



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

ESCUELA DE POSGRADO

La gestión del riesgo crediticio y su influencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018

Tesis para optar el grado de **MAESTRO** en:

Administración de Empresas

Autor:

Bachiller. Julca Cuba, Elmer

Asesor:

MBA. Llaque Quiroz, Juan Carlos

Cajamarca – Perú

2019

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar la Gestión del Riesgo Crediticio influye en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018.

La población y muestra de estudio estuvo conformada por los 71 colaboradores que laboran en las áreas de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, la técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta, la misma que contó con el instrumento denominado cuestionario para cada una de las variables, la cual estuvo diseñada a través de la escala de Likert con 5 niveles de respuesta. Para la variable Gestión de Riesgo Crediticio estuvo conformada por 25 preguntas y en el caso de la variable Morosidad por 30 preguntas.

El estudio se apoyó en el enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transversal, explicativo. El análisis de confiabilidad arrojó como resultado el Alpha de Cronbach de 99.58% para la variable Gestión del Riesgo Crediticio y 99.78% para la variable Morosidad. Se utilizó el software SPSS, a través de la prueba de hipótesis Chi Cuadrado de Pearson presentando como resultado un nivel de significancia de 0.000 ($\alpha < 0.05$).

Se concluyó que la Gestión del Riesgo Crediticio influye significativamente en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018.

Se concluyó que las dimensiones de la Gestión del Riesgo Crediticio como diversificación de cartera, tecnología crediticia (endeudamiento y verificaciones), análisis del crédito (cuantitativo y cualitativo) y el seguimiento del crédito son las que influyen significativamente en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018.

Palabras clave: Gestión del Riesgo Crediticio, Morosidad, Cooperativa de Ahorro y Crédito.

Abstract

The objective of this research is determine if the Credit Risk Management influence over the Default of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, during the year 2018.

The population and sample of study was composed by 71 collaborators working in the credit areas of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, the technique used for data collection was the survey, which included the instrument called questionnaire for each of the variables, which was designed using the Linkert scale with five level of response. The variable Credit Risk Management was composed by 25 questions and the Variable Default by 30 questions.

This quantitative method used a non-experimental, transversal, and explicative design. The results of the analysis of confidence are an Alpha of Cronbach equal to 99.58% for the variable Credit Risk Management and 99.78% for the variable default. For analyzing this information the software used was SPSS, through the test of hypothesis Chi Cuadrado of Pearson presented a significant level of 0.000 ($\alpha < 0.05$).

The conclusion of this study is that the Credit Risk Management has a significant influence over the Default of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, during the year 2018.

The conclusion of this study is that the dimensions of Credit Risk Management as portfolio diversification, credit technology (indebtedness and verifications), credit analysis (quantitative and qualitative) and credit monitoring are those that significantly influence the default of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, during the year 2018.

Key words: Credit Risk Management, Default, Cooperativa de Ahorro y Crédito.

Dedicatoria y agradecimiento

Dedicatoria

A Dios, por ser la guía de mi vida, por darme salud y sabiduría, por ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

A mi esposa Lesly y mis hijos Elton, Brenda y Alessia, que son mi inspiración y la razón de ser de mi vida.

A mi mamá Luisa, y mi abuelita Hermelinda, que con su amor y paciencia lograron guiarme por el camino correcto.

A mis hermanos Mariela, Michael y Elsa, que son un orgullo para mí.

Agradecimiento

A mi asesor Mg. Juan Carlos Llaque Quiroz quien con su experiencia y conocimiento me oriento en la realización de mi Tesis.

Al Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario por brindarme las facilidades y su apoyo para la realización de mi Tesis.

Tabla de contenidos

Carátula	i
Resumen	ii
Abstract	iii
Dedicatoria y agradecimiento	iv
Tabla de contenidos	v
Índice de figuras	vii
Índice de tablas	ix
I INTRODUCCIÓN	11
I.1 Realidad problemática	11
I.2 Pregunta de investigación	13
I.3 Objetivos de la investigación	13
I.3.1 Objetivo General.....	13
I.3.2 Objetivos Específicos	13
I.4 Justificación de la investigación	13
I.5 Alcance de la investigación	14
II MARCO TEORICO.....	14
II.1 Antecedentes.....	14
II.2 Bases teóricas	18
II.2.1 Gestión de Riesgo Crediticio.....	18
II.2.2 La Morosidad.....	31
II.3 Definición de términos básicos.....	40
III HIPÓTESIS	44
III.1 Declaración de hipótesis	44
III.2 Operacionalización de variables.....	44
III.3 Propuesta de solución	49
IV DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS	68
IV.1 Diseño de investigación.....	68

