

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas

Carrera Profesional de Contabilidad y Finanzas

**“INCIDENCIA DEL CONTROL DE RIESGO CREDITICIO EN LA
MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ADECOOP 2019”**

Bach. Alex Nilver Marrufo Bustamante

Bach. Erika Celeste Romero Arce

Asesor:

Dr. Carlos Andrés Gil Jáuregui

Cajamarca - Perú

Julio – 2022

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas
Carrera Profesional de Contabilidad y Finanzas

**“INCIDENCIA DEL CONTROL DE RIESGO CREDITICIO EN LA
MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ADECOOP 2019”**

**“Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar
el Título Profesional de Contador Público”**

Bach. Alex Nilver Marrufo Bustamante

Bach. Erika Celeste Romero Arce

Asesor: Dr. Carlos Andrés Gil Jáuregui

Cajamarca - Perú

Julio - 2022

COPYRIGHT © 2022 by
Alex Nilver Marrufo Bustamante
Erika Celeste Romero Arce
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL

“INCIDENCIA DEL CONTROL DE RIESGO CREDITICIO EN LA
MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ADECOOP 2019”

Presidente: Mg. Antero Manuel Zelada Chavarry

Secretario: Dr. Armando Montenegro Cabrera

Vocal: Mg. Anthony Rabanal Soriano

Asesor: Dr. Carlos Andrés Gil Jáuregui

DEDICATORIAS

La presente tesis está dedicada en especial a mis padres por haberme forjado como la persona que soy e inculcar en mí valores y además que con mucho esfuerzo hicieron posible que llegue a finalizar mi carrera y ser un profesional.

También a mis hermanos por todo el apoyo incondicional que me dieron a lo largo de mi trayectoria universitaria.

Finalmente dedicar esta tesis a todos mis familiares y amigos, por apoyarme en el transcurso de mi carrera y brindarme su apoyo incondicional.

Alex Nilver Marrufo Bustamante

Dedico mi tesis profesional con todo el amor a mis queridos padres Alfonso y Marina por ser el cimiento principal para la construcción de mi vida profesional y quienes inculcaron en mi la base del respeto, la responsabilidad y el deseo de superación.

También a mi querido esposo por todo el apoyo, la motivación y el incentivo de llegar a ser mejor; asimismo a mi amado hijo que desde su llegada siempre fue mi inspiración de llegar lejos y ser un ejemplo para él.

Erika Celeste Romero Arce

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por la vida y por mi familia que me dio ya que sin eso nada de esto hubiera sido posible.

Gracias a mis padres por la confianza que pusieron en mí y les estoy demostrando que logré los objetivos trazados.

Gracias a mis hermanos que siempre estuvieron aportando para llegar a este momento.

A la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo y a sus profesores, por los aprendizajes recibidos para mi formación profesional.

Alex Nilver Marrufo Bustamante

En primer lugar, agradecer a Dios por todas las bendiciones que a lo largo de mi vida me ha dado, agradecer a mis padres que con mucho esfuerzo y sacrificio siempre me apoyaron y confiaron en que lo lograría.

Agradezco a mi esposo por su cariño y por los consejos de superación que siempre me dio, a mi hijo por él es el motivo para cada día llegar a ser mejor.

A mi hermana que siempre estuvo ayudándome en los momentos difíciles.

A mis suegros y demás familiares que también fueron parte importante para poder llegar a cumplir mis metas trazadas y siempre estuvieron apoyándome.

A la universidad y docentes que dejaron toda su enseñanza en cada uno de nosotros para aplicar en el ámbito profesional.

Erika Celeste Romero Arce

RESUMEN.

El presente trabajo de investigación se elaboró con el objetivo de conocer la relación que existe entre la incidencia de control de riesgo de créditos en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ADECOOP LTDA de la ciudad de Cajamarca, en el año 2019.

En la investigación la metodología que se utilizó fue de tipo correlacional el cual se definió el término como la relación entre dos variables: Control de Riesgos Crediticio (variable independiente) e Índice de morosidad (variable dependiente) realizándose con una población de 12 colaboradores siendo la muestra los mismos 12 colaboradores. El propósito principal de utilizar correlaciones en el ámbito investigativo fue averiguar qué variables encontraban relación entre sí. Los instrumentos usados para recolectar la información fue una hoja censal y un análisis documental el cual permitió evaluar y medir las variables.

De acuerdo con los resultados que se obtuvieron podemos afirmar que, si existía relación entre la incidencia del control de riesgo crediticio en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ADECOOP LTDA, deberían enfocarse en fortalecer las capacitaciones en los procedimientos y en el control de riesgos crediticios priorizando minimizar el índice de morosidad, para que estos porcentajes no se encuentren encima del promedio del 5% el cual estipula la SBS.

Palabras claves: Índice Morosidad, Control de créditos, riesgo Crediticio, priorizar, capacitación, políticas de Créditos.

ABSTRACT.

The present research work was developed with the objective of knowing the relationship that existed between the incidence of credit risk control in the delinquency of the ADECOOP LTDA Savings and Credit Cooperative of the city of Cajamarca, in the year 2019.

In the investigation, the methodology that was used was of a correlational type, which defined the term as the relationship between two variables: Credit Risk Control (independent variable) and Delinquency Index (dependent variable), carried out with a population of 12 collaborators, being the shows the same 12 collaborators. The main purpose of using correlations in the research field was to find out which variables were related to each other. The instruments used to collect the information was a census sheet, which allowed me to evaluate and measure my variables.

According to the results that were obtained, we can affirm that, if there was a relationship between the incidence of credit risk control in delinquency of the ADECOOP LTDA Savings and Credit Cooperative, they should focus on strengthening training in procedures, control and in the credit risk control, prioritizing minimizing the delinquency rate, so that these percentages are not above the 5% average stipulated by the SBS

Keywords: Delinquency Index, Credit Control, Credit risk, prioritize, training, Credit policies.

ÍNDICE

DEDICATORIAS	v
AGRADECIMIENTOS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
ÍNDICE	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiv
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	1
1.1 Planteamiento del problema de investigación.	2
1.1.1 Descripción de la Realidad Problemática.	2
1.2 Definición del problema.	4
1.2.1 Problema General.....	4
1.2.2 Problemas Específicos.	4
1.3 Objetivos.....	5
1.3.1 Objetivo General.....	5
1.3.2 Objetivos Específicos.....	5
1.4 Justificación, Importancia y Limitaciones.....	6
1.4.1 Justificación.....	6
A Justificación Metodológica.....	6
B Justificación Teórica.....	6

C	Justificación Práctica.....	6
1.4.2	Importancia.....	7
1.4.3	Limitaciones.....	7
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....		8
2.1	Antecedentes Teóricos.....	9
2.1.1	Antecedentes Internacionales.....	9
2.1.2	Antecedentes Nacionales.....	11
2.1.3	Antecedentes Locales.....	14
2.2	Marco Teórico.....	16
2.2.1	Crédito y Cartera Crediticia.....	16
2.2.2	Clasificación del Deudor.....	16
A	Categoría Normal.....	16
B	Categoría con Problemas Potenciales.....	17
C	Categoría Deficiente.....	18
D	Categoría Dudoso.....	19
E	Categoría Pérdida.....	20
F	Cartera Vigente.....	20
G	Cartera Vencida.....	20
2.2.3	Riesgo de Crédito.....	21
2.2.4	Riesgo, Incertidumbre, Apetito y Tolerancia al Riesgo.....	22
2.2.5	Control de Riesgo.....	23

2.2.6	Los Controles en la Estrategia de Gestión de Riesgos.	23
2.2.7	La Importancia de la Estrategia de Gestión de Riesgos y la Implantación de Controles.	24
2.2.8	Cooperativa de Ahorro y Crédito.	24
2.2.9	Riesgo sistemático y no sistemático.	25
A	Riesgo Sistemático.	25
B	Riesgo No sistemático.	27
2.3	Definición de Términos Básicos.	27
2.4	Hipótesis de la Investigación.	30
2.4.1	Hipótesis.	30
2.4.2	Operacionalización de variables.	31
CAPÍTULO III MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....		33
3.1	Tipo de investigación.	34
3.1.1	Tipo de Investigación.	34
3.1.2	Nivel de Investigación.	34
3.2	Diseño de Investigación.	35
3.3	Método de Investigación.	36
3.3.1	Unidad de análisis.	36
3.4	Población.	36
3.5	Muestra.	37
3.6	Técnicas e instrumento de la recolección de datos.	38

3.6.1	Técnicas.....	38
3.6.2	Instrumentos.....	39
3.6.3	Validez y Confiabilidad.	40
3.6.4	Aspectos Éticos De Investigación.....	42
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN		43
4.1	RESULTADOS.....	44
4.1.1	Incidencia de los tipos de crédito en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y crédito Adecoop 2019.....	44
4.1.2	Las políticas crediticias están relacionadas con el índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y crédito Adecoop 2019.	46
4.1.3	Seguimiento de la cartera atrasada y que impacto tiene la morosidad de los créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Adecoop 2019.	58
4.1.4	Prueba de Hipótesis.....	70
4.1.5	Políticas De Créditos Recomendadas.....	73
4.1.6	Propuesta de mejoras del control de riesgos crediticio para disminuir el índice de morosidad en la Cooperativa de ahorro y crédito Adecoop.	75
4.2	Discusión.....	77
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		80
5.1	Conclusiones.....	81
5.2	Recomendaciones	83
REFERENCIAS		85

ANEXOS	89
Anexo 1. Matriz de Consistencia.....	89
Anexo 2. Hoja Censal.....	91
Anexo 3. Reporte de clasificación de cartera	93
Anexo 4. Validación de hoja censal.	96

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de Variables.....	31
Tabla 2 Técnica e Instrumento de Recolección de Datos.....	39
Tabla 3 Escala de Likert	39
Tabla 4 Estadística de fiabilidad.....	40
Tabla 5 escala de alfa de Cronbac	41
Tabla 6 Porcentaje de la Morosidad de la Cartera de Créditos	44
Tabla 7 Proceso de Requisitos para Análisis de situación Financiera.....	46
Tabla 8 proceso de Análisis de los Ingresos del Solicitante.....	48
Tabla 9 Proceso de visita domiciliaria para el Crédito.....	50
Tabla 10 Proceso Experiencia Crediticia.....	52
Tabla 11 Proceso Análisis de Ingresos y Gastos, Capacidad de Pago	54
Tabla 12 Proceso Comportamiento de Pago.....	56
Tabla 13 Proceso Reportes Fecha de Pago.....	58
Tabla 14 Proceso Notificaciones dentro de las Fechas y Días de Atraso.....	60

Tabla 15 Proceso Visitas Grupales para Cobranza.....	62
Tabla 16 Proceso Base de Datos Cartera de Créditos	64
Tabla 17 Proceso Compromisos de Pago con los Asociados	66
Tabla 18 Proceso Coordinación con el Área de Cobranza Notificación Prejudiciales	68
Tabla 19 Incidencia del Control Riesgos en los Créditos Otorgados	70
Tabla 20 Correlación de Pearson SPSS 26.....	72
Tabla 21 Propuesta de mejoras del control de riesgos crediticio para disminuir el índice de morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Adecoop.....	75

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Índice de Morosidad	45
Figura 2 Proceso de Requisitos para Análisis de Situación	47
Figura 3 Proceso de Análisis de los Ingresos del Solicitante.....	49
Figura 4 Proceso de Visita Domiciliaria para el Crédito.....	51
Figura 5 Proceso Experiencia Crediticia	53
Figura 6 Proceso Análisis de Ingresos y Gastos, Capacidad de Pago.....	55
Figura 7 Proceso Comportamiento de Pago	57
Figura 8 Proceso Reporte de Fecha de Pago	59
Figura 9 Proceso Notificaciones dentro de las Fechas y Días de Atraso	61
Figura 10 Proceso Visitas Grupales para Cobranza	63

Figura 11 Proceso Base de Datos Cartera de Créditos.....	65
Figura 12 Proceso Compromisos de Pago con los Asociados	67
Figura 13 Proceso Coordinación con el Área de Cobranza Notificación Prejudiciales	69
Figura 14 Correlación de Pearson	71

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema de investigación.

1.1.1 Descripción de la Realidad Problemática.

Según, (ASBANC, 2019) (Asociación de Banco), “en el año 2019 el promedio de la morosidad bancaria es de (3.07%), esto ha conllevado que diferentes entidades financieras, así como distintas empresas peruanas de las pequeñas y medianas, estén pasando por distintas dificultades o lo que es peor aún tengan que cerrar”. KLJJ

Así podemos mencionar que en el departamento de Cajamarca las cooperativas de ahorro y crédito fueron creadas con el fin de atender necesidades financieras de sus asociados, de esta forma promover el desarrollo económico de la región y del país.

Pero, ¿Qué pasaría si en las cooperativas de ahorro y crédito a nivel nacional existe un incremento de la morosidad hasta límites insostenibles? ¿Si no se puede lograr con la recuperación de los créditos, lo cual afectaría la liquidez de las cuentas por cobrar?, pues sencillo, la falta de liquidez ocasionaría que todo el mecanismo entero de la actividad financiera se rompa.

Sin embargo, (ASBANC, 2019) menciona el gran problema que enfrentan las cooperativas de ahorro y crédito es la recuperación de los créditos una vez desembolsados, pues existe la incertidumbre de que el deudor no cumpla con sus obligaciones con la cooperativa. Por lo que representa riesgos crediticios debido a las flexibles políticas de crédito,

falta de capacidad de pago; así mismo (ASBANC, 2019) también nos menciona que la falta de experiencia del propietario o negocio, destino incorrecto del crédito, sobreendeudamiento de los socios. Etc.; trae consigo la morosidad a pesar que se cuenta con políticas de créditos como: son los requisitos generales de un crédito, como la de ser socio, contar con DNI vigente, acreditar domicilio en el ámbito de acción de la cooperativa, tener historial crediticio, tener sustento de ingresos, apoyado por los factores de evaluación como son la capacidad de pago, el carácter y el riesgo de colocación mencionados en los reglamentos de ahorro y crédito de las cooperativa, razón por la cual se investiga el control de riesgos crediticios y su incidencia en la morosidad.

Finalmente (ASBANC, 2019) nos indica que la problemática de morosidad viene afectando en los últimos años la situación económica y financiera de las cooperativas de ahorro y crédito y se observa en la no obtención de utilidades y resultados positivos donde el socio pueda percibir la solidez de la institución y la seguridad en sus aportes, y ha sido siempre la preocupación de gerentes, funcionarios, trabajadores y socios de la cooperativa minimizar dicho problema de morosidad a través de una adecuada administración de los riesgos crediticios.

Por tanto, indica que existen serias dificultades para el logro del cumplimiento del objetivo de las cooperativas de ahorro y crédito, y esto genera que exista un problema para la atención y las necesidades

financieras de sus socios. Es por ello, que se estudia la incidencia del control de los riesgos crediticios para la variación de la morosidad ya presente en este tipo de entidades financieras.

1.2 Definición del problema.

1.2.1 Problema General.

¿Cuál es la incidencia del control del riesgo crediticio en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Adecoop 2019?

