciones microfinancieras que aparte de preservar su dinero, brindan créditos, fideicomisos, entre otros.

En el Perú, las cooperativas de ahorro y crédito son organismos que han logrado llamar la atención de un número considerable de personas, con negocio o sin ellos permitiendo la contribución entre los miembros con el único propósito de realizar actividades empresariales. Uno de los tipos de cooperativas existentes en nuestro país son las de ahorro y crédito, institución que ofrece servicios financieros, como créditos y captación de depósitos a sus miembros.

Según el reporte cooperativo de la FENACREP donde menciona el índice de morosidad que el sector presentó durante una etapa o periodo analizó una amplia difusión de las variables, tal como se puede apreciar en el Gráfico N° 01; al principio se apreció una inclinación de una tendencia baja, después se pudo percibir un leve deterioro de la cartera de productos en las cuales el aumento moderado de la morosidad se da por poseer un incremento continuo de la economía en los últimos meses.



Fuente y elaboración: FENACREP

**Figura 01:** Morosidad % (Cart. Atrasada / Coloc. Brutas)

En este contexto, en el gráfico 01 se observa el índice de la morosidad en las cooperativas del ahorro y crédito que en el mes de marzo del año 2018 se estableció el índice de morosidad el cual fue de 6.13 %, presentando así una leve disminución de 0.26 de los puntos porcentuales, en lo que respecta a marzo 2017 (6.39%).

En la ciudad de Tingo María la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, fue instalada para ofrecer ahorros, créditos y en especial beneficios sociales al servicio de sus socios. No obstante, el problema primordial e importante que tiene la cooperativa es la renovación de los créditos una vez desembazado en la restauración de las obligaciones por parte de los socios deudores. Considerando que la morosidad al año 2018 por parte de la COOPACT fue de 6.37%, presentando una ligera reducción de 0.38% puntos porcentuales, con relación al periodo 2016 (7.05%).

Bajo estas consideraciones se observó que, a causa de la falta de objetividad de la evaluación crediticia, la baja o la escasas cultura de pagos, el seguimiento crediticio, la capacidad de pago de la que disponemos para pagar el mes dentro de todas tus deudas y el sobreendeudamiento de los socios que forma parte de la organización, llevaron consigo mismo la morosidad, convirtiéndose así en una inquietud institucional, que se encuentra motivado para la formulación del proyecto de investigación que no solo depende de los directivos o socios, sino todo el personal que se compromete directa o indirectamente en la toma de decisiones o el asesoramiento.

## **1.2. Formulación de interrogantes**

### **1.2.1. Interrogante general:**

- ¿La evaluación crediticia y la cultura de pago fueron factores que determinaron la morosidad crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda. Tingo María - 2018?

### **1.2.2. Interrogantes específicas:**

- ¿Cómo la evaluación crediticia influyó en la morosidad de los créditos de la cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda. Tingo María - 2018?
- ¿En qué medida la cultura de pago incidió en la morosidad crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda. Tingo María - 2018?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general:**

- Identificar si la evaluación crediticia o la cultura de pago fueron los factores que determinaron la morosidad crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda. Tingo María - 2018.

### **1.3.2. Objetivos específicos:**

- Analizar si la evaluación crediticia influyó en la morosidad de los créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda. Tingo María - 2018.
- Determinar si la cultura de pago incidió en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache LTDA. Tingo María - 2018.

## 1.4. Hipótesis

### 1.4.1. *General:*

La falta de objetividad de evaluación crediticia, y la baja cultura de pago influyeron en la morosidad crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda. Tingo María - 2018.

### 1.4.2. *Específicas:*

- La falta de objetividad de evaluación crediticia influyó en la morosidad de los créditos de la Cooperativa de Ahorro y crédito Tocache Ltda. Tingo María - 2018.
- La baja cultura de pago incidió en la morosidad crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda. Tingo María - 2018.

### 1.4.3. *Sistemas de variables, dimensiones e indicadores*

#### a. **Unidad de análisis:**

La investigación fue de tipo corte horizontal, por lo cual, la unidad de análisis son factores que determinaron la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., ubicado en la localidad de Tingo María dedicado a brindar servicios financieros en cuanto a ahorros, créditos y beneficios sociales a sus asociados.

#### b. **Variables:**

Con ello describimos su estrecha relación de causalidad.

- **Variables Independientes: (X, Z)**

Variable X: falta de objetividad de evaluación crediticia

Variable Z: Baja cultura de pago

- **Variable dependiente: (Y)**

Variable Y: Morosidad crediticia

#### 1.4.4. Definición operacional de variables, dimensiones e indicadores investigación.

Al operacionalizar la hipótesis se planteó los siguientes indicadores que fueron obtenidos por nuestras herramientas de información y estos fueron contrastados de forma analítica y estadística. A continuación, se detallaron algunos anexos obtenidos por la administración para validar las influencias sobre el problema:

**Tabla 01**  
**Operacionalización de las variables**

<b>VARIABLES</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES/INDICADORES</b>	<b>INSTRUMENTO DE MEDICIÓN</b>
<b>Variable independiente X: Evaluación Crediticia</b>	Para evaluar el otorgamiento de los créditos se utilizó métodos como análisis de evaluación cualitativa, evaluación cuantitativa y la utilización del destino del crédito	<b>ANALISIS CUALITATIVO</b> - Antecedentes del cliente - Situación familiar  <b>ANALISIS CUANTITATIVO</b> - Capacidad de pago  <b>DESTINO DE CREDITO</b> - Crédito para capital de trabajo - Crédito para activo fijo - Crédito para consumo	Cuestionario Porcentaje (%)
<b>Variable independiente Z: Cultura de pago</b>	Relación directa de la entidad con el cliente para el cumplimiento de sus obligaciones y un pago oportuno y así generar una equidad	<b>MOTIVOS DE NO PAGO</b> - Sobre endeudamiento  <b>IMPORTANCIA DE PAGO</b> - Control de sus gastos - Voluntad de pago  <b>SOLUCION DE PAGO</b> - Ahorro	Cuestionario Porcentaje (%)
<b>Variable dependiente Y: Morosidad Crediticia</b>	La definición de morosidad se utiliza cuando el deudor no paga el interés o infringe otras obligaciones financieras a su vencimiento	<b>METODOLOGIA UTILIZADA PARA LA COLOCACION DEL CREDITO</b> - Establecimiento del monto del préstamo - Fecha de desembolso - Autorización y recuperación del crédito  <b>CARTERA DE CLIENTES MOROSOS</b> - Índice de morosidad  <b>POLITICA DE CREDITO</b> - Normas de colocaciones de crédito - Políticas de cobranza	Cuestionario Porcentaje (%)

FUENTE: Elaboración propia

## **1.5. Justificación e importancia**

### **1.5.1. Teórica**

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito habilitan una matriz de gestión empresarial, que permitieron acceder a cabo la planeación, organización, dirección, coordinación y control de sus actividades que se encuentran orientadas al beneficio de economía, eficiencia, efectividad, competitividad y la mejora continua. Para ello las bases teóricas, antecedentes de investigaciones ya realizadas, las teorías de algunos autores ayudaron a determinar factores que generaron la morosidad, a partir de estos análisis se plantearon alternativas que mejoren la morosidad en la cooperativa.

### **1.5.2. Práctica**

La justificación práctica se fundamentó por el aporte de análisis real de estar al tanto de los factores que establecen la morosidad crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., que fue insumo complementario para la formulación de materiales de evaluación de crédito y el avance de la toma de decisiones apropiadas en la gestión de los riesgos crediticios, contribuyendo al mismo tiempo pautas y bases teóricas para el desarrollo de próximas investigaciones más avanzadas de factores que determinaron la morosidad crediticia en entidades financieras en el ámbito de la Ciudad de Tingo María.

## **1.6. Delimitaciones**

### **1.6.1. Teórica**

Para la formulación de la investigación, se usó información sistematizada, respaldada en la ejecución del proyecto de tesis se llevó a cabo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda. Sede Tingo María, situada en la Provincia de Leoncio Prado departamento de Huánuco en el periodo 2018 sobre la morosidad crediticia de la empresa e incumplimiento de sus obligaciones solidarias.

### **1.6.2. Espacial**

La ejecución del trabajo de investigación fue de espacio local, toda vez que la unidad de estudio (Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda.), está ubicado y se centra en la ciudad de Tingo María.

### **1.6.3. Temporal**

El estudio fue de clase transversal. Comenzó en junio de 2019 y se concluyó, en diciembre de 2020.

## **1.7. Metodología**

### **1.7.1. Tipo de investigación**

El tipo de investigación fue transversal ya que los factores que determinan la morosidad crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache LTDA. Tingo María se realizaron en el periodo de un año (2018).

#### **1.7.1.1. Nivel de investigación**

La investigación concierne a un nivel descriptivo, por lo que se presentó y puntualizó la realidad actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda. Tingo María. En observación a priori se percibió que la COOPACT, no se ha desarrollado como se esperaba. Luego se buscó explicar las probables causas que generaron el problema, con la finalidad de buscar un arreglo.

#### **1.7.1.2. Diseño de la investigación**

La investigación corresponde a un diseño **ex - post - facto** (después de los hechos). En primer lugar, se identificó el problema y en base a ello se propuso supuestas soluciones a través de la hipótesis; después, se estableció los objetivos que persigue la investigación estableciendo así una interrelación directa entre estos tres elementos metodológicos en base a variables de investigación, tales hechos fueron evaluados en un periodo correspondiente (1 año).

## 1.7.2. Población y muestra

### 1.7.2.1. Determinación de la población.

El universo de estudio para la tesis estuvo constituido por 821 socios de la **Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache de la agencia de Tingo María.**

**Tabla 02**

#### Resumen de cartera por analista de crédito

ANALISTAS DE CREDITO	Créditos	Créditos	Créditos	Créditos	TOTAL, CARTERA
	vigentes Hasta 8 días de atraso	vencidos De 9 a 30 días	vencidos Mayores a 30 días	judiciales	
1 KARINA BEATRIZ IBARRA CANAYO	126	6	11	0	<b>143</b>
2 FREDDY PAOLO OSCO MONTALVO	96	3	1	0	<b>100</b>
3 DANICA FIORELLA BARRERA OLIVAS	47	0	0	0	<b>47</b>
4 NOÉ ISAAC MORENO PIMENTEL	151	2	11	0	<b>164</b>
5 RECUPERADOR TINGO MARIA	0	1	5	41	<b>47</b>
6 TOMAS JAMES RUIZ TELLO	100	4	2	3	<b>109</b>
7 SIBITH PAREDES PAREDES	205	6	0	0	<b>211</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>725</b>	<b>22</b>	<b>30</b>	<b>44</b>	<b>821</b>

FUENTE: COOPACT "TOCACHE" LTDA AGENCIA TINGO MARIA

### 1.7.2.2. Muestra

La población para ejecutar el proyecto de tesis fue constituida por 821 socios, para extraer la muestra de estudio se utilizó la siguiente formula:

> Muestra Inicial:

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

> Donde:

Marco muestral	N
Alfa (Máximo error tipo I)	$\alpha$
Nivel de Confianza	1- $\alpha/2$
Z de (1- $\alpha/2$ )	Z (1- $\alpha/2$ )
Prevalencia de créditos	p
Complemento de p	q
Precisión	d
Tamaño de la muestra	n

### **Remplazando valores:**

$$\begin{aligned} N &= 821; & \alpha &= 0.050; & 1 - \alpha/2 &= 0.975; & Z (1 - \alpha/2) &= 1.960; \\ p &= 0.100; & q &= 0.900; & d &= 0.050 \end{aligned}$$

### **Sustituyendo valores:**

$$n = \frac{(821) * (1.960)^2 * (0.1000) * (0.900)}{(0.050)^2 * (821 - 1) + (1.960)^2 * (0.1000) * (0.900)} = 118.48$$

En la investigación, se tomó como base la población de 118 socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, de la ciudad de Tingo María.

### **1.7.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **1.7.3.1. Fuentes de información**

- En el primer nivel se utilizó información de las manifestaciones del personal, evaluaciones preliminares, diagnósticos referentes a la entidad en análisis.
- En el segundo nivel se requirió y se solicitó información a la oficina de administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda. registrados en el periodo 2018.
- Obtención de datos empíricos a través de la ejecución de la encuesta efectuada a los socios morosos y los especialistas de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda.

#### **1.7.3.2. Técnicas de investigación**

Las técnicas de investigación que se utilizó para contrastar la hipótesis planteada son las siguientes:

- **Sistematización bibliográfica.** - Permitió obtener la información bibliográfica y datos secundarios, para sistematizar y fundamentar teóricamente la hipótesis y toda la investigación; ello consistió en realizar una articulación de lecturas en relación con el tema central.
- **Análisis estadístico.** - Permitió plantear el modelo, procesar información y verificar la hipótesis.
- **Encuesta.** - Se utilizó como procedimiento para la obtención de los datos a través de un cuestionario sistematizado, dirigido a la muestra representativa (población finita).
- **Observación.** - Esta técnica se utilizó al describir y explicar el comportamiento al haber obtenido datos adecuados y fiables correspondientes a los procesos, eventos y/o situaciones perfectamente identificadas e insertas en un contexto teórico y práctico de acuerdo con el problema planteado.
- **Entrevista no estructurada.** – Fue una entrevista libre, donde se fue construyendo durante su realización, refiriéndose al problema a investigar.

#### **1.7.3.3. Instrumentos de Investigación**

- **Fichas bibliográficas.** - Formato utilizado para registrar y resumir datos extraídos de fuentes bibliográficas (libros, revistas y otros).
- **Cuestionarios de encuestas.** - Instrumento que consistió en una serie de preguntas con el propósito de obtener datos.
- **Formato de entrevista.** – Documento en el cual se logró redactar las manifestaciones obtenidas durante el desarrollo del instrumento de investigación no estructurado.
- **Cuaderno de campo.** – Material donde se redactó las actividades rutinarias durante la investigación, en él se detallaron las observaciones obtenidas.

#### **1.7.4. *Procesamiento y presentación de datos.***

Para el procesamiento los datos, en primera instancia se tabularon en tablas de doble entrada y el análisis se realizó en base a porcentajes de mayor a menor, la interpretación de resultados se realizó en forma descriptiva. Asimismo, se utilizó las principales técnicas estadísticas para el análisis de los datos cuantitativos. Para tal efecto, se utilizó el software SPSS y adicionalmente el programa Excel© aplicando sus funciones estadísticas a nuestra base de datos, previamente tabulado. También se utilizó para la presentación de los resultados el software MS WORD©; que permitió ordenar y dar estética gráfica al trabajo realizado.

#### **1.8. Limitaciones**

- La obtención de la información financiera fue de acceso reservado, no obstante, se pidió la autorización necesaria al administrador y especialistas de crédito en la aplicación de la entrevista y encuesta para mayor exactitud.
- La presente investigación fue financiada con recursos propios de la tesista.
- La desconfianza de los socios para brindar datos de su situación en relación con sus créditos.
- Limitada disposición de tiempo de los socios que ingresaban a la agencia para poder ser encuestados.

## **CAPITULO II**

### **FUNDAMENTO TEORICO**

#### **2.1. Antecedentes de investigación**

En el proceso de recolección de información se observó que existen estudios realizados por autores internacionales, nacionales y locales que hacen referencia al tema mencionado, y en ese sentido citamos los antecedentes siguientes:

##### **2.1.1. Internacionales**

Mancheno (2018) desarrolló una investigación en el cual buscó los determinantes que interviene en la morosidad en Ecuador. En la presente investigación se reafirmó la presencia de una relación positiva entre el nivel de endeudamiento de cada sector y aceleramiento de morosidad, mediante la utilización de un modelo de datos de panel anual

En los resultados que se llegaron a obtener es a partir de un matriz econométrico, se permito establecer varios factores de modelo o matriz econométrico, siendo así la clave en el comportamiento de la morosidad, es así que el estudio se encuentra fraccionado en dos grupos, lo primero que engloba es la relación que existe con la política monetaria y como también el costo de los instrumentos financieros (tasa de interés), mientras en el segundo grupo se encuentra relacionado con las variables que influyen la disposición de pago de la obligación (endeudamiento, salarios, PBI, apertura comercial). La administración suprema conocido como la Superintendencia de los Bancos de Ecuador (2016) y el Banco Central del Ecuador (2017), se dice que las grandes organizaciones bancarias se deban a los sectores en vulnerabilidad a los shocks económicos y políticos, especialmente el caso de la agricultura.

Berrazueta y Escobar (2012). Propuso un plan de riesgo con la finalidad de disminuir la morosidad en los clientes de una cooperativa de ahorro y crédito en el Ecuador. El periodo de análisis corresponde desde enero hasta julio de 2010.

En la presente investigación se pudo apreciar que la información referente al Plan de Riesgo Crediticio con la finalidad de mejorar las políticas de protección financiero que autoriza minimizar o imposibilitar la posible morosidad de créditos. El análisis del procedimiento de la evaluación de los riesgos de la organización para lo cual se utilizó los métodos (científico, descriptivo, analítico), entre las técnicas (encuesta, observación), que se evidencio las falencias en las operativas como financieras, son aquellas que no permiten cumplir con los metas y objetivos esperados, que se compromete la menor eficiencia y efectividad para los distintos procesos de adjudicación y de recuperación de los créditos.

En la investigación se obtuvo como resultado la confirmación de quienes administran y acepta los riesgos crediticios, para lo cual se debe minimizar la morosidad. Se busca la mejoría de la administración de riesgo crediticio en la que las normas rígidas de crédito para prestatarios y créditos, como también se cabe precisar la evaluación de riesgo crediticio, tomar en consideración al efecto de las operaciones en donde se le otorga el crédito, en tal sentido se brinda el seguimiento a la cartera crediticia, así como permite establecer mecanismos que le permiten verificar el destino de los recursos que son provenientes de créditos otorgado, y un breve análisis y predicción con la mayor exactitud posible de las ocurrencias de hechos que fueron causante de muchos perjuicios económicos a las personas llegando así minimizar los efectos adversos de los riesgos, con un costo mínimo la que identificación, evaluación y el control de sí mismo.

### **2.1.2. Nacional**

Céspedes (2015). Estudió acerca de los factores que determinan la morosidad en una financiera en la ciudad de Cajamarca. El objetivo fue realizar un análisis de la morosidad en la entidad EDYFICAR, entre los factores identificados se encuentran los bajos niveles de ingresos de los negocios, la inadecuada administración y la baja rentabilidad de estos. Se pudo verificar con la cartera de clientes que maneja la entidad que tenían retraso en sus cuotas, llegando así a no cumplir la meta esperada por la financiera puesto que no se lo esperaba.

Desde un punto de vista fundamental esta los problemas personales, desconociendo así la necesidad del mercado en la operan, la familiaridad y la amistad con los clientes morosos y otro factor importante que se visualizo es la timidez del cobrador al realizar sus funciones. Teniendo otro problema fundamental la financiera la falta de experiencia personal, en la política y los mecanismos de implementación financiera en este sentido se pueda disminuir la morosidad que muestra en los documentos de gestión, las cuales no se cumple con responsabilidad por su informalidad de uso.