IV.2 Unidad de análisis	68
IV.3 Población	68
IV.4 Muestra	68
IV.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	68
IV.6 Métodos y procedimientos de análisis de datos.....	69
V RESULTADOS	75
VI DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	98
VII RECOMENDACIONES	102
Lista de referencias	86
Anexos.....	89

Índice de figuras

Figura N° 1. Determinantes de la morosidad	22
Figura N° 2. Pérdidas porcentuales por tipo de riesgo	28
Figura N° 3. Modelo de Gestión de Riesgo Crediticio SAH	30
Figura N° 4. Modelo de Gestión de Riesgo Crediticio elanalista.com	31
Figura N° 5. Implementación de un modelo de GRC	50
Figura N° 6. Preguntas estratégicas para el estado de resultados	54
Figura N° 7. Preguntas estratégicas para el balance	57
Figura N° 8. Dimensiones de la Gestión del Riesgo Crediticio	76
Figura N° 9. Nivel de la variable: Gestión del Riesgo Crediticio	76
Figura N° 10. Nivel de la dimensión: Colocación	77
Figura N° 11. Nivel del indicador: Cumplimiento de las políticas de colocaciones.....	77
Figura N° 12. Nivel de la dimensión: Diversificación	78
Figura N° 13. Nivel del indicador: Diversificación de la cartera	78
Figura N° 14. Nivel de la dimensión: Garantías	79
Figura N° 15. Nivel del indicador: Exigencia de garantías	79
Figura N° 16. Nivel de la dimensión: Tecnología crediticia.....	80
Figura N° 17. Nivel del indicador: Identificación de endeudamiento	80
Figura N° 18. Nivel del indicador: Cumplimiento de las verificaciones	81
Figura N° 19. Nivel de la dimensión: Análisis	81
Figura N° 20. Nivel del indicador: Evaluación cuantitativa.....	82
Figura N° 21. Nivel del indicador: Evaluación cualitativa.....	82
Figura N° 22. Nivel de la dimensión: Seguimiento.....	83
Figura N° 23. Nivel del indicador: Cumplimiento del seguimiento del crédito	83
Figura N° 24. Dimensiones de la Morosidad.....	84
Figura N° 25. Nivel de la variable: Morosidad	84
Figura N° 26. Nivel de la dimensión: Cobranza	85
Figura N° 27. Nivel del indicador: Cumplimiento de las políticas de cobranza.....	85

Figura N° 28. Nivel de la dimensión: Proceso crediticio	86
Figura N° 29. Nivel del indicador: Cumplimiento del proceso crediticio	86
Figura N° 30. Nivel de la dimensión: Recuperación	87
Figura N° 31. Nivel del indicador: Cumplimiento de la recuperación de créditos	87
Figura N° 32. Nivel de la dimensión: Factores exógenos	88
Figura N° 33. Nivel del indicador: Impacto de factores externos	88
Figura N° 34. Nivel de la dimensión: Capital humano	89
Figura N° 35. Nivel del indicador: Capacidades de los colaboradores	89
Figura N° 36. Nivel del indicador: Nivel profesional de los colaboradores	90
Figura N° 37. Nivel de la dimensión: Organización.....	90
Figura N° 38. Nivel del indicador: Deficiencias organizacionales	91
Figura N° 39. Nivel del indicador: Cumplimiento de disciplina y ética	91

Índice de tablas

Tabla N° 1. Operacionalización de variables	45
Tabla N° 2. Niveles de aprobación de créditos	64
Tabla N° 3. Plazos para remitir expedientes a Recuperaciones.....	66
Tabla N° 4. Cronograma de ejecución de la Propuesta de GRC.....	67
Tabla N° 5. Presupuesto para la ejecución de la propuesta de GRC.....	67
Tabla N° 6. Escala de Likert.....	70
Tabla N° 7. Escala valorativa	70
Tabla N° 8. Gestión de Riesgo Crediticio.....	70
Tabla N° 9. Dimensión: Colocación	70
Tabla N° 10. Indicador: cumplimiento de las políticas de colocaciones	71
Tabla N° 11. Dimensión: Diversificación	71
Tabla N° 12. Indicador: diversificación de la cartera.....	71
Tabla N° 13. Dimensión: Garantías	71
Tabla N° 14. Indicador: Exigencia de garantías.....	71
Tabla N° 15. Dimensión: Tecnología crediticia	71
Tabla N° 16. Indicador: Identificación de endeudamiento	71
Tabla N° 17. Indicador: Cumplimiento de las verificaciones.....	72
Tabla N° 18. Dimensión: Análisis.....	72
Tabla N° 19. Indicador: Evaluación cuantitativa.....	72
Tabla N° 20. Indicador: Evaluación cualitativa.....	72
Tabla N° 21. Dimensión: Seguimiento	72
Tabla N° 22. Indicador: Seguimiento del crédito.....	72
Tabla N° 23. Variable: La Morosidad	72
Tabla N° 24. Dimensión: Cobranza.....	73
Tabla N° 25. Indicador: Cumplimiento de las políticas de cobranza	73
Tabla N° 26. Dimensión: Proceso crediticio	73
Tabla N° 27. Indicador: Cumplimiento del proceso crediticio	73
Tabla N° 28. Dimensión: Recuperación	73