1.2.2 Problemas Específicos.

- a) ¿Cómo la evaluación incide en los tipos de créditos en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Adecoop?
- b) ¿Cómo las políticas crediticias están relacionadas con el índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y crédito Adecoop?
- c) ¿Cómo se realiza el seguimiento de cartera atrasada y que impacto tiene con la morosidad de los créditos dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Adecoop?

1.3 Objetivos.

1.3.1 Objetivo General.

Determinar la incidencia del control del riesgo crediticio en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y crédito Adecoop 2019.

1.3.2 Objetivos Específicos.

- a) Evaluar como incide los tipos de crédito en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y crédito Adecoop 2019.

- b) Determinar cómo las políticas crediticias están relacionadas con el índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y crédito Adecoop 2019.

- c) Determinar cómo se realiza el seguimiento de la cartera atrasada y que impacto tiene con la morosidad de los créditos dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Adecoop 2019.

1.4 Justificación, Importancia y Limitaciones.

1.4.1 Justificación.

A Justificación Metodológica.

La investigación tiene valor metodológico porque analizará si existe correlación entre las variables: Control de riesgo crediticio y el índice de morosidad de la Cooperativa Adecoop 2019. Específicamente en el área de créditos, la cual es un área de mucha importancia por ser el giro del negocio y para la gerencia general tiene que tener una estricta atención al momento de realizar préstamos a sus asociados.

B Justificación Teórica.

La investigación tiene valor teórico, porque contribuye con el análisis conceptual de los procedimientos y evaluación que realizan los analistas de la Cooperativa, para el desembolso de los créditos, cuyos resultados podrán sistematizarse en una propuesta, para tener un buen control y mitigación del riesgo que ayude a disminuir la morosidad.

C Justificación Práctica.

El presente estudio tiene como finalidad determinar las dificultades que se le presenta a la Cooperativa Adecoop al momento de otorgar un crédito, los cuales en el futuro estos pueden caer en morosidad, así también, brindar una solución a los diferentes problemas que

puedan tener en sus procedimientos al momento de aperturar un crédito.

1.4.2 Importancia.

La presente investigación tiene bastante envergadura para la toma de decisiones de la Gerencia General como para el Consejo de Administración de la COOPERATIVA ADECOOP, en el cual podrán observar un control de riesgos eficiente que influya a disminuir el índice de morosidad crediticia de la COOPERATIVA.

1.4.3 Limitaciones.

El proyecto de investigación está dirigido a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ADECOOP, de la provincia y distrito de Cajamarca; por lo que la limitación es el alcance a la información en su totalidad, por políticas de seguridad de la Cooperativa; dicho alcance deberá permitir desarrollar la presente investigación.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Teóricos.

Para poder tener un mejor alcance sobre el tema de investigación y del conocimiento previo, adquirido a través de otros trabajos por otros investigadores, realizados anteriormente, referentes al riesgo crediticio y la morosidad en las cooperativas de ahorro y crédito, hemos considerado incluir los siguientes trabajos.

2.1.1 Antecedentes Internacionales.

Según, Tierra Chacha (2015), en su trabajo de investigación “El riesgo de crédito y la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Coorambatocía. Ltda.del Cantón Ambato”, menciona que 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. Luego de los resultados obtenidos se puede indicar que 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, además que la mayoría de los analistas no están al tanto de las políticas crediticias o no han tenido alguna capacitación en políticas crediticias que la cooperativa maneje. Por último, se identificó que es nulo un plan preventivo de riesgo crediticio vigente, todo ello para minimizar el índice de morosidad y riesgo.

Aleajga (2014), en su trabajo de investigación para optar el grado de título profesional, denominado “Las Políticas de Crédito y su Incidencia en la Liquidez de la Cooperativa de Vivienda Villaflora en la Ciudad de Ambato”, cuyo objetivo fue estudiar la incidencia de las políticas de crédito en la liquidez de la Cooperativa, Concluye que las políticas de crédito no se transmiten al cliente o socio, por lo tanto el proceso crediticio involucra un incremento de la morosidad en la Cooperativa de Vivienda Villaflora; que la liquidez se ve afectada por el desconocimiento de las políticas que direccionan un eficiente proceso crediticio, coadyuvando a la falta de capacitación en los procesos de evaluación crediticia y a su vez recomienda que se debe delimitar el proceso crediticio basado en normas establecidas en el control crediticio y plantear ordenadamente un nuevo proceso junto a políticas de regulación definidas mejorando el proceso de comunicación con el cliente, realizar una planificación financiera para la recuperación de la cartera que está en proceso de cobro, y crear un modelo de gestión crediticia que permita mejorar el proceso desde su inicio hasta la concesión del crédito, junto a un proceso de cobro enmarcada en la ley.

Ulloa (2020), en su trabajo de titulación denominado “Análisis del Nivel de Morosidad de la Cartera que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan” cuyo objetivo general fue analizar los factores que influyen el nivel de morosidad de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda. Se utilizó la técnica

de entrevistas estructuradas a su vez concluyó que dentro de la morosidad de la cartera vencida se ve perjudicada, puesto que para el mes de marzo del presente año la institución financiera alcanza una morosidad de 9.19% calificándola como Riesgo Alto, llegando a ocasionar riesgos crediticios debido al incumplimiento de pago de sus socios y considera pertinente una renovación o reestructuración sobre sus políticas crediticias y cobranzas, para que ayuden a estipular con todas las obligaciones de pagos de créditos.

2.1.2 Antecedentes Nacionales.

Según Guzman Principe (2014), en su trabajo de investigación denominado “Incidencia del control del riesgo crediticio en la morosidad de las cooperativas de ahorro y crédito de la libertad”, que tiene como objetivo determinar la incidencia de la Gestión Integral de Riesgos de Créditos en la morosidad de las cooperativas de ahorro y crédito, de la Región La Libertad durante el ejercicio 2012. el autor, indica que, ha utilizado información tomada directamente de la realidad, sin manipular las variables, la cual ha sido estructurada, analizada y explicada. Finalmente, indica que, se ha establecido que existe un nivel de concentración en créditos de consumo no-revolvente, microempresas y pequeñas empresas; y que el mayor porcentaje de mora se encuentra en estos sectores. Por otro lado, la gestión de riesgos de crédito no se ha implementado en su totalidad. Por lo tanto, se recomienda que las cooperativas de ahorro y crédito implementen

totalmente la gestión de riesgos de crédito y evalúen la concentración de sus créditos.

Según Claudio Berrospi Hidalgo Tello & Victorio Human (2015), en su trabajo de investigación “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”, el cual tiene como objetivo determinar el nivel de morosidad de los créditos otorgados por la cooperativa de ahorro y crédito san francisco en el periodo 2013. Donde se pretendió estudiar la calidad competitiva de los analistas de créditos, analizar los métodos y técnicas de calificación crediticia y citar medidas de protección a los créditos. Asimismo, dedujeron que el 91% de los analistas no trabajó en otra entidad financiera, antes de laborar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco, siendo mínima la experiencia profesional.

Por otro lado, estos autores hacen mención que, solo el 9% indica que fue capacitado por un especialista externo, siendo este un punto débil en la, Cooperativa, y a su vez solo el 9% labora más de 5 años. Y concluyeron que los analistas no poseen experiencia suficiente, sino que manifestaron que el 49% desconoce las políticas de crédito.

Esto nos plantea la necesidad de mejorar el cumplimiento de los métodos y técnicas de calificación crediticia por parte de los analistas,

a su vez conocer y manejar las políticas crediticias que manejan las financieras en este caso el de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

Ticse (2015), en su tesis profesional denominada “Administración del Riesgo Crediticio y su Incidencia en la Morosidad de la Financiera Edyficar Oficina Especial el Tambo” cuyo objetivo general fue determinar la incidencia de la administración del riesgo crediticio sobre la morosidad en la Financiera Edyficar Oficina Especial – El Tambo y a su vez concluye que en la Oficina Especial – El Tambo es importante establecer políticas que permitan garantizar el cumplimiento de los compromisos contraídos por los clientes, a fin de mantener una cartera sólida, rentable y diversificada. Así mismo la importancia de una buena administración de los riesgos crediticios para la toma de decisiones crediticias y gestionar los riesgos, maximizando la tasa de rendimiento y manteniendo la exposición al riesgo de crédito dentro de los límites aceptables. Dentro del cual el autor recomienda, que en la gestión crediticia se debe impulsar políticas como: motivar a los clientes al pago puntual mediante beneficios como reducción de la tasa de interés en su próximo crédito por ser un cliente puntual, implementar un proceso de capacitación al cliente y mantener un trato cordial y de comunicación efectiva.

2.1.3 Antecedentes Locales.

Según Requejo Torres (2019), en su trabajo de investigación “Causas del incremento de morosidad en la Coopac nuestra señora del rosario - agencia chota –2018”, la investigación se determinó de acuerdo con los conceptos del marco teórico, y se consideraron las variables y causas de la morosidad, la población y muestra que se extrajeron para realizar el desarrollo del trabajo de investigación, así mismo fueron calculados en base a la información extraída de las opiniones de los colaboradores de la COOPAC NSR agencia Chota, así mismo el autor, sostiene que se procedió a realizar los trabajos estadísticos logrando comparaciones de índice de morosidad de periodos mensuales anteriores para tener una información clara y precisa; finalmente como conclusión más resaltante fue crear y determinar estrategias de forma administrativa que ayudarán a describir las causas que provocan que la morosidad este alta es así de esta manera que se puede lograr disminuir el índice de morosidad en la COOPAC Nuestra Señora del Rosario agencia chota en el año 2018.

Según Blas & Ocas (2021) en su tesina denominada “ Políticas crediticias y su incidencia en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito tres molinos realizado en la ciudad de Cajamarca” cuya finalidad principal fue determinar cómo las políticas crediticias inciden en la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Tres Molinos; llegando a la hipótesis afirmativa de que las políticas crediticias inciden

significativamente en la morosidad y concluye que las políticas crediticias indican significativamente en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tres Molinos, debido a que con su mejor aplicación se puede lograr que los clientes tengan un mejor compromiso de pago en las fechas acordadas, de tal manera que no haya créditos vencidos. A su vez, indican que se debe dar a conocer las normas y reglamentos de crédito por las que se rige la cooperativa de tal manera socializar y compartir con cada uno de los clientes para reducir la morosidad.

Según Estrada Casas & Gutierrez Valencia (2017), en su tesis “Proceso de evaluación de créditos y su influencia en la morosidad de los clientes de la agencia Sabogal de la caja municipal de crédito y ahorro Trujillo en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2016” tuvo como objetivo principal, determinar si el análisis del proceso crediticio influye en la morosidad de los clientes, así como, evaluar cuáles son las causas que originan las elevadas tasas de morosidad. Concluyen que se determinó y confirmó que la ineficiente evaluación de créditos realizados por los asesores influye significativamente en la morosidad esto debido a la existencia de asesores de créditos que tienen poca habilidad para recopilar y analizar información cualitativa y cuantitativa del negocio que solo se ven presionados a cumplir metas de colocaciones ignorando pautas importantes que deben seguir para el otorgamiento de un crédito benéfico. El análisis de los factores de créditos es ineficiente

principalmente cuando el asesor de crédito no evalúa de forma correcta los factores cualitativos como la priorización de la inversión del cliente, del cliente recurrente, y cuantitativos el cual se refiere al ineficiente análisis de los estados financieros, de las garantías y el análisis del entorno al cliente, conllevando a ocasionar problemas de morosidad afectando los objetivos de la empresa.

2.2 Marco Teórico.

2.2.1 Crédito y Cartera Crediticia.

(Vela Zavala & Caro Anchay, 2015) Nos indica que el crédito, “se considera como un proceso, que consiste en que una persona natural o persona jurídica otorgue un financiamiento a otra persona natural o jurídica, a cambio de que esta última, en un periodo posterior devuelva el financiamiento recibido conjuntamente con una retribución, conocida como tasa de interés compensatoria o tasa de interés activa”

2.2.2 Clasificación del Deudor.

A Categoría Normal.

Para aquellos deudores que registran un tipo de crédito corporativo, a grandes y a medianas empresas, es decir deudores no minoristas, se considerará como categoría normal, si cumple con los siguientes criterios:

Abona de manera puntual las obligaciones de sus cuotas (pago). Se considera los siguientes criterios de prudencia:

Integra en un sector económico o ramo de negocios que registra una tendencia creciente.

Incumplimiento con el pago de sus créditos de acuerdo con lo convenido o con un atraso de hasta ocho (8) días calendario. Para aquellos deudores que registran un tipo de créditos hipotecarios para vivienda (deudor minorista), se considerará como categoría normal” si cumple con los siguientes criterios: (Resolución SBS N.º 11356-2008 “Reglamento para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones”.) (Vela Zavala & Caro Anchay, 2015)

B Categoría con Problemas Potenciales.

Según la normativa del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS-11356, 2008) “para aquellos deudores que registran un tipo de crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas, es decir deudores no minoristas, se considerará como categoría con problemas potenciales”, si cumple con los siguientes criterios:

“Atraso en el pago de sus créditos de nueve (9) a treinta (30) días calendario. Para aquellos deudores que registran un tipo de créditos

hipotecarios para vivienda, se considerará como categoría con problemas potenciales, si cumple con los siguientes criterios:”

Se considera un atraso en el pago de sus obligaciones de más de treinta y uno (31) o hasta sesenta (60) días calendario.

C Categoría Deficiente.

Así mismo según (SBS-11356, 2008) indica que para aquellos “deudores que registran un tipo de crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas, es decir deudores no minoristas, se considerará como categoría deficiente, si cumple con los siguientes criterios:”

Una situación financiera débil,

Así mismo para tal categoría la (SBS-11356, 2008) menciona que “atraso en el pago de sus créditos de treinta y uno (31) a sesenta (60) días calendario. Para aquellos deudores que registran un tipo de créditos hipotecarios para vivienda, se considerará como categoría deficiente, si cumple con los siguientes criterios”:

Atraso en el pago de más de sesenta y uno (61) hasta ciento veinte (120) días calendario.

D Categoría Dudoso.

Según (SBS-11356, 2008) nos indica que para aquellos deudores que registran un tipo de crédito corporativo, a grandes y a medianas empresas, es decir deudores no minoristas, se considerará como categoría dudosa, si cumple con los siguientes criterios”:

Se analiza un flujo el cual es insuficiente, no alcanza a cubrir el pago del capital ni de intereses;

Así mismo la (SBS-11356, 2008) “presenta una situación financiera crítica y muy alto nivel de endeudamiento patrimonial, y se encuentra obligado a vender activos de importancia para la actividad desarrollada y que, materialmente, son de magnitud significativa con resultados negativos en el negocio.”

También nos indica la (SBS-11356, 2008) que “atrasos mayores a ciento veinte (120) días y que no excedan de trescientos sesenta y cinco (365) días. Para aquellos deudores que registran un tipo de crédito a pequeña empresa, microempresa, consumo revolvente y consumo no revolvente, se considerará como categoría dudosa, si cumple con los siguientes criterios:”

Atraso en el pago de ciento veintiunos (121) a trescientos sesenta y cinco (365) días calendario.

