



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**DETERMINACIÓN DE LAS CAUSAS DE MOROSIDAD DE LOS**  
**SOCIOS PARA DISMINUIR EL RIESGO CREDITICIO DE LA**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CREDICOOP**  
**AREQUIPA” SEDE PUNO, PERÍODO 2018**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**Bach. MIRIAM MARIBEL VALERIANO HUAMÁN**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**PUNO – PERÚ**

**2019**



## DEDICATORIA

*A Dios padre, por darme la oportunidad de vivir y estar siempre conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente.*

*A mis padres, Wilfredo Valeriano Osnayo y Gilma Huaman Vilca, a quienes les debo la vida, por su constancia y dedicación en el transcurrir de mi vida; por sus enseñanzas, cariño, consejos, paciencia, comprensión, apoyo y respaldo. Espero que el éxito que hoy alcanzo les llene de felicidad y recompense aquellos momentos duros que hemos pasado juntos.*

*A mis hermanos, por ser mi motivo para darles el mejor de los ejemplos, por apoyarme y acompañarme siempre y de una manera muy especial durante todo este tiempo.*



## AGRADECIMIENTO

- *Le agradezco principalmente a Dios por haberme dado el privilegio de la vida; por permitirme llenarla de sabiduría, paciencia, comprensión y optimismo; por tomarme de la mano en momentos difíciles; por ayudarme a superar cada obstáculo que se me ha presentado en el camino recorrido, por la fe, esperanza y amor que deposita en mí cada día.*
- *Agradezco también, a quienes me ayudaron a sacar adelante este trabajo de investigación y me dirigieron con sus conocimientos durante todo el proceso de elaboración.*
- *Le agradezco de manera especial a los miembros del Jurado y a mis distinguidos Maestros de la Facultad Ciencias Contables y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, quienes estuvieron prestos a orientarme y cuya labor desinteresada ha hecho posible que cumpla esta meta fijada para empezar mi camino como profesional.*

*A todos, ¡mil gracias!*



# ÍNDICE GENERAL

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTO**

**ÍNDICE DE TABLA**

**ÍNDICE DE FIGURAS**

**ÍNDICE DE ACRÓNIMOS**

<b>RESUMEN .....</b>	<b>10</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>11</b>

## CAPÍTULO I

### INTRODUCCIÓN

1.1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	16
1.2.1. PROBLEMA GENERAL .....	16
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	16
1.3. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
1.3.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES .....	16
1.3.2. ANTECEDENTES NACIONALES.....	17
1.3.3. ANTECEDENTES LOCALES .....	20
1.4. IMPORTANCIA, UTILIDAD Y JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO .....	22
1.4.1. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO .....	22
1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	23
1.5.1. OBJETIVO GENERAL.....	23
1.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	23
1.6. CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN.....	24
1.6.1. CREACIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDICOOP AREQUIPA .....	24
1.6.2. DATOS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN .....	24
1.6.3. NIVELES JERÁRQUICOS PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS ..	25
1.6.4. NIVELES DE APROBACIÓN DE CRÉDITO.....	25

## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. MARCO TEÓRICO .....	26
2.1.1. MOROSIDAD.....	26



2.1.2. CAUSAS DE LA MOROSIDAD.....	27
2.1.2.1. CAUSAS DEL RETRASO DEL CLIENTE .....	29
2.1.2.2. MOROSIDAD CAUSADA POR ERRORES EN LA ORGANIZACIÓN.....	29
2.1.2.3. MOROSIDAD CAUSADA POR FACTORES EXÓGENOS .....	30
2.1.2.4. UTILIZACIÓN DEL PRÉSTAMO OTORGADO .....	30
2.1.2.5. SOBREENDEUDAMIENTO.....	32
2.1.2.6. MOTIVO DE LA DISMINUCIÓN DE VENTAS.....	36
2.1.2.7. ACCIONES CONTRA LA DISMINUCIÓN DE VENTAS.....	36
2.1.2.8. ACCIONES PARA SUPERAR LA MORA .....	37
2.1.2.9. PROBLEMAS ADMINISTRATIVOS.....	38
2.1.2. EL RIESGO .....	40
2.1.2.1. RIESGO CREDITICIO .....	41
2.1.2.2. CLASIFICACIÓN DE RIESGOS .....	42
2.1.2.3. ELEMENTOS DE RIESGO CREDITICIO .....	45
2.2. MARCO CONCEPTUAL .....	47
2.3. HIPÓTESIS .....	50
2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	50
2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	50

### **CAPÍTULO III**

#### **MATERIALES Y MÉTODOS**

3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO, EXTENSIÓN Y LÍMITES .....	51
3.2. PERÍODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO.....	51
3.3. PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO .....	52
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO .....	52
3.5. DISEÑO ESTADÍSTICO .....	52
3.6. PROCEDIMIENTOS.....	55
3.6.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN .....	55
3.6.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	55
3.6.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	56
3.6.4. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN .....	56
3.6.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	56
3.6.6. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	57
3.7. VARIABLES .....	57
3.8. ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	57



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS .....	58
4.1.1. OBJETIVO ESPECÍFICO N° 1 .....	58
4.1.2. RESULTADOS DE MOROSIDAD.....	68
4.1.3. OBJETIVO ESPECÍFICO N° 2 .....	69
4.1.4. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO.....	79
4.1.5. OBJETIVO GENERAL.....	82
4.1.6. OBJETIVO ESPECÍFICO N° 3 .....	90
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS .....	93
4.2.1. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 1 .....	93
4.2.1. CONTRASTACION DE HIPOTESIS ESPECIFICA N°2 .....	94
4.2.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL.....	95
4.3. DISCUSIÓN .....	95
<b>V.CONCLUSIONES.....</b>	<b>97</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>99</b>
<b>VII. REFERENCIAS.....</b>	<b>101</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>107</b>

**Área:** Administración de Finanzas

**Tema:** Causas de Morosidad y Riesgo Crediticio

**FECHA DE SUSTENTACIÓN:** 23 de diciembre de 2019



## ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1. Estadísticos descriptivos de morosidad; medidas de tendencia central y dispersión. ....	59
Tabla 2. Causas del retraso del cliente que motiva la morosidad, CACCA-P, 2018.....	59
Tabla 3. Utilización del préstamo otorgado que motiva morosidad, CACCA-P, 2018..	61
Tabla 4. Disminución de ventas que motiva la morosidad, CACCA-P, 2018.....	63
Tabla 5. Acciones para la disminución de ventas por morosidad, CACCA-P, 2018 .....	64
Tabla 6. Acciones para superar la mora, CACCA-P, 2018 .....	65
Tabla 7. Problemas administrativos, motiva la morosidad, CACCA-P, 2018.....	66
Tabla 8. Índice de morosidad, CACCA-P, 2018 .....	68
Tabla 9. Estadísticos descriptivos del riesgo crediticio a través de las medidas de tendencia central y de dispersión .....	70
Tabla 10. Capacidad de pago, CACCA-P, 2018.....	71
Tabla 11. Factores colaterales, CACCA-P 2018 .....	73
Tabla 12. Factores colaterales, CACCA-P 2018 .....	74
Tabla 13. Carácter deudor, CACCA-P 2018 .....	76
Tabla 14. Condiciones, CACCA-P 2018 .....	77
Tabla 15. Resultados de la evaluación del riesgo crediticio, CACCA-P, 2018.....	79
Tabla 16. Resultado dimensión evaluación riesgo incumplimiento, CACCA-P,2018...	80
Tabla 17. Resultado dimensión evaluación riesgo de recuperación, CACCA-P, 2018..	81
Tabla 18. Relación de las variables; causas de morosidad y riesgo crediticio .....	83
Tabla 19. Relación de las variables; causas de morosidad y riesgo de incumplimiento	85
Tabla 20. Relación de las variables; causas de morosidad y riesgo de recuperación. ....	88



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Cuadro de variables .....	57
Figura 2. Causas de retraso cliente que motiva la morosidad, en la CACCA-P 2018....	60
Figura 3. Utilización de préstamo otorgado que motiva morosidad, CACCA-P, 2018 .	62
Figura 4. Disminución de ventas que motiva la morosidad, en la CACCA-P, 2018.....	63
Figura 5. Acciones contra disminución de ventas causa morosidad, CACCA-P, 2018 .	64
Figura 6. Acciones para superar la mora, en la CACCA-P, 2018 .....	66
Figura 7. Problemas administrativos, motiva la morosidad, en la CACCA-P, 2018.....	67
Figura 8: Diagrama de la morosidad en la CACCA-P 2018.....	69
Figura 9: Capacidad de pago, en la CACCA-P, 2018 .....	71
Figura 10: Capital, en la CACCA-P, 2018 .....	73
Figura 11: Factores colaterales, en la CACCA-P, 2018 .....	75
Figura 12. Carácter deudor, en la CACCA-P, 2018 .....	76
Figura 13: Condiciones, en la CACCA-P, 2018.....	78
Figura 14: Resultados de evaluación riesgo crediticio en CACCA-P, 2018 .....	79
Figura 15. Resultado dimensión evaluación riesgo incumplimiento, CACCA-P, 2018	80
Figura 16: Resultado de dimensión evaluación riesgo recuperación, CACCA-P, 2018	81





## ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

**Vt:** Valor tabulado.

**Vc:** Valor calculado

**CAC:** Cooperativa de Ahorro y Crédito

**CACCA-P:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” sede Puno



## RESUMEN

El trabajo de investigación está referido a determinar el grado de correlación que existe entre las causas de morosidad y el riesgo crediticio de la cooperativa de ahorro y crédito “Credicoop Arequipa” en la ciudad de Puno período 2018; Siendo la hipótesis planteada la siguiente: Existe relación significativa negativa muy baja entre las causas de morosidad y el riesgo crediticio de la cooperativa de ahorro y crédito CACCA-2018. El estudio es importante porque al disminuir el riesgo crediticio de la CACCA se mantendrá la calidad de 21 carteras y la normalidad. El tipo de investigación que se asume es de tipo descriptivo no experimental, siendo su diseño el correlacional. La población es de 21 analistas y 21 clientes, se ha utilizado como técnica, la encuesta y un cuestionario de preguntas. Se ha comprobado la hipótesis haciendo uso del estadístico de prueba: “r” de Pearson, concluyendo que existe una correlación significativa negativa muy baja entre las causas de morosidad y el riesgo crediticio de la CACCA 2018. Haciendo uso del estadístico de coeficiente de correlación “r” de Pearson, se obtuvo un nivel de significancia de  $p = 0,450$  el cual es superior a la significancia de 0,05; la correlación es negativa muy baja en  $-0,174$ , no es directamente proporcional por el signo negativo, ponderando la relación  $r^2 = -0,174$  se logra el 3.02% dando a entender que la variable morosidad es dependiente en un 3.02% a la variable riesgo crediticio; por el contrario, el 96.98% de las variables son independientes. Por otro lado, haciendo uso de la “t”, el valor calculado ( $V_c$ ) y el valor crítico o tabulado ( $V_t$ ) ubicamos en el diagrama de la función “t”, se observa que  $V_c < V_t$  ( $-4.43 < 2,02$ ), por lo que se concluye que se ha encontrado evidencia empírica.

**Palabras claves:** Morosidad, riesgo, crédito, cartera de crédito.



## ABSTRACT

The research work is related to determining the degree of correlation that exists between the causes of delinquency and the credit risk of the savings and credit cooperative "Credicoop Arequipa" in the city of Puno, period 2018; The hypothesis proposed being the following: There is a very low negative significant relationship between the causes of delinquency and the credit risk of the CACCA-2018 savings and loan cooperative. The study is important because reducing the credit risk of the CACCA will maintain the quality of 21 portfolios and normality. The type of research that is assumed is descriptive, non-experimental, and its design is correlational. The population is 21 analysts and 21 clients, the survey and a questionnaire have been used as a technique. The hypothesis has been verified using the test statistic: Pearson's "r", concluding that there is a very low negative significant correlation between the causes of delinquency and the credit risk of the CACCA 2018. Using the correlation coefficient statistic " Pearson's r ", a level of significance of  $p = 0.450$  was obtained, which is higher than the significance of 0.05; the correlation is negative, very low at -0.174, it is not directly proportional to the negative sign, weighing the relationship  $r^2 = -0.174$ , 3.02% is achieved, implying that the default variable is 3.02% dependent on the credit risk variable; on the contrary, 96.98% of the variables are independent. On the other hand, making use of the "t", the calculated value ( $V_c$ ) and the critical or tabulated value ( $V_t$ ) we locate in the diagram of the "t" function, it is observed that  $V_c < V_t$  ( $-4.43 < 2, 02$ ), so it is concluded that empirical evidence has been found.

**Keywords:** Late payment, risk, credit, cred.



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

La investigación está basada en el análisis de las causas de morosidad de los socios para disminuir el riesgo crediticio en la Cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa sede Puno, utilizando como instrumento el cuestionario que se basó en las siguientes dimensiones: capacidad de pago, capital, carácter del deudor y existencia de garantías. El riesgo de crédito es el tipo de riesgo más importante al que debe hacer frente cualquier entidad financiera. Un indicador de este riesgo es el nivel de morosidad de la entidad; es decir, la proporción de su cartera que se encuentra en calidad de incumplimiento. La morosidad se ha constituido en la principal causa de las dificultades que han sufrido algunos sistemas financieros y ciertas entidades de tamaño considerable. Así, una elevada cartera morosa es un serio problema que compromete tanto la viabilidad de la institución a largo plazo como la del propio sistema.

A nivel nacional el aumento de la morosidad en los últimos años en las instituciones micro financieras ha sido producto de los efectos de desaceleración de la economía peruana, disminuyendo la capacidad de pago de las personas y empresas para hacer frente a sus deudas. Este efecto ha impactado negativamente en los créditos otorgados a las micro, pequeñas y medianas empresas; sin embargo, la situación se recupera satisfactoriamente y las proyecciones del Banco Central de Reserva del Perú (BCRP)

Este estudio está estructurado en cuatro capítulos los cuales mencionamos a continuación:

Capítulo I: Introducción; en este apartado se considera el problema de investigación; la formulación del problema; el problema general y los problemas específicos; de la misma manera se considera los antecedentes de la investigación; así



como también la importancia y utilidad del estudio; seguido del propósito del estudio; objetivo general y objetivos específicos, para finalizar en las características del área de investigación.

Capítulo II: Revisión de la Literatura; se considera el marco teórico; en el que se considera las con variables de estudio, es decir, las causas de morosidad y el riesgo crediticio; luego el marco conceptual, para después considerar la hipótesis de estudio.

Capítulo III: Materiales y Métodos; en este capítulo se considera el enfoque, diseño, tipo y método de investigación; para continuar con la población y muestra; continua con las técnicas e instrumentos de recolección de datos y procesamiento y análisis de datos.

Capítulo IV: Resultados y Discusión; se presenta el reporten de las dos variables en estudio, primero causas de morosidad y luego los riesgos crediticios.

En un apartado se considera, las conclusiones y sugerencias, para luego terminar en las referencias y los anexos.

### **1.1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

La morosidad hace referencia al incumplimiento de las obligaciones de pago. En el caso de los créditos concedidos por las entidades financieras, normalmente se expresa como cociente entre el importe de los créditos morosos y el total de préstamos concedidos. Así, la tasa de morosidad se define como la tasa de morosidad =  $\text{Créditos impagos} / \text{Total de créditos}$ , en la que se distinguen cinco tipos de situaciones en los riesgos correspondientes a las operaciones financieras: i) Riesgo normal: aquellas operaciones para las que se disponga de evidencia objetiva y verificable que haga altamente probable la recuperación de todos los importes debidos; ii) CPP (clientes con problemas potenciales): aquellas operaciones, que si bien no pueden ser consideradas de 9 a 30 días de mora, sí presentan ciertas debilidades que pueden suponer la asunción de pérdidas por



parte de la entidad financiera mayores que las coberturas genéricas dotadas; iii) Riesgo deficiente: son aquellas que presenten un retraso en el pago de 31 a 60 días; iv) Riesgo dudoso: son aquellas que presentan un retraso de 61 a 120 días ; v) Riesgo de Pérdida son aquellos que tienen más de 120 días de retraso y son más difíciles o casi imposibles de recuperar.

En los últimos 5 años las tasas de morosidad en el Perú han estado en aumento siendo la de abril del 2016 la mayor tasa de morosidad que el país ha tenido en los últimos diez años de 2.77% según Asbanc.

La Producción Nacional muestra caídas importantes en varios sectores, muchos de los cuales afectan de sobremanera a los micro y pequeños empresarios, que son los que en mayor morosidad han caído; esto afecta la colocación segura de los créditos en las Instituciones Microfinancieras.

Sin embargo, el aumento de la morosidad está en correlación positiva natural con el aumento de la tasa de crecimiento anual de los créditos en las cooperativas de ahorro y crédito de nuestro país; es decir, a medida que aumentan los créditos, aumenta el índice de morosidad.

Conforme al mismo reporte de la FENACREP, se muestra la evolución y proyección de la tasa de crecimiento de los créditos hasta el 2017, los datos indican

Que los créditos se han mantenido por encima del 20% en los últimos años, siendo el primer trimestre 6,692 millones, por lo cual, según las proyecciones, para un escenario pesimista este oscilará entre 22% a 24%, en un escenario base crecerá en un 25% y en un escenario optimista oscilará entre 26% y 27%. (Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú, 2010, pág. 13).

Por otra parte, en los últimos años se ha incrementado el interés por el estudio de las microfinanzas en línea con el creciente desarrollo que ha experimentado la actividad



en distintas partes del mundo. “Ello ha dado lugar al nacimiento de toda una rama de literatura dedicada al tema desde las distintas ópticas que este comprende, entre las cuales se encuentra el enfoque regulatorio y de supervisión que correspondería aplicar a la actividad” (Delfiner et al, 2006, p. 1).

En un país como el Perú el financiamiento de las microfinanzas asume una gran importancia, caracterizado por la heterogeneidad estructural de su aparato productivo y la importancia de las actividades empresariales de pequeña escala; de esta manera, el micro crédito constituye una de las herramientas más significativas en cuanto a la asignación de capital en el sector de la pequeña y micro empresa, reforzando su productividad y eficiencia, así como constituye un factor importante en la elevación de los niveles de ingreso y empleo de los sectores de menores recursos

La cooperativa de ahorro y crédito “Credicoop Arequipa” - Puno, creada bajo los principios de Economía Solidaria que busca el bienestar de todos los socios, a través del cooperativismo y la ayuda mutua, nació con la finalidad de apoyar a las MYPES (micro y pequeñas empresas) cuyo objetivo es mejorar las condiciones de los comerciantes y el desarrollo de las comunidades del Distrito, Provincia y Departamento de Puno, mejorando sus condiciones sociales y económicas, principalmente, prestando servicios de crédito y ahorro y asesoramiento.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” - Puno, realiza operaciones activas y pasivas, al igual que una empresa bancaria con algunas restricciones que la misma ley precisa, es así, que la Cooperativa es una institución que no se encuentra supervisada por la Superintendencia de Banca y Seguros.



## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

¿Qué grado de correlación existe entre las causas de morosidad y el riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” en la ciudad de Puno, período 2018?

### **1.2.2. ROBLEMAS ESPECÍFICOS.**

- ¿Qué grado de correlación existe entre las causas de morosidad y el riesgo de incumplimiento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” en la ciudad de Puno, período 2018?
- ¿Qué grado de correlación existe entre las causas de morosidad y el riesgo de recuperación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” en la ciudad de Puno, período 2018?
- ¿Cómo se puede mejorar la política de otorgamiento de créditos y recuperación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” en la ciudad de Puno, período 2018?

## **1.3. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

Ávila (2005) La Pontificia Universidad Javeriana, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en la investigación “Medición y control de riesgos financieros en empresas del sector real”, concluye en que: “Las empresas del sector real han comprendido la importancia de identificar, medir y gestionar el riesgo financiero como elemento complementario al desarrollo del objeto social para el cual fueron constituidas. Una gestión adecuada de los riesgos financieros permite a la compañía mantenerse en dirección de sus objetivos de rentabilidad, promoviendo la eficiencia en las operaciones y el mantenimiento de capital, garantizando la solvencia y





estabilidad de la empresa.” De modo tal que evidencia la importancia que una empresa debe llevar consigo una adecuada gestión del riesgo financiero como elemento complementario al desarrollo del objeto social para el cual fueron constituidas.

Murillo y Huaman (2012) en la tesis titulada “administración de riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá – Caraz, durante el período 2010” se concluye que en base a los resultados obtenidos de la prueba de la hipótesis específica sí se cumplen las políticas de crédito, entonces se minimizará la morosidad. El 30% de los trabajadores dicen que no conocen las políticas de crédito; el 70% sí conocen; el 40% dicen que sí se cumplen las políticas; el 10% dicen es muy cumplido; 20% dicen poco cumplido y el 30% dicen que no se cumple para nada. Sobre si se ha leído el reglamento de crédito dicen: que no han leído el 60%, y sí han leído el 40%, por otra parte, solo el 20% de los trabajadores respondieron que sí presentan todos los requisitos para otorgar créditos a los socios, mientras el 40% dicen que no presentaron y el 40% dicen solo parcialmente; por parte de los socios, solo el 51.5% conocen las políticas y 48.5% no conocen las políticas.

### **1.3.2. ANTECEDENTES NACIONALES**

Aguilar y Camargo (2003) en el informe técnico final de la investigación “Análisis de la Morosidad de las Instituciones Microfinancieras (IMF) en el Perú” concluyen que: “Entre los factores agregados que tienen mayor importancia en la determinación de la tasa de morosidad se encuentran la tasa de crecimiento basada en la actividad económica, las restricciones de liquidez y el nivel de endeudamiento de los agentes”. En tanto la calidad de la cartera se mide a través de tres indicadores: tasa de morosidad, cartera de alto riesgo y cartera pesada.

Ortiz y Pillco (2015) en su tesis titulada “Análisis financiero de las provisiones de cuentas incobrables en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda.” La presente



tesis tiene como objetivo el estudio del Análisis de las Provisiones de Cuentas Incobrables y el Riesgo de Morosidad de los Socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., el objetivo del tema planteado es conocer cómo se manejan las provisiones y el riesgo de morosidad de la Cooperativa. En el desarrollo de este trabajo se realiza un análisis a los Estados Financieros de los años 2011-2013 con la finalidad de tener una visión clara de la situación en la Cooperativa, mediante la aplicación de Indicadores Financieros que se determina la provisión y morosidad en la Cartera de Crédito. Mediante el estudio realizado se establece las debilidades y falencias dentro de la Cartera de Crédito para la Microempresa. Por cual hemos propuesto un Plan de Mitigación para disminuir la morosidad existente en la Cooperativa y a su vez mejorar la recuperación de la cartera.

García (2013) en su tesis titulada “Propuesta para la implementación de un manual de políticas y procedimientos para el control del riesgo crediticio en el Grupo Villar y sucursales en el Ecuador” concluye que la inexistencia de un manual de políticas y procedimientos para el control del riesgo crediticio ocasionaba políticas de crédito mal definidas e interpretadas errónea y subjetivamente por los empleados. Luego de realizar el proceso investigativo, ha llegado a la conclusión; que consciente de la falencia existente en el área de crédito y cobranzas en relación al proceso de análisis de los créditos que se otorgan, la alta gerencia participará activamente brindando las facilidades necesarias para implementar la propuesta, existiendo la necesidad de capacitación del personal que labora en el área de crédito y cobranzas, y la disposición para superación, identificado con los objetivos de le empresa. Mamani (2015) en su tesis titulada “Análisis de las colocaciones e índices de morosidad de la COOPAC San Salvador Ltda. Periodo 2012- 2013”, llegó a concluir que las herramientas utilizadas por los analistas en la central de riesgos eran deficientes en el sentido de contar con información compleja de entender, evaluaciones de crédito poco fiables por la falta de experiencia del analista y una capacitación escasa



en torno a sus funciones”. La morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Salvador Ltda. en el último año es alta debido a que se han otorgado créditos con las malas evaluaciones de crédito, no tomando en cuenta la capacidad de pago real ni el endeudamiento que tenía el socio al momento de solicitar y otorgar el crédito. La rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Salvador Ltda. en el último año ha tenido un comportamiento negativo debido a que el índice de morosidad se ha visto incrementado. Principales conclusiones: Las herramientas que utilizan los analistas que es el central de riesgo tienen la deficiencia en la falta de información, datos y presentación complicados de entender.