Tabla N° 29. Indicador: Cumplimiento de la recuperación de créditos	73
Tabla N° 30. Dimensión: Factores exógenos.....	73
Tabla N° 31. Indicador: Impacto de factores externos	74
Tabla N° 32. Dimensión: Capital humano	74
Tabla N° 33. Indicador: Capacidades de los colaboradores	74
Tabla N° 34. Indicador: Nivel profesional de los colaboradores	74
Tabla N° 35. Dimensión: Organización	74
Tabla N° 36. Indicador: Deficiencias organizacionales	74
Tabla N° 37. Indicador: cumplimiento de disciplina y ética	74
Tabla N° 38. Tabla Cruzada Gestión de Riesgo Crediticio con Morosidad	75
Tabla N° 39. Pruebas de chi-cuadrado GRC con Morosidad	75
Tabla N° 40. Tabla cruzada Política de Colocaciones con Morosidad	92
Tabla N° 41. Pruebas de chi-cuadrado Colocaciones con Morosidad	92
Tabla N° 42. Tabla cruzada Diversificación de Cartera con Morosidad	93
Tabla N° 43. Pruebas de chi-cuadrado Diversificación con Morosidad	93
Tabla N° 44. Tabla cruzada Exigencia de Garantías con Morosidad	94
Tabla N° 45. Pruebas de chi-cuadrado Garantías con Morosidad	94
Tabla N° 46. Tabla cruzada Tecnología Crediticia con Morosidad.....	95
Tabla N° 47. Pruebas de chi-cuadrado Tecnología Crediticia con Morosidad	95
Tabla N° 48. Tabla cruzada Análisis de Créditos con Morosidad.....	96
Tabla N° 49. Pruebas de chi-cuadrado Análisis con Morosidad.....	96
Tabla N° 50. Tabla cruzada Seguimiento de Créditos con Morosidad	97
Tabla N° 51. Pruebas de chi-cuadrado Seguimiento con Morosidad	97

I INTRODUCCIÓN

I.1 Realidad problemática

Los sistemas financieros avanzados muestran un bajo ratio de morosidad, y este indicador presenta un ajuste de auto corregimiento cuando excede un umbral. En contraste, los sistemas financieros de países de América Latina muestran un alto ratio de morosidad, y hay un efecto magnificador cuando este ratio excede un umbral. Finalmente, el crecimiento del PBI afecta al ratio de morosidad únicamente por encima de cierto umbral (Gasha & Morales, 2004).

La Asociación de Bancos del Perú (ASBANC) en su publicación N° 185 del 15 de febrero 2016 denominado “El Análisis del Comportamiento de la Morosidad”, hace conocer que los créditos otorgados por la industria bancaria a los diversos segmentos del mercado han seguido el comportamiento del PBI, esto se ha debido a que del desempeño de la banca es reflejo de lo que sucede en la economía del país. Es decir, existe una relación directa entre el crédito y el PBI.

Que en los últimos años el crecimiento de la economía peruana se ha desacelerado, al pasar de tasas anuales superiores al 5% entre el 2010 y 2013 a cercanas a 3% en los últimos dos años. Naturalmente, esta desaceleración ha tenido consecuencia en el desenvolvimiento de la calidad de la cartera del sistema bancario, pues la menor capacidad de pago de las empresas y familias ha generado un aumento del incumplimiento en el pago de los créditos en los últimos años.

En el Boletín Mensual N° 102 de ASBANC, precisa que el índice de morosidad de los créditos de la banca privada peruana ascendió a 3.18% a julio de 2018, cifra mayor en 0.08 frente a junio de 2018 y superior en 0.07 puntos porcentuales en comparación con julio de 2017 (ASBANC, 2018, p.9).

El Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) en su informe denominado “Reporte de Estabilidad Financiera” de Mayo 2018, indica que el ratio de morosidad de los créditos del sistema financiero se elevó en los últimos doce meses, siendo los segmentos más afectados los de medianas empresas e hipotecario. El deterioro observado en la calidad de los créditos en general ha estado en línea con la evolución observada en la actividad económica en los últimos tres años.

Que el nivel de morosidad de la banca en el Perú es cercano al promedio de América Latina. Esta comparación se realizó definiendo la cartera morosa como aquella conformada por los créditos con atrasos de más de 90 días para un grupo de países que publica este indicador de morosidad.

En el segmento de las MYPE, el aumento de la morosidad se explicaría por el deficiente modelo de concesión de créditos con el cual algunas entidades no bancarias operaron

en los últimos tres años. Además, un grupo de deudores (principalmente de los sectores de comercio, agricultura y de transportes y comunicaciones) no logró recuperarse tras los efectos del Fenómeno El Niño (FEN). Para contener el aumento de la morosidad, estas entidades iniciaron un proceso de reorganización interna, por el cual detuvieron la concesión de créditos, a fin de reevaluar integralmente sus políticas crediticias. En cambio, el resto de entidades financieras que atiende al segmento de las MYPE muestra una consolidación en el crecimiento de sus colocaciones, por el cual vienen ampliando su infraestructura financiera (oficinas y cajeros automáticos) e incorporando nuevos sujetos de crédito al sistema financiero (el número de deudores MYPE creció en 7,9% en los últimos doce meses) (BCRP, 2018, p.7-34).

Según la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) en sus reportes de Morosidad por Departamento y Tipo de Empresa del Sistema Financiero para la región Cajamarca presenta los siguientes indicadores de morosidad: Indicador de morosidad para la Banca Múltiple a noviembre 2018 es de 4.4% menor respecto a noviembre del 2017 de 4.7%, para las Empresas Financieras a noviembre 2018 es de 4.3% igual respecto a noviembre 2017 de 4.3%, para las Cajas Municipales a noviembre 2018 es de 6.0% mayor respecto a noviembre 2017 de 4.9%, para las Cajas Rurales a noviembre 2018 es de 6.0% mayor respecto a noviembre 2017 de 4.4% y para Edpymes a noviembre 2018 es de 5.1% mayor respecto a noviembre 2017 de 3.8% (SBS, 2018).

Según la información que reporta la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú (FENACREP), el indicador de morosidad (cartera atrazada / cartera de créditos bruta) del sector cooperativo viene siendo controlado, se observa que a diciembre 2018 presenta 5.25% menor respecto a diciembre 2017 de 6.08%. Mientras que el indicador de protección (provisión / cartera atrazada) ha aumentado de 131.56 en diciembre 2017 a 139.03 en diciembre 2018. Mientras que la cartera de créditos ha crecido de S/. 9 237 578 661 en diciembre 2017 a S/. 9 401 457 665 a diciembre 2018. Y el resultado neto del ejercicio del sector cooperativo ha aumentado de S/. 103 043 773 en diciembre 2017 a S/. 133 327 058 a diciembre 2018 (FENACREP, 2018).

Según la información que reporta la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú (FENACREP), el indicador de morosidad (cartera atrazada / cartera de créditos bruta) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, a diciembre 2018 presenta 7.88% mayor respecto a diciembre 2017 de 7.46%. Mientras que el indicador de protección (provisión / cartera atrazada) ha disminuido de 117.41 en diciembre 2017 a 49.32 en diciembre 2018. Mientras que la cartera de créditos ha crecido de S/. 93 079 793 en diciembre 2017 a S/. 105 083 034 a diciembre 2018. Y el resultado neto del ejercicio ha disminuido de S/. 346 488 en diciembre 2017 a S/. 59 620 a diciembre 2018 (FENACREP, 2018).

Siendo los problemas principales que atraviesan las instituciones micro financieras en la que se incluye la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuestra Señora del Rosario” es el riesgo permanente del no retorno del crédito desembolsado por parte de sus socios prestatarios lo que conlleva a incrementar el indicador de morosidad (cartera atrazada / cartera de créditos bruta) y a destinar más dinero a la cuenta de provisiones y finalmente afecta el resultado neto del ejercicio, originado principalmente por el sobreendeudamiento de los socios, políticas flexibles de crédito, falta de capacidad de pago y voluntad de pago.