E Categoría Pérdida.

Así mismo (SBS-11356, 2008) nos indica que “para aquellos deudores que registran un tipo de crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas, es decir deudores no minoristas, se considerará como categoría pérdida, si cumple con los siguientes criterios:”

Un flujo de caja que no alcanza a cubrir sus costos.

En tal sentido la (FENCACREP, 2018) para esta categoría menciona que por el atraso en el pago de sus créditos de más de ciento veinte (120) días calendario.

F Cartera Vigente.

Según (SBS-11356, 2008) nos indica que se considerará el crédito como vigente si registra atrasos menores a los treinta (30) días calendarios de la fecha de vencimiento de pago pactado. Para el caso de sobregiros en cuenta corriente, independientemente del tipo de crédito, se considerará como crédito vigente si registra atrasos menores a los treinta (30) días calendarios de la fecha de otorgado el crédito.

G Cartera Vencida.

Así mismo (SBS-11356, 2008) indica que se considerará la totalidad de la deuda insoluta. Para el caso de sobregiros en cuenta corriente, independientemente del tipo de crédito, se considerará

como créditos vencidos si registra atrasos menores a los treinta (30) días calendarios de la fecha de otorgado.

2.2.3 Riesgo de Crédito.

Para (Peiro Ucha, 2020) “El riesgo de crédito es la posibilidad de sufrir una pérdida como consecuencia de un impago por parte de nuestra contrapartida en una operación financiera, es decir, el riesgo de que no nos pague”.

El riesgo de crédito supone una variación en los resultados financieros de un activo financiero o una cartera de inversión tras la quiebra o impago de una empresa. Por tanto, es una forma de medir la probabilidad que tiene un deudor (derecho de pago) frente a un acreedor (derecho de cobro) de cumplir con sus obligaciones de pago, ya sea durante la vida del activo financiero o a vencimiento.

2.2.4 Riesgo, Incertidumbre, Apetito y Tolerancia al Riesgo.

Así mismo (Vela Zavala & Caro Anchay, 2015) nos indica que el riesgo se define como “la condición en que existe la posibilidad de que un evento ocurra e impacte negativamente sobre los objetivos de la empresa (SBS), mientras que la incertidumbre es aquella situación de duda o desconocimiento de algún evento incierto que está caracterizado por la imposibilidad de cálculo de la probabilidad de ocurrencia de dicho evento.”

Apetito por el riesgo, es el nivel de riesgo que la empresa o entidad cooperativa está dispuesta a asumir en su búsqueda de rentabilidad.

Tolerancia al riesgo, es el nivel de variación que una empresa o entidad cooperativa está dispuesta a asumir en caso de desviación a los objetivos empresariales trazados.

Finalmente (Vela Zavala & Caro Anchay, 2015) menciona que “Tanto el apetito por el riesgo y la tolerancia al riesgo, deben ser diseñados tomando en cuenta la estrategia empresarial de la empresa, es decir, una vez que la empresa ha establecido cuál será su estrategia empresarial, se empezará a diseñar el nivel de riesgo que la empresa está dispuesta a asumir y las variaciones aceptables en caso de desviarse de los objetivos institucionales.”

Índice de Morosidad: (Lopez Dominguez, 2018). Nos indica que “El Índice de Morosidad (IMOR) es la cartera de crédito vencida como proporción de la cartera total. Es uno de los indicadores más utilizados como medida de riesgo de una cartera crediticia.”

2.2.5 Control de Riesgo.

La finalidad del control de riesgo es analizar el funcionamiento, la efectividad y el cumplimiento de las medidas de protección, para determinar y ajustar sus deficiencias.

Medir el cumplimiento y la efectividad de las medidas de protección requiere que constantemente se registren actividades, eventos y o situaciones que afecten a los procedimientos; al tener un registro permite realizar un análisis de la frecuencia que suceda algo inesperado, de tal modo que el incumplimiento de reglamentos, documentos, normativas que sobrepasen lineamientos aplicado, puedan ser sancionados de tal manera que tenga un alcance al personal que incumpla dicho lineamientos antes mencionados.

2.2.6 Los Controles en la Estrategia de Gestión de Riesgos.

Todas las organizaciones deberían elaborar, mantener y actualizar un mapa de riesgos corporativo cuyo objetivo sea proporcionar a la compañía el estado de situación que se tiene ante los eventos que pueden impedir el desarrollo de los procesos de negocio.

Básicamente, este estado comprende el nivel de detección, prevención y respuesta ante la ocurrencia de un evento que pueda impactar en el negocio.

2.2.7 La Importancia de la Estrategia de Gestión de Riesgos y la Implantación de Controles.

Es imprescindible definir el nivel de riesgo aceptable en base al apetito de riesgo que tenga la organización.

Todos los riesgos cuyo nivel obtenido se encuentre por encima del nivel de riesgo aceptable deben ser evaluados, se deberá definir una estrategia para su gestión. Una posible estrategia es establecer un plan de acción para mejorar la situación de alto riesgo implantando nuevas medidas de control o mejorando las ya existentes.

Debemos obtener la aprobación de la alta dirección del resultado del análisis de riesgos, ya que la dirección debe conocer la situación de la organización, y obtener la aprobación del nivel de riesgo aceptable, ya que de la definición de este nivel dependerá que un riesgo sea asumible o tenga que tratarse.

2.2.8 Cooperativa de Ahorro y Crédito.

Son instituciones que brindan servicios financieros de carácter, solidario, constituida en forma libre y voluntaria para satisfacer las necesidades de sus vidas institucionales; se desenvuelven en el marco

doctrinario de los principios y valores cooperativos mundialmente aceptados, así como observando y respetando las disposiciones legales vigente emitidas para la actividad financiera.

(Angulo Duque, 2015) indica que no existe unanimidad con la definición de riesgo sistémico y su medición. Esta falta de precisión facilita la discrecionalidad a la hora de elaborar políticas, usando como excusa la gestión del riesgo sistémico. Además, impide la correcta evaluación posterior, no permite detectar aquellas situaciones con mayor probabilidad de ocurrencia y dificulta la elaboración de críticas al no estar sustentado por modelos formales. Por todo ello surge el reto de homogeneizar el término y aclarar qué riesgos son realmente sistémicos y cuáles no. Para ello repasaremos las principales definiciones de riesgo sistémico.

2.2.9 Riesgo sistemático y no sistemático.

A Riesgo Sistemático.

Definición.

Financial Stability Board (2009), define el riesgo sistémico como: "el riesgo de interrupción del flujo de servicios financieros causada por una alteración de la totalidad o partes del sistema financiero; y tiene el potencial de tener graves consecuencias negativas para la economía real" en general, se cree que el riesgo sistémico pasa a ser un problema cuando el colapso de una institución financiera

desencadena el potencial fracaso de las demás o extiende la inestabilidad a través del sistema financiero.

Características del riesgo sistémico.

Una crisis sistémica surge a partir de un evento denominado sistémico, este puede ser exógeno (fuera del sistema financiero) o endógeno (dentro del sistema financiero), y es el desencadenante de una serie de acontecimientos sucesivos, a menudo denominado como efecto dominó. Se hace visible a través de complicaciones en el funcionamiento del sistema financiero y la economía real. Este impacto será más contundente cuando algún intermediario quiebre o algún mercado deje de operar.

Medición e identificación del riesgo sistémico.

El objetivo de estas herramientas es identificar vulnerabilidades y eventos sistémicos. La detección precoz de sucesos sistémicos permite la adopción de medidas para minimizar la probabilidad de una crisis y reducir su impacto, permitiendo decidir cuándo activar los instrumentos macro y micro prudenciales que dispone la regulación.

B Riesgo No sistemático.

El riesgo no sistemático, también conocido como "riesgo diversificable", engloba al conjunto de factores propios de una empresa o industria, y que afectan solo a la rentabilidad de su acción o bono.

En otras palabras, el riesgo no sistemático surge de la incertidumbre que rodea a una empresa por el desarrollo de su negocio, ya sea por las propias circunstancias de la empresa o por las del sector al que pertenezca. Ejemplos de estos acontecimientos pueden ser unos malos resultados empresariales, la firma de un gran contrato, unos datos de ventas peor de lo esperado, un nuevo producto de la competencia, descubrimiento de fraude dentro de la empresa, una mala de gestión de sus directivos, etc.

2.3 Definición de Términos Básicos.

Crédito: Emilio Villaseñor (2013) La entrega de un valor actual, sea dinero, mercancía o servicio, sobre la base de confianza, a cambio de un valor equivalente esperando en un futuro pudiendo existir adicionalmente un interés pactado.

Cartera crediticia: Multiva (2011) Representa el saldo de los montos entregados a los acreditados más los intereses devengados no cobrados. La

estimación preventiva para riesgos crediticios se presenta deduciendo los saldos de la cartera de crédito.

Portafolio de créditos: María Largos (2015), Es el conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia un tercero y que el tenedor de dichos documentos o cartera se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas.

Persona natural: Experian (2020) La persona natural se puede entender como aquel ser humano que desea desempeñar y ejercer obligaciones a título personal.

Persona jurídica: Experian (2020) Es una sociedad conformada por una o más personas, capaz de ejercer derechos y contraer obligaciones, la cual puede ser representada de manera judicial o extrajudicialmente.

Prestamista: Sánchez (2016). Es la parte que entrega una determinada cantidad en cuestión al prestatario a cambio de un compromiso de devolución que generalmente va acompañada de cierto interés.

Acreedor: Sevilla (2015) dice: Un acreedor es una persona, física o jurídica, que ha entregado un crédito o un bien material a otra persona (deudor) y espera recibir un pago a cambio.

Prestatario: Sanchez (2018) El prestatario es el agente económico, individuo o sociedad, que recibe el préstamo una determinada cantidad de dinero. Este se compromete a devolver la misma más intereses junto a una parte adicional por intereses en una fecha de vencimiento fijada.

Deudor: Sevilla (2015) Un deudor es una persona, física o jurídica, que debe dinero a otra persona, conocida como acreedor.

Productos crediticios: Los productos financieros se refieren a instrumentos que ayudan a ahorrar e invertir de formas diversas, adecuadas al nivel de riesgo que cada inversor esté dispuesto a asumir.

Riesgo: Coll (2020), El riesgo es una probabilidad que mide las posibles alteraciones, así como la incertidumbre generada, que pueden tener un impacto en los resultados de una compañía o el rendimiento de una inversión. Debido a estos riesgos, el resultado puede variar a lo largo del tiempo.

Incertidumbre: Fortún (2020), La incertidumbre económica engloba la falta de certeza del valor que tomará una variable económica o impredecibilidad en una situación futura.

Tolerancia al riesgo: Peña (2021), Es el nivel de riesgo que un inversor está dispuesto a asumir. Pero ser capaz de medir con precisión su apetito por el

riesgo puede ser engañoso. El riesgo puede significar oportunidad, emoción o una oportunidad de obtener grandes utilidades.

Riesgo de crédito: Peiro (2015) El riesgo de crédito es la posibilidad de sufrir una pérdida como consecuencia de un impago por parte de nuestra contrapartida en una operación financiera, es decir, el riesgo de que no nos pague.

Índice de Morosidad: Coll (2021), El índice o ratio de morosidad es un indicador utilizado en el mundo de la banca. Este mide el volumen de operaciones que han sido consideradas morosas, con relación al volumen de préstamos y créditos concedidos por dicha entidad.

2.4 Hipótesis de la Investigación.

2.4.1 Hipótesis.

H0: El control del riesgo crediticio no tiene incidencia en la reducción de la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Adecoop 2019.

H1: El control del riesgo crediticio tiene incidencia en la reducción de la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Adecoop 2019.

2.4.2 Operacionalización de variables.

Tabla 1

Operacionalización de Variables

VARIABLE	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Variable Independiente: Control Riesgo Crediticio	Control de riesgo: proceso que busca asegurar que las políticas, estándares, límites y procedimientos, para el tratamiento de riesgos son apropiadamente tomados y /o ejecutados. SBS(2008)	Evaluación de riesgos crediticio	Solicitud de crédito	Requisitos personales para filtrar datos en central de riesgos Solicitar avales y/o garantías, para respaldar el crédito	Hoja censal/ Análisis documental
			Sustento de ingresos	Se realiza una evaluación rigurosa para verificar el sustento de ingresos	
			Monto desembolsado	El monto desembolsado tiene la finalidad de la solicitud	
		Políticas de crédito	Experiencia Crediticia	Que tiempo tiene solicitando crédito en el mercado financiero	
			Capacidad de Pago	Verificar si no a tenido atrasos de pago dentro de la central de riesgos	
			Comportamiento de Pago	Se evalúa la puntualidad de pago para futuros créditos a solicitar.	
Variable Dependiente: Índice de Morosidad	El índice o ratio de morosidad mide el volumen de créditos	Cartera Vencida	Gestión Cartera Atrasada	Se realizan llamadas telefónicas para recordatorio de cuota de pago	
				Se realizan notificaciones por días de atraso	
				Se realizan visitas grupales para cancelación de cuota	

	considerados morosos sobre el total de operaciones de préstamo y crédito concedido por una entidad financiera (Lopez Dominguez,2018)	Reporte Crédito Venido	Se envía una base de datos a central de riesgos con el comportamiento de pago
			Se crean compromiso de pago para cancelación de cuota
			Créditos atrasados se envía carta prejudicial

CAPÍTULO III MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de investigación.

3.1.1 Tipo de Investigación.

Es no experimental, correlacional puesto que sistematiza e interpreta la relación que existe entre el índice de morosidad y la gestión de riesgos dentro de la Cooperativa Adecoop 2019.

La investigación correlacional analiza y mide la relación de la variable independiente, establecidas en la hipótesis del problema permitiendo interpretar las causas que ocasionan el problema de investigación establecido (Aleaga, 2014).

Para complementar con lo antes mencionado según (Arias, 2012) afirma que: “La investigación correlacional como finalidad determinar el grado de relación o asociación (no causal) existente entre dos o más variables.

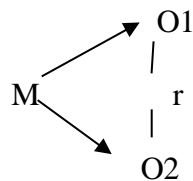
3.1.2 Nivel de Investigación.

Según (Bernal Torres, 2010) no indica que “la investigación correlacional tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables. De acuerdo con este autor, uno de los puntos importantes respecto a la investigación correlacional es examinar relaciones entre variables o sus resultados es por ello que la presente investigación se tiene un propósito de conocer la incidencia

del control de riesgos en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Adecoop 2019.

3.2 Diseño de Investigación.

Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) indica que “en la investigación realizada se dará como uso el diseño no experimental, de indicio transversal correlacional. El diseño no experimental se da porque específicamente los fenómenos se observan en su ambiente natural para que así después sean analizados, es transversal ya que los datos tomados se dan en un determinado tiempo y correlacional porque se describen las relaciones entre las variables”: gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en La Cooperativa de Ahorro y Crédito ADECOOP. El esquema representado es de la siguiente manera:



Dónde:

M = Muestra de investigación

O1 = Observación de la variable 1 gestión del riesgo crediticio.

O2 = Observación de la variable 2 índice de morosidad.

r = Correlación de las variables de estudio.