Calle (2017), en efectúo una tesis con el objetivo de determinar los factores de la morosidad en una financiera en Piura, formuló que la Financiera comparte una cuenta con la que se encuentra compuesta por una estructura de trabajo flexible desde ahí se da el otorgamiento de los créditos hacia las mujeres las que se encuentran conformado por un conjunto de mujeres llamadas Súper mujer. Es ahí donde la política de crédito se distribuye a sus clientes y/o consumidores, dicho de otra manera, la mala decisión que abarca en la que un fragmento del mercado competidor haciendo así que las políticas crediticias no sean difícil y engorroso. Todo esto, se da para asumir los riesgos que podrían ponerle fin a la continuidad, debido a esto la financiera en un futuro venidero contaría con unas ciertas cuentas impagadas e incobrables lo

que representa a un detrimento de dinero para la financiera, Asimismo, se demostró que el destino de las personas del grupo de SUPER MUJER en la que les ofrece un crédito inadecuadas, ya que se encuentra destinados a un tipo de inversión o negocio a fin de que se pueda dar cumplimiento de la cuota en la fecha pactada.

### **2.1.3. Local**

Tuesta (2018), realizó un estudio en Tingo María sobre aquellos factores que determinar la morosidad en la financiera Mi Banco, en el periodo 2015-2017. En los resultados estableció que los elementos que determinan, que las personas incumplen en cuanto al pago en la que se da la morosidad en los créditos de las microempresas de las siguientes agencias bancarias como: Mi Banco, Agencia Tingo María, existe una deficiencia en el proceso de evaluación crediticia en la cultura de pagos. Se dice que el proceso de evaluación se da desde el inicio cuando se recepción a los documentos hasta la verificación del campo para luego solicitar la aprobación de acuerdo con los niveles en las que según es autónoma de los importes solicitados. Así mismo se dice que el 66.7 % de los especialistas de créditos en la que confirma y que los factores determinan que la morosidad es insuficiente en la evaluación cuantitativa y cualitativa de los créditos; siendo más aún, que el 94% fue el sobreendeudamiento. En cuanto a los clientes morosos declararon que un 58% de ellos se debe porque realizan una mala administración de su negocio. Por otra parte, el 52% de los clientes morosos, en los que no cumplen con realizar sus amortizaciones a sus préstamos, en préstamos obtenidos debido a su baja cultura de pago

Gómez (2017) demostró la relación de la evaluación crediticia y la morosidad, en una financiera en la ciudad de Huánuco. Trató de describir cómo se da el proceso de evaluación crediticia la cual se relaciona con la morosidad en el sector comercio de la financiera confianza S.A.A. Para la presente investigación se dieron los procesos de evaluación en los distintos riesgos que presenta la empresa, su análisis cualitativo donde

se pudo comprobar como la mora de los pagos del posible o potencial cliente en la que influyen la morosidad y el análisis de crédito en la que influyen la capacidad de pago que se da en todo momento de solicitar el crédito que influye en la morosidad.

Se comprobó además la información arrojada por los analistas de la central de riesgo no sea determinante si era para rechazar o aceptar el crédito, lo que indicaría que el crédito influye en la morosidad ya que esto dependería de la entidad financiera ya que se rigen según sus políticas de riesgos crediticios.

Se verificaron que el destino del crédito si influye en la morosidad de créditos comerciales, ya que los analistas de crédito no realizan el seguimiento del crédito adecuado del dinero desembolsado al cliente poniendo al descubierto falencias tanto operativas como financieras.

## **2.2. Bases teóricas**

### ***2.2.1. Teoría de la Morosidad***

La morosidad es un tema muy presente en el ámbito financiero y económico, según su estudio se pretende una especial atención para de esta manera determinar las variables que explican.

- La morosidad tiene varias connotaciones teóricas, no obstante, podemos resumir indicando que en su forma más simple es que el cliente no cumple de acuerdo con los plazos establecidos los pagos correspondientes (Pedrosa, 2016).
- Se puede entender a la morosidad como el incumplimiento de los pagos, acorde a un cronograma establecido por la entidad financiera y establecido en un contrato de por medio. Se dice también que son resultados que no son esperados en la gestión de las empresas puesto que se perjudica las expectativas de cobranza, se da la interrupción de los ingresos de dinero que se encuentran programadas desde la tesorería. Estos factores sin

duda inciden a ciertos indicadores de carácter financiero y económico de la entidad para afrontar sus gastos operativos, en otras palabras, hasta puede ocasionar insolvencia (Gonzales & García, 2012).

Según (Saurina, 1998), existen diversas causas que originan la mora se mencionaran las siguientes a continuación:

- Factores Macroeconómicos: La quiebra de una empresa, restricciones como la liquidez, crecimiento y el endeudamiento, entre otros.
- Factores Microeconómicos: Son entidades en la que tienen dificultades de adoptar políticas arriesgadas, expansión del crédito, tipo de negocio desarrollado por la entidad, existen deficiencias en la entidad financiera de supervisar y controlar a gran cantidad de agencias.

Para saber nuestro índice de morosidad, se recomienda utilizar la fórmula:

**ÍNDICE DE MOROSIDAD = Saldo de la Cartera de Crédito vencida al cierre del trimestre / Saldo de la Cartera de Crédito total al cierre del trimestre**

#### **2.2.1.1. Tipos de morosidad**

Existen procedimientos para otorgar un crédito, sin embargo, lo más importante es tener a disposición toda la información pertinente del cliente, tales como el historial en el ámbito financiero, aspectos cualitativos del cliente, entre otros medio que permitan conocer el perfil del que recibirá el crédito, ello implica contar con toda una tecnología crediticia del caso.

Según los entes supervisores del mercado financiero peruano, se exigen a las entidades financieras que un importe debe ser destinados para la provisión de la morosidad (R. SBS 11356- 2008), en ese sentido, se estableció la forma como debe calcularse la morosidad que está en función a la categorización que se compone de cinco rangos en relación con los periodos de atrasos y mora (SBS, 2008):

- **Categoría normal (0):** Se menciona que el deudor es capaz de atender con facilidad a todos sus compromisos pactados financieramente. Vale decir, que los deudores cumplen sin inconvenientes de acuerdo con los plazos establecidos con una tolerancia de atraso de 8 días.
- **Categoría con problemas potenciales (1):** Son aquellos en la que los fondos de la persona deudora tienden a complicarse y debilitarse debido a que incumplió presentar ocasionalmente y la reducción de pagos con las entidades financieras. En esta categoría los deudores tienen un retraso entre 9 a 30 días.
- **Categoría deficiente (2).** En este punto, el deudor presenta situaciones financieras con problemas, en el cual sus ingresos no permiten cubrir sus deudas con la entidad, por ello presentan retrasos de sus pagos correspondientes que van desde 31 a 120 días.
- **Categoría dudosa (3).** Como indica su nombre, en este punto el cliente deudor tiene bajas probabilidades de cumplir con sus obligaciones (pasivos), de tal manera que no podrá pagar ni el capital menos los intereses. En ese sentido, demuestran un retraso de 61 a 120 días.
- **Categoría perdida (4).** En estas circunstancias se considera como incobrable la deuda al cliente, por presentar problemas de liquidez para cumplir con sus

obligaciones pactadas, es asó que presentan retrasos de más de 120 días.

#### **2.2.1.2. Causas de la morosidad.**

Las causas son múltiples y complejas, corresponden a las características de cada deudor o cliente, no obstante, según Luxor Technologies (2012) las más frecuentes causas pueden ser:

- **Problemas de liquidez.** Se originan principalmente por una inadecuada planificación financiera del deudor, cuyos flujos de caja no solventas sus compromisos financieros, de tal manera que los recursos financieros estimados como ingresos no se generan, y en cambio los gastos u obligaciones que tienes superan a los ingresos, generando un déficit de liquidez.
- **Los factores económicos.** Son las deudas que se generan por deficientes ingresos, es así que no se pueden cumplir los compromisos financieros aumentando la morosidad de una entidad.
- **Aspectos circunstanciales.** Mediante los aspectos circunstanciales resultan que a causa de los clientes se evitan y se ven obligado a alargar aún más sus pagos (enfermedad, robo, entre otros).
- **Visiones culturales.** En este caso el cliente tiene la solvencia financiera pertinente para cumplir sus obligaciones financieras, sin embargo, no lo hace por motivos que se consideran culturales en cierta medida, como la conciencia, la responsabilidad, la puntualidad, entre otros que no desea cumplir con sus pagos pactados.
- **Niveles intelectuales.** Se considera cuando el cliente no posee toda la información disponible y responsable de su crédito y, por tanto, no le permite cumplir puntualmente con las fechas de pago de acuerdo con el cronograma pactado.

- **Motivos emocionales.** Se refiere a que el cliente teniendo la suficiente solvencia no cumple con sus obligaciones financieras, debido o atribuidas a una percepción negativa de la entidad, por el cual cumplen con cierto retraso innecesario de las cuotas pactadas. Sumado a esta explicación, son las experiencias que pasó el cliente con la entidad, nada favorable debido a una mala información brindada o a la no solución previa de algún problema, el cual genera desconfianza del cliente hacia la entidad.

### **2.2.1.3. Moroso.**

Generalmente se considera a una persona natural o jurídica que incumple el pago de una obligación en el tiempo pactado o aceptado con una entidad. El moroso es alguien que ha incurrido en la morosidad, es decir, que no ha afrontado los pagos de alguna deuda o que no ha realizado esto en el momento de vencimiento de una obligación o de un documento de cobro (factura). Por ello, solo tendrá la consideración de moroso alguien cuya deuda e impago quede recogida en algún contrato, como hipoteca, contrato de tarjeta de crédito, factura, cheque, pagaré o algún instrumento de pago/cobro, no siendo moroso ni pudiéndosele reclamar a aquel que aun debiendo algo, no tenga ningún documento contractual que respalde la deuda (Pedrosa, Moroso, 2019).

#### **2.2.1.3.1. Tipos de morosos**

Se encuentran clasificados en seis categorías básicas de los tipos de morosos. (Brachfield, 2014).

- **Morosos intencionales:** se encuentran con la capacidad de pagar, pero no tiene la voluntad de pagar. Dentro de esta categoría también se dividen en dos subgrupos de morosos:

- Se trata de aquellos que demoran en realizar sus deudas, a esto se basa en que los morosos busca retener algunos días o semanas sus deudas todo ello para beneficiarse y lo que busca es la buena intención de la compañía.
- **Morosos fortuitos:** Son aquellos que tienen la intención de pagar, pero por alguna razón no lo hacen.

Es decir, son los morosos que demuestran que tiene la voluntad de pagar, pero en realidad o logran pagar sus deudas, si es que tuvieron los medios para saldar sus cuotas de pagos. Siguiendo el cronograma de la cuota de pago. Con este tipo de deudores es posible alargar los pagos, estirar los plazos, viendo así que puedan cumplir con los pagos y poder cancelar sus obligaciones. En la práctica, las áreas de créditos les permiten dar opciones de pago hasta el reintegro de toda la obligación.

- **Morosos desorganizados:** Son aquellos que tienen todos los medios y posibilidades de cancelar sus obligaciones, sin embargo, también son conscientes que pueden tener dificultades de pago.

Estos tipos de clientes especiales deben ser capacitados para poder organizar sus pagos, toda vez que no existe la intención de no pagar, de tal manera que adoptando ciertas competencias financieras les permiten tener un mejor control de todas las obligaciones que pueden asumir y tener la capacidad de solventar todos sus compromisos sin dificultad alguna.

- **Morosos negligentes:** que siguen la filosofía del “Akuna Matata”

Son deudores que no se preocupan por pagar sus deudas, sino que pierden la intención de gestionar

adecuadamente sus obligaciones, más allá de que puedan ver conscientemente de la situación, lo que ellos hacen es optar o distraerse por otras actividades dejando de lado la prioridad de buscar opciones de cubrir sus deudas.

- **Morosos circunstanciales:** Son aquellos que se encuentran inmersos en un litigio y, por tanto, no pueden cancelar sus obligaciones con la entidad.

Frente a estas circunstancias adversas los deudores no pueden cumplir con su cronograma de pagos de manera voluntaria, toda vez que están priorizando resolver sus problemas legales, no son de mala fe, sino que reconocen la deuda pero que requiere un poco de gracia para poder pagar sus deudas una vez salidos del problema.

- **Morosos insumisos:** Son los que tiene la posibilidad de saldar sus deudas, pero no quieren hacerlo, es decir, que son personas que se niegan a pagar sus obligaciones asumidas, porque buscan y adoptan ciertas posturas o argumentos que tienen que ver con la cuota a pagar por lo que les parece injusto.

### **2.2.2. Crédito**

El crédito es una operación financiera donde una persona que se hace llamar acreedor (normalmente tiene una cantidad financiera fija), presta una cifra monetaria a otro que se llama deudor, quiere decir que a partir de ese momento se organiza para que pueda garantizar que el “acreedor” retomara esta cantidad que viene solicitando en el tiempo que se ha previsto, más allá de la cantidad adicional, que se llama “intereses” (Montes de Oca, 2018).

### 2.2.2.1. Tipos de Créditos

- **Créditos Comerciales:** Se realiza para poder financiar las necesidades que se encuentran relacionadas con la actividad productiva, es así como se compra de materias primas, compra de las mercancías para la venta, se compra las maquinarias, o ara financiar las cuotas que se encuentra para cobrar, es decir, cuando se vence el plazo. (Scotiabank, 2019)
  
- **Créditos a las MYPES.**
  - **Créditos a la Pequeña empresa:** Son créditos que están destinados a este sector para que cuenten con capital de trabajo que se otorga a personas con negocio y jurídicas, con el tope de endeudamiento en el sistema financiero que oscila entre 20,000 a 30,000 soles en los últimos seis (6) meses.
  
  - **Créditos a la Microempresa:** Este tipo de crédito se orientan a financiar las actividades de una microempresa que generalmente son productivas, comerciales o de servicios. Para tal fin se toma en cuenta que si nivel de endeudamiento total en el sistema financieros no debe ser mayor a 20,000 soles en los últimos 6 meses.
  
- **Créditos por consumo:** Es diferente a los demás tipos de créditos, porque se orienta a financiar a una persona común que demuestre solvencia financiera, para adquirir bienes o servicios, tales como vehículos, motocicletas, remodelaciones, viajes de turismo, entretenimiento y otras actividades. Este tipo de crédito puede ser a corto, mediano y largo plazo (BanColombia, 2019).

- **Créditos hipotecarios:** Son créditos que se realizan para comprar o reparar una vivienda que se está financiando. Normalmente se dice que las entidades prestan aproximadamente el 70% del valor de un bien hipotecado. (Scotiabank, 2019).
- **Crédito agrícola:** Son instrumento económico que se encuentra encaminado para proveer a la agricultura, así como (cultivo, forestación, ganadería, entre otras actividades que realiza el sector) recursos financieros para que el agricultor pueda cubrir dichas actividades y seguir produciendo para satisfacer el mercado. Sin embargo, se debe tomar en cuenta el alto grado de riesgo que existe en este sector (POPY226, 2011).

### **2.2.3. Evaluación crediticia.**

Es un proceso en el cual se evalúa la capacidad de endeudamiento del cliente o solicitante, mediante el uso de ciertas herramientas financieras como el flujo de caja que nos da una idea cuantitativa si podrá cumplir con sus obligaciones. De otra parte, es importante evaluar también los antecedentes crediticios.

La evaluación comienza con conocer todas las fuentes de ingresos del cliente, su patrimonio, sus deudas vigentes que tiene, así como sus antecedentes disponibles en las clasificadoras crediticias. El siguiente paso, es construir información a partir de dichos datos y se construye principalmente el balance general y estado de resultados, así como su flujo de caja en el cual se incluye las cuotas del crédito que está solicitando y aplicando algunos ratios financieros, se evalúa su capacidad de pago y se toma la mejor decisión de otorgar el crédito o no (COOPACT, 2015).

### 2.2.3.1. Evaluación Cualitativa

No se cuantifica, es cuestión de impresión personal según depende del sentido común del Asesor de negocios.

a. **Antecedentes del cliente:** el objetivo principal es la obtención de información acerca del comportamiento del crédito de socio y de sus voluntades de pago (se determinará cuando el socio cumpla con las condiciones pactadas, pagos y cancelación oportuna). Variables que evaluar:

- Antecedente interno
- Récord de pago
- Antecedentes crediticios
- Antecedentes comerciales
- Referencia de proveedores.
- Referencia de vecinos.
- Conducta ética del cliente.

Es indispensable filtrar a todos los miembros de la Unidad Familiar y vinculados que participen en la gestión del negocio.

b. **La capacidad de gestión:** Su objetivo principal es identificar a los posibles riesgos de la gestión de negocio. Variables que evaluar:

- Nivel de desarrollo y crecimiento de negocio.
- Tiempo de funcionamiento.
- Tiempo dedicado al negocio.
- Habilidad y experiencia en la actividad.
- Dependencia de la gestión del titular.
- Tiempo en el mismo local.
- Formalidad legal.
- Orden en los registros.

- Conocimiento de los riesgos de la actividad económica.
- Antecedentes comerciales.
- Referencias de proveedores y clientes.

Las referencias con proveedores y vecinos del negocio nos ayudarán a cruzar la información que el cliente nos proporciona.

c. **Situación Familiar:** el objetivo es identificar posibles riesgos por la conducta de la unidad familiar. Variables que evaluar:

- Referencias de vecinos
- Acumulación patrimonial
- Condición de la vivienda
- Número de dependientes
- Número de dependientes vulnerables
- Riesgo por edad y salud
- Conducta del cliente, armonía familiar
- Educación de los dependientes

En cuanto a la corroboración domiciliaria del cliente, se debe ejecutar o llevar a cabo de manera sorpresiva, en el cual no se dé a conocer el horario ni el día establecido, o un día antes del día determinado, a fin de verificar la existencia de este. Las referencias de los vecinos nos ayudarán a identificar la veracidad de la información proporcionada por el cliente.

#### **2.2.3.2.** *Evaluación cuantitativa*

a. **Capacidad de pago:** Representa la posibilidad que tiene el cliente para cubrir todas las obligaciones adquiridas con la COOPACT. Los indicadores que sirven para medir la capacidad de pago actual y futura del socio comprenden:

- Ingresos familiares, productivos, comerciales y/o de servicios mensuales.
- Gastos familiares, productivos, comerciales y/o de servicios.
- Relación entre los ingresos y el total de los gastos.
- Los Asesores de Negocios deben contar con estadísticas de gastos promedio por unidad familiar según el número de miembros de esta de acuerdo con la ciudad o zona geográfica.
- Tanto para los ingresos como para los gastos, éstos deberán ser respaldados con documentos que prueben su veracidad.
- Las declaraciones juradas de ingresos se admitirán únicamente hasta un máximo del 20% del valor de una UIT y estas se aceptarán para créditos hasta S/. 3,000.00 (COOPACT, 2015).

Para saber nuestra capacidad de pago, los expertos recomiendan conocer todas las fuentes de ingresos disponibles que tenemos y todos los egresos que debemos asumir cada mes. En ese sentido, el límite de endeudamiento debe oscilar entre el 35% o 40% de los ingresos netos mensuales (León, 2017).

**Capacidad de pago = (Ingresos mensuales - Gastos fijos) \* 0,40**

### **2.2.3.3. Respaldo Patrimonial**

Está constituido por todos los bienes que posee el socio sobre los cuales no mantiene deuda alguna; pueden ser bienes muebles e inmuebles, efectivo, valores, entre otros. Si tales bienes estuvieran libres de todo gravamen, ofrecen un mayor respaldo a la COOPACT al momento de determinar la capacidad de pago del socio.