De acuerdo a lo mencionado, la presente investigación estuvo enfocada en estudiar las variables de La Gestión del Riesgo Crediticio y La Morosidad, que ayudaron a comprender el proceso de evaluación crediticia y la situación de la cartera de créditos vigentes y vencidos, es por ello que surge la siguiente pregunta:

I.2 Pregunta de investigación

¿La gestión del riesgo crediticio influye en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018?

I.3 Objetivos de la investigación

I.3.1 Objetivo General

Determinar si la Gestión de Riesgo crediticio influye en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018.

I.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar la Gestión del Riesgo Crediticio que tiene mayor nivel de relevancia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018.
- Identificar la Morosidad que tiene mayor nivel de relevancia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018.
- Determinar cómo influye las dimensiones de la Gestión del Riesgo Crediticio en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018.

I.4 Justificación de la investigación

Ante la desaceleración de la economía peruana en los últimos años (ASBANC, 2016) y el no desenvolvimiento de la cartera de créditos del sistema financiero, no siendo ajeno a estos problemas las instituciones micro financieras en la que se incluye la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario en el que a diciembre 2018 presenta un indicador de morosidad del 7.88% el cual está por encima del promedio normal del Sector Cooperativo que es del 5.25% a diciembre 2018 (FENACREP, 2018), a consecuencia del riesgo permanente del no retorno del crédito desembolsado por parte

de sus socios prestatarios lo que conlleva a incrementar el indicador de morosidad (cartera atrazada / cartera de créditos bruta), a destinar más dinero a la cuenta de provisiones, afectando el resultado neto del ejercicio, originado principalmente por el sobreendeudamiento de los socios, políticas flexibles de crédito, falta de capacidad de pago y voluntad de pago.

El Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) en su informe denominado “Reporte de Estabilidad Financiera” de Mayo 2018, da a conocer que el riesgo de un rápido crecimiento de los créditos minoristas (hogares y MYPE) podría generar un sobreendeudamiento en algunas entidades especializadas en este tipo de créditos, lo que aumentaría la probabilidad de impago de sus deudas con el sistema financiero.

En este escenario, los principales indicadores disponibles sobre la calidad de la cartera de créditos han mostrado un continuo deterioro desde el 2014, sobre todo en los créditos dirigidos a la mediana empresa, pequeña empresa, y en los préstamos vehiculares e hipotecarios, que son los que registran los mayores aumentos en los niveles de atrasos. (ASBANC, 2016, p.1-2)

La presente investigación permitirá identificar los factores de riesgo crediticio que más afectan la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuestra Señora del Rosario”, que servirá de base para el correcto otorgamiento, seguimiento y recuperación de los créditos a otorgar. Aportando al conocimiento acerca del otorgamiento, seguimiento y recuperación de los créditos con la finalidad de poder mejorar éstos procesos minimizando al máximo los diferentes tipos de riesgos asociados al crédito.

I.5 Alcance de la investigación

La presente investigación abarca a toda la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. 222 – Cajabamba la cual tiene su Oficina Principal en Cajabamba más diez agencias ubicadas en las provincias de San Marcos, Huamachuco, Trujillo, Cajamarca, Bambamarca, Celendín, Chota, Chiclayo, Quiruvilca y Santiago de Chuco, a diciembre 2018 la institución financiera se ubica en el puesto nro. 21 del Ranking Cooperativo en el Perú con S/. 135 529 000,00 de activos totales y S/. 103 141 000,00 de cartera de créditos y de resultado del ejercicio neto S/. 60 000 (FENACREP, 2018).

II MARCO TEORICO

II.1 Antecedentes

En lo referente a la Gestión de Riesgo Crediticio y La Morosidad existen diversas investigaciones realizadas tanto a nivel internacional, nacional como local. Es así que se mencionan algunas investigaciones las cuales brindaron un marco de referencia para el desarrollo de la presente investigación.

A nivel internacional de acuerdo al estudio de investigación titulado Factores que afectan los riesgos de incumplimiento crediticio para las sociedades cooperativas de ahorro y crédito rurales (SACCOS) en Tanzania, de Magali (2013, p.70), concluyo que la ausencia de técnicas apropiadas de gestión de riesgos crediticios resultó en una enorme cantidad de préstamos vencidos. Otros factores como la edad, el estado civil, la actividad crediticia, las tasas de interés, la duración del préstamo, el valor de la garantía y la experiencia de los prestatarios no tienen efectos lineales con el incumplimiento de los préstamos. El estudio expone que en general la falta de habilidades de análisis de inversión condujo a enormes atrasos en préstamos. El estudio observó además que la falta de límite de préstamos contribuyó a grandes atrasos de préstamos. Además, el incumplimiento de las directrices y reglamentos por parte del personal de SACCOS, el Comité de evaluación de préstamos y la gestión al emitir préstamos contribuyeron al riesgo de incumplimiento de préstamos.