Izarra (2014) en su tesis titulada “Riesgo crediticio y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 – Huancavelica - período 2014” se ha elaborado a fin de realizar un análisis para determinar la relación del sistema de detracciones con la liquidez financiera de las empresas de servicios. El problema principal se planteó a través de la siguiente pregunta ¿Qué relación existe entre la evaluación del riesgo crediticio y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N°582 - Periodo 2014? Los problemas específicos son: ¿Qué relación existe entre la evaluación del riesgo de incumplimiento y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 - Periodo 2014? y ¿Qué relación existe entre la evaluación del riesgo de recuperación y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N°582? La intensidad de la relación encontrada es -88.07%. Se ha determinado que existe una relación negativa entre la evaluación del riesgo de incumplimiento y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 – Huancavelica, durante el año 2014. La intensidad de relación encontrada es -88.53%. Existe evidencia estadística que, entre la evaluación del riesgo crediticio, en su dimensión riesgo de recuperación y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y



Crédito Huancavelica Ltda. N°582 – Huancavelica se relacionan negativamente. La intensidad de la relación hallada es del -55.14%. Se ha determinado el modelo de predicción siguiente:  $Morosidad = 0.4593 - 0.0073$ . Evaluación del riesgo crediticio. El coeficiente de determinación ajustado es de 77.57%, lo que significa que el 77.57% del comportamiento de la morosidad es explicada por la evaluación del riesgo crediticio. O que el modelo de regresión lineal explica hasta el 77.57% de la variación de una variable.

### **1.3.3. ANTECEDENTES LOCALES**

Valeriano (2017) en su tesis titulada: “Evaluación de la cartera morosa e incidencia en los resultados económicos de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Arequipa, período 2009 - 2010” de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, Escuela Profesional de Contabilidad UNA - Puno; que tiene las siguientes conclusiones: Para la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa en general para la institución bancaria y financiera, las provisiones de la cuentas morosas de la cartera de clientes, tiene una incidencia importante en los resultados económicos del año 2010 pero la rentabilidad disminuyó en 4.43% y 1.07% tanto de rentabilidad patrimonial como en rentabilidad de activos totales respectivamente.

Pachari (2016) en su tesis titulada “Evaluación de los índices de morosidad de la Caja Municipal de Arequipa – Agencia Puno, Periodo 2002 - 2003”, tiene por objetivo determinar las medidas de riesgo que se establecen para hacer frente a las pérdidas de la cartera de crédito PYME de la Caja Arequipa – Agencia Puerto Maldonado, período 2014. La hipótesis de investigación planteada fue: La adecuada medición y posterior análisis del riesgo del crédito de la cartera de créditos pymes, que permite reducir las pérdidas de la Caja Arequipa – agencia Puerto Maldonado. La metodología de investigación desarrollada es de tipo de estudio descriptivo. Las conclusiones a que se arribaron fueron: En la agencia Puerto Maldonado de la caja Arequipa concluimos que el sector comercio



y crédito consumo son los sectores con mayor incidencia en mora; por otro lado, el crédito pequeña empresa representa el mayor capital vencido negativo. En puerto Maldonado la Caja Arequipa ocupa el 2do lugar de participación con 17.62%. En cuanto a las medidas de riesgo implementadas y según datos empíricos recopilados y analizados, concluimos que es muy sutil la evaluación cualitativa por lo que debería implementarse más indicadores cualitativos a fin de reducir los riesgos de crédito. Una adecuada medición y posterior análisis del riesgo de crédito considerando datos empíricos históricos, permitirá tener una perspectiva y caracterización de los créditos según el área de influencia de la Caja Arequipa lo que permitirá reducir las pérdidas de los créditos otorgados.

Tito (2014) en su tesis titulada “Determinantes socioeconómicos de la morosidad en entidades micro financieras: caso de las Agencias Puno y el Sol de la Caja Arequipa – Puno 2014”. El objetivo general de la investigación fue explicar la práctica de la morosidad de los clientes de crédito micro PYME en las agencias Puno y El Sol de la Caja Arequipa de la ciudad de Puno; entre sus especificidades hallar los determinantes tanto sociales como económicos. Investigación que data, utilizando la metodología del paradigma cuantitativo analizando a los clientes que se encuentran en situación morosa en la Caja Arequipa agencias Puno y El Sol, para el ámbito de estudio se procedió a realizar las encuestas con formato semiabierto como técnica en un total de 94 siendo este número, resultado de la fórmula del muestreo probabilístico aleatorio simple y el instrumento que se empleó fue el cuestionario de preguntas bajo aplicación guiada con entrevista, la misma que se dio en un total de 20 preguntas aplicadas. Como resultado de la investigación, se encontró que la morosidad como hecho social puede ser explicada desde el ámbito sociológico, así mismo que los clientes de la Caja Arequipa Agencias Puno y El Sol, dependen de determinadas variables tanto sociales como económicas que definen si el cliente tiene alto, medio o bajo riesgo de morosidad. En conclusión, se



sostiene que la morosidad desde el ámbito sociológico es considerada un hecho social exterior al hombre, coercitivo y colectivo, que puede ser explicado tomando como variables independientes tanto aspectos sociales como económicos.

#### **1.4. IMPORTANCIA, UTILIDAD Y JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” sede Puno, período 2018. La Universidad Nacional del Altiplano se encuentra en un entorno ampliamente competitivo que demanda de servicios educativos de calidad, por lo que la imagen institucional es importante ya que contribuye a la competitividad de la organización universitaria frente a otras universidades, así como su buen funcionamiento generando mejores resultados en cuanto a prestigio y calidad educativa siendo una fuente de ventaja competitiva, además de ser un factor importante para atraer y retener a los mejores estudiantes, profesores y personal administrativo, tomando en cuenta en el primer caso se lograría la satisfacción de los estudiantes por lo cual estos recomendarían y atraerían a otros estudiantes.

De esta manera el desarrollo de estrategias estaría avocadas en potenciar los factores más trascendentes para los estudiantes, a raíz de estas mejoras cuando se cumpla la vigencia del licenciamiento institucional de la Universidad Nacional del Altiplano se tendrán subsanadas las falencias existentes a través de los indicadores de las dimensiones consideradas en esta investigación, además de tener una reforzada imagen institucional.

##### **1.4.1. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

- **Justificación práctica**

El resultado de la presente investigación servirá a las personas involucradas con las Cooperativas de Ahorro y Crédito, principalmente a las que dirigen (autoridades), como fuente de información o referencia a fin de tomar decisiones



relacionadas a la evaluación del riesgo crediticio con miras a la reducción de la morosidad.

- **Justificación metodológica**

Finalmente, la metodología utilizada en el presente trabajo de investigación servirá como referencia para la realización de otros trabajos de investigación relacionada a la evaluación de créditos y su relación con la morosidad. Es decir, la metodología utilizada será un referente o reutilizada en otros estudios de investigación científica.

- **Justificación teórica**

La investigación realizada servirá como antecedente para la realización de otros trabajos de investigación; bajo esta razón se mostrará una evidencia empírica de la evaluación del riesgo crediticio a través de la contrastación de la hipótesis. Asimismo, podrá realizarse otros estudios científicos, en los siguientes niveles de investigación, claro está en temas de evaluación del riesgo crediticio y su relación con la morosidad, en las entidades financieras, principalmente en Cooperativas de Ahorro y Crédito, sea en nuestro país o a nivel internacional.

## **1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. OBJETIVO GENERAL**

- Determinar el grado de relación que existe entre las causas de morosidad y el riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” en la ciudad de Puno, período 2018.

### **1.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Determinar el grado de relación que existe entre las causas de morosidad y el riesgo de incumplimiento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” en la ciudad de Puno, período 2018.



- Determinar el grado de relación que existe entre las causas de morosidad y el riesgo de recuperación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” en la ciudad de Puno, período 2018.
- Proponer lineamientos para mejorar el otorgamiento de créditos y recuperación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa”.

## **1.6. CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.6.1. CREACIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDICOOP AREQUIPA**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito la Isla fue creada el primero de junio del año 2002 se inició con 92 socios en la ciudad de Arequipa, se crea con la intención de ser una alternativa de los requerimientos del público, en la ciudad de Arequipa se cuenta con dos oficinas las cuales representa las sedes principales, en el mercado arequipeño tiene gran aceptación y tienen un público objetivo y es una de las cooperativas con gran demanda en el mercado de Puno y Arequipa.

En el año 2017 se cambia de denominación de Credicoop La Isla a CREDICOOP AREQUIPA por motivos de Marketing y porque la sede principal es en la ciudad de Arequipa según el dueño de la empresa Lic. Hipólito Batallanos Ancasi.

### **1.6.2. DATOS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN**

#### **a. Domicilio**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa tiene la finalidad de contribuir al desarrollo económico otorgando créditos a las MYPES, etc.

- DOMICILIO EN PUNO: Av. Laykakota N° 228 Av. La torre N° 432
- RUC: 20600634110





### **b. Misión**

“Contribuir al desarrollo económico, social y productivo de nuestros asociados mediante una fácil y pronta entrega de créditos, generando confianza por medio de una efectiva organización e intermediación financiera y fomentando la cultura del ahorro”.

### **c. Visión**

Ser una institución de gran prestigio y reconocimiento en nuestro país por su transparencia, solvente estructura, rentabilidad financiera y social, excelencia y calidad en los servicios por estados a todos sus asociados y compromiso con la sociedad.

### **1.6.3. NIVELES JERÁRQUICOS PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS**

- a. Presidencia de Consejo de Administración
- b. Gerencia General
- c. Sub Gerente General
- d. Administrador de Agencia
- e. Coordinador de Oficina Especial

### **1.6.4. NIVELES DE APROBACIÓN DE CRÉDITO**

Todos los créditos solicitados en la Cooperativa son evaluados por los responsables de su aprobación según sus niveles que se establecen.

- a. Gerente General y Comité Especial: Aprobación montos mayores a 30 mil soles.
- b. Administrador de Agencia: Aprobación montos mayor a 5 mil hasta 30 mil soles.
- c. Coordinador y Analistas de Crédito: Aprobación montos hasta 5 mil soles



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LA LITERATURA

#### 2.1. MARCO TEÓRICO

##### 2.1.1. MOROSIDAD.

Gonzales y Vaz (2014) mencionaron: “Desde un enfoque empresarial, morosidad sería el retraso en el cumplimiento del pago de obligaciones contraídas, por tanto, se trata de un incumplimiento de contrato de pago en fecha predeterminada”. La morosidad es un factor importantísimo en las empresas, especialmente en las empresas financieras debido a que si se tienen muchas cuentas por cobrar en las cuales se incumplió la fecha de pago establecida, la liquidez se verá mermada y por ende no existiría capital de trabajo para realizar las actividades comerciales que permitan el correcto funcionamiento de la empresa. Este es el caso de la Cooperativa San Lorenzo, la cual en los últimos años experimentó un alto nivel de mora teniendo su pico más alto en el año 2014, situación que comprometió fuertemente su situación financiera, (p. 4).

Según Rosenberg, (2010) “La morosidad se conceptúa como la imposibilidad de cumplir con lo exigido por la ley o con una obligación contraída previamente”. Este término se usa cuando el deudor no paga el interés o el principal de su deuda o incumple otras obligaciones financieras a su vencimiento.

En consecuencia, se entiende que la morosidad crediticia surge a causa de varios factores, como el sobreendeudamiento la falta de experiencia, entre otros; lo que ocasiona problemas en las empresas que se dedican a las microfinanzas.

La morosidad en las Pymes se refleja por varias causas: flexibles políticas de crédito, falta de capacidad de pago, falta de experiencia del propietario en el negocio, el destino incorrecto del crédito, sobreendeudamiento del cliente entre otros, trayendo



consigo problemas en las instituciones micro financieras como son la morosidad y sus respectivas provisiones por créditos vencidos (Murrugarra & Ebentreich, 2009).

La política de créditos actualmente por la competencia de instituciones micro financieras hace que la evaluación de créditos sea más flexible. Además, ante las ofertas de bajas tasas de interés de crédito, el cliente es atraído por más de una institución micro financiera sin proveer su sobreendeudamiento futuro, cayendo así, en el problema de pago.

Mesa (2009) “La morosidad crediticia viene a ser la cartera pesada, por cuanto los clientes han incumplido su compromiso de pago; la morosidad es consecuencia de una mala calificación del crédito, en cuanto a información, garantías y una pésima administración”.

### **2.1.2. CAUSAS DE LA MOROSIDAD**

Cuando se otorga un crédito basado en la credibilidad del socio y en su capacidad de pago, se asume que sus condiciones financieras permanecerán constantes, si estas condiciones varían negativamente, pueden ocurrir complicaciones en la capacidad de pago del socio de acuerdo a lo previsto y pactado. Generalmente el socio obtiene un crédito con la intención de repagarlo, el fraude o mal uso intencional felizmente no es muy alto.

Entonces, la morosidad es un factor predominante dentro de las entidades financieras, por lo que es menester mencionar las principales causas de esta, ya que, en muchas ocasiones, la mora es generada por nuestras instituciones al establecer políticas que no se basan en las necesidades de nuestros usuarios.

Los atrasos en los pagos de los créditos a las cooperativas producen los siguientes efectos:



- Se deja de percibir los ingresos producto de los intereses regulares del crédito, esta reducción de los ingresos usualmente compromete los resultados financieros.
- Se deja de recuperar la parte de capital prestado, esta falta de recuperación del capital genera dos efectos:
  - a. Porque presentan una combinación de pérdida del empleo o de salud, más una falta de educación financiera.
  - b. No llevaban un control de sus finanzas, pues llegaban “holgadamente” a fin de mes usando sus tarjetas de créditos o préstamos personales.

En ese sentido, la cooperativa ve comprometida su capacidad de otorgar nuevos préstamos, por cuando los fondos necesarios para atender esta operación provienen de la captación de recursos a través de los depósitos de ahorro y aportaciones, y a la recuperación de la cartera de crédito.

Desde el punto de vista de la salud financiera, las cooperativas deben pasar un porcentaje del saldo pendiente de los créditos a provisión, y en caso que no se produzca el pago, la cooperativa deberá asumir esa pérdida con los recursos provenientes de los remanentes, reservas y capital social. Como consecuencia:

- Se crea una visión de tolerancia entre los socios deudores lo que agrava el problema.
- La cooperativa ve deteriorada su imagen frente a la Superintendencia y la Federación.
- Puede descapitalizar a la Cooperativa llevándola inclusive a la quiebra.
- Puede crear un problema de desconfianza entre los socios, generando fugas masivas de depósitos y causando la intervención de la Cooperativa y eventualmente provocar su cierre y liquidación.



### **2.1.2.1 . CAUSAS DEL RETRASO DEL CLIENTE**

#### **Fracaso en otro negocio**

Según Ticse (2015) son:

- Reducción de las ventas (ingresos) por la aparición de la competencia de grandes centros comerciales, recesión económica, por importaciones de productos subsidiados en sus países de origen (TLC), etc., no pudiendo enfrentar el nivel de deuda contraída.
- Reducción de las ventas (ingresos) por conflictos sociales que afectan las actividades económicas en algunas regiones.
- Desastres naturales que dañan el negocio o la vivienda del cliente.

#### **Problemas con mercadería**

Según Guillermo (1991) El problema del riesgo de la contraprestación se traduce en lo siguiente: “producida la pérdida o deterioro accidental de las mercaderías, el socio sigue obligado a pagar el precio de las mercaderías o, por el contrario, puede negarse a pagar, ejerciendo una de las causas probables de morosidad”.

### **2.1.2.2. MOROSIDAD CAUSADA POR ERRORES EN LA ORGANIZACIÓN**

A continuación, se enumeran algunas de las características organizacionales más frecuentes que pueden estar ocultando las verdaderas causas de una mora elevada según Ebentreich (1999).

- Inexistencia y/o poca claridad de objetivos, políticas y/o normas crediticias.
- Tentación de incrementar la cartera en el corto plazo para obtener mejores resultados económicos y financieros inmediatos alentando u obligando al personal de créditos a incrementar sus metas de colocaciones.
- Deficiencias organizacionales, especialmente en la definición de funciones y responsabilidades, lo cual origina que ante errores cometidos en el proceso



crediticio no se pueden identificar las responsabilidades para aplicar las correcciones.

- Falta de disciplina para hacer cumplir las normas, en algunos casos a pesar de existir normas precisas, estas no se cumplen por que los vínculos laborales entre el personal se caracterizan por relaciones de amistad que impiden la aplicación de las políticas de una manera disciplinada.
- Falta de sistema de control.
- Desconocimiento de las características y necesidades del mercado de la microempresa, siendo el caso de algunas instituciones que elaboran sus estrategias, productos financieros y procedimientos de acuerdo a su estructura organizacional y a sus propias necesidades o características las cuales muchas veces son diferentes a las necesidades del microempresario al cual se pretende atender.
- Falta de una tecnología crediticia adecuada a las características de la pequeña y microempresa.
- Falta de programas de capacitación y entretenimiento de su personal.

### **2.1.2.3. MOROSIDAD CAUSADA POR FACTORES EXÓGENOS**

Según Murragarra y Ebentreich (2001-2013) indican:

- Enfermedades o accidentes del empresario o de un familiar, que obliga a distraer los recursos de la empresa.
- Deterioro de la economía del País.

### **2.1.2.4. UTILIZACIÓN DEL PRÉSTAMO OTORGADO**

- **Inicial para una casa:** Según refiere Salas et al, (2017): Uno de los ahorros e inversiones más importantes que alguien puede hacer durante su vida es la de



adquirir una vivienda, ya sea porque quiere incrementar su patrimonio o porque ya tiene una familia y cree necesario tener un techo propio.

- **Inicial para un auto:** Según refiere Salas et al, (2017): “La intención de compra de un auto usado, en relación de la intención de compra de un auto nuevo, se encuentra más directamente proporcional a los NSE y los rangos de edades donde se registra que el NSE B” por lo tanto, tiene mayor intención de adquirir un carro nuevo que el NSE C, además mientras más edad la intención se incrementa.
- **Costos en salud médica.** Una vez recibido el crédito y por situaciones fortuitas este es usado para fines relacionadas a la salud, como operaciones, tratamientos de salud, algunas enfermedades, sea del gerente, personal técnico o auxiliar.
- **Remodelación de casa.** Según refiere Salas et al, (2017): “Se ha evidenciado un uso del dinero variado, en donde se suele tener aspiraciones más personales como la búsqueda de un bien familiar”. En este sentido, se ha identificado que los préstamos adquiridos por los socios pueden ser para una remodelación de la casa familiar o ayuda a un familiar, por lo que son un factor que a futuro llegaría a concluir en la decisión de comprar un terreno, iniciar un pequeño negocio o a seguir haciendo más remodelaciones y reconstrucciones en la vivienda familiar (p. 64).
- **Pago de otra deuda.** Muchos clientes efectúan préstamos para pagar otras deudas crediticias, el cual genera morosidad en el cliente.
- **Compra de artefactos eléctricos.** Los prestamos crediticios sufren una imponente deuda considerando que esta termina siendo un pasivo, mas no un activo, por lo que es considerado a largo plazo como morosidad pasiva.



### 2.1.2.5. SOBREENDEUDAMIENTO

Ebentreich (1999) “El sobreendeudamiento es la situación financiera del deudor en la que sus deudas son excesivas para su nivel de ingresos y capacidad de pago”, lo que pone en riesgo el pago de las obligaciones con las instituciones reguladas y no reguladas, además del riesgo de sacrificar la calidad de vida de su familia.

Pardos (2004) “El sobreendeudamiento es un problema pluridisciplinar, escasamente documentado tanto en la literatura española como europea, aunque de extremada actualidad, que se presenta cuando el consumidor no puede cumplir de forma simultánea todas sus obligaciones vencidas y, por tanto, exigibles”. En otras palabras, entendemos como sobreendeudamiento aquella situación en la cual el patrimonio presente del consumidor resulta claramente insuficiente, desde el punto de vista financiero, para hacer frente al pago íntegro y puntual de sus deudas originadas por gastos corrientes o por la utilización excesiva del crédito.

La SBS lo define como el nivel de endeudamiento en el sistema financiero que, por su carácter excesivo respecto de sus ingresos y de la capacidad de pago pone en riesgo el repago de las obligaciones de un deudor minorista.

#### **Tipos de sobreendeudamiento:**

- **Activo:** Cuando el deudor está buscando permanentemente endeudarse más allá de sus posibilidades de ingresos y capacidad de pago.
- **Pasivo:** Cuando el deudor ve afectado o reducido sus ingresos y capacidad de pago, poniendo en riesgo el pago de sus obligaciones.

#### **Síntomas y alertas.**

Algunos indicadores que nos pueden alertar sobre el riesgo de sobreendeudamiento:





- Deterioro de la calidad de la cartera: tasa de cartera en riesgo y la tasa de refinanciamiento.
- Alto grado de castigo de cartera, que es asumido por las altas tasas, pero afecta el mercado.
- Incremento acelerado de los clientes compartidos y disminución de los exclusivos (no necesariamente es sobreendeudamiento, pero es señal de alerta).
- Incremento acelerado del saldo promedio de crédito en los mismos clientes.
- Reducción recurrente del número de clientes y del volumen de la cartera (se lo está llevando la competencia).
- Concentración de la oferta financiera en el mismo segmento de clientes en algunos territorios.

### **Causas del sobreendeudamiento**

Las causas del sobreendeudamiento están asociadas a tres variables:

#### **Comportamiento de la Institución de Micro finanzas**

- Relajamiento en las políticas de captación de nuevos clientes. Utilizan el método de captación de crédito de consumo.
- Evaluaciones económicas que sobrestiman los ingresos (remesas de un familiar que está en situación de ilegal en el extranjero) subestimando los gastos.
- Evaluaciones económicas que no consideran el endeudamiento global del cliente en las entidades reguladas y no reguladas.
- Exceso de liquidez en el sistema financiero promueve la entrega de crédito a personas que no califican.



- No consultar a las centrales de riesgos o pasar por alto el reporte. En algunos casos solo se consulta la Central de Riesgo Pública (RCC reportado por SBS).
- Algunas instituciones de microfinanzas no reportan información de clientes morosos ni clientes puntuales a las centrales de riesgo.
- Aprobaciones de préstamos basadas en las garantías no en la capacidad de pago.
- IMF asume mayores riesgos para mantener el nivel de crecimiento por encima del promedio del mercado.
- Ingresan a nuevos mercados geográficos que no conocen.
- Desarrollan nuevos productos sin validarlos.
- Compra de deuda al cliente, para que posteriormente el cliente continúe con la IMF antigua, lo que conlleva a que el cliente termine con dos deudas y con montos más altos que ponen el riesgo los pagos.
- Contratar a los Analistas de Crédito a la competencia, trayendo con ellos sus carteras de clientes a cambio de incentivos o con bonificación económicas.
- Contratos de nuevos Analistas de Crédito, para reemplazar a los que se fueron o para mantener el crecimiento, para enviarlos rápidamente a trabajo de campo.
- Información poco transparente entregada a los clientes, sobre los costos y otros.
- Productos crediticios inadecuados en plazos, períodos de pagos, destino, que no calzan con las necesidades del cliente.
- Incentivos salariales a los Analistas de Crédito basados solo en colocaciones de crédito.
- Fraudes cometidos por el personal de las IMF en contra de los(as) clientes.



- Inadecuadas prácticas de protección a los(as) clientes: cobros forzosos, tasas de interés, sobreendeudamiento, etc.

### **Morosidad causada en el proceso de evaluación**

Los errores más frecuentes en esta etapa se pueden mencionar según Ebentreich (1999) los siguientes:

- Créditos evaluados y aprobados basados solo en la calidad de las garantías.
- Créditos aprobados por factores de amistad o parentesco.
- Créditos aprobados en función al optimismo del empresario, o a expectativas positivas de buenos negocios futuros.
- Créditos otorgados para especulación.
- Poca habilidad para recopilar y analizar la información cuantitativa y económica financiera de la microempresa.
- Poca habilidad para identificar los pasivos de la empresa.
- Poca habilidad o experiencia para evaluar los aspectos cualitativos del microempresario, como la solvencia moral y capacidad de gestión del empresario.
- Aprobación del crédito considerando solo aspectos cualitativos, sin medir la capacidad de pago del microempresario.
- Reducir niveles de valores éticos en el personal de evaluación, que pueden aceptar o exigir dádivas para modificar los resultados de la evaluación.
- Timidez en el trato del evaluador con empresarios de carácter dominante.
- En la parte de la evaluación también se puede considerar la fase de promoción de crédito en el cual se pueden cometer errores que alientan la morosidad futura; se pueden mencionar: Brindar una información incompleta o falsa al



cliente que le impide tomar una buena decisión para asumir con responsabilidades y conocimientos de la obligación que va a contraer.

- Reducir niveles de ética del personal que proporcionan los servicios y/o que intervienen en los diferentes procesos de otorgamiento del crédito.

#### **2.1.2.6. MOTIVO DE LA DISMINUCIÓN DE VENTAS**

**Mercadería dañada.** En muchas ocasiones la compra de mercadería fungible tiende a malograrse, del mismo modo la existencia de mercadería perecible que se deteriora o en lo común pasa de moda, lo que ocasiona un enorme daño al capital económico, que se traduce en una morosidad a largo plazo.

**Demasiada mercadería.** La existencia enorme de mercadería, hace que pierdan el valor adquisitivo, por el vencimiento que pudiera ocasionarse en el producto, o por el contrario el deterioro de este.

**Robos y pérdidas comprobadas de dinero.** Ya sea por la reducción de la demanda, por la aparición de nueva oferta, variación de los precios o, por otros cambios a los cuales el empresario no ha podido prevenir.

**Escasez de clientes.** En todo proceso comercial, al contar con una buena cartera de clientes o compradores potenciales, la escasez de clientes ocasiona pocas ventas y por ende ocasiona morosidad.

#### **2.1.2.7. ACCIONES CONTRA LA DISMINUCIÓN DE VENTAS**

Según indica: la disminución de las ventas considera que es el efecto de no atraer clientes sensibles al precio, los cuales constituyen casi la totalidad del mercado renovado; sería que al no retener algunos de los clientes actuales, las unidades efectivamente vendidas al mercado disminuyen de acuerdo a la proporción de clientes sensibles al precio en relación con los clientes que abandonan. Esta proporción también excede los límites



de este estudio, pero constituye una línea de investigación natural a partir de los resultados de la presente investigación; de tal modo algunas opciones para contrarrestar esto es:

- Ampliación de local
- Compra de mercadería
- Compra de estantes

#### **2.1.2.8. ACCIONES PARA SUPERAR LA MORA**

##### **Calificaciones crediticias**

Valencia (2014) “Las calificaciones crediticias son opiniones prospectivas sobre el riesgo crediticio, expresan la opinión sobre la capacidad y voluntad de un emisor, sea una empresa, estado o gobierno municipal, para cumplir en tiempo y forma con sus obligaciones financieras”. La pérdida esperada va relacionada con el porcentaje de provisión asumido por la entidad financiera, a mayor deterioro del tiempo en el que se otorgó el crédito, la provisión deberá ser mayor hasta llegar al punto de pérdida total para la empresa.

##### **Refinanciación**

La refinanciación o reestructuración consiste en modificar las condiciones iniciales de un crédito, e implica cambiar los términos del contrato mediante el cual se estructuró el mismo, tales como plazo, tasa de interés o sistema de amortización, entre otros.

Asimismo, se debe tener en cuenta que para refinanciar una deuda tanto el banco como el cliente deben estar de acuerdo en los nuevos términos, ninguna de las partes puede tomar esta decisión unilateralmente.

Asobancaria (2019) “El refinanciamiento de deudas, es una alternativa para ajustar la sobrecarga que está generando el pago de la cuota de una deuda sobre su bolsillo, o para aprovechar condiciones de mercado más favorables”.



## **Extensión de plazo**

Tomando como referencias a Tskiewicz (2007), quien a su vez cita Brachfield (2004) y Rial (2004) mencionan que “tratar el problema antes que surja es una de las mejores estrategias para disminuir la morosidad. Ya que las actividades son menos costosas y la mejor cobranza es la buena administración de los clientes al día”. Existen varias medidas proactivas que se puede adoptar con los clientes puntuales. Una buena estrategia de cobranza sería la educación a los clientes para disminuir la morosidad, como también el alargamiento de plazo, luego de haberles otorgado el préstamo, toda Institución Financiera debe educar a sus clientes referente a todo lo que implica aprobar un préstamo, en lo que es el funcionamiento del producto, los beneficios que obtiene al pagar oportunamente y el entendimiento del kárdex de pago, así como facilitarle los medios más accesibles para cumplir con sus obligaciones de pago; así como también darle a conocer los beneficios si pagan oportunamente ofreciéndoles un descuento en las cuotas por la cancelación dentro de la fecha programada.

Otra estrategia de cobranza sería el reporte quincenal y mensual del encargado de monitorear los pagos detectando a tiempo el impago de cuotas con el propósito de identificar a tiempo el riesgo del crédito otorgado. Ya que el contacto inmediato con el cliente resulta fundamental para el éxito de la comisión de cobranza es por ello que la detección a tiempo y la selección de la información es la clave principal para la ubicación del cliente.

### **2.1.2.9. PROBLEMAS ADMINISTRATIVOS**

#### **Fraudes**

Según Tierra y Romero (2015) “Otra de las causas de morosidad imputables a la institución son los fraudes. Se puede afirmar que detrás de la mayoría de los problemas



de mora siempre hay fraude”. El fraude puede tomar distintas formas, entre las más comunes se encuentran las siguientes:

- Acuerdos entre el ejecutivo de crédito y el cliente, que rompe la metodología y las políticas de operación - Préstamos falsos.
- Desviación de los recursos de muy diversas formas, en los casos que el ejecutivo de crédito está obligado a manejar dinero.
- Falsear información para ocultar mora.
- No definir una buena metodología con un sistema de información basado en cruce de datos y que permita el monitoreo intenso y la aplicación de medidas de control.
- No establecer buenos salarios, con un programa adecuado de incentivos para oficiales de crédito.
- No contar con un buen soporte informático con reportes gerenciales y operativos.

### **La falta de personal especializado**

Como menciona Pere y Brachfield (2016) “Las empresas no acostumbran a tener personal experto en la gestión de cobros, normalmente los empleados a los que se asigna la ingrata tarea de perseguir a los malos pagadores no suelen ser voluntarios entusiastas de la misión encomendada ni especialistas en la gestión de impagados”. Por lo general la Dirección de las empresas suele añadir tareas de recobro al trabajo habitual que realizan sus empleados, por lo que estos solo pueden dedicarse unas pocas horas a la semana a la reclamación de impagados. Además de disponer de tiempo, en la mayoría de los casos estas personas carecen de la formación teórica y práctica para encargarse de las funciones de recobro y negociación con morosos. Por lo tanto, en la mayoría de las empresas se dedica muy poca atención a la recuperación de los impagados.



## **La falta de un sistema proactivo de cobro**

Pere y Brachfield (2016) “A muchas empresas les cuesta reclamar los pagos a sus deudores, ya que por motivos culturales piensan que no es apropiado insistir en cobrar puntualmente y existe un cierto pudor en exigir el cumplimiento de las obligaciones a los clientes”.

Asimismo, las empresas que actúan solo de forma reactiva, es decir, las que se limitan a gestionar los impagados solo cuando se encuentran encima de la mesa del director financiero, tendrán un problema crónico de morosidad. En cambio, las empresas que hayan implantado sistemas proactivos serán capaces de anticiparse y reaccionar ante los incumplimientos y demoras de los clientes.

## **La implicación emocional del acreedor**

Pere y Brachfield (2016) menciona: “Las reacciones emocionales y viscerales son poco efectivas a la hora de negociar con morosos, puesto que está demostrado que para recuperar un crédito es mejor la gestión profesional y fría”. En el caso de incumplimientos de pago, los propietarios y el personal de la empresa acreedora, suelen tomarse el asunto muy a pecho, como una cuestión personal, lo que es muy lógico ya que el moroso está jugando con el dinero de la empresa y muchas veces poniendo en peligro la seguridad financiera de la misma. Desdichadamente la emotividad provoca discusiones y enfrentamientos con los morosos que suelen acabar con la ruptura definitiva de las negociaciones, lo que no suele dar buenos resultados desde el punto de vista práctico de la eficacia en el recobro.

### **2.1.2. EL RIESGO**

Para la investigadora Izarra (2014) “Es una amenaza, peligro o incertidumbre a la cual se enfrenta una entidad financiera, por un evento o acción relacionada con sus





objetivos estratégicos, líneas de negocios, operaciones y demás actividades, que pudiera afectar su situación financiera y el mercado de valores”.

El riesgo es complejo, a pesar de ser un problema antiguo, resulta fundamental en la coyuntura actual. Las empresas enfrentan cada vez riesgos más complicados e importantes, aumenta el número de competidores por los cambios tecnológicos en los sistemas de información, se modifican constantemente las organizaciones, las operaciones en los mercados son más sofisticadas, etc.

Algunas otras definiciones son: posibilidad o proximidad de un peligro o contratiempo; incertidumbre de una pérdida económica; conjunto de circunstancias que pueden disminuir el beneficio empresarial; aquellas eventualidades que pueden afectar el resultado de explotación, además, que se derivan de la incapacidad de la empresa para garantizar la estabilidad de este resultado; pérdida potencial como consecuencia de la materialización de una amenaza ante la vulnerabilidad de los controles de un sistema.

#### **2.1.2.1. RIESGO CREDITICIO**

Saavedra y Saavedra (2009) define al riesgo de crédito como “la probabilidad de que, a su vencimiento, una entidad no haga frente, en parte o en su totalidad, a su obligación de devolver una deuda o rendimiento, acordado sobre un instrumento financiero, debido a quiebra, iliquidez o alguna otra razón”. La evaluación del riesgo de crédito se basa en la probabilidad de que el prestatario o emisor del bono incumpla con sus obligaciones.

El riesgo crediticio es uno de los más prevalentes riesgos en las finanzas y negocios. En general, el riesgo crediticio se presenta cuando se le debe dinero a una organización o cuando se tiene una obligación con otra organización para conseguir realizar el pago a esta. El fallo en la contraparte es menos que un problema cuando a la organización no le deben dinero en una dosis neta, aunque dependa hasta cierto punto del



ambiente legal y si es que los fondos son debidos a un punto o base agregada con contratos individuales.

El deterioro de la calidad del crédito, asimismo, los problemas de aseguradora, es también una fuente de riesgo por medio que el reducido valor de mercado de los seguros de los que la organización pueda ser dueña.

Horcher (2010) “El riesgo crediticio aumenta conforme el tiempo de crédito, el tiempo acordado o el tiempo de madurez expiren”. El movimiento por los reguladores internacionales de acortar el tiempo de acuerdo en ciertos tipos de intercambios de seguros es un esfuerzo de reducir el riesgo sistémico, que es basado en el riesgo individual de los participantes del mercado. Esto también incrementa en un ambiente donde las tasas de interés tienden a aumentar o donde haya pobres manejos económicos de mercado (p. 39-40).

Esta definición se considera acertada puesto que concordamos cuando se dice que el riesgo crediticio al que se ven expuestas las organizaciones depende de la probabilidad de pago de sus clientes, en este caso, de los socios. Asociamos estas variables y vemos que un socio riesgoso representará una mayor probabilidad de mora en la cooperativa.

#### **2.1.2.2. CLASIFICACIÓN DE RIESGOS**

En el concepto de riesgo financiero, se reúnen todos los tipos de riesgos que enfrentan las instituciones financieras, cuando llevan a cabo sus actividades y varían dependiendo del tipo de negocios que tenga un Banco. Existen muchos tipos, los cuales no difieren de los que pueda tener una institución no bancaria, algunos de ellos son:

- **Riesgo Crediticio:** Este hace referencia a la posibilidad de grandes pérdidas por el hecho de que un cliente no cumpla con las obligaciones de crédito con las cuales se comprometió.



- **Riesgo de Liquidez:** Es la posibilidad que se produzcan pérdidas excesivas, por causa de las decisiones tomadas en pro de disponer de recursos rápidamente, para poder cumplir con los compromisos presentes y futuros.
- **Riesgo Cambiario:** Es la contingencia que puede ocasionar pérdidas por las variaciones en las tasas de cambio de las diferentes monedas, con las cuales una institución financiera, realiza operaciones o tiene recursos invertidos.
- **Riesgo de Tasa de Interés:** es la disminución que puede ocurrir en el valor de los activos o del patrimonio de una entidad, debido a las variaciones en las tasas de interés, lo cual puede conducir a que la institución tenga graves pérdidas.
- **Riesgo País:** Se conoce también como riesgo soberano y se refiere al incumplimiento global de las deudas de un país, por circunstancias inherentes a la soberanía del Estado, distintas del riesgo comercial. Se mide tomando en cuenta la estabilidad económica y política del país y su trayectoria sobre el cumplimiento de sus compromisos internacionales.
- **Riesgo Mercado:** Tiene que ver con el desenvolvimiento futuro del negocio, de acuerdo a la actividad concreta que realiza y ante la trayectoria de los precios, tipos de cambio y tasas de interés, se puede enfrentar a pérdidas o dificultades para realizar una operación. Puede ocurrir con mayor frecuencia, cuando las entidades enfrentan riesgos de pérdidas en sus posiciones dentro y fuera del balance por movimientos adversos en los precios, tipos de cambio y tasas de interés del mercado.
- **Riesgo Operacional:** Se refiere a fallas que se pueden presentar por inadecuados controles internos o malas decisiones en el ámbito corporativo. Las fallas en las operaciones pueden originar grandes pérdidas financieras por



errores humanos, fraudes, incapacidad para responder de manera pronta o hacer que los intereses de la empresa se vean comprometidos de alguna manera. Estos riesgos operacionales pueden ser de conducta, infraestructura y de procedimientos.

- **Riesgo Legal:** Se puede presentar de varias maneras, este tipo de riesgo puede incluir que los activos, no se puedan recuperar con facilidad o que las obligaciones pudieran ser mayores de lo esperado, debido a una asesoría incorrecta. Las empresas son susceptibles al riesgo legal cuando se involucran en el uso de nuevos sistemas de pago y de información, nuevos tipos de instrumentos y negociaciones, así como, cuando el derecho legal de la contraparte no ha sido establecido de antemano.
- **Riesgo de Reputación:** Surge por fallas operacionales, incumplimiento de leyes y reglamentos o de otras fuentes. Este tipo de riesgo es particularmente dañino, sobre todo a las entidades financieras, debido a que la naturaleza del negocio requiere que se mantenga la confianza de los depositantes, acreedores y el mercado en general. La confianza del público en las entidades financieras puede disminuir o dañar su reputación y solvencia, cuando no están siendo administradas con la integridad y calidad que se espera, así como por incumplimiento de los estándares éticos y profesionales en el sector financiero.
- **Riesgo Tecnológico:** Son las pérdidas potenciales de una Institución, como consecuencia de la materialización de una amenaza ante la vulnerabilidad de un sistema computarizado; implica la pérdida de datos, debido a razones físicas o lógicas, cambio de datos sin autorización y disseminación de la información confidencial o privada, más allá de los límites autorizados. Las



amenazas son factores físicos (caídas de los sistemas informáticos, desperfectos en los equipos de cómputo, etc.) o errores, omisiones y mal uso de los equipos a través de la vulnerabilidad de los sistemas computarizados.

### 2.1.2.3. ELEMENTOS DE RIESGO CREDITICIO

Según Galicia (2003) mencionado por Saavedra y Saavedra (2009) el riesgo de crédito puede analizarse en tres dimensiones básicas:

#### a. **Riesgo de incumplimiento**

Es la probabilidad de que se presente el no cumplimiento de una obligación de pago, el rompimiento de un acuerdo en el contrato de crédito o el incumplimiento económico.

- **Capacidad de pago:** El que el solicitante de un crédito tenga la “capacidad” de pago suficiente para hacer frente a sus obligaciones es tal vez lo más importante. Para determinar dicha capacidad, el intermediario financiero investiga cómo es que el solicitante del crédito pretende hacer frente a sus obligaciones, considerando cuidadosamente sus flujos de efectivo, el calendario de pagos, su experiencia e historial de crédito. En la medida en que haya cumplido puntual y cabalmente con los créditos que haya contratado en el pasado, se espera que sea más probable que lo haga en el futuro y, por lo tanto, el intermediario deberá estar más dispuesto a otorgar el crédito.
- **Capital (Análisis Financiero):** El “capital” del solicitante está constituido por los recursos que personalmente tenga invertidos en el negocio para el cual ha solicitado el crédito. En la medida en que tenga invertidos más recursos personales en el proyecto, tendrá más incentivos para ser más prudente en el manejo de los recursos del crédito, favoreciendo con ello las posibilidades de que cumpla cabalmente con el mismo.



- **Factor Colateral:** Para otorgar un crédito, suele requerirse la entrega de una garantía “colateral”, en forma de bienes muebles o inmuebles, como inventarios o edificios, que serán aplicados para hacer frente a las obligaciones contraídas por el solicitante, en caso de que este no pueda hacerlo por medios propios. Otro de los colaterales a los que con más frecuencia se acude, es el otorgamiento de avales personales por parte de personas de reconocida solvencia moral y material.
- **Carácter del Deudor (Honorabilidad y solvencia Moral):** Para que un solicitante reciba un crédito, no basta con que cumpla con los requisitos anteriores; es necesario también que dé la impresión al intermediario financiero de que es una persona confiable, que cuenta con el “carácter” necesario para cumplir cabalmente con las obligaciones que contraiga. Por lo general, se considera que una buena reputación tanto en los negocios, como en la vida social, es signo de un buen “carácter”.
- **Condiciones:** Finalmente, la “condición” de un crédito se refiere a que tanto el deudor, como el intermediario, deben estar en posibilidades de obtener un rendimiento adecuado de los créditos otorgados. En la medida en que el margen de intermediación (i.e. la diferencia entre intereses cobrados y pagados por el intermediario) y la probabilidad de recuperación del crédito sean más elevadas, le convendrá más al intermediario otorgarlo.

**b. Riesgo de recuperación**

Saavedra y Saavedra (2010) “Se origina por la inexistencia de un incumplimiento. No se puede predecir, puesto que depende del tipo de garantía que se haya recibido y de su situación al momento del incumplimiento”. La existencia de una garantía minimiza el riesgo de crédito siempre y cuando sea de fácil y rápida realización a un valor que cubra



el monto adeudado. En el caso de avales, también existe incertidumbre, ya que solo se trata de una transferencia de riesgo en caso del incumplimiento del avalado, sino que podría suceder que el aval incumpliera al mismo tiempo y se tuviera entonces una probabilidad conjunta de incumplimiento.

En la presente tesis se estudia el riesgo de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito “Credicoop Arequipa” sede Puno, donde sus créditos por su naturaleza no poseen el riesgo de exposición, por lo que solo se evaluará el riesgo de incumplimiento y el riesgo de recuperación.

## **2.2. MARCO CONCEPTUAL**

### **a. Administración Financiera**

Consiste en la planificación de los recursos económicos, para definir y determinar cuáles son las fuentes de dinero más convenientes, para que dichos recursos sean aplicados en forma óptima, y así poder asumir todos los compromisos económicos de corto, mediano y largo plazo; expresos y latentes, que tenga la empresa, reduciendo riesgos e incrementando el valor de la organización, considerando la permanencia y el crecimiento en el mercado, la eficiencia de los recursos y la satisfacción del personal.

### **b. Crédito**

El crédito o contrato de crédito es una operación financiera en la que una persona (el acreedor) realiza un préstamo por una cantidad determinada de dinero a otra persona (el deudor) y en la que este último, se compromete a devolver la cantidad solicitada (además del pago de los intereses devengados, seguros y costos).

### **c. Créditos de Consumo**

Monto de dinero que se otorga a personas para la adquisición de bienes o pago de servicios, y que normalmente es pactado para ser pagado en un corto o mediano plazo (1 a 4 años).



**d. Créditos Comerciales**

Monto de dinero que otorga el Banco a empresas de diverso tamaño para satisfacer necesidades de capital de trabajo, adquisición de bienes, pago de servicios orientados a la operación de la misma o para refinanciar pasivos con otras instituciones y proveedores de corto plazo y que normalmente es pactado para ser pagado en el corto o mediano plazo (1 a 4 años) entre ellos tenemos:

**Créditos Hipotecarios.** Crédito que se otorga para la adquisición de una propiedad ya construida, un terreno, como también para la construcción de viviendas, oficinas y otros bienes raíces, con la garantía de la hipoteca sobre el bien adquirido o construido; normalmente es pactado para ser pagado en el mediano o largo plazo (8 a 40 años, aunque lo habitual son 20 años).

**Créditos a sola firma.** Es un producto de producto creado para facilitar a los socios con depósitos a plazo fijo, el acceso a créditos según sus necesidades y hasta un monto determinado de acuerdo al saldo de su cuenta.

**e. Evaluación del Riesgo**

A fin de asumir el riesgo que se encuentre dentro de ciertos parámetros, el banco debe conocer a su cliente; evaluarlo y analizar cuáles negocios puede realizar conjuntamente. Las técnicas de evaluación son diversas.

**f. Cartera Atrasada o morosa**

La cartera atrasada o morosa está definida como el ratio entre las colocaciones vencidas y la cobranza judicial sobre las colocaciones totales.

**g. Cartera de alto riesgo**

La cartera de alto riesgo es un indicador de la calidad de cartera más severo, puesto que es el ratio entre las colocaciones vencidas, en cobranza judicial, refinanciadas y reestructuradas sobre las colocaciones totales.





**h. Cartera en riesgo**

La cartera en riesgo, también llamada cartera afectada es el monto de los créditos que están en riesgo de no ser recuperados y se determina en base a los porcentajes establecidos por cada institución financiera para realizar la provisión por los créditos incobrables.

**i. Morosidad**

La morosidad hace referencia al incumplimiento de las obligaciones de pago. En el caso de los créditos concedidos por las entidades financieras, normalmente se expresa como cociente entre el importe de los créditos morosos y el total de préstamos concedidos.

**j. Morosidad Crediticia**

Viene a ser la cartera pesada, por cuanto los clientes han incumplido su compromiso de pago; la morosidad es consecuencia de una mala calificación del crédito, en cuanto a información, garantías y una pésima administración.

**k. Riesgo**

La posibilidad de que se sufra un perjuicio de carácter económico, ocasionado por la incertidumbre en el comportamiento de variables económicas a futuro, no solo se limita a ser determinado, sino que se extiende a la medición, evaluación, cuantificación, predicción y control de actividades y comportamiento de factores que afecten el entorno en el cual opera un ente económico.

**l. Riesgo Crediticio**

Es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactada.

**m. Política de Crédito**



Son los lineamientos que rigen y garantizan la eficiente gestión del crédito, los cuales emanan de los lineamientos de los directivos de cada entidad y que reflejan cómo se pretende llegar a los objetivos previstos.

#### **n. Gestión Financiera**

La gestión financiera consiste en administrar los recursos que se tienen en una empresa para asegurar que serán suficientes para cubrir los gastos para que esta pueda funcionar. En una empresa esta responsabilidad la tiene una sola persona: el gestor financiero. De esta manera podrá llevar un control adecuado y ordenado de los ingresos y gastos de la empresa.

### **2.3. HIPÓTESIS**

#### **2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL**

- Existe relación significativa negativa muy baja entre las causas de morosidad y el riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” en la ciudad de Puno, período 2018.

#### **2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

- Existe relación significativa negativa baja entre las causas de morosidad y el riesgo de incumplimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” en la ciudad de Puno, período 2018.
- Existe relación significativa negativa entre las causas de morosidad y el riesgo de recuperación de la cooperativa de ahorro y crédito “Credicoop Arequipa” en la ciudad de Puno periodo 2018.



## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO, EXTENSIÓN Y LÍMITES

La Ciudad de Puno, Capital de Distrito, Provincia y Región de Puno, está ubicado a orillas del Lago Titicaca a 3827 m.s.n.m.; el lago navegable más alto del Mundo. Se encuentra en la región de la sierra a los 15°50'15'' latitud sur y 70°01'18'' de longitud Oeste del meridiano de Greenwich.

Puno como ciudad, es el centro urbano de mayor jerarquía a nivel regional, pues como capital de región representa el centro de decisión política, económica y financiera, además es centro administrativo y de servicios y presenta la principal oferta de servicios turísticos a nivel regional. El Distrito de Puno ocupa una extensión de 460.63 Km<sup>2</sup>, y alberga a una población de 256000 habitantes según el censo del año 2017-INEI, cuyos límites son los siguientes:

- **Norte** : Provincia de San Román, Huancané y parte del Lago Titicaca
- **Este** : Provincia de El Collao y el Lago Titicaca
- **Sur** : Provincia de El Collao y Dpto. Moquegua
- **Oeste** : Dpto. de Moquegua y Provincia de San Román

#### 3.2. PERÍODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO

El presente trabajo de investigación se desarrolló en un lapso de nueve meses iniciando en diciembre del año 2018 culminando en agosto del año 2019, la metodología utilizada es la que permitió orientar el trabajo de investigación, proporcionando la información requerida y detallada para describir y analizar el problema planteado, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa para lo cual se establecieron una serie estructurada de procedimientos los cuales se cumplieron de acuerdo al cronograma.



### 3.3 PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO

La información utilizada para la realización de este estudio de investigación se obtuvo de fuentes directas, es decir de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” sede Puno.

### 3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO

#### POBLACIÓN

Vara (2012) indica, sobre la población es un “conjunto de sujetos o cosas que tiene una o más propiedades en común, se encuentran en un espacio o territorio y varían en el transcurso del tiempo”.

- **Analistas:** En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” sede Puno período 2018; la población es de 21 analistas de crédito que son los que evalúan los créditos y 21 socios.
- **Socios:** Son las personas acreedoras del crédito otorgado ya sean socios nuevos o recurrentes en dicha entidad.

#### MUESTRA

Según Vara (2012) la muestra “es el conjunto o una parte de casos extraídos de la población, seleccionado por algún método racional, siempre parte de la población, que se somete a observación científica en representación del conjunto con el propósito de obtener resultados validos”.

La técnica que se utilizó para la muestra es no probabilística censal ya que se seleccionó a la totalidad de trabajadores de la entidad, que son 21 analistas de crédito, así como también se seleccionó a la totalidad de los 21 socios.

### 3.5. DISEÑO ESTADÍSTICO

En el trabajo de investigación se utilizó el método descriptivo, por lo que la sistematización de los resultados obtenidos y el análisis de datos, se realizó generando

una matriz de doble entrada con el programa Office Microsoft Excel, debido que la investigación busca caracterizar la variable estudiada, para así obtener las distribuciones de frecuencia, porcentajes (%), promedios y figuras, con su respectiva interpretación lo que conlleva al mejor entendimiento de los resultados de la investigación, permitiendo contrastar la hipótesis general e hipótesis específicas planteadas, realizando las siguientes actividades: análisis de la información obtenida y procesamiento de datos para analizar.

Para elaborar los cuadros estadísticos y teniendo como base la calificación de la escala de Likert mencionada en el anterior ítem, se obtuvieron los valores mínimo y máximo para este instrumento. Del mismo modo, se realizó la tabulación del rango y su respectiva valoración.

Se utilizó el programa SPSS v.27 para calcular los siguientes estadígrafos:

Las Medidas de Tendencia Central (la media aritmética, la mediana y la moda), de Dispersión (La varianza y la desviación estándar y el coeficiente de variabilidad).

Los estadígrafos de la Estadística Inferencial como la “r” de Pearson y la Prueba “t” para contrastar la hipótesis de investigación.

**a. Determinación de la hipótesis medible:**

$H_i: R_{xy} \neq 0$  Existe correlación entre las dos variables.

$H_0: R_{xy} = 0$  No existe correlación entre las dos variables.

**b. Margen de error que se asume:**

$$\alpha = 0.05$$

**c. Estadística de prueba que se aplica:**

$$r = \frac{\sum XY - (N)(Mx)(My)}{\sqrt{\{\sum x^2 - [N(Mx)^2]\}\{\sum y^2 - [N(My)^2]\}}}$$



**Considerando como:**

- $N$  : Población
- $M_x$  : Media aritmética de la variable  $X$
- $M_y$  : Media aritmética de la variable  $Y$
- $\sum X^2$  : Suma de los valores de la variable  $X$  al cuadrado
- $\sum Y^2$  : Suma de los valores de la variable  $Y$  al cuadrado
- $\sum XY$  : Suma del producto de los valores de las variables  $X$  e  $Y$

**d. Regla de decisión que se asume:**

*Escala de valorativa del coeficiente de correlación*

VALOR CUANTITATIVO	SIGNIFICADO LITERAL
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Valores del coeficiente de correlación de Karl Pearson.

**e) Hipótesis estadística**

**Hipótesis nula:**

**$p = 0$ : Correlación poblacional**

$H_0$ : No existe relación significativa negativa muy baja entre las causas de morosidad y el riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” en la ciudad de Puno, período 2018.

**Hipótesis alterna**

**$p < 0$ : Correlación poblacional**



Ha: Existe relación significativa negativa muy baja entre las causas de morosidad y el riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” en la ciudad de Puno, período 2018.

### **3.6. PROCEDIMIENTOS**

#### **3.6.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN: CUANTITATIVO**

Para Hernández et al, (2014), el enfoque de investigación es cuantitativo, debido a que “se usa la recolección de datos para probar la hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”, es por eso que en esta investigación se ha respetado una serie de procesos empezando por concebir la idea en base a un tema de interés, planteando problemas y fijando objetivos e hipótesis, seguidamente se estructura un marco teórico y conceptual para brindarle el debido respeto teórico, por último se realizó la recolección y análisis de datos y el planteamiento de las respectivas conclusiones y recomendaciones de modo que se siguió una secuencia para probar las hipótesis.

La investigación se ha realizado mediante el establecimiento de parámetros numéricos en la escala de Likert de 50 preguntas para las dos variables, realizada la variable (causas de morosidad) a los socios de la cooperativa que son de 30 preguntas y la variable (riesgo crediticio) a los analistas de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa en la ciudad de Puno el mismo que nos ha servido para cuantificar criterios.

#### **3.6.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: TRANSECCIONAL CORRELACIONAL NO EXPERIMENTAL**

Según Hernández et al, (2014) el diseño de investigación es no experimental de tipo “transeccional correlacional que busca describir y explicar la relación entre las variables planteadas en un momento dado”. Estos diseños describen entre dos o más



categorías, conceptos, variables en un momento determinado. A veces únicamente en términos correlacionales otras en función de la relación causa - efecto (causales).

Según Hernández et al, (2014) “El diseño de investigación es no experimental, los cuales son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”.

En este trabajo de investigación no se realizan cambios o tratamientos a las variables de estudio, la variable (causas de morosidad y la variable riesgo crediticio) ya han sucedido y no pueden ser manipuladas e influir sobre ellas porque ya ocurrieron, lo mismo que sus efectos.

### **3.6.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN: DESCRIPTIVO**

Según Hernández et al, (2014) se eligió el tipo de investigación descriptiva, puesto que “mide, evalúa o recolecta datos sobre diversos conceptos (variables), dimensiones o componentes del fenómeno a investigar para someterlo a un análisis”, en esta investigación se recolectó información de manera independiente sobre la morosidad y el riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” en la ciudad de Puno, período 2018.

### **3.6.4. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN: DEDUCTIVO**

Según Hernández et al, (2014) para la investigación se aplicó el método deductivo que “consiste en definir el objetivo y la pregunta, lo que se quiere hacer y lo que se quiere saber, formulando posibles respuestas llamadas hipótesis”, en este caso sobre las dimensiones de riesgo crediticio y morosidad.

### **3.6.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS: ENCUESTA**

Para la recolección de los datos se utilizó la técnica llamada encuesta, empleando como instrumento un cuestionario que según Vara (2012), “es un documento formado por



un conjunto de preguntas cerradas que deben estar redactadas de forma breve y concisa relacionada con la hipótesis, a fin de que se pueda confirmar o negar”.

Las técnicas usadas en la presente investigación son las encuestas. Según Vara, (2012) la encuesta “es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador”.

### 3.6.6. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN: CUESTIONARIO

Bernal (2010) “El cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos de la investigación. Se trata de un plan formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de investigación”.

Se empleó este instrumento para conocer las opiniones de los analistas de crédito y socios de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa sede Puno.

### 3.7. VARIABLES

VARIABLE	INDICADORES
<b>V. I.:</b> Causas de Morosidad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Capacidad de pago</li><li>• Causas del retraso del cliente</li><li>• Utilización del préstamo otorgado</li><li>• Motivo de la disminución de ventas</li><li>• Acciones contra la disminución de ventas</li></ul>
<b>V. D.:</b> Riesgo Crediticio	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Acciones para superar la mora</i></li><li>• <i>Problemas administrativos</i></li><li>• <i>Capital</i></li><li>• <i>Factor colateral</i></li><li>• <i>Carácter del deudor</i></li><li>• <i>Condiciones</i></li></ul>

Figura 1 Cuadro de variables

### 3.8. ANÁLISIS DE RESULTADOS

El análisis de datos se realizó con la herramienta informática IBM SPSS versión 27 y con la hoja de Cálculo de Microsoft Excel.



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. RESULTADOS

En este capítulo se analiza la información obtenida producto de la investigación realizada, la misma está en función a los objetivos planteados, para su comprensión se muestra tablas y figuras que fueron realizados según a las dimensiones establecidas. Primeramente, se aborda los resultados las dimensiones de capacidad de pago, capital, factor colateral, carácter del deudor y condiciones, que son parte de riesgo crediticio.

Construida la matriz correspondiente, los datos fueron procesados a través de la estadística descriptiva (medidas de tendencia central, medidas de dispersión, tablas de frecuencia y diagrama de barras) y la estadística inferencial. La estadística inferencial se utilizó para determinar la relación existente entre las dos variables, específicamente a través de “r” de Pearson y la Prueba t para el cociente de correlación para determinar si existe una relación lineal estadísticamente significativa entre la morosidad y el riesgo crediticio (prueba de hipótesis).

##### 4.1.1. OBJETIVO ESPECÍFICO N° 1

**Determinar el grado de relación que existe entre las causas de morosidad y el riesgo de incumplimiento**

La causa de morosidad está representada por las siguientes dimensiones: causas del retraso del cliente, utilización del préstamo, motivo de la disminución de ventas, acciones contra la disminución de ventas, acciones para superar la mora y problemas administrativos, representados cada uno de ellos con diferentes indicadores que evalúa cada dimensión.

Tabla 1.  
Estadísticos descriptivos de morosidad; medidas de tendencia central y dispersión.

N	Válidos	21
	Perdidos	0
Media		88,29
Mediana		89,00
Moda		90 <sup>a</sup>
Desv. Desviación		10,321
Varianza		106,514
Mínimo		72
Máximo		117

### Interpretación

De la tabla se desprende la descripción de la variable causas de morosidad. Se divisa que la media tiene un valor de 88,29 puntos; asimismo, la mediana tiene una puntuación de 89.00 y existe múltiples modas mostrándose la moda más pequeño 90 puntos; la puntuación mínima es 72 y la máxima es 117 puntos. La estadística que mide la variabilidad o dispersión de los datos es la desviación estándar y varianza siendo sus valores de 10,321 y 106.514 respectivamente.

Tabla 2.  
Causas del retraso del cliente que motiva la morosidad, CACCA-P, 2018

	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		TOTAL	
	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%
Problemas con el personal	11	53	07	33	03	14	00	00	00	00	21	100
Fracaso con otros negocios	04	19	00	00	05	24	10	48	02	09	21	100
Pocas ventas	05	24	01	5	06	29	09	42	00	00	21	100
Problemas de mercadería	05	24	02	10	10	47	04	19	00	00	21	100
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>29</b>	<b>2</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>29</b>	<b>6</b>	<b>29</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>21</b>	<b>100</b>

*Fuente:* Anexo 1, Cuestionario a clientes sobre causas de morosidad, de la CACCA-P.

*Elaboración:* Propia

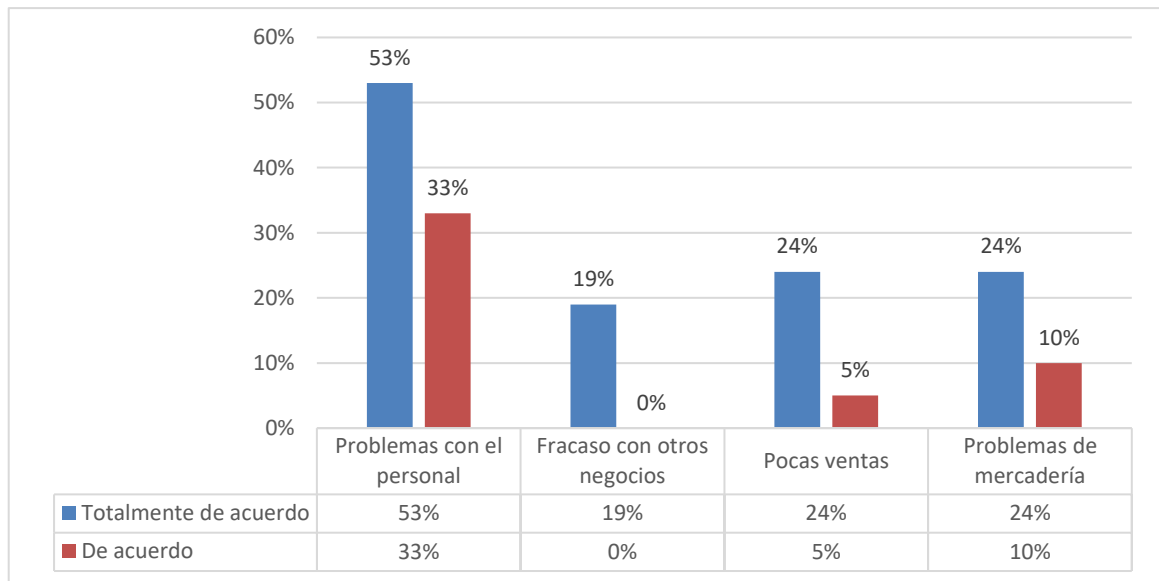


Figura 2. Causas de retraso cliente que motiva la morosidad, en la CACCA-P 2018

Elaboración: Propia.

Fuente: Tabla 2, Anexo 1, Cuestionario a clientes sobre causas de morosidad, de la CACCA-P.

### Interpretación

En la figura 3, las causas del retraso del cliente que motivaron la morosidad, son; el 53% (11 clientes) declaran que están totalmente de acuerdo que el incumplimiento de pago se debe a problemas con el personal y el 33% (07 clientes) están de acuerdo con problemas con el personal; el 24% (05 clientes) dicen el incumplimiento se debe a las pocas ventas y los problemas de mercadería es una dificultad para no pagar puntual y el 19% (04 clientes) manifiestan el incumplimiento se debe al fracaso en otro negocio.

Como se observa más del 50% de los clientes están totalmente de acuerdo que las causas de morosidad son: El incumplimiento de pago a problemas con el personal, el incumplimiento al fracaso en otro negocio, a las pocas ventas y los problemas de mercadería como dificultad para no pagar puntual. Considerando que la morosidad se produce cuando un socio incumple el pago de su cuota en la fecha establecida. La morosidad es el riesgo de crédito que se presenta con mayor frecuencia en una cooperativa y produce graves perjuicios económicos a la institución. Cuando se otorga un crédito basado en la credibilidad del socio y en su capacidad de pago, se asume que sus

condiciones financieras permanecerán constantes, si estas condiciones varían negativamente, pueden ocurrir complicaciones en la capacidad de pago del socio de acuerdo a lo previsto y pactado. Generalmente el socio obtiene un crédito con la intención de repagarlo, el fraude o mal uso intencional felizmente no es muy alto. La morosidad es un factor predominante dentro de las entidades financieras es la morosidad, por lo que es menester mencionar las principales causas de esta: En muchas ocasiones, la mora es generada por nuestras instituciones al establecer políticas que no se basan en las necesidades de nuestros usuarios. Las causas imputables a la institución son las siguientes:

Tabla 3.  
Utilización del préstamo otorgado que motiva morosidad, CACCA-P, 2018

	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		TOTAL	
	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%
Pago inicial de una casa	03	14	03	14	01	5	14	67	00	00	21	100
Compra de un auto	03	14	01	5	02	10	15	71	00	00	21	100
Gastos en salud médica	03	14	01	5	01	5	11	52	05	24	21	100
Remodelación de casa	02	10	00	00	01	5	14	66	04	19	21	100
Pago de otra deuda	06	29	06	29	08	38	01	4	00	00	21	100
Pago pensiones de estudio	02	10	00	00	00	00	19	90	00	00	21	100
Compra de artefactos eléct.	03	14	10	48	02	10	03	14	03	14	21	100
Uso personal del dinero	03	14	00	00	02	10	16	76	00	00	21	100
<b>TOTAL</b>	<b>03</b>	<b>14</b>	<b>03</b>	<b>14</b>	<b>02</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>57</b>	<b>01</b>	<b>5</b>	<b>21</b>	<b>100</b>

*Fuente:* Anexo 1, Cuestionario a clientes sobre causas de morosidad, de la CACCA-P.

*Elaboración:* Propia

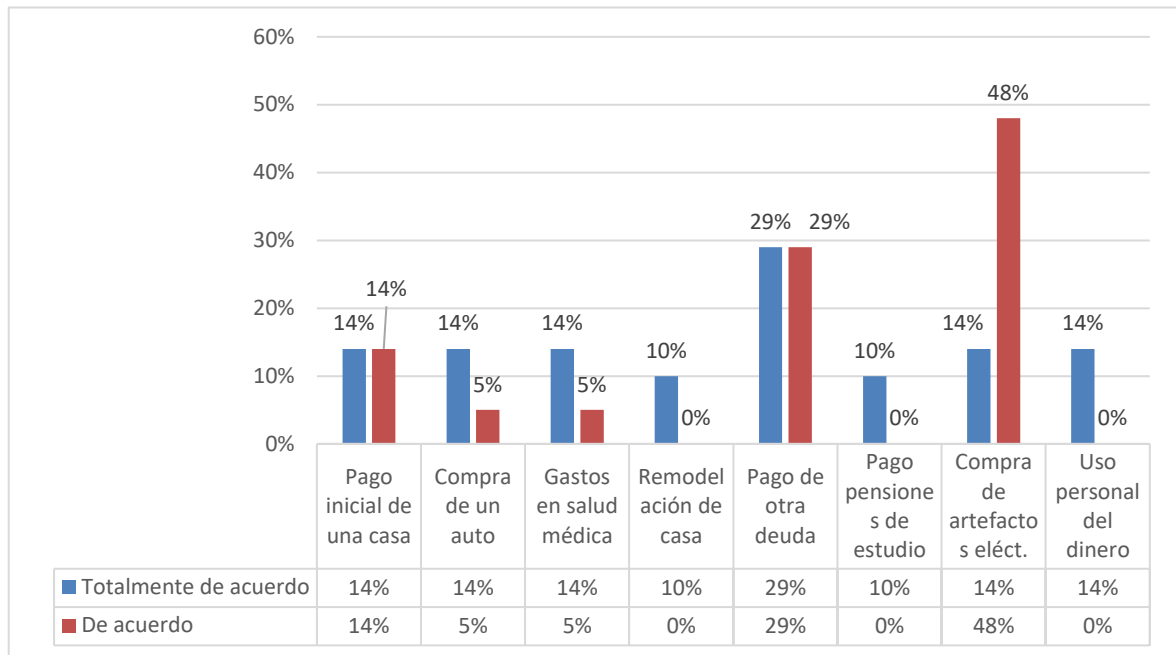


Figura 3. Utilización de préstamo otorgado que motiva morosidad, CACCA-P, 2018  
Elaboración: Propia

Fuente: Tabla 3, Anexo 1, Cuestionario a clientes sobre causas de morosidad, de la CACCA-P.

### Interpretación

En la dimensión, utiliza el préstamo otorgado que motivaron la morosidad son: el 29% (06 clientes) están totalmente de acuerdo, pagó otra deuda con dicho préstamo; el 14% (03 clientes) dicen que están totalmente de acuerdo, que causa la morosidad, el incumplimiento de la deuda se debe al pago inicial para una casa, el préstamo lo utilizó para la inicial de un auto, el dinero fue para gastos en salud médica, la morosidad se debe al pagó las pensiones de estudio del hijo, la morosidad se debe a la compra de artefactos electrónicos.

Considerado que el 29% de los encuestados declaran que están totalmente de acuerdo que la utilización del préstamo otorgado se debe al incumplimiento de la deuda que se debe al pago inicial para una casa, para la inicial de un auto, fue para gastos en salud médica, en la remodelación de su casa, para el pagó otra deuda con dicho préstamo, por otro lado, se debe al pagó de las pensiones de estudio del hijo, a la compra de artefactos electrónicos y al uso personal del dinero.

Tabla 4.  
Disminución de ventas que motiva la morosidad, CACCA-P, 2018

	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		TOTAL	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Mercadería dañada	03	14	03	14	04	19	10	48	01	5	21	100
Vencimiento de mercadería	10	48	03	14	05	24	03	14	00	00	21	100
Robo de mercadería	03	14	00	00	05	24	13	62	00	00	21	100
Disminución de clientes	03	14	04	19	02	10	12	57	00	00	21	100
Escasa mercadería	00	00	04	19	00	00	10	48	07	33	21	100
<b>TOTAL</b>	<b>05</b>	<b>24</b>	<b>03</b>	<b>14</b>	<b>03</b>	<b>14</b>	<b>09</b>	<b>43</b>	<b>01</b>	<b>5</b>	<b>21</b>	<b>100</b>

Fuente: Anexo 1, Cuestionario a clientes sobre causas de morosidad, de la CACCA-P.  
Elaboración: Propia.

#### DISMINUCIÓN DE VENTAS QUE MOTIVA LA MOROSIDAD

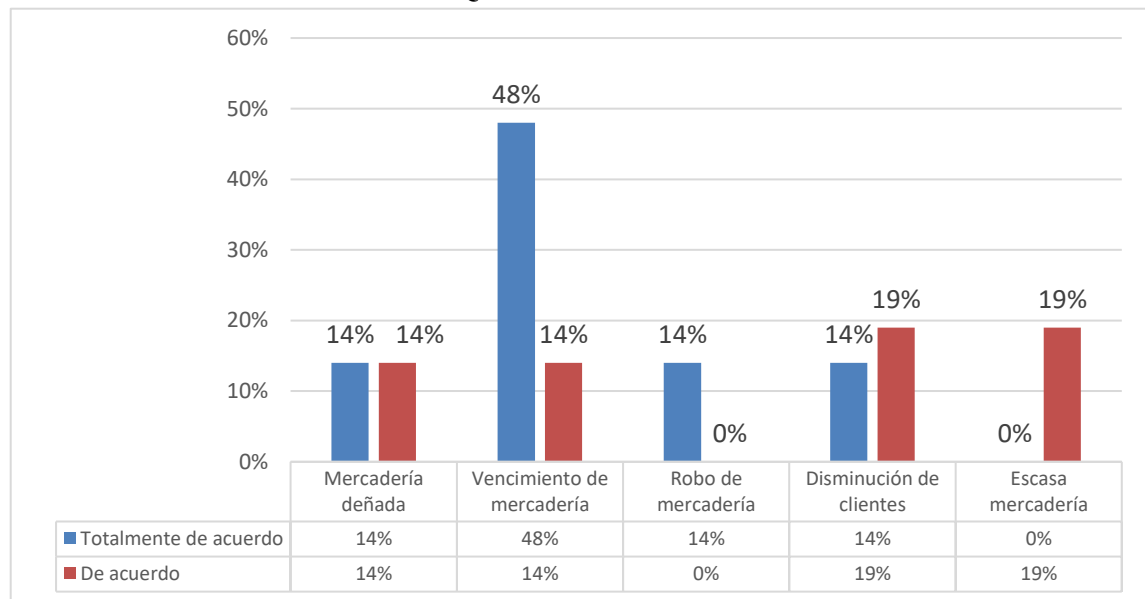


Figura 4. Disminución de ventas que motiva la morosidad, en la CACCA-P, 2018

Elaboración: Propia

Fuente: Tabla 4. Anexo 1, Cuestionario a clientes sobre causas de morosidad, de la CACCA-P

#### Interpretación

En la dimensión de disminución de ventas que motivan la morosidad: el 48% (10 clientes) declaran que están totalmente de acuerdo a la demasiada mercadería que venció la fecha de venta, causa morosidad, el 14% (03 clientes) opinan que están totalmente de

acuerdo; cuando a mercadería está dañada, causa morosidad; el robo de mercadería causa incumplimiento de pagos y la disminución de los clientes causa incumplimiento de pagos.

Si observamos el porcentaje del 48% de los clientes declaran estar totalmente de acuerdo que la disminución de las ventas; se debe a la mercadería dañada, al venció de la fecha de venta, al robo de mercadería, a la disminución de los clientes y a la escasa mercadería en el establecimiento.

Tabla 5.  
Acciones para la disminución de ventas por morosidad, CACCA-P, 2018

	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		TOTAL	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Ampliación del local	04	19	03	14	02	10	12	57	00	00	21	100
Compra de movilidad	09	43	08	38	04	19	00	00	00	00	21	100
Compro de mobiliaria	03	14	04	19	06	29	07	33	01	5	21	100
Contrato de personal	02	10	01	5	00	00	12	57	06	28	21	100
Seguridad en caja	00	00	03	14	07	33	07	33	04	19	21	100
Préstamo de bancos, cajas	04	19	01	5	05	24	11	52	00	00	21	100
La rebaja de precios	03	14	03	14	03	14	12	57	00	00	21	100
<b>TOTAL</b>	<b>04</b>	<b>19</b>	<b>03</b>	<b>14</b>	<b>04</b>	<b>19</b>	<b>09</b>	<b>43</b>	<b>01</b>	<b>5</b>	<b>21</b>	<b>100</b>

Fuente: Anexo 1, Cuestionario a clientes sobre causas de morosidad, de la CACCA-P.

Elaboración: Propia

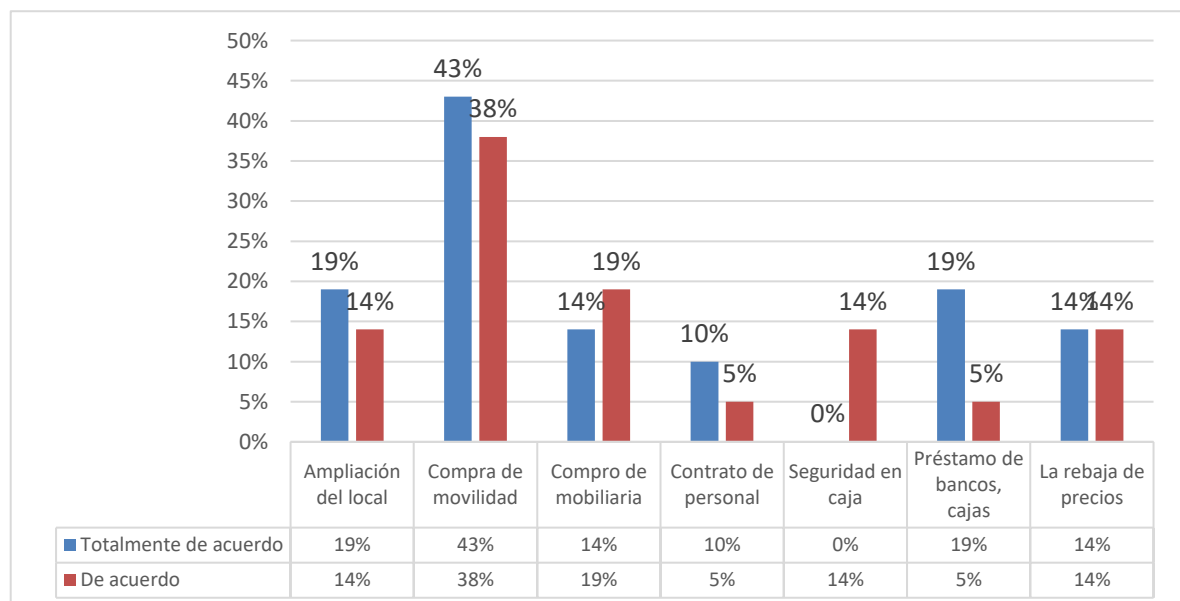


Figura 5. Acciones contra disminución de ventas causa morosidad, CACCA-P, 2018

Elaboración: Propia.



Fuente: Tabla 5. Anexo 1, Cuestionario a clientes sobre causas de morosidad, de la CACCA-P.

## Interpretación

En la dimensión de acciones contra la disminución de ventas: el 43% (09 clientes) dicen que están totalmente de acuerdo que en la compra de movilidad (auto) causa incumplimiento de pagos; el 19% (04 clientes) manifiestan estar totalmente de acuerdo La inversión del dinero en la ampliación del local, causa morosidad y los préstamos de Banco, causa incumplimiento de pago; el 14% (03 clientes) opinan que están totalmente de acuerdo que la inversión del dinero en la ampliación del local, causa morosidad, así como, la rebaja de precios, constituye la morosidad.

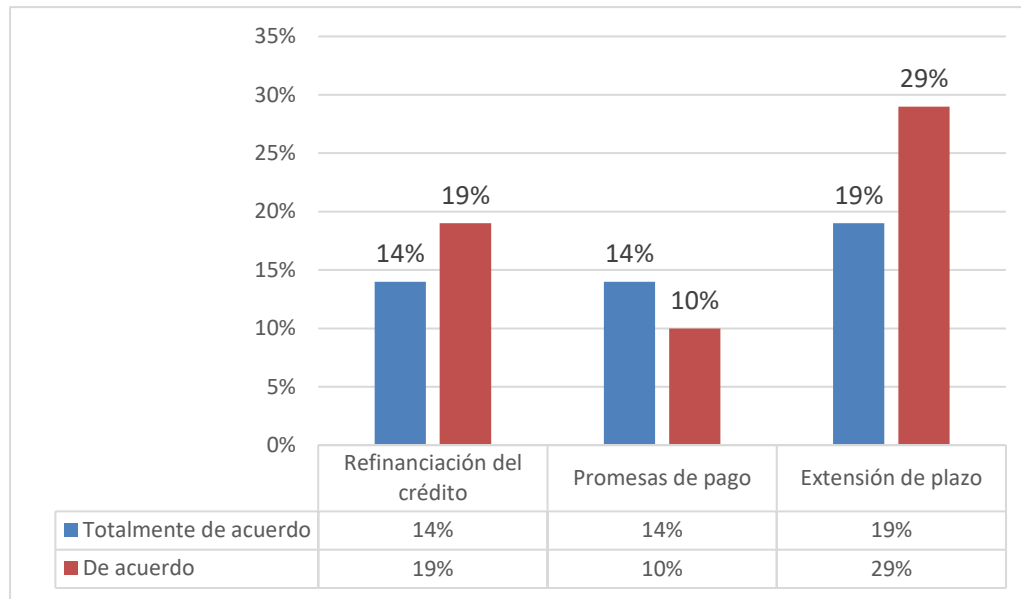
Del 100% de los encuestados, el 43% de clientes declaran que están totalmente de acuerdo que la disminución de ventas se debe; a la inversión del dinero en la ampliación del local, a la compra de movilidad (auto), a la compra de estantes y mobiliario, al contrato de personal, a la seguridad de la caja, a los préstamos de otro Banco y a las rebajas de precios.

Tabla 6.  
Acciones para superar la mora, CACCA-P, 2018

	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		TOTAL	
	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%
Refinanciación del crédito	03	14	04	19	05	24	08	38	01	5	21	100
Promesas de pago	03	14	02	10	07	33	09	43	00	00	21	100
Extensión de plazo	04	19	06	29	07	33	04	19	00	00	21	100
<b>TOTAL</b>	<b>03</b>	<b>14</b>	<b>04</b>	<b>19</b>	<b>06</b>	<b>29</b>	<b>07</b>	<b>33</b>	<b>01</b>	<b>5</b>	<b>21</b>	<b>100</b>

Fuente: Anexo 1, Cuestionario a clientes sobre causas de morosidad, de la CACCA-P.

Elaboración: Propia.



*Figura 6. Acciones para superar la mora, en la CACCA-P, 2018*

*Elaboración: Propia*

*Fuente: Tabla 6. Anexo 1, Cuestionario a clientes sobre causas de morosidad, de la CACCA-P.*

### Interpretación

Respecto a la dimensión acciones para superar la mora; el 19% (04 clientes) mencionan que están totalmente de acuerdo que la extensión del plazo para superar la mora, así como el 29% (06 clientes) declaran que están de acuerdo que para superar la mora piden una extensión del plazo; y con el 14% (03 clientes) están totalmente de acuerdo que la refinanciación del crédito y las promesas de pago superará la morosidad.

Tan solo el 29% de los encuestados declaran que están de acuerdo que existen algunas acciones para superar la morosidad como a la refinanciación del crédito para superar la morosidad, el incumplimiento de las promesas de pago y al incumplimiento de la extensión de plazo.

Tabla 7.

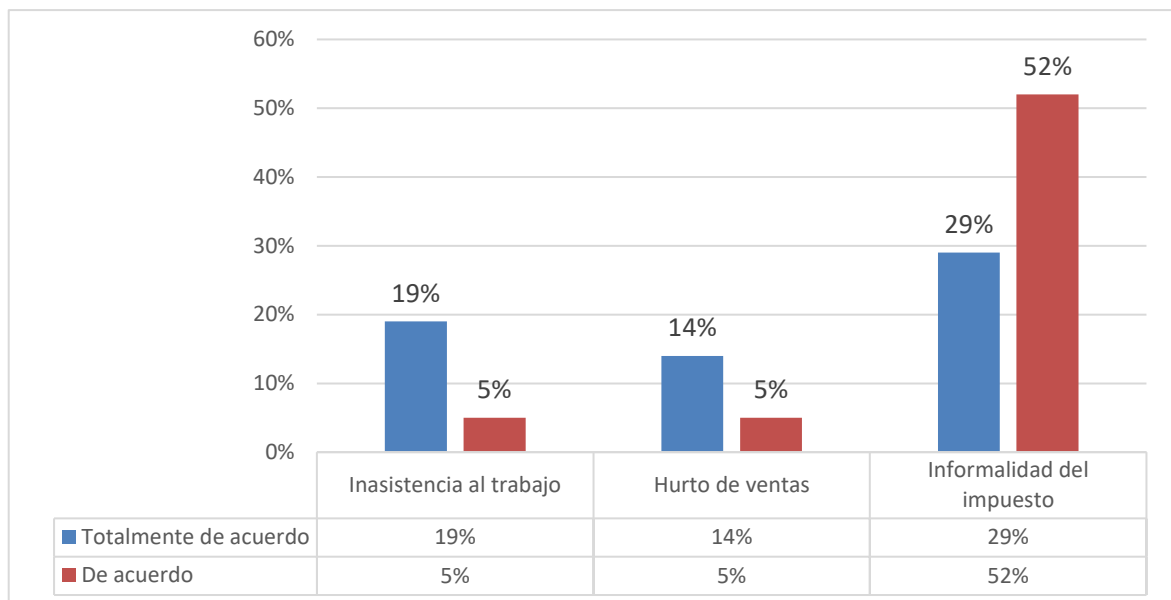
Problemas administrativos, motiva la morosidad, CACCA-P, 2018

	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Ni de acuerdo ni en		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		TOTAL	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Inasistencia al trabajo	04	19	01	5	06	29	06	29	04	19	21	100

Hurto de ventas	03	14	01	5	06	29	08	38	03	14	21	100
Informalidad del impuesto	06	29	11	52	00	00	04	19	00	00	21	100
<b>TOTAL</b>	<b>04</b>	<b>19</b>	<b>04</b>	<b>19</b>	<b>04</b>	<b>19</b>	<b>06</b>	<b>29</b>	<b>03</b>	<b>14</b>	<b>21</b>	<b>100</b>

*Fuente:* Anexo 1, Cuestionario a clientes sobre causas de morosidad, de la CACCA-P

*Elaboración:* Propia



*Figura 7.* Problemas administrativos, motiva la morosidad, en la CACCA-P, 2018

*Elaboración:* Propia

*Fuente:* Tabla 7. Anexo 1, Cuestionario a clientes sobre causas de morosidad, de la CACCA-P

## Interpretación

Por último, en la dimensión problemas de administración; el 29% (06 clientes) afirman que están totalmente de acuerdo con la informalidad de pago de impuestos mensuales causa la morosidad, seguido del 52% (11 clientes) afirman que están de acuerdo con la informalidad de pago de impuestos mensuales, por otro lado, el 19% (04 clientes) dicen que están totalmente de acuerdo que la inasistencia al trabajo del personal causa la morosidad y el 14% (03 clientes) demuestran que el hurto de las ventas causan la morosidad.

Respecto a los problemas de administración el 52% a más los clientes están de acuerdo que los problemas de la administración se deben a la inasistencia al trabajo del

personal, como al hurto de las ventas, por último, por último, a la informalidad de pago de impuestos mensuales.

#### 4.1.2. RESULTADOS DE MOROSIDAD

Los resultados de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” sede Puno, período 2018, de los 21 ejecutivos responsables de la evaluación de los créditos, la tabla muestra la prevalencia del índice de morosidad que da como resultados lo siguiente:

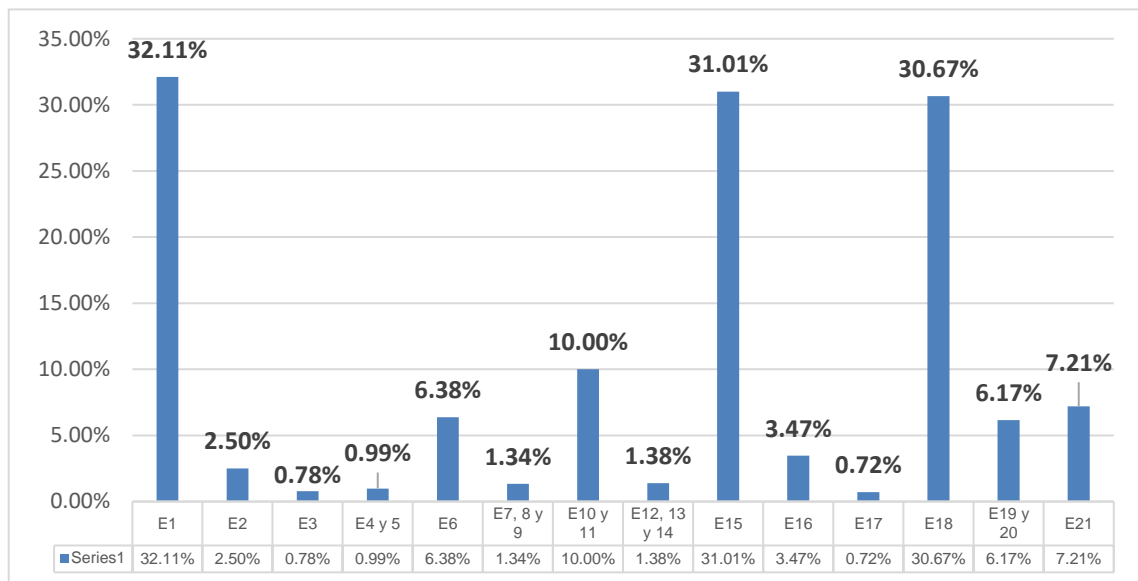
Tabla 8.  
Índice de morosidad, CACCA-P, 2018

Asesores	Normal	Problemas potenciales	Deficiente	Dudoso	Pérdida	Total	Vencidos	Índice de morosidad
E1	41,121.18	4,211.11	--	--	24,232.98	70,651.80	25,545.98	32.11%
E2	1,988,698.91	3,023.10	18,909.87	--	51,998.51	2,655,529.27	70,759.01	2.50%
E3	1,959,761.54	20,547.98	7,912.34	1,321.98	4,223.77	1,835,871.97	13,997.55	0.78%
E4 y 5	2,433,899.03	6,125.06	12,781.17	2,004.11	9,686.40	2,464,495.77	24,471.68	0.99%
E6	2,242,902.84	81,008.48	23,855.95	87,852.25	46,587.24	2,482,206.76	158,295.44	6.38%
E7, 8 y 9	2,151,326.80	5,636.60	--	4,140.50	25,188.41	2,186,292.31	29,328.91	1.34%
E10 y 11	2,607,831.50	46,830.47	28,000.02	173,654.63	93,445.79	2,949,762.41	295,100.44	10.98%
E12, 13 y 14	2,432,326.80	5,536.20	--	4,130.60	24,998.51	2,286,893.21	29,529.81	1.38%
E15	40,990.88	4,626.16	--	--	27,116.10	81,981.83	25,166.10	31.01%
E16	2,454,676.83	3,435.54	20,112.80	--	52,425.45	1,989,969.28	72,768.00	3.47%
E17	1,154,324.20	19,879.97	7,978.87	1,967.65	3,989.77	1,345,121.45	12,969.77	0.72%
E18	40,242.18	4,221.09	--	--	27,098.00	81,517.65	25,076.00	30.67%
E19 y 20	2,829,534.98	81,198.78	23,546.15	87,378.99	46,179.19	2,324,101.21	167,211.32	6.17%
E21	2,976,919.91	81,939.89	24,211.21	87,998.58	46,971.92	2,765,420.98	165,087.03	7.21%

Fuente: Sistema Besterp-Reporte – CAC-CA-P-2018.

Elaboración: Propia

## ÍNDICE DE MOROSIDAD



*Figura 8:* Diagrama de la morosidad en la CACCA-P 2018

*Elaboración:* propia

*Fuente:* Tabla 8, Sistema Besterp-Reporte – CAC-CA-P-2018.

### Interpretación

En la tabla 8 se observa el índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” sede Puno, período 2018, a nivel de los 21 ejecutivos responsables de la evaluación de los créditos. Se observa que el ejecutivo posee una cartera con mayor índice de morosidad con el 32.11%; seguido del ejecutivo E15 con una cartera con índice de morosidad del 31.01%; mientras que el ejecutivo E18 posee una cartera con un índice de morosidad de 30.67%; por otro lado, los ejecutivos E10 y E11 poseen una cartera con bajo índice de morosidad con 10.98%, continuado con el índice de morosidad se observa los ejecutivos con 6% a más que corresponde a E4, E5, E19 y E20 con una cartera con muy bajo índice de morosidad respectivamente.

#### 4.1.3. OBJETIVO ESPECÍFICO N° 2

**Determinar qué grado de relación existe entre las causas de morosidad y el riesgo de recuperación**

A continuación, se muestra las estadísticas descriptivas de resumen de la variable; riesgo crediticio que comprende las siguientes dimensiones; Capacidad de pago, capital, factor colateral, carácter del deudor y condiciones, cada variable es evaluado con sus respectivos indicadores según corresponde, a continuación, mostramos los resultados de dicha variable.

Tabla 9.  
Estadísticos descriptivos del riesgo crediticio a través de las medidas de tendencia central y de dispersión

N	Válido	Perdidos
		21
		0
Media		85,95
Mediana		88,00
Moda		88
Desv. Desviación		6,281
Varianza		39,448
Mínimo		73
Máximo		96

### Interpretación

El riesgo crediticio está representado por las medidas de tendencia central y de dispersión, así como se puede observar la media está representado por el 85,95, en cambio la mediana por 88,00, que poseen una moda de 88, los cuales son asimétricos porque están agrupados alrededor de 88 puntos, por otro lado, en la dispersión de datos, la desviación estándar y la varianza, para la primera logro 6,281 puntos y para la segunda 39,448 puntos, logrando puntajes de 73 como mínimo y 96 como máximo.

Para la investigadora (Izarra, 2014) dice; es una amenaza, peligro o incertidumbre a la cual se enfrenta una entidad financiera, por un evento o acción relacionada con sus objetivos estratégicos, líneas de negocios, operaciones y demás actividades, que pudiera afectar su situación financiera y el mercado de valores. El riesgo es complejo, a pesar de ser un problema antiguo, resulta fundamental en la coyuntura actual. Las empresas enfrentan cada vez riesgos más complicados e importantes, aumenta el número de

competidores por los cambios tecnológicos en los sistemas de información, se modifican constantemente las organizaciones, las operaciones en los mercados son más sofisticadas, etc. (Izarra, 2014).

Tabla 10.  
Capacidad de pago, CACCA-P, 2018

	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		TOTAL	
	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%
Antigüedad de negocio o trabajo	08	38	13	62	00	00	00	00	00	00	21	100
Crecimiento del negocio o ingresos de trabajo	08	38	11	52	02	10	00	00	00	00	21	100
Giro de su negocio o actividad laboral	09	43	10	47	02	10	00	00	00	00	21	100
Zona de influencia del negocio o trabajo	08	38	10	48	03	14	00	00	00	00	21	100
Número de empleados o responsabilidad de laboral	10	48	11	52	00	00	00	00	00	00	21	100
Número de sucursales de sus negocios o empleos	08	38	11	52	02	10	00	00	00	00	21	100
<b>TOTAL</b>	<b>08</b>	<b>38</b>	<b>11</b>	<b>52</b>	<b>02</b>	<b>10</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>21</b>	<b>100</b>

Fuente: Anexo 2, Cuestionario aplicado a 21 asesores de crédito sobre riesgo crediticio en la CACCA-P, período 2018.

Elaboración: Propia

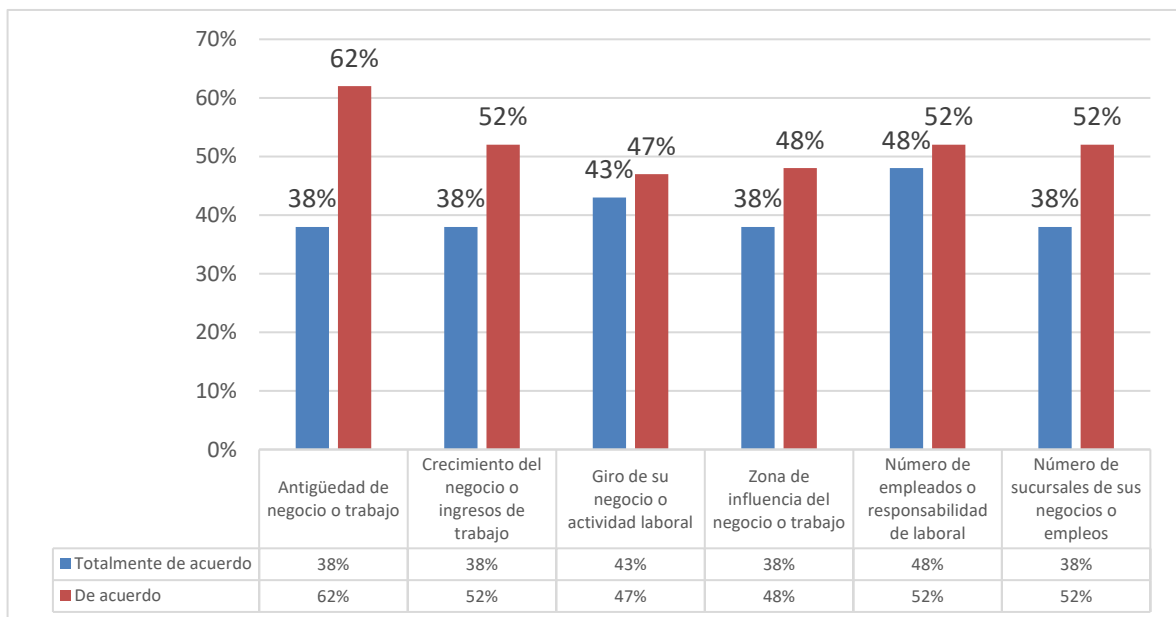


Figura 9: Capacidad de pago, en la CACCA-P, 2018

Elaboración: Propia



*Fuente:* Anexo 2, Cuestionario aplicado a 21 clientes sobre riesgo crediticio en la CACCA-P, período 2018

## **Interpretación**

En la dimensión sobre capacidad de pago; se observa que el 48% (10 asesores) y el 52% (11 asesores) están totalmente de acuerdo y de acuerdo con la evaluación del número de empleados del negocio o el nivel de responsabilidad del trabajador; el 43% (09 asesores) y el 47% (10 asesores) están totalmente de acuerdo y de acuerdo en la evaluación del giro de sus negocios o actividad laboral del trabajador; por otro lado, el 38% (08 asesores) y el 52% (11 asesores) declaran que están totalmente de acuerdo y de acuerdo en las evaluaciones del crecimiento del negocio o de sus ingresos del trabajador y evaluar el número de sucursales de sus negocios o número de empleos. Del mismo modo el 38% (08 asesores) y el 62% (13 asesores) dicen estar totalmente de acuerdo y de acuerdo en la evaluación de la antigüedad del negocio o antigüedad de su trabajo.

Con respecto a la capacidad de pago, el 48% a más de los asesores están totalmente de acuerdo a que se debe a la antigüedad del negocio o antigüedad de su trabajo, así como, al crecimiento del negocio o de sus ingresos del trabajador, el giro de sus negocios o actividad laboral del trabajador, a la zona de influencia de su negocio o sector laboral del trabajador, al número de empleados del negocio o el nivel de responsabilidad del trabajador y al número de sucursales de sus negocios o número de empleos.

Que, por otro lado, que el solicitante de un crédito tenga la “capacidad” de pago suficiente para hacer frente a sus obligaciones, es tal vez lo más importante. Para determinar dicha capacidad, el intermediario financiero investiga cómo es que el solicitante del crédito pretende hacer frente a sus obligaciones, considerando cuidadosamente sus flujos de efectivo, el calendario de pagos, su experiencia e historial de crédito. En la medida en que haya cumplido puntual y cabalmente con los créditos que



haya contratado en el pasado, se espera que sea más probable que lo haga en el futuro y, por lo tanto, el intermediario deberá estar más dispuesto a otorgar el crédito.

Tabla 11.  
Factores colaterales, CACCA-P 2018

	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		TOTAL	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Evalúa la liquidez financiera	07	33	11	52	03	14	00	00	00	00	21	100
Evalúa rotación de inventario	08	38	11	52	02	10	00	00	00	00	21	100
Evalúa rotación de cuentas por cobrar	09	43	10	47	02	10	00	00	00	00	21	100
Evalúa rotación de cuentas por pagar	08	38	10	48	03	14	00	00	00	00	21	100
Evalúa nivel de endeudamiento	10	48	11	52	00	00	00	00	00	00	21	100
	<b>08</b>	<b>38</b>	<b>11</b>	<b>52</b>	<b>02</b>	<b>10</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>21</b>	<b>100</b>

Fuente: Anexo 2, Cuestionario aplicado a 21 asesores de crédito sobre riesgo crediticio en la CACCA-P, período 2018

Elaboración: Propia

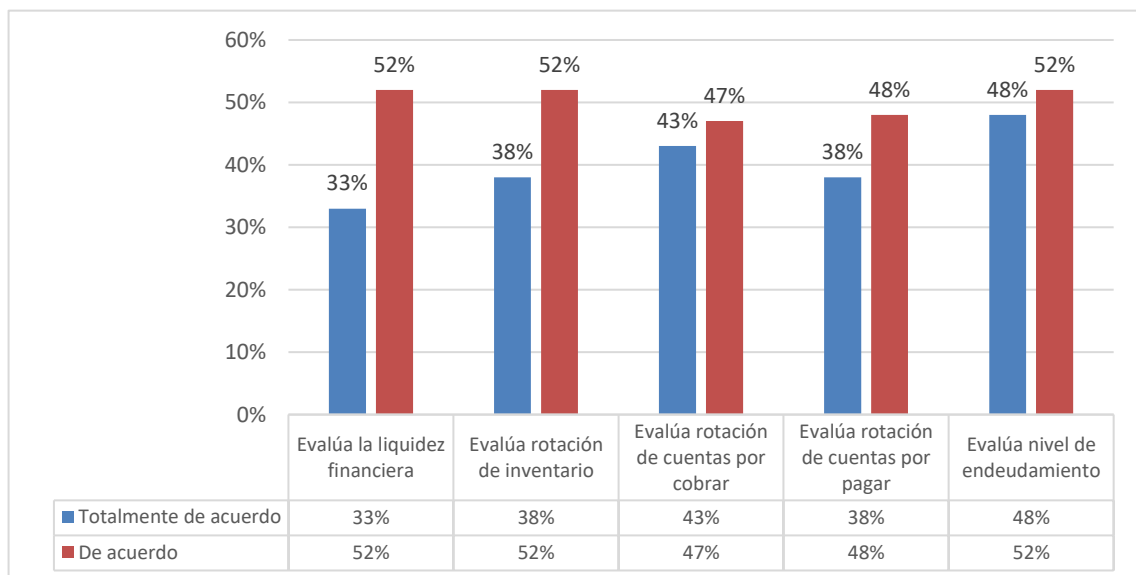


Figura 10: Capital, en la CACCA-P, 2018

Fuente: Anexo 2, Cuestionario aplicado a 21 asesores de crédito sobre riesgo crediticio en la CACCA-P, período 2018.

Elaboración: Propia

## Interpretación

En la tabla 11 de la dimensión capital, se observa que el 48% (10 asesores) y el 52% (11 clientes) están totalmente de acuerdo y de acuerdo evaluar el nivel de endeudamiento; el 43% (09 asesores) y 47% (10 asesores) declaran que están totalmente de acuerdo y de acuerdo en la evaluación de la rotación de cuentas por cobrar; el 33% (07 asesores) y el 52% (11 asesores) opinan que están totalmente de acuerdo y de acuerdo con la liquidez financiera; el 38% (08 asesores) están totalmente de acuerdo con la evaluación de la rotación de inventario y la evaluación de la rotación de cuentas por pagar.

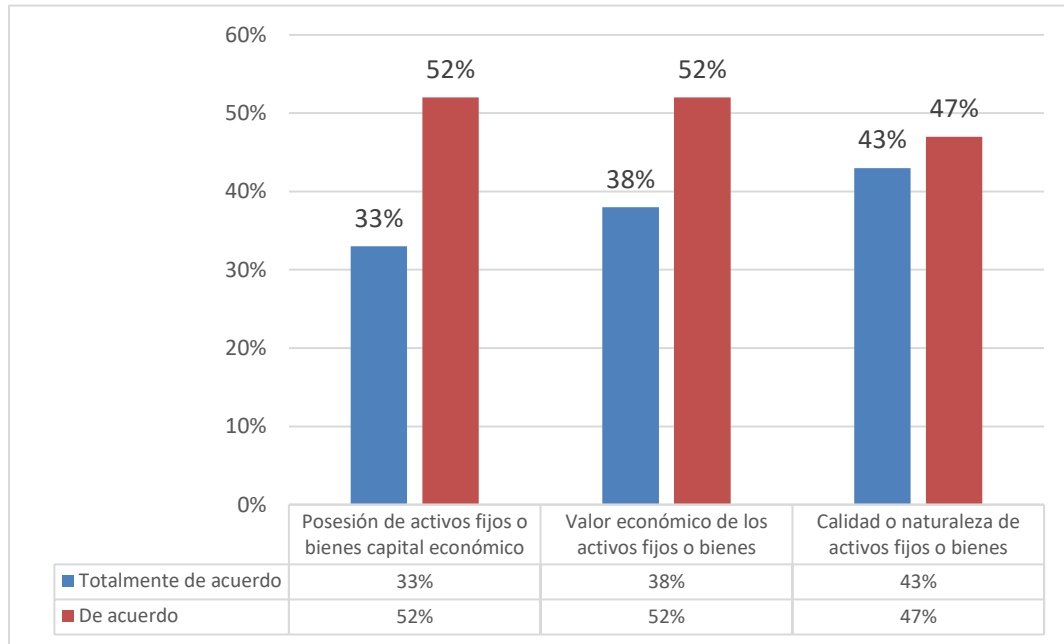
Se observa que el 48% de asesores están totalmente de acuerdo, que la liquidez financiera, la rotación de inventarios, la rotación de cuentas por cobrar, la rotación de cuentas por pagar y el nivel de endeudamiento, se debe de evaluar constantemente, para el empoderamiento de un buen capital financiero. El “capital” del solicitante está constituido por los recursos que personalmente tenga invertidos en el negocio para el cual ha solicitado el crédito. En la medida en que tenga invertidos más recursos personales en el proyecto, tendrá más incentivos para ser más prudente en el manejo de los recursos del crédito, favoreciendo con ello las posibilidades de que cumpla cabalmente con el mismo.

Tabla 12.  
Factores colaterales, CACCA-P 2018

	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		TOTAL	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Posesión de activos fijos o bienes capital económico	07	33	11	52	03	14	00	00	00	00	21	100
Valor económico de los activos fijos o bienes	08	38	11	52	02	10	00	00	00	00	21	100
Calidad o naturaleza de activos fijos o bienes	09	43	10	47	02	10	00	00	00	00	21	100
<b>Total</b>	<b>08</b>	<b>38</b>	<b>11</b>	<b>52</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>21</b>	<b>100</b>

*Fuente:* Anexo 2, Cuestionario aplicado a 21 asesores de crédito sobre riesgo crediticio en la CACCA-P, período 2018

*Elaboración:* propia.



*Figura 11:* Factores colaterales, en la CACCA-P, 2018  
*Elaboración:* Propia

*Fuente:* Tabla 12. Anexo 2, Cuestionario aplicado a 21 asesores de crédito sobre riesgo crediticio en la CACCA-P, período 2018

### Interpretación

En la dimensión, Factores colaterales, se observa que el 43% (09 asesores) y el 47% (10 asesores) opinan que están totalmente de acuerdo y de acuerdo considerar la calidad o naturaleza de los activos fijos o bienes que posee; el 38% (08 asesores) y el 52% (11 asesores) dicen estar totalmente de acuerdo y de acuerdo considerar el valor económico de los activos fijos o bienes que posee, por último, el 33% (07 asesores) y 52% (11 asesores) declaran estar totalmente de acuerdo y de acuerdo considerar la posesión de activos fijos o bienes como capacidad económica.

Se observa que más del 40% de los encuestados consideran como factores colaterales; la posesión de activos fijos o bienes como capacidad económica, el valor económico de los activos fijos o bienes que posee y la calidad o naturaleza de los activos fijos o bienes que posee. La teoría nos ha demostrado que, para otorgar un crédito, suele requerirse la entrega de una garantía “colateral”, en forma de bienes muebles o inmuebles,

como inventarios o edificios, que serán aplicados para hacer frente a las obligaciones contraídas por el solicitante, en caso de que éste no pueda hacerlo por medios propios. Otro de los colaterales a los que con más frecuencia se acude en el Perú, es el otorgamiento de avales personales por parte de personas de reconocida solvencia.

Tabla 13.  
Carácter deudor, CACCA-P 2018

	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		TOTAL	
	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%
Honorabilidad y solvencia para responder al crédito	09	43	10	47	02	10	00	00	00	00	21	100
Demandas judiciales de sus créditos	08	38	10	47	03	14	00	00	00	00	21	100
<b>TOTAL</b>	<b>09</b>	<b>43</b>	<b>10</b>	<b>47</b>	<b>02</b>	<b>10</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>21</b>	<b>100</b>

Fuente: Anexo 2, Cuestionario aplicado a 21 asesores de crédito sobre riesgo crediticio en la CACCA-P, período 2018

Elaboración: Propia

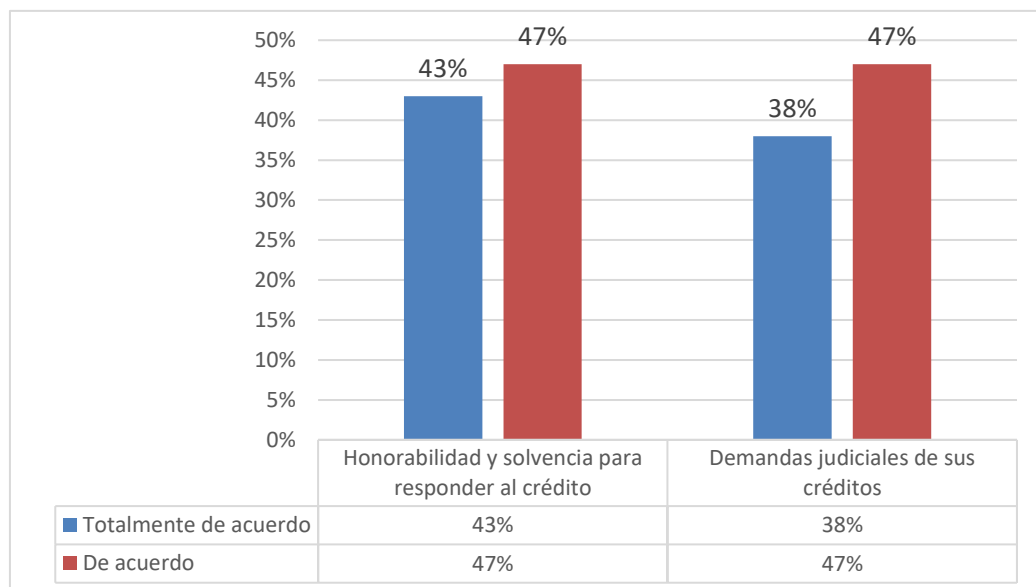


Figura 12. Carácter deudor, en la CACCA-P, 2018

Elaboración: Propia

Fuente: Tabla 13. Anexo 2, Cuestionario aplicado a 21 asesores de crédito sobre riesgo crediticio en la CACCA-P, período 2018

## Interpretación

En la tabla 13 se observa la dimensión de carácter deudor; el 43% (09 asesores) y el 47% (10 asesores) mencionan estar totalmente de acuerdo y de acuerdo evaluar la

honorabilidad y solvencia moral que tiene el deudor para responder al crédito, recurren a la Calificación RCC en el sistema financiero y el 38% (08 asesores) y el 47% (10 asesores) dicen estar totalmente de acuerdo y de acuerdo con la verificación de las demandas judiciales de sus créditos.

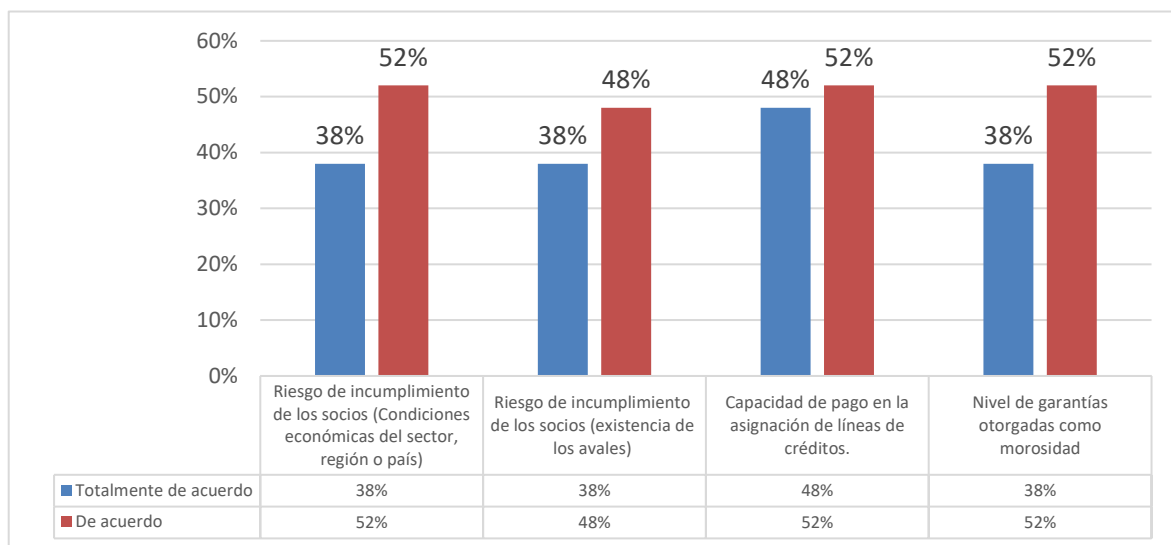
Más del 43% de los asesores consideran que el carácter deudor se debe a la honorabilidad y solvencia moral que tiene el deudor para responder al crédito, recurren a la Calificación RCC en el sistema financiero y a las demandas judiciales de sus créditos. Sin embargo, para que un solicitante reciba un crédito, no basta con que cumpla con los requisitos anteriores; es necesario también que dé la impresión al intermediario financiero de que es una persona confiable, que cuenta con el “carácter” necesario para cumplir cabalmente con las obligaciones que contraiga. Por lo general, se considera que una buena reputación tanto en los negocios, como en la vida social, es signo de un buen “carácter”.

Tabla 14.  
Condiciones, CACCA-P 2018

	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		TOTAL	
	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%
Riesgo de incumplimiento de los socios (Condiciones económicas del sector, región o país)	08	38	11	52	02	10	00	00	00	00	21	100
Riesgo de incumplimiento de los socios (existencia de los avales)	08	38	10	48	03	14	00	00	00	00	21	100
Capacidad de pago en la asignación de líneas de créditos.	10	48	11	52	00	00	00	00	00	00	21	100
Nivel de garantías otorgadas como morosidad	08	38	11	52	02	10	00	00	00	00	21	100
<b>TOTAL</b>	<b>08</b>	<b>38</b>	<b>11</b>	<b>52</b>	<b>02</b>	<b>10</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>21</b>	<b>100</b>

Fuente: Anexo 2, Cuestionario aplicado a 21 asesores de crédito sobre riesgo crediticio en la CACCA-P, período 2018

Elaboración: Propia



**Figura 13:** Condiciones, en la CACCA-P, 2018

*Elaboración:* Propia

*Fuente:* Anexo 2, Cuestionario aplicado a 21 asesores de crédito sobre riesgo crediticio en la CACCA-P, período 2018

### Interpretación

Respecto a la dimensión condiciones; el 48% (10 asesores) y el 52% (11 asesores) están totalmente de acuerdo y de acuerdo considerar la capacidad de pago de los clientes que es un aspecto clave en la asignación de líneas de crédito; el 38% (08 asesores) y el 52% (11 asesores) están totalmente de acuerdo y de acuerdo evaluar el riesgo de incumplimiento de sus socios, considerando las condiciones económicas del sector o la situación política y económica de la región o del país, y el nivel de garantías otorgada de los créditos incide en la recuperación de la cartera morosa; el 38% (08 asesores) y el 48% (10 asesores) están totalmente de acuerdo y de acuerdo evaluar el riesgo de incumplimiento de sus socios, considera la existencia de los avales.

Por otro lado, más del 48% de los asesores están totalmente de acuerdo que las condiciones se debe al riesgo de incumplimiento de sus socios, consideran las condiciones económicas de del sector o la situación política y económica de la región o del país, sobre todo, al riesgo de incumplimiento de sus socios, considera la existencia de los avales; la

capacidad de pago de los clientes es un aspecto clave en la asignación de líneas de crédito y el nivel de garantías otorgada de los créditos incide en la recuperación de la cartera morosa. Finalmente, la “condición” de un crédito se refiere a que tanto el deudor, como el intermediario, deben estar en posibilidades de obtener un rendimiento adecuado de los créditos otorgados. En la medida en que el margen de intermediación (la diferencia entre intereses cobrados y pagados por el intermediario) y la probabilidad de recuperación del crédito sean más elevadas, le convendrá más al intermediario otorgarlo.

#### 4.1.4. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO

A continuación, se presenta la evaluación del riesgo crediticio según sus niveles que pudiera alcanzar.

Tabla 15.

Resultados de la evaluación del riesgo crediticio, CACCA-P, 2018

Riesgo crediticio	f <sub>i</sub>	Porcentaje
Bajo: 20 – 46	02	9.5
Medio: 47 – 73	03	14.3
Alto: 74 – 100	16	76.2
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

Fuente: Anexo 2, Cuestionario aplicado a 21 asesores de crédito sobre riesgo crediticio en la CACCA-P, período 2018

Elaboración: Propia

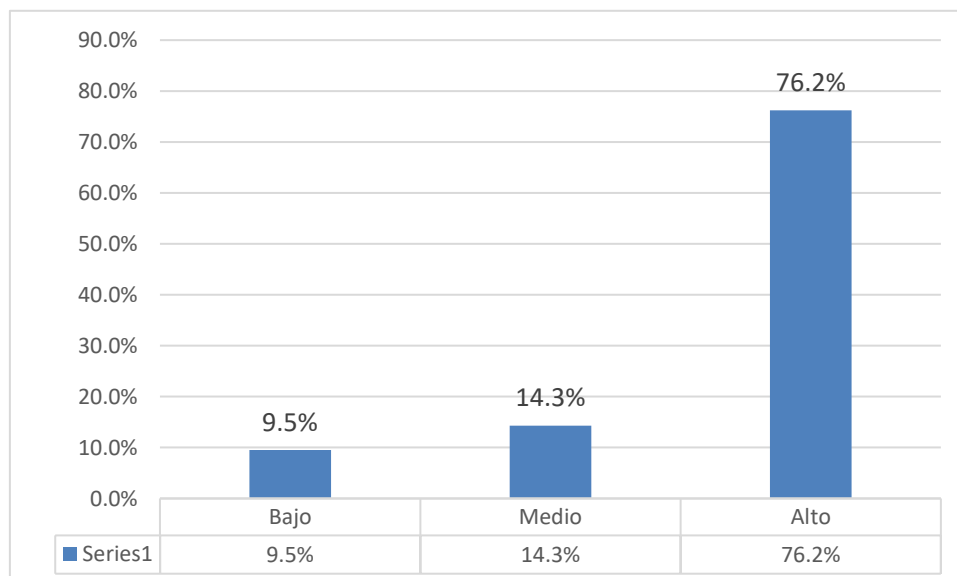


Figura 14: Resultados de evaluación riesgo crediticio en CACCA-P, 2018

Elaboración: Propia

Fuente: Tabla 15. Anexo 2, Cuestionario aplicado a 21 asesores de crédito sobre riesgo crediticio en la CACCA-P, período 2018

## Interpretación

La tabla 15 y el gráfico, muestra los resultados del nivel de riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” sede Puno, periodo 2018. Se observa que el 76.2% (16 asesores) consideran que su evaluación del riesgo crediticio es alto; el 14.3% (03) de los ejecutivos manifiestan que su evaluación de riesgo crediticio es medio; y el 9.5% (02) ejecutivos manifiesta que su evaluación del riesgo crediticio es bajo.

Tabla 16.

Resultado dimensión evaluación riesgo incumplimiento, CACCA-P,2018

Evaluación del riesgo de incumplimiento	f <sub>i</sub>	Porcentaje
Bajo: 20 – 46	03	14.3
Medio: 47 – 73	03	14.3
Alto: 74 – 100	15	71.4
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

Fuente: Anexo 2, Cuestionario aplicado a 21 asesores de crédito sobre riesgo crediticio en la CACCA-P, 2018

Elaboración: Propia

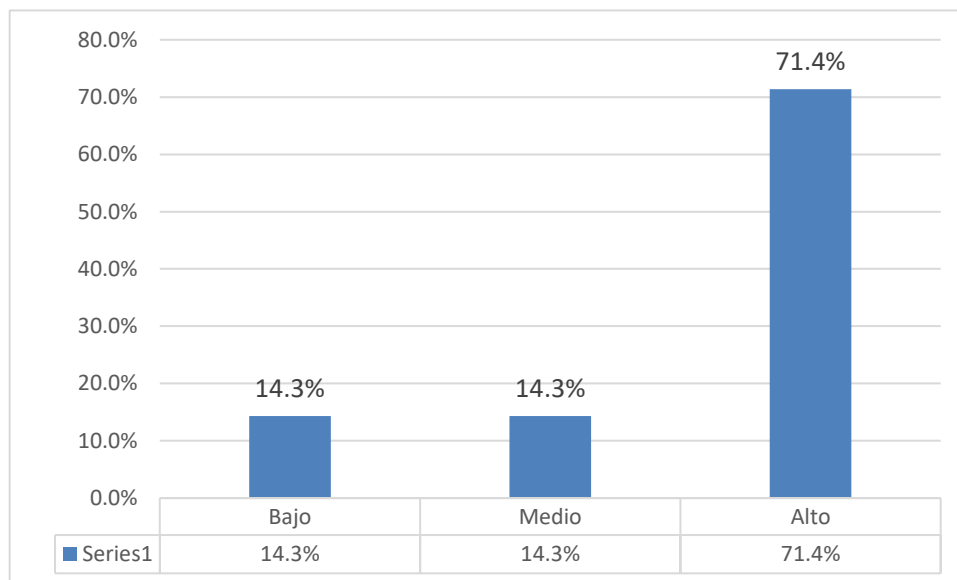


Figura 15. Resultado dimensión evaluación riesgo incumplimiento, CACCA-P, 2018

Elaboración: Propia

Fuente: Tabla 16. Anexo 2, Cuestionario aplicado a 21 asesor de crédito sobre riesgo crediticio en la CACCA-P, período 2018



## Interpretación

La tabla 16 y el gráfico, muestra los resultados del nivel de la dimensión evaluación del riesgo de incumplimiento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” sede Puno, período 2018. Se observa que el 71.4% (15) de los ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” sede Puno, consideran que su evaluación del riesgo de incumplimiento es alta; el 14.3% (03) de los ejecutivos manifiestan que su evaluación del riesgo de incumplimiento es medio; y el 14.3% (03) ejecutivos manifiesta que evaluación del riesgo de incumplimiento es bajo.

En esta situación, es la probabilidad de que se presente el no cumplimiento de una obligación de pago, el rompimiento de un acuerdo en el contrato de crédito o el incumplimiento económico

Tabla 17.

Resultado dimensión evaluación riesgo de recuperación, CACCA-P, 2018.

Evaluación del riesgo de recuperación	f <sub>i</sub>	Porcentaje
Bajo: 20 – 46	05	23.8
Medio: 47 – 73	02	9.5
Alto: 74 – 100	14	66.7
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

Fuente: Anexo 2, Cuestionario aplicado a 21 clientes sobre riesgo crediticio en la CACCA-P, período 2018

Elaboración: Propia

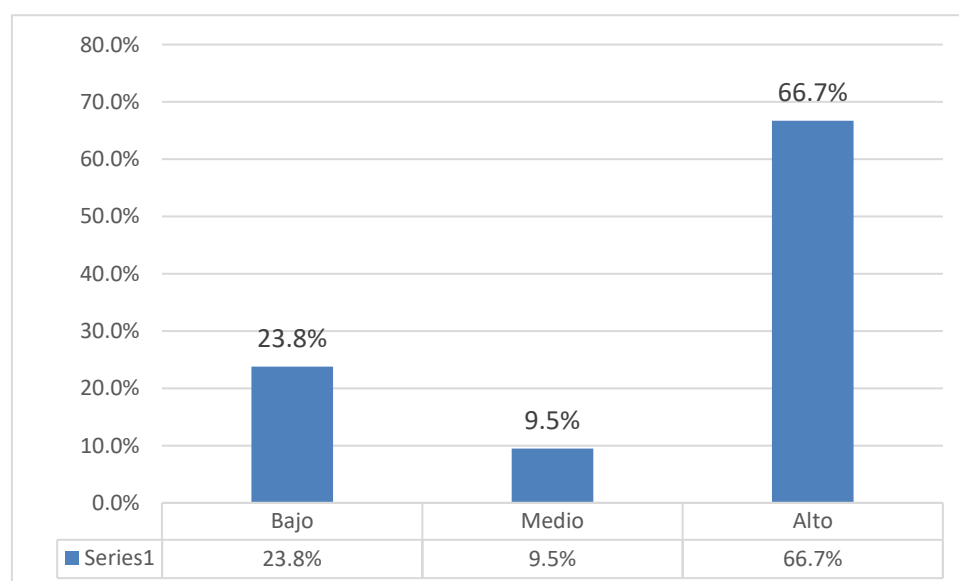


Figura 16: Resultado de dimensión evaluación riesgo recuperación, CACCA-P, 2018

Elaboración: Propia



*Fuente:* Tabla 18. Anexo 2, Cuestionario aplicado a 21 clientes sobre riesgo crediticio en la CACCA-P, período 2018

### **Interpretación**

La tabla 17 y el gráfico, muestra los resultados del nivel de la dimensión evaluación del riesgo de recuperación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” sede Puno, periodo 2018. Se observa que el 66.7% (14) de los ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” sede Puno, consideran que su evaluación del riesgo de recuperación es alta; el 23.8% (05) de los ejecutivos manifiestan que su dimensión evaluación del riesgo de recuperación es bajo; y el 9.5% (02) ejecutivos manifiesta que su dimensión evaluación del riesgo de recuperación es medio.

Si consideramos los resultados, el riesgo de recuperación, se origina por la inexistencia de un incumplimiento. No se puede predecir, puesto que depende del tipo de garantía que se haya recibido y de su situación al momento del incumplimiento. La existencia de una garantía minimiza el riesgo de crédito siempre y cuando sea de fácil y rápida realización a un valor que cubra el monto adeudado. En el caso de avales, también existe incertidumbre, ya que solo se trata de una transferencia de riesgo en caso del incumplimiento del avalado, sino que podría suceder que el aval incumpliera al mismo tiempo y se tuviera entonces una probabilidad conjunta de incumplimiento, así como menciona el autor. (Saavedra & Saavedra, 2010).

#### **4.1.5. OBJETIVO GENERAL**

**Determinar el grado de relación que existe entre las causas de morosidad y el riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” en la ciudad de Puno, período 2018**

A continuación, se procederá a relacionar las variables según las dimensiones de estudio, claro está cumpliendo los objetivos planteados con anterioridad, para dicho fin

se recurrirá al estadístico de prueba de “r” de Pearson, considerando una significancia de 0.05 que es igual al error de 5% y una confiabilidad de 95%.

Para dicho propósito se recurrirá a los resultados logrados de las tablas anteriormente mostrados, considerando las variables: causas de morosidad y riesgo crediticio.

Tabla 18.  
Relación de las variables; causas de morosidad y riesgo crediticio

		Causas de Morosidad	Riesgo Crediticio
Causas de Morosidad	Correlación de Pearson	1	<b>-,174</b>
	Sig. (bilateral)		,450
	N	21	21
Riesgo Crediticio	Correlación de Pearson	<b>-,174</b>	1
	Sig. (bilateral)	,450	
	N	21	21

En la tabla se observa los pares de valores de cada variable motivo de estudio, es decir el puntaje de evaluación las causas de morosidad y riesgo crediticio, donde se evidencia que los valores de la evaluación de riesgo crediticio y las causas de morosidad se relacionan negativamente en -0,174. Por lo que preliminarmente podemos concluir que existe una relación negativa entre la morosidad y el riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” sede Puno, período 2018.

La relación que se logra en las variables de estudio es de -0,174 con una significancia de 0,450 el cual es mayor a 0,05, además la correlación es muy baja y no es directamente proporcional por el signo negativo.

### Prueba de hipótesis general

#### **$p = 0$ : Correlación poblacional**

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa negativa muy baja entre las causas de morosidad y el riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” en la ciudad de Puno, período 2018.



### **$p < 0$ : Correlación poblacional**

$H_a$ : Existe relación significativa negativa muy baja entre las causas de morosidad y el riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” en la ciudad de Puno, período 2018.

### **Estadística de prueba**

Considerando los logros de la asociación de las variables; causas de morosidad y el riesgo crediticio, haciendo uso del estadístico de coeficiente de correlación “r” de Pearson, se observa el nivel de significancia de  $p = 0,450$  el cual es superior a la significancia de 0,05 además la correlación es negativa muy baja en -0,174 dado que se ubica en el rango de -0,01 a -0,19 y no es directamente proporcional por el signo negativo, por otro lado, si ponderamos la relación  $r^2 = -0,174$  se logra el 3.02% dando a entender que la variable morosidad es dependiente en un 3.02% a la variable riesgo crediticio; por el contrario el 96.98% de las variables son independientes a nivel porcentual, en tal sentido, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir: Existe relación significativa negativa muy baja entre las causas de morosidad y el riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” en la ciudad de Puno, período 2018.

Por otro lado, la variable aleatoria (x) sigue una distribución “t” con 5 grados de Libertad:

Siendo el valor crítico o tabulado “ $V_t$ ” de la prueba para 5 grados de libertad (Unilateral) y 0.05 de significancia es de 2.0150, obtenido de la tabla correspondiente “Valores críticos de t”.

### **Nivel de significancia ( $\alpha$ ) y nivel de confianza ( $\gamma$ )**

$$\alpha = 0.05 = 5\% \Rightarrow \gamma = 1 - \alpha = 95\%$$

### Cálculo de la estadística “t”

Reemplazando los valores en la fórmula correspondiente, el valor calculado “Vc” de la “t” es:

$$t = r \times \sqrt{\frac{n - 2}{1 - r^2}}$$
$$t = Vc = -0.174 \times \sqrt{\frac{21 - 2}{1 - (-0.174)^2}} = -4.4264211095921 \cong -4.43$$

### Toma de decisión

El valor calculado (Vc) y el valor crítico o tabulado (Vt) ubicamos en el diagrama de la función “t”. Se observa que  $Vc < Vt$  ( $-4.43 < 2,02$ ), por lo que se ha encontrado evidencia empírica para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna que dice: Existe relación significativa negativa muy baja entre las causas de morosidad y el riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” en la ciudad de Puno, período 2018.

Tabla 19.  
Relación de las variables; causas de morosidad y riesgo de incumplimiento

		<b>Causas de Morosidad</b>	<b>Riesgo de Incumplimiento</b>
Causas de Morosidad	Correlación de Pearson	1	<b>-,285</b>
	Sig. (bilateral)		,210
	N	21	21
Riesgo de Incumplimiento	Correlación de Pearson	<b>-,285</b>	1
	Sig. (bilateral)	,210	
	N	21	21

En la tabla se observa los pares de valores de cada variable motivo de estudio, es decir el puntaje de evaluación la morosidad y riesgo de incumplimiento, donde se evidencia que los valores de la evaluación de riesgo de incumplimiento y las causas de morosidad se relacionan negativamente en  $-0,285$ . Por lo que preliminarmente podemos concluir que existe una relación negativa entre las causas de morosidad y el riesgo de



incumplimiento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” sede Puno, período 2018.

La relación que se logra en las variables de estudio es de  $-0,285$  con una significancia de  $0,210$  el cual es mayor a  $0,05$ , además la correlación es baja y no es directamente proporcional por el signo negativo.

### **Primera Prueba de Hipótesis Específica**

#### **$p = 0$ : Correlación poblacional**

$H_0$ : No existe relación significativa negativa baja entre las causas de morosidad y el riesgo de incumplimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” en la ciudad de Puno, período 2018.

#### **$p < 0$ : Correlación poblacional**

$H_a$ : Existe relación significativa negativa baja entre las causas de morosidad y el riesgo de incumplimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” en la ciudad de Puno, período 2018.

### **Estadística de prueba**

Considerando los resultados de la asociación de las variables; causas de morosidad y el riesgo de incumplimiento, haciendo uso del estadístico de coeficiente de correlación “ $r$ ” de Pearson, se observa el nivel de significancia de  $p = 0,210$  el cual es superior a la significancia de  $0,05$  además la correlación es negativa baja en  $-0,285$  dado que se ubica en el rango de  $-0,2$  a  $-0,39$  y no es directamente proporcional por el signo negativo, por otro lado, si ponderamos la relación  $r^2 = -0,285$  se logra el  $8.12\%$  dando a entender que la variable morosidad es dependiente en  $8.12\%$  a la variable riesgo de incumplimiento; por el contrario el  $91.88\%$  de las variables son independientes a nivel porcentual, en tal sentido, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación significativa negativa baja entre la morosidad y el riesgo de incumplimiento de la

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” en la ciudad de Puno, período 2018.

Por otro lado, la variable aleatoria ( $x$ ) sigue una distribución “ $t$ ” con 5 grados de Libertad:

Siendo el valor crítico o tabulado “ $V_t$ ” de la prueba para 5 grados de libertad (Unilateral) y 0.05 de significancia es de 2.0150, obtenido de la tabla correspondiente “Valores críticos de  $t$ ”.

**Nivel de significancia ( $\alpha$ ) y nivel de confianza ( $\gamma$ )**

$$\alpha = 0.05 = 5\% \Rightarrow \gamma = 1 - \alpha = 95\%$$

**Cálculo de la estadística “ $t$ ”**

Reemplazando los valores en la fórmula correspondiente, el valor calculado “ $V_c$ ” de la “ $t$ ” es:

$$t = r \times \sqrt{\frac{n - 2}{1 - r^2}}$$

$$t = V_c = -0.285 \times \sqrt{\frac{21 - 2}{1 - (-0.285)^2}} = -4.547494848338226 \cong -4.54$$

**Toma de decisión**

El valor calculado ( $V_c$ ) y el valor crítico o tabulado ( $V_t$ ) ubicamos en el diagrama de la función “ $t$ ”. Se observa que  $V_c < V_t$  ( $-4.54 < 2.02$ ), por lo que se ha encontrado evidencia empírica para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna que dice: Existe relación significativa negativa baja entre las causas de morosidad y el riesgo de incumplimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” en la ciudad de Puno, período 2018.

Tabla 20.  
Relación de las variables; causas de morosidad y riesgo de recuperación.

		<b>Causas de Morosidad</b>	<b>Riesgo de recuperación</b>
<b>Causas de Morosidad</b>	Correlación de Pearson	1	-,211
	Sig. (bilateral)		,358
	N	21	21
<b>Riesgo de recuperación</b>	Correlación de Pearson	-,211	1
	Sig. (bilateral)	,358	
	N	21	21

En la tabla se observa los pares de valores de cada variable motivo de estudio, es decir el puntaje de evaluación las causas de morosidad y riesgo de recuperación, donde se evidencia que los valores de riesgo de recuperación y la morosidad se relacionan negativamente en -0,211. Por lo que preliminarmente podemos concluir que existe una relación negativa entre la morosidad y el riesgo de incumplimiento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” sede Puno, período 2018.

La relación que se logra en las variables de estudio es de -0,211 con una significancia de 0,358 el cual es mayor a 0,05, además la correlación es baja y no es directamente proporcional por el signo negativo.

### **Segunda Prueba de Hipótesis Específica.**

#### **$p = 0$ : Correlación poblacional**

$H_0$ : No existe relación significativa negativa baja entre las causas de morosidad y el riesgo de recuperación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” en la ciudad de Puno, período 2018.

#### **$p < 0$ : Correlación poblacional**

$H_a$ : Existe relación significativa negativa baja entre las causas de morosidad y el riesgo de recuperación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” en la ciudad de Puno, período 2018.

### **Estadística de prueba**



Considerando los resultados de la asociación de las variables; causas de morosidad y el riesgo de recuperación, haciendo uso del estadístico de coeficiente de correlación “r” de Pearson, se observa el nivel de significancia de  $p = 0,358$  el cual es superior a la significancia de 0,05 además la correlación es negativa baja en -0,211 dado que se ubica en el rango de -0,2 a -0,39 y no es directamente proporcional por el signo negativo, por otro lado, si ponderamos la relación  $r^2 = -0,211$  se logra el 4.45% dando a entender que la variable morosidad es dependiente en 4.45% a la variable riesgo de recuperación; por el contrario el 95.55% de las variables son independientes a nivel porcentual, en tal sentido, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir: Existe relación significativa negativa baja entre la morosidad y el riesgo de recuperación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” en la ciudad de Puno, período 2018.

Por otro lado, la variable aleatoria (x) sigue una distribución “t” con 5 grados de Libertad:

Siendo el valor crítico o tabulado “Vt” de la prueba para 5 grados de libertad (Unilateral) y 0.05 de significancia es de 2.0150, obtenido de la tabla correspondiente “Valores críticos de t”.

**Nivel de significancia ( $\alpha$ ) y nivel de confianza ( $\gamma$ )**

$$\alpha = 0.05 = 5\% \Rightarrow \gamma = 1 - \alpha = 95\%$$

**Cálculo de la estadística “t”**

Reemplazando los valores en la fórmula correspondiente, el valor calculado “Vc” de la “t” es:

$$t = r \times \sqrt{\frac{n - 2}{1 - r^2}}$$

$$t = Vc = -0.211 \times \sqrt{\frac{21 - 2}{1 - (-0.211)^2}} = -5.852110100762471 \cong -5.85$$

### **Toma de decisión**

El valor calculado ( $Vc$ ) y el valor crítico o tabulado ( $Vt$ ) ubicamos en el diagrama de la función “t”. Se observa que  $Vc < Vt$  ( $-5.85 < 2,02$ ), por lo que se ha encontrado evidencia empírica para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna que dice: Existe relación significativa negativa baja entre la morosidad y el riesgo de recuperación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” en la ciudad de Puno, período 2018.

### **4.1.6. OBJETIVO ESPECÍFICO N° 3**

#### **Proponer lineamientos para un mejor otorgamiento de crédito y recuperación**

Para determinar las causas de morosidad de los socios y disminuir el riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” en la ciudad de Puno, se incluirá una serie de lineamiento para un mejor otorgamiento de créditos y recuperación

#### **a. Justificación**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” tiene un porcentaje considerable de cartera morosa de 35% desde un día a más por el mismo hecho de que las políticas de otorgamiento de crédito y recuperación no están alineado a la actualidad del mercado competitivo en el sector financiero.

Es por tal motivo que la presente propuesta está enfocada en plantear lineamientos que permitan un mejor otorgamiento de crédito y recuperación con la finalidad de reducir el riesgo crediticio.

#### **b. Objetivo**



El objetivo de esta propuesta es definir los lineamientos para un buen otorgamiento de crédito y recuperación para así poder reducir el riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa”.

### **c. Alcance**

La presente propuesta de los lineamientos para un mejor otorgamiento de crédito y recuperación para así poder reducir el riesgo crediticio fue elaborada en base a estudio realizado, para lo cual se hará llegar de manera personal a los administradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa en la ciudad de Puno.

Tomando en cuenta la siguiente propuesta se logrará beneficiar a la empresa, a los trabajadores y asimismo a los clientes y/o socios reduciendo la cartera morosa y también evitar en un gran porcentaje de futuros clientes morosos para tener una normalidad en la Cooperativa.

## **LINEAMIENTO N° 1. EDADES A CONSIDERAR**

### **a. Objetivo de la acción**

Otorgar préstamos a personas naturales desde los 18 y 64 años 11 meses y 29 días sin excepción.

Todo socio menor a 23 años debe presentar aval obligatoriamente.

### **b. Definición de la estrategia**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa considera la misma edad desde 18 a 65 años, pero existe excepciones hasta 70 años. Para evitar futuros socios en mora se debe reajustar las edades a considerar sin excepción y son menores a 23 años tener aval de manera obligatoria.

## **LINEAMIENTO N° 2. EL DESTINO DEL PRÉSTAMO**

### **a. Objetivo de la acción**



Verificar y especificar claramente en la propuesta al momento de evaluar el destino del préstamo.

**b. Definición de la estrategia**

La investigación que se realizó, permitió confirmar que debido a los resultados obtenidos definen que los préstamos otorgados son utilizados en otras cosas y no para la cual se otorgó.

**c. Tareas a realizar**

- Debe presentarse proforma de compra y nombre de las empresas proveedora si es un bien a adquirir la cual el financiamiento debe ser solo hasta el 70%.
- Debe presentarse proforma de costos indicando los materiales en caso de construcción.
- El administrador deberá de realizar visitas post desembolso

**LINEAMIENTO N°3. ADQUIRIR NUEVA CENTRAL DE RIESGO**

**a. Objetivo de la acción**

Adquirir nuevo central de riesgo

**b. Definición de la estrategia**

La Cooperativa de ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” cuenta con los centrales de riesgo de SENTINEL, EXPERIAN Y ALERTA que es netamente solo de la cooperativa.

La mayoría de las entidades financieras utilizan SENTINEL Y EXPERIAN se propone adquirir TOPAZ porque este central de riesgo permita que evalúes de manera exhaustiva, porque te indica por riesgos las cuales son (Riesgo alto, riesgo moderado, riesgo bajo y riesgo muy bajo) y un asesor o ejecutivo de créditos ya puede prevenir o medir su riesgo al momento de otorgar el crédito.



**c. Tareas a realizar**

Presentar una proforma de compra por parte de área de riesgos a la presidencia del consejo de administración.

**LINEAMIENTO N° 4. LA GESTIÓN DE RECUPERACIÓN**

**a. Objetivo de acción**

Mejorar la gestión de recuperación con la adquisición de dispositivos

**b. Definición de la estrategia**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa no cuenta con los dispositivos para una mejor gestión de recuperación la cual no permite que haya una cobranza adecuada.

El gestor de recuperación no realiza su trabajo de manera eficiente porque no tiene las herramientas necesarias para realizar la cobranza en el momento por tal motivo se propone la adquisición de dispositivo.

**c. Tareas a realizar**

La propuesta sería adquirir dispositivos para cada gestor de recuperaciones y el jefe de recuperaciones.

Los dispositivos permitirán que el gestor de cobranza pueda zonificar y realizar la cobranza en el momento entregando un ticket al cliente.

Los dispositivos también permitirán que el jefe de recuperaciones monitoree el trabajo de los gestores en un tiempo real para que el trabajo sea eficiente.

**4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS**

**4.2.1. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 1**

**En cuanto a la hipótesis específica N°1:** Existe relación significativa negativa baja entre las causas de morosidad y el riesgo de incumplimiento de la cooperativa de ahorro y crédito “Credicoop Arequipa” en la ciudad de Puno periodo 2018.



Considerando los resultados de la asociación de las variables; causas de morosidad y el riesgo de incumplimiento, haciendo uso del estadístico de coeficiente de correlación “r” de Pearson, se observa el nivel de significancia de  $p = 0,210$  el cual es superior a la significancia de 0,05 además la correlación es negativa baja en -0,285 dado que se ubica en el rango de -0,2 a -0,39 y no es directamente proporcional por el signo negativo, por otro lado, si ponderamos la relación  $r^2 = -0,285$  se logra el 8.12% dando a entender que la variable causas de morosidad es dependiente en 8.12% a la variable riesgo de incumplimiento; por el contrario el 91.88% de las variables son independientes a nivel porcentual, en tal sentido, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación significativa negativa baja entre la morosidad y el riesgo de incumplimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” en la ciudad de Puno, período 2018.

#### **4.2.1. CONTRASTACION DE HIPOTESIS ESPECIFICA N°2**

**En cuanto a la hipótesis específica N° 2.** Existe relación significativa negativa entre las causas de morosidad y el riesgo de recuperación de la cooperativa de ahorro y crédito “Credicoop Arequipa” en la ciudad de Puno periodo 2018.

Considerando los resultados de la asociación de las variables; causas de morosidad y el riesgo de recuperación, haciendo uso del estadístico de coeficiente de correlación “r” de Pearson, se observa el nivel de significancia de  $p = 0,358$  el cual es superior a la significancia de 0,05 además la correlación es negativa baja en -0,211 dado que se ubica en el rango de -0,2 a -0,39 y no es directamente proporcional por el signo negativo, por otro lado, si ponderamos la relación  $r^2 = -0,211$  se logra el 4.45% dando a entender que la variable morosidad es dependiente en 4.45% a la variable riesgo de recuperación; por el contrario el 95.55% de las variables son independientes a nivel porcentual, en tal sentido, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir: Existe



relación significativa negativa baja entre la morosidad y el riesgo de recuperación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” en la ciudad de Puno, período 2018.

#### **4.2.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL**

Considerando los logros de la asociación de las variables; causas de morosidad y el riesgo crediticio, haciendo uso del estadístico de coeficiente de correlación “r” de Pearson, se observa el nivel de significancia de  $p = 0,450$  el cual es superior a la significancia de 0,05 además la correlación es negativa muy baja en -0,174 dado que se ubica en el rango de -0,01 a -0,19 y no es directamente proporcional por el signo negativo, por otro lado, si ponderamos la relación  $r^2 = -0,174$  se logra el 3.02% dando a entender que la variable morosidad es dependiente en un 3.02% a la variable riesgo crediticio; por el contrario el 96.98% de las variables son independientes a nivel porcentual, en tal sentido, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir: Existe relación significativa negativa muy baja entre las causas de morosidad y el riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” en la ciudad de Puno, período 2018.

#### **4.3. DISCUSIÓN**

Gonzales y Vaz (2014) mencionaron: “Desde un enfoque empresarial, morosidad sería el retraso en el cumplimiento del pago de obligaciones contraídas, por tanto, se trata de un incumplimiento de contrato de pago en fecha predeterminada”. Es decir, la morosidad es un factor importantísimo en las empresas, especialmente en las empresas financieras debido a que si se tienen muchas cuentas por cobrar en las cuales se incumplió la fecha de pago establecida, la liquidez se verá mermada y por ende no existiría capital de trabajo para realizar las actividades comerciales que permitan el correcto funcionamiento de la empresa. Este es el caso de la Cooperativa San Lorenzo, la cual en



los últimos años experimentó un alto nivel de mora teniendo su pico más alto en el año 2014, situación que comprometió fuertemente su situación financiera. (p.4).