#### **2.2.3.4. Garantía**

Es subsidiaria al otorgamiento del crédito. El Asesor de negocios, se dice que la persona que haga el análisis respectivo tiene que determinar, según su naturaleza de riesgo de crédito, la clase de la garantía a fin de solicitar, y dar la deficiencia de la cobertura al monto requerido.

#### **2.2.3.5. Coyuntura económica**

Se encuentra en un entorno que se desenvuelve el socio, para lo cual es necesario instruirse adecuadamente la información económica de los distintos sectores productivos donde opera los asociados, para saber si existe o si hay las posibilidades de recesión en el sector determinado.

#### **2.2.3.6. Destino del crédito.**

Es importante conocer el destino del crédito, tanto para el deudor como la entidad quien la otorga, a ese proceso se le llama crédito con cultura. Bajo este contexto, la clasificación de los créditos en cuanto a su uso según (COOPACT, 2015) son:

- a. Crédito para capital de trabajo:** Se otorgan con la finalidad de que el cliente pueda adquirir mercaderías, insumos, bienes no duraderos para que éstos puedan generar ingresos periódicos al negocio que realice el cliente.
- b. Crédito para activo fijo:** Se otorgan a clientes con la finalidad de financiar activos inmovilizados como maquinarias y equipos que permiten asegurar la producción de la empresa.
- c. Crédito para consumo:** Como habíamos indicado anteriormente son créditos que se otorgan para que el cliente pueda usarlo en compra de vehículos, pagos de servicios, viajes, educación y otras formas de entretenimiento.

### **2.2.3.7. *Proceso de evaluación crediticia.***

La evaluación crediticia es toda una tecnología, puesto que es un proceso objetivo en el cual el negocio sujeto a crédito pasará una serie evaluaciones cuantitativas y cualitativas, las siguientes etapas son las partes de ese proceso (Conduce tu Empresa, 2012):

#### **1. Etapa de presentación:**

Son los actos preparatorios en el cual el cliente se presenta ante la entidad financiera, a fin de conocerse con su evaluador y entablar una conversación orientada al objeto del crédito. De pronto el evaluador realizará una serie preguntas con la intención de tener una visión clara sobre la solvencia financiera del cliente.

#### **2. Verificación de Datos:**

El cliente proporcionará los datos que la entidad le solicite, es importante que dichos datos sean reales, toda vez que la entidad lo verificará posteriormente haciendo uso de las tecnologías de información, como es consultando las centrales de riesgo para conocer el historial crediticio del cliente.

#### **3. Revisión de la Idea de Negocio:**

Esta etapa complementa a las dos primeras, es de suma importancia porque aquí se verifica la existencia del negocio o modelo de negocio, para saber si es sostenible y podrá el negocio cubrir las cuotas del crédito. Se realizan dos pasos:

- a) Tasación, en el cual un especialista calcula el valor real de las garantías que el cliente está indicando.
- b) Comprobación de cálculos, es una corroboración adicional a fin de ver si los cálculos que se han hecho son coherentes.

#### **4. Entrega del préstamo:**

Es la etapa final una vez que se haya superado las tres primeras etapas, en ese sentido, se acepta la solicitud del crédito, asimismo, se da a conocer el cronograma de amortizaciones al cliente que contiene la tasa de interés, el tiempo, los plazos, etc. Finalmente, se firma el contrato del préstamo para su desembolso respectivo.

#### **2.2.4. Cultura de pago**

Parte desde la ética de quienes toman el crédito, de la ética de las entidades que dan el crédito, las cuales tienen que reflexionar mucho respecto al tema, porque una cultura abusiva merma la voluntad de pagar.

Existen dos elementos necesarios para que una familia practique una cultura de pago. (Agrobanco, 2017, págs. 23, 24)

- El control de sus gastos. Se debe valorar la importancia de ser constantes y honestos en cuanto a sus compromisos de pago, esto se refleja en el manejo responsable de los gastos familiares y así lograr el ahorro propuesto para la meta planteada.
- La voluntad de pago. La responsabilidad personal o familiar en el cumplimiento de las obligaciones crediticias no solo depende del monto del ingreso familiar (mucho o poco) sino sobre todo del compromiso a pagar la deuda liquidada.

#### **Evitar el sobreendeudamiento.**

Muchos clientes llegan al sobreendeudamiento debido principalmente a una baja cultura financiera y a la facilidad de acceder al crédito, por la excesiva oferta que existe actualmente, por ello se sugiere mantener con prudencia los niveles de endeudamiento dentro de los rangos que recomiendan los expertos y no exponerse a estos tipos de riesgos, o no llegar a estos niveles de insolvencia.

Algunas alertas que nos pueden dar cuenta que estamos en la cumbre de sobreendeudamiento son:

- Problemas de pago y atraso de algunas cuotas a diferencia de meses anteriores.
- Saldo insuficiente para poder ahorrar.

### **Reglas que debes seguir para evitar sobre endeudarte**

- Efectuar un flujo de caja que permita planificar los ingresos y egresos mensuales de la familia.
- No endeudarse con alguna entidad financiera sino se tiene la necesidad y urgencia del caso.
- Al analizar un crédito se debe ser consciente que debe hacerse para invertir.
- Para los gastos de entretenimiento del grupo familiar se debe financiar con los ingresos del mes y no endeudarse demasiado con las tarjetas de crédito.
- Evitar gastos que no están presupuestados, salvo que sea necesario y de urgencia.
- Promover en la familia una cultura de ahorro.

#### **2.2.5. Control y seguimiento del crédito**

Crediriesgo (2010) considera que el analista debe contar con un programa de seguimiento a los clientes, con la finalidad de conocer in situ la situación del negocio, en cuanto a su administración y su manejo financiero, para que a partir de allí tener la seguridad probable que el cliente podrá cubrir sus obligaciones financieras con la entidad. Lo importante es que las visitas periódicas permiten en cierta medida un control y seguimiento de los créditos, con la finalidad de mantener una cartera sana financieramente hablando.

A partir de ese seguimiento, se logra identificar algunos puntos débiles del cliente que le conlleve a no cumplir con normalidad sus obligaciones financieras con la entidad. En ese sentido, el comité de créditos puede tomar acciones orientadas a controlar los créditos:

- Sugerir el incremento de las garantías, con la finalidad de asegurar la recuperación del crédito.
- Evitar la renovación de créditos con los clientes con montos exorbitantes, por el contrario, se debe ser prudente en rebajar el monto a colocar en el corto plazo.
- En cuanto al nivel del crédito se debe exigir informes constantes de la gestión empresarial del cliente, inclusive se puede nombrar a un auditor a fin de verificar tal situación.
- Realizar la ejecución de las garantías, como su última medida la que adopta así la institución financiera.

Por tanto, la entidad debe contar con los procedimientos y mecanismo, los mismos que deben estar plasmados en documentos, directrices o manuales, que permitan a los analistas prever situaciones de impago por parte de los clientes y que puedan posteriormente caer en morosidad. Para tal fin, se debe analizar toda la información que de hecho es compleja y verídica, esta situación quizás no pueda alertar las posibilidades de que el cliente no pueda cumplir sus obligaciones financieras de manera oportuna, el cual impedirá tomar las medidas correctivas y las acciones correspondientes que no aseguren salvaguardar los intereses de la entidad.

Para que el seguimiento de los créditos sea eficiente, se tiene que recopilarse información relevante que permita ver la situación real del cliente y por siguiente del crédito, además siguiendo este proceso el analista podrá justificar su trabajo frente a sus superiores. Por ello, una de las medidas que se toma ante una sospechosa situación irregular de un crédito es poder corroborar el crédito, la información a un menor tiempo con la brevedad posible y contar con los elementos cualitativos y

cuantitativos, que ratifica la situación particular de la colocación. Una vez que se encuentra confirmada las situaciones irregulares se realizan las acciones, así como: analizar su situación económica de la organización, al entregar una conclusión al respecto a si los problemas son detectados temporalmente y que su consecuencia de alguna situación se extraña se aproxima en el tiempo y que se logra mantener.

El problema circunstancial, el analista dispone de elementos cuantificables y cuantitativas que permite prever si la situación se podrá mantener, y prestar algún apoyo que requiera la organización, en este sentido se basa de un conjunto de medidas que fortalecen la posición de las instituciones financieras. Es decir, la situación irregular es d carácter permanente y que esto se deberá cuantificar y establecer la calidad de las garantías que están en vigencia a favor de las entidades, además de estudiar esta nueva situación y calidad de los documentos ejecutivos y de cobertura que son elaborados en la etapa de la negociación.

Una adecuada supervisión y monitoreo permite que la cartera de clientes se mantenga sana y selecta, e influye de forma decisiva en la recuperación de sus colocaciones como también así de los plazos y las condiciones que son establecida inicialmente. La unidad operativa está encargada de créditos que prestan algún grado o perdida para la institución; como su tarea y finalidad el inicio de cobro judicial, la renegociación de las deudas a corto, mediana y largo plazo, así como los procesos judiciales y la mejora en las garantías.

Se cabe señalar que sí, el juicio de análisis de créditos, existan o corren algún peligro para la conclusión y la operación crediticia, el comité de crédito podrá decidir pasar el control de esta colocación a los expertos y análisis especializados en el manejo de estas situaciones y que tratara de evitar mayores deterioros y desgastes en la posición de las entidades (Crediriesgo, 2010).

### 2.3. Definiciones de términos básicos

- **Activos:** Se consideran a los bienes y derechos que dan beneficio a la empresa, éstos pueden ser activos corrientes y no corrientes, por ejemplo, equipos, maquinarias, mercaderías, muebles, cuentas por cobrar, entre otros (Postigo, 2017).
- **Clientes:** Son las personas naturales y jurídicas que han accedió al financiamiento por parte de las entidades financieras, los mismos que ofertan productos financieros como créditos, inversiones en fondos mutuos, factoring, leasing, entre otros (Thompson, 2009).
- **Cooperativa de Ahorro y Crédito:** Es una entidad con fines comunes y sin necesidad de generar lucro, sino que tiene como objetivo la búsqueda incesante del desarrollo y bienestar de sus socios. Para tal fin, tiene un marco normativo que le permita captar fondos del público por medio de sus socios, los mismo que acceden a créditos y otros beneficios (FENACREP, 2016).
- **Escalonamiento de crédito:** se trata de una modalidad de auge, y se basa en dar crédito a un cliente de manera progresiva. La ampliación progresía del tiempo, del dinero y del esfuerzo pactado entre una entidad bancaria y sus clientes.
- **Historial de crédito:** Documento oficial que emite una entidad especializada como son las centrales de riesgo, en el cual se detallan los antecedentes del cliente a fin de evaluar el comportamiento crediticio del cliente y la capacidad de pago.
- **Mora Contable:** Indicador que se determina dividiendo la sumatoria de los saldos vencidos más la cartera judicial entre el saldo total de la cartera de colocaciones. Los días de atraso para que un crédito se considere vencido lo establece la SBS de acuerdo con los tipos de crédito. Este indicador puede ser determinado a nivel de producto crediticio, por agencia, por Asesor de Negocios.

- **Moral de pago:** Responsabilidad que tiene el cliente en pagar a tiempo y la forma en que se contrató o se acordó el crédito.
- **Recuperación de créditos:** Proceso que tiene como finalidad conseguir que el cliente pague su crédito, por medio de los canales legales y persuasivos de la entidad, la idea central es la posibilidad de la recuperación del crédito, debido a que el deudor se niega a cumplir su obligación financiera (Veliz, 2015).
- **Riesgo Crediticio:** Se considera como la posibilidad de que el cliente no nos pague el crédito otorgado y por tanto la entidad sufre una pérdida (Peiro, 2016).

## **CAPITULO III**

### **RESULTADOS DE LA INVESTIGACION**

#### **3.1. Aspectos generales**

La Cooperativa estudiada es una persona jurídica de derecho privado de capital variable, de ilimitado número de socios, con duración indefinida y de responsabilidad limitada a su patrimonio y la de sus socios a las aportaciones suscritas, se constituyó como “Cooperativa de Usuarios”, de calidad abierta. Sus socios son personas naturales y sus delegados y dirigentes representantes de estos, tiene como objeto principal, promover el desarrollo económico y social de sus socios, mediante la cooperación, la ayuda mutua y el esfuerzo propio, para lo cual, dentro de los límites porcentuales establecidos promueve y fomenta el hábito del ahorro de sus socios.

Aunque el movimiento es de característica social, abarca un aspecto económico, promoviendo la asociación financiera de las personas, promoviendo y concediendo el servicio de créditos, fomentando la capacitación, el desarrollo social y cultural del socio, propiciando la integración y consolidación del movimiento cooperativo y la legislación, no obstante la cooperativa se rige por principios universales del cooperativismo y a la falta de ellos por el derecho común; siendo aplicable en este último caso supletoriamente las disposiciones de la Ley general de Sociedades, siempre que fueron compatibles con los principios del cooperativismo.

#### **3.2. Estados financieros**

Los Estados Financieros, también denominados estados contables, son informes o cuentas anuales, donde se plasman las actividades económicas que se realizan en la empresa durante un determinado periodo, Sevilla (2015). Los Estados Financieros se preparan normalmente bajo el supuesto de que la empresa está funcionando y que continuará su actividad dentro de un futuro previsible. Para elaborar los Estados Financieros la gerencia evalúa la capacidad que tiene la entidad para continuar en funcionamiento. Los Estados Financieros se elaboran bajo la hipótesis del negocio en marcha, a menos que

la gerencia pretenda liquidar la entidad o cesar en su actividad o bien no exista otra alternativa más realista que proceder de una de estas formas.

### **3.2.1. Estado de Situación Financiera**

Es un Estado Financiero que refleja la situación financiera de un ente económico, ya sea de una entidad pública o privada, a una fecha determinada y que permite efectuar un análisis comparativo de la misma; incluye el activo, el pasivo y el capital contable (Streeben, 2009, pag.2). Desde esta perspectiva y de acuerdo con nuestra metodología sistémica, el Estado de Situación Financiera, presenta la situación y/o posición económica y financiera sistematizada, de la organización cooperativa, en función al periodo y a la magnitud de sus valores contenida en él. Este estado se caracteriza por los siguientes:

- 1. Comprensibilidad:** Debe integrar todas las actividades u operaciones de la empresa.
- 2. Consistencia:** La información contenida debe ser totalmente coherente y lógica para efectos de información.
- 3. Relevancia:** Debe ayudar a mostrar los aspectos principales del desempeño de la empresa, esta característica ayudara a ejercer influencia sobre las decisiones económicas de los que la utilizan, ayudándoles a evaluar hechos.
- 4. Confiabilidad:** Deben ser el reflejo fiel de la realidad financiera de la empresa.
- 5. Comparabilidad:** Es necesario que puedan compararse con otros periodos de la misma empresa con el fin de identificar las tendencias de la situación financiera. Ya que su estructura la conforman las cuentas de activo, pasivo y patrimonio, definiremos cada uno de ellos de acuerdo con la NIIF.

En este contexto, a continuación, se presenta la tabla 03, el Estado de Situación Financiera donde se muestra los niveles de crédito generados entre los periodos 2017 y 2018.

**Tabla 03.**

**Estado de Situación Financiera 2017 – 2018**

ACTIVO	2018	%	2017	%	PASIVO	2018	%	2017	%
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>					<b>PASIVO CORRIENTE</b>				
Fondos disponibles	10,546,270.00	13.41	5,957,680.00	8.39	Obligac. con asociados	55,481,996.00	70.55	51,532,425.00	72.61
Créditos (Nota 5)	59,605,494.00	75.8	56,380,997.00	79.44	Otras cuentas por pagar	144,833.00	0.18	231,235.00	0.33
Cuentas por Cobrar (Neto)	298,395.00	0.38	260,535.00	0.37	Provisiones	645,967.00	0.82	319,120.00	0.45
					Otros pasivos	417,668.00	0.53	26,957.00	0.04
<b>TOTAL ACTIVO CTE.</b>	<b>70,450,159.00</b>	<b>89.59</b>	<b>62,599,212.00</b>	<b>88.21</b>	<b>TOTAL PASIVO CTE.</b>	<b>56,690,464.00</b>	<b>72.09</b>	<b>52,109,737.00</b>	<b>73.43</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>					<b>PASIVO NO CTE.</b>				
Inversiones permanentes	176,678.00	0.22	174,110.00	0.25	Obligac. a largo plazo	2,962,278.00	3.77	373,891.00	0.53
Inmueble, maqu. y equipo	7,076,418.00	9	7,672,562.00	10.81	Otros pasivos	-		-	
Otros activos	934,394.00	1.19	523,779.00	0.74					
<b>TOTAL ACT. NO CTE</b>	<b>8,187,490.00</b>	<b>10.41</b>	<b>8,370,451.00</b>	<b>11.79</b>	<b>TOTAL PAS. NO CTE</b>	<b>2,962,278.00</b>	<b>3.77</b>	<b>373,891.00</b>	<b>0.53</b>
					<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>59,652,742.00</b>		<b>52,483,628.00</b>	
					<b>PATRIMONIO</b>				
					Capital social	9,629,329.00	12.25	11,329,417.00	15.96
					Reservas	8,747,029.00	11.12	5,723,027.00	8.06
					Resultados Acumulados	-		-	
					Remanente del ejercicio	608,549.00	0.77	1,433,591.00	2.02
					<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>18,984,907.00</b>	<b>24.14</b>	<b>18,486,035.00</b>	<b>26.05</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>78,637,649.00</b>	<b>100</b>	<b>70,969,663.00</b>	<b>100</b>	<b>TOTAL PAS. Y PATR.</b>	<b>78,637,649.00</b>	<b>100</b>	<b>70,969,663.00</b>	<b>100</b>

Fuente: COOPACT – 2018

**NOTA 05**

**CREDITO OTORGADOS**

DETALLE	2018	2017
Créditos vigentes	58,738,832.00	55,423,817.00
Créditos Refinanciados	131,335.00	121,843.00
Créditos Vencidos	1,123,352.00	1,227,135.00
Créditos en cobranza / Judiciales	3,313,230.00	2,660,433.00
<b>TOTAL BRUTO</b>	<b>63,306,749.00</b>	<b>59,433,228.00</b>
Rendimientos devengados de créditos vigentes	1,216,932.00	1,027,525.00
Menos: Provisiones para créditos	-4,918,187.00	-4,079,755.00
<b>TOTAL CREDITOS</b>	<b>59,605,494.00</b>	<b>56,380,998.00</b>

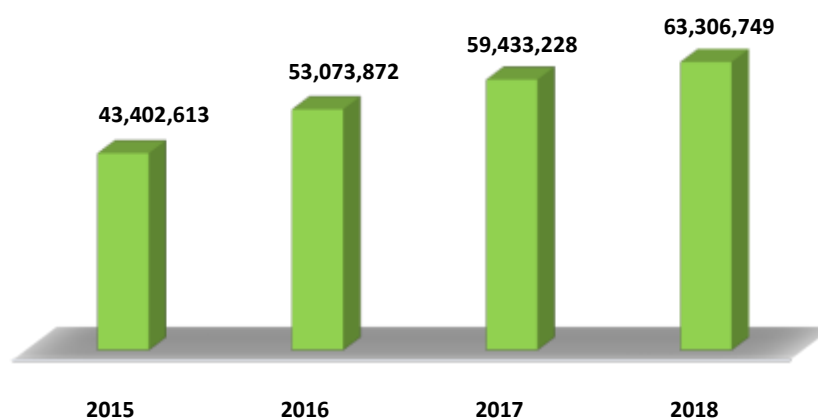
Fuente: Memoria anual COOPACT

### 3.2.1.1. Los créditos en la organización cooperativa

Según Mendoza, (2019) las cooperativas de ahorro y crédito (COOPAC) son entidades sin fines de lucro, cuyo objeto social es ofrecer servicios financieros. Ellas se insertan dentro de un movimiento mundial de carácter social, llamado cooperativismo, lo que le confiere algunas características especiales. (pág. 1)

Cuando se adquiere el derecho a ser socio o socia de una cooperativa es necesario estar muy familiarizados con los créditos cooperativos ya que al momento de solicitar un crédito se entienda que el dinero te lo prestan todos los socios, por ende, el compromiso es con todos ellos.

#### 3.2.1.1.1. Créditos



Fuente: COOPACT – 2018

Figura 02: Evolución de la Cartera 2015 - 2018

**INTERPRETACION:** La COOPACT al cierre de diciembre del 2018 cerró con una cartera de créditos de S/.63,306,749.00, en comparación con el saldo obtenido al 31 de diciembre del 2017. Es decir, muestra un incremento del 6.52%. Situación similar ocurre entre el periodo 2015 y 2016 con una brecha en ascenso del 22.28%, no obstante que para los periodos 2016 y 2017 también se generó un incremento del 11.98%.

- **Categoría de créditos.**

Por otro lado, al categorizar los créditos correspondientes de acuerdo con el periodo en estudio, se ha determinado que existe variación significativa entre una categoría y otra. Es decir, los analistas de crédito determinan si se encuentran en situación normal, CPP (con problemas potenciales), deficiente, dudoso o pérdida, la misma que se muestra en la tabla 04.

**Tabla 04**  
**Categoría de Créditos**

<b>Categoría de Créditos</b>	<b>Días</b>	<b>Importe - Soles</b>	<b>Porcentaje</b>
Normal	(01 – 08)	58,371,505	91.91%
CPP	(09 – 30)	521,881	0.82%
Deficiente	(31 – 60)	428,648	0.67%
Dudoso	(61 – 120)	344,365	0.54%
Pérdida	(120 – a más)	3,843,271	6.05%
<b>TOTAL</b>		<b>63,509,670</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** COOPACT – 2018

**Interpretación:** En la tabla 04 observamos que un 91.91% de la cartera de créditos de la COOPACT se encuentra categorizado en condición crédito normal, en tanto que el 6.05% pertenece a la categoría de créditos en pérdida representando la irrecuperabilidad o de alto riesgo cuando son mayores a cuatro meses o 120 días de retraso.

- **Créditos por agencia.**

Por otra parte, se evaluó a cada agencia con el fin de determinar el nivel créditos generados por cada agencia, el mismo que se aprecia en la tabla 05.

**Tabla 05****Categoría de crédito por agencia**

<b>Agencias</b>	<b>Importe - Soles</b>	<b>porcentaje</b>
Tocache	32,022,427	50.42%
Uchiza	7,868,058	12.39%
Santa Lucia	3,586,403	5.65%
<b>Tingo María</b>	<b>4,429,578</b>	<b>6.97%</b>
Nuevo Bambamarca	4,865,520	7.66%
Nuevo. Progreso	6,133,507	9.66%
Juanjuí	2,938,408	4.63%
Aucayacu	1,665,773	2.62%
<b>TOTAL</b>	<b>63,509,671</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: COOPACT - 2018

**Interpretación:** Para analizar la presente tabla nos centraremos en la agencia de estudio “Tingo María” que concentra el 6.97% del total de la cartera de créditos en relación con otras agencias, equivalente a un importe de S/. 4, 429,578.00 de la cartera total al 31 de diciembre del 2018.

#### 3.2.1.1.2. Política de créditos

Instrumento esencial para la adecuada administración de la cartera de créditos y su objetivo principal es alcanzar la estandarización de los procesos y procedimientos operacionales del área de créditos. Además, se pretendió comunicar la estructura organizacional, funciones, políticas y normas en vigencia, y que todos los funcionarios de la organización estén en conocimiento de las informaciones y documentación necesaria en el momento de tomar decisiones. (COOPACT, 2015)

- **Zona de influencia:**

Los Asesores de Negocios atenderán a sus socios dentro de los límites de la ciudad en los cuales estén situados:

- Distrito de Castillo Grande
- Distrito Daniel Alomia Robles
- Distrito de Hermilio Valdizan
- Distrito de Luyando
- Distrito de Mariano Damaso Beraun
- Distrito de Pucayacu
- Distrito de Pueblo Nuevo
- Distrito de Rupa
- Distrito de Santo Domingo de Anda

Los Asesores de Negocios están prohibido de atender a socios que viven en otra ciudad donde exista una de las agencias de la COOPACT.

- **Interés Compensatorio y Moratorio**

La COOPACT utiliza “tasa de interés al rebatir” (el interés al pagar se obtiene multiplicando la tasa por el saldo de la deuda), y estará fijada de acuerdo con el tarifario vigente; sin embargo, para ciertos casos se utilizará la “Tasa de Interés Flexible” (tasa variable o ajustable). La “Tasa de interés Moratorio” se aplicará de acuerdo con el tarifario vigente; además el cobro de interés Moratorio surtirá efecto a partir de los 09 días de atraso.

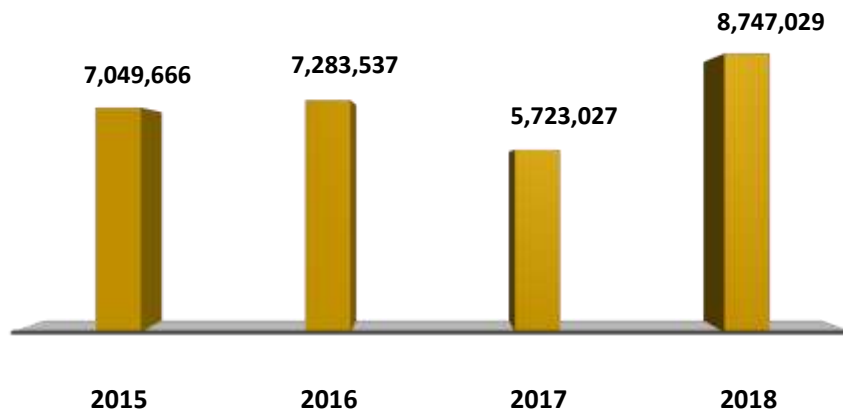
### **3.2.1.2. Reserva en la organización cooperativa**

La reserva cooperativa es un fondo de capitalización de la cooperativa, cuya función es precisamente la consolidación, desarrollo y garantía de estabilidad y permanencia de la propia Cooperativa. El fondo de reserva puede ser obligatorio o voluntario. La característica fundamental del fondo, cuando se trata del fondo de reserva obligatorio, es que no se puede repartir entre los cooperativistas: el fondo de reserva obligatorio es irrepartible entre los cooperativistas incluso en caso de disolución,

liquidación y extinción de la cooperativa. Tal es así, que el fondo de reserva obligatorio forma parte del patrimonio neto de la cooperativa y es de carácter irrepartible representada por una partida del pasivo en el balance que se forma con determinadas asignaciones, fundamentalmente con cargo a los beneficios o excedentes anuales de la organización, en la forma legalmente prevista. En general, el fondo se conforma por dos vías:

- a) Un determinado porcentaje de los beneficios resultantes de la actividad ordinaria de la Cooperativa obtenidos en cada ejercicio económico.
- b) La totalidad de los rendimientos atípicos o extra cooperativos.

En este contexto, si la organización cooperativa registra pérdidas, una parte de estas se puede imputar al fondo de reserva. En la figura 03, se aprecia que existe una reserva importante que representa garantía ante una posible contingencia de la organización.

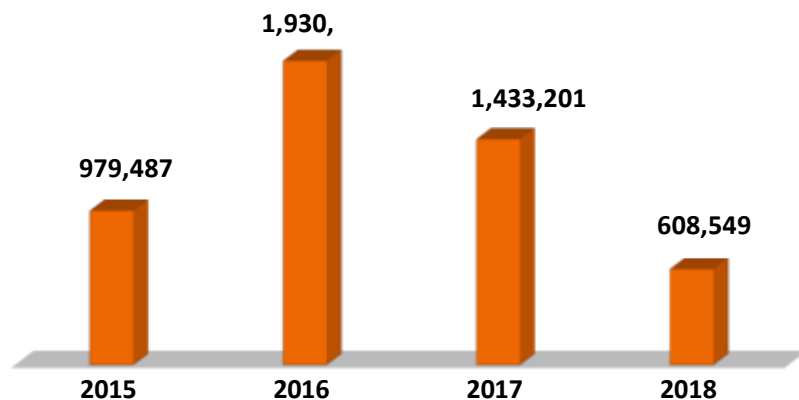


Fuente: COOPACT – 2018

Figura N° 03: Evolución de la Reserva Cooperativa 2015 – 2018

**Interpretación:** La reserva Cooperativa al 31 de diciembre del 2018 representó S/ 8,747,029.00 el mismo que ha experimentado un incremento de 52.84% respecto al periodo 2017. Sin embargo, sí, observamos los periodos 2015 y 2016 el crecimiento no fue importante. Sin embargo, con relación al periodo 2017 hubo un decrecimiento del 21.43% debido a una contingencia que tuvo que asumir la organización.

Por otro lado, con respecto a la evolución de las utilidades la figura 04 muestra un significativo resultado positivo entre el periodo 2015 y 2016. Situación contraria se originaron en los periodos 2017 y 2018 donde se hizo más notorio cuando sus resultados mostraron una utilidad, la más baja durante los últimos cuatro años.



Fuente: COOPACT – 2018

Figura Nº 04: Evolución de Remanentes 2015 – 2018

**Interpretación:** Como se observa en la figura 05, los remanentes al 31 de diciembre 2018 ascendieron a un importe de S/ 608,549.00, es decir, la organización obtuvo un remanente mucho menor que el periodo 2017, en una proporción del 42.46%.

Teniendo en claro que el remanente es un beneficio único de las Cooperativas donde los socios participan en cada periodo de los resultados de la organización cooperativa, siendo este un remanente según sea su saldo en cuotas de participación y preferencia por el uso de productos de ahorro y crédito de COOPACT.

### 3.2.2. Estado de Resultado

Es un Estado Financiero, también conocido como estado de ganancias y pérdidas. Representa un reporte financiero que en base a un periodo determinado muestra de manera detallada los ingresos obtenidos, así como los gastos en el momento en que se producen y

como consecuencia, el beneficio o pérdida que ha generado la organización en dicho periodo. Este estado permite analizar la información al detalle y en base a ello, tomar decisiones de cambio o modificación de las políticas administrativas y financieras (Castro, 2015).

**Tabla 06**  
**Estado de Resultado 2017 – 2018**

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
<b>INGRESOS FINANCIEROS</b>	<b>13,965,290.00</b>	<b>14,443,446.00</b>
Intereses por Disponible	9,373.00	10,173.00
Intereses y Comisiones por cartera de Crédito	13,855,765.00	13,259,029.00
Participaciones Ganadas por Inversiones permanentes	2,569.00	118.00
Ingresos por Cuentas por Cobrar	8,663.00	7,502.00
Diferencia de Cambio Neto	88,920.00	16,780.00
Otros Ingresos Financieros	0.00	1,149,844.00
<b>GASTOS FINANCIEROS</b>		
<b>RESULTADOS FINANCIEROS</b>	<b>-3247482</b>	<b>-2333532</b>
<b>Margen Financiero Bruto</b>	<b>10,717,808.00</b>	<b>12,109,914.00</b>
<b>PROVISIONES, INGRESOS Y EGRESOS POR SERV. FINANCIEROS</b>		
Provisiones para incobrabilidad de créditos de ejercicio	-1,363,272.00	-1,064,509.00
Provisiones para incobrabilidad de créditos de ejercicio anteriores	672,222.00	1,156,094.00
<b>Margen Financiero Neto</b>	<b>10,026,758.00</b>	<b>12,201,499.00</b>
Ingresos por Servicios Financieros	156,307.00	123,172.00
Gastos por Servicios Financieros	-32,206.00	-19,631.00
<b>MARGEN OPERACIONAL</b>	<b>10,150,859.00</b>	<b>12,305,040.00</b>
<b>GASTOS DE ADMINISTRACION</b>	<b>-8,174,037.00</b>	<b>-7,984,496.00</b>
<b>MARGEN OPERACIONAL NETO</b>	<b>1,976,822.00</b>	<b>4,320,544.00</b>
<b>PROVISIONES, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACION</b>		
Depreciación de inmuebles, mobiliario y equipo	-667,266.00	-534,531.00
Amortización de Gastos – Intangibles	-50,156.00	-36,294.00
<b>RESULTADOS DE OPERACIÓN</b>	<b>1,259,400.00</b>	<b>3,749,719.00</b>
<b>OTROS INGRESOS Y GASTOS</b>		
Ingresos extraordinarios	317,601.00	207,912.00
Ingresos de ejercicios anteriores	61,861.00	507,386.00
Gastos extraordinarios	-937,835.00	-2,807,189.00
Gastos de ejercicios anteriores	-15,967.00	-83,153.00
	-574,340.00	-2,175,044.00
<b>RESULTADOS FINANCIERIS ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA</b>	<b>685,060.00</b>	<b>1,574,675.00</b>
Impuesto a la renta	-76,511.00	-141,084.00
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<b>608,549.00</b>	<b>1,433,591.00</b>

Fuente: COOPACT – 2018

En la tabla apreciamos el incremento de provisiones para incobrabilidad de créditos en un 23%, no obstante que los ingresos y las utilidades del ejercicio 2018 tuvieron una disminución importante, marcando una variable significativa en la política de créditos y de recuperación.

En este contexto, al establecer una entrevista con la gerencia administrativa, los gestores de créditos y de recuperación señalaron que la organización cuenta con políticas de créditos establecidos, con seguimientos de recuperación programados, capacitación constante y compromiso de los colaboradores. En ese sentido, ellos, sostienen que la disminución o reducción de ingresos y utilidades de la organización está inducido por otros agentes o variables externos que han menguado en la generación de ingresos y la recuperación oportuna.

### **3.3. Distribución de la muestra**

Para la determinación del comportamiento de la muestra en estudio, se precisó el tipo de distribución que siguen los datos obtenidos en la investigación. Para ello, a efecto de utilizar una determinada prueba estadística se ha sometido a una validación con el objeto de evaluar y conocer si los datos recopilados tienen un comportamiento normal o no. Es decir, que si se podrá aplicar una prueba paramétrica o no paramétrica. Con relación a ello, (Romero, 2016) señala que cuando el tamaño de la muestra es igual o inferior a 50 casos, la prueba de contraste de bondad de ajuste a una distribución normal es la prueba de Shapiro – Wilks (pág. 112). Pero, que si es mayor a los 50 casos se utilizará Kolmogorov Smirnov.

En este caso, de acuerdo con el estudio la muestra establecida fue de 118 personas, por tanto, se aplicó la prueba de Kolmogorov Smirnov lo cual se muestra a continuación.

**Tabla 07**

**Prueba de normalidad**

PRUEBA	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
TOTAL	0,293	118	,000	,830	118	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

La tabla nos muestra que el estadístico de prueba que revela 0.293, con un nivel de significancia denominada "p" valor 0.000 ( $p=0.000$ ). En consecuencia, para decidir se compara el "**p valor**" con el " **$\alpha$** " que generalmente toma el valor de 0.05. Por tanto, como  $p \leq \alpha$  ( $0.000 < 0.05$ ) se pudo concluir que nuestras variables no tienen una distribución normal, por consiguiente, a efectos de contrastar la hipótesis se utilizará la prueba no paramétrica

Además, a efectos de corroborar lo sostenido (supra) presentamos de modo gráfico donde se aprecia que la muestra poblacional no tiene un comportamiento normal (Figura 06)

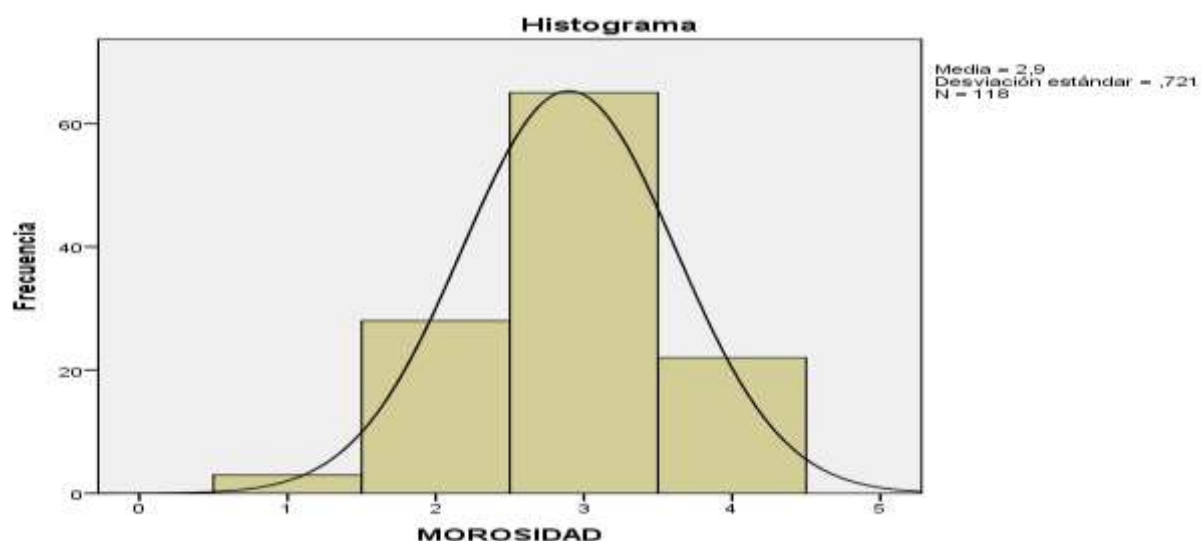


Figura 05: Histograma de distribución normal

### 3.4. Análisis descriptivo de la falta objetividad en la evaluación crediticia y la baja cultura de pago

Con relación a la evaluación de la falta de objetividad en la evaluación crediticia, se ha considerado que teniendo la organización como créditos orientados en una proporción del 34.30% a pequeñas empresas, 29.41% a consumo no revolvente y un 20.03% a microempresas, indica que en una proporción significativa los créditos están orientados a negocios o comercios de diferentes actividades según se muestra en la figura 07.



**Figura 06:** Distribución porcentual de la cartera por tipo de producto

Asimismo, a efectos de otorgar los créditos la organización cuenta con una política de créditos, que permita controlar y medir las responsabilidades de acuerdo con los objetivos de la organización cooperativa. En ese sentido, la política de evaluación de créditos está definida de la manera siguiente:

**Tabla 08**

Política de evaluación de créditos

Monto de crédito	Autorización de créditos
1.00 - 15,000.00	Administrador de agencia y asesores de créditos (comité de créditos)
15,001.00 - 25,000.00	Jefe de crédito
25,001.00 - + más	Comité de Riesgo (con firma del Gerente general)

En este contexto, la cooperativa está definida por políticas claras de control y determinación, sin embargo, pueden existir factores diversos por la cual se genera morosidad en la cartera de clientes como son los factores

internos que es producto de algún error en el proceso de otorgamiento de créditos o por factores externos que la organización no pueda prever, razón por el cual, es pertinente precisar algunos de los factores.

**a. Factores internos.**

Que exista una deficiente administración, por la débil implementación de los sistemas de control interno, políticas de créditos imprecisas, exceso de confianza en el personal, política de crédito vulnerado por los mismos responsables en base a riesgos de confiabilidad, el incremento de cartera de clientes y saldos a corto plazo, entre otros.

- **Factores de morosidad por la falta de objetividad de la evaluación crediticia.**

Existe un error al otorgar créditos en base a la capacidad de pago del sector micro y pequeña empresa, donde la mayoría de los clientes se encuentran en la informalidad y carecen de registros que muestren el detalle de sus ventas, compras, inventario, cuentas por cobrar. Ello no permite medir con cierta precisión el excedente mensual del cliente que permita pagar sus cuotas. Es decir, es casi improbable obtener un Estado de Resultados que indiquen un grado confianza, siendo aún más donde un cliente está expuesto a adquirir tarjetas de crédito en distintas entidades.

- **Voluntad de pago:** Omitir la responsabilidad del usuario es crucial. Es decir, historial de pagos, alertas de los centrales de riesgo, pago oportuno de los servicios básicos, tributos, papeletas y otros afines.

- **Conocimiento del negocio:** Experiencia, conocimiento del giro comercial, entre otros.

- **Entorno familiar y referencias:** estado civil, edad, grado de instrucción, número de hijos a su cargo, otros.

- **Factores de morosidad por falta de análisis del plan de inversión.**

Muchos especialistas del generador de créditos consideran que existe incoherencia entre plan de inversión y giro de negocio. Existe un alto riesgo cuando no se precisa este componente de la coherencia entre el giro del negocio y el plan de inversión cuando al obtener sus créditos el cliente destina a otros fines que no fue el objeto de financiamiento.

- **Factores de morosidad causada por el personal.**

Poca habilidad y/o experiencia del analista para evaluar y analizar la viabilidad del crédito, falta de ética del personal, el grado de amistad y/o parentesco con los usuarios del crédito.

**b. Factores externos.**

Los factores externos no dependen de la administración de la organización. Se consideran como elemento importante el estado de los equilibrios básicos macroeconómicos que comprometan la capacidad de pago de los clientes deudores. Es decir, que existe una relación negativa entre ciclo económico y morosidad. No obstante, que la morosidad de los créditos tiene un carácter contra cíclica, esto es, que en fases de expansión de la actividad económica disminuyen los retrasos en los pagos de los créditos mientras que en las fases recesivas la morosidad crediticia se incrementa. Sin embargo, esta relación entre morosidad y ciclo económico puede no ser inmediata, pudiendo existir rezagos entre el efecto del ciclo y la morosidad de los créditos generados. Por ello, la expansión de la actividad económica puede contribuir a la reducción del incumplimiento en futuros pagos, reduciendo con ello la morosidad futura. Desprendiéndose de estos, cambios de política en el sector, como las MYPES donde se modifican el sistema tributario y laboral.

Por otro lado, existen elementos colaterales como el riesgo de mercado, que afecta frecuentemente a los microempresarios con el tipo de cambio en el caso que tengas deudas en moneda extranjera. Cuando nos referimos a riesgo de mercado, nos referimos a un concepto general que engloba a otros, como: variación de precios de mercancías, cambios en el tipo de interés. En ese sentido, el riesgo de mercado recoge posibles circunstancias adversas y determinantes para la situación de una empresa.

Asimismo, los asaltos y robos a los negocios. Las MYPES son los más vulnerables a este riesgo dependiendo al giro del negocio y lugar donde se ubica esta actividad. Según cifras del INEI reveló que las PYMES han sido las empresas más afectadas por un asalto o robo en 2016. Las estadísticas señalaron que el 23% de las pequeñas y microempresas peruanas han sido objeto de un hecho delictivo en relación con el 18.10% de las empresas grandes y medianas (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2017). En tanto que, con relación a los desastres naturales es otro factor externo que no solo afecta a los micro y pequeños empresarios, sino también a familias sin considerar la condición social y económica, dañando o destruyendo severamente locales, equipos, maquinarias y terrenos de explotación. A todo ello, podemos agregar los accidentes y enfermedades que provocan daño a la vida y salud de los clientes originando desviación de recursos económicos para no cumplir con las cuotas programadas.

En este contexto, respecto a la afirmación enunciada de si en la actualidad los créditos son solo con la COOPACT, los informantes afirmaron que un 50% actualmente sus créditos son solo con la COOPACT, y el 48% además de tener con la Cooperativa tienen créditos en otras entidades financieras.

**Tabla N° 09****¿Actualmente tus créditos son solo con la COOPACT?**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI O SIEMPRE	59	50%
CASI SIEMPRE	0	0%
A VECES	0	0%
CASI NUNCA	2	2%
NO O NUNCA	57	48%
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta realizada por el investigador – julio 2019

Ello nos indica, un elemento importante como indicio de un factor de riesgo conocer que sus socios no solo tienen créditos en la Cooperativa del cual es socio, sino también contraen créditos en más de una entidad financiera, generando mayores riesgos de incumplimiento con la Cooperativa materia de estudio.

Por otro lado, respecto a la afirmación planteada de que como socio era la única persona quien cubre los gastos de su hogar. El 31% sostuvieron que a veces cubre él como cabeza de familia los gastos de su hogar, en tanto que el 26% casi nunca lo hace, y el 23% casi siempre se hace cargo de los gastos de su hogar, no obstante que el 17% precisaron que no lo han hecho nunca y finalmente el 4% es el único quien cubre con los gastos de su hogar como se aprecia en la tabla 10.

**Tabla N° 10****¿Es usted la única persona quien cubre los gastos de su hogar?**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI O SIEMPRE	4	3%
CASI SIEMPRE	27	23%
A VECES	36	31%
CASI NUNCA	31	26%
NO O NUNCA	20	17%
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>100%</b>

FUENTE: ENCUESTA REALIZADA POR EL INVESTIGADOR – JULIO 2019

En tanto respecto, a la interrogante planteada: ¿Si frecuentemente lleva control de ingresos y egresos? la población afirmó que el 3% siempre ha llevado un control de ingresos y gastos, en tanto que el 23% casi siempre. Sin embargo, el 31 lo lleva a veces, el 26% casi nunca lo hace, siendo más aún que al 17% nunca ha llevado un registro de control de sus gastos e ingresos. Los controles de ingresos y gastos conllevan a un hábito de responsabilidad para el cumplimiento de las obligaciones, considerando que los que acceden a estos créditos son pequeñas empresas y microempresas.

En el presente caso en una proporción del 48% de los encuestados respondieron que es casi nula el control de sus ingresos y egresos, situación que nos da un indicio, para conjeturar y establecer un riesgo inherente en el manejo de sus ingresos, egresos, así como de sus obligaciones contraídas como apreciamos en la tabla 11.

**Tabla N° 11**

**¿Frecuentemente lleva un control de ingresos y egresos?**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI O SIEMPRE	37	32%
CASI SIEMPRE	20	17%
A VECES	4	3%
CASI NUNCA	30	25%
NO O NUNCA	27	23%
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** ENCUESTA REALIZADA POR EL INVESTIGADOR – JULIO 2019

Asimismo, cuando se interrogó si ¿La carga familiar era un factor indispensable para caer en morosidad? el 65% no considera que la carga familiar sea un factor para caer en mora, a pesar de que el 23% si considera que es un factor, en tanto que solo el 5% piensa que a veces puede llegar a ser, el 4% sostiene que casi nunca lo es y el 3% dijo que casi siempre la carga familiar llega a ser un factor para caer en mora.

**Tabla N° 12****¿La carga familiar es un factor indispensable para caer en mora?**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI O SIEMPRE	27	23%
CASI SIEMPRE	3	3%
A VECES	6	5%
CASI NUNCA	5	4%
NO O NUNCA	77	65%
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>100%</b>

FUENTE: ENCUESTA REALIZADA POR EL INVESTIGADOR – JULIO 2019

En la investigación realizada los datos de la tabla 12 fue importante ya que al consultar a la población en estudio si la carga familiar sería un factor para caer en mora; la mayoría consideró que hacerse cargo de los miembros de su familia, de algunos gastos como enfermedades, escolaridad, entre otros, no puede llegar a ser un factor, porque los gastos de su hogar son compartidos.

Con relación a lo planteado de si era la única persona quien cubre el pago de la cuota de sus créditos. El 56% de la población encuestada señaló son los únicos que cubren los gastos de la cuota de sus créditos, el 43% no son solo ellos y el 1% admite que casi siempre lo son. Esto indica que el pago de sus cuotas es compartido con el cónyuge, según se aprecia en la tabla 13

**Tabla N°13:****¿Es usted la única persona quien cubre el pago de la cuota de sus créditos?**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI O SIEMPRE	66	56%
CASI SIEMPRE	1	1%
A VECES	0	0%
CASI NUNCA	0	0%
NO O NUNCA	51	43%
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>100%</b>

FUENTE: ENCUESTA REALIZADA POR EL INVESTIGADOR – JULIO 2019

### 3.4.1. Cultura de pago

De la misma forma con respecto a la cultura de pago se formuló algunas interrogantes, los que a continuación precisamos. Si la organización capacita a sus socios en temas financieros. El 39% de la población encuestada señaló que no es capacitada en temas financieros, el 31% casi nunca es capacitada, el 21% si es capacitada, el 5% una que otras veces es capacitada y finalmente el 4% casi siempre acude a las capacitaciones. Tal hecho se revela en la tabla.

**Tabla N° 14**

#### **¿La COOPACT le capacita en temas financieros?**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI O SIEMPRE	25	21%
CASI SIEMPRE	4	4%
A VECES	6	5%
CASI NUNCA	37	31%
NO O NUNCA	46	39%
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>100%</b>

FUENTE: ENCUESTA REALIZADA POR EL INVESTIGADOR – JULIO 2019

En la investigación realizada esta pregunta sirvió para contrastar que si realmente los socios tienen conocimiento en temas financieros gracias a las capacitaciones que brinda la Cooperativa, mencionaron que si la COOPACT les hace llegar la invitación de las diversas capacitaciones pero que ellos no pueden acudir por temas de trabajo y a otros simplemente no tienen las invitaciones. Para cualquier entidad, la capacitación debe ser tomada como un asunto de vital importancia, ya que el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores, implica crecimiento y conocimiento.

Con respecto si conocen que no podrán obtener préstamos por no pagar su(s) deuda(s). El 83% de la población encuestada siempre tienen presente de que si no paga sus deudas en el sistema financiero no podrán obtener préstamos y el 17% casi siempre lo admite.

**Tabla N° 15**

**¿Sabe usted que no podrá obtener préstamos por no pagar su(s) deuda(s)?**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI O SIEMPRE	98	83%
CASI SIEMPRE	20	17%
A VECES	0	0%
CASI NUNCA	0	0%
NO O NUNCA	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>100%</b>

FUENTE: ENCUESTA REALIZADA POR EL INVESTIGADOR – JULIO 2019

De otro lado, con relación de que si se encontraba de acuerdo con las condiciones del pago de su cuota. En la tabla 16 se observó que, de la población encuestada el 29% si se encuentra de acuerdo con las condiciones de pago de su cuota, el 24% casi nunca está de acuerdo, el 23% casi siempre lo está, el 21% a veces y solo el 3% no estuvieron de acuerdo con las condiciones del pago de su cuota.

**Tabla N° 16**

**¿Se encuentra de acuerdo con las condiciones del pago de su cuota?**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI O SIEMPRE	34	29%
CASI SIEMPRE	27	23%
A VECES	25	21%
CASI NUNCA	28	24%
NO O NUNCA	4	3%
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>100%</b>

FUENTE: ENCUESTA REALIZADA POR EL INVESTIGADOR – JULIO 2019

Con relación de si una vez caído en mora, han hecho un plan de pagos. Se apreció que, el 68% de la población encuestada no hace un plan de pago una vez que caen en mora, el 14 % si se preocupa en realizar un plan de pago, el 11% casi nunca lo hace, el 5% casi siempre elabora un plan de pago y finalmente el 2% a veces lo hace.

Realizar o hacer un plan de pago es una forma de salir de las deudas o también serviría como ayuda para evitar situaciones como caer en mora una próxima vez, pero para ello se debe averiguar qué cuentas se debe pagar, en qué orden y la cantidad total a pagar. Pero sin embargo algunos de los socios encuestados no consideran hacer necesario un plan de pago.

**Tabla N° 17**

**¿Una vez caído en mora, usted hace un plan de pagos?**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI O SIEMPRE	16	14%
CASI SIEMPRE	6	5%
A VECES	3	2%
CASI NUNCA	13	11%
NO O NUNCA	80	68%
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>100%</b>

FUENTE: ENCUESTA REALIZADA POR EL INVESTIGADOR – JULIO 2019

Con relación al enunciado de si saben con claridad, que al pagar su préstamo con puntualidad puedan acceder inmediatamente al siguiente crédito. La población encuestada señaló que el 39% tiene en claro que al pagar a tiempo su préstamo pueden acceder a uno siguiente y el 31% casi siempre y otro porcentaje a veces no lo tiene claro. Situación que se aprecia en la tabla 18.

**Tabla N° 18**

**¿Usted sabe con toda claridad, que al pagar su préstamo con puntualidad puede acceder inmediatamente al siguiente?**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI O SIEMPRE	46	39%
CASI SIEMPRE	36	31%
A VECES	0	0%
CASI NUNCA	36	31%
NO O NUNCA	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>100%</b>

FUENTE: ENCUESTA REALIZADA POR EL INVESTIGADOR – JULIO 2019

### 3.4.2. De la variable dependiente.

#### **Análisis de la morosidad crediticia.**

Con relación a la morosidad se formuló algunas precisiones de que si existe comunicación frecuentemente el asesor de negocios con respecto a sus días de retraso. En la tabla 19 se apreció que, el 29% de la población encuestada sostuvo que siempre su asesor de negocios está en comunicación frecuentemente con respecto a sus días de retraso, 25% señalaron que a veces se comunican con ellos, y el 23% casi siempre se comunican con ellos, no obstante que el 23% casi nunca o nunca lo hacen cuando se han retrasado en sus días de pago.

Según como afirma Bañuelos (2012), "... cada vez es más común escuchar que los clientes no pudieron pagar su adeudo dentro de los días de crédito aprobados. En este caso, el equipo de cobranza se debe comunicarse con él con la finalidad de identificar el motivo cuanto antes" (p.1).

**Tabla N° 19**

**¿Se comunica frecuentemente con usted el asesor de negocios con respecto a sus días de atraso?**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI O SIEMPRE	35	29%
CASI SIEMPRE	25	23%
A VECES	29	25%
CASI NUNCA	16	14%
NO O NUNCA	11	9%
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>100%</b>

FUENTE: ENCUESTA REALIZADA POR EL INVESTIGADOR – JULIO 2019

Por otro lado, al formular el enunciado de si el cumplimiento de sus cuotas es dentro del periodo de establecido. En la tabla 20 se pudo apreciar que, el 46% de la población encuestada señalaron el cumplimiento de sus cuotas está dentro del periodo de pago, el

42% no lo está y el 6% casi siempre y a veces lo hacen dentro del periodo de pago.

### Tabla N°20

#### ¿El cumplimiento de sus cuotas es dentro del periodo de pago?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI O SIEMPRE	54	46%
CASI SIEMPRE	7	6%
A VECES	7	6%
CASI NUNCA	0	0%
NO O NUNCA	50	42%
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>100%</b>

FUENTE: ENCUESTA REALIZADA POR EL INVESTIGADOR – JULIO 2019

Con relación al enunciado de que, si la entidad financiera ampliara el plazo de su cuota, usted podría estar al corriente con los pagos. En la tabla 21 se aprecia que, el 51% de la población encuestada considera que si la entidad financiera le ampliara el plazo de su cuota él podría estar al corriente con los pagos, el 46% no lo considera una opción y el 3% casi nunca le parece necesario pedir una ampliación para estar al corriente con sus pagos.

### Tabla N° 21

#### ¿Si la entidad financiera le ampliara el plazo de su cuota, usted podría estar al corriente con los pagos?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI O SIEMPRE	60	51%
CASI SIEMPRE	0	0%
A VECES	0	0%
CASI NUNCA	4	3%
NO O NUNCA	54	46%
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>100%</b>

FUENTE: ENCUESTA REALIZADA POR EL INVESTIGADOR – JULIO 2019

Asimismo, al formular el enunciado de si consideran que la tasa de interés moratorio que paga por su préstamo es alta. En la tabla 22 se observa que, la población encuestada el 77% no considera alta la tasa

de interés moratoria que paga con respecto a sus días de atraso, el 13% si lo considera alta, el 6% casi nunca piensa que es alta y el 2% casi siempre y a veces tienen en cuenta de que es alta.

En el estudio realizado esta pregunta sirvió para conocer si en realidad los socios saben del significado o la relación de lo que es la tasa de interés moratorio. Muchas veces el socio desconoce o se confunde de la relación que tiene la tasa de interés moratorio con la tasa del que paga por su préstamo, al no tener conocimiento el socio solo paga lo determinado al momento del otorgamiento del crédito.

**Tabla N° 22**

**¿Considera usted que la tasa de interés moratorio que paga por su préstamo es alta?**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI O SIEMPRE	16	13%
CASI SIEMPRE	2	2%
A VECES	2	2%
CASI NUNCA	7	6%
NO O NUNCA	91	77%
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** ENCUESTA REALIZADA POR EL INVESTIGADOR – JULIO 2019

Con relación al enunciado que si consideraban que la excesiva deuda a otras entidades financieras sea un factor para caer en mora. La tabla 23 muestra que, de la población encuestada el 47% considera que la excesiva deuda que un socio pueda tener en otra entidad financiera sea un factor para caer en mora, el 46% no lo considera un factor, el 4% casi siempre lo cree y solo el 3% casi nunca considera que sea un factor para caer en mora.

**Tabla N° 23**

**¿Considera usted que la excesiva deuda a otras entidades financieras sea un factor para caer en mora?**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI O SIEMPRE	56	47%
CASI SIEMPRE	4	4%
A VECES	0	0%
CASI NUNCA	3	3%
NO O NUNCA	55	46%
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>100%</b>

FUENTE: ENCUESTA REALIZADA POR EL INVESTIGADOR – JULIO 2019

### 3.5. Prueba de hipótesis.

De acuerdo con lo determinado en el ítem distribución de la muestra materia de estudio no cumple el supuesto de normalidad, en consecuencia, la prueba de hipótesis a utilizar será no paramétrica. Ello implica que de acuerdo con como señala Lizama y Boccardo (2014) una prueba no paramétrica es la correlación de Rho de Spearman que muestra la asociación entre dos variables ordinales, como lo es este estudio. Los valores que toman este coeficiente son de -1 a +1, considerando de “0” el valor que indica no correlación, en tanto que los signos indican si dicha correlación es directa o inversa.

Algunos autores han determinado escalas para interpretar los valores del coeficiente de relación, tal como señala Mondragón (2014)

**Tabla N° 24**

Grado de relación según coeficiente de correlación

<b>Rango</b>	<b>Relación</b>
- 0.91 a - 1.00	Correlación negativa perfecta
- 0.76 a - 0.90	Correlación negativa muy fuerte
- 0.51 a - 0.75	Correlación negativa considerable
- 0.11 a - 0.50	Correlación negativa media
- 0.01 a - 0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+ 0.01 a + 0.10	Correlación positiva débil
+ 0.11 a + 0.50	Correlación positiva media
+ 0.51 a + 0.75	Correlación positiva considerable
+ 0.76 a + 0.90	Correlación positiva muy fuerte
+ 0.91 a + 1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Mondragón Mónica (2014, pág. 100)

A pesar del análisis realizado donde se demuestra la hipótesis de investigación, es necesario efectuar la prueba de hipótesis, considerando la prueba estadística con lo que se da mayor consistencia desde un contexto académico. Desde esta perspectiva verificaremos la hipótesis general bajo las consideraciones siguientes:

1. Planteamos las hipótesis estadísticas.

**H<sub>0</sub>:** La falta de objetividad de evaluación crediticia y la baja cultura de pago no son los factores que han incidido en la morosidad crediticia.

**H<sub>1</sub>:** La falta de objetividad de evaluación crediticia y la baja cultura de pago son los factores que han incidido en la morosidad crediticia.

2. Ingresando al software SPSS versión 22 las variables a estudiar

**Tabla Nº 25**

Prueba de hipótesis general con Rho de Spearman

CORRELACIONES			Falta de objetividad de evaluación crediticia y baja cultura de pagos (agrupado)	Morosidad de créditos (agrupado)
Rho de Spearman	Falt.objt. eval. cred. y baja cult de pagos (agrupado)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 118	,169 ,067 118
	morosidad de créditos (agrupado)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,169 ,067 118	1,000 . 118

Fuente: Elaboración propia en base a los datos

Analizando la tabla 25 que nos entrega el SPSS nos muestra que el coeficiente de Rho de Spearman es (0.169) y de acuerdo con el baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva baja moderada, considerando el nivel de significancia de 0.067 que es mayor que 0.05, lo que indica que existe una correlación entre las variables baja moderada. Consecuentemente, se concluye que existe una débil correlación entre la falta de objetividad de evaluación crediticia, la baja cultura de pagos y la morosidad crediticia. Este nos indica que existen además otros factores determinantes que inciden en la morosidad crediticia.

### 3. Decisión estadística

De acuerdo con lo expuesto (Supra) se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) porque  $p = 0.067 > 0.05$  y se rechaza la hipótesis alterna ( $H_1$ ), lo que indica que no son determinantes de la morosidad crediticia la falta de objetividad de evaluación y la baja cultura de pagos, sino sean otros los factores de mayor significancia.

Asimismo, analizando la hipótesis específica 1, se sometió a verificación como sigue:

**$H_0$ :** La falta de objetividad de evaluación crediticia no es un factor determinante que incide en la morosidad crediticia.

**$H_1$ :** La falta de objetividad de evaluación crediticia es un factor determinante que incide en la morosidad crediticia

Los resultados de la aplicación del software estadístico SPSS muestra lo siguiente:

**Tabla Nº 26**

Prueba de la hipótesis específica 1 con Rho de Spearman

CORRELACIONES			Falta de objet. de evaluac. crediticia (agrupado)	Morosidad de créditos (agrupado)
Rho de Spearman	Falt. De objet. de evaluac. Crediticia (agrupado)	coeficiente de correlación sig. (bilateral)	1,000	,164
		N	118	118
	Morosidad de créditos (agrupado)	coeficiente de correlación sig. (bilateral)	,164	1,000
		N	,076	118

**Fuente:** Elaboración propia en base a los datos

Al evaluar la tabla que nos entrega el SPSS se observó que el coeficiente de Rho de Spearman es 0.164 y de acuerdo con el baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva baja moderada, considerando el nivel de significancia de 0.076 que es mayor que 0.05, lo que indica que existe una correlación entre las variables baja moderada. Asimismo, al analizar la

significación verificamos que es 0.076 por lo que cumple que mayor de 0.05 o 5%. De lo expuesto se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alterna ( $H_1$ ), donde establece que la falta de objetividad de evaluación crediticia no es un factor determinante que incide en la morosidad crediticia. Consecuentemente, se concluyó que existe una débil correlación entre la falta de objetividad de evaluación crediticia y la morosidad, pudiendo ser otros los elementos determinantes como factor significativo que incide la morosidad de los créditos.

Por otro lado, al analizar la hipótesis específica 2, se sometió al software de verificación planteando como sigue:

**H<sub>0</sub>:** La baja cultura de pago no es un factor determinante que incide en la morosidad crediticia.

**H<sub>1</sub>:** La baja cultura de pago es un factor determinante que incide en la morosidad crediticia

Los resultados al aplicar el software estadístico SPSS muestran lo siguiente:

**Tabla N° 27**

Prueba de hipótesis específica 2 con Rho de Spearman

CORRELACIONES			Morosidad de créditos (agrupado)	Baja cultura de pago (agrupado)
Rho de Spearman	Morosidad de créditos (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,189*
		Sig. (bilateral)	.	,041
		N	118	118
	Baja cultura de pago (agrupado)	Coefficiente de correlación	,189*	1,000
		Sig. (bilateral)	,041	.
		N	118	118

**Fuente:** Elaboración propia en base a los datos

La tabla 27 nos mostró que el coeficiente de Rho de Spearman es 0.189 y de acuerdo con el baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva baja moderada, considerando el nivel de significancia de 0.041 que es menor que

0.05, lo que indica que existe una correlación entre las variables, pero muy baja moderada. Consecuentemente, se concluyó que existe una débil correlación entre la baja cultura de pago y la morosidad.

Asimismo, al analizar la significación verificamos que es 0.041 por lo que cumple que es menor de 0.05 ó 5%. De lo expuesto se rechaza la ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ), donde establece que la baja cultura de pago es un factor determinante que incide moderadamente en la morosidad crediticia.

### **3.6. Discusión de resultados**

El trabajo de investigación tuvo como objetivo identificar los factores que determinan la morosidad crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda. Tingo María - 2018. Para ello, fue necesario conocer si la evaluación crediticia por los asesores de crédito y la cultura de pago fueron elementos que incidieron en la morosidad de dichos créditos. No obstante, es imprescindible analizar el proceso contable se generaron cambios significativos en el tratamiento contable financiero que se traduce en nuevas metodologías para determinar los estados de resultados, en relación con los productos financieros y a las cuotas de participación. Por otra parte, se evidenció modificaciones en la aplicación de criterios contables, limitaciones o precisiones al uso de criterios generales, provisiones por riesgo de crédito, créditos deteriorados y castigos, créditos contingentes, patrimonio, estados financieros anuales, estados financieros intermedios, estados mensuales para la Superintendencia de Banca y Seguro (SBS)

En ese sentido, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, como entidad compuesta por 8 agencias, de la cuales, donde la jefatura de Contabilidad se encarga de distribuir los gastos por agencias, de acuerdo con los principios, normas y políticas contables, donde los Estados Financieros se elaboraron y expusieron de acuerdo con los criterios contables establecidos en el Manual de Contabilidad y otras disposiciones establecidas por la Superintendencia. En caso de no existir situaciones no contempladas en estas disposiciones, se

aplicaron lo dispuesto en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) emitidas por el International Accounting Standards Board (IASB) y oficializadas en el país por el Consejo Normativo de Contabilidad.

Bajo estas consideraciones, del análisis efectuado al Estado de Situación Financiera, el activo disponible de la institución se incrementó en un 89% en el año 2018 con respecto al año 2017, además en el año 2017 el activo disponible fue el 7.58% del Activo Total, situación que cambió para el año 2018 en una proporción del 13.41%. El motivo principal del incremento del activo disponible se debió al aumento significativo de los depósitos de dinero por parte de los socios, lo mismo que se refleja en la cuenta de “Obligaciones con Asociados” en la cual se observó que hubo un aumento en el año 2018 de S/. 3, 949,571 con respecto al año 2017.

Por otro lado, la cartera de créditos en el año 2017 fue S/55,423,817.00 incrementándose para el año 2018 en un 6%; similar situación ocurrió para los créditos refinanciados que incrementaron en un 8% para el año 2018. Sin embargo, los créditos vencidos disminuyeron ligeramente en un 8% del año 2017 al periodo 2018, entre otros los créditos en cobranza judicial en el año 2018 aumentaron considerablemente en 25% con respecto al año 2017, y las provisiones para los créditos se observaron un aumento del 21% respecto al año 2015, en razón al aumento de la cartera de créditos vencidas.

Por otra parte, al analizar el rubro de cuentas por cobrar del año 2018 se apreció un aparente incremento insignificante del 0.38% en comparación al periodo 2017, lo que explica que existen ciertas debilidades en la recuperación de créditos por factores de confianza sutil en la evaluación previa que realizan los asesores de créditos para su colocación. Sin embargo, también es cierto que en el periodo 2018 se generó ingresos menores con relación al periodo 2017 teniendo incidencia en el resultado neto del ejercicio donde se observó que existe una disminución significativa del 58% en el año 2018 siendo S/. 608,549 respecto al año 2017 que fue de S/1,433,591.00

Un aspecto importante para resaltar en el presente trabajo fue la disposición de los socios para recoger información valiosa que permitió conocer en qué medida la falta de objetividad de evaluación crediticia y la baja cultura de pago son los principales factores que determinan la morosidad crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., agencia Tingo María, considerando algunos resultados formulados (Supra). Para ello, se aplicó la prueba de confiabilidad de alfa de Crombach, teniendo como resultado de 0.675, lo que indica que existe un índice de consistencia moderada buena.

Bajo este contexto, los resultados revelaron que existe una correlación débil de carácter positivo donde la falta de objetividad de evaluación crediticia y la baja cultura de pagos no son determinantes de la morosidad crediticia. Este nos indica que existen otros factores determinantes que inciden en la morosidad crediticia de la organización cooperativa, considerando que el nivel de significancia fue de 0.067 lo que es mayor que 0.05, lo que indica que existe una correlación entre las variables baja moderada.

El análisis descriptivo corrobora dicha situación, como se observó en la tabla 09 donde solo un 50% de los socios sostuvieron que mantienen créditos con la entidad cooperativa, en tanto que otro 48% tienen con otras entidades financieras. Asimismo, en la tabla 10 se apreció que el 31% de los socios a veces asume las obligaciones crediticias y un 23% casi siempre lo asume. Ello indica, que una proporción importante de socios comparten el compromiso de manera que puedan cumplir a satisfacción sus obligaciones contraídas.

Por otro lado, al evaluar la relación entre la falta de objetividad de evaluación crediticia y morosidad se apreció que existe una correlación positiva baja moderada, considerando el nivel de significancia de 0.076 que es mayor que 0.05, lo que indica que existe una correlación entre las variables muy baja y moderada. Donde se estableció que la falta de objetividad de evaluación crediticia no es un factor determinante que incide en la morosidad crediticia. Consecuentemente, se concluyó que existe una débil correlación entre la falta de objetividad de evaluación crediticia y la morosidad, pudiendo ser otros los elementos que incide la morosidad de los créditos.

La tabla 08, política de evaluación de créditos es clara cuando señala que existen topes e importes establecidas, lo que se deduce que hay otros factores por la cual se genera morosidad en la cartera de clientes como son los factores internos que es producto de algún error en el proceso de otorgamiento de créditos o por factores externos que la organización no pueda prever, razón por el cual, es pertinente precisar algunos de los factores.

En ese sentido, al establecer una relación entre lo que precisa Chipana, (2018) quien señaló que una deficiente gestión crediticia se genera por ejecutar incorrectamente en las diferentes etapas para el otorgamiento de los créditos, pudiendo ser: la incapacidad de pago, voluntad de pago, fracaso empresarial o al inadecuado uso del crédito, todo ellos producto de una deficiente evaluación crediticia al cliente. Sin embargo, al analizar el presente estudio, se ha visto que existen otros elementos que motivan la morosidad. Es decir, no concordamos con sus resultados. De la misma forma, Gómez, (2017) en su investigación titulada “La evaluación crediticia y la morosidad de créditos comerciales en la Financiera Confianza S.A.A. Huánuco – 2017” obtuvo como resultado de la descripción del análisis cuantitativo y cualitativo que la capacidad de pago en el momento en que solicitan el crédito y la moral de pago del potencial cliente influye en la morosidad, además del destino de los créditos, en razón a que el analista no realiza el seguimiento de los créditos, situación que no es concordante con nuestro trabajo de investigación conforme se apreció en la tabla 19 donde más del 65% de los asesores de crédito están pendientes de los créditos otorgados.

Asimismo, con respecto a la relación entre baja cultura de pago y la morosidad crediticia, existe una correlación positiva baja moderada, considerando el nivel de significancia de 0.041 que es menor que 0.05, lo que indica que existe una correlación entre las variables, pero muy baja moderada. Consecuentemente, se estableció que la baja cultura de pago es uno de los factores que coadyuva moderadamente en la morosidad crediticia. La tabla 18 nos soporta tal hecho, cuando un porcentaje importante de los prestamistas consideran clave de la importancia de pagar sus créditos oportunamente.

De acuerdo con lo expuesto por Céspedes, (2015) quien sostuvo que son los factores que conllevan al retraso en el cumplimiento de pagos son los bajos ingresos en los negocios, el sobreendeudamiento, mala administración de los negocios y negocios no rentables, teniendo como consecuencia el incremento de la morosidad para la financiera.

## CONCLUSIONES

1. Los resultados muestran el objetivo e hipótesis general donde es claro la determinación que existe una correlación positiva directa muy moderada. Ello indica, que a pesar de que sea muy exhaustivo o minucioso la evaluación de los créditos y que siempre se incite a los socios de la importancia de pagar en la fecha establecida, es muy probable que exista la morosidad de créditos materia de estudio. Este nos indica, que la falta de objetividad en la evaluación crediticia y la baja cultura de pago no representan un indicador determinante de la morosidad crediticia. Situación que se corrobora, con el nivel de correlación determinado de 0.169 positiva muy moderada teniendo una significancia mayor a ( $p = 0.05$ )
2. La falta de objetividad de evaluación crediticia no incide en la morosidad de los créditos. Es decir, que la organización cuenta con políticas de créditos, capacita a su personal permanentemente y el seguimiento está a la orden de día, de manera que esto no es un factor determinante que incide en la morosidad, sino que existen otros factores internos que es producto de algún error en el proceso de otorgamiento de créditos o factores externos que la organización no puede prever.
3. La baja cultura de pago es uno de los factores que coadyuva moderadamente en la morosidad crediticia. Esto se debe a que algunos socios presentan poco compromiso de pago, sobreendeudamiento y no tienen un control moderado de sus gastos, que conlleva a un retraso en el cumplimiento del pago de su cuota.
4. Finalmente, es pertinente señalar que los resultados determinados donde la falta de objetividad de evaluación crediticia y la baja cultura de pago no representa los niveles de riesgo crediticio para la organización, por lo que es cuestionable que existan otros factores específicos que argumenten la morosidad crediticia en la organización.

## RECOMENDACIONES

1. Si bien es cierto, que toda Organización de Cooperativa de Ahorro y Crédito tiene un marco de control por la Superintendencia Nacional de Banca y Seguros en materia de gestión de riesgos, basada cada vez más en criterios cuantitativos y no cualitativos, sobre el desempeño de las entidades financieras. Ello, unido a la naturaleza cambiante del entorno que enfrentan dichas instituciones, ha permitido que la velocidad entre el desarrollo de ciertas metodologías de gestión de riesgos y su adopción en la industria financiera se reduzca notablemente. Por eso, la COOPAC Tocache, a pesar de contar con comités especiales de evaluación de créditos ha generado morosidad no precisamente por la falta de objetividad en la evaluación crediticia y la baja cultura de pago, sino por otros factores externos que han condicionado la morosidad crediticia. Situación que debe ser investigada con personas que tienen vinculación directa y mayor participación.
2. La gerencia y sus asesores de créditos deben reorientar el procedimiento de evaluación de créditos, donde no solo son las actividades y/o los ingresos que percibe mensualmente un potencial socio, sino ver desde una perspectiva mucho más amplia.
3. Promover una buena educación financiera a nivel de todos los socios con la finalidad de incentivar a los socios a planificar los gastos e ingresos en su familia, no gastar en cosas no presupuestadas, inculcar el hábito del ahorro y de esa manera poder evitar caer en mora estando al día en sus pagos.
4. La percepción obtenida, con respecto a la objetividad de la evaluación de créditos y la cultura de pago en la organización cooperativa, debe ser internalizada con respecto a los niveles de riesgo crediticio, no solo en esta organización materia de estudio, sino interrelacionar con otras instituciones similares.

## BIBLIOGRAFIA

- Agrobanco. (2017). *Modulo 2: Credito, Seguros y Cultura de Pago*. Obtenido de Alfabetizacion Financiera - Agrobanco: [https://www.agrobanco.com.pe/wp-content/uploads/2017/07/CUADERNO-ALFABETIZACION%CC%81N-FINANCIERA\\_MO%CC%81DULO-2.pdf](https://www.agrobanco.com.pe/wp-content/uploads/2017/07/CUADERNO-ALFABETIZACION%CC%81N-FINANCIERA_MO%CC%81DULO-2.pdf)
- BanColombia. (2019). *tipos de creditos*. Obtenido de BanColombia: <https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/personas/aprender-es-facil/como-manejar-dinero/endeudamiento-responsable/tipos-credito>
- Bañuelos, S. (20 de septiembre de 2012). *T21mx*. Obtenido de paso para establecer un plan de pagos exitosos: [t21.com.mx/opinion/artecobrar/2012/09/20/pasos-establecer-plan-pagos-exitoso](http://t21.com.mx/opinion/artecobrar/2012/09/20/pasos-establecer-plan-pagos-exitoso)
- Bernedo, F. P. (24 de 04 de 2013). *Ley de Ordenamiento Territorial*. Obtenido de <http://cies.org.pe/sites/default/files/files/actividades/ley-de-ordenamiento-territorial-cpaaaae.pdf>
- Berrazueta, S., & Escobar, B. (2012). *Plan de Riesgo Creditico para disminuir la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Credito "Educadores de Cotopaxi" Cacec de la ciudad de Latacunga durante el periodo 01 de enero al 31 de julio del año 2010*. Instituto Politecnico Nacional, Ecuador.
- Brachfield, P. (23 de Diciembre de 2014). Obtenido de Brachfield Credit & Risk Consultants: <http://perebrachfield.com/blog/morosos-y-pufistas/los-seis-grandes-tipos-de-deudores/>
- Calle, J. (2017). *Factores determinantes de la morosidad en los creditos grupales SUPER MUJER, de la Financiera Compartamos, Piura - año 2017*. Universidad Cesar Vajello, Piura.
- Castro, J. (18 de Febrero de 2015). *¿Qué es el estado de resultados y cuáles son sus objetivos?* Obtenido de Blog Corponet: <https://blog.corponet.com.mx/que-es-el-estado-de-resultados-y-cuales-son-sus-objetivos>
- Cespedes, W. (2015). *Factores determinantes de la morosidad en la Financiera Edyficar en el distrito de Sorochuco Cajamarca: una propuesta de politicas y mecanismos para disminuirla*. Universidad Nacional del Centro del Peru, Cajamarca.
- Chipana Huanca, Y. (2018). *evaluacion de la gestion crediticia en el otorgamiento de creditos en la financiera Credinka agencia Yunguyo periodo 2015 - 2016*. Obtenido de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7275/Chipana\\_Huanca\\_Yeny\\_Elvina.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7275/Chipana_Huanca_Yeny_Elvina.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Conduce tu Empresa. (14 de mayo de 2012). *Proceso de evaluacion crediticia*. Obtenido de Conduce tu empresa: <https://blog.conducetuempresa.com/2012/04/proceso-de-evaluacion-crediticia.html>
- COOPACT. (2015). *NGC – 002: Normativa General de Créditos*. Tocache.
- COOPACT. (2016). *Memoria anual 2016*. Obtenido de Coopertativa de Ahorro y Credito Tocache: <http://cooperativatocache.com/wp-content/uploads/2017/10/MEMORIA-ANUAL-COOPACT-2016.pdf>

- Crediriesgo. (10 de mayo de 2010). *Control y seguimiento del crédito*. Obtenido de CREDIRIESGO: <http://crediriesgo.blogspot.com/2010/05/control-y-seguimiento-del-credito.html>
- FENACREP. (2006). *Cooperativas de ahorro y crédito en el Perú*. Obtenido de [http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/2006/recomendacion\\_193/documentos/FENACREP.pdf](http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/2006/recomendacion_193/documentos/FENACREP.pdf)
- FENACREP. (2016). Obtenido de COOPAC: <https://www.fenacrep.org/2-18-coopac>
- Ferrer. (2009). *Crédito Financiero*.
- Gomez, N. (2017). *La evaluación crediticia y la morosidad de créditos comerciales en la Financiera Confianza S.A.A Huánuco - 2017*. Huánuco.
- Gonzales, J., & García, C. (2012). *La morosidad; un problema colateral de la crisis económica*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Obtenido de <https://docplayer.es/11476705-La-morosidad-un-problema-colateral-de-la-crisis-economica.html>
- Largo, M. d. (20 de 06 de 2015). *Cartera de Crédito*. Obtenido de Contabilidad Bancaria y de Seguro: [http://contabancariaseguros.blogspot.com/2015/06/3\\_47.html](http://contabancariaseguros.blogspot.com/2015/06/3_47.html)
- León, J. (15 de Julio de 2017). *BBVA*. Obtenido de ¿Cómo mido mi capacidad de endeudamiento?: <https://www.bbva.com/es/pe/los-multiples-beneficios-que-no-se-conocen-de-las-tarjetas-de-debito/>
- Lozano, I. (30 de enero de 2013). *Metodología crediticia para la evaluación de créditos a Pymes*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/metodologia-crediticia-para-la-evaluacion-de-creditos-a-pymes/>
- Luxor Technologies. (18 de septiembre de 2012). *Las principales causas que provocan la morosidad de los clientes*. Obtenido de Gestion de Morosidad: <http://www.luxortec.com/blog/las-principales-causas-que-provocan-la-morosidad-de-los-clientes/>
- Mancheno, D. P. (2018). *Determinantes de la morosidad sectorial en el Ecuador*. Universidad San Carlos, Ecuador.
- Markowitz, H. M. (1952). *teoría moderna del portafolio*.
- Mearkowitz, H. (1952). *Teoría de la Cartera*.
- Mendoza, N. (17 de Junio de 2019). *¿Qué es una cooperativa de ahorro y crédito?* Obtenido de Rebajatuscuentas.com: <https://rebajatuscuentas.com/pe/blog/que-es-una-cooperativa-de-ahorro-y-credito>
- Modigliani, F., & Miller, M. (1958). *La Teoría del Financiamiento*.
- Montes de Oca, J. (2018). *Crédito*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/credito.html>
- Pedrosa. (13 de octubre de 2016). *Morosidad*. Obtenido de Economipedia: <http://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>
- Pedrosa. (2019). *Moroso*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/moroso.html>
- POPY226. (12 de JUNIO de 2011). *El crédito agrícola*. Obtenido de SCRIBD: <https://es.scribd.com/doc/46696855/El-credito-agricola>
- Postigo, C. (09 de Marzo de 2017). *Que es el Activo y Pasivo en Contabilidad*. Obtenido de Cursos.com: <https://cursos.com/activo-pasivo-contabilidad/>

- Riquelme, M. (11 de Mayo de 2019). *¿Qué Es Y Cómo Se Interpreta El Coeficiente De Correlación De Pearson?* Obtenido de Web y empresas: <https://www.webyempresas.com/coeficiente-de-correlacion-de-pearson/>
- Rueda Peves, J. (2015). *Texto Unico Ordenado de la Ley del Impuesto a la Renta*. Lima: EDIGRABER.
- Salazar, B. (27 de Noviembre de 2016). *Capacidad de pago*. Obtenido de ABC FINANZAS.COM: <https://www.abcfinanzas.com/finanzas-personales/conceptos-básicos-financieros/capacidad-de-pago>
- Saldivar del Angel, R., & Ochoa Setzer, G. (2012). *Administración financiera. )(3ª Ed.* Mexico: Interamericana Editores S.A.
- Sanchez, E. (agosto de 2014). *La cultura financiera y la estadística*. Obtenido de [https://repensarlaculturafinanciera.files.wordpress.com/2014/08/la\\_cultura\\_financiera\\_y\\_la\\_estadistica\\_blog\\_.pdf](https://repensarlaculturafinanciera.files.wordpress.com/2014/08/la_cultura_financiera_y_la_estadistica_blog_.pdf)
- Saurina, J. (1998). Determinantes de la morosidad de las Cajas de Ahorros Españolas. *Investigaciones Económicas*, 393-426.
- SBS. (2008). *Resolución SBS Nº 11356-2008*. Lima.
- Scotiabank. (2019). *Tipos de créditos*. Obtenido de Scotiabank Colpatria: <https://www.scotiabankcolpatria.com/educacion-financiera/finanzas-personales/tipos-de-credito>
- Sevilla, A. (Octubre de 2015). *Estados Financieros*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/estados-financieros.html>
- Streeben. (04 de Febrero de 2009). *Estado de Situación Financiera*. Obtenido de Scribd: <https://es.scribd.com/doc/11613866/Estado-de-Situacion-Financiera>
- Technologie Luxor. (23 de 10 de 2012). *Diferentes tipos de deudores*. Obtenido de Luxor Technologies: <http://www.luxortec.com/blog/diferentes-tipos-de-deudores/>
- Technologies Luxor. (18 de 09 de 2012). *Las principales causas que provocan la morosidad de los clientes*. Obtenido de Luxor Technologies: <http://www.luxortec.com/blog/las-principales-causas-que-provocan-la-morosidad-de-los-clientes/>
- Thompson, I. (Julio de 2009). *Definición de Cliente*. Obtenido de Promonegocios.net: <https://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.html>
- Tuesta, J. A. (2018). *Factores determinantes de la morosidad en créditos microempresa Mi Banco, Agencia Tingo María, periodo 2015 - 2017*. Tingo María.
- Valle, M. (Agosto de 2011). *Margarita Valle León/Sistema Financiero*. Obtenido de Universidad Veracruzana: <https://www.uv.mx/personal/mvalle/files/2011/08/SISTEMA-FINANCIERO.pdf>

# **ANEXOS**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO DE LA TESIS “Factores que determinan la morosidad crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda. Tingo María: 2018”.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p><b><u>Interrogante principal:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ ¿Cuáles son los factores que determinan la morosidad crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda. Tingo María - 2018?</li> </ul> <p><b><u>Interrogantes específicas:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ ¿Cómo la evaluación crediticia influye en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda. Tingo María - 2018?</li> <li>➤ ¿En qué medida la cultura de pago incide en la morosidad crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda. Tingo María - 2018?</li> </ul>	<p><b><u>Objetivo Principal:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Identificar los factores que determinan la morosidad crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda. Tingo María - 2018.</li> </ul> <p><b><u>Objetivos</u></b></p> <p><b><u>Específicos:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Analizar como la evaluación crediticia influye en la morosidad de los créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda. Tingo María - 2018.</li> <li>➤ Determinar en qué grado la cultura de pago incide en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache LTDA. Tingo María - 2018.</li> </ul>	<p><b><u>Hipótesis principal:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La falta de objetividad de evaluación crediticia, y la baja cultura de pago influyen en la morosidad crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache LTDA. Tingo María - 2018.</li> </ul> <p><b><u>Hipótesis específicas:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La falta de objetividad de evaluación crediticia influye en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda. Tingo María - 2018.</li> <li>➤ La baja cultura de pago incide en la morosidad crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda. Tingo María - 2018.</li> </ul>	<p><b><u>Variables Independientes: (X, Z)</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Variable X: falta de objetividad de evaluación crediticia                             <ul style="list-style-type: none"> <li><b>ANALISIS CUALITATIVO</b></li> <li>- Antecedentes del cliente</li> <li>- Situación familiar</li> <li><b>ANALISIS CUANTITATIVO</b></li> <li>- Capacidad de pago</li> <li><b>DESTINO DE CREDITO</b></li> <li>- Crédito para capital de trabajo</li> <li>- Crédito para activo fijo</li> <li>- Crédito para consumo</li> </ul> </li> <li>• Variable Z: Baja cultura de pago                             <ul style="list-style-type: none"> <li><b>MOTIVOS DE NO PAGO</b></li> <li>- Sobre endeudamiento</li> <li><b>IMPORTANCIA DE PAGO</b></li> <li>- Control de sus gastos</li> <li>- Voluntad de pago</li> <li><b>SOLUCION DE PAGO</b></li> <li>- Ahorro</li> </ul> </li> </ul> <p><b><u>Variable dependiente: (Y)</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Variable Y: Morosidad crediticia                             <ul style="list-style-type: none"> <li><b>METODOLOGIA UTILIZADA PARA LA COLOCACION DEL CREDITO</b></li> <li>- Establecimiento del monto del préstamo</li> <li>- Fecha de desembolso</li> <li>- Autorización y recuperación del crédito</li> <li><b>CARTERA DE CLIENTES MOROSOS</b></li> <li>- Índice de morosidad</li> <li><b>POLITICA DE CREDITO</b></li> <li>- Normas de colocaciones de crédito</li> <li>Políticas de cobranza</li> </ul> </li> </ul>	<p><b><u>Tipo de investigación:</u></b></p> <p>El tipo de Investigación es transversal ya que los factores que determinan la morosidad crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache LTDA. Tingo María se realizaran en el periodo de un año (2018).</p> <p><b><u>Nivel de investigación:</u></b></p> <p>Es una investigación del nivel descriptivo, por cuanto presenta y describe la realidad actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache LTDA. Tingo María. En observación a priori se percibió que la COOPACT, no se ha desarrollado como se esperaba. Luego se buscó explicar las posibles causas que generan el problema, con la intención de buscar una solución.</p> <p><b><u>Diseño de investigación:</u></b></p> <p>La investigación corresponde a un diseño ex post facto (después de los hechos). En primer lugar, se identificó el problema y en base a ello se propuso supuestas soluciones a través de la hipótesis; después, se estableció los objetivos que persigue la investigación estableciendo así una interrelación directa entre estos tres elementos metodológicos en base a variables de investigación, tales hechos fueron evaluados en un periodo correspondiente (1 año).</p>



## CUESTIONARIO ANÓNIMO

(Dirigido a socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda. Tingo María)

Estimado socio solicito a usted su valiosa colaboración contestando el presente cuestionario, cuya finalidad es poder realizar un trabajo de investigación.

**Instrucciones:** Marque con un aspa (x) según corresponda en cada ítem, no existen respuestas buenas ni malas, debe contestar todas las preguntas, según la siguiente escala:

**1 = SI o SIEMPRE    2 = CASI SIEMPRE    3 = A VECES    4 = CASI NUNCA    5 = NO o NUNCA**

N.º	PREGUNTAS	ALTERNATIVA				
		1	2	3	4	5
		S	CS	AV	CN	N
<b>VARIABLE X: Evaluación Crediticia</b>						
1	¿Actualmente tus créditos son solo con la COOPACT?					
2	¿Es usted la única persona quien cubre los gastos de su hogar?					
3	¿Frecuentemente lleva control de ingresos y egresos?					
4	¿La carga familiar es un factor indispensable para caer en mora?					
5	¿Es usted la única persona quien cubre el pago de la cuota de sus créditos?					
<b>VARIABLE Z: Cultura de Pago</b>						
6	¿La COOPACT le capacita en temas financieros?					
7	¿Sabe usted que no podrá obtener préstamos por no pagar su(s) deuda(s)?					
8	¿Se encuentra de acuerdo con las condiciones del pago de su cuota?					
9	¿Una vez caído en mora, usted hace un plan de pagos?					
10	¿Usted sabe con toda claridad, que al pagar su préstamo con puntualidad puede acceder inmediatamente al siguiente?					
<b>VARIABLE Y: Morosidad Crediticia</b>						
11	¿Se comunica frecuentemente con usted el asesor de negocios con respecto a sus días de atraso?					
12	¿El cumplimiento de sus cuotas es dentro del periodo de pago?					
13	¿Si la entidad financiera le ampliara el plazo de su cuota, usted podría estar al corriente con los pagos?					
14	¿Considera usted que la tasa de interés moratorio que paga por su préstamo es alta?					
15	¿Considera usted que la excesiva deuda a otras entidades financieras sea un factor para caer en mora?					

¡¡GRACIAS POR SU COLABORACION!!

## TABULACION DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA

PREGUNTAS SOCIOS	VARIABLE X: Evaluación Crediticia					VARIABLE Z: Cultura de Pago					VARIABLE Y: Morosidad Crediticia				
	P. 1	P. 2	P. 3	P. 4	P. 5	P. 6	P. 7	P. 8	P. 9	P. 10	P. 11	P. 12	P. 13	P. 14	P. 15
S. 1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
S. 2	5	4	1	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5
S. 3	1	2	3	5	1	1	1	4	5	2	2	1	1	5	1
S. 4	4	3	1	5	4	5	4	1	5	1	5	4	4	2	4
S. 5	5	2	1	4	5	4	5	1	2	4	5	5	5	4	5
S. 6	5	3	2	1	5	3	5	2	1	2	4	5	5	4	5
S. 7	5	4	4	2	5	3	5	2	1	1	4	5	5	4	5
S. 8	5	2	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
S. 9	2	5	1	5	2	5	2	3	5	4	3	2	2	5	2
S. 10	1	3	5	3	1	5	1	2	5	2	1	1	1	5	1
S. 11	1	3	1	2	1	5	1	4	5	1	5	1	1	5	1
S. 12	5	4	1	5	5	5	5	3	5	4	1	5	5	5	5
S. 13	5	2	5	5	5	3	5	1	5	2	1	5	5	5	5
S. 14	5	5	3	2	5	4	5	1	1	1	4	5	5	5	5
S. 15	1	1	1	1	1	4	1	2	5	4	1	1	1	5	1
S. 16	1	5	1	1	1	4	1	2	5	2	5	1	1	5	1
S. 17	1	3	5	5	1	5	1	4	5	1	4	1	1	4	1
S. 18	5	5	4	5	5	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5
S. 19	5	5	1	5	5	5	5	1	1	2	1	5	5	1	5
S. 20	1	3	2	5	1	1	1	2	5	1	4	1	1	5	1
S. 21	5	4	2	5	5	1	5	4	1	4	1	5	5	5	5
S. 22	5	2	1	5	5	1	5	3	5	2	5	5	5	1	5
S. 23	1	5	1	1	1	4	1	1	5	1	5	1	1	5	1
S. 24	5	5	1	1	5	1	5	2	5	1	4	5	5	5	5
S. 25	5	5	1	3	5	1	5	4	4	4	1	5	5	5	5
S. 26	5	5	2	5	5	5	5	3	5	2	5	5	5	5	5
S. 27	5	3	1	5	5	5	5	1	5	1	1	5	5	5	5
S. 28	1	3	4	3	1	5	1	2	5	4	4	1	1	5	1
S. 29	1	4	4	1	1	5	1	4	1	2	5	1	1	1	1
S. 30	5	2	5	4	5	4	5	3	5	1	4	5	5	5	5
S. 31	1	3	2	3	1	2	1	1	5	4	2	1	1	4	1
S. 32	1	4	3	4	1	5	1	1	2	2	1	1	1	3	1
S. 33	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	4	5	5	5	5
S. 34	5	4	1	5	5	1	5	2	1	4	1	5	5	1	5
S. 35	5	5	1	5	5	1	5	4	1	2	2	5	5	5	5
S. 36	1	3	4	5	1	5	1	3	5	1	5	1	1	5	1
S. 37	1	4	1	5	1	1	1	2	5	4	1	1	1	5	1
S. 38	5	2	5	5	5	5	5	4	5	2	5	5	5	5	5
S. 39	5	3	4	5	5	5	5	3	1	1	5	5	5	1	5
S. 40	1	3	5	5	1	5	1	1	5	4	2	1	1	5	1
S. 41	1	4	5	1	1	5	1	2	5	2	4	1	1	5	1
S. 42	1	2	1	5	1	5	1	4	5	1	4	1	1	5	1
S. 43	1	3	1	5	1	1	1	3	5	4	1	1	1	5	1
S. 44	1	3	4	1	1	5	1	1	5	2	1	1	1	5	1
S. 45	1	4	1	5	1	1	1	2	5	1	4	1	1	5	1
S. 46	5	2	5	1	5	1	5	4	1	4	1	5	5	5	5
S. 47	5	3	1	5	5	5	5	3	5	2	5	5	5	5	5
S. 48	1	3	1	5	1	3	1	1	5	1	1	1	1	3	1
S. 49	5	3	1	3	5	3	5	2	5	1	1	5	5	5	5
S. 50	1	3	5	5	1	2	1	4	5	1	2	1	1	5	1
S. 51	1	4	1	1	1	5	1	3	5	1	5	1	1	5	1
S. 52	5	2	5	3	5	4	5	1	5	1	5	5	5	5	5
S. 53	5	3	2	5	5	5	5	2	1	1	5	5	5	2	5
S. 54	5	2	2	5	5	4	5	4	2	4	3	5	5	5	5
S. 55	1	3	2	5	1	4	1	3	3	2	4	1	1	5	1
S. 56	1	4	3	5	1	3	1	1	5	1	4	1	1	5	1
S. 57	5	2	2	5	5	4	5	1	5	4	2	5	5	5	5
S. 58	1	3	5	5	1	4	1	2	4	2	4	1	1	5	1
S. 59	5	4	4	5	5	4	5	4	4	1	4	5	5	5	5
S. 60	1	2	2	5	1	4	1	3	3	4	4	1	1	5	1