En la investigación titulada La Gestión de Riesgos y la morosidad en la Cooperativa Mushuc Runa Ltda., de la ciudad de Ambato, Ecuador, de Chuncha (2016, p.73), concluye que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Ruma, no realiza una adecuada evaluación de la gestión de riesgo para otorgar los respectivos créditos, lo que convierte en una amenaza en la recuperación de los mismos y disminuir la liquidez de la institución. Que es importante que la cooperativa realice una evaluación a la gestión de riesgo, de acuerdo al comportamiento general de los créditos otorgados, con la finalidad de reducir la morosidad que se establece en los pagos realizados por cada uno de los socios.

La Tesis titulada El Riesgo de Crédito y su Incidencia en el Índice de Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. de la ciudad de Ambato, de Paredes (2015, p.98) publicado por la Universidad Técnica de Ambato, en Ambato, Ecuador, concluye que el control del riesgo constituye una actividad propia de la Cooperativa y que con la implementación de procedimientos de análisis del riesgo de crédito, permitirá evaluar variables de comportamiento tales como: moras máximas históricas, etc. que servirán como parámetro para la concesión de crédito a un cliente y como información complementaria dentro del record crediticio individual.

La investigación titulada Modelo de Gestión del Riesgo Crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mirachina, de Baltazar (2016, p.79), publicada por la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, Ambato, Ecuador, concluye que la inadecuada metodología de procesos crediticios provoca el aumento de riesgo de incobrabilidad de la cartera de créditos. Asimismo comprobó la falta de instrumentación adecuada en los procesos crediticios, que garantice la recuperación de los créditos entregados.

La Tesis titulada *Gestión del riesgo crediticio: un análisis comparativo entre Basilea II y el Sistema de Administración del Riesgo Crediticio Colombiano, SARC*, de Pérez (2008, p.247), publicado por la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá, Colombia, concluye que en un ambiente globalizado cuyo principal exponente es el mercado financiero, se hace necesaria una regulación que permita asegurar la confianza del público. En este sentido, la administración de riesgos se convierte en un elemento fundamental en la gestión de las instituciones. Para los bancos, el riesgo de crédito se convierte en el principal riesgo que debe ser controlado, pues es inherente a su actividad.

A nivel nacional, la tesis titulada *Gestión de riesgo de crédito y su incidencia en la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito No Autorizadas a Operar con Recursos del Público de la Región La Libertad – 2012*, de Lizarraga (2013, p.78), publicado por la Universidad Nacional de Trujillo, en Trujillo, Perú, concluye que las Cooperativas de Ahorro y Crédito no han implementado en su totalidad las políticas y/o reglamentos para la gestión de riesgos de crédito, no consultan la totalidad de fuentes de conocimiento sobre la reputación y la posición crediticia del socio, y no cumplen con informar a la totalidad de socios sobre las políticas y requisitos para el otorgamiento de créditos. Asimismo que la morosidad se encuentra localizada en los créditos de tipo: microempresa (32%), pequeñas empresas (28%), y consumo no revolvente (27%); situación originada fundamentalmente por la sobrevaluación de garantías en el caso de empresas y por incumplimiento de convenios de descuento por planilla en el caso de consumo no revolvente.

La investigación titulada *La gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo - Agencia Sede Institucional – Periodo 2013*, de Calderón (2014, p.140), publicada por la Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú, concluye que la causa principal de la morosidad se debe a errores en el proceso de evaluación, debido a que existen Asesores de Créditos que tienen poca habilidad para recopilar y analizar información cualitativa y cuantitativa del negocio o simplemente se ven presionados a cumplir metas de colocaciones ignorando pautas importantes que deben seguir para el otorgamiento de un crédito sano.

En la Tesis titulada *Administración del riesgo crediticio y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582, periodo 2013*”, de Quispe (2013, p.110), publicado por la Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica, Perú, concluye que el 80% de los trabajadores dicen que conocen las políticas de crédito el 20% no las conocen; que sólo el 10% dicen que las políticas de crédito son muy cumplidas, el 60% dicