

Universidad de Huánuco

Facultad de Ciencias Empresariales

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
Y FINANZAS



UDH
UNIVERSIDAD DE HUANUCO

TESIS

EL RIESGO CREDITICIO Y LA MOROSIDAD EN LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SEMBRAR,
HUÁNUCO - 2019.

Para Optar el Título Profesional de :
CONTADOR PÚBLICO

TESISTA

Bach. BERNARDO RIVERA, Brenda Cirilita

ASESOR

Dr. MARTEL CARRANZA, Christian Paolo

Huánuco - Perú
2019

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL CONTABILIDAD Y FINANZAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 11:20 horas del día 23 del mes de Julio del año 2019, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales (Aula 202-P5), en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador, integrado por los docentes:


Dr. Oscar A. Campos Salazar	(Presidente)
Lic. Diana Huerto Orizano	(Secretario)
CPC. Nilton Alejandro Jara y Claudio	(Vocal)

Nombrados mediante la Resolución N° 1113-2019-D-FCEMP-EAPCF-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: "**EL RIESGO CREDITICIO Y LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SEMBRAR, HUÁNUCO-2019**", presentada por el (la) Bachiller **BERNARDO RIVERA, Brenda Cirilita**; para optar el **título Profesional de Contador Público**.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) Aprobado con el calificativo cuantitativo de 15 (Quince) y cualitativo de Bueno (Art.45 y 47 - Reglamento de Grados y Títulos).

Siendo las 12:00 horas del día 23 del mes de Julio del año 2019, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



Dr. Oscar A. Campos Salazar
PRESIDENTE



Lic. Diana Huerto Orizano
SECRETARIO



CPC. Nilton Alejandro Jara y Claudio
VOCAL

DEDICATORIA

A MIS PADRES

RUSSEL Y MARISA

Dedico el presente trabajo de investigación a mis padres por su apoyo incondicional en todo momento, por sus sabios consejos, por sus valores, por sus sacrificios que sin duda alguna me motivaron a seguir adelante y concluir mi carrera, pero, sobre todo, por su amor.

AGRADECIMIENTO

- A la Universidad de Huánuco, en especial a la Escuela Académico Profesional de Contabilidad y Finanzas, por el privilegio de habernos formado profesionalmente.
- Al Dr. Martel Carranza, Christian Paolo por su orientación y asesoramiento profesional durante la realización del presente trabajo de investigación.
- A los docentes de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad y Finanzas, quienes contribuyeron en mi formación profesional.
- A la Cooperativa de Ahorro y Crédito SEMBRAR por brindarme la información necesaria requerida y apoyarme en este proceso de investigación de mi tesis.

INDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
RESUMEN	VI
ABSTRACT	VII
INTRODUCCIÓN.....	VIII

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1.DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA:.....	10
1.2.FORMULACION DEL PROBLEMA	12
1.3.OBJETIVO GENERAL	12
1.4.OBJETIVOS ESPECÍFICOS	12
1.5.JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION	13
1.6.LIMITACIONES DE LA INVESTIGACION.....	14
1.7.VIABILIDAD DE LA INVESTIGACION.....	14

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1.ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	15
2.2.BASES TEORICAS.....	28
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	61
2.4 SISTEMA DEHIPOTESIS.....	62
2.5 VARIABLES.....	63
2.5.1 VARIABLE DEPENDIENTE.....	63
2.5.2 VARIABLE INDEPENDIENTE	63
2.6 OPERACIONALIZACION. DE VARIABLES.....	63

CAPITULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1 TIPO DE INVESTIGACION	65
3.1.1 ENFOQUE.....	65
3.1.2 ALCANCE O NIVEL	65
3.1.3 DISEÑO.....	65
3.2 POBLACION Y MUESTRA.....	66
3.3 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.....	67
3.4 TECNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANALICIS DE INFORMACION.....	67

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1 PROCESAMIENTO DE DATOS.....	69
4.2CONTRASTACIÓN DE HIPÓTES.....	92

CAPITULO V

DISCUSION DE RESULTADOS

5.1 CONTRASTACION DE RESULTADOS.....	97
CONCLUSIONES	99
RECOMENDACIONES.....	100
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	101
ANEXOS.....	104

RESUMEN

El riesgo crediticio es la posibilidad de una aleatoria pérdida que ocupa una entidad financiera como resultado de una infracción de los compromisos contractuales que incumben a las partes cuando se otorga un crédito, el presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal relacionar el riesgo crediticio con la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "SEMBRAR", para lo cual se realizó la Operacionalización de las variables riesgo crediticio y morosidad, para luego formular sus indicadores y plasmarlas en ítems de un cuestionario que se validó por expertos y se aplicó a 20 trabajadores que representan en conjunto de la muestra, los resultados se procesaron haciendo uso de instrumentales informáticas y los resultados muestran una relación del 0.799, resultado de aplicar el índice de correlación de PEARSON, entre la variable riesgo crediticio y la variable morosidad esto valida la hipótesis y demuestra que un buen análisis crediticio a los solicitantes de préstamos disminuirá la posibilidad de morosidad en la cancelación de cuotas del crédito, asimismo se demostraron las hipótesis específicas. De la misma manera, se contrastó los resultados con los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y con la prueba de hipótesis y finalmente arribar a la conclusión de que el procedimiento de valoración del riesgo hacia los socios que solicitan un crédito es de vital importancia para determinar la probabilidad de morosidad en estas operaciones financieras y formular recomendaciones.

Palabras clave: Riesgo crediticio; morosidad; Evaluación crediticia.

ABSTRACT

Credit risk is the probability of a possible loss assumed by a financial institution as a consequence of breach of the contractual obligations incumbent upon the counterparts when a credit is granted. The main objective of the present investigation was to relate the credit risk with the delinquency in the Cooperativa de Crédito y Ahorro "SEMBRAR", for which the Operationalization of the credit risk and delinquency variables was carried out, to then formulate its indicators and translate them into items of a questionnaire that was validated by experts and applied to 20 workers who represent the All of the sample, the results were processed using computer tools and the results obtained show a relation of 0.799, result of applying the correlation index of PEARSON, between the variable credit risk and the variable delinquency. This validates the hypothesis and shows that a good credit analysis to the s Eligibility of loans will decrease the probability of default in the payment of credit installments, and specific hypotheses were also demonstrated. In the same way we contrasted the results with the antecedents, the theoretical bases and with the test of hypothesis to finally arrive at the conclusion that the procedures of valuation of the risk towards the partners that request a credit is of vital importance to determine the probability of delinquency in these financial operations and formulate renegotiations.

Keywords: Credit risk; late paymen.

INTRODUCCIÓN

Las entidades financieras, tienen como propósitos principales la ejecución de operaciones financieras, principalmente de colocación de créditos hacia sus demandantes que en su generalidad son pequeños emprendedores que necesitan obtener liquidez para llevar adelante su emprendimiento.

La morosidad se da cuando la persona que ha sido beneficiaria del crédito por alguna razón no puede cancelar sus cuotas y sufre un atraso, lo que involucra con moras y pérdidas para la entidad financiera.

Esta morosidad es perjudicial para las cooperativas pues tiene capital retenido que no genera la rentabilidad programada frente a esto los ejecutivos deben tomar la decisión de iniciar una cobranza coactiva o de asesor y escuchar al socio moroso con la finalidad de recuperar el crédito.

La presente investigación, titulado **“EL RIESGO CREDITICIO Y LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SEMBRAR HUANUCO – 2019”**; busca verificar esta relación y contrastar conceptos como calificación crediticia, es el control y seguimiento de créditos e incumplimiento de pagos puntualízales. El presente trabajo de investigación, está estructurado de la siguiente manera:

El Capítulo I, esta referido al problema de la investigación, su descripción y formulación del problema, desarrollo de objetivos, la justificación e importancia, viabilidad y limitaciones en el impulso de la tesis. Se dara el marco siotuacional al planteamiento del problemas, para formulas los problemas y objetivos generales y especificos.

En el Capítulo II, encontraremos el marco teórico en la cual contiene los antecedentes de investigaciones similares, bases teóricas y la definición de términos, como tambien de las hipótesis y variables.donde se revisaron estudios anteriores y las teorías existentes sobre las inconstantes de investigacion.

En el Capítulo III, detallamos el tipo, enfoque, nivel y diseño de investigación, métodos, población y muestra, técnicas e instrumentos que se usaron para procesar y presentar los datos obtenidos. En este capitulo se indicara todo el marco metodologico el cual siguio la presente investigacion.

En el Capítulo IV, mostramos los resultados obtenidos en el cuestionario aplicado a la muestra de trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SEMBRAR. con tablas, gráficos y su respectiva interpretación . Luego aplicados, procesados y analizados los datos seran presentados mediante tablas y graficos estadisticos.

El Capítulo V contiene la discusión de resultados con los antecedentes y bases teóricas planteadas, se constrastaron estudios anteriores y la bibliografía encontrada con los resultados de la investigación.

Y como término del trabajo de investigación se desarrolla las conclusiones, recomendaciones, además, la bibliografía y anexos correspondientes.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA:

Generalmente, afirma que las economías mundiales con indicadores permanentes de desarrollo sostenido y repetitivo en periodos y tras periodos, donde poseen los sistemas financieros consistentes, sin embargo, las crisis económicas en los últimos años en cada país, asimismo, tuvieron como escenarios en todos países, dejando vislumbrar debilidades que todas las instituciones financieras que no pudieron detectar a través sus sistemas de calificación crediticia de cada deudor, lo cual asociado a la globalización de las operaciones bancarias en la cual trascienden las fronteras de los países, unen un mayor riesgo debido a la complejidad y dinamismo de los ambientes en que operan. (Márquez, 2009)

La liquidez es la cabida que posee un activo para ser convertido en capital en efectivo de forma rápida sin pérdida de su valor, la misma que, debe ayudar conseguir los objetivos, en un tiempo determinado. Las Cooperativas de Ahorro y Crédito, forman parte de un sistema internacional, que incluye 100 países alrededor del mundo, teniendo así 37.000 Cooperativas. Las colocaciones locales, nacionales y regionales de cooperativas de ahorro y crédito se encuentran afiliadas en la Agencia de Desarrollo y Asociación Internacional, cabe mencionar que es la principal organización del mundo, “Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito, es la principal asociación gremial internacional de agencia y desarrollo para las cooperativas del mundo”.

En el Perú al cierre del año 2014, el sistema cooperativo congregaba a 163 cooperativas de ahorro y crédito, representando uno de los modeladores más continentes del sistema financiero peruano, debido que los activos totales de las cooperativas

sobrepasaban a 8 mil 232 millones de soles, la cartera de créditos a 6 mil 403 millones de soles y los depósitos a 5 mil 913 millones de soles.

Asimismo, las cooperativas de ahorro y crédito (CAC) se agrupan y atienden a 1 millón 413 mil 109 socios (personas naturales y jurídicas), a través de 175 oficinas distribuidas a nivel nacional. Por lo que, se puede concluir que cerca de el 4.56% de los peruanos son socios y las necesidades financieras (ahorro y crédito) son atendidos en alguna cooperativa de ahorro y crédito peruana. Las cooperativas de ahorro y crédito (CAC), son instituciones sin fines de lucro y tienen como objetivo principal la intermediación financiera (captar ahorros y colocar créditos) exclusivamente con sus socios.

En la ciudad de Huánuco, viene realizando sus actividades desde hace más de 22 años la cooperativa SEMBRAR quien se dedica a la ejecución de microcréditos para sus socios que en su gran mayoría son personas dedicadas a la agricultura a las cuales ayuda a sus emprendimientos y es factor primordial para su sostenibilidad, sin embargo, como toda entidad financiera su capital debe estar en continua rotación y los créditos otorgados deben ser recuperados en su momento oportuno y con los intereses respectivos, cuando esto no se produce es decir cuando existe morosidad la entidad financiera se ve perjudicada de sobremanera pues los recursos no generan interés y hasta existe perdidas.

Según, los reportes de la cooperativa, la tasa de morosidad llega al 30%, entonces, la problemática radica en como asegurar la recuperación de los créditos otorgados para que no exista morosidad, la alternativa de solución más práctica radica en la premisa de que una correcta evaluación crediticia a los socios que solicitan créditos disminuirá la probabilidad de morosidad, de la misma manera factores como el control y seguimiento, asesoramiento y seguimiento al socio harán que la tasa de morosidad disminuya.

La presente investigación trata sobre esta problemática y busca las soluciones y orientaciones para afrontar esta problemática y para ello se formulan los siguientes problemas:

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es la relación que existe entre el riesgo crediticio y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro Y Crédito SEMBRAR, Huánuco - 2019?

PROBLEMAS ESPECÍFICOS

¿Cuál es la relación que existe entre la calificación crediticia y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SEMBRAR, Huánuco – 2019?

¿Cuál es la relación que existe entre el control y seguimiento del crédito y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SEMBRAR, Huánuco – 2019?

¿Cuál es la relación que existe entre el incumplimiento del pago y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SEMBRAR, Huánuco – 2019?

1.3. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación que existe entre el riesgo crediticio y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SEMBRAR”, Huánuco – 2019.

1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Determinar la relación que existe entre la calificación crediticia y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SEMBRAR”, Huánuco – 2019.

Determinar la relación que existe entre el control y seguimiento del crédito y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SEMBRAR, Huánuco – 2019.

Determinar la relación que existe entre el incumplimiento del pago y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SBRAR, Huánuco – 2019.

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Se realizó la presente investigación con la intención que nos ayude a conocer la labor que tienen los asesores comerciales para evaluar a sus clientes, la importancia de su cartera, la aptitud de cartera crediticia, antes de conceder un crédito, si realmente hay influencia con la morosidad de créditos comerciales y es posible que se genere un riesgo hacia la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrar. A su vez es un apoyo para que los asesores puedan comprender y no volver a cometer los errores anteriores que ocasionen riesgos a la Empresa.

Por ello, la presente investigación se justifica teóricamente en esta doctrina, la que permitió describir con un marco útil para la mejor la toma de decisiones financieras con la precisión y el control de riesgos de la cartera de crédito, lo que finalmente reducirá el índice de la morosidad en los clientes.

JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

La presente investigación, nos ayudó a conocer la relación que tiene la morosidad de los clientes, en el beneficio de los objetivos estratégicos de la financiera Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrar. Brindando información acerca de cómo se ven afectados los resultados económicos y financieros y los resultados que origina la morosidad en la cooperativa buscó describir los riesgos financieros

que puede ocasionar una calidad de cartera crediticia. De esta manera brindamos información valiosa al personal del Directorio, Gerencia, Administrador y autoridades que desean conocer la relación del riesgo crediticio y la morosidad en el periodo de estudio.

JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

La justificación metodológica de esta investigación, se asentó en que la cooperativa de ahorro y crédito Sembrar pudo corregir errores donde se han venido cometiendo al momento de otorgar créditos a los diferentes tipos de socios, a través de una mejora al evaluar su cartera, verificando que esta sea más efectiva; a su vez, se pide elimine todo riesgo financiero para mejoras económicas en la empresa, de acuerdo a normas y reglamentos.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

- La principal limitación es el tiempo por motivo laboral que vengo realizando en la actualidad.
- Limitación que se mostró para la elaboración de mi investigación es la falta de información por parte de los colaboradores de la empresa.

1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

- Factor dinero no fue restrictivo para el compromiso y/o trabajo de investigación.
- Se realizó una amplia fuente de antecedentes que gracias a ello se pudo desarrollar con satisfacción el proyecto de investigación.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESEGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES:

TÍTULO:

Análisis de riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FRANDESC LTDA., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

AUTOR:

Paredes Medina, Lisbeth Vanesa.

UNIVERSIDAD:

Universidad Técnica de Ambato- Ecuador

AÑO:

2014.

CONCLUSIONES:

- Es claro que el personal del área administrativa desconozca sobre el análisis de riesgo crediticio y la liquidación para aplicar una evaluación y engrandecer el nivel de rentabilidad en la cooperativa “FRANDESC Ltda.”.
- De las opiniones dadas por los Asesores de Crédito y el Jefe Comercial se puede observar que, por el exceso de carga operativa, el personal no logra cumplir con las políticas de las unidades de gestión, afectando al efectivo monitoreo y control del riesgo del crédito
- No se maneja los niveles de liquidación en la cooperativa “FRANDESC Ltda.”, a fin de determinar porcentajes de estabilidad económica.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito “FRANDESC Ltda.”, no cuenta con una Unidad de Gestión de Riesgos, que ayude a la evaluación, control y prevención de riesgos frente a futuras eventualidades de factor económico, natural, político, etc.

- Se ha detectado deficiencias en la unidad de gestión financiera que presenta la cooperativa “FRANDESC Ltda., y se ha identificado las falencias en el nivel del riesgo crediticio y la liquidez, y por ende en el proceso final de créditos otorgados a los socios. Las variables que más afectan la rentabilidad de esta cooperativa son:

INTERNAS:

- ✓ Trámites mal ingresados
- ✓ Errores en los créditos otorgados en la toma de las gestiones
- ✓ Falta de Capacitación de Personal
- ✓ Restricción del personal para la manipulación de créditos, si no está alta gerencia.

EXTERNAS

- ✓ Problemas en los horarios de entregas de los créditos.
 - ✓ Proveedores; problemas de montos pedidos y recibidos, entregas de créditos en horas no establecidas. Estas son las variables más representativas que afectan el nivel de rentabilidad de la cooperativa y está enfocada en problemas del incorrecto manejo de la información y logística financiera
 - ✓ No hay control y seguimiento en la cartera vencida para recuperar la morosidad de los socios que han dejado en la cooperativa.
- La Unidad de Gestión Financiera de Crédito y Cobranzas, no ejerce una acción estratégica efectiva en la Cooperativa, se limita al requerimiento de información y no al análisis profundo de las razones del incumplimiento de metas; la falta de difusión de procedimientos y capacitación al personal limita sus acciones en la gestión crediticia.
 - La cooperativa no provee el cumplimiento cabal a los objetivos de corto y largo plazo planteados por la gerencia en cuanto a la

recuperación de su liquidación para otorgar los intereses a los socios fundadores.

TÍTULO:

El riesgo de crédito y la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Coorambato Cía. Ltda. del cantón Ambato.

AUTOR:

Tierra Chacha, Johanna Paola.

UNIVERSIDAD:

Universidad Técnica de Ambato- Ecuador

AÑO:

2015.

CONCLUSIONES:

- El trabajo que se realiza en el área crediticia de la Cooperativa no posee un control apropiado, por tal motivo el riesgo de crédito tiende a incrementarse y pone en riesgo la funcionalidad de la institución.
- El procedimiento para acceder a un crédito no es el indicado, ya que el cliente debe ser analizado previamente y cumplir una serie de requisitos, de lo contrario se puede poner en riesgo el capital de la cooperativa.
- Con respecto a los trabajadores de la cooperativa es claro percibir que no todos están al tanto de las políticas que se manejan en la institución y que deben estar en conocimiento de todos para ofrecer un servicio eficiente.
- Por último, se pudo comprobar la escasez de una planificación preventiva de riesgo crediticio para minimizar este índice y que a su vez afecta de manera directa a la morosidad de la cooperativa.

TÍTULO:

Diseño de una estrategia para minimizar el riesgo de mora y el riesgo de crédito caso ECOFUTURO F.F.P. S.A.

AUTOR:

Navarro Quispe, Marco Antonio.

UNIVERSIDAD:

Universidad Mayor de San Andrés - Colombia

AÑO:

2014.

CONCLUSIONES:

- Concluyendo el presente documento se encuentran los siguientes puntos y aspectos primordiales.
- Es importante para la entidad tener una evolución positiva en el número de cajas de ahorros tal como se muestra en el gráfico No. 3 donde a partir de marzo se puede observar una tendencia creciente llegando alcanzar hasta julio de 2011 un total 158.468 clientes lo cual es positivo ya que aporta para que se pueda seguir otorgando nuevos créditos a más clientes
- También en otro punto del desarrollo de investigación se pudo advertir que la falta de análisis y una buena y real referenciación del cliente hace que el nivel de mora se incremente como podemos observar en el Grafico N 5 donde el crecimiento de la mora es mayor a aun día el cual denota alerta de riesgo ya que al contrario de todo si el estudio de caso o la propuesta crediticia se realizara correctamente no habría que preocuparse por dicha mora.
- El tema de la gestión del recurso humano es determinante para minimizar el riesgo de crédito y también demora ya que la constante rotación o cambio de personal en la institución provoca que los clientes tiendan a abandonar a la institución o alejarse de la agencia, la capacitación constante del personal es muy importante para que el funcionario más halla de conocer su área pueda también saber sobre todo los servicios que cuenta la entidad financiera y así poder hablar con más conocimiento a los clientes y usuarios que requieran información precisa y concreta sobre distintas dudas en el ámbito bancario.
- Durante la gestión 2011 el desempeño de la entidad ha permitido un margen financiero óptimo y resultados positivos, esta situación

ha incidido en que los niveles de utilidades acumuladas sean del orden positivos de US\$ 119.229M en cartera bruta.

- La cartera de créditos ha registrado al cierre de la gestión 2011, una cartera bruta de US\$ 119.229M, con un índice de mora de 2.087% y una previsión del 8.217% respecto al índice de la mora, teniendo un adecuado nivel de cobertura debido a las provisiones constituidas.
- Al cierre de la gestión 2011 Ecofuturo F.F.P S. A, debe realizar la actualización de la política, manuales y metodologías para la eficiente gestión del riesgo de liquidez así también durante dicha gestión debe desarrollar el Plan de Contingencia Nacional.
- Para la eficiente y adecuada gestión de riesgo de liquidez en cumplimiento a lo establecido en la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, la entidad realiza monitoreos permanentes a los límites internos de liquidez y flujo de caja proyectado; de manera adicional, por otro lado, también se debe monitorear el portafolio de inversiones y el comportamiento de los mayores depositantes.
- La preparación de los estados financieros, de acuerdo con las mencionadas normas, requiere que la gerencia de la entidad realice estimaciones de los activos y pasivos y la exposición a planes de contingencias, así como los montos de ingresos y gastos del ejercicio que pueden ser parte de la previsión y provisión de la entidad tanto del activo como del pasivo se debe efectuar en cumplimiento a normas contables establecidas por la ASFI en su manual de cuentas para Bancos y Entidades financieras.

ANTECEDENTES NACIONALES:

TÍTULO:

La evaluación crediticia y su relación con el riesgo crediticio, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Viator Ltda. Año 2013, Lima.

AUTOR:

Pérez Candiotti, Carlos Javier.

UNIVERSIDAD:

Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

AÑO:

2017.

CONCLUSIONES:

- Los resultados obtenidos para el indicador comportamiento de pago muestran que el 97.8% de los créditos de la muestra revisada, fueron otorgados a socios que cumplían con los parámetros establecidos en las normas de crédito, para ser considerados sujetos de créditos y por lo tanto representaban un riesgo crediticio bajo. Lo que queda demostrado con existencia de la relación negativa (-,222) entre el comportamiento de pago y el riesgo crediticio en la cartera de créditos MYPE de la CAC San Viator Ltda. Es decir, a mejor comportamiento de pago menor el riesgo crediticio que se asume al otorgar el crédito.
- Los resultados del análisis de la capacidad de pago demuestran que el 100% de los créditos otorgados de la muestra analizada, contaban con capacidad de pago (en menor o mayor medida), de acuerdo a los parámetros establecidos en las normas de crédito de la CAC San Viator Ltda. Cabe precisar que la capacidad de pago determinada en la muestra analizada es media o baja, significando que las cuotas de los créditos abarcaban porcentajes importantes del excedente de dinero que generaban los negocios evaluados. Existe relación negativa (-,454) entre la capacidad de pago y el riesgo crediticio en la cartera de créditos MYPE de la CAC San Viator Ltda. Es decir, a mayor capacidad de pago, menor el riesgo crediticio.
- También se ha determinado que cuando el negocio del empresario Mype, tiene pocos créditos vigentes (menos de 4) o no tiene créditos vigentes, demuestra una mayor capacidad de endeudamiento y un menor el riesgo crediticio. Demostrando que mientras menor sea el número de créditos vigentes y mientras más cercanos a cero sea la ratio de endeudamiento, menor es la

probabilidad del socio de atrasarse o dejar de pagar los créditos. Existe relación negativa (-,165) entre la capacidad de endeudamiento y el riesgo crediticio en la cartera de créditos MYPE de la CAC San Viator Ltda. Es decir, a mayor capacidad de endeudamiento menor el riesgo crediticio.

- Si bien es cierto en micro finanzas las garantías no determinan el otorgamiento del crédito, en el presente estudio, se ha podido determinar que a mejores garantías menor es el riesgo crediticio, ya que sirven para reforzar o mejorar la voluntad de pago (sobre todo cuando las garantías tomadas son bienes familiares importantes, como una casa, vehículo, maquinarias, etc.), sirven como segunda fuente de pago en caso falle la primera que es el negocio del empresario, permiten a la institución financiera provisionar menos (cuando son garantías preferidas), mejorando su liquidez, su rentabilidad y su índice de riesgo crediticio. Se determino, que existe relación negativa (-,205) entre la garantía y el riesgo crediticio, en la cartera de créditos MYPE de la CAC San Viator Ltda. Es decir, a mejor garantía menor el riesgo crediticio.
- El presente estudio demuestra que la metodología de evaluación crediticia de la CAC San Viator Ltda., basada en la Tecnología de Evaluación Crediticia de las instituciones especializadas en micro finanza (Financieras, Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, Cajas Rurales de Ahorro y Crédito y las Entidades de Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa – Edpymes), si permite minimizar el nivel de riesgo crediticio que se toma al otorgar los créditos a los socios empresarios mypes, siempre y cuando el analista de crédito realice una buena evaluación crediticia (que implica cumplir con lo establecido en las políticas, reglamentos y manuales de crédito, levantar en el negocio y vivienda del empresario información valida y confiable de la unidad socio económica Negocio-Familia y construya una relación de mutuo beneficio de largo plazo).
- Con la prueba de correlación de Pearson, se prueba que, si existe relación entre la evaluación crediticia y el riesgo crediticio, ya que la correlación es 130 negativa y significativa -0.36, demostrando

que mientras mejor se realice la evaluación crediticia, menor será el nivel de riesgo crediticio de la cartera de créditos otorgados a los empresarios de la micro y pequeña empresa.

TÍTULO:

La gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo – Agencia sede institucional – periodo 2013.

AUTOR:

Calderón Espínola Rosa Silvia.

UNIVERSIDAD:

Universidad Nacional de Trujillo – Perú.

AÑO:

2014.

- La gestión del riesgo crediticio realizada en la Agencia Sede Institucional de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. en el periodo 2013 influyo disminuyendo los niveles de Morosidad.
- La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. es una institución con más de 30 años en el sector microfinanciera, y en el año 2013 obtuvo los siguientes resultados:
 - ✓ En colocaciones, Caja Trujillo experimentó un ligero crecimiento de 7% con respecto al año 2012 producto de la inauguración de nuevas agencias y de la labor realizada por el área de créditos buscando incrementar la base de clientes; este crecimiento no fue suficiente; ya que descendió al cuarto lugar en el ranking de colocaciones debido a la aplicación de políticas ajustadas de colocaciones y a la venta de cartera castigada.
 - ✓ En cuanto a la morosidad, Caja Trujillo inició el periodo 2013 con ratio de mora elevado de 7.36% y terminó el 2013 con una ratio de 5.51% producto de los castigos realizados, de la venta de adjuntarlos, de la venta de cartera a la FOCMAC, y de la gestión realizada por el personal de créditos para reducir este indicador. Es de precisar que la

venta de cartera y la realización de adjudicados concediera los malos créditos destinados al sector inmobiliario que se dio en un momento producto de la inadecuada metodología de evaluación aplicada, toda vez que la Caja Trujillo utilizó el mismo análisis y tecnología crediticia que se emplea para la aprobación de un crédito microempresarial.

- El asesor de Créditos de Caja Trujillo es la persona responsable del proceso crediticio, siendo su función general es de promover, analizar, evaluar, y tramitar la aprobación de las solicitudes de créditos de los clientes, asegurando la calidad de la cartera que gestiona. Por lo tanto, se concluye que la recuperación de un crédito depende en gran medida de la correcta ejecución del proceso crediticio que realizara el asesor de créditos.
- Caja Trujillo gestiona el riesgo crediticio de manera proactiva y adecuándose a las metas y objetivos planteados como institución, para ello ha implementado medidas que refuerzan el proceso crediticio para lograr una buena calidad de cartera disminuyendo así los niveles de morosidad.
- La agencia Sede Institucional de Caja Trujillo incrementó en 34.95% sus colocaciones de enero a diciembre del 2013; así como el número de clientes en 11.42%. En cuanto a los niveles de morosidad la agencia de estudio inicio el año 2013 con una ratio de mora de 1.84% sin embargo durante los meses de marzo, mayo, julio y septiembre alcanzó picos de 2.38%, 2.44%, 2.30% y 2.43% respectivamente, que luego se controló finalizando el 2013 con un ratio de 1.87%. Por lo tanto, los resultados obtenidos en colocaciones como en morosidad fueron producto la adecuada labor realizada por el personal de créditos cumpliendo con responsabilidad las medidas impuestas por la institución para gestionar el riesgo crediticio.
- De los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta a los asesores de crédito de la Agencia Sede Institucional de Caja Trujillo, se llegó a la conclusión de que la mayoría de los

encuestados están de acuerdo con las medidas adoptadas por la institución, siendo estas las adecuadas para gestionar el riesgo crediticio en la agencia, puesto que ningún asesor otorgó la calificación de “mala” a las medidas descritas en dicha encuesta.

- La mayoría de los Asesores de Crédito de la Agencia Sede Institucional (el 72%), presenta un alto grado de involucramiento con la gestión de riesgo crediticio realizado en la agencia, normas establecidas por la institución, realizando una adecuada evaluación crediticia, monitoreando diariamente no solo la cartera morosa sino la cartera de créditos en su totalidad y asistiendo a comités de créditos y de mora.
- La mayoría de los Asesores de Créditos de la Agencia Sede Institucional de Caja Trujillo indica que la causa principal de la morosidad se debe a errores en el proceso de evaluación, debido a que existen asesores de créditos que tienen poca habilidad para recopilar y analizar información cualitativa y cuantitativa del negocio o simplemente se ven presionados a cumplir metas de colocaciones ignorando pautas importantes que deben seguir para el otorgamiento de un crédito sano.

TÍTULO:

Causas del riesgo crediticio y su efecto en la morosidad de la Financiera CrediScotia de la agencia Grau-Retail Trujillo Año 2015.

AUTOR:

Ferrel Alfaro, Deyli Karely.

UNIVERSIDAD:

Universidad Cesar Vallejo – Perú.

AÑO:

2016.

CONCLUSIONES:

- Las causas del riesgo crediticio como la falta de políticas de crédito y la falta de capacitación a los asesores de crédito son las principales causas que afectan a la morosidad de la Financiera, esto debido a que es el paso principal para la apertura de crédito y

su efecto se ve al momento de hacer los pagos en las fechas indicadas, que por motivo de una mala evaluación en algunos casos los clientes caen en morosidad.

- Las causas internas de riesgo crediticio son posibles de ajustarlas, estudiarlas, con el fin de que no causen dificultades a los clientes y por lo contrario sean beneficiosas a la Financiera.
- Las causas externas de riesgo crediticio no son fáciles de controlar, porque dependen de factores ajenos a la Financiera, pero el efecto que causan en la morosidad es notorio y cambiante según estas desarrollen. 4. Se ha propuesto un plan de riesgo para disminuir la morosidad de la Financiera CrediScotia, con la finalidad de propagar el pago de la cartera atrasada y generar beneficios en el financiamiento de la deuda.

2.1.2. ANTECEDENTES LOCALES:

TÍTULO:

La morosidad crediticia y su influencia en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo s.a. – periodo 2016”- Provincia Huánuco.

AUTOR:

Campos Laurencio, Ludwig.

UNIVERSIDAD:

Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

AÑO:

2017.

- El grado de influencia de los créditos directos a usuarios es significativa en la calidad de la cartera bancaria de la caja municipal de ahorro y crédito “Huancayo S.A.” - periodo 2016, Provincia Huánuco, esto no solo en lo que se refiere a las encuestas sino a otros resultados a través de evaluación de los EE. FF de la CMAC Huancayo –Provincia de Huánuco con Ratios financieras.
- El Riesgo crediticio afecta de manera directa sobre el cumplimiento de objetivos de la caja municipal de ahorro y crédito

“Huancayo S.A.” - periodo 2016, Provincia Huánuco, entendiéndose en materia económica y financiero riesgo crediticio como las posibles pérdidas que asume un agente económico como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales que incumben a las contras partes con las que se relacionan. En tal sentido toda empresa tiene por objetivo generar utilidad para con sus dueños, por lo que también implicaría mucho el hecho de hacer un buen análisis de riesgo de mercado cuando se trabaja en un mercado financiero, ya que de eso dependerá el cumplimiento de los objetivos que desean alcanzar.

- Los créditos con bajas tasas de interés otorgados a las microempresas afectan de manera positiva en el nivel de utilidad de la caja municipal de ahorro y crédito “Huancayo S.A.” - periodo 2016, Provincia Huánuco, En términos económicos se dice que aún bajo costo la demanda será mayor, es así que esta teoría fue comprobada por los estudiosos de esa ciencia y una vez más la presente investigación demuestra este argumento, dado que más los trabajadores encuestados de la Caja Huancayo han manifestado estar de acuerdo que los créditos con bajas tasas si influyen y así como también nos aclararon que influye y de manera positiva. No obstante, debido a las políticas empleadas de las entidades financieras no pueden ofrecer tasas muy bajas, dado que no sería saludable para el mercado financiero y la libre competencia.

TÍTULO:

Control de riesgos de créditos y su incidencia en los niveles de morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda. 289, periodo 2013 Huánuco.

AUTOR: Claudio Berrospi, miguel ángel.

UNIVERSIDAD:

Universidad Nacional Hermilio Valdizán – Huánuco.

AÑO:

2015.

- El control de riesgo eficaz a los créditos reduce el nivel de morosidad otorgados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. 289.
- La calidad competitiva de los analistas de crédito influye en el control de riesgos de crédito, evitando que se incremente la cartera morosa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. 289, tal como queda demostrado en la prueba de hipótesis de la Chi cuadrada, según los gráficos N°3; N°4 Y N°5.
- La existencia de métodos y técnicas de calificación crediticia determinan procedimientos para reducir la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. 289, según los gráficos N°10; N°11 y N°14.
- La existencia de medidas de protección a los créditos reduce la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco; Ltda. 289, tal como queda demostrado en la prueba de la hipótesis de la Chi cuadrada.

TÍTULO:

La evaluación crediticia y su incidencia en la morosidad de los microcréditos comerciales de la financiera crecer prepyme s.a.c. Huánuco, 2018.

AUTOR:

Laguna Martínez, Elvis kelvin.

UNIVERSIDAD: universidad de Huánuco.

AÑO: 2017.

- El proceso de evaluación crediticio debe ser elaborado minuciosamente por un comité de créditos, donde los asesores financieros den el visto bueno para que el desembolso del crédito. así disminuir la morosidad en los clientes.
- El control y seguimiento del crédito, es una medida muy importante ya que nos permitirá conocer la cultura de pago y la capacidad de pago de los clientes, de esta manera educar a los clientes en sus pagos.

- Se concluye que los procedimientos de crédito (contacto al cliente, visita al cliente, desembolsos, etc.) son etapas de vital importancia que permite al analista de crédito conocer al cliente en el aspecto personal, económico y social; ya que una etapa crediticia culmina cuando el cliente cancela el 100 % del crédito que se le otorgó.
- El destino del crédito es de vital importancia para la financiera y los clientes, la mayor parte del destino del crédito es desconocido por falta de comunicación con el cliente, si el destino del crédito es para uso del negocio del cliente, o para gastos que no implica mejoras para el negocio.
- El cuanto al número de agencias se llegó a la conclusión que a mayor número de agencias es menor el control de los créditos y la supervisión a los asesores disminuye, pero es importante para el crecimiento de la financiera, expandirse, aunque conlleve ciertos riesgos.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Riesgo Crediticio

Márquez (2015), Define: El riesgo de crédito es la contingencia de sufrir un desgaste como resultado de un impago por una porción de nuestra contrapartida en una operación financiera, es decir, el riesgo de que no nos pague la otra parte.

El riesgo de crédito conjetura una diferenciación en las consecuencias financieros de un activo bancario o una cartera de inversión tras la fractura o impago de una compañía. Por tanto, es una forma de medir la apariencia que tiene un deudor (derecho de pago) anverso a un acreedor (derecho de cobro) de efectuar con sus deberes de pago, ya sea durante la vida del activo financiero o a vencimiento.

El Crédito

Stuart (2008), menciona que la palabra crédito proviene del latín creditos (sustantivación del verbo credere: creer), que significa

“cosa confiada”. El crédito, pues, no es más que una confianza bien establecida entre dos contratantes, relativa al acatamiento de sus recíprocas obligaciones. Esta confianza debe ser sostenida por las leyes y, establecida sobre las costumbres. Las leyes pueden obligar al cumplimiento de los contratos; pero solo las costumbres pueden introducir la confianza.

Historia mundial del crédito

Manfredo (2001), refiere que a lo largo de toda la evolución del riesgo crediticio, desde sus inicios la noción de análisis y criterio esgrimidos han sido los siguientes: Desde compendios de 1930 el instrumento clave de examen ha sido el arqueado de caja. A principios de 1952, se liar los enseres al análisis de los estados de resultado en la empresa, lo que más interesaban eran los provechos de la empresa. Desde 1952 hasta de nosotros tiempos el juicio monopolizado ha sido el flujo de caja.

Antecedentes Generales del crédito

Como es de conocimiento general, las instituciones que por excelencia se dedican a otorgar créditos de distintas naturalezas son los bancos e instituciones financieras. A lo extenso de todo el sumario de crédito se toma amplio y complicado el examen que es necesario implicar en sus líneas aspectos generales como:

- Determinación de un mercado objetivo
- Evaluación del crédito –Evaluación de condiciones en que se otorgan
- Aprobación del mismo
- Expediente y desembolso
- Administración del crédito en informe

Evaluación de créditos en instituciones financieras

Todos los bancos en general persiguen un solo objetivo que es el de colocar dinero, y su utilidad fluye del diferencial entre las tasas de captación y colocación del dinero prestado. Manfredo, (2001).

Aspectos necesarios en la evaluación de un crédito

Manfredo (2001), refiere que existe diferentes aspectos entre ellos podemos encontrar los siguientes:

En el proceso de valoración de un crédito para una compañía se debe estar a la mira una valoración recóndita tanto de sus externos atributivos como cuantitativos.

Es necesario considerar la conducta pasado del cliente tanto como el cliente de la misma fundación como de las demás fundaciones.

La providencia bancaria se debe tomar en base a noticias auténticas o presentes.

Es necesario considerar en los análisis de crédito diferentes consideraciones que se pueden dar con el fin de anticipar los problemas.

Después de haber realizado un análisis concienzudo del crédito es necesario tomar una decisión por lo que se recomienda escoger 4 o 5 variables de las tantas que se dieron en su elaboración.

En lo que se relata a los casos de caución, debe alternar en la mejor forma viable tener la superior caución y que tenga una relación con el empréstito de 2 a 1 esto con el fin de poder cubrir largamente el crédito.

Departamentos de riesgos crediticios

Manfredo (2001), señala que esta jurisdicción debe perseguir los sucesivos objetivos: que los peligros de la instauración financiera se conserven en niveles razonables que permitan buena rentabilidad

a la misma; niveles razonables que permitan buena renta a la misma; formación del personal en examen de crédito perite dar firmeza al momento de expresar un criterio. La primordial función de las jurisdicciones y/o áreas de riesgos crediticios es determinar el riesgo que figurará para la fundación conceder un manifiesto crédito y para ello es forzoso conocer a a través de un análisis cuidadoso de los estados financieros del cliente.

Objetivos y funciones del área o departamento de Riesgos

Manfredo (2001), señala diferentes objetivos entre ellas presenta los siguientes objetivos:

Mantener niveles de relatividad pequeños de un riesgo crediticio, además que permitan tener una buena renta y persistencia del mismo.

Es muy significativo conservar al personal con aprendizaje constante sobre las propensiones de las caudales en el país y tener firme capacitación en el tema de haciendas y providencias financieras.

Es significativo que el departamento tenga a mano estudios de mercado y estudios sectoriales.

1. Fundar sistemas estándares de valoración de créditos
2. Realizar culturas de fragmento.
3. Detectar aquellos créditos con riesgos superior a lo normal para hacerles seguimiento minucioso.
4. Tomar medidas un sin número de examen para futuros rápidos de cuenta.
5. Realizar estudios sectoriales.
6. Referir con pesquisa bibliográfica al alcance para posibles consultas.

Principios básicos de política crediticia

Manfredo (2001), establece las siguientes políticas:

El tipo de cliente debe incumbir a aceptar al mercado objetivo definido por la institución, ya que la evaluación y la administración es completamente distinto

El mercado objetivo debe al menos definir un mercado objetivo de clientes a operar, el riesgo que está dispuesto a aceptar, la rentabilidad mínima con que se trabajará el control y seguimiento que tendrán

Salvo las excepciones no debe otorgarse crédito a empresas sin fines de lucro, como cooperativas, clubes, etc.

Metodología de la evaluación crediticia

Lozano (2013), instituye que la valoración crediticia de las consideraciones de la pequeña empresa se debe ejecutar desde tres exteriores:

Análisis cualitativo, que nos consiente valorar la moral de pago del cliente.

Análisis cuantitativo, que nos consiente analizar la cabida de pago del cliente

Destino del crédito, que nos permite igualar el destino de consideración y empequeñecer el peligro solvente de un factible desvió de haciendas hacia diligencias deferentes a las convenientes en la evaluación.

Dimensiones que conforman el Riesgo Crediticio

Calificación Crediticia

Márquez (2015), menciona que permite conocer tu calificación bancaria en el método financiero de forma gratis a través de su plaza o aplicativo web. Esta pesquisa auxilio a los mercedores a establecer si otorga un empréstito, las cánones de utilidad a cobrar y el límite de crédito que fijará, de la misma manera puedes revisar la calificación bancaria de manera gratis es viable gracias al portal de pesquisa al usuario de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). Tener una buena apreciación le permite seguir tomando créditos o

acordando otros productos financieros. Para acceder a dicha averiguación solo necesita los datos que aparecen en su DNI.

La apreciación crediticia es una cifra de tres dígitos que les sirve a los mercedores para evaluar la liquidez crediticia de los capitales mercedores y para estar al corriente cómo se despliegan con el pago de sus deudas. Con esa pesquisa los acreedores establecerán si conceden el empréstimo, las tasas de interés que recogerán y el límite de consideración que establecerán. Las apreciaciones bancarias también son terminantes a la hora de pedir un empréstimo para un coche o vivienda e comprendido influye cuando se pide a un adeudo.

Superintendencia de Banca, Seguros (2017), instituyó un ignorado aplicativo web llamado Alerta de Apreciación Crediticia , que consiente a los usuarios del método bancario acceder a dos tipos de encuesta: el avería de su apreciación y la inauguración de nuevas líneas de consideración. En ambos casos, y cuando se registre nueva diligencia durante el mes, el beneficiario tomará una noticia por correo electrónico. Esta comunicación, sin embargo, no alcanzará de contiguo, sino que se enviarán los días 28 de cada mes.

El servicio de Alerta de Calificación Crediticia se encuentra dentro del Reporte de Deudas de la SBS, herramienta lanzada en octubre de 2016.

Esta Alerta se moverá cuando la apreciación bancaria de un usuario del sistema bancario cambie de estándar a una que registre lentitud. Además, comunicará el comienzo de nuevas líneas de crédito, es decir, cuando una casa registre a tu apodo una línea de respeto que no se consiguió en el mes previo.

Si la pesquisa que aparece en el reporte es errada o errónea, el usuario debe acercarse a la entidad banco e barajar un reclamo por los conductos que estas formas hayan capacitado. Este será resuelto en un plazo de 30 días almanaque y termina en una cortesía del rating crediticio en un término de 5 días.

Si la investiga que surge en la noticia es errada o errónea, el favorecido debe acercarse a la entidad del banco e interponer un señuelo, por los canales que estas formas hayan habilitado. Este será decidido en un plazo de 30 días almanaque y termina en una corrección del rating crediticio en un plazo de 5 días.

Las apreciaciones de la SBS son cinco y la principal diferencia de estas está en el término de la mora en la que incurre el usuario. Van del "0" al "6", se dividen en consideraciones de consumo y créditos hipotecarios, tomando estos últimos ascendentes plazos completo a los montos más grandiosos que manejan.

Para créditos de consumo:

- ✓ Nivel "0" o Normal: Pago puntual o atraso máximo de 8 días calendario.
- ✓ Nivel 1 o Problemas potenciales: Atraso del pago de entre 9 a 30 días calendario.
- ✓ Nivel 2 o Deficiente: Atraso en el pago de entre 31 a 60 días calendario.
- ✓ Nivel 3 o Dudoso: Atraso en el pago de entre 61 a 120 días calendario.
- ✓ Nivel 4 o Pérdida: Atraso en el pago de más de 120 días calendarios.

Para créditos hipotecarios:

- ✓ Nivel "0" o Normal: Pago puntual o atraso máximo de 30 días calendario.
- ✓ Nivel 1 o Problemas potenciales: Atraso del pago de entre 31 a 60 días calendario.
- ✓ Nivel 2 o Deficiente: Atraso en el pago de entre 61 a 120 días calendario.
- ✓ Nivel 3 o Dudoso: Atraso en el pago de entre 121 a 365 días calendario.
- ✓ Nivel 4 o Pérdida: Atraso en el pago de más de 365 días calendarios.

Historial Crediticio

Patiño (2015), concluye que en la vida diaria llega un lugar en la vida de una alma en el que las fichas de consideración abandonan de ser un mito. Sin embargo, un gran pormenor se refiere al récord o relación crediticio. Suena significativo, y de hecho lo es. Primero, existen las céntricos de riesgo. Estas valoran si ajusta prestar dinero o no. Es decir, qué tan posible es que quien toma la consideración cumpla con sus deberes bancos. Y las tarjetas de crédito son una suerte de préstamo. "Se concibe por récord bancario a la valoración que una alma esterilización ante las urbanos de riesgo, producto de su gestión en el pago de sus deberes".

Eva Céspedes, gerente de Relaciones con el Consumidor de Asbanc. La forma más natural de observar esta conducta es a través del pago de sus deudas, si está al día o qué tanto se retrasa. Si muestra un retraso mayor a ocho días, emprenderá a ser competente:

- Con problemas potenciales: 9 a 30 días.
- Deficiente: 31 a 60 días.
- Dudoso: 61 a 120 días.
- Pérdida: más de 120 días.

El récord crediticio tiene una ocupación principal: que los vendedores sepan si usted prepara a cumplir con el pago de sus deudas, criterio significativo al momento de pedir un crédito.

"El relación crediticio se edifica, en primer lugar, acordando efectos activos (empréstitos, tarjetas de consideraciones, entre otros) y nuestra conducta respecto al pago, determina la calificación", apuntó la experta.

Claro que uno no está exento de problemas, y puede que se atrase con sus obligaciones. En ese caso, tendrá una mala calificación. Pero

no es el fin del mundo. También se puede solucionar. La opción más sencilla es pagar la deuda. No obstante, Céspedes menciona otras opciones para canalizar este pago. “Una opción es la compra de deuda, buscando mejorar las condiciones del crédito inicial; otra puede ser a través de un refinanciamiento, si ya me encuentro en mora. Para ello debo acercarme al banco y solicitar esta refinanciación”.

- **Créditos**

Stuart (2018), Etimología la palabra crédito proviene del latín creditos (sustantivación del verbo credere: creer), que significa “cosa confiada”. El crédito, pues, no es más que una confianza bien establecida entre dos contratantes, relativa al cumplimiento de sus recíprocas obligaciones. Esta confianza debe ser sostenida por las leyes y establecida sobre las costumbres. Las leyes pueden obligar a la ejecución de los contratos; pero solo las costumbres pueden introducir la confianza.

Antecedentes Generales del Crédito.

Como es de conocimiento general, las instituciones que por excelencia se dedican a otorgar créditos de distintas naturalezas son los bancos e instituciones financieras. A lo largo de todo el proceso de crédito se toma amplio y complejo el análisis que es necesario involucrar en sus líneas aspectos generales como:

- Determinación de un mercado objetivo
- Evaluación del crédito
- Evaluación de condiciones en que se otorgan
- Aprobación del mismo
- Documentación y desembolso
- Administración del crédito en referencia

Evaluación de Créditos en Instituciones Financieras.

Manfredo (2001), todos los bancos en general acosan un solo objetivo que es el de ubicar dinero, y su utilidad fluye del engranaje entre las tasas de captación y colocación del dinero prestado.

Aspectos necesarios en la evaluación de un crédito.

Manfredo (2001), en el proceso de valoración de un crédito para una sociedad se debe contemplar una valoración profunda tanto de sus aspectos cualitativos como cuantitativos.

Es necesario reflexionar el comportamiento pretérito del cliente cantidad como el cliente de la misma institución como de las demás instituciones.

La decisión bancaria se debe tomar en base a noticias históricos o presentes.

Es necesario considerar en los análisis de crédito diferentes consideraciones que se pueden dar con el fin de tomar o coger la delantera los problemas.

Después de haber realizado un análisis escrupuloso del crédito es forzoso tomar un fallo por lo que se encomienda escoger 4 o 5 inconstantes de las tantas que se dieron en su producción.

En lo que se relata a los casos de caución, debe alternar en la mejor forma posible tener la mejor evicción y que tenga una analogía con el préstamo de 2 a 1 esto con el final de poder cubrir generosamente el crédito.

- **Aprobación crediticia.**

Macedo (2014), señala que posteriormente que el analista garante finalizó la evaluación y asentimiento del proceso de Evaluación de Solicitud, esta pasará a una petición superior para su asentimiento. Para la asentimiento se reflexionan criterios llamados "Autonomías de Asentimiento y Gasto", y que son las siguientes:

- Independencias por Rangos de Montos:

- Montos de 0 a 3,500 soles.
- Montos entre 3,500 a 10,000 soles.

Pendiendo del monto el cuidado será direccionada a otra petición para su examen y asentimiento.

El crédito apto en comité de consideraciones deberá ser idóneo por el nivel correspondiente. El analista brinda la información al cliente sobre la aprobación del crédito, cuidando que dicha averiguación sea clara oportuna y transparente.

Control y seguimiento del crédito

ESAN (2016), señala que las clasificaciones deben permitir no solo otorgar una deferencia, sino también efectuar un seguimiento conveniente de los pagos ejecutados por el cliente, o el refinanciamiento si fuera el caso

ESAN (2016), refiere que el análisis o calificación, así como el arbitraje final cubierta el crédito, reinciden sobre un área emancipada del equipo productivo, que está más encaminado en las ventas o en observancia de cuadros como el volumen de distribuciones.

Macedo (2014) menciona que los exámenes periódicas del Analista o Asesor de Negocios a la empresa deudora o cliente consienten que la institución prestamista obtenga una apreciación real de la situación del negocio, y, por lo tanto, la probabilidad de pago de créditos. Si el asesor de negocios mantiene visitas periódicas al cliente, se logra que se identifique la posibilidad de nuevos negocios entre el cliente y la institución. Ante situaciones que indiquen que la empresa no podrá hacer frente a créditos en los términos establecidos, el comité de créditos, a sugerencia del Analista a cargo de la colocación, puede verse obligado a tomar medidas especiales de control tales como:

- ✓ Aumentar garantías, con el fin de mejorar la posible recuperación de créditos, a través de su tercera fuente de pago.

- ✓ Disminuir la exposición o cuantía de montos otorgados al cliente, por medio de no renovar los créditos de corto plazo.
- ✓ Exigir la entrega de informes periódicos de la gestión de la empresa y nombrar a un auditor o interventor.
- ✓ Realizar la ejecución de garantías, como última de las medidas que puede adoptar la institución financiera.

Las actividades que pueden llegar a implementar el comité de créditos no tienen por qué seguir algún orden establecido; ellas serán dependientes del nivel del problema en que se encuentre y, en algunas oportunidades, se podrá llevar delante más de una de las medidas notables. Cabe recordar que una vez que se conceden los fondos al cliente, la acción de control no acaba, sino todo lo contrario.

Sin embargo, la violencia de su realización penderá única y únicamente de la conducta que actual el cliente, en unido con la evaluación del analista de consideraciones respecto al recobro de los montos invertidos durante el período establecido para la operación.

Por ello, una de las iniciales moderadas que se deben tomar ante la sospecha de una situación irregular de un crédito es corroborar la información a la mayor brevedad posible y contar con elementos tanto cantidad como cualitativos, que ratifiquen el contexto particular de la distribución.

Una vez válida una situación irregular es necesario realizar ciertas acciones, tales como:

- ✓ Analizar la situación económica de la empresa, al entregar una conclusión respecto a si los problemas detectados son temporales o son consecuencia de alguna situación extraña arrastrada en el tiempo y que se mantendrá. En caso de ser un problema circunstancial, el analista dispondrá de elementos cualitativos y cuantitativos que le permitan prever si esta situación se mantendrá, y prestar el apoyo que requiera la empresa, en conjunto con las medidas tendientes a fortalecer la posición de la institución financiera.

- ✓ De ser una situación irregular de carácter permanente, se deberá cuantificar y establecer la calidad de las garantías vigentes a favor de la institución, además de estudiar de nuevo la situación y calidad de los documentos ejecutivos y de cobertura que fueron elaborados en la etapa de negociación. Una adecuada vigilancia permite mantener una cartera de clientes sana y selecta, e influye de forma decisiva en una recuperación de las colocaciones como también en los plazos y condiciones inicialmente establecidos. La unidad operativa es la encargada de los créditos que presentan algún grado de pérdida para la institución; su tarea y finalidad es el inicio de cobro judicial, la renegociación de deuda a corto o largo plazo, los avenimientos judiciales y la mejora de garantías.

Cabe señalar que si, a juicio del analista de créditos, existe algún peligro para la buena conclusión de una operación crediticia, el comité de crédito decidirá pasar el control de esta colocación a analistas especializados en el manejo de estas situaciones, y tratará de evitar mayores deterioros en la posición de la institución.

- **Pagos efectuados de los clientes**

ESAN (2016), menciona que, para otorgar un crédito, una entidad financiera debe tener suficiente información sobre la persona o empresa que lo solicita. La política de créditos incluye los criterios a tomar en cuenta, así como los procedimientos a seguir para que el préstamo pueda ser aprobado. En ese sentido, los bancos actualmente operan bajo el criterio de conocer al cliente, así mismo se puede decir que la calificación del cliente es, por lo tanto, la base para lograr un crédito que cumpla con los niveles de riesgo establecidos. Si no se tiene un conocimiento razonable del cliente se puede, como resultado, incrementar el nivel de riesgo de la entidad financiera ya que existiría una mayor posibilidad de que el cliente no cumpla con los pagos establecidos.

- **Central de riesgo extremo**

Lozano (2013), El Asesor de negocios deberá verificar que los representantes legales, accionistas, socios y/o propietarios y fiadores solidarios relacionados al crédito propuesto no tengan deudas en condición vencida, en cobranza judicial o castigada; ni letras protestadas sin aclarar. Lo que implicará realizar las siguientes actividades obligatorias El solicitante, en caso cuente con créditos en otras instituciones financieras, deberá presentar sus cronogramas de pago con copia de los vouchers de las últimas dos cuotas canceladas. Asimismo, se deberá adjuntar referencias en dichas instituciones, indicando nombres y apellidos y teléfono de la persona contactada.

- La impresión de la Central de Riesgos debe contener información consolidada en un cuadro resumen de las deudas indicando: Entidad, saldo de capital, N° de cuotas pagadas, N° cuotas pendiente y monto de cada cuota.
- Los participantes del crédito que registren protestos o créditos vencidos con morosidad menor a 30 días deberán estar debidamente aclarados y/o subsanados.
- En el caso de persona jurídica se deberá incluir a todos quienes conforman la empresa (utilizar la información del Informe Comercial en caso aplique) así como a quienes han transferido o vendido acciones o se presume vinculación directa o indirecta. Se realizará la búsqueda en la central de riesgos e incluirá en el sistema y expediente.
- Estas actividades deben complementarse con la búsqueda de los participantes del crédito en la central de la SUNAT, digitando solo los apellidos y verificando todas las Aproximaciones (apellidos similares o iguales), verificando las direcciones tanto fiscales, como legales y compararla con la dirección de los participantes en el presente crédito. Si la información es positiva debe buscar en la central de riesgos a las personas detectadas.

- **Tope de préstamo por negocio**

Manfredo (2012), el tope máximo de préstamo se determina por la evaluación crediticia de un solicitante de crédito, asimismo depende de la rentabilidad, el riesgo y otros determinantes para calcular un monto máximo por negocio y la capacidad de devolver el crédito según los ingresos del solicitante.

Incumplimiento del crédito

BBVA (2010), menciona que la medida de calificación crediticia que se otorga internamente a un cliente o a un contrato con el objetivo de estimar su probabilidad de incumplimiento a un año vista. El proceso de obtención de la PD se realiza a través de herramientas de scoring y de rating.

- **Scoring**

Estas herramientas son instrumentos estadísticos focalizados en la estimación de la probabilidad de incumplimiento en función de características propias del binomio contrato-cliente y están enfocadas a la gestión de créditos de tipo retail: consumo, hipotecas, tarjetas de crédito de particulares, préstamos a negocios, etc. Existen diferentes tipos de scoring: reactivos, de comportamiento, proactivos y de bureau.

Los scorings reactivos tienen como principal objetivo pronosticar la calidad crediticia de las solicitudes de crédito realizadas por los clientes y tratan de predecir la morosidad de los solicitantes (que pueden no ser clientes de BBVA en el momento de la solicitud), en caso de que la operación fuera concedida.

La sofisticación de los scorings y su capacidad de adaptación al contexto económico están permitiendo enfocar, cada vez más, las herramientas al perfil de los clientes, mejorando la identificación de diferentes calidades crediticias dentro de colectivos concretos (jóvenes, clientes, etc.). El

resultado es un elevado ajuste de la capacidad discriminadora de las herramientas en colectivos de especial relevancia en el negocio.

- **Capital en Riesgos**

Lozano (2013), Este departamento debe perseguir los siguientes objetivos: que los riesgos de la institución financiera se mantengan en niveles razonables que permitan buena rentabilidad a la misma; niveles razonables que permitan buena rentabilidad a la misma; formación del personal en análisis de crédito perite dar solidez al momento de emitir un criterio.

Metodología de la evaluación crediticia.

La evaluación crediticia de los créditos de pequeña empresa se debe realizar desde tres aspectos:

- **Análisis cualitativo**, que nos permite evaluar la moral de pago del cliente.
- **Análisis cuantitativo**, que nos permite analizar que nos permite analizar la capacidad de pago del cliente
- **Destino del crédito**, que nos permite identificar el destino de crédito y minimizar el riesgo crediticio de un probable desvío de recursos hacia actividades deferentes a las indicadas en la evaluación.

- **Altas tasas de Interés**

Márquez (2009) La tasa de interés o tipo de interés, en economía, es la cantidad que se abona en una unidad de tiempo por cada unidad de capital invertido. También puede decirse que es el interés de una unidad de moneda en una unidad de tiempo o el rendimiento de la unidad de capital en la unidad de tiempo, esta tasa de interés depende del nivel de competitividad del mercado y está regido por las leyes de la oferta y la demanda, es así que se puede considerar una

tasa de interés alta cuando está por encima de la tasa promedio del mercado.

- **Mala evaluación del Crédito**

Lozano (2013), Previo a toda evaluación crediticia es de vital importancia conocer la calidad moral del potencial cliente, la misma que se encuentra reflejada en su integridad personal, honorabilidad, reputación pública y privada, todo lo cual representa una garantía para el inicio de toda transacción crediticia. No olvidemos que, si un cliente puede pagar, pero no quiere pagar, no paga”.

Tiene por finalidad verificar el destino del crédito, y que parte de la inversión es con aporte propio o con aporte crediticio. Tener en cuenta que:

- En caso de financiamiento de activo fijo, siempre solicitar el aporte del cliente. Se podrá financiar hasta el 90% del total de la inversión.
- Para la compra de deuda se deberá adjuntar la liquidación de la deuda a comprar o tener la información verificada del saldo de deuda a cancelar.
- Para el próximo crédito se deberá verificar que se haya realizado la inversión y/o compra de deuda que fue motivo del crédito anterior, no se podrá financiar dos veces el mismo activo fijo y/o cancelación de deuda.
- En los casos de triangulación o compra de deuda, en el desembolso se deberá tener en cuenta que no se deben tomar las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento del destino aprobado.
- Según el detalle de la inversión tanto el destino como el total de los aportes deben coincidir.

Para el financiamiento de activo fijo, se deberá adjuntar, promesa de venta, proforma o cotización del bien a comprar y preferentemente triangular la operación con el proveedor.

2.2.2. La morosidad

Brachfield (2006), alude que la morosidad no es un fenómeno provocado por una única causa, sino que es necesario considerar la existencia de varios condicionantes que interaccionando entre sí provocan el nivel de morosidad existente en un momento dado en la economía de un país o en un sector determinado. Por lo tanto, no estamos ante un solo determinante sin que se debe buscar el origen de la combinación y convergencia de varios determinantes y estos condicionantes son:

- ✓ La coyuntura económica
- ✓ El sistema financiero
- ✓ El comportamiento de pagos de las administraciones públicas
- ✓ El mercado y la competencia
- ✓ El sector económico y el subsector
- ✓ La cultura empresarial y los hábitos de pago
- ✓ La ausencia de una cultura de cobro de los acreedores y excesiva permisividad ante los retrasos en el pago
- ✓ El tejido y la estructura empresarial
- ✓ El marco legal La morosología es una disciplina dedicada a la investigación y lucha contra la morosidad desde una perspectiva

Principales causas de la morosidad en microfinanzas

CIES (2006), refiere que, en muchas ocasiones, la mora es generada por nuestras instituciones al establecer políticas que no se basan en las necesidades de nuestros usuarios y considera que las causas imputables a la institución son las siguientes:

- Metodología utilizada para la colocación de los préstamos
- Fraudes
- Cultura institucional A continuación, revisaremos cada una de ellas.

Metodología utilizada para la colocación de los préstamos

CIES (2006), señala que la forma de trámite de crédito establecida por la institución, la cual involucra varios elementos tales como:

- ✓ Establecimiento del monto del préstamo: la cantidad que se preste al cliente debe estar en función de su capacidad de pago y esta se determina como el importe neto disponible una vez que se han tomado en cuenta los ingresos y gastos de la unidad económica.
- ✓ Flujo de caja: el saldo neto disponible debe calcularse tomando en cuenta el flujo de caja familiar y no estrictamente el del negocio. Este es un aspecto importante, porque debe tenerse en cuenta que en la mayoría de las microempresas interviene la familia del empresario. De esta manera, el pago parcial se obtiene del flujo familiar y no necesariamente es producto directo de la inversión. Tómese, por ejemplo, el caso de un préstamo para la compra de ganado de repasto o engorde, el pago mensual lo obtiene el empresario de otras actividades del flujo familiar y no de la inversión en el ganado.
- ✓ Fecha del desembolso: la fecha del desembolso o incluso el momento en que se realiza es un factor crítico para garantizar que los destinos de los fondos prestados sean para la actividad productiva empresarial. Debe preferirse como fecha de desembolso aquella en la que el empresario podrá, efectivamente, realizar la inversión y/o aquella cuando el giro del negocio le permite contar con disponibilidad para amortizar la cuota del préstamo.
- ✓ Autorización y recuperación del préstamo: debe ser, en primera instancia, responsabilidad del analista de crédito. Es muy difícil que se le pueda responsabilizar del atraso en el pago de un préstamo al analista de créditos, cuando el préstamo no ha sido autorizado por él. En cambio, cuando el analista de crédito propone el préstamo bajo las condiciones y políticas de la

institución, se le puede imputar la responsabilidad de su cobro, se le puede comprometer a que mantenga una disciplina estricta en el pago de sus clientes y también se le puede evaluar y remunerar de acuerdo a la calidad de la cartera.

Fraudes

CIES (2006), señala que otras 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 Algunas medidas para evitar el fraude son:

- ✓ Realizar formación profesional, al hacer énfasis en los valores y la responsabilidad de un analista de crédito.
- ✓ 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.
- ✓ Establecer buenos salarios, con un programa adecuado de incentivos para oficiales de crédito
- ✓ Contar con un buen soporte informático con reportes gerenciales y operativos.

Dimensiones que conforman la morosidad

Competitividad

Cetindamar & Kilitcioglu (2013), menciona que la competitividad puede ser sostenible si y sólo si los recursos resultantes de la competitividad se mantienen viva y que la empresa podría establecer un conjunto de procesos de gestión donde estos recursos florecen y se utilizan.

Porter, M. (2000), La competitividad tiene un concepto multidimensional. Se puede mirar desde la industria, y el nivel de la empresa. El competidor original de la palabra en latín, *competer*, que significa la participación en un negocio convertido en común para describir la fortaleza económica de los competidores en la economía de mercado global en el que las habilidades y las ideas se mueven libremente a través de la competitividad geográfica puede definirse como la capacidad de la empresa para desembarcar productos superiores a las ofrecidas por las cualidades competitivas y no precio.

Villareal y Ramos (2001), Un modelo enfocado en la competitividad para el desarrollo, en el que reconocen que el mercado y la apertura comercial por sí solos no conllevan a un desarrollo con competitividad; es por ello que su postura está dirigida a enfrentar el nuevo paradigma de la hiper competencia global en el mercado nacional, argumentando que es necesario que exista un sistema financiero y fiscal competitivo, que se traduzca en disponibilidad de financiamiento y regímenes fiscales que propicien la confianza a los inversionistas, al mismo tiempo que se establecen tasas impositivas y bajos costos de transacción.

Meraz (2015), Los autores Crouch y Brent presentan un modelo llamado "Calgary", teniendo como finalidad de ayudar al destino turístico a competir, y a su vez, contribuir al bienestar de la sociedad. Este modelo considera en su estudio dos elementos: (a) la ventaja comparativa, incluyendo los recursos endógenos del destino, tales como históricos y culturales, económicos y de infraestructura, entre otros; y, (b) la ventaja competitiva, mediante los recursos desplegados como son el crecimiento y desarrollo, la eficacia y eficiencia.

Objetivo de la Competitividad

Echeverry (2007), El objetivo principal de la competitividad es crear ventajas comparativas que permitan sostener y mejorar la posición que tenga la empresa en el entorno socioeconómico al que pertenezca y enfatizar en ellas en el momento de crear y ejecutar iniciativas de negocios. La competitividad es parte importante en la toma de decisiones gerenciales en la medida en que se relaciona con la eficiencia y eficacia internas de la organización. Poder reconocer a tiempo las ventajas comparativas que posee la empresa, por ejemplo, mediante el análisis DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas) permite obtener mejores rendimientos en aquellos aspectos en que la empresa sea más fuerte en comparación con sus competidores y corregir falencias que puedan afectar su estabilidad en el corto o largo plazo dentro del mercado.

- **Garantes confiables**

Berger (1997), encuentran evidencia de la relación entre garantías confiables y morosidad, la que exhibe un signo positivo indicando que a mayores garantías confiables se tiene un nivel más alto de riesgo de morosidad. Este resultado se explica según el planteamiento de Berger y De Young como resultado de la deficiente gestión de la calidad de cartera que hacen los gerentes y directivos del banco.

Berger (1997), La existencia de garantías es otro factor que determina la morosidad de las instituciones financieras. Sin embargo, no existe consenso sobre el sentido de la relación entre morosidad y garantías. Algunas teorías sostienen que los prestatarios más cumplidos están dispuestos a aportar más garantías para señalar que son de bajo riesgo. Asimismo, la aportación de mayores garantías limita el riesgo moral del cliente. Por otro parte, se han venido desarrollando teorías que afirman que la existencia de garantías disminuye los incentivos que tiene la institución para un adecuado monitoreo del crédito a la par que puede generar un exceso de

optimismo entre los acreditados Padilla y Requejo (1998), por lo que la existencia de garantías puede relacionarse positivamente con la morosidad de los créditos. Una institución financiera puede tener incentivos a expandirse hacia sectores más rentables, pero al mismo tiempo de mayor riesgo y ante tal situación, cuanto más incentivos tiene la institución para seguir una política expansionista, mayores pueden ser los niveles de morosidad crediticia (Saurina, 1998). En este sentido, la solvencia de la institución funciona como un incentivo para la expansión, cuanto menos solvente la entidad mayores los incentivos a expandirse en segmentos más rentables, pero al mismo tiempo de mayor riesgo, además de exponer a la institución a una mayor selección adversa de clientes.

Tipos de garantías.

- ✓ **Aval:** este caso, una **persona física o jurídica** se responsabiliza del pago en caso de que el tomador del préstamo esté imposibilitado de restituir a la entidad financiera el monto del préstamo.
- ✓ **Caución:** Aquí la empresa emite **pagarés** con garantía, letras de cambio o derechos de crédito como garantía de pago.
- ✓ **Hipoteca:** La empresa compromete un **inmueble** para garantizar que pagará la deuda. Aunque se preserva la posesión del bien, sólo se adquiere nuevamente propiedad sobre el mismo luego de la liquidación total de la deuda. En caso de insolvencia, al finalizar el período estipulado el inmueble puede ser tomado por la entidad financiera.
- ✓ **Embargo:** Funciona de manera similar a la hipoteca, pero compromete un bien **mueble**, como una joya.
- ✓ **Seguro:** Cuando la empresa no consigue otro tipo de garantía, debe contratar un seguro para **garantizar el pago** de la deuda ante el banco. En ese caso, además de la deuda con la entidad financiera, la empresa debe cargar con el valor del seguro.

- **Llamadas telefónicas**

Patiño (2015) refiere al respecto: Las entidades financieras al momento de identificar tasas de morosidad deben evitar hasta donde sea posible las cobranzas coactivas pues este recurso conlleva una gran problemática, al contrario, se debe asesorar y apoyar al socio moroso hasta que este se ponga nuevamente al día en sus pagos visitándolos personalmente o realizando llamadas telefónicas para saber que sucede.

- **Línea de Crédito**

SBS(superintendencia de banca y seguro); Una línea de crédito es una forma de crédito otorgado a un gobierno, empresa o individuo por un banco u otro tipo de entidad financiera similar; Aunque puede adoptar varias formas, se trata en esencia de una cuenta bancaria con dinero de la que el cliente puede disponer hasta cierto límite. El cliente paga interés por el dinero que retira de ella y diversas comisiones y gastos.

Una línea de crédito es un contrato por el cual la entidad financiera pone a disposición del usuario una cierta cantidad de dinero por un período determinado.

Durante ese plazo, el individuo puede usar una parte o toda la línea de crédito. Así, finalizado el mes, el deudor contará con un lapso, por ejemplo, de dos semanas, para devolver lo consumido más intereses. Solo se cobrará intereses por la parte utilizada de la línea de crédito.

Principales elementos de una línea de crédito.

Estos son los principales elementos que intervienen en una línea de crédito:

- ✓ Cantidad máxima disponible: Cuantía máxima de la que puede disponer el cliente.
- ✓ Vencimiento: Es el plazo de finalización de la línea de crédito. Normalmente suele ser de un año, aunque puede ser superior si así lo establece el contrato.

- ✓ Tipos de interés y gastos: En función de lo que se estipule en el contrato, repercutirán diversos gastos sobre el cliente. Como norma general, el gasto principal es el tipo de interés pagado por el efectivo dispuesto.

Ventajas de una línea de crédito

Estas son las principales ventajas de las líneas de crédito:

- ✓ Flexibilidad: Durante la vigencia del contrato el cliente puede disponer del dinero en el momento que quiera. También puede establecer las cuantías de disposición como mejor le convenga, siempre que no supere el límite preestablecido.
- ✓ Facilidad: En la práctica, su operativa es como una cuenta corriente. La entidad financiera deposita el dinero en una cuenta de crédito, facilitando la gestión por parte del cliente. Que la operativa sea como una cuenta corriente favorece la rapidez de obtención del dinero.

Inconvenientes de una línea de crédito.

Los principales inconvenientes de una línea de crédito son los gastos potenciales que pueden repercutir sobre el cliente:

- ✓ Gasto de Formalización del contrato: Se suele realizar ante notario, por lo que, supone un gasto extra para el deudor.
- ✓ Comisión de apertura: En el caso de que se aplique, suele ser un porcentaje sobre la cantidad total disponible.
- ✓ Interés sobre lo dispuesto: Es la base fundamental por la que la entidad financiera realiza este tipo de contrato. Se establece un tipo de interés sobre la cantidad usada por la otra parte.
- ✓ Interés sobre lo no dispuesto: Cabe la posibilidad de que también se establezca en el contrato. Es un tipo de interés que se establece sobre la cantidad que el cliente no ha usado en relación al total disponible. Será menor que el tipo fijado para la cantidad dispuesta.
- ✓ Interés sobre lo excedido: Se produce el pago cuando el cliente excede la cantidad dispuesta del límite disponible. En este

caso, el tipo de interés suele ser superior al establecido para la cantidad dispuesta.

Factores Externos

- **Dificultad de pago**

BRACHFIELD (2014), refiere que es importante destacar que los impagos no siempre son originados por problemas de solvencia. Cuando se pregunta a la gente cuales creen que son las razones del impago de facturas, en un 90% de los casos la respuesta es: “porque el cliente atraviesa una mala situación financiera o es un caradura que no quiere pagar”. Esto puede ser verdad en un elevadísimo tanto por ciento elevado de los impagos, pero es sólo uno de los motivos que origina los problemas de cobro de las empresas.

Es importante abandonar la antigua creencia que la dificultad de pago se acostumbra casi siempre a ser provocados por problemas de solvencia de los deudores o por intencionalidad, puesto que existen otras causas ajenas al cliente y a los problemas de dinero. El análisis pormenorizado de todas las causas y el determinar cuantitativamente su importancia respectiva en valores absolutos y porcentuales son dos pasos previos que permiten buscar soluciones definitivas al problema de los impagos.

Las principales causas de los impagos se pueden agrupar en las siguientes categorías:

- Iliquidez y problemas financieros
- Económicas
- Circunstanciales
- Culturales
- Del nivel intelectual
-

✓ **Causas de iliquidez y problemas financieros**

La empresa deudora sufre un desfase de tesorería entre los cobros y los pagos, produciéndose un cash flow a corto plazo negativo. Dicho de otra manera, el deudor no dispone de fondos autogenerados suficientes para hacer frente a todos los pagos operativos y financieros. Hasta que no consiga superar este desfase que le provoca una situación de iliquidez, el deudor seguirá impagado.

En algunas empresas esta situación se vuelve crónica y siempre se demoran en el pago de las facturas. Además, con frecuencia se trata de empresas muy endeudadas a corto plazo, y con una estructura financiera deficiente.

Consecuentemente el deudor deberá buscar fórmulas para aumentar sus ingresos o conseguir recursos financieros a corto o a largo que le permitan superar esta situación.

✓ **Causas económicas**

El deudor tiene un problema más serio que un simple desfase entre cobros y pagos, y que afecta a los cimientos de su negocio. Generalmente se trata de empresas cuyos beneficios son insuficientes y su rentabilidad es excesivamente reducida para que el negocio sea viable. La causa más frecuente es una bajada de las ventas, lo que provoca una disminución de los ingresos de explotación

✓ **Causas circunstanciales** El deudor está atravesando unas dificultades coyunturales, como puede ser una enfermedad, un siniestro empresarial, la pérdida de un pedido importante, la entrada de un competidor extranjero, etcétera.

✓ **Causas culturales**

El deudor, aun teniendo dinero, no paga porque carece de una cultura empresarial que le dicte que la conducta de pagos debe ser correcta. Esta cultura del “no pago” viene muchas veces fomentada por la cultura social imperante en el país, ya que en España no existe una gran cultura del cumplimiento puntual de las obligaciones de pago.

✓ **Causas de nivel intelectual**

Algunos deudores carecen de la formación y del nivel de conocimiento suficientes para entender que es imperativo cumplir con puntualidad con las obligaciones de pago. Este tipo de deudores debido a su bajo nivel educativo, son incapaces de darse cuenta de los perjuicios que están provocando a sus proveedores al retrasar los pagos de forma reiterada.

• **Desconocimiento de la Tasa de Interés**

Quintero (2018), dijo que actualmente la tasa que se cobra a los usuarios de plásticos se ubica entre 24.5 y 63.5%, de acuerdo con un informe del Banco central de reserva. La experta en finanzas personales aseguró que la gente tiene problemas con el uso de sus plásticos debido a que olvidan que ese dinero no es una extensión de su salario y si no liquidan a tiempo sus deudas, los intereses se acumulan hasta llegar a un punto insostenible.

El desconocimiento sobre tipo de interés es uno de los principales motivos de endeudamiento, por lo que realizar los pagos antes de la fecha de corte impactará directamente el saldo promedio diario y reducirá los intereses de la deuda.

Señaló que, durante el 2016, más de la mitad de las tarjetas en circulación perteneció a clientes no-totaleros, personas que no cubrían el monto completo antes de la fecha acordada, lo que los vuelve un grupo más susceptible a generar intereses.

“Muchas personas creen que los intereses sólo aplican al saldo insoluto, pero esto no es así. Para saber cuánto es lo que el banco aplica a quienes no son totaleros, se necesita conocer la tasa de interés mensual y el saldo promedio diario”, agregó.

Advirtió que esto no es lo único que cobra el banco cuando se tiene una deuda, ya que también aplica el IVA sobre la suma del interés ordinario más las comisiones de la tarjeta. La directiva declaró que una pobre evaluación de nuestro comportamiento como consumidores, aunado al desconocimiento de los compromisos que

se adquieren al usar una tarjeta de crédito, se convierten en una receta para el endeudamiento.

- **Publicidad**

Quintero (2018), refiere: "La publicidad es un componente de las diferentes actividades de la mercadotecnia, específicamente de la promoción, que sirve para comunicar el mensaje de un patrocinador identificado a un público específico, mediante la utilización de medios que tienen un costo y que son impersonales y de largo alcance, como la televisión, la radio, los medios impresos y el internet entre otros, con la finalidad de lograr los objetivos fijados".

Por lo expuesto, se considera que, el estratega idóneo debe establecer objetivos publicitarios claros, elaborar el presupuesto de marketing, analizar la situación y buscar alternativas de solución para llevar el proceso de la publicidad.

Hernández (2005), "La publicidad es la principal actividad de comunicación de una compañía y es la combinación específica de herramientas como la promoción, venta personal, relaciones públicas, 21 propaganda, promoción de venta y mercadeo directo utilizados por la organización para comunicar algo a los compradores y así poder alcanzar los objetivos trazados".

La publicidad es un factor fundamental en cualquier empresa, para ofrecer información acerca de la oferta de un producto a los clientes potenciales, también para persuadir a los consumidores cuando la competencia ofrece productos similares, ya que una publicidad atrayente hace que las masas consuman más y por ende el producto tenga un mayor posicionamiento en el mercado.

Márquez (2012)), "La publicidad como herramienta de la mercadotecnia cumple tres funciones básicas: Informar la existencia de un producto o servicio, persuadir a los clientes potenciales y recordarles los beneficios del producto o servicio. Las tres funciones son de gran importancia, pero primeramente se debe informar al

mercado la disponibilidad y características del producto o servicio por muy útil que sea ésta. Esta función toma más importancia si los canales de distribución son largos, porque el fabricante deberá informar a los mayoristas, éste a su vez al minorista hasta llegar al consumidor final, logrando de esta manera expandir las dimensiones geográficas, pero a su vez irán aumentando los costos para poder informar a todo el mercado las características, beneficios, precio y disponibilidad del producto o servicio”.

Factores Internos

- **Capacitación del Analista**

Los Analistas de Crédito evalúan la solvencia de las personas que aplican a la obtención de un préstamo bancario. En tal sentido, están a cargo de recolectar y examinar la información financiera de cada persona, tales como su historial de pagos, balance de ingresos y ahorros.

La labor desempeñada por estos profesionales es distinta a la de los Asesores de Crédito, quienes orientan y asisten a los clientes a lo largo de todo el proceso. En cambio, los Analistas les explican los distintos tipos de préstamos y sus condiciones a los clientes; seguidamente, proceden con la verificación del récord financiero de quienes optan a un préstamo o línea de crédito, a los fines de determinar si esa persona califica o no para la aprobación correspondiente.

Por su parte, los Analistas de Crédito se enfocan en examinar la información crediticia para calcular el riesgo financiero existente de ser aprobado el préstamo o crédito solicitado. En tal sentido, por lo general, estos profesionales trabajan para instituciones financieras, empresas dedicadas a realizar inversiones, corredores de bolsas de valores y firmas financieras.

Funciones principales:

A continuación, las funciones más comunes de un Analista de Crédito:

- ✓ Brindar asistencia y asesoría sobre los productos crediticios a clientes nuevos y existentes.
- ✓ Reunirse con los clientes para obtener información con respecto a su condición financiera y para identificar sus necesidades y objetivos.
- ✓ Evaluar el nivel de ingresos y capacidad de pago de los clientes que hagan una solicitud de crédito, además de determinar si cuenta con activos y obligaciones financieras.
- ✓ Promocionar las líneas de crédito que mejor se ajusten a las necesidades del cliente.
- ✓ Realizar un análisis preciso de la condición financiera del cliente:
- ✓ Evaluar los estados financieros, deudas, declaración de impuestos, balances bancarios y demás información que refleje la situación financiera del cliente.
- ✓ Analizar las tendencias reflejadas en la información obtenida.
- ✓ Destacar cualquier irregularidad o la falta de cualquier tipo de información.
- ✓ Determinar los factores de riesgo.
- ✓ Examinar la fuente de ingresos de los clientes.
- ✓ Determinar la tasa de interés e índices aplicables en base a la condición financiera del cliente.
- ✓ Elaborar reportes detallados para dejar registro de la información obtenida.
- ✓ Brindar asistencia al Gerente de la Sucursal, previo a la aprobación o negación del crédito, a los fines de garantizar que el cliente cumpla con los requerimientos establecidos:
- ✓ Recopilar información y procesar cada archivo hasta la conclusión del proceso.
- ✓ Ponerse en contacto con otras instituciones financieras para verificar el historial financiero de quien está solicitando el crédito.
- ✓ Evaluar los activos y el estado financiero general del cliente.
- ✓ Analizar el historial de pago del cliente.

- ✓ Elaborar un informe detallando cualquier irregularidad que haya sido observada.
- ✓ Llevar registros detallados del historial financiero de quien está solicitando el crédito:
- ✓ Llevar una lista actualizada y debidamente detallada de las revisiones atendiendo a las políticas y regulaciones de préstamos y líneas de crédito.
- ✓ Recopilar, copiar, clasificar y archivar las solicitudes en progreso y las que hayan sido aprobadas.
- ✓ Elaborar informes mensuales, trimestrales y anuales.
- ✓ Garantizar el cumplimiento de los controles y políticas internas aplicables a los productos crediticios, a los fines de brindar transparencia en cada solicitud que sea procesada.

Labores diarias

- ✓ Reunirse con los clientes que soliciten líneas de crédito, evaluar su condición financiera, referencias y capacidad de pago.
- ✓ Investigar, recopilar y analizar la información para poder tomar decisiones efectivas y favorables.
- ✓ Comunicarse con otras instituciones financieras para solicitar detalles acerca de la capacidad de pago de los clientes.
- ✓ Promocionar los servicios de la institución y brindar asistencia a los clientes en la determinación de la línea de crédito que mejor se adapte a sus necesidades y metas financieras.
- ✓ Remitir las solicitudes que sean procesadas al Gerente de la Sucursal con las observaciones a ser consideradas para la aprobación o negación del crédito o préstamo.
- ✓ Ser diligentes al brindar asistencia a los clientes y mantener altos estándares de ética.
- ✓ Garantizar que la documentación entregada por el cliente esté conforme a los estándares de la institución.
- ✓ Calcular las tasas de interés aplicables en base al historial financiero del solicitante.

- ✓ De ser posible, trabajar en conjunto con el Asesor Financiero a los fines de delimitar cabalmente el criterio crediticio.
- ✓ Estar al corriente de las regulaciones aplicables al ámbito de créditos y préstamos.

- **Experiencia del Analista**

Quintero (2018), define una experiencia laboral como la respuesta interna y subjetiva de los trabajadores ante cualquier contacto directo o indirecto con alguna práctica, política o procedimientos de gestión de personas.

El contacto directo usualmente es iniciado por la unidad responsable de las decisiones sobre selección, remuneraciones, entrenamiento y otras. También incluye las interacciones de las personas con ejecutivos y supervisores que, a través del ejercicio de su cargo, dan instrucciones, comunican, reconocen, disciplinan y realizan una amplia gama de conductas que tienen un impacto en lo que las personas piensan sobre su trabajo y la organización.

Los contactos indirectos son encuentros no programados con otros trabajadores de la organización, clientes, proveedores, representantes de la competencia e incluye recomendaciones, críticas verbales. También implica contactos con noticias, publicidad, anuncios gubernamentales, etc.

Todos estos contactos, interactuando con las expectativas de los trabajadores respecto a su organización y su puesto, contribuyen a generar los pensamientos, emociones y estados mentales que forman la experiencia laboral global y que afectan profundamente el comportamiento en el trabajo.

- **Oportunidad Crediticia**

Meyer y Schwager (2007), Se puede definir la oportunidad crediticia, como la capacidad que tiene una persona de obtener un crédito financiero, esto dependerá de su capacidad de pago, del aval que tenga, de las garantías y de su historial crediticio.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

1. **Análisis:** Es la separación en elementos o parte que integran un todo a fin de evaluarlas.
2. **Ahorro:** Viene a ser la reserva de una parte de algún dinero y/o ingreso ello con la finalidad de cubrir gastos posteriores o para especular con alguna posible compra posterior, el ahorro viene a ser también evitar un gasto o consumo al del normal.
3. **Administración del crédito:** Esta involucra el seguimiento de la situación del cliente una vez que se le ha otorgado el crédito.
4. **Crédito.** -Es la promesa de pago a cambio de algún bien, servicio de dinero, en el futuro. El crédito al confiar en un comportamiento futuro del deudor corre un riesgo y adopta formas diversas de garantía.
5. **Créditos Castigados:** Los créditos castigados son aquellos que son retirados de la cartera después de haber estado clasificados y provisionados en calidad de Pérdida como mínimo por un mes.
6. **Eficiencia:** Es la optimización de la relación insumo- producto. Es la utilización racional de los recursos material - potencial humano y el tiempo en la producción de bienes y Servicios.
7. **Eficacia:** Es un parámetro que nos da la información de lo que hemos cumplido, es decir consiste en ampliar en forma oportuna y con Eficiencia lo que se ha programado.
8. **Evaluación de créditos:** Método mediante el cual se mide la capacidad económica y solvencia moral para afrontar pagos mensuales de un préstamo de recursos monetarios.
9. **Intereses:** Es el dinero que gana un capital o una suma prestada. Puede ser simple o compuesto, según el interés ganado al fin del periodo se sume o no al capital.
10. **Línea de crédito:** Acceso a préstamos sucesivos dados sobre un período extendido de tiempo si se cumplen los términos de pago.
11. **Micro financieras:** Son organizaciones e instituciones, que brindan servicios financieros (ahorro y crédito) a las personas de menores recursos económicos.

12. **Morosidad.** Lentitud, demora, falta de diligencia en el cumplimiento de un deber u obligación. En el ámbito financiero y comercial se conoce como morosa la persona que demora repetidas veces el pago de las obligaciones contraídas muy especialmente, la que registra aceptaciones impagadas, se le conocen malos antecedentes e incumple todo tipo de contratos y deberes.
13. **Riesgo:** Contingencia o posibilidad de que suceda un daño, desgracia o contratiempo.
14. **Tasa de interés:** Precio que se paga por el uso de dinero ajeno ya sea por crédito o préstamo. se expresa en porcentajes.

2.4. SISTEMA DE HIPÓTESIS

HIPÓTESIS GENERAL

El riesgo crediticio se relaciona positivamente con la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SEMBRAR, Huánuco – 2019.

HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

La calificación crediticia se relaciona positivamente con la morosidad en la cooperativa de Ahorro y Crédito SEMBRAR, Huánuco – 2019.

El control y seguimiento del crédito se relaciona positivamente con la morosidad en la cooperativa de Ahorro y Crédito SEMBRAR, Huánuco – 2019.

El incumplimiento del pago se relaciona positivamente con la morosidad en la cooperativa de Ahorro y Crédito SEMBRAR, Huánuco – 2019.

2.5. VARIABLES

2.5.1 VARIABLE INDEPENDIENTE

Riesgo Crediticio

2.5.2 VARIABLE DEPENDIENTE

Morosidad

2.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

TITULO	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
EL RIESGO CREDITICIO Y LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SEMBRAR HUANUCO - 2019	RIESGO CREDITICIO	CALIFICACIÓN CREDITICIA	Historial crediticio	¿Usted al momento de evaluar al socio para brindarle un préstamo se basa en su historial crediticio?
			Créditos	¿Usted al realizar la calificación crediticia evalúa el riesgo de morosidad del socio?
			Aprobación crediticia	¿Usted al momento de aprobar el crédito del socio le informa sobre los procedimientos administrativos y políticas de la cooperativa?
		CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL CRÉDITO	Pagos efectuados de los clientes	¿Usted realiza un control y seguimiento del crédito sobre el pago de los socios en la cooperativa?
			Central de riesgo externo	¿Usted al otorgar un préstamo realiza consultas a la central de riesgo sobre la situación del socio?
			Tope de préstamo por negocio	¿Usted al evaluar un crédito tiene conocimiento sobre el tope de préstamo que va a otorgar según el giro del negocio del socio?
		INCUMPLIMIENTO DEL CRÉDITO	Capital en riesgos	¿Usted sabe que pone en riesgo el capital de la cooperativa al momento que los socios no cumplen con sus pagos?
			Altas tasas de interés	¿Usted al otorgar un préstamo al socio le informa sobre el tipo de interés que maneja la cooperativa?
			Mala evaluación del crédito	¿Usted cree que la mala evaluación crediticia del Ejecutivo de Negocios influye en el incumplimiento del pago de los socios?

	MOROSIDAD	COMPETITIVIDAD	Garantes confiables	¿Usted al momento de realizar un trámite crediticio verifica que los garantes sean confiables?
			Llamadas telefónicas	¿Usted al ver que el socio no cumple con sus pagos, realiza llamadas telefónicas y visitas para saber el inconveniente?
			Línea de crédito	¿Usted para otorgar una línea de crédito les informa a los socios sobre las promociones y beneficios que ofrece la cooperativa?
		FACTORES EXTERNOS	Dificultad de pago	¿Usted cree que la dificultad del pago de los socios afecta la competitividad de la cooperativa?
			Desconocimiento de la tasa de interés	¿Usted cree que el desconocimiento que presenta el socio sobre la tasa de interés tiene que ver con la información que brinda oportunamente el Ejecutivo de Negocios?
			Publicidad	¿Usted cree que es importante para la Cooperativa promocionarse a través de diferentes medios y así ser reconocidos a nivel local?
		FACTORES INTERNOS	Capacitación del Analista	¿Durante el tiempo que viene laborando en la cooperativa usted recibió capacitaciones sobre las funciones que desempeña o temas financieros a fines?
			Experiencia del Analista	¿Usted cree que la experiencia laboral es el factor determinante para asumir funciones como Ejecutivo de Negocios?
			Oportunidad Crediticia	¿Usted puede ver que la administración de la cooperativa brinda oportunidades de pagos al socio que cuenta con morosidad?

CAPITULO III METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 ENFOQUE

La presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo, pues los datos fueron recogidos, analizados, interpretados y presentados mediante técnicas matemáticas y estadísticas.

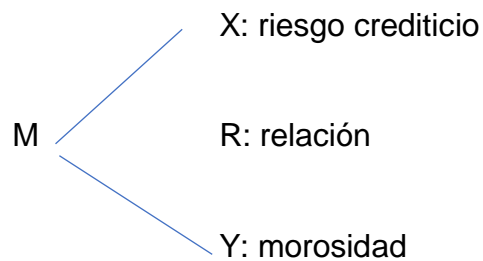
Así como lo refiere Sampieri (2016), La investigación cuantitativa es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables y estudia las propiedades y fenómenos cuantitativos. Ente las técnicas de análisis se encuentran: análisis descriptivo, análisis exploratorio, inferencial univariable, inferencial multivariado, modelización y contrastación.

3.1.2 ALCANCE O NIVEL

El proyecto de investigación correspondió a un tipo de investigación (descriptivo-correlacional) porque tiene como finalidad desarrollar la relación entre las variables de la investigación. Se dice que es un estudio descriptivo, porque busca especificar las propiedades y las características de un fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren. Se dice correlacional, a que el presente estudio tiene como finalidad conocer la relación influencia que exista entre dos o más variables en una muestra o contexto en particular, Riesgo Crediticio y Morosidad, (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio,2014).

3.1.3 DISEÑO

El diseño de la investigación perteneció al descriptivo correlacional donde se determinó el grado de relación que existe entre dos o más variables de interés en una muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o actividades observada. Riesgo Crediticio y la Morosidad. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio,2014).



Dónde:

M= Muestra.

X = Riesgo crediticio.

Y = Morosidad.

R= Relación.

3.2. POBLACION Y MUESTRA

POBLACION

Según Chávez (2003), la población es el universo de la investigación, sobre el cual se pretende generalizar los resultados. Está constituida por características o extractos que le permiten distinguir los sujetos unos de otros. La población objeto de estudio estuvo conformada por 20 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrar que laboran en la ciudad de Huánuco. Dicha población está dividida entre el personal administrativo, analistas de crédito, ubicado en el Jr. Jirón Abtao 1141 en la ciudad de Huánuco.

MUESTRA

Se consideró una muestra no-probabilística, con muestreo de tipo intencional o de conveniencia. Este tipo de muestreo se caracteriza por un esfuerzo deliberado de obtener muestras "representativas" mediante la inclusión en la muestra de grupos supuestamente típicos. Aquí el procedimiento no es mecánico ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación.

Para esta investigación el tipo de muestreo no es probabilístico, porque la población es pequeña, siendo la muestra igual a la población.

Tabla N° 01. Muestra

EMPRESA	TRABAJADORES		TOTAL
	VARON	MUJER	
Cooperativa de Crédito y Ahorro Sembrar	11	9	20

Fuente: Elaboración propia.

3.3. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

Las técnicas que se utilizaron para recopilar fueron la encuesta y el cuestionario, las cuales se aplicaran a los trabajadores de la cooperativa de Ahorro y crédito Sembrar de la ciudad de Huánuco

Tabla N° 02. Técnica e instrumento

TECNICA	INSTRUMENTO
Encuesta: Es un procedimiento de investigación en el que el investigador busca recopilar datos por medio de un cuestionario previamente diseñado.	Cuestionario: Consiste en un conjunto de 18 preguntas respecto a una o más variables a medir. Dirigidos a los colaboradores de una sola área.

Fuente: Elaboración propia.

3.4. TECNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE INFORMACION

- **Cuadros estadísticos:**

Un cuadro estadístico es una representación gráfica de las diversas situaciones que se nos presentan diariamente. Es la forma esquemática de comprender las tendencias de nuestra forma de ser y

de vivir. En un cuadro estadístico puedes identificar tantas variables como quieras en este caso buscaremos relacionar el riesgo crediticio y la morosidad.

- **Estadígrafos:**

Un estadígrafo o Estadístico es una función matemática que utiliza datos de muestra para llegar a un resultado que debe ser un número real. Los Estadígrafos son utilizados para estimar parámetros o como valores de distribuciones de probabilidad que permiten hacer inferencia estadística (la inferencia estadística son los contrastes de hipótesis y los intervalos de confianza de uno o varios parámetros). El riesgo crediticio y la morosidad.

- **Diagrama de Barras por sectores:**

Un diagrama de barras, también conocido como diagrama de columnas, es una forma de representar gráficamente un conjunto de datos o valores, y está conformado por barras rectangulares de longitudes proporcionales a los valores representados. Los gráficos de barras son usados para comparar dos o más valores. Las barras pueden orientarse verticalmente u horizontalmente. El riesgo crediticio y la morosidad.

- **Programa SPSS:**

Es un programa estadístico informático muy usado en las ciencias sociales y las empresas de investigación de mercado. Originalmente SPSS fue creado como el acrónimo de Statistical Package for the Social Sciences, aunque también se ha referido como "Statistical Product and Service Solutions" Es uno de los programas estadísticos más conocidos teniendo en cuenta su capacidad para trabajar con grandes bases de datos y un sencillo interface para la mayoría de los análisis. El riesgo crediticio y la morosidad.

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

El instrumento que se utilizó en la presente investigación fue la Encuesta que permitió la recopilación de los datos que permitieron medir el grado de relación entre las dos variables que forman parte del estudio: el riesgo crediticio y la morosidad, se basó en la escala de Likert. La validez del instrumento se realizó mediante una prueba piloto sometida a 20 personas que no pertenecen a la muestra, también se utilizó la prueba de juicio de expertos por los profesionales abocados al área de investigación y de las ciencias contables de la Universidad de Huánuco. Dichos expertos opinaron a favor indicando la relación estable entre los objetivos, dimensiones e indicadores a medir con las preguntas elaboradas en el instrumento.

Se utiliza el coeficiente alfa para estimar la confiabilidad del instrumento, este procedimiento se realizó en el software estadístico SPSS, se basa en la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{N \bar{p}}{1 + p (N - 1)}$$

Donde:

N = número de ítems.

p = promedio de las correlaciones entre los ítems.

α = Coeficiente de confiabilidad.

Reemplazando los valores obtenidos en la ecuación, y en el software estadístico se obtiene el resultado de:

$$\alpha = 0,967$$

Interpretación:

El resultado obtenido de 0,967 este valor supera al límite del coeficiente de confiabilidad (0.60) lo cual podemos afirmar que es un instrumento confiable para poder realizar la aplicación en la recolección de datos del estudio.

Tabla N° 03. Opinión de expertos

Evaluador Experto	Grado Académico e Institución donde Labora	Valoración de la Encuesta
C.PC: Nilton Jara y Claudio	Contador público colegiado UDH (Universidad de Huánuco)	16.30
Mg. Juan Daniel Toledo Martínez	Magister en Gestión Pública, Docente de la Universidad privada de Huánuco.	17.97
Villaflor Lázaro Nancy	Doctora en Ciencias de la Educación	19.89
Promedio de la Ponderación		18.05

Fuente: Resultados de opinión de los expertos de los instrumentos 2019.

Como el valor promedio obtenido para el instrumento correspondiente a la encuesta es de 17 puntos en el cuadro anterior entre los expertos afirmamos que ambos instrumentos son aceptables porque se encuentra entre la escala de excelente entre los valores considerados de 16 - 20 puntos en el instrumento considerado; afirmamos que es aceptable la propuesta de experimentación.

A continuación, se muestran resultados obtenidos luego de haber hecho la aplicación del instrumento, la encuesta a los Ejecutivos de Negocios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SEMBRAR Huánuco - 2019, se utilizan cuadros de frecuencia, las estadísticas descriptivas y con la asignación de sus respectivas gráficas.

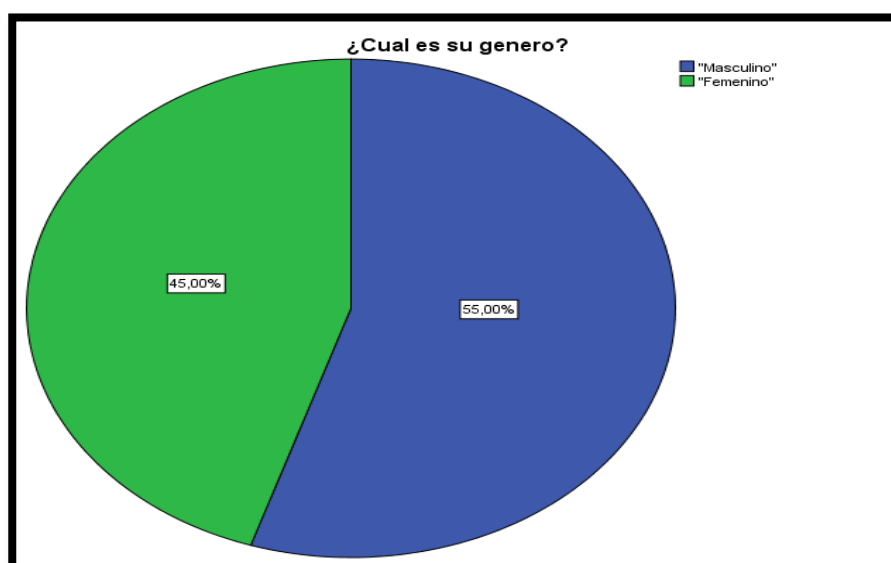
TABLA N° 04: Genero de los Trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
"Masculino"	11	55,0	55,0	55,0
Válidos "Femenino"	9	45,0	45,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

FUENTE: ENCUESTA, 2019.

ELABORACIÓN: EL INVESTIGADOR.

IMAGEN N° 01



FUENTE: TABLA N°05.

ELABORACIÓN: EI INVESTIGADOR.

Interpretación:

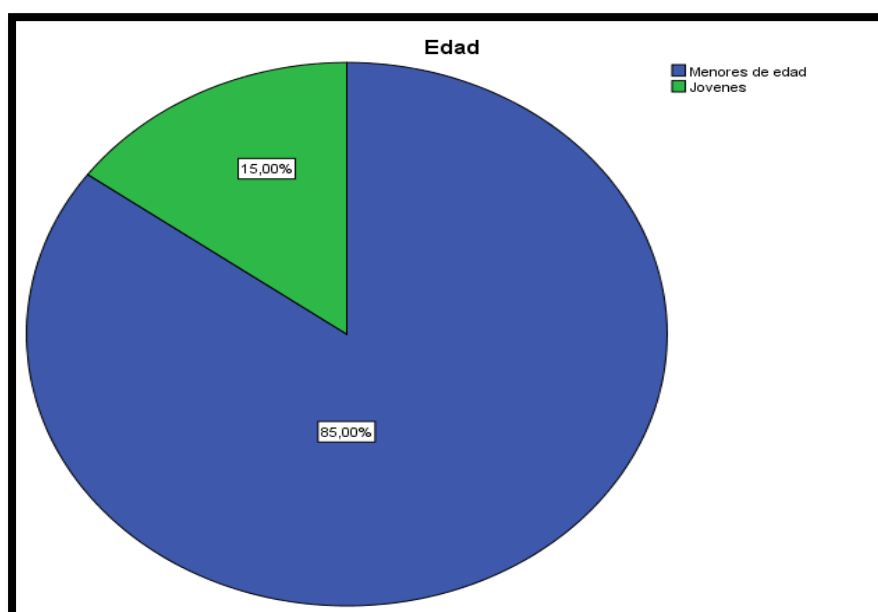
La muestra de estudio manifiesta que un 55.0 % de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Sembrar es de sexo masculino y un 45.0% es de sexo femenino. Esto demuestra que en la elección de sus colaboradores la cooperativa no muestra ningún favoritismo por personas de un sexo en particular sino prevalece las capacidades y ganas de trabajar. El género de los trabajadores es de ambos sexos, siendo trabajadores en mayor proporción.

TABLA N° 05: Edades de los Trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Menores de edad	17	85,0	85,0	85,0
Válidos Jóvenes	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

FUENTE: ENCUESTA, 2019.
ELABORACIÓN: EL INVESTIGADOR

IMAGEN N° 02



FUENTE: TABLA N°06.
ELABORACIÓN: EL INVESTIGADOR.

Interpretación:

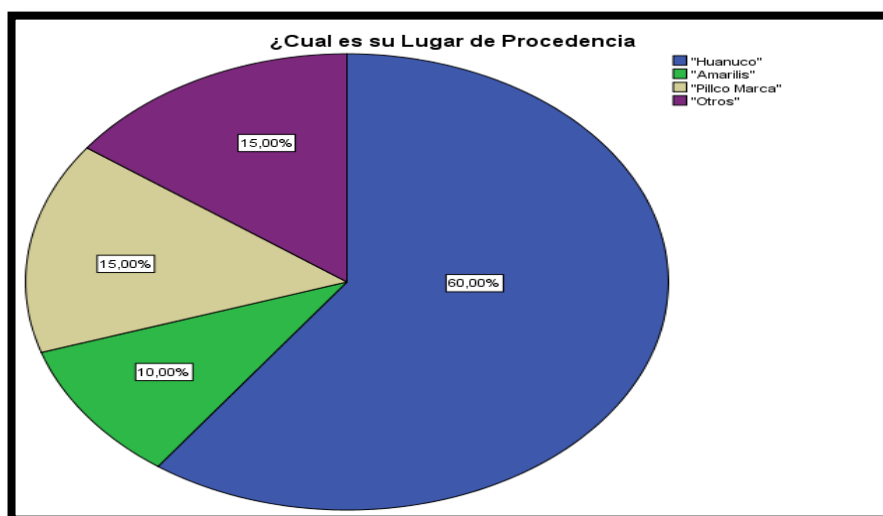
Del total de la muestra el 85.0%, de trabajadores es joven, mientras que el 15.0% es adulto. Estos resultados muestran que la mayoría de los trabajadores de la Cooperativa está en el rango de edad joven, pues en el desarrollo del trabajo se requiere agilidad y compromiso y está la tiene la mayoría de las personas jóvenes.

Tabla N° 06: Procedencia de los Trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
"Huánuco"	12	60,0	60,0	60,0
"Amarilis"	2	10,0	10,0	70,0
Válidos "Pillco Marca"	3	15,0	15,0	85,0
"Otros"	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

FUENTE: ENCUESTA, 2019.
ELABORACIÓN: EL INVESTIGADOR.

IMAGEN N°03



FUENTE: TABLA N°07.
ELABORACIÓN: EL INVESTIGADOR.

Interpretación:

La muestra de estudio manifiesta que el 60.0 % de trabajadores son del Distrito de Huánuco; un 10.0% reside en el distrito de Amarilis; 15.0 % reside en el Distrito de Pillcomarca y un 15.0% en otros distritos. Estos resultados indican que la mayor cantidad de trabajadores son del distrito de Huánuco lugar donde queda la cooperativa, así como de distritos cercanos como amarilis y Pillcomarca; existe un porcentaje de trabajadores de otros distritos más alejados que conocen distritos donde también trabaja la cooperativa.

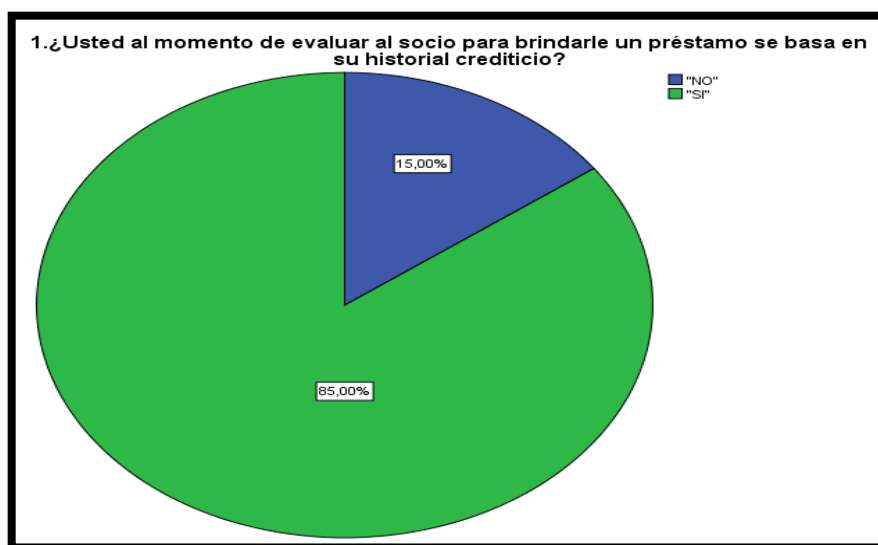
TABLA N° 07

1. ¿Usted al momento de evaluar al socio para brindarle un préstamo se basa en su historial crediticio?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
"NO"	3	15,0	15,0	15,0
Válidos "SI"	17	85,0	85,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

FUENTE: ENCUESTA, 2019.
ELABORACIÓN: EL INVESTIGADOR.

IMAGEN N°04



FUENTE: TABLA N°08.
ELABORACIÓN: EL INVESTIGADOR.

Interpretación:

La muestra de estudio manifiesta que un 85.0% evalúa el historial crediticio del socio al momento de brindarle un crédito, mientras que un 15.0% no lo evalúa. Esto debido a la importancia que tiene verificar si el socio ha tenido créditos en el pasado y los ha cancelado de manera satisfactoria, estos datos son tomados muy en cuenta por el trabajador de la cooperativa al momento de otorgar un crédito. Es así que al momento de evaluar un crédito si se toma en consideración su historial crediticio.

TABLA N° 08

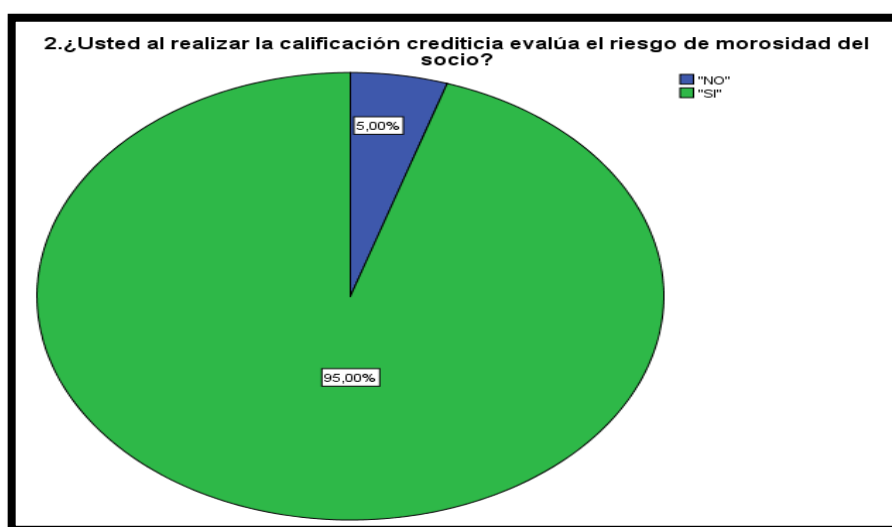
2. ¿Usted al realizar la calificación crediticia evalúa el riesgo de morosidad del socio?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
"NO"	1	5,0	5,0	5,0
Válidos "SI"	19	95,0	95,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

FUENTE: ENCUUESTA, 2019.

ELABORACIÓN: EL INVESTIGADOR.

IMAGEN N° 05:



FUENTE: TABLA N°09.

ELABORACIÓN: ELINVESTIGADOR.

Interpretación:

La muestra de estudio manifiesta que un 95.0% realiza la evaluación crediticia de morosidad al socio cuando este solicita un crédito, mientras que un 5.0% no realiza esta evaluación. Este resultado muestra la importancia de la evaluación de la tasa de morosidad del socio para determinar su capacidad de pago y la conveniencia del préstamo, esto es muy importante para efectuar el crédito. Entonces si se realiza la evaluación crediticia sobre la morosidad del socio.

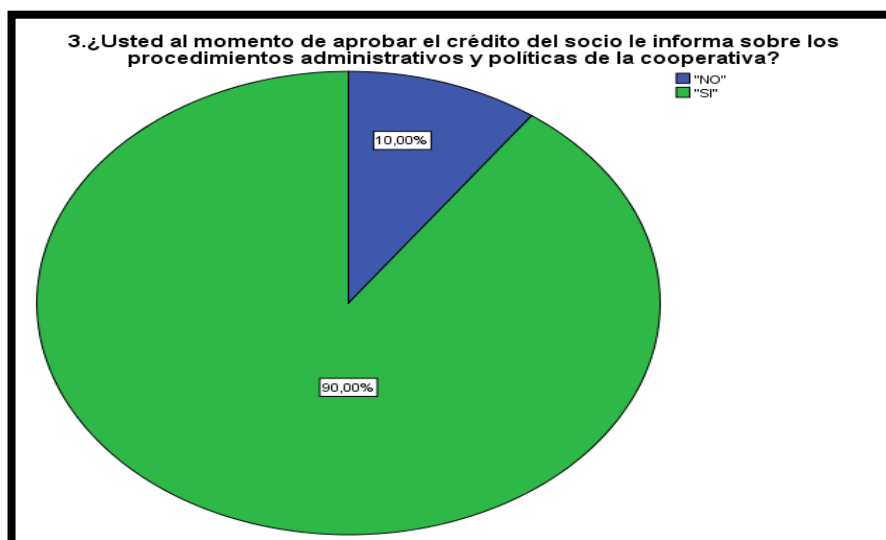
TABLA N° 09

3. ¿Usted al momento de aprobar el crédito del socio le informa sobre los procedimientos administrativos y políticas de la cooperativa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
"NO"	2	10,0	10,0	10,0
Válidos "SI"	18	90,0	90,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

FUENTE: ENCUESTA, 2019.
ELABORACIÓN: EL INVESTIGADOR.

IMAGEN N° 06



FUENTE: TABLA N°10.
ELABORACIÓN: EL INVESTIGADOR.

Interpretación:

La muestra de estudio revela que en el 90.0% de casos se le informa al socio los procedimientos administrativos y las políticas de la cooperativa, mientras que en el 10.0% de los casos no se informa. Debido a que esta información es de vital importancia para que el socio conozca los trámites que debe realizar para beneficiarse del crédito. Es así que al socio si le informa los procedimientos administrativos y las políticas de la cooperativa al momento de otorgar un crédito.

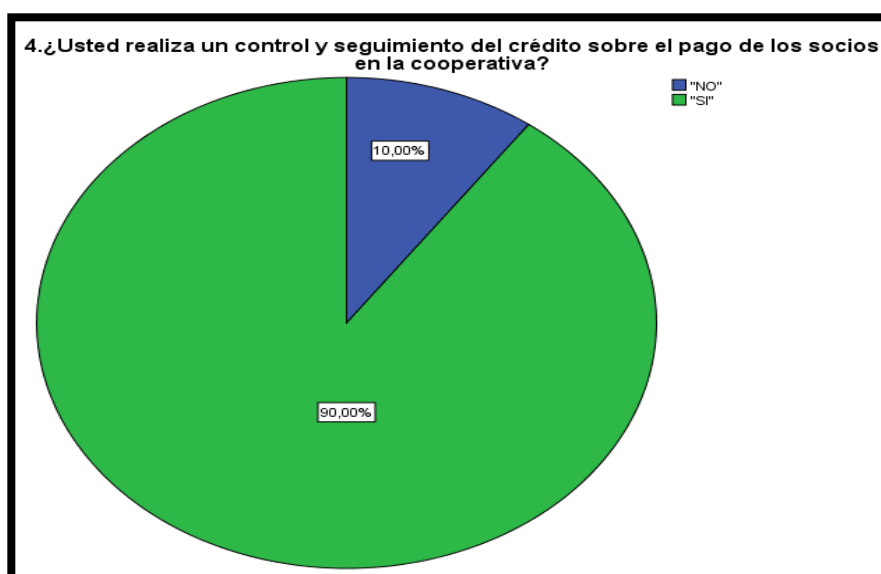
TABLA N° 10

4. ¿Usted realiza un control y seguimiento del crédito sobre el pago de los socios en la cooperativa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
"NO"	2	10,0	10,0	10,0
Válidos "SI"	18	90,0	90,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

FUENTE: ENCUESTA, 2019.
ELABORACIÓN: EL INVESTIGADOR.

IMAGEN N°07



FUENTE: TABLA N°11.
ELABORACIÓN: EL INVESTIGADOR.

Interpretación:

La muestra de estudio revela que el 90.0% realiza un control y seguimiento al pago el crédito, mientras que solo el 10.0% no realiza estos procedimientos. Debido a que es importante monitorear al socio que ha alcanzado el crédito en el pago de sus cuotas para evitar atrasos o preverlos. Entonces si se realiza un control y seguimiento de los pagos a los socios que han solicitado créditos.

TABLA N° 11

5. ¿Usted al otorgar un préstamo realiza consultas a la central de riesgo sobre la situación del socio?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
"NO"	2	10,0	10,0	10,0
Válidos "SI"	18	90,0	90,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

FUENTE: ENCUESTA, 2019.
ELABORACIÓN: EL INVESTIGADOR.

IMAGEN N° 08



FUENTE: TABLA N°12.
ELABORACIÓN: EL INVESTIGADOR.

Interpretación:

La muestra de estudio revela que el 90.0 % consulta a la central de riesgos sobre la situación crediticia del socio, mientras que solo el 10,0% no realiza esta consulta. Debido a que en las centrales de riesgo se encuentra valiosa información como la calificación crediticia de una persona que sirve para determinar la conveniencia del crédito. Por ello los trabajadores de la cooperativa si realizan consultas a las centrales de riesgo.

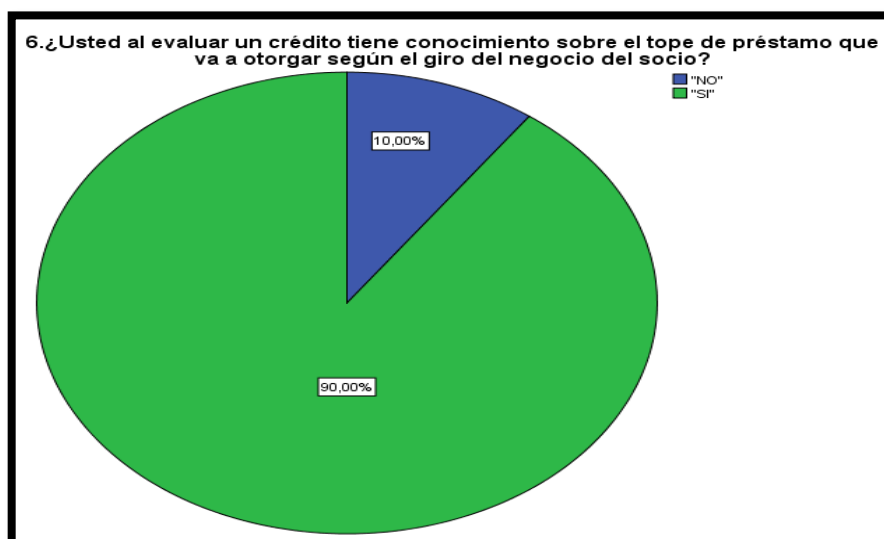
TABLA N° 12

6. ¿Usted al evaluar un crédito tiene conocimiento sobre el tope de préstamo que va a otorgar según el giro del negocio del socio?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
"NO"	2	10,0	10,0	10,0
Válidos "SI"	18	90,0	90,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

FUENTE: ENCUESTA, 2019.
ELABORACIÓN: EL INVESTIGADOR.

IMAGEN N° 09



FUENTE: TABLA N°13.
ELABORACIÓN: EL INVESTIGADOR.

Interpretación:

La muestra de estudio revela que el 90,0% al evaluar un crédito tiene conocimiento sobre el tope de préstamo que se otorgara según el giro del negocio, mientras que solo el 10,0% no conoce este procedimiento. Debido a que es importante verificar un monto tope de crédito a otorgar y verificar la rentabilidad del negocio del socio solicitante. Entonces si existe un tope en los préstamos solicitados por los socios.

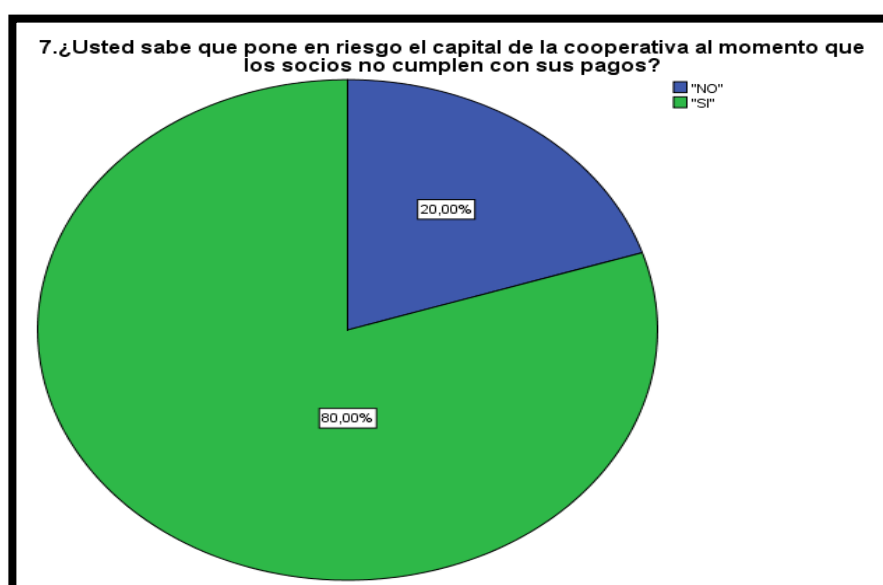
TABLA N° 13

7. ¿Usted sabe que pone en riesgo el capital de la cooperativa al momento que los socios no cumplen con sus pagos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
"NO"	4	20,0	20,0	20,0
Válidos "SI"	16	80,0	80,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

FUENTE: ENCUESTA, 2019.
ELABORACIÓN: EL INVESTIGADOR.

IMAGEN N° 10



FUENTE: TABLA N°14.
ELABORACIÓN: EL INVESTIGADOR.

Interpretación:

La muestra de estudio revela que el 80,0% sabe que pone en riesgo el capital de la cooperativa si los socios no cumplen con sus pagos, mientras que el 20.0% lo percibe este detalle. Debido a que las colocaciones de créditos implican poner en riesgo el capital de la cooperativa y si el socio no califica y aun así se le otorga el crédito si se pone en riesgo el capital del negocio.

TABLA N° 14

8. ¿Usted al otorgar un préstamo al socio le informa sobre el tipo de interés que maneja la cooperativa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos "SI"	20	100,0	100,0	100,0

FUENTE: ENCUESTA, 2019.
ELABORACIÓN: EL INVESTIGADOR.

IMAGEN N° 11



FUENTE: TABLA N°15.
ELABORACIÓN: EL INVESTIGADOR.

Interpretación:

La muestra de estudio revela que el 100.00% de socios que solicitan un crédito están informados sobre las tasas de interés que ofrece la cooperativa. Esto debido a la importancia que esta información implica para la toma de la decisión de créditos y elección de productos financieros, así como la posibilidad de pagarlos.

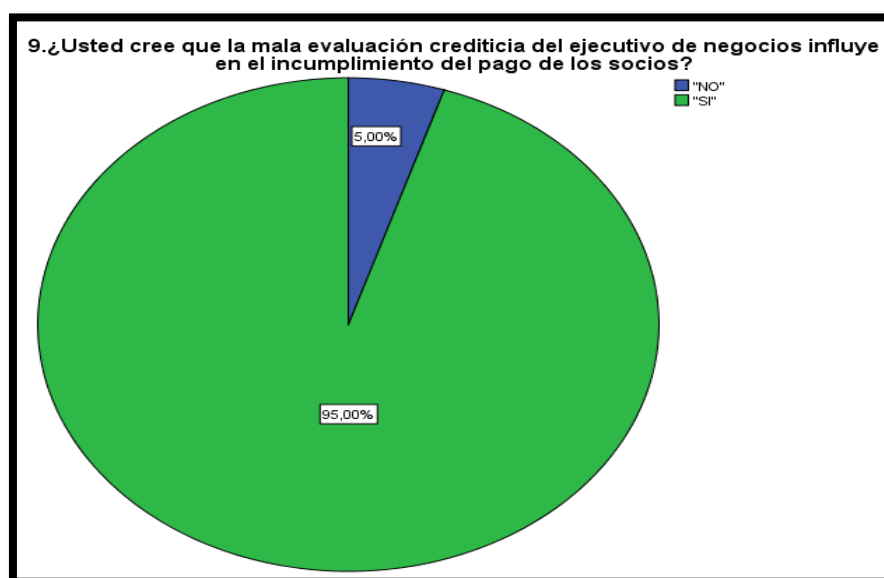
TABLA N° 15

9. ¿Usted cree que la mala evaluación crediticia del Ejecutivo de Negocios influye en el incumplimiento del pago de los socios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
"NO"	1	5,0	5,0	5,0
Válidos "SI"	19	95,0	95,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

FUENTE: ENCUESTA, 2019.
ELABORACIÓN: EL INVESTIGADOR.

IMAGEN N° 12



FUENTE: TABLA N°16.
ELABORACIÓN: EL INVESTIGADOR.

Interpretación:

La muestra de estudio revela que el 95,0% considera que una mala evaluación crediticia del negocio influye en el incumplimiento de pago del socio, mientras que solo el 5,0% no considera que influya. Debido a que si se realiza una mala evaluación de la capacidad de pago o de la rentabilidad del negocio las probabilidades del no pago si influyen.

TABLA N° 16

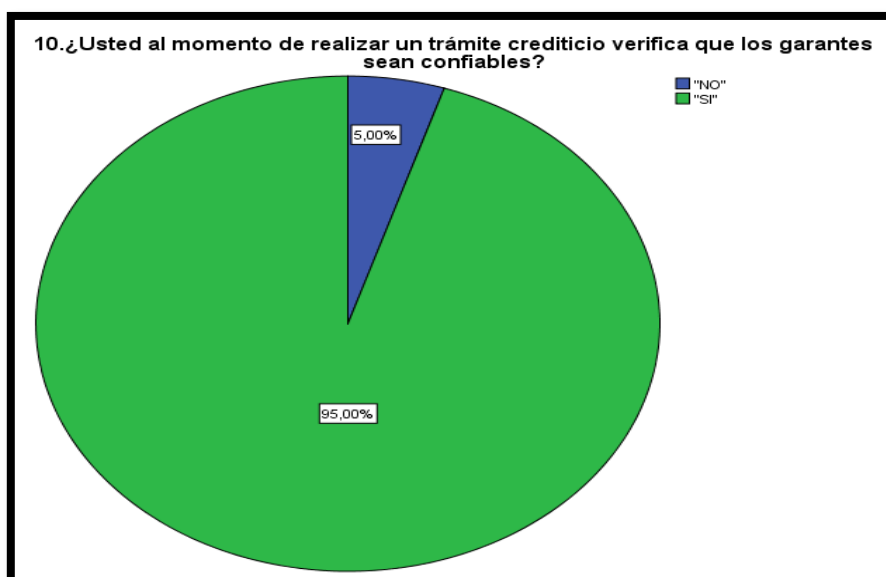
10. ¿Usted al momento de realizar un trámite crediticio verifica que los garantes sean confiables?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
"NO"	1	5,0	5,0	5,0
Válidos "SI"	19	95,0	95,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

FUENTE: ENCUESTA, 2019.

ELABORACIÓN: EL INVESTIGADOR.

IMAGEN N° 13



FUENTE: TABLA N°17.

ELABORACIÓN: EL INVESTIGADOR.

Interpretación:

La muestra de estudio revela que el 95,0% al momento de realizar un crédito verifica que las garantías que presenta el socio son confiables, mientras que solo el 5,0% no realiza la verificación. Debido a que si es importante al realizar un trámite crediticio verificar si los garantes que sean confiables y no tengan ningún inconveniente en caso de ejecutarlas.

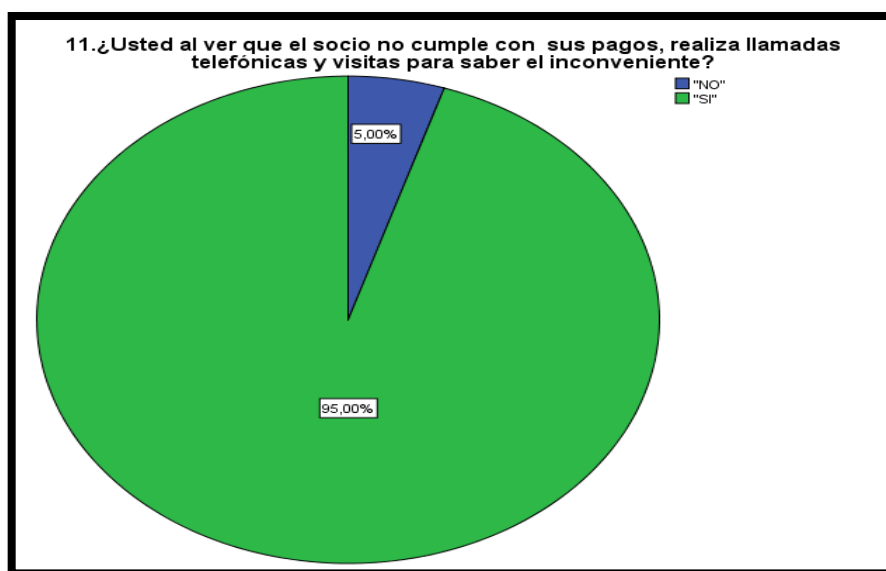
TABLA N° 17

11. ¿Usted al ver que el socio no cumple con sus pagos, realiza llamadas telefónicas y visitas para saber el inconveniente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
"NO"	1	5,0	5,0	5,0
Válidos "SI"	19	95,0	95,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

FUENTE: ENCUESTA, 2019.
ELABORACIÓN: EL INVESTIGADOR.

IMAGEN N° 14



FUENTE: TABLA N°18.
ELABORACIÓN: EL INVESTIGADOR.

Interpretación:

La muestra de estudio revela que el 95,0% cuando el socio no cumple con sus pagos realiza llamadas telefónicas y visitas para saber el inconveniente, mientras que solo el 5,0% no realiza estos procedimientos. Esto es debido a que si un socio se atrasa en el pago de las cuotas del crédito si se realiza las llamadas telefónicas y visitas para saber el inconveniente.

TABLA N° 18

12. ¿Usted para otorgar una línea de crédito les informa a los socios sobre las promociones y beneficios que ofrece la cooperativa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
"NO"	2	10,0	10,0	10,0
Válidos "SI"	18	90,0	90,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

FUENTE: ENCUESTA, 2019.
ELABORACIÓN: EL INVESTIGADOR.

IMAGEN N° 15



FUENTE: TABLA N°19.
ELABORACIÓN: EL INVESTIGADOR.

Interpretación:

La muestra de estudio revela que el 90,0% otorga una línea de crédito y les informa a los socios las promociones y beneficios que la cooperativa ofrece, mientras que solo el 10,0% no da esta información. Esto es debido a que si se les informa a los socios sobre las promociones y beneficios que ofrece la cooperativa.

TABLA N° 19

13. ¿Usted cree que la dificultad del pago de los socios afecta la competitividad de la cooperativa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
"NO"	3	15,0	15,0	15,0
Válidos "SI"	17	85,0	85,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

FUENTE: ENCUESTA, 2019.
ELABORACIÓN: EL INVESTIGADOR.

IMAGEN N° 16



FUENTE: TABLA N°20.
ELABORACIÓN: EL INVESTIGADOR

Interpretación:

La muestra de estudio revela que el 85,0% considera que la dificultad de pago del socio afecta la competitividad de la cooperativa, mientras que solo el 15,0% no tiene esta apreciación. lo cual si se realiza una colocación y el socio no cumple con sus pagos si afecta a la competitividad de la cooperativa.

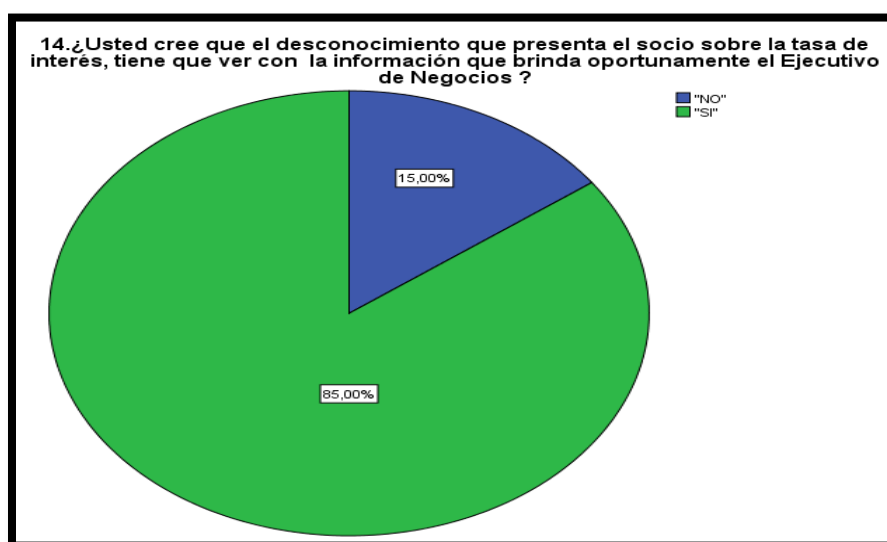
TABLA N° 20

14. ¿Usted cree que el desconocimiento que presenta el socio sobre la tasa de interés tiene que ver con la información que brinda oportunamente el Ejecutivo de Negocios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
"NO"	3	15,0	15,0	15,0
Válidos "SI"	17	85,0	85,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

FUENTE: ENCUESTA, 2019.
ELABORACIÓN: EL INVESTIGADOR

IMAGEN N° 17



FUENTE: TABLA N°21.
ELABORACIÓN: EL INVESTIGADOR.

Interpretación:

La muestra de estudio revela que el 85,0% considera que el desconocimiento del socio sobre la tasa de interés es atribuible a la mala información del ejecutivo de la cooperativa, mientras que solo el 15,0% no tiene esta apreciación. Debido a que si el desconocimiento que presenta el socio sobre la tasa de interés tiene que ver con la información que brinda oportunamente el Ejecutivo de Negocios.

TABLA N° 21

15. ¿Usted cree que es importante para la Cooperativa promocionarse a través de diferentes medios y así ser reconocidos a nivel local?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
"NO"	2	10,0	10,0	10,0
Válidos "SI"	18	90,0	90,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

FUENTE: ENCUESTA, 2019.
ELABORACIÓN: EL INVESTIGADOR.

IMAGEN N°18



FUENTE: TABLA N°22.
ELABORACIÓN: EL INVESTIGADOR.

Interpretación:

La muestra de estudio revela que el 90,0% considera que es importante que la cooperativa promocioe sus servicios y productos por los medios de comunicación, mientras que solo el 10,0 % considera que esto no es necesario. Debido a que si es importante para la cooperativa promocionarse a través de diferentes medios y así ser reconocidos a nivel Local.

TABLA N° 22

16. ¿Durante el tiempo que viene laborando en la cooperativa usted recibió capacitaciones sobre las funciones que desempeña o temas financieros a fines?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
"NO"	2	10,0	10,0	10,0
Válidos "SI"	18	90,0	90,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

FUENTE: ENCUESTA, 2019
ELABORACIÓN: EL INVESTIGADOR.

IMAGEN N° 19



FUENTE: TABLA N°23.
ELABORACIÓN: EL INVESTIGADOR.

Interpretación:

La muestra de estudio revela que el 90,0% recibió capacitación para el desempeño de sus funciones en la cooperativa, mientras que solo el 10,0% indica que no recibió capacitación. Debido a que la capacitación es de vital importancia en una entidad financiera donde se realizan operaciones especializadas, necesariamente si se recibió capacitaciones sobre las funciones que desempeña o temas financieros a fines.

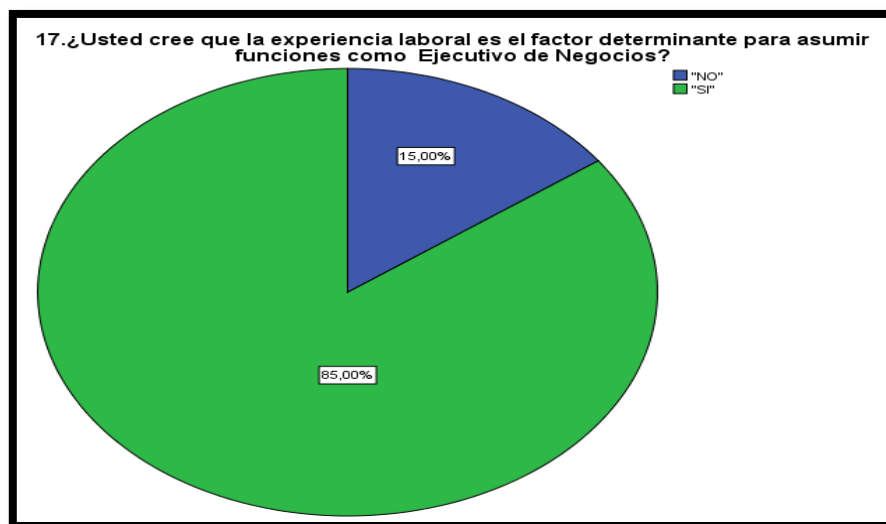
TABLA N° 23

17. ¿Usted cree que la experiencia laboral es el factor determinante para asumir funciones como Ejecutivo de Negocios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
"NO"	3	15,0	15,0	15,0
Válidos "SI"	17	85,0	85,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

FUENTE: ENCUESTA, 2019.
ELABORACIÓN: EL INVESTIGADOR

IMAGEN N° 20



FUENTE: TABLA N°24.
ELABORACIÓN: EL INVESTIGADOR.

Interpretación:

La muestra de estudio revela que el 85,0% considera que la experiencia laboral es determinante para asumir funciones como analista de crédito, mientras que solo el 15,0% no lo considera necesario. Debido a que la experiencia laboral si es un factor determinante para asumir funciones como Ejecutivo de Negocios.

TABLA N° 24

18. ¿Usted puede ver que la administración de la cooperativa brinda oportunidades de pagos al socio que cuenta con morosidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
"NO"	2	10,0	10,0	10,0
Válidos "SI"	18	90,0	90,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

FUENTE: ENCUESTA, 2019.
ELABORACIÓN: EL INVESTIGADOR

IMAGEN N° 21



FUENTE: TABLA N°25.
ELABORACIÓN: EL INVESTIGADOR.

Interpretación:

La muestra de estudio revela que el 90,0% considera que la administración de la cooperativa brinda oportunidades de pago a los socios que tiene morosidad, mientras que solo el 10,0% considera que no se brindan estas oportunidades. Debido a que la administración de la Cooperativa si brinda oportunidades de pagos a socio que cuenta con morosidad.

4.2. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS.

Para la contrastación de la hipótesis se utilizará el estadígrafo Índice de correlación de Pearson, mediante el cual y con la ayuda del programa informático SPSS 24 se realizará la prueba de hipótesis general y específica cuyos valores de determinar según la siguiente Tabla:

TABLA N° 25: Escala de valores de Pearson

$r = 1$	correlación perfecta.
$0'8 < r < 1$	correlación muy alta
$0'6 < r < 0'8$	correlación alta
$0'4 < r < 0'6$	correlación moderada
$0'2 < r < 0'4$	correlación baja
$0 < r < 0'2$	correlación muy baja
$r = 0$	correlación nula

FUENTE: HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C. Y BAPTISTA, P. (2016)

Hipótesis General:

Para comprobar la hipótesis, planteamos la hipótesis estadística siguiente:

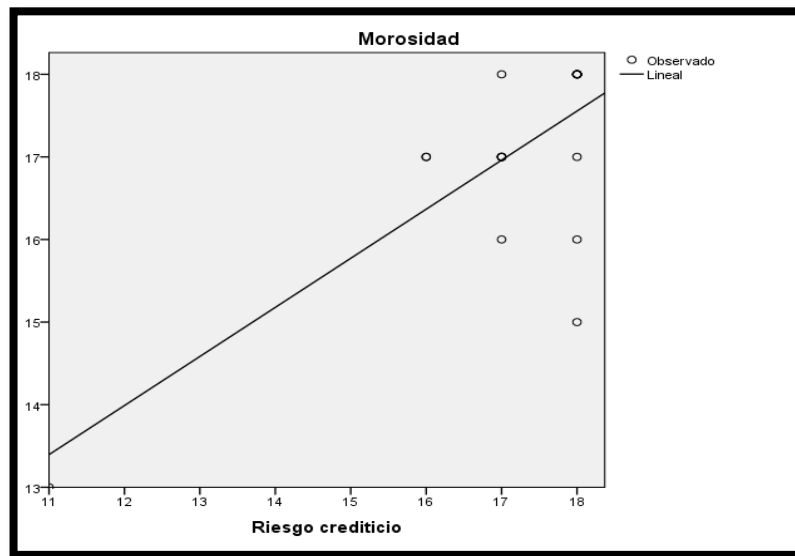
HG: Existe relación estadísticamente significativa entre riesgo crediticio y morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Sembrar, Huánuco, 2019.

TABLA N° 26: Correlación de Pearson

		Riesgo crediticio	Morosidad
RIESGO CREDITICIO	Correlación de Pearson	1	,744**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
MOROSIDAD	Correlación de Pearson	,744**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

FUENTE: ENCUESTA, 2019.
ELABORACIÓN: EL INVESTIGADOR

IMAGEN N° 22



FUENTE: TABLA N°26.
ELABORACIÓN: EL INVESTIGADOR.

Interpretación

Se obtuvo un valor relacional de **0.744**, el cual manifiesta que hay una relación positiva alta entre las variables de estudio: riesgo crediticio y morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito “Sembrar”, de esta forma se acepta la hipótesis general.

Hipótesis Específicas:

Para comprobar las hipótesis específicas, planteamos las siguientes hipótesis estadísticas:

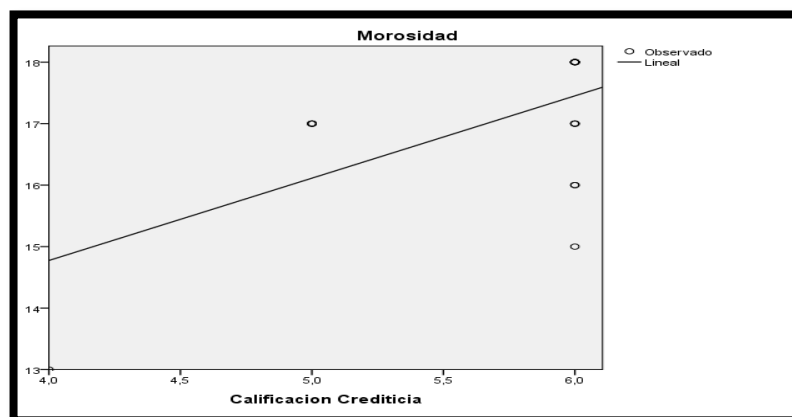
HE₁: Existe relación estadísticamente significativa entre los puntajes obtenidos en la calificación crediticia y la morosidad.

TABLA N° 27: Correlación de Pearson

		Calificación Crediticia	Morosidad
CALIFICACIÓN CREDITICIA	Correlación de Pearson	1	,599**
	Sig. (bilateral)		,005
	N	20	20
MOROSIDAD	Correlación de Pearson	,599**	1
	Sig. (bilateral)	,005	
	N	20	20

FUENTE: ENÇUESTA,2019
ELABORACIÓN: EL INVESTIGADOR

IMAGEN N° 23



FUENTE: TABLA N°27.
ELABORACIÓN: EL INVESTIGADOR.

Interpretación:

Se obtuvo un valor relacional de **0.599**, el cual manifiesta que hay una relación moderada entre las variables de estudio: Calificación crediticia y variable dependiente morosidad. De esta forma se acepta la hipótesis específica 1.

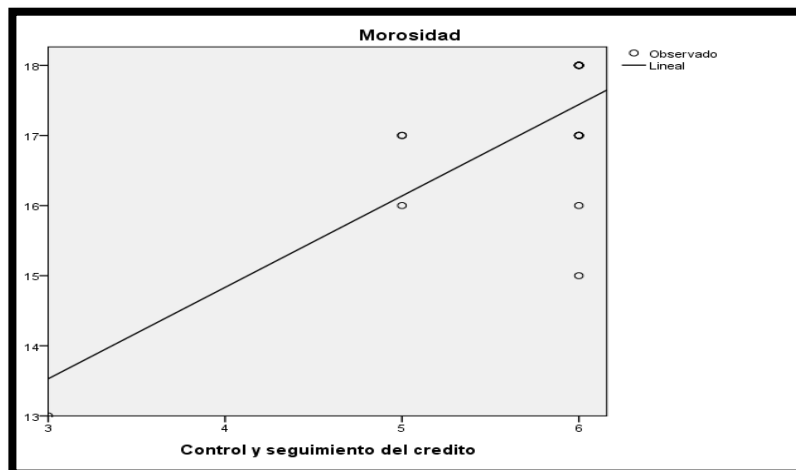
HE₂: Existe relación estadísticamente significativa entre los puntajes obtenidos del control y seguimiento del crédito y la morosidad.

TABLA N° 28: Correlación de Pearson

		Control y seguimiento del crédito	Morosidad
CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL CREDITO	Correlación de Pearson	1	,749**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
MOROSIDAD	Correlación de Pearson	,749**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

FUENTE: ENCUESTA, 2019.
ELABORACIÓN: EL INVESTIGADOR.

IMAGEN N° 24



FUENTE: TABLA N° 28.
ELABORACIÓN: EL INVESTIGADOR.

Interpretación

Se obtuvo un valor relacional de **0.749**, el cual manifiesta que hay una relación alta entre las variables de estudio: control y seguimiento e créditos y morosidad. De esta forma se acepta la hipótesis específica.

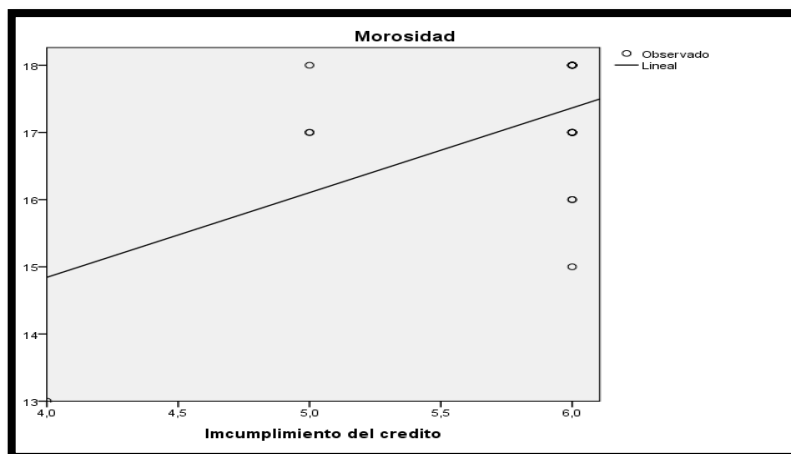
HE₃: Existe relación estadísticamente significativa entre los puntajes obtenidos del incumplimiento de pago y morosidad.

TABLA N° 29: Correlación de Pearson

		Incumplimiento del crédito	Morosidad
INCUMPLIMIENTO DEL CRÉDITO	Correlación de Pearson	1	,543*
	Sig. (bilateral)		,013
	N	20	20
MOROSIDAD	Correlación de Pearson	,543*	1
	Sig. (bilateral)	,013	
	N	20	20

FUENTE: ENCUESTA, 2019.
ELABORACIÓN: EL INVESTIGADOR.

IMAGEN N° 25



FUENTE: ENCUESTA, 2019.
ELABORACIÓN: EL INVESTIGADOR.

Interpretación

Se obtuvo un valor relacional de **0.543**, el cual manifiesta que hay una relación moderada entre las variables de estudio: Incumplimiento de pago y variable morosidad. De esta forma se acepta la hipótesis específica.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Contratación de los Resultados

En este último capítulo del informe de investigación se presenta la discusión de resultados, las que se realizan comparando con los antecedentes y bases teóricas.

Se confirmó la hipótesis general: El riesgo crediticio se relaciona positivamente con la morosidad en la cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrar, Huánuco – 2019. Pues el índice de correlación arrojó un valor de 0.744; frente a lo indicado por el autor Manfredo (2001), quien indica: El crédito, pues, no es más que una confianza bien establecida entre dos contratantes, relativa al cumplimiento de sus recíprocas obligaciones. Esta confianza debe ser sostenida por las leyes y establecida sobre las costumbres. Los resultados indican la veracidad de esta información pues mientras mayor es el riesgo crediticio aumentarán las probabilidades que el cliente incumpla en sus pagos y caiga en morosidad.

Mediante la investigación confirmamos la Hipótesis específica siguiente: La calificación crediticia se relaciona positivamente con la morosidad en la cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrar, Huánuco – 2019. Obteniendo un índice de correlación de 0.599 lo cual contrastado con la investigación titulada. *“Causas del riesgo crediticio y su efecto en la morosidad de la Financiera CrediScotia de la agencia Grau-retail Trujillo Año 2015.”* Del autor Lozano (2013), donde se señala la importancia de la evaluación crediticia, esto se confirma pues si se tiene los procedimientos y herramientas que permitan una evaluación crediticia óptima se disminuirá significativamente la probabilidad de incumplimiento de pagos.

Se planteó la siguiente hipótesis específica: El control y seguimiento del crédito se relaciona positivamente con la morosidad en la cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrar, Huánuco – 2019. Obteniendo una relación de 0.749, Contrastado con la afirmación de Patiño (2015), que indica que se debe hacer un seguimiento al cliente hasta que forme un buen historial crediticio pagando puntualmente las cuotas de su crédito, esto se verifica pues los es labor de los ejecutivos de créditos responsabilizarse por el pago

se sus colocaciones y por ello debe estar al tanto del pago de los créditos otorgados y en caso de atraso debe buscar las causas y asesor al socio.

En la última hipótesis específica: El incumplimiento del pago se relaciona positivamente con la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrar, Huánuco – 2019. Se obtuvo un índice de correlación de 0.543 este resultado contrastado con lo indicado por Campos (2012) en su tesis “La morosidad crediticia y su influencia en la rentabilidad de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo s.a. – periodo 2016”- Provincia Huánuco.” En el cual se afirma que si una entidad financiera tiene un alto índice de morosidad está en riesgo de quiebra, esta afirmación se confirma pues las cooperativas como entidades financieras basan su negocio en la rotación del dinero, en las colocaciones y créditos que deben ser cancelados en su momento ya que si no se logra la recuperación de los créditos la entidad corre el riesgo de quiebra.

CONCLUSIONES

- Se determinó la existencia de una relación significativa entre el riesgo crediticio y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SEMBRAR. Pues luego de procesar los resultados el índice de correlación indica un 0.744 lo que indica que las variables tiene una relacion muy considerable, los procedimiento de valoración del riesgo hacia los socios que solicitan un crédito es de vital importancia para determinar la probabilidad de morosidad en estas operciones financieras.
- Se determino la existencia de una relación significativa entre la calificación crediticia y la morosidad en la Cooperativa Ahorro y Crédito SEMBRAR. Pues al procesar los resultados el índice de correlación indica un 0.599; comprobando que el análisis de los factores de calificación crediticia al momento de evaluar la solicitud de un crédito de un socio es sumamente importante, pues si se realiza de manera correcta la probabilidad de morosidad disminuye.
- Se determino la existencia de una relación significativa entre el control y seguimiento del crédito y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SEMBRAR, Huánuco – 2019. Pues al procesar los datos el índice de correlación indica un 0.749, cuando se realiza un crédito se debe realizar su control y seguimiento sobre el pago de cada una de las cuotas y en caso de incumplimiento se realiza un asesoramiento al socio para verificar la causa del atraso.
- Se determino la relación que existe entre el incumplimiento del pago y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SEMBRAR, pues el índice de correlación indica un 0.543; Las entidades financieras basan su negocio en la colocación de créditos con una tasa de interés competitiva, para su realización se utiliza un capital limitado que debe rotar de manera continua, los atrasos en los pagos de los socios provocan que este capital no rote trayendo graves problemas a la entidad financiera hasta provocar su insolvencia.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la alta dirección de la cooperativa implementar herramientas como el sistema de base de datos INFOCOPR, Alianza estratégica con SERFIN y procedimientos para mejorar la evaluación del riesgo crediticio para disminuir los índices de morosidad en los créditos otorgados a los socios de la cooperativa, para de esta manera realizar una correcta valoración crediticia y disminuir la probabilidad de morosidad en los créditos otorgados por los ejecutivos de venta.
- Se recomienda a la alta dirección de la cooperativa la implementación de herramientas informáticas y sistemas de calificación crediticia como SERFIN, para verificar el historial crediticio de los socios que solicitan créditos, de esta manera se conocerá si el solicitante tiene un historial crediticio positivo o tiene deudas no solo financieras sino por servicios de telefonía celular, televisión por cable o las de otro tipo.
- Se recomienda a la alta dirección de la cooperativa el diseño y la implementación de una directiva para realizar el control y seguimiento a los socios de la cooperativa que han sido beneficiarios de unos créditos, para que los ejecutivos de negocios conozcan los procedimientos de asesoramiento y cobranza coactiva a los clientes que caigan en morosidad de los pagos del crédito.
- Se recomienda a la alta dirección de la cooperativa capacitar a todos los colaboradores de la Cooperativa en cuanto a los procedimientos para el cobro de créditos de socios que ha caído en incumplimientos de pago, transmitiéndoles estrategias de recuperación de créditos y apoyo a los socios para el refinanciamiento de las cuotas de un crédito.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

- BBVA PUBLICACION HUGO PEREA. (2010);** *Informe Financiero - Probabilidad de Incumplimiento.*
- BRACHFIELD, J. (2006).** La Lucha contra la morosidad. Barcelona: EDICIONES GESTION 2000.
- BRACHFIELD JAMES. K. (2014).** Impacto de las cooperativas en las economías en desarrollo. Edit., Naciones Unidas. 2018.
- Berger B. (1997), Garantes Confiables;** *Dimensiones que conforman la morosidad (pg.28).*
- CALDERÓN ESPÍNOLA Y ROSA SILVIA (2014).** “La gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de la morosidad”. *Caja municipal de ahorro y crédito Trujillo – Agencia sede institucional – periodo 2013.*
- CIES (CENTRO DE INVESTIGACION ECONOMICO Y SOCIAL) (2006),** Principales causas de la morosidad en micro finanzas *Metodología utilizada para la colocación de los préstamos Fraudes*
- CETINDAMAR & KILITCIOGLU (2013),** *competitividad y desarrollo económico local. documento de discusión.*
- CLAUDIO BERROSPI, M. (2015),** Control de riesgos de créditos y su incidencia en los niveles de morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda. 289, periodo 2013 Huánuco.
- CAMPOS LAURENCIO L. (2017),** La morosidad crediticia y su influencia en la rentabilidad de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo s.a. – periodo 2016”- Provincia Huánuco.
- ESAN (2016);** *Revista Científica la Administración, Control y Seguimiento del Crédito.*
- FENACREP (2015),** Estado situacional de las Microfinzas en el Perú 2013, Lima.
- FERRER ALFARO, DEYLI (2015),** Causas del riesgo crediticio y su efecto en la morosidad de la Financiera CrediScotia de la agencia Grau-retail Trujillo Año 2015.

- HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C. Y BAPTISTA, P. (2016).** Metodología de la investigación. (5ta Ed.). México: McGraw Hill Interamericana.
- MARQUEZ DOMINUEZ, J. (2009),** Introducción a las Microfinanzas en el Perú, Editorial UPC. 3ra Edit. 2009.
- MARQUEZ ROMERO L. (2012).** Las finanzas y las Microfinanzas en el Perú, Horizonte editores. 2da Edit. 2012.
- MARQUEZ DOMINUEZ, J. (2015),** Introducción a las Microfinanzas en el Perú, Editorial UPC. 4ta Edit. 2015.
- MERAZ (2015)** Una aproximación a los indicadores de la competitividad local y factores de la producción. Cuadernos de Administración, Vol. 19 (31), pp. 145-163.
- MANFREDO ROMERO J (2001),** Introducción a las finanzas corporativas, (1ra. ed.). Barcelona, España: mc Graw Hill/interamericana editores S.A.
- MANFREDO ROMERO J (2012),** Introducción a las finanzas corporativas, (4a. ed.). Barcelona, España: mc Graw Hill/interamericana editores S.A.
- MACEDO GONZALES, T. (2014).** Definiciones conceptuales Sobre Microfinanzas, Edit. UAP. 2014
- MEYER Y SCHWAGER (2007),** Como evaluar el riesgo crediticio en cooperativas. Lima 2007.
- NAVARRO QUISPE, MARCO ANTONIO (2014)** Diseño de una estrategia para minimizar el riesgo de mora y el riesgo de crédito. *ECOFUTURO F.F.P. S.A.*
- LOZANO T. (2013),** Metodología de la evaluación crediticia, (pg.12-29). *Pequeñas y Medianas Empresas*
- LAGUNA MARTÍNEZ, E. (2017).** La evaluación crediticia y su incidencia en la morosidad de los microcréditos comerciales de la financiera crecer prepyme s.a.c. Huánuco, 2018.
- PORTER, M. (2000).** Estrategias Competitivas. México CECSA. Quero, L. (2008). Estrategias competitivas: Factor clave de desarrollo. p.42. Consultado en: <http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/10/Art3.pdf>.
- PAREDES MEDINA Y LISBETH VANESA (2014)** análisis de riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito *Frandesc LTDA., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.*
TESIS UNIVERSIDAD COLOMBIA.

PATIÑO GONZALES J. (2015), *Las Microfinanzas como alternativa para salir de la pobreza*, Universidad de Piura Editores.

PEREZ CANDIOTTI, CARLOS (2013), La evaluación crediticia y su relación con el riesgo crediticio, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Viator Ltda. Año 2013, Lima

QUINTERO MORA L. (2018), El riesgo de crédito y la morosidad en empresas financieras del Peru, Universidad Nacional del Centro.

STUART, J. (2008). Principios de Economía Política. Madrid, España: SINTESIS S.A.

STUART GONCALVES, L. (2018). El aporte de las cooperativas hacia los emprendedores de Latinoamérica. Edit. Naciones Unidas. 2018.

TIERRA JACHA, JOHANNA (2015), El riesgo de crédito y la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Coorambato Cía. Ltda. del cantón Ambato.

ECHEVERRY (2007) “De la Micro competitividad a la Competitividad Nacional” Rev. Sinergia e Innovación, vol. 1 nº 14. UNIVERSIDAD SONORA.

VILLAREAL Y RAMOS (2001) La Evaluación Crediticia y su Incidencia en la Morosidad de los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Lorenzo Ltda. 104 del Distrito de Trujillo, 2015, Universidad Cesar Vallejo.

WOCCU STRENEIBER K. (2012), Eficiencia en instituciones micro-financieras, aplicación del DEA: (análisis envolventes de datos). UPC.2011.

SBS.GOB.PE (2017), *Riesgo Crediticio y Morosidad en las Entidades Financieras*.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	METODOLOGIA
<p style="text-align: center;"><u>EL RIESGO CREDITICIO Y LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SEMBRAR HUÁNUCO – 2019</u></p>	<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la relación que existe entre el riesgo crediticio y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SEMBRAR, Huánuco - 2019?</p> <p>PROBLEMA ESPECIFICO:</p> <p>a) ¿Cuál es la relación que existe entre la calificación crediticia y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SEMBRAR, Huánuco – 2019?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación que existe entre el control y seguimiento del crédito y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SEMBRAR, Huánuco – 2019?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación que existe entre el incumplimiento del pago y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SEMBRAR, Huánuco – 2019?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la relación que existe entre el riesgo crediticio y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SEMBRAR, Huánuco – 2019.</p> <p>OBJETIVO ESPECIFICO</p> <p>a) Determinar la relación que existe entre la calificación crediticia y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SEMBRAR, Huánuco – 2019.</p> <p>b) Determinar la relación que existe entre el control y seguimiento del crédito y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SEMBRAR, Huánuco – 2019.</p> <p>c) Determinar la relación que existe entre el incumplimiento del pago y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SEMBRAR, Huánuco – 2019.</p>	<p>SISTEMA DE HIPOTESIS HIPÓTESIS GENERAL El riesgo crediticio se relaciona positivamente con la morosidad en la cooperativa de Ahorro y Crédito sembrar Huánuco – 2019.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>a) La calificación crediticia se relaciona positivamente con la morosidad en la cooperativa de Ahorro y Crédito sembrar Huánuco – 2019.</p> <p>b) El control y seguimiento del crédito se relaciona positivamente con la morosidad en la cooperativa de Ahorro y Crédito sembrar Huánuco – 2019.</p> <p>c) El incumplimiento del pago se relaciona positivamente con la morosidad en la cooperativa de Ahorro y Crédito sembrar Huánuco – 2019.</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACION: Aplicada</p> <p>ENFOQUE: Cuantitativo</p> <p>ALCANCE O NIVEL: Descriptivo - Correlacional</p> <p>DISEÑO: Descriptivo - Correlacional</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --- X[X: riesgo crediticio] M --- R[R: relación] M --- Y[Y: morosidad] </pre> </div> <p style="text-align: right;">POBLACION Y MUESTRA:</p> <p>POBLACION Colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrar</p> <p>MUESTRA muestra no- probabilística con muestreo de tipo intencional</p> <p>MUESTRA N=20</p> <p>TECNICAS E INSTRUMENTOS</p> <p>TECNICA Observación encuestas</p> <p>INSTRUMENTO Guía de Observación Cuestionario</p>

OPERACIONALIZACIÓN

TITULO	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
EL RIESGO CREDITICIO Y LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SEMBRAR HUANUCO - 2019	RIESGO CREDITICIO	CALIFICACIÓN CREDITICIA	Historial crediticio	¿Usted al momento de evaluar al socio para brindarle un préstamo se basa en su historial crediticio?
			Créditos	¿Usted al realizar la calificación crediticia evalúa el riesgo de morosidad del socio?
			Aprobación crediticia	¿Usted al momento de aprobar el crédito del socio le informa sobre los procedimientos administrativos y políticas de la cooperativa?
		CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL CRÉDITO	Pagos efectuados de los clientes	¿Usted realiza un control y seguimiento del crédito sobre el pago de los socios en la cooperativa?
			Central de riesgo externo	¿Usted al otorgar un préstamo realiza consultas a la central de riesgo sobre la situación del socio?
			Tope de préstamo por negocio	¿Usted al evaluar un crédito tiene conocimiento sobre el tope de préstamo que va a otorgar según el giro del negocio del socio?
		INCUMPLIMIENTO DEL CRÉDITO	Capital en riesgos	¿Usted sabe que pone en riesgo el capital de la cooperativa al momento que los socios no cumplen con sus pagos?
			Altas tasas de interés	¿Usted al otorgar un préstamo al socio le informa sobre el tipo de interés que maneja la cooperativa?
			Mala evaluación del crédito	¿Usted cree que la mala evaluación crediticia del Ejecutivo de Negocios influye en el incumplimiento del pago de los socios?
	MOROSIDAD	COMPETITIVIDAD	Garantes confiables	¿Usted al momento de realizar un trámite crediticio verifica que los garantes sean confiables?
			Llamadas telefónicas	¿Usted al ver que el socio no cumple con sus pagos, realiza llamadas telefónicas y visitas para saber el inconveniente?
			Línea de crédito	¿Usted para otorgar una línea de crédito les informa a los socios sobre las promociones y beneficios que ofrece la cooperativa?

		FACTORES EXTERNOS	Dificultad de pago	¿Usted cree que la dificultad del pago de los socios afecta la competitividad de la cooperativa?
			Desconocimiento de la tasa de interés	¿Usted cree que el desconocimiento que presenta el socio sobre la tasa de interés tiene que ver con la información que brinda oportunamente el Ejecutivo de Negocios?
			Publicidad	¿Usted cree que es importante para la Cooperativa promocionarse a través de diferentes medios y así ser reconocidos a nivel local?
		FACTORES INTERNOS	Capacitación del Analista	¿Durante el tiempo que viene laborando en la cooperativa usted recibió capacitaciones sobre las funciones que desempeña o temas financieros a fines?
			Experiencia del Analista	¿Usted cree que la experiencia laboral es el factor determinante para asumir funciones como Ejecutivo de Negocios?
			Oportunidad Crediticia	¿Usted puede ver que la administración de la cooperativa brinda oportunidades de pagos al socio que cuenta con morosidad?

UNIVERSIDAD DE HUANUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



Encuesta dirigida a los Colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrar

Objetivo: El riesgo Crediticio y la morosidad en la **Cooperativa de Crédito y Ahorro Sembrar Huánuco – 2019.**

Instrucciones: Agradeceré marcar con un aspa (X) según sea su respuesta a cada interrogante. No se considera la valoración bueno o malo; solo deberá contestar todas las preguntas.

En lo Referente a la gestión de los servicios de créditos, referida al riesgo crediticio y la morosidad:

Edad _____ Sexo _____ Lugar de procedencia _____

1. ¿Usted al momento de evaluar al socio para brindarle un préstamo se basa en su historial crediticio?
SI NO
2. ¿Usted al realizar la calificación crediticia evalúa el riesgo de morosidad del socio?
SI NO
3. ¿Usted al momento de aprobar el crédito del socio le informa sobre los procedimientos administrativos y políticas de la cooperativa?
SI NO
4. ¿Usted realiza un control y seguimiento del crédito sobre el pago de los socios en la cooperativa?
SI NO
5. ¿Usted al otorgar un préstamo realiza consultas a la central de riesgo sobre la situación del socio?
SI NO
6. ¿Usted al evaluar un crédito tiene conocimiento sobre el tope de préstamo que va a otorgar según el giro del negocio del socio?
SI NO
7. ¿Usted sabe que pone en riesgo el capital de la cooperativa al momento que los socios no cumplen con sus pagos?
SI NO

8. ¿Usted al otorgar un préstamo al socio le informa sobre el tipo de interés que maneja la cooperativa?
SI **NO**
9. ¿Usted cree que la mala evaluación crediticia del Ejecutivo de Negocios influye en el incumplimiento del pago de los socios?
SI **NO**
10. ¿Usted al momento de realizar un trámite crediticio verifica que los garantes sean confiables?
SI **NO**
11. ¿Usted al ver que el socio no cumple con sus pagos, realiza llamadas telefónicas y visitas para saber el inconveniente?
SI **NO**
12. ¿Usted para otorgar una línea de crédito les informa a los socios sobre las promociones y beneficios que ofrece la cooperativa?
SI **NO**
13. ¿Usted cree que la dificultad del pago de los socios afecta la competitividad de la cooperativa?
SI **NO**
14. ¿Usted cree que el desconocimiento que presenta el socio sobre la tasa de interés tiene que ver con la información que brinda oportunamente el Ejecutivo de Negocios?
SI **NO**
15. ¿Usted cree que es importante para la Cooperativa promocionarse a través de diferentes medios y así ser reconocidos a nivel local?
SI **NO**
16. ¿Durante el tiempo que viene laborando en la cooperativa usted recibió capacitaciones sobre las funciones que desempeña o temas financieros a fines?
SI **NO**
17. ¿Usted cree que la experiencia laboral es el factor determinante para asumir funciones como Ejecutivo de Negocios?
SI **NO**
18. ¿Usted puede ver que la administración de la cooperativa brinda oportunidades de pagos al socio que cuenta con morosidad?
SI **NO**

GALERIA FOTOGRÁFICAS