Como se aprecia en la tabla 18 los pares de valores de cada variable motivo de estudio, es decir el puntaje de la morosidad y riesgo crediticio, donde se evidencia que los valores de la evaluación de riesgo crediticio y la morosidad se relacionan negativamente en  $-0,174$ . Por lo que, preliminarmente podemos concluir que existe una relación negativa entre la morosidad y el riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” sede Puno, período 2018.

En el estudio de la autora Izarra Casavilca Madelein Lisseth en el año 2016 los resultados que obtuvo es la presencia de una relación negativa entre la evaluación del riesgo crediticio y la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito de Huancavelica Ltda. 582 la intensidad de la relación hallada es  $r=-88.07\%$ .





## V. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Referente al objetivo e hipótesis N° 1, se concluye que las Causas de morosidad y el riesgo de incumplimiento en la cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa “- Puno, a través del estudio realizado existe una relación negativa baja , el 53% de clientes están totalmente de acuerdo que el incumplimiento de pagos se debe a problemas con el personal, el 29% de clientes está totalmente de acuerdo pago otra deuda con dicho préstamo, el 48% de clientes está totalmente de acuerdo que la disminución de ventas causa morosidad, el 43 % de clientes están totalmente de acuerdo que la compra de una movilidad causa morosidad, el 19% de clientes mencionan que están totalmente de acuerdo que la extensión de plazo es para superar la mora y el 29% de clientes están totalmente de acuerdo que los problemas administrativos causa morosidad, por ende la deficiente realización crediticia hace que el riesgo de incumpliendo sea mayor por parte de los socios,

**SEGUNDA:** Referente al objetivo e hipótesis N°2, se concluye que las causas de morosidad y el riesgo de recuperación de la cooperativa de ahorro y crédito “Credicoop Arequipa”- Puno, a través del estudio realizado existe relación significativa baja , el 48% de asesores de negocio están totalmente de acuerdo que el solicitante debe tener capacidad de pago ya sea por antigüedad de negocio o trabajo, el 48% de asesores de negocio están totalmente de acuerdo que la liquidez financiera, la rotación de inventarios, la rotación de cuentas por cobrar la rotación de cuentas por pagar y el nivel de endeudamiento se debe evaluar para el empoderamiento de un buen capital, el 40% de los asesores dice que los factores colaterales debe ser considerado para disminuir el riesgo de recuperación y el 43% de asesores están totalmente de acuerdo que la honorabilidad y la solvencia moral que tienen para responder frente al crédito, sin embargo con una buena



evaluación de crédito y la observación de los lineamientos, los niveles de riesgo de recuperación de crédito disminuyen.

**TERCERA:** Referente al objetivo N°3 se planteó lineamientos de mejora para reducir el riesgo crediticio como considerar edad del socio, el destino del préstamo, la adquisición de un nuevo central de riesgo y la buena gestión de recuperación, se ponga en énfasis en los reglamentos y otros instrumentos como los filtros en los centrales de riesgo para evaluar las solicitudes de crédito y disminuir el riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa”- Puno.



## VI. RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** Mejorar la gestión de riesgo de la cooperativa de ahorro y crédito “Credicoop Arequipa” en la ciudad de Puno y una mejor forma de otorgar créditos a personas que no den morosidad a estas Instituciones o a personas que ya son morosas mayores a 2 créditos. Dependiendo los tipos de clientes se debe optar por un mayor aprovechamiento de las bases de datos para implementar nuevas metodologías para la evaluación y seguimiento de la cartera de créditos (alertas tempranas, análisis de cosechas, nuevos mercados, etc.) Aumentar el personal capacitado que de soporte al cliente Mype trabajando de la mano en la otorgación del crédito correcto, verificando que el monto sea adecuado y no genere un mayor pago de intereses a personas que no son solventes de esa cantidad de crédito.

**SEGUNDA:** Al considerar la relación negativa baja de morosidad con el riesgo de incumplimiento se sugiere; la revisión de solvencia periódica de los clientes además de la verificación de sus domicilios por combatir el caso de cartera perdida y comenzar el cobro antes de la fecha de vencimiento otorgaría la información para tomar medidas si la fecha se alarga o haya una refinanciación buscando siempre un pago amigable y de forma correcta. Un análisis por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” en la ciudad de Puno, con las variaciones anuales de los sectores del mercado nacional como del Internacional haría que la ubicación del sector de su cartera que pueda caer en mora y en algunos casos poder adelantar los pagos de otra.

**TERCERA:** Se recomienda a los funcionarios de alta dirección de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” en la ciudad de Puno, brindar mayor importancia a la evaluación del riesgo crediticio, en consecuencia, implementar un programa de fortalecimiento de capacidades orientadas a la evaluación del riesgo crediticio con la finalidad de reducir los índices de morosidad. Del mismo modo, se



sugiere a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” en la ciudad de Puno y demás entidades financieras a implementar políticas, instrumentos y mecanismos orientadas a mejorar la evaluación del riesgo de incumplimiento con la finalidad de reducir los índices de morosidad.



## VII. REFERENCIAS

- Aguilar, G., & Camargo, G. (2003). *Annalisis de la morosidad de las Instituciones Microfinancieras (IMF) en el Perú. Perú: Informe Técnico Financiero. Perú.*
- Asbanc (2019). *Saber más ser más*. Recuperado el 25 de julio de 2019, de <https://www.sabermassermas.com/quienes-somos/>
- Avila, J. (2005). *Investigación “Medición y control de riesgos financieros en empresas del sector real”*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Ciencias Económicas. Administración y Contables. Carrera de Contabularía.
- Bernal T. (2010). *Metodologia de Investigacion* . Universidad de la Sabana-Colombia : Pearson Educacion-Tercera Edicion.
- De la Encarnacion, A. (2009). *Administracion Publica*. Madrid, España: Carmen Lara Carmona.
- Definnición, d. (2019). Copyright © 2008-2019 - *Definicion.de*. Obtenido de definición de: <https://definicion.de/prestamo-bancario/>
- Delfiner, M., Pailhé , C., & Perón, S. (2006). *Microfinanzas: un análisis de experiencias y alternativas de regulación*. Findev, 1.
- Ebentreich, A. (1999). *Determinantes de Morosidad en Entidades de Microfinanzas: Evidencia de Las EDPYMES* . Superintendencia De Banca, Seguros Y Administradoras Privadas De Fondos De Pensiones, Departamento de Análisis del Sistema Microfinanciero, Perú. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/180327283/Determinantes-de-Morosidad-en-Entidades-de-Microfinanzas-Evidencia-de-Las-EDPYMES>
- FENACREP, (2010). Manual Modelo de Riesgo de Créditos. Lima: Máximo Abril 542 Jesús María p.13.



- Finanzas, W. (16 de Enero de 2018). *Weby mepfresas financieras*. Obtenido de © 2019 - *Web y Empresas*. All Rights Reserved.: <https://www.webyempresas.com/porque-es-necesario-tener-personal-calificado-en-una-empresa/>
- García, H. (2013). *Propuesta para la implementación de un manual de políticas y procedimientos para el control de riesgo crediticio en el grupo Villar y Sucursales en el Ecuador*. Ecuador - Milagro: Universidad Estatal de Milagros. Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales.
- García, M.; Saavedra, G.; Máximo, J. (2012). *Modelos para medir el riesgo de crédito de la banca*. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal (Redalyc)*, 297. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3235/323527256006.pdf>
- Gitman, L & Zutter, C. (2012). *Principios de la Administración Financiera*. (12, Ed.) México: Pearson Educación.
- Gonzales, J.; Vaz, R. (2014). *La morosidad; una acuciante problema financiero de nuestros días*. Igarassu - Brasil: Oficina en contabilidad y finanzas de la UNIZAR. Obtenido de [http://www.aeca1.org/pub/on\\_line/comunicaciones\\_xvcongresoaecca/cd/111b.pdf](http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xvcongresoaecca/cd/111b.pdf)
- Guillermo, A. (1991). *La transmisión del riesgo en la compraventa mercantil, derecho español e internacional*. Madrid: Civitas primer edición.
- Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw-Hill Interamericana.
- Horcher, K. (2010). *Essentials of Financial Risk*. United States. John Wiley & Sons, Inc.
- Izarra, M. L. (2014). *Riesgo crediticio y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda N° 582 - Huancavelica*. Universidad Nacional de



Huancavelica. Huancavelica: Facultad de Ciencias Empresariales. Recuperado el 26 de Julio de 2019

Lorenzo, C. (2015). *La Gestión en la Colocación de Créditos y su Efecto en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Coorambato LTDA"*. Universidad Técnica de Abato., Ambarato. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11402>

Lundberg, D. (1990). *Manual de organización y administración*. CIDU.

Mamani, Y. (2015). *Análisis de las colocaciones e índices de morosidad de la Coopac San Salvador Ltda, 2012 - 2013*. Puno - Perú: Universidad Nacional del Altiplano - Puno. Facultad de Ciencias Contables y Administrativas. Escuela Profesional de Ciencias Contables.

Mesa, G. (2009). *Medición de riesgo en la evaluación del crédito a la microempresa*. Lima: URL disponible en: <http://www.gestiopolis.com/canales5/fin/loscrefinan.htm>.

Murillo, K., & Huaman, B. (2012). *Administración de riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Chiquinquirá durante el periodo 2010*. Lima: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Facultad de Economía y Contabilidad.

Murragarra, E; Ebentreich , A. (2001-2013). *Determinantes de morosidad en entidades de microfinanzas: Evidencia de las Edpymes*. Obtenido de <https://revista.usanpedro.edu.pe/index.php/CPD/article/download/160/151>

Ortiz, T., & Pillco, L. (2015). *Análisis financiero de las provisiones de cuentas incobrables en la Cooperativa de ahorros y crédito Santa Ana Ltda. y el riesgo de morosidad de sus socios. . Cuenca - Ecuador*: Universidad de Cuenca. Facultad de Ciencias Económicas y Administración. Carrera de Contabilidad y Auditoría.



- Pachari, N. (2016). *Análisis del riesgo crediticio de la cartera de clientes Pymes de la Caja Arequipa Agencia Puerto Maldonado, 2014. Puno - Perú*: Universidad Nacional del Altiplano - Facultad de Ciencias Contables y Administrativas.
- Pardos, M. (2004). *Sobreendeudamiento de los consumidores*. Merida: IDECAE Extremadura.
- Pere, J.; Brachfield, R. (2016). *Diseño web Argentina Posicionamiento SEO*. Obtenido de cómo recuperar deudores morosos: [http://cursoseduardobuero.capacitacioncobranzas.com/como\\_recuperar\\_deudores\\_morosos.htm](http://cursoseduardobuero.capacitacioncobranzas.com/como_recuperar_deudores_morosos.htm)
- Riesgo Crediticio y Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Credito Huancavelica Ltda.N-582-Huancavelica. (2014). Peru.
- Rosenberg, J. (2010). *Diccionario de Administración y Finanzas*.
- Saavedra, M., & Saavedra, M. (2010). *Modelos para medir el riesgo de crédito de la banca. Colombia Bogotá: Cuadernos de Administración*, Vol. 23, núm. 40, enero-junio, 2010, pp. 295-319 Pontificia Universidad Javeriana Bogotá, Colombia.
- Saavedra, M.; Saavedra, M.J. (2009). *Modelo Para Medir El Riesgo Credito de la Banca*. México: Universidad Autónoma de México.
- Salas, P.; Bruno Gabriel; Guevara, M.; Leonardo, J. (2017). *Principales motivos de uso de los créditos personales adquiridos en la banca múltiple por los Millennials, económicamente activos de NSE B y C que residen en Lima metropolitana*. Recuperado el 21 de Julio de 2019, de [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621982/Aguilar\\_RS.pdf;jsessionid=629EA2BD1413AE8628E3EAD4EC9AEB99?sequence=5](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621982/Aguilar_RS.pdf;jsessionid=629EA2BD1413AE8628E3EAD4EC9AEB99?sequence=5)
- Sanchez, H., & Otros. (1999). *Metodología y Diseño de la Investigación Científica*. Lima: 2da. Edición, Edit. San Marcos.





- Sectretaria de Gestion publica. (2013). Recuperado el 220 de Marzo de 2018, de <http://sgp.pcm.gob.pe/que-es-la-modernizacion-de-la-gestion-publica/>
- Ticse, P. (2015). *Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de financiera EDYFICAR oficina especial-El Tambo*. Tesis, Universidad del centro del Perú, Huancayo - Perú. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1620/TESIS%20%2810%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tierra, J.; Romero, W. (2015). *El riesgo de crédito y la morosidad de la cooperativa de Ahorro y crédito Coorambato Cía Ltda*. Del cantón ambato. tesis, Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Contabilidad y Auditoría, Ecuador. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17398/1/T3252ig.pdf>
- Tito, B. (2014). *Determinantes socioeconómicos dela morosidad en entidades Micro Financieras: Caso de las Agencias Puno y el sol de la Caja Arequipa - Puno, 2014*. Puno - Perú: Universidad Nacional del Altiplano. Facultad de Ciencias Sociales. Escuela Profesional de Sociología.
- Tskiewicz, A. (2007). *“Modelos predictivos para cobranza y refinanciación”*. Buenos Aires- Argentina: First Collection Summit.
- Valencia, V. &. (2014). *Cálculo de la probabilidad de default para una cartera de créditos vehiculares*. Obtenido de <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/24421/1/RESUMEN%20CICYT%20VALERIA%20VALENCIA%20Y%20JORGE%20ZAMBRANO.pdf>
- Valeriano, T. (2017). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en los resultados económicos de caha rural de ahorros y créditos Los Andes S.A. Ayaviri, 2014 -*



2015. Puno - Perú: Universidad Nacional del Altiplano- Puno. Facultad de Ciencias Contables y Administrativas. Escuela Profesional de Ciencias Contables.

Vara, A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa.*

*Un método efectivo para las ciencias empresariales.* Lima Perú: Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la USMP.

Yanzapanta, P. (2015). *La gestión de crédito y su incidencia en la cartera vencida en la cooperativa de ahorro y credito crecer wiñari.* Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17816/1/T3291ig.pdf>



## ANEXOS

### ANEXO 1: CUESTIONARIO DE CAUSAS DE MOROSIDAD Y RIESGO CREDITICIO

#### CUESTIONARIO CAUSAS DE MOROSIDAD

**INSTRUCTIVO:** El presente estudio tiene por finalidad recabar información respecto a las causas de morosidad que se generan en los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” sede Puno. En tal sentido puede marcar con aspa (X) cualquier valor indicado sin dejar ni uno solo.

**Valores:**

**Fecha:**

.....

1: Totalmente en desacuerdo, 2: En desacuerdo 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo  
4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo

<b>Causas del retraso del cliente</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. El incumplimiento de pago se debe a problemas con el personal.					
2. El incumplimiento se debe al fracaso en otro negocio.					
3. El incumplimiento se debe a las pocas ventas					
4. Los problemas de mercadería es una dificultad para no pagar puntual.					
<b>Utilización del préstamo otorgado</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5. El incumplimiento de la deuda se debe al pago inicial para una casa.					
6. El préstamo lo utilizó para la inicial de un auto.					
7. El dinero fue para gastos en salud médica.					
8. Ha invertido en la remodelación de su casa					
9. Pagó otra deuda con dicho préstamo.					
10. La morosidad se debe al pagó las pensiones de estudio del hijo.					
11. La morosidad se debe a la compra de artefactos electrónicos.					
12. El uso personal del dinero causa morosidad					
<b>Motivo de la disminución de ventas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13. Cuando a mercadería está dañada, causa morosidad.					
14. Demasiada mercadería que venció la fecha de venta, causa morosidad					
15. El robo de mercadería causa incumplimiento de pagos.					
16. La disminución de los clientes causa incumplimiento de pagos.					
17. La escasa mercadería en el establecimiento causa morosidad.					
<b>Acciones contra la disminución de ventas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
18. La inversión del dinero en la ampliación del local, causa morosidad.					
19. La compra de movilidad (auto) causa incumplimiento de pagos.					
20. La compra de estantes y mobiliario causa morosidad					
21. El contrato de personal hace que se produzca la morosidad					
22. Seguridad en caja, causa incumplimiento de pago.					
23. Los préstamos de Banco, causa incumplimiento de pago.					
24. La rebaja de precios, constituye la morosidad.					
<b>Acciones para superar la mora</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
25. La refinanciación del crédito supera la morosidad					
26. El incumplimiento de las promesas de pago supera la morosidad.					
27. El incumplimiento de la extensión de plazo supera la morosidad.					
<b>Problemas administrativos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
28. La inasistencia al trabajo del personal causa la morosidad					
29. El hurto de las ventas causa la morosidad.					
30. La informalidad de pago de impuestos mensuales causa la morosidad					

Gracias,



**Valores:**

Baja morosidad: 30 -70

Mediana morosidad: 70- 110

Alta morosidad: 110 – 150

**CUESTIONARIO  
RIESGO CREDITICIO**

**INDICACIONES:** Estimado Colaborador(a). Se está realizando un estudio sobre "Determinación de las causas de morosidad de los socios para disminuir el riesgo crediticio de la Cooperativa de ahorro y crédito CREDICOOP AREQUIPA, periodo 2018". Por Favor responda la presente encuesta que tiene fines de investigación y que está amparado en el D.S. 604 Secreto Estadística; el periodo de referencia es el año 2018. Marque con una (X) donde corresponda.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

<b>CAPACIDAD DE PAGO</b>					
1. ¿Evalúa la antigüedad del negocio o antigüedad de su trabajo?					
2. ¿Evalúa el crecimiento del negocio o de sus ingresos del trabajador?					
3. ¿Evalúa el giro de sus negocios o actividad laboral del trabajador?					
4. ¿Evalúa la zona de influencia de su negocio o sector laboral del trabajador?					
5. ¿Evalúa el número de empleados del negocio o el nivel de responsabilidad del trabajador?					
6. ¿Evalúa el número de sucursales de sus negocios o número de empleos?					
<b>CAPITAL</b>					
7. ¿Evalúa la liquidez financiera?					
8. ¿Evalúa la rotación de inventarios?					
9. ¿Evalúa la rotación de cuentas por cobrar?					
10. ¿Evalúa la rotación de cuentas por pagar?					
11. ¿Evalúa el nivel de endeudamiento?					
<b>FACTOR COLATERAL</b>					
12. ¿Considera la posesión de activos fijos o bienes como capacidad económica?					
13. ¿Considera el valor económico de los activos fijos o bienes que posee?					
14. ¿Considera la calidad o naturaleza de los activos fijos o bienes que posee?					
<b>CARÁCTER DEL DEUDOR</b>					
15. ¿Evalúa la honorabilidad y solvencia moral que tiene el deudor para responder al crédito, recurren a la Calificación RCC en el sistema financiero?					
16. ¿Verifica las demandas judiciales de sus créditos?					
<b>CONDICIONES</b>					
17. ¿Al evaluar el riesgo de incumplimiento de sus socios, ¿Considera las condiciones económicas de del sector o la situación política y económica de la región o del país?					



18. ¿Al evaluar el riesgo de incumplimiento de sus socios, ¿Considera la existencia de los avales?					
19. ¿Considera usted, que la capacidad de pago de los clientes es un aspecto clave en la asignación de líneas de crédito?					
20. ¿Cree Ud. que el nivel de garantías otorgada de los créditos incide en la recuperación de la cartera morosa?					

*Fuente:* Autor Izarra Casavilca Madelein Lisseth

Valores:

Bajo 20 – 46: 02

Medio 47 – 73: 03

Alto 74 – 100: 16

## ANEXO 2: FICHAS DE VALIDACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO – PUNO FACULTAD DE  
CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

### FICHA DE VALIDACIÓN INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

#### I. DATOS GENERALES

##### 1.1. Título de la investigación:

DETERMINACIÓN DE LAS CAUSAS DE MOROSIDAD DE LOS SOCIOS PARA DISMINUIR EL RIESGO CREDITICIO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDICOOP AREQUIPA EN LA CIUDAD DE PUNO EN EL PERIODO 2018

##### 1.2. Nombre de los instrumentos motivo de evaluación:

- Cuestionario de las causas de morosidad

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente		Baja				Regular				Buena				Muy bueno						
		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Es formulado con lenguaje apropiado																X					
2. OBJETIVIDAD	Es expresado en conductas observables																X					
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica															X						
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																	X				
5. SUFFICENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																X					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para validar los instrumentos de investigación																		X			
7. CONSISTENCIA	Adecuado en aspectos técnicos científicos																	X				
8. COHERENCIA	Entre los índices, referencias																X					
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																	X				
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																		X			

PROMEDIO DE VALORACIÓN: **78.5 %**

OPINIÓN DE APLICACIÓN: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy bueno

Apellidos y Nombre	<i>Rafael Becerra, Huanca</i>	DNI Nº	
Dirección domiciliar	<i>La Andaluza 151</i>	Celular	<i>996646483</i>
Grado Académico	<i>Mg. EN ADMINISTRACIÓN</i>		
Mención	<i>GOBIERNO</i>		

Lugar y fecha: *27, 09 - 2019*

*[Firma]*  
Firma y sello



### ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	MÉTODOS
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Qué grado de relación existe entre las causas de morosidad y el riesgo crediticio de la cooperativa de ahorro y crédito "Credicoop Arequipa" en la ciudad de Puno periodo 2018?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar el grado de relación que existe entre las causas de morosidad y el riesgo crediticio de la cooperativa de ahorro y crédito "Credicoop Arequipa" en la ciudad de Puno periodo 2018</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe relación significativa negativa muy baja entre las causas de morosidad y el riesgo crediticio de la cooperativa de ahorro y crédito "Credicoop Arequipa" en la ciudad de Puno periodo 2018.</p>	<p><b>V. I.:</b> Causas de Morosidad</p>	<p>Causas del retraso del cliente</p> <p>Utilización del préstamo otorgado</p> <p>Motivo de la disminución de ventas</p> <p>Acciones contra la disminución de ventas</p> <p>Acciones para superar la mora</p> <p>Problemas administrativos</p>	<p><b>ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN:</b> Cuantitativo</p> <p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b> Descriptivo</p> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:</b> Transecional correlacional no experimental</p>
<p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>1. ¿Qué grado de relación existe entre las causas de morosidad y el riesgo de incumplimiento de la cooperativa de ahorro y crédito "Credicoop Arequipa" en la ciudad de Puno periodo 2018?</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Determinar el grado de relación que existe entre las causas de morosidad y el riesgo de incumplimiento de la cooperativa de ahorro y crédito "Credicoop Arequipa" en la ciudad de Puno periodo 2018</p>	<p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>Existe relación significativa negativa baja entre las causas de morosidad y el riesgo de incumplimiento de la cooperativa de ahorro y crédito "Credicoop Arequipa" en la ciudad de Puno periodo 2018</p>			
<p>¿Qué grado de relación existe entre las causas de morosidad y el riesgo de recuperación en la cooperativa de ahorro y crédito "Credicoop Arequipa" en la ciudad de Puno periodo 2018?</p>	<p>Determinar el grado de relación que existe entre las causas de morosidad y el riesgo de recuperación de la cooperativa de ahorro y crédito "Credicoop Arequipa" en la ciudad de Puno periodo 2018.</p>	<p>Existe relación significativa negativa entre las causas de morosidad y el riesgo de recuperación de la cooperativa de ahorro y crédito "Credicoop Arequipa" en la ciudad de Puno periodo 2018.</p>	<p><b>V. D.:</b> <b>Riesgo Crediticio</b></p>	<p>Capacidad de Pago</p> <p>Capital</p> <p>Factor colateral</p> <p>Carácter del deudor</p> <p>Condiciones</p>	







ANEXO 5: BASE DE DATOS DE RIESGO CREDITICIO																							
	Capacidad de Pago						Colateral						Cará						Condiciones	AR_01	_DI_M_1	_DI_M_2	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19				20
																					6	3	4
																					6	6	6
																					3	6	6
																					3	8	6
																					3	0	0
																					1	1	1
																					2	6	6
																					4	4	6
																					6	6	2
																					7	7	3
																					8	2	5
																					8	3	4
																					8	8	8