3.3 Método de Investigación.

Según su naturaleza, profundidad y alcance del propósito de la tesis, será de tipo descriptivo, ya que utilizaremos técnicas y metodologías, procedimientos y estrategias para la recolección de datos suficientes que nos ayudarán en el logro de nuestro objetivo de estudio de la presente tesis.

3.3.1 Unidad de análisis.

Fernández, Baptista, & Hernández, (2010) menciona que las unidades de análisis son aquellos que participan o a quienes en última instancia vamos aplicar el instrumento de medición.

En la presente la medida de análisis es la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ADECOOP y muestra de observación son los colaboradores que laboran en el área de créditos.

3.4 Población.

La población, o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación, esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio. (Arias, 2012, pág. 81).

Para la realización de este trabajo de investigación nuestra población está representado por los trabajadores de la Cooperativa en este caso una muestra de 12 analistas de créditos, en cual tienen toda la información de los

documentos que muestran todas las funciones y movimientos que realiza dicha Cooperativa. El cual es de tipo finita debido a que se conoce la población que es igual a la muestra.

3.5 Muestra.

La muestra está definida por Arias (2012) como “un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (pág. 83). En el mismo sentido Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan que es “en esencia, un subgrupo de la población digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (pág. 175).

Así mismo, se empleará el método de muestreo no probabilístico, en el cual de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014) hacen mención que: “Es aquel subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación” (pág. 176). Como nuestra población es pequeña se tomará como muestra a 12 analistas de crédito de la Cooperativa que formen parte del estudio, de tal manera que ellos nos brindarán información acerca de cómo está el índice de morosidad, así mismo con que las políticas crediticias cuentan la Cooperativa. Estos empleados presentan características de ser responsables confiables y honestos; permitiéndonos obtener una información real y objetiva para poder evaluar o determinar si nuestro proyecto de investigación es viable.

3.6 Técnicas e instrumento de la recolección de datos.

3.6.1 Técnicas.

Las técnicas e instrumentos que se van a desarrollar durante el proceso de recolección de datos serán, en primer lugar, partiendo de un análisis de la información de la muestra y la población como nos indica QuestionPro (2019) en su sitio web, un censo es un tipo de método de recopilación de datos que involucra a toda la población; en un censo no se usa un método de muestreo. Por otro lado, cuando se realizan encuestas se generan una menor cantidad de datos para procesar, en comparación con un censo, donde se ven representados datos de toda la población a detalle.

Es así que para el siguiente trabajo de investigación se abarcaran todos los datos ya que la muestra y la población con iguales 12 personas.

Según Ávila y Marín (2019) emplearon el diseño de investigación descriptivo correlacional, de tal manera que la técnica de recolección de datos fueron un análisis documental la cual se trabajó con una muestra de no probabilística de 12 personas de las cuales se tuvo acceso a la información con autorización de la gerencia de la entidad, el cual permitió llegar a los siguientes resultados.

Hoja Censal: Se filtrará y aplicará una hoja censal a los analistas de créditos, a fin de indagar información verídica acerca del comportamiento de las variables que son materia de la investigación.

Tabla 2

Técnica e Instrumento de Recolección de Datos

ENTREVISTAS	HOJA Censal
Esta técnica se aplicará al personal del área de créditos, así como también a los socios sujetos de créditos de ser el caso	Se aplicará a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Adecoop

Fuente: Elaboración propia

3.6.2 Instrumentos.

Los instrumentos que se utilizarán en la investigación, están relacionados con las técnicas antes mencionadas, del siguiente modo:

- **Hoja censal.**

En relación al cuestionario desarrollado está compuesto por un total de 13 preguntas bajo la escala de Likert siguiente:

Tabla 3

Escala de Likert

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Con la finalidad de analizar la información recolectada se utilizará estadística descriptiva, también se utilizará las siguientes herramientas tecnológicas: Microsoft Excel y SPSS 26, asimismo se utilizó Microsoft Word.

Microsoft Word: Se utilizará para la transcripción, redacción del informe final de dicha investigación.

Microsoft Excel y SPSS 26: Se hará el análisis estadístico de la información recolectada durante la aplicación de los instrumentos en la unidad de estudio utilizando para ellos las hojas censales, las cuales se encuentra en anexos.

3.6.3 Validez y Confiabilidad.

Con respecto a la confiabilidad del instrumento compuesto por 13 preguntas que nos permitirán poder analizar incidencia del control de riesgo crediticio en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Adecoop bajo el método del coeficiente de Alfa de Cronbach, debido a que las preguntas planteadas se encuentran bajo la escala de Likert.

Tabla 4

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,89	16

Nota. Los resultados obtenidos teniendo en cuenta el índice de correlación del Alfa de Cronbach son igual a 0.89; se considera que los resultados tienen una confiabilidad muy alta según la escala de

valoración. Lawrence (2003) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

Tabla 5

Escala de alfa de Cronbach

Escala	Descripción
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente: Elaboración propia

Para la presente investigación se recolectarán los datos del resultado de la hoja censal para luego la información procesarla e ingresarla en el programa estadístico SPSS versión 25.

Como criterio general, (Mallery, 2003) “sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de CronBach”.

Coeficiente alfa $>.9$ es excelente

Coeficiente alfa $>.8$ es bueno

Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable

Coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable

Coeficiente alfa $>.5$ es pobre

Coeficiente alfa $<.5$ es inaceptable

Los métodos que se utilizaron en forma general son métodos teóricos, métodos empíricos (observación, medición y del experimento) y los métodos estadísticos.

3.6.4 Aspectos Éticos De Investigación.

Para obtener la información de los expedientes de Créditos, entrevistas al personal y acceder a las instalaciones de la COOPERATIVA ADECOOP, se realizó las Coordinaciones con la Gerencia General y luego con las jefaturas de las áreas involucradas en el presente trabajo de investigación. De esta forma en una entrevista con el representante legal (Gerente) se conversó sobre los beneficios que conlleva este trabajo de investigación como toma de decisiones para el desarrollo de sus actividades internas de la COOPERATIVA, así mismo se solicitó la información lo más exacta posible para obtener los resultados que sean de ayuda para posteriores trabajos que realicen dentro del área de Créditos en lo que respecta la gestión de Riesgos Crediticio y la Morosidad.

CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS.

4.1.1 Incidencia de los tipos de crédito en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y crédito Adecoop 2019.

Cálculo del Índice de Morosidad.

Para analizar el cálculo del índice de morosidad se va a analizar mediante el siguiente cálculo:

$$\text{IM} = \frac{\text{Saldo Vencido} + \text{Saldo Judicial} + \text{Saldo Refinanciado}}{\text{Saldo total cartera}} \times 100$$

Tabla 6

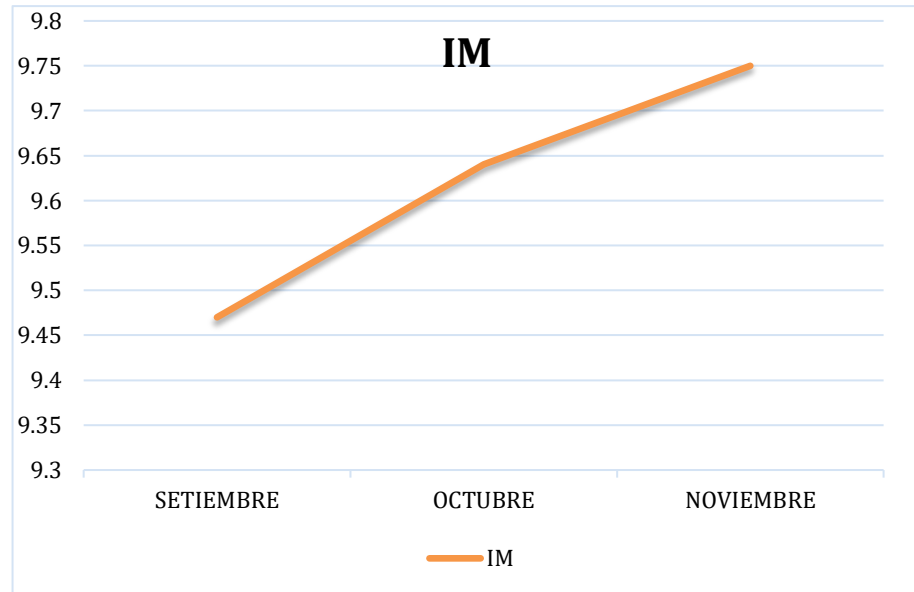
Porcentaje de la Morosidad de la Cartera de Créditos

Mes	SETIEMBRE 2019	OCTUBRE 2019	NOVIEMBRE 2019
Porcentaje	9.47	9.64	9.76
(%) IM			

Fuente: Elaboración propia

Figura 1

Índice de Morosidad



Fuente: Elaboración propia

Nota: Visto los datos del reporte de clasificación de cartera, se puede observar el incremento del índice de morosidad con un porcentaje para el mes de setiembre del 9.47 teniendo un incremento para el mes de noviembre de 9.76.

El margen aceptable según la SBS, indica que hasta el 5% es un rango aceptable del índice de morosidad. El cual según el Tabla N° 5 estamos en un rango muy alto del 9.76.

4.1.2 Las políticas crediticias están relacionadas con el índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y crédito Adecoop 2019.

Pregunta N°1. ¿Usted solicita todos los requisitos para análisis de la situación financiera del solicitante?

Tabla 7

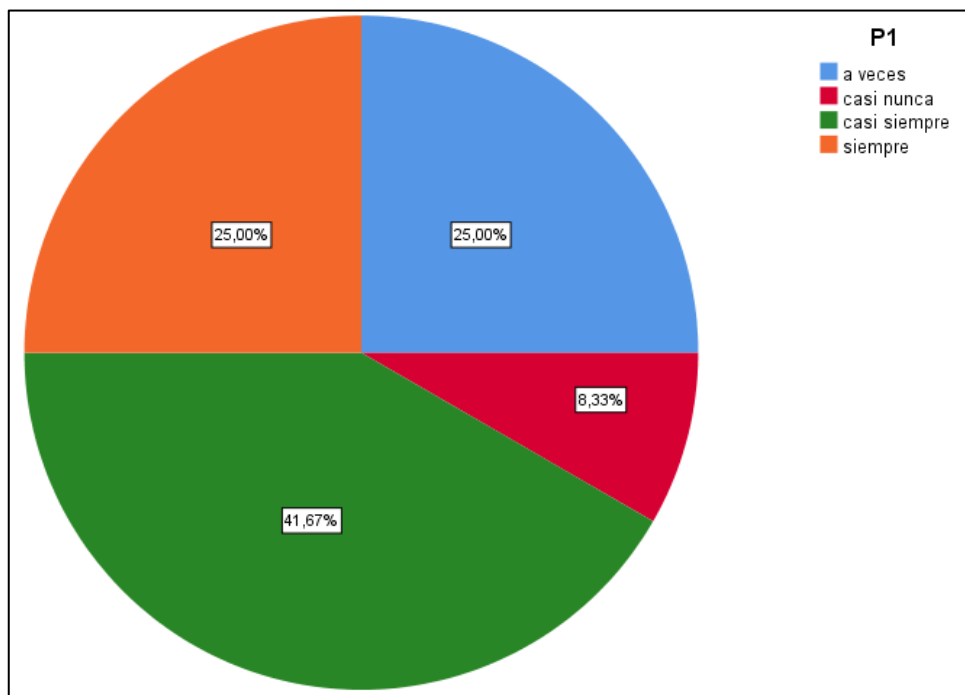
Proceso de Requisitos para Análisis de Situación Financiera

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
A veces	3	25,0	25,0
Casi Nunca	1	8,3	8,3
Casi Siempre	5	41,7	41,7
Siempre	3	25,0	25,0
Total	12	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Figura 2

Proceso de Requisitos para Análisis de Situación



Fuente: Elaboración Propia

Nota. De acuerdo a los resultados obtenidos, los cuales se evidencian en la tabla 6 y Figura 3 respecto al proceso de requisitos para análisis de la situación financiera del solicitante, de la muestra estudiada, se observa que el 41,67 % casi siempre los requisitos para análisis de la situación financiera, seguido de un 25 % que indica que a veces los requisitos para análisis de la situación financiera. De igual forma se menciona que un 25% siempre solicita los requisitos para el análisis financiero, finalmente un 8.33% casi nunca solicita información con los requisitos.

Pregunta N°2 ¿Usted realiza un análisis de los ingresos del solicitante para determinar la viabilidad del crédito?

Tabla 8

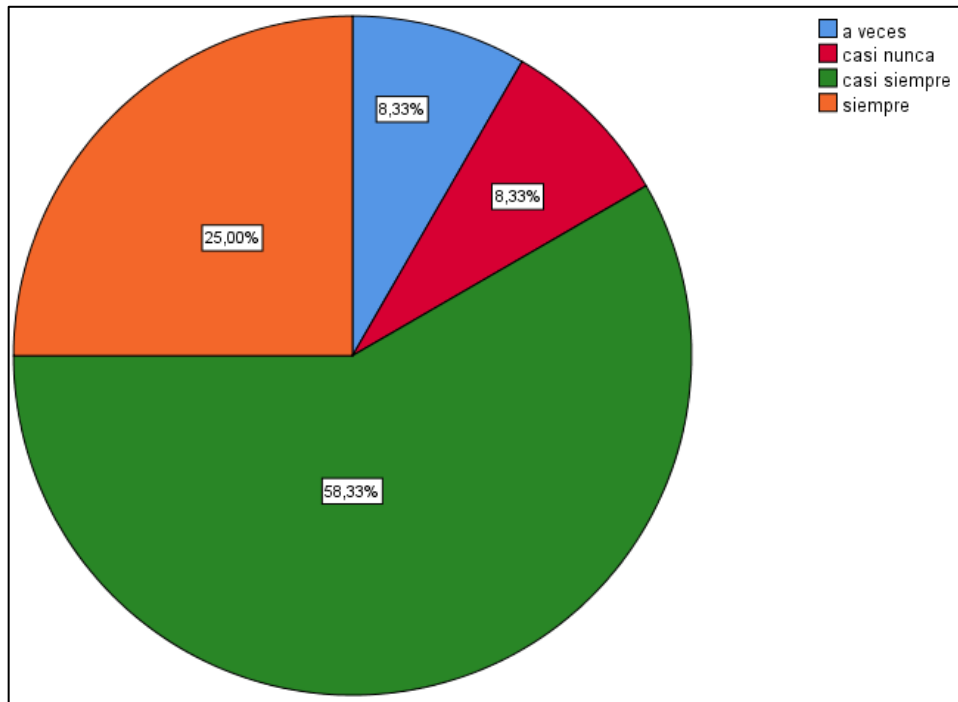
Proceso de Análisis de los Ingresos del Solicitante

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
A veces	1	8,3	8,3
Casi Nunca	1	8,3	8,3
Casi Siempre	7	58,3	58,3
Siempre	3	25,0	25,0
Total	12	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 3

Proceso de Análisis de los Ingresos del Solicitante



Fuente: Elaboración propia

Nota: De acuerdo con los resultados obtenidos, los cuales se evidencian en la tabla 7 y Figura 4v respecto al proceso de análisis de ingresos del solicitante, de la muestra estudiada, se observa que el 58.33 % casi siempre analiza los ingresos del solicitante, seguido de un 25 % que indica que siempre analiza los ingresos del solicitante. De igual forma se menciona que un 8.33%. a veces y casi nunca realizan un análisis de los ingresos del solicitante.

Pregunta N° 3 ¿Usted realiza una visita domiciliaria para finalidad del crédito a desembolsar?

Tabla 9

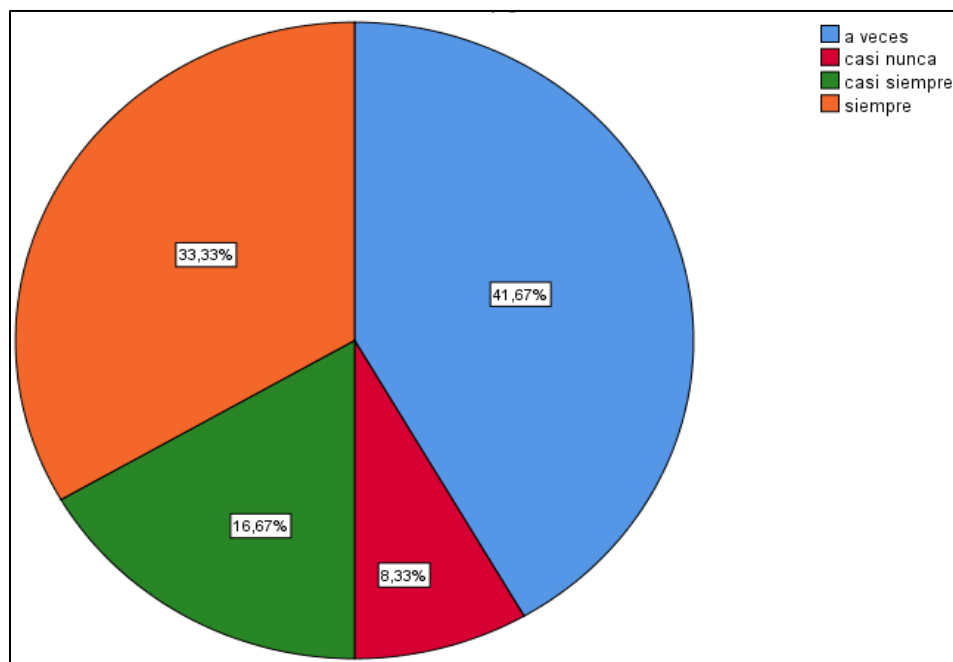
Proceso de Visita Domiciliaria para el Crédito

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
A veces	5	41,7	41,7
Casi Nunca	1	8,3	8,3
Casi Siempre	2	16,7	16,7
Siempre	4	33,3	33,3
Total	12	100,0	100,0

Fuente: elaboración Propia

Figura 4

Proceso de Visita Domiciliaria para el Crédito



Fuente: Elaboración Propia

Nota. De acuerdo a los resultados obtenidos, los cuales se evidencian en la tabla 8 y Figura 5 respecto al proceso visita domiciliaria para finalidad del crédito a desembolsar, de la muestra estudiada, se observa que el 41.67 % a veces realiza una visita domiciliaria para el desembolso del crédito, seguido de un 33.33 % que indica que siempre realiza una visita domiciliaria. De igual forma se menciona que un 16.67 % casi siempre realizar una visita domiciliaria y casi nunca un 8.33% realizar una visita domiciliaria.

Pregunta N° 4: ¿Usted verifica y determina la experiencia crediticia que tiene el solicitante como una política de créditos el cual ayuda a determinar la viabilidad del crédito?

Tabla 10

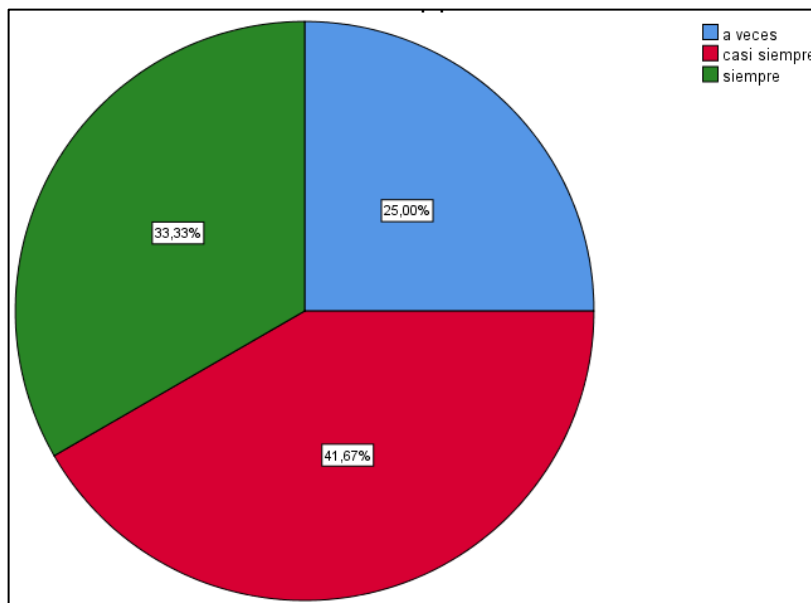
Proceso Experiencia Crediticia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
A veces	3	25,0	25,0
Casi Siempre	5	41,7	41,7
Siempre	4	33,3	33,3
Total	12	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Figura 5

Proceso Experiencia Crediticia



Fuente: Elaboración Propia

Nota. De acuerdo a los resultados obtenidos, los cuales se evidencian en la tabla 9 y Figura 6 respecto al proceso de experiencia crediticia del solicitante, de la muestra estudiada, se observa que el 41.67 % casi siempre realiza un análisis de a experiencia crediticia seguido de un 33.33 % que indica que siempre realiza un análisis de la experiencia crediticia. Finalmente se tiene que un 25% a veces realiza un análisis de la experiencia crediticia del solicitante.

Pregunta N°5: ¿Usted realiza un análisis de los ingresos y gastos para determinar la capacidad de pago?

Tabla 11

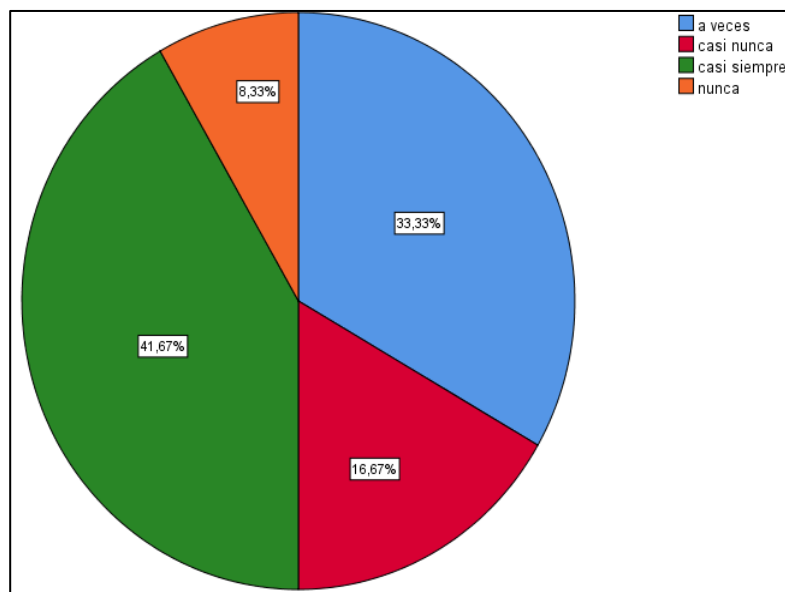
Proceso Análisis de Ingresos y Gastos, Capacidad de Pago

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
A veces	4	33,3	33,3
Casi Nunca	2	16,7	16,7
Casi Siempre	5	41,7	41,7
Nunca	1	8,3	8,3
Total	12	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 6

Proceso Análisis de Ingresos y Gastos, Capacidad de Pago



Fuente: Elaboración propia

Nota. De acuerdo a los resultados obtenidos, los cuales se evidencian en la tabla 10 y Figura 7 respecto al proceso análisis de ingresos y gastos capacidad de pago de la muestra estudiada, se observa que el 41.67 % casi siempre realiza un análisis de los ingresos y gastos capacidad de pago seguido de un 33.33 % a veces realiza un análisis de ingresos y gastos capacidad de pago. Finalmente se tiene que un 16.67% casi nunca realiza un análisis de ingresos y gastos capacidad de pago.

Pregunta N° 6: ¿usted realiza de manera exhaustiva el comportamiento de pago tanto en la cooperativa como en otras entidades financieras sobre el solicitante del crédito?

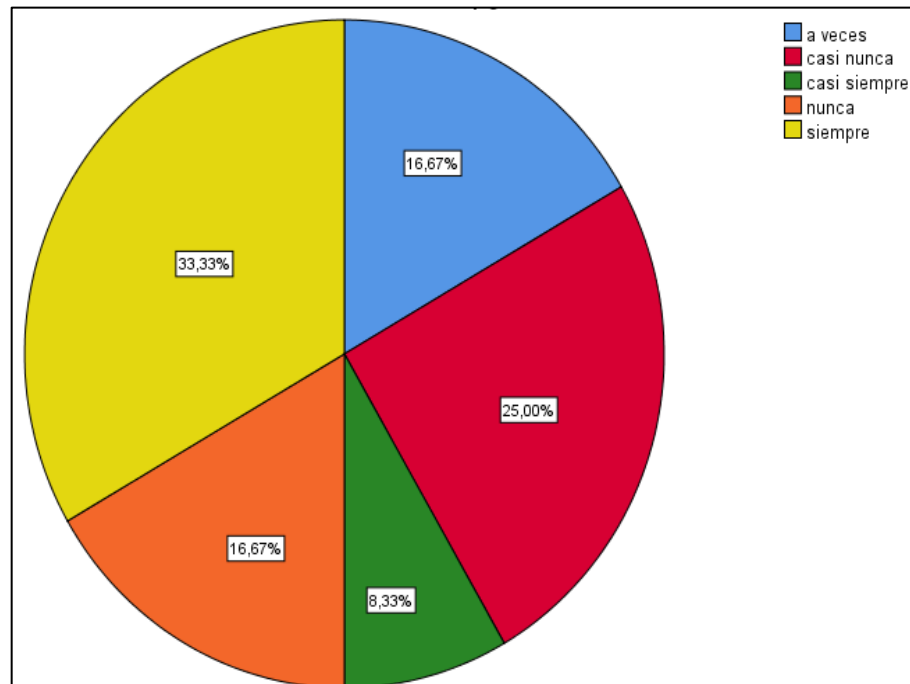
Tabla 12*Proceso Comportamiento de Pago*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
A veces	2	16,7	16,7
Casi Nunca	3	25,0	25,0
Casi Siempre	1	8,3	8,3
Nunca	2	16,7	16,7
Siempre	4	33,3	33,3
Total	12	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Figura 7

Proceso Comportamiento de Pago



Fuente: Elaboración Propia

Nota. De acuerdo a los resultados obtenidos, los cuales se evidencian en la tabla 11 y Figura 8 respecto al proceso comportamiento de pago de la muestra estudiada, se observa que el 33.3 % siempre realiza un análisis del comportamiento de pago seguido de un 25 % que casi nunca realiza un análisis de comportamiento de pago. Finalmente se tiene que un 16.67% nunca y a veces realiza un análisis sobre el comportamiento de pago.

4.1.3 Seguimiento de la cartera atrasada y que impacto tiene la morosidad de los créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Adecoop 2019.

Pregunta N°7 ¿Usted verifica sus reportes de fecha de pago del socio para llamarlo y hacerle recordar sobre sus pagos?

Tabla 13

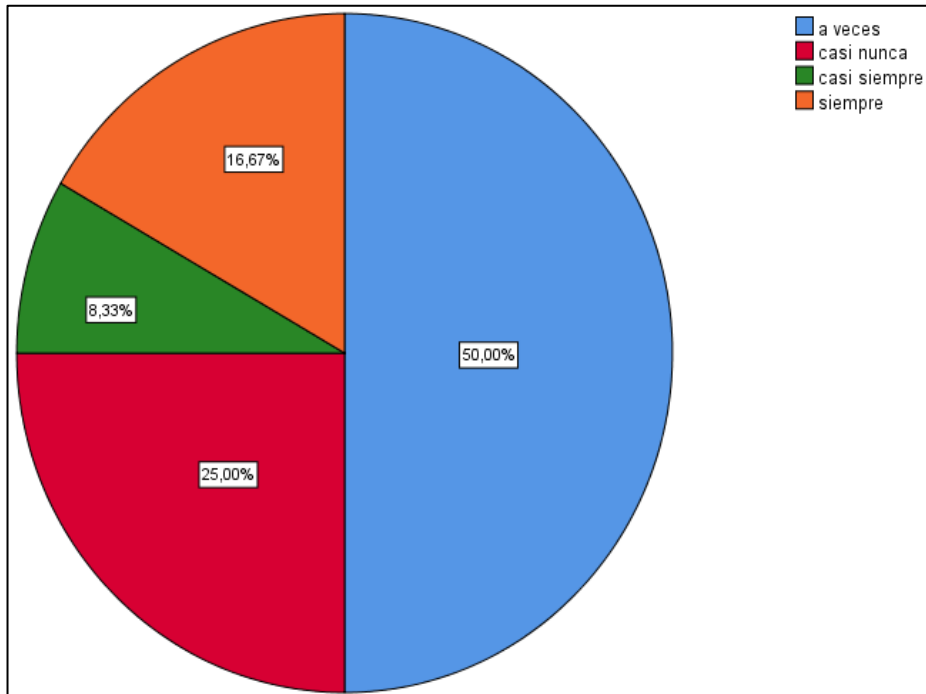
Proceso Reportes Fecha de Pago

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
A veces	6	50,0	50,0
Casi Nunca	3	25,0	25,0
Casi Siempre	1	8,3	8,3
Siempre	2	16,7	16,7
Total	12	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Figura 8

Proceso Reporte de Fecha de Pago



Fuente: Elaboración Propia

Nota. De acuerdo a los resultados obtenidos, los cuales se evidencian en la tabla 12 y Figura 8 respecto al proceso verifica sus reportes de fecha de pago de la muestra estudiada, se observa que el 50 % a veces realiza un análisis proceso verifica sus reportes de fecha de pago seguido de un 25 % que casi nunca realiza un análisis proceso verifica sus reportes de fecha de pago. Finalmente se tiene que un 16.67% siempre realiza un análisis sobre el proceso verifica sus reportes de fecha de pago.

Pregunta N°8 ¿Usted realiza las notificaciones dentro las fechas estipuladas y días de atraso?

Tabla 14

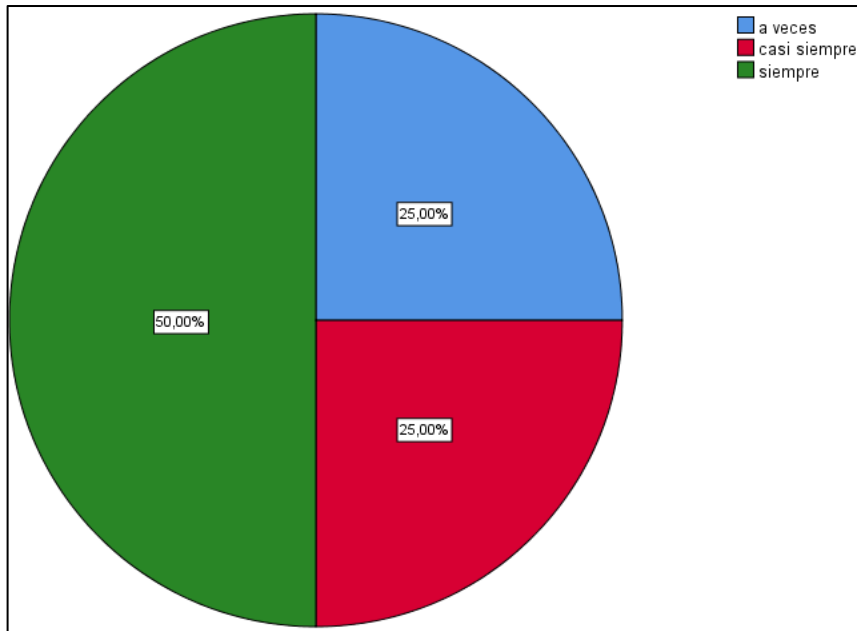
Proceso Notificaciones dentro de las Fechas y Días de Atraso

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
A veces	3	25,0	25,0
Casi Siempre	3	25,0	25,0
Siempre	6	50,0	50,0
Total	12	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Figura 9

Proceso Notificaciones dentro de las Fechas y Días de Atraso



Fuente: Elaboración Propia

Nota. De acuerdo a los resultados obtenidos, los cuales se evidencian en la tabla 13 y Figura 9 respecto al proceso notificaciones dentro de las fechas y días de atraso de la muestra estudiada, se observa que el 50% siempre realiza un análisis proceso notificaciones dentro de las fechas y días de atraso seguido de un 25 % que a veces y casi siempre realizan un análisis del proceso notificaciones dentro de las fechas y días de atraso.

Pregunta N°9 ¿usted realiza visitas grupales como apoyo para el seguimiento de créditos atrasados?

Tabla 15

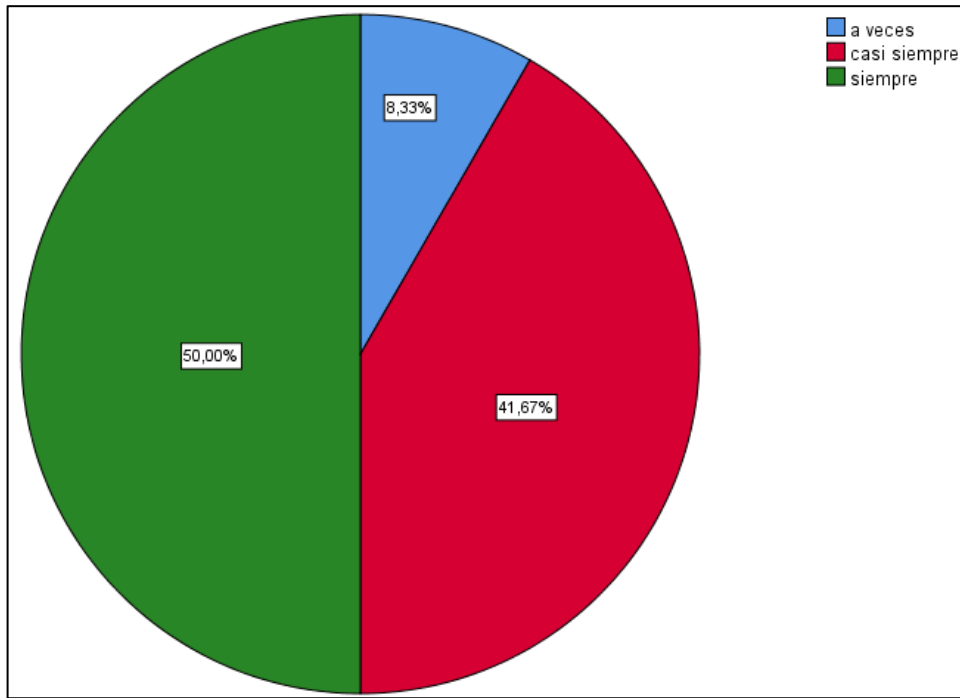
Proceso Visitas Grupales para Cobranza

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
A veces	1	8,3	8,3
Casi Siempre	5	41,7	41,7
Siempre	6	50,0	50,0
Total	12	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Figura 10

Proceso Visitas Grupales para Cobranza



Fuente: Elaboración propia

Nota. De acuerdo a los resultados obtenidos, los cuales se evidencian en la tabla 14 y Figura 10 respecto al proceso visitas grupales para cobranza de la muestra estudiada, se observa que el 50% siempre realiza un análisis proceso visitas grupales para cobranza seguido de un 41.67 % que casi siempre realizan un análisis del proceso visitas grupales para cobranza, finalmente un 8.33% que a veces realizar el proceso de visitas grupales para cobranza.

Pregunta N° 10 ¿Tiene conocimiento de la Base de datos – Cartera de créditos es reportada?

Tabla 16

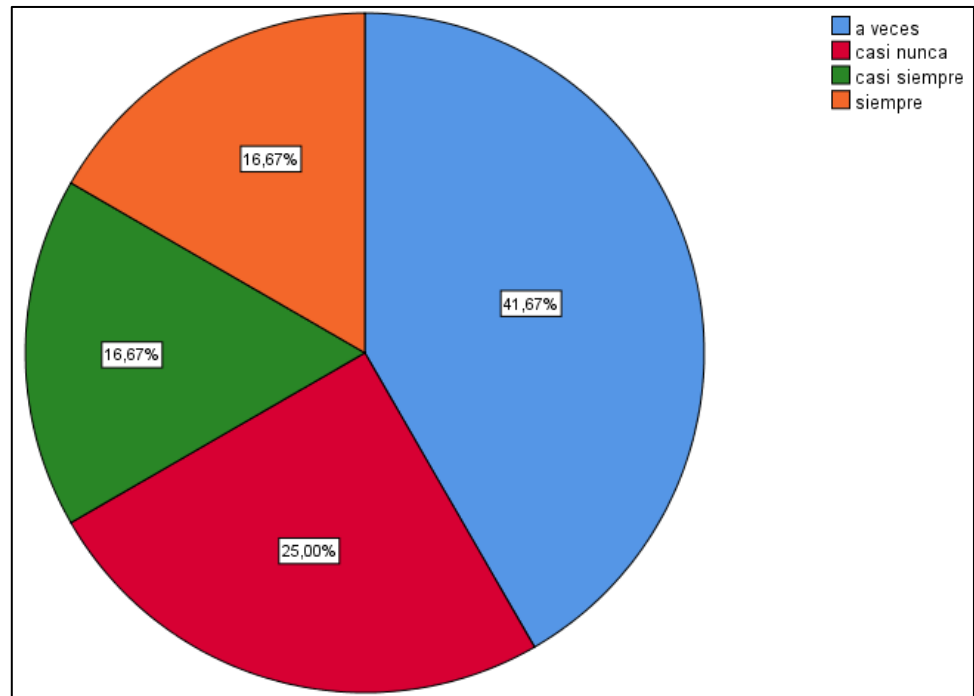
Proceso Base de Datos Cartera de Créditos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
A veces	5	41,7	41,7
Casi Nunca	3	25,0	25,0
Casi Siempre	2	16,7	16,7
Siempre	2	16,7	16,7
Total	12	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Figura 11

Proceso Base de Datos Cartera de Créditos



Fuente: Elaboración Propia

Nota. De acuerdo a los resultados obtenidos, los cuales se evidencian en la tabla 15 y Figura 11 respecto al proceso Base de datos cartera de Créditos de la muestra estudiada, se observa que el 41.67% a veces tiene conocimiento sobre el proceso Base de datos cartera de Créditos seguido de un 25 % que casi nunca conocimiento sobre el proceso Base de datos cartera de Créditos, finalmente un 16.67% que casi siempre y siempre tiene conocimiento sobre el proceso Base de datos cartera de Créditos.

Pregunta N° 11 ¿Usted realiza compromisos de pago en caso se llegue a un acuerdo con el asociado?

Tabla 17

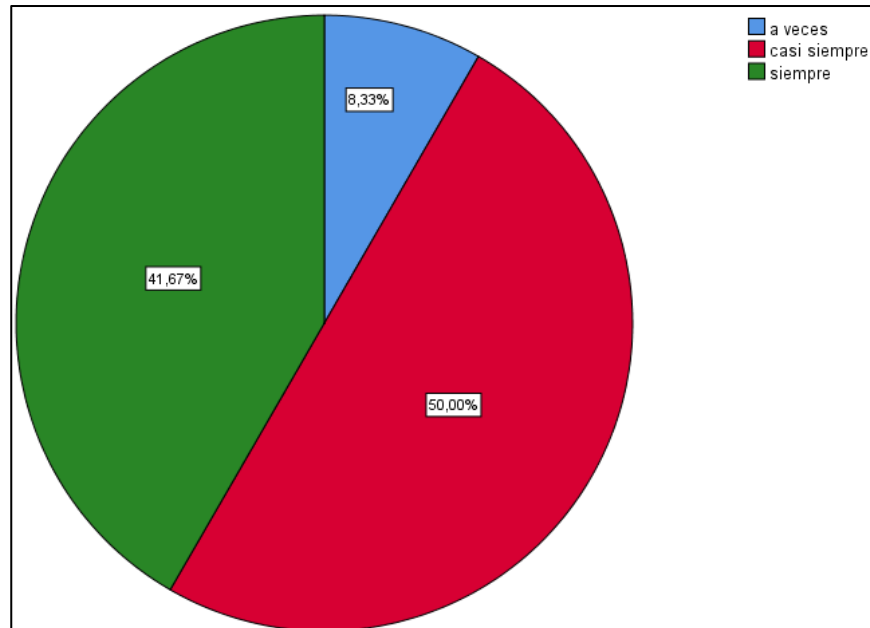
Proceso Compromisos de Pago con los Asociados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
A veces	1	8,3	8,3
Casi Siempre	6	50,0	50,0
Siempre	5	41,7	41,7
Total	12	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Figura 12

Proceso Compromisos de Pago con los Asociados



Fuente: Elaboración Propia

Nota. De acuerdo a los resultados obtenidos, los cuales se evidencian en la tabla 16 y Figura 12 respecto al proceso compromisos de pago con los asociados de la muestra estudiada, se observa que el 50% casi siempre tiene conocimiento sobre el proceso compromisos de pago con los asociados seguido de un 41.67 % que siempre realiza proceso compromisos de pago con los asociados, finalmente un 8.33% que a veces realiza proceso compromisos de pago con los asociados.

Pregunta N° 12 ¿Usted realiza las coordinaciones con el área de cobranza para las notificaciones prejudiciales?

Tabla 18

Proceso Coordinación con el Área de Cobranza Notificación Prejudiciales

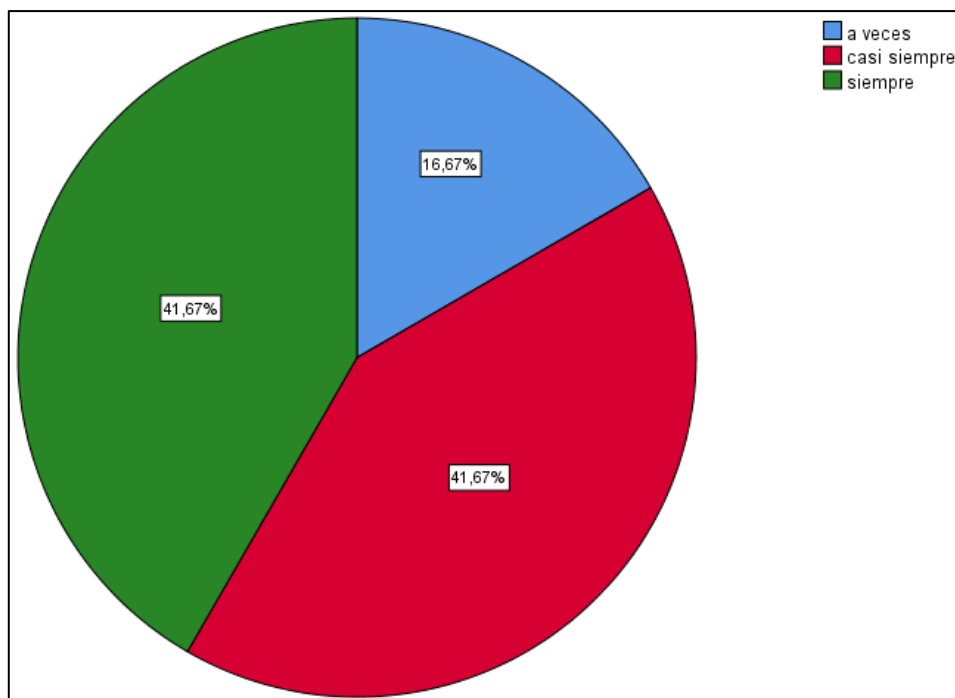
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
A veces	2	16,7	16,7
Casi Siempre	5	41,7	41,7
Siempre	5	41,7	41,7
Total	12	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Figura 13

Proceso Coordinación con el Área de Cobranza Notificación

Prejudiciales



Fuente: Elaboración Propia

Nota. De acuerdo a los resultados obtenidos, los cuales se evidencian en la tabla 17 y Figura 13 respecto al proceso coordinación con el área de cobranza notificación prejudiciales de la muestra estudiada, se observa que el 41.67% casi siempre y siempre realizan el proceso de coordinación con el área de cobranza notificación prejudiciales seguido de un 16.67 % que a veces realizan proceso de coordinación con el área de cobranza notificación prejudiciales.

Tabla 19

Incidencia del Control Riesgos en los Créditos Otorgados

ITEM	PROCESO DE RECUPERACION	NO	SI
1	Controlar Responsabilidad, negligencia para realizar el seguimiento y cobro de los créditos en morosidad	40%	60%
2	Falta de control sobre los procedimientos de seguimiento de la cobranza	55%	45%
3	Alteración de información para ganar bonificación	45%	55%
4	Limitada iniciativa para recuperar los créditos y presionar a los socios para realizar compromisos de pago	30%	70%
5	Falta de capacitación en el uso de herramientas de riesgos	40%	60%
6	La aplicación del análisis de riesgos crediticio está acorde a los mercados actuales	35%	65%
TOTAL		40%	60%

Nota. En la tabla N° 19 podemos notar que un 60% indica que el control de riesgos incide en la morosidad, mientras que un 40% indica lo contrario.

4.1.4 Prueba de Hipótesis.

En esta oportunidad veremos la correlación de Karl Pearson, que es uno de los análisis estadísticos que más se utilizan en el mundo, para corroborar la relación que existen entre dos variables, de esta manera podemos ver la siguiente tabla donde se analizarán los resultados sobre la correlación que existe.

Figura 14

Correlación 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: Juan Carlos Sarabia

Hipótesis.

H0: El control del riesgo crediticio no tiene incidencia en la reducción de la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Adecoop 2019.

H1: El control del riesgo crediticio incidencia en la reducción de la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Adecoop 2019.

Tabla 20

Correlación de Pearson SPSS 26

Correlaciones			
V1	Correlación de Pearson	1	,620*
	Sig. (bilateral)		,01
	N	12	12
V2	Correlación de Pearson	,620	1
	Sig. (bilateral)	,01	
	N	12	12

Nota. Realizado a los analistas de créditos, de la Cooperativa de Ahorro Acción para el Desarrollo y emprendimiento de la ciudad de Cajamarca en el año 2019.

Tabla 20, en la siguiente tabla encontramos la correlación de Karl Pearson de Hipótesis.

La Correlación de Pearson toma un valor de 0.620 o indicando la existencia de una relación bilateral en el nivel de 0,01 entre las variables políticas e control de riesgos crediticio y el índice de morosidad. Podemos indicar que a medida que se incrementa las políticas de control de riesgos va mejorando el índice de morosidad (Sarabia, 2015).

4.1.5 Políticas De Créditos Recomendadas.

1.- Los analistas de crédito deben observar y tener en cuenta las políticas generales de la COOPERATIVA ADECOOP contenidas en los estatutos, acuerdos del Consejo de Administración o Comités de Créditos, normas de Gerencia General y documentos normativos.

2.- Los analistas de crédito, no pueden prometer la aprobación de un crédito, a ningún asociado, mientras el expediente no haya sido presentado y aprobado por el Gerente, Comité de Créditos y/o jefatura de Créditos.

3.- Las verificaciones de las empresas vinculadas se realizarán por los analistas responsables.

4.- Para los productos de créditos de la COOPERATIVA ADECOOP, el analista de crédito utilizará como proceso de evaluación y otorgamiento de crédito, un formato establecido, con el fin de cuantificar el riesgo del mismo, el mismo que será validado por la Unidad de Riesgos.

5.- La edad límite para otorgar préstamo a un cliente es 60 años por la adecuación a lo determinado por el seguro de desgravamen que establezca la Cooperativa

6.-El otorgamiento del crédito debe estar determinado por la capacidad de pago del solicitante que, a su vez, debe estar definida fundamentalmente por su flujo de caja y sus antecedentes crediticios.

7.-La información mínima que se debe requerir a los clientes, para el otorgamiento, seguimiento, control, evaluación y clasificación de los créditos concedidos, es la establecida por la SBS, en la Circular B-2184-2010.

4.1.6 Propuesta de mejoras del control de riesgos crediticio para disminuir el índice de morosidad en la Cooperativa de ahorro y crédito Adecoop.

Tabla 21

Propuesta de mejoras del control de riesgos crediticio para disminuir el índice de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Adecoop.

OBSERVACION	MEDIDAS DE CONTROL
Convocatoria de Personal	Implementar controles de experiencia laboral financiera cooperativa, La Gerencia debería implementar requisitos laborales como experiencia laboral en cooperativas como analistas de créditos y/o complementar con un examen psicológico como un test de honradez y ética profesional.
Omitir requisitos indispensables para la evaluación del crédito.	Implementar el control de Fedatear los documentos de las hojas del expediente: con este control permitirá dar fe y la validación de los documentos presentados por el analista, de esta manera se delimitará la responsabilidad de la información presentada.
Sustento de ingresos	Implementar control sistemático de la Sunat: a través del presente control permitirá usar la página de la Sunat para validar, Recibo por honorarios, filtrar fichas Ruc.
Información domiciliaria	Implementar control croquis: en los documentos de la evaluación se deberá solicitar un croquis explicado para llegar al domicilio el socio solicitante del crédito, el cual permita al área de control llegar a realizar un Checklist.
Usuario para el sistema de central de riesgos	Implementar capacitaciones continuas en el uso el sistema de Experian, el cual permita al analista de créditos analizar la situación financiera del solicitante de manera efectiva.

Verificación Expedientes	Implementar el control de monitoreo de expedientes: en coordinación con el área de créditos, la gerencia deberá asignar las funciones de una visita domiciliaria para comprobar que la información sea correcta y al mismo tiempo para respaldar o complementar información para el otorgamiento de crédito
Capacitaciones	Implementar capacitaciones trimestrales, a los analistas se deberán capacitar en temas de riesgos de créditos, flujos de caja, y/o otros temas que ayuden en el desempeño de sus funciones.
Reforzar seguimiento de la cartera morosa	Implementar el control de llamadas para recordar fecha de pago: se debería coordinar llamadas telefónicas para hacer recordar del vencimiento de la cuota en el mismo día de la fecha de pago.
Incumplimiento de pago	Implementar control de compromiso de pago: en caso de un socio se encuentre con días de atraso se debería implementar en el uso de su sistema cooperativo el registro de fichas de compromiso de pago el cual permita realizar seguimiento a través de las fechas del compromiso a pagar.

Fuente: Elaboración Propia.

Nota. Nosotros dentro la información recogida, observaciones y encuestas realizadas a los analistas, jefatura de créditos y a la gerencia, con los resultados obtenidos anteriormente proponemos que actualicen su reglamento de gestión de riesgos alineados a lo que la SBS indica en su **Resolución 13278-2009 Gestión integral de riesgos** a fin de establecer lineamientos internacionales, así como Basilea, en la cual la SBS a tomado en cuenta la implementación para todas las entidades financieras en el Perú.

La propuesta está planteada según las deficiencias observadas en sus procedimientos, así mismo nos hemos referenciado en la **Resolución 13278-2009 de la SBS**; para plantear nuestras propuestas y la COOPERATIVA ADECOOP pueda mejorar su índice de morosidad estamos seguros que a su implementación el índice de morosidad en unos 6 meses estará en 4%.

4.2 Discusión.

Esta investigación tuvo como propósito determina la influencia que tiene el control de riesgos con la morosidad de los créditos dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción para el desarrollo y emprendimiento/ ADECOOP, lo cual se identificó lo siguiente respecto a los resultados obtenidos en dicha investigación.

Según (Pirani, 2019) menciona que el objetivo del control de riesgos, es mitigar los riesgos, de tal manera que deben ser conocidos a la perfección por los responsables para que al momento de aplicarlos se haga de manera correcta y que la mitigación sea oportuna, por eso, en este punto es clave la capacitación. Esta debe promoverse como una actividad que hace parte de los procesos cotidianos de la cooperativa y no como algo externo.

También (Pirani, 2019) nos indica que dependiendo del riesgo se debe decidir si el control se aplica de forma completa o solo un porcentaje, la manera en que se va a ejecutar debe estar documentada y actualizada. También, se le debe

asignar un responsable, que ha de estar actualizado frente a todo el sistema de gestión de riesgos.

Analizando los resultados de los reportes de clasificación de cartera se obtienen los resultados, setiembre 2019 tiene un porcentaje 9.47 a noviembre 2019 sube a 9.76% de incremento del índice de morosidad es por ello que se tiene que realizar un análisis del control de riesgos.

Para un mejor control de riesgos el cual ayude a mejorar y minimizar la morosidad de la cartera de créditos de la cooperativa se debe realizar un monitoreo de los procesos y procedimientos el cual ayude a dar seguimiento al cumplimiento de dicha información, por lo que de los resultados de las hojas censales que se han obtenido, se tiene que en el cumplimiento de requerimiento de información los analistas de créditos tienen un 41.67% que casi siempre solicitan la totalidad de los requisitos, así mismo se tiene que un 25% a veces solicita la totalidad de los requisitos, cabe indicar que son porcentajes altos, los cuales más adelante podrían perjudicar a la evaluación y al incremento de morosidad, es así que los analistas deberían cumplir con las normativas que indica el reglamento de créditos, de esta manera se podría mejorar los resultados del índice de morosidad que se encuentra en un 6.5% el cual según referencia de la SBS, se identifica un índice de morosidad alto.

Con respecto a la evaluación de créditos se puede identificar resultados con altos porcentajes, que superan más del 45% en promedio que a veces cumplen

con los parámetros de requerir información del socio en campo, lo cual repercutiría más adelante en morosidad, así mismo todo ello conlleva a verificar si un crédito se encuentra mal evaluado, es decir: si los requisitos que solicita el analista de créditos son entregados en su totalidad.

Así mismo se tiene que realizar un análisis de los ingresos para determinar si puede cumplir con la cuota del crédito evaluado, aunque se tiene que un 8% a veces realiza este procedimiento debería ser un porcentaje del 0% ya que es información importante el cual ayudara a tomar la decisión de otorgar el crédito. Con respecto a las políticas de créditos, se tiene más de un 40% que a veces cumple con estas políticas de esta manera se puede analizar varios aspectos los cuales ayudan a que los analistas puedan tomar buenas decisiones para seguir evaluando el crédito para su posterior desembolso.

Finalmente se tiene que disminuir los porcentajes altos de varios procedimientos y dar cumplimiento estricto a las políticas de créditos para realizar un buen seguimiento a la cartera de créditos, sobre todo a los créditos morosos, los cuales permite aplicar varios procedimientos para su posterior recuperación, de esa manera disminuir el índice de morosidad.

CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones.

Los resultados de la investigación permiten plantear las siguientes conclusiones.

Dando respuesta si existe una relación entre la evaluación de créditos y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y crédito Adecoop, concluyendo que hay una incidencia entre la evaluación de créditos y a morosidad, por lo que si un crédito está mal evaluado o no cumple con los requisitos solicitados más adelante ese crédito puede entrar en morosidad el cual no le conviene la institución por la provisión y el alza del índice de morosidad.

Dando respuesta Existe una relación entre las políticas crediticias están relacionadas con el índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y crédito Adecoop, concluyendo que existe una relación por lo que si no se cumplen con las políticas crediticias el analista es el responsable de que en un futuro el crédito otorgado entre en morosidad el cual dificulte la cobranza del crédito y posterior aumento del índice de morosidad.

Existe una relación entre el seguimiento de cartera atrasada con la morosidad de los créditos dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Adecoop, concluyendo que existe una relación con el seguimiento de la cartera atrasada, si se hace un seguimiento y se realiza una cobranza personalizada con compromisos de pagos, notificaciones, se recupera el crédito dentro de los plazos los cuales permitan al asociado deudor cumplir con su cuota de pago.

Los resultados de la investigación permiten plantear las siguientes conclusiones.

5.2 Recomendaciones

Los resultados de la investigación nos permiten realizar las siguientes recomendaciones.

Para los directivos y Gerente, deben fortalecer su reglamento de Gestión de riesgos, los cuales la Superintendencia de banca, seguro y AFP, a través de la resolución SBS N° 13278-2009 en la cual indica “Que, dicha Gestión Integral de Riesgos debe estar diseñada para contar con un entorno interno apropiado, desarrollar una adecuada determinación de objetivos, implementar una oportuna identificación, evaluación, tratamiento y control de riesgos, así como elaborar los reportes pertinentes y efectuar un adecuado monitoreo.

También la SBS en la Resolución N° 13278-2009 indica que:

Gestión Integral de Riesgos La Gestión Integral de Riesgos es un proceso, efectuado por el Consejo de Administración, la gerencia y el personal aplicado en toda la cooperativa y en la definición de su estrategia, diseñado para identificar potenciales eventos que pueden afectarla, gestionarlos de acuerdo a su apetito por el riesgo y proveer una seguridad razonable en el logro de sus objetivos.

Al jefe de créditos, realizar reuniones de trabajo más seguidas, el cual permita a los analistas cumplir a cabalidad los procesos y procedimientos crediticios los cuales contempla el reglamento de créditos para que cumpla con solicitar

todos los requisitos a los asociados solicitantes de crédito para que más adelante esos créditos desembolsados no caigan en morosidad y atraso.

A los analistas de créditos cumplir con los procedimientos y analizar bien la información presentada, que dichos documentos sean verdaderos y no adulterados, así mismo averiguar domicilio y lugar de trabajo, solicitando referencia a personas conocidas que brinden información el cual permita tomar decisiones para el otorgamiento del crédito, así como verificar antigüedad laboral y los sustentos de ingresos que sean fidedignos.

Al Gerente coordinar con el área de riesgos para realizar visitar antes y después del otorgamiento de créditos el cual ayude a complementar la evaluación del crédito y verificar que la información este acorde al expediente de créditos.

Finalmente proponemos que exista un monitoreo de los expedientes crediticios donde el área de riesgos y la jefatura de créditos la puedan realizar una política denominada: “monitoreo pre desembolso” en el cual se verifique que los datos del expediente sean fidedignos, antes de aprobar el crédito.

REFERENCIAS

Bernal Torres, C. (2010). *Metodología de la Investigación. Colombia: PEARSON EDUCACION.*

Claudio Berrospi, M., Hidalgo Tello, S., & Victorio Human, C. (2015). *REPOSITORIO TESIS HUANCAYO. Obtenido de <http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/179/TCO%2000942%20C68.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.*

FENCACREP. (2018). *Herramientas Clave para la Gestión de Riesgos. Obtenido de <https://www.fenacrep.org/blog/165-herramientas-clave-para-la-gestion-de-riesgos->.*

Guzman Principe, J. (2014). *REPOSITORIO TESIS. Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2878/guzman_jimmy.pdf?sequence=1&isAllowed=y.*

Hernandez, r., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación. México: INTERAMERICANA EDITORES.*

Lopez Dominguez, R. (2018). *Índice de Morosidad. Obtenido de <https://www.expansion.com/diccionario-economico/indice-de-morosidad.html>*

Peiro Ucha, A. (2020). *RIESGO DE CREDITO*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/riesgo-de-credito.html>.

Requejo Torres, H. (2019). *REPOSITORIO*. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6201/Requejo%20Torres%20Henry.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

SBS-11356. (2008). Obtenido de https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/sf_csf/RES_11356-2008.doc.

TIERRA CHACHA, J. (2015). *REPOSITORIO*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17398/1/T3252ig.pdf>.

Vela Zavala, S., & Caro Anchay, A. (2015). *Herramientas Financieras en la Evaluación del Riesgo de Crédito*. Lima: Fondo Editorial Inca Garcilazo.

Zavala Oña, S. (26 de 04 de 2016). *REPOSITORIO TESIS*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/22929/1/T3624M.pdf>.

Financial Stability Board (2009) *Report to G20 Finance Ministers and Governors Guidance to Assess the Systemic Importance of Financial Institutions, Markets and Instruments: Initial Considerations* [online] disponible en: http://www.fsb.org/wpcontent/uploads/r_091107c.pdf.

Lago, María (20 de Junio del 2015). *Contabilidad Bancaria y de Seguros*. http://contabancariaseguros.blogspot.com/2015/06/3_47.html#:~:text=Definici%

C3%B3n%20de%20Cartera%20de%20Cr%C3%A9dito,hacer%20valer%20las%20obligaciones%20estipuladas.