S. 61	5	4	1	5	5	1	5	1	5	2	5	5	5	5	5
S. 62	1	3	5	5	1	5	1	2	4	1	4	1	1	5	1
S. 63	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	3	5	5	5	5
S. 64	1	2	2	1	1	5	1	3	5	2	4	1	1	5	1
S. 65	1	5	1	5	1	1	1	1	5	1	1	1	1	5	1
S. 66	4	3	1	4	4	5	4	2	5	4	5	4	4	5	4
S. 67	5	4	5	1	5	5	5	4	1	2	2	5	5	1	5
S. 68	1	2	5	5	1	1	1	3	5	1	5	1	1	5	1
S. 69	5	3	1	5	5	2	5	2	5	4	1	5	5	5	5
S. 70	5	5	1	5	5	5	5	4	5	2	1	5	5	5	5
S. 71	1	3	2	5	1	4	1	3	4	4	4	1	1	5	1
S. 72	5	3	2	5	5	4	5	2	5	2	2	5	5	5	5
S. 73	1	4	2	5	1	4	1	1	5	1	4	1	1	5	1
S. 74	5	2	5	5	5	4	5	2	5	1	4	5	5	4	5
S. 75	5	4	1	5	5	4	5	4	2	1	2	5	5	5	5
S. 76	5	2	2	1	5	4	5	3	5	1	4	5	5	5	5
S. 77	1	1	4	5	1	1	1	1	5	1	4	1	1	5	1
S. 78	1	2	5	5	1	1	1	2	5	4	5	1	1	5	1
S. 79	5	5	2	5	5	5	5	4	2	2	2	5	5	5	5
S. 80	1	3	5	5	1	1	1	3	1	1	4	1	1	4	1
S. 81	1	4	2	1	1	5	1	1	5	4	4	1	1	5	1
S. 82	1	2	4	1	1	5	1	2	5	2	4	1	1	5	1
S. 83	5	3	1	5	5	4	5	4	1	1	4	5	5	1	5
S. 84	5	4	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5
S. 85	5	2	5	5	5	5	5	1	5	2	4	5	5	5	5
S. 86	1	3	4	5	1	5	1	2	5	1	4	1	1	5	1
S. 87	1	4	1	1	1	2	1	4	4	4	4	1	1	1	1
S. 88	5	2	5	5	5	4	5	3	4	2	3	5	5	5	5
S. 89	1	5	4	1	1	1	1	1	4	1	4	1	1	1	1
S. 90	1	4	2	5	1	4	1	4	4	4	2	1	1	1	1
S. 91	5	3	4	5	5	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5
S. 92	1	4	5	5	1	4	1	4	4	1	2	1	1	1	1
S. 93	1	2	4	5	1	4	1	3	5	4	4	1	1	5	1
S. 94	5	4	4	5	5	4	5	1	2	2	3	5	5	5	5
S. 95	1	3	1	5	1	5	1	1	5	4	4	1	1	5	1
S. 96	5	4	5	5	5	1	5	1	5	2	5	5	5	5	5
S. 97	1	2	4	5	1	4	1	1	5	1	4	1	1	5	1
S. 98	5	3	2	1	5	5	5	4	4	4	2	5	5	5	5
S. 99	1	4	5	5	1	4	1	1	5	2	3	1	1	5	1
S. 100	5	2	4	1	5	1	5	1	5	1	4	5	5	5	5
S. 101	5	1	5	1	5	4	5	5	5	4	4	5	5	1	5
S. 102	5	5	1	5	5	1	5	1	5	2	3	5	5	5	5
S. 103	1	5	4	1	1	5	1	1	5	1	1	1	1	1	1
S. 104	1	5	4	1	1	5	1	4	5	4	4	1	1	5	1
S. 105	1	3	4	5	1	1	1	2	5	2	2	1	1	5	1
S. 106	1	4	1	5	1	4	1	4	4	4	2	1	1	5	1
S. 107	1	2	4	5	1	5	1	3	5	2	4	1	1	5	1
S. 108	1	5	5	5	1	4	1	2	5	1	3	1	1	5	1
S. 109	1	4	2	5	1	5	1	4	5	4	4	1	1	5	1
S. 110	5	3	4	1	5	5	5	3	5	2	4	5	5	5	5
S. 111	5	4	4	5	5	4	5	1	5	1	4	5	5	5	5
S. 112	5	2	4	5	5	4	5	1	4	4	5	5	5	5	5
S. 113	1	1	4	1	1	4	1	5	5	2	2	1	1	1	1
S. 114	1	5	1	4	1	5	1	5	1	1	2	1	1	1	1
S. 115	1	3	4	5	1	4	1	2	5	4	4	1	1	5	1
S. 116	5	4	5	1	5	5	5	4	5	2	4	5	5	5	5
S. 117	5	2	4	1	5	5	5	3	5	1	2	5	5	5	5
S. 118	1	4	5	5	1	4	1	1	5	1	4	1	1	5	1

FUENTE: ELABORACION PROPIA EN EXCEL



## GUIA DE ENTREVISTA NO ESTRUCTURADA

(Dirigido a especialistas de crédito)

Estimado(a): **Asesor de negocios, Administrador de Agencia, Recuperador**, buen día, a fin de determinar cómo influyen los factores que determinan la morosidad crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda. – Tingo María, se ha elaborado el presente cuestionario. Agradecemos su amable colaboración, así como su tiempo, respondiendo con sinceridad las siguientes preguntas.

1. ¿Cómo detectar si el socio puede llegar a ser moroso?
2. En algún caso le otorgan el préstamo a un socio y esa persona está al día en sus pagos, aun sabiendo que caerá en mora ¿Cómo adelantarse a la situación de mora?
3. ¿Qué formas de pago utiliza frecuentemente para evitar una situación de impago?
4. ¿Qué medidas o de que estrategias se vale para buscar un cliente no moroso?
5. ¿Como es el manejo de la Cooperativa con las operaciones de crédito que realiza?
6. ¿A los cuantos días de haber otorgado el crédito se hace la primera visita?
7. ¿Qué es una compra de deudas, en la Cooperativa lo practican y en qué casos se realiza?
8. ¿En tus últimos meses cual ha sido el porcentaje de créditos recuperados?
9. ¿Para usted en la evaluación de un crédito cual es el factor que predomina (cualitativa/cualitativa)?
10. ¿Cuáles son las acciones para recuperar un crédito? Y si la persona no llega a pagar por más que tenga el levantamiento de protesto o el pagare o las notificaciones por parte del poder judicial que es lo que ustedes hacen ese caso.
11. ¿Una deficiente evaluación de crédito incide en el incremento de la morosidad? ¿De qué manera?
12. ¿El comité de crédito como identifica los riesgos de cartera antes del otorgamiento del préstamo?
13. ¿Considera usted que la ética es importante en la evaluación de los créditos?
14. ¿Una razón principal por el cual los clientes caen en morosidad?
15. ¿Con que frecuencias validas el destino del crédito?
16. ¿En qué periodo o número de frecuencia más o menos un socio se puede considerar moroso?

## **MANIFESTACION DE LA ENTREVISTA**

1. Necesariamente para poder saber si un socio va a ser moroso o tener el riesgo de ser moroso, el asesor tiene que hacer una evaluación en este caso es la evaluación cuantitativa que te va a permitir de acuerdo al flujo económico que tiene el negocio si es que tiene liquidez para poder asumir un compromiso financiero y de la evaluación cualitativa en donde evaluamos la moral de pago del socio que esta básicamente ligado a las referencias ( que tal está el socio, como se desenvuelve dentro de su barrio, del círculo comercial, sus proveedores, sus clientes, si tiene vicios) que de buenas a primeras no lo reflejan y desde allí entra a tallar la evaluación del personal de la cooperativa para poder definir si es verdad si este socio está camuflando información de tal manera de que esa información que está camuflando o lo está ocultando sea determinante si le otorgamos o no el crédito.
2. Es labor del personal que trabaja en créditos de comenzar hacer la mora temprana, si bien es cierto la mora se cobra desde el primer día de atraso y se tiene que hacer seguimiento hasta que el socio o el cliente pague, en las cobranzas de mora o cobranzas anticipadas el administrador o el asesor mediante la ayuda del sistema de los programas que utiliza dentro de la institución en donde trabaja puede sacar los créditos que se vencen durante la semana, vale decir yo hoy sábado saco el reporte de los vencimientos que vencen del lunes al sábado de la siguiente semana entonces dentro de ese rango yo puedo observar que socios son los que si vienen a pagar normalmente y que socios de repente se pueden atrasar y llamarlos a todos si es posible y de esa manera uno haciendo utilización de esta herramienta poder prevenirse en la mora básicamente en llamadas.
3. El pago se hace directamente en efectivo, y otros medios ya que la cooperativa es una micro financiera y estamos arraigados en la región San Martín tenemos socios que no solamente desarrollan actividades económicas dentro de la región Huánuco ni región San Martín también hacen compras en Lima, en el Norte, en el Sur y vienen trayendo su mercadería y dada la situación de repente que están por ciertos lugares nos dicen “ se me ha vencido mi cuota”, nos llaman preocupados y es ahí en donde nosotros necesariamente tenemos cuentas recaudadoras de los pagos de créditos en el banco de la nación, banco continental, en el BCP, caja Piura y ellos pueden hacer los depósitos y nos envían los vouchers de manera virtual ya sea al WhatsApp o un correo electrónico y comenzamos a proceder a hacer la cancelación en forma virtual haciendo la conciliación bancaria viendo si es que en realidad el voucher corresponde al código de operación de operación y es por el importe que está señalando en el voucher y se procede a descargar en el sistema.
4. Nosotros hacemos es otorgar créditos buscando un cliente que sea bueno, lo que yo les digo a los chicos y chicas es que quiero que crezcan, que se desarrollen cada uno de su cartera crediticia pero es desarrollo tiene que ser sostenido y con créditos sanos, de qué manera sostenida que durante el tiempo el crecimiento sea constante no mucho pero algunos en forma gradual y que sean créditos buenos, de tal manera que puedas empezar con poco y de acuerdo al desarrollo que tiene el negocio al desarrollo de la actividad comercial del socio o cliente se le pueda inyectar un poco más de capital. Dentro de la cartera básicamente siempre va a haber morosos, la mora siempre va a estar latente y la mora está sujeto a factores internos propiamente del negocio e internos que vendrían a ser la coyuntura política, desastres naturales entre otras situaciones que van a llevar a que el negocio no tenga los mismos ingresos que hemos evaluados en un principio y ante esa situación ver la manera de solucionarlos y los que están ya dentro de la cartera necesariamente tenemos que redoblar los esfuerzos para que el socio pueda cancelar el crédito valiéndonos de herramientas como las notificaciones, cartas notariales, llamadas, protestos entre otras más para recuperar el crédito o en su defecto llegar a la medida cautelar de embargo en donde se le embarga el bien en caso de que sea necesario y se ponga a remate judicial del bien y así recuperemos el crédito y si hay una diferencia se le entregarle al socio.
5. La cooperativa ya que capta recursos de sus socios también emplea la intermediación financiera, capta los recursos de los socios superavitario (de aquellos que tienen dinerito para ahorrar) captamos eso en calidad de ahorro y esos ahorros vienen a ser para nosotros nuestros pasivos porque tenemos que pagarle una tasa de interés a ellos por el dinero que nos están dejando o sea ellos vienen y nos dicen: “te confío mi dinero pero al momento de confiarte sabes que, en vez de estar invirtiendo en mi negocio págame un interés entonces yo te voy a pagar un interés, porque me estas dejando tu dinero, entonces ese señor me dice sabes que yo te voy a dejar este dinero durante tres meses”. De esa manera me da la potestad de prestar ese dinero durante tres meses entonces viene un socio deficitario (que si necesita dinero) pero tiene un negocio, este señor viene y me dice: “ necesito tanto y te lo voy a pagar en tres meses”, entonces como mi socio me dejo en tres meses su dinero y tengo a este nuevo socio me lo va a devolver en tres meses entonces yo le presto a él y es obvio que la tasa de interés que le voy a cobrar va ser mayor que la tasa de interés que le voy a pagar al socio superavitario y así el me devuelve el dinero le cobro con intereses y cuando se vence el plazo yo le devuelvo al señor su dinero con todos sus intereses que ha ganado pero esa diferencia de intereses me va a generar a mí una utilidad que se denomina el espíritu financiero y ese espíritu financiero me va a permitir pagar a mi personal, la luz, el agua, teléfono, el sistema, los uniformes y todo lo que la institución financiera requiera en la actividad propiamente dicha de su negocio.

6. Prácticamente la primera visita casi al momento de la semana del desembolso para ver si en verdad han utilizado el crédito según lo que han indicado, si es que dice para el arreglo de casa entonces se va y se visita a los 15 días para ver si es verdad o mentira y de ahí se puede identificar si ese socio te va a pagar o no, o si ha usado el crédito para otra cosa.
7. La compra de deuda se hace básicamente según reglamento de crédito nos indican que un socio debe tener incluido la cooperativa 3 créditos incluidos, si ya tiene 3 y con nosotros 4 entonces se hace la compra de ese uno para que sea 3 desde ahí se dice compra de deuda o si no dependiendo la tasa, si en otra entidad le han dado una tasa más alta se le ofrece una tasa más baja y se le dice compra de deuda para mejorar su tasa.
8. De un 15% a 20% de mi cartera nada más.
9. Los cualitativos, porque lo que predomina acá y lo que deben considerar los asesores es el cualitativo porque ahí están las referencias. Yo puedo tener toda la capacidad de pago pero de repente no tengo la voluntad de pago, como se ve que hay personas si tienen la capacidad pero por referencia no va el crédito pero mucho se obvia eso o de repente lo que estamos viendo ahora; es un negocio familiar pero por evitar las referencias le damos a ese mismo negocio a tres miembros de la familia entonces que falto ahí preguntar, averiguar, referencias, te dicen es soltero pero según las referencias tiene esposa e hijos entonces eso es lo que más tiene que predominar, tanto los cuantitativo como los cualitativos pero un poco más los cualitativos.
10. Primero son las visitas, luego las notificaciones poniendo plazos, cumplir con los plazos, luego hacer el protesto del pagare, luego a través de la notaria o directamente con la cara de comercio se protesta el pagare y ese protesto no se levanta hasta el término de la deuda y después de eso sigue lo que es proceso judicial con búsqueda de bienes en los registros públicos si no tiene ya con el protesto insistir con la cobranza. Se castiga e insistir con la cobranza, insistir, insistir en algún momento va a tener que pagar. Se insiste hasta e último, hay créditos que ya están castigados no paga, pero siempre es bueno la visita siempre porque nosotros no tenemos tiempo límite, porque en otras entidades a partir de una calificación la cartera ya lo venden a un tercero y ese tercero se encarga de cobrar en cambio nosotros no actuamos así, hasta que no pague vamos a estar con la visita.
11. Lo que incide en la mora es la confianza que le dan demasiado al socio, si el socio no le alcanza el asesor le ayuda entonces esa confianza es donde les hace caer o de repente obvian a sus conyugues, obvian otros gastos o de repente diga el crédito lo sacas tú, pero va a ser para tu hermano y el asesor muchas veces sabe y tapa eso.
12. Por varios factores como el sobreendeudamiento, si el cliente tiene más de dos o tres entidades ese es un factor que se llama sobreendeudamiento financiero; otro es el escalonamiento de crédito, viene a ser si un cliente nunca ha manejado un historial de crédito le dan por decir S/. 50,000.00 (cincuenta mil nuevos soles) nunca empezó con un monto de bajo o sea no sabe el historial de préstamo que ha manejado mensualmente ante una obligación de pago o sea los préstamos para analizar el riesgo se le da de forma escalonada o ascendente para poder nosotros minimizar el riesgo porque de frente no le podemos mandar un préstamo de S/. 100,000.00 (cien mil nuevos soles) cuando el cliente nunca manejo un historial en cambio sí le damos un monto menor minimizamos el riesgo porque el cliente ya está pagando de manera mensual sus pagos de forma normal, supóngase que en ese monto pequeño se haya atrasado ya te da más o menos un historial, por decir es cliente por S/. 2,000.00 (dos mil nuevos soles) pago puntual, pero si ese cliente por los S/. 2,000.00 (dos mil nuevos soles) se retrasó en sus pagos por que le daría cincuenta mil o cien mil; y el otro factor sería el valor cualitativo que quiere decir, yo como persona, como es ese cliente, su voluntad de pago y la parte cuantitativa pues es su capacidad de pago. (cualitativa un 65% y la cuantitativa un 35%).
13. Muy importante es la confianza que tengas en tu equipo organizacional el valor de tema ético porque si no tienes ética los créditos a un mes o dos meses van a reflejar morosidad.
14. Una razón sería la evaluación del crédito, otros serían los factores externos (clima, enfermedades a la producción, paros al nivel nacional, regional ya que eso hace que se estanque la economía).
15. Al otorgar si es un activo fijo se evalúan si compra por así decir maquinaria me traes tu proforma y tu al mes o máximo dos meses tú tienes que verificar que ya te entregue el documento de compra y venta si realmente ha hecho el destino correspondiente del activo fijo y si no lo ha realizado hace un informe de que no lo hizo y probablemente lo hizo para otro activo, o sea el destino y la inversión hay que hacer un seguimiento respectivo si es para capital de trabajo igual, ver si realizo la compra de mercadería que se sustente.
16. Moroso mayormente viene a ser al comportamiento de ocho días de atraso, a partir de ahí ya se categoriza por cliente CPP (con problemas de pago) ahí más o menos ves tú que es cliente ya está teniendo comportamientos de que no está pagando oportunamente su obligación, pero de uno a siete es lo normal que un socio puede atrasarse, ya que está reglamentado en la SBS.

## Permiso de entrevista de investigación.

Tingo María, 12 de junio del 2019

Solicito: Permiso para realizar entrevista de investigación



Señor: **Morty Díaz Seijas**

(Administrador de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda. Tingo María)

Valeria Franchesca Barrera Olivas identificada con DNI N.º 48624653, con domicilio en Asunción Saldaña 2da Entrada Lote. 106, ante usted respetuosamente presento y expongo:

Profesional de **Contabilidad** en la Universidad Nacional Agraria de la Selva de Tingo María, solicito a Ud. permiso para realizar entrevistas a los especialistas de crédito para mi trabajo de investigación, de esa manera tener un poco más de conocimiento y valor agregado sobre el tema que estoy tratando y así optar el grado de Contador Público.

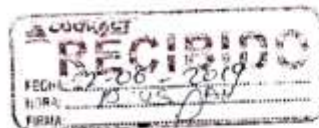
Desde ya agradezco el apoyo y la facilidad brindada para la culminación de mi trabajo de investigación me suscribo deseándole una buena gestión.

Por lo expuesto, pido a Ud. acceder a mi solicitud.

Barrera Olivas, Valeria Franchesca

DNI N.º 48624653

## Permiso de encuesta de investigación



Tingo María, 19 de junio del 2019

Solicito: Permiso para realizar la encuesta  
de investigación

Señor: Morty Díaz Seijas  
(Administrador de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda. Tingo María)

Valeria Franchesca Barrera Olivas identificada con DNI N. ° 48624653, con domicilio en  
Asunción Saldaña 2da Entrada Lote. 106, ante usted respetuosamente presento y  
expongo:

Profesional de Contabilidad en la Universidad Nacional Agraria de la Selva de Tingo  
María, solicito a Ud. permiso para realizar las encuestas de mi trabajo de investigación  
titulado, "Factores que determinan la morosidad crediticia en la Cooperativa de Ahorro  
y Crédito Tocache Ltda. Tingo María, 2018" para optar el título de Contador Público.

Desde ya agradezco el apoyo y la facilidad brindada para la culminación de mi trabajo de  
investigación me suscribo deseándole una buena gestión.

Por lo expuesto, pido a Ud. acceder a mi solicitud.

Barrera Olivas, Valeria Franchesca

DNI N. ° 48624653