Villaseñor, Emilio (21 de Junio 2013). *Crédito y cobranzas.*
<https://www.buenastareas.com/ensayos/ComoCrearUnPaginaWeb/30747443.html>

Banco Multiva (31 de marzo del 2011). *Estados Financieros.* *chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.multiva.com.mx/documents/140749/143482/BancoMultivaEstadosFinancierosNotas20111ertrim.pdf/38cf6efb-6fb1-424a-c249-7abe6e13fec1?t=1550806996215.*

Experian (20 de Noviembre del 2020), *persona Natural y Jurídica características y diferencias.* [https://www.datacreditoempresas.com.co/blog-datacredito-empresas/persona-natural-y-persona-juridica-caracteristicas-y-diferencias/.](https://www.datacreditoempresas.com.co/blog-datacredito-empresas/persona-natural-y-persona-juridica-caracteristicas-y-diferencias/)

Sánchez, Javier (29 de Junio del 2016).
[https://economipedia.com/definiciones/prestamista.html.](https://economipedia.com/definiciones/prestamista.html)

Sevilla, Andrés (16 de Setiembre del 2015).
[https://economipedia.com/definiciones/acreedor.html.](https://economipedia.com/definiciones/acreedor.html)

Fortun, Manuel (04 de febrero del 2020).
[https://economipedia.com/definiciones/incertidumbre-economica.html.](https://economipedia.com/definiciones/incertidumbre-economica.html)

Peña, Jaime (15 de diciembre 2021), <https://puntosuradvisors.com/tolerancia-al-riesgo/#:~:text=En%20pocas%20palabras%2C%20la%20tolerancia,oportunidad%20de%20obtener%20grandes%20utilidades.>

Peiro, Alfonso (27 de noviembre del 2015).
[https://economipedia.com/definiciones/riesgo-de-credito.html.](https://economipedia.com/definiciones/riesgo-de-credito.html)

Coll, Francisco (09 de mayo del 2021).
[https://economipedia.com/definiciones/indice-de-morosidad.html.](https://economipedia.com/definiciones/indice-de-morosidad.html)

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><u>P. General</u> ¿Cuál es la incidencia del control del riesgo crediticio en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Adecoop?</p>	<p><u>O. General</u> Determinar la incidencia del control del riesgo crediticio en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y crédito Adecoop 2019.</p>	<p>H1: El control del riesgo crediticio tiene incidencia en la reducción de la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Adecoop.</p>	<p>V1. Control Riesgo Crediticio: solicitud de crédito. *sustento de ingresos *monto desembolsado *experiencia crediticia *capacidad de pago *tasas de interés *Comportamiento de pago</p>	<p><u>Tipo de investigación:</u> Descriptivo. <u>Diseño de Investigación</u> Investigación no experimental, correlacional <u>Población</u> Se tiene como población a los 12 analistas de crédito la Cooperativa de Ahorro y Crédito Adecoop de Cajamarca. <u>Muestra</u> Tenemos una muestra de 12 analistas de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Adecoop de Cajamarca. <u>Método de Investigación</u> Analítico y correlacional <u>Técnicas de Investigación</u> Hoja Censal</p>
<p><u>P. Específicos</u> ¿Cómo la evaluación incide en los tipos de créditos en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Adecoop?? ¿Cómo las políticas crediticias están relacionadas con el índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y crédito Adecoop?</p>	<p><u>O. Específicos</u> Evaluar como incide los tipos de crédito en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y crédito Adecoop 2019. Determinar cómo las políticas crediticias están relacionadas con el índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y crédito Adecoop 2019. Determinar cómo se realiza el seguimiento de la cartera atrasada y que impacto tiene con la morosidad de los créditos dentro</p>	<p>H1: El control del riesgo crediticio tiene incidencia en la reducción de la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Adecoop.</p>	<p>V2. Índice de Morosidad: *gestión cartera atrasada *reporte crédito vencido</p>	<p><u>Tipo de investigación:</u> Descriptivo. <u>Diseño de Investigación</u> Investigación no experimental, correlacional <u>Población</u> Se tiene como población a los 12 analistas de crédito la Cooperativa de Ahorro y Crédito Adecoop de Cajamarca. <u>Muestra</u> Tenemos una muestra de 12 analistas de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Adecoop de Cajamarca. <u>Método de Investigación</u> Analítico y correlacional <u>Técnicas de Investigación</u> Hoja Censal</p>

<p>¿Cómo se realiza el seguimiento de cartera atrasada y que impacto tiene con la morosidad de los créditos dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Adecoop?</p>	<p>de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Adecoop 2019.</p>	<p>H0: El control del riesgo crediticio no tiene incidencia en la reducción de la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Adecoop.</p>		
---	--	--	--	--

Anexo 2. Hoja Censal

HOJA CENSAL DE LA INCIDENCIA DEL CONTROL DE RIESGO CREDITICIO EN LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ADECOOP 2019

Objetivo: La presente encuesta es parte de un proyecto de investigación tiene como finalidad determinar la relación que existe entre incidencia del control de riesgo crediticio en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito adecoop 2019, la respuesta es anónima por la que se agradecerá que conteste todos los ítems con la mayor sinceridad. Gracias por su colaboración.

Instrucciones: Lea atentamente y arque con una (x) en el casillero que crea conveniente.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

INCIDENCIA EN EL CONTROL DE RIESGOS Y LA MOROSIDAD		1	2	3	4	5
CONTROL DE RIESGOS						
	Evaluación de Créditos y la Morosidad					
1	¿Usted solicita todos los requisitos para análisis de la situación financiera del solicitante?					
2	¿Usted realiza un análisis de los ingresos del solicitante para determinar la viabilidad del crédito?					
3	¿Usted realiza una visita domiciliaria para finalidad del crédito a desembolsar?					
	Políticas Crediticias					
4	¿Usted verifica y determina la experiencia crediticia que tiene el solicitante como una política de créditos el cual ayuda a determinar la viabilidad del crédito?					
5	¿Usted realiza un análisis de los ingresos y gastos para determinar la capacidad de pago?					
6	¿Usted realiza de manera exhaustiva el comportamiento de pago tanto en la cooperativa como en otras entidades financieras sobre el solicitante del crédito?					

INDICE DE MOROSIDAD					
	Gestión Cartera Atrasada				
7	¿Usted verifica sus reportes de fecha de pago del socio para llamarlo y hacerle recordar sobre sus pagos?				
8	¿Usted realiza las notificaciones dentro las fechas estipuladas y días de atraso?				
9	¿Usted realiza visitas grupales como apoyo para el seguimiento de créditos atrasados?				
	Reporte Crédito Vencido				
1 0	¿Tiene conocimiento de la Base de datos – cartera de créditos es reportada?				
1 1	¿Usted realiza compromisos de pago en caso se llegue a un acuerdo con el asociado?				
1 2	¿Usted realiza las coordinaciones con el área de cobranza para las notificaciones prejudiciales?				

Anexo 3. Reporte de clasificación de cartera



ADECOOP
AGENCIA PRINCIPAL
Administración de Prestamos

REPORTE DE CLASIFICACION DE CARTERA AL 30/09/2019

CATEGORIA: TODAS

SALDOS

Moneda: 1 SOL

Tipo Credito: 5 MICRO EMPRESAS

Estado	Estado Contable	Nro Creditos	Saldo Cartera	Saldo Vigente	Saldo Trabajador	Saldo Vencido	Saldo Judicial	Saldo Reestructurado	Saldo Refinanciado
D	D	CREDITO DESEMBOLSADO	44	191,620.20	191,620.20	0.00	0.00	0.00	0.00
D	V	CREDITO VENCIDO	9	20,232.92	12,305.12	0.00	7,927.80	0.00	0.00
J	J	CREDITO EN COBRO JUDICIAL	2	6,966.93	0.00	0.00	0.00	6,966.93	0.00
P	P	CREDITO REFINANCIADO	1	5,526.24	0.00	0.00	0.00	0.00	5,526.24
Total:			56	224,346.29	203,925.32	0.00	7,927.80	6,966.93	0.00

Tipo Credito: 7 CONSUMO NO REVOLVENTE

Estado	Estado Contable	Nro Creditos	Saldo Cartera	Saldo Vigente	Saldo Trabajador	Saldo Vencido	Saldo Judicial	Saldo Reestructurado	Saldo Refinanciado
D	D	CREDITO DESEMBOLSADO	59	145,603.72	145,603.72	0.00	0.00	0.00	0.00
D	T	CREDITO TRABAJADOR	5	43,830.28	43,830.28	0.00	0.00	0.00	0.00
D	V	CREDITO VENCIDO	5	13,554.54	8,350.24	0.00	5,204.30	0.00	0.00
J	J	CREDITO EN COBRO JUDICIAL	4	16,421.57	0.00	0.00	0.00	16,421.57	0.00
Total:			73	219,410.11	197,784.24	0.00	5,204.30	16,421.57	0.00
Total por Moneda:			129	443,756.40	401,709.56	0.00	13,132.10	23,388.50	5,526.24

VALIDO PARA USO ACADÉMICO



REPORTE DE CLASIFICACION DE CARTERA AL 31/10/2019

CATEGORIA: TODAS

SALDOS

Moneda: 1 SOL

Tipo Credito 5 MICRO EMPRESAS

Estado	Estado Contable	Nro Creditos	Saldo Cartera	Saldo Vigente	Saldo Trabajador	Saldo Vencido	Saldo Judicial	Saldo Reestructurado	Saldo Refinanciado
D	D	CREDITO DESEMBOLSADO	43	197,910.35	197,910.35	0.00	0.00	0.00	0.00
D	V	CREDITO VENCIDO	6	16,609.44	9,288.71	0.00	7,320.73	0.00	0.00
J	J	CREDITO EN COBRO JUDICIAL	3	7,073.88	0.00	0.00	0.00	7,073.88	0.00
P	P	CREDITO REFINANCIADO	1	5,390.49	0.00	0.00	0.00	0.00	5,390.49
Total:			53	226,984.16	207,199.06	0.00	7,320.73	7,073.88	5,390.49

Tipo Credito 7 CONSUMO NO REVOLVENTE

Estado	Estado Contable	Nro Creditos	Saldo Cartera	Saldo Vigente	Saldo Trabajador	Saldo Vencido	Saldo Judicial	Saldo Reestructurado	Saldo Refinanciado
D	D	CREDITO DESEMBOLSADO	58	143,183.82	143,183.82	0.00	0.00	0.00	0.00
D	T	CREDITO TRABAJADOR	5	42,683.96	42,683.96	0.00	0.00	0.00	0.00
D	V	CREDITO VENCIDO	3	5,746.79	0.00	0.00	5,746.79	0.00	0.00
J	J	CREDITO EN COBRO JUDICIAL	4	16,421.57	0.00	0.00	0.00	16,421.57	0.00
Total:			70	208,036.14	185,867.78	0.00	5,746.79	16,421.57	0.00
Total por Moneda:			123	435,020.30	393,066.84	0.00	13,067.52	23,495.45	5,390.49

VALIDO PARA USO ACADÉMICO



REPORTE DE CLASIFICACION DE CARTERA AL 30/11/2019

CATEGORIA: TODAS

SALDOS

Moneda: 1 SOL

Tipo Credito 5 MICRO EMPRESAS

Estado	Estado Contable	Nro Creditos	Saldo Cartera	Saldo Vigente	Saldo Trabajador	Saldo Vencido	Saldo Judicial	Saldo Reestructurado	Saldo Refinanciado
D	D	CREDITO DESEMBOLSADO	41	282,963.69	282,963.69	0.00	0.00	0.00	0.00
D	V	CREDITO VENCIDO	12	57,732.47	43,925.34	0.00	13,807.13	0.00	0.00
J	J	CREDITO EN COBRO JUDICIAL	3	7,073.88	0.00	0.00	7,073.88	0.00	0.00
P	P	CREDITO REFINANCIADO	1	5,252.17	0.00	0.00	0.00	0.00	5,252.17
Total:			57	353,022.21	326,889.03	0.00	13,807.13	7,073.88	5,252.17

Tipo Credito 7 CONSUMO NO REVOLVENTE

Estado	Estado Contable	Nro Creditos	Saldo Cartera	Saldo Vigente	Saldo Trabajador	Saldo Vencido	Saldo Judicial	Saldo Reestructurado	Saldo Refinanciado
D	D	CREDITO DESEMBOLSADO	56	144,417.49	144,417.49	0.00	0.00	0.00	0.00
D	T	CREDITO TRABAJADOR	5	41,526.19	41,526.19	0.00	0.00	0.00	0.00
D	V	CREDITO VENCIDO	6	13,376.12	6,792.28	0.00	6,583.84	0.00	0.00
J	J	CREDITO EN COBRO JUDICIAL	4	16,421.57	0.00	0.00	16,421.57	0.00	0.00
Total:			71	215,741.37	192,735.96	0.00	6,583.84	16,421.57	0.00
Total por Moneda:			128	568,763.58	519,624.99	0.00	20,390.97	23,495.45	5,252.17

VALIDO PARA USO ACADÉMICO

Anexo 4. Validación de Hoja Censal.

HOJA CENSAL DE LA INCIDENCIA DEL CONTROL DE RIESGO CREDITICIO EN LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ADECOOP 2019

Objetivo: La presente encuesta es parte de un proyecto de investigación tiene como finalidad determinar la relación que existe entre incidencia del control de riesgo crediticio en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito adecoop 2019, la respuesta es anónima por la que se agradecerá que conteste todos los ítems con la mayor sinceridad. Gracias por su colaboración.

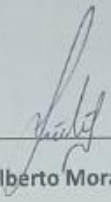
Instrucciones: Lea atentamente y arque con una (x) en el casillero que crea conveniente.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

INCIDENCIA EN EL CONTROL DE RIESGOS Y LA MOROSIDAD					1	2	3	4	5
CONTROL DE RIESGOS									
Evaluación de Créditos y la Morosidad									
1	¿Usted solicita todos los requisitos para análisis de la situación financiera del solicitante?								
2	¿Usted realiza un análisis de los ingresos del solicitante para determinar la viabilidad del crédito?								
3	¿Usted realiza una visita domiciliaria para finalidad del crédito a desembolsar?								
Políticas Crediticias									
4	¿Usted verifica y determina la experiencia crediticia que tiene el solicitante como una política de créditos el cual ayuda a determinar la viabilidad del crédito?								
5	¿Usted realiza un análisis de los ingresos y gastos para determinar la capacidad de pago?								
6	¿Usted realiza de manera exhaustiva el comportamiento de pago tanto en la cooperativa como en otras entidades financieras sobre el solicitante del crédito?								
INDICE DE MOROSIDAD									
Gestión Cartera Atrasada									
7	¿Usted verifica sus reportes de fecha de pago del socio para llamarlo y hacerle recordar sobre sus pagos?								
8	¿Usted realiza las notificaciones dentro las fechas estipuladas y días de atraso?								
9	¿Usted realiza visitas grupales como apoyo para el seguimiento de créditos atrasados?								

Reporte Crédito Vencido						
10	¿Tiene conocimiento de la Base de datos – cartera de créditos es reportada?					
11	¿Usted realiza compromisos de pago en caso se llegue a un acuerdo con el asociado?					
12	¿Usted realiza las coordinaciones con el área de cobranza para las notificaciones prejudiciales?					

Valida por:



 MG. Luis Alberto Morales Hernández

DNI: 41059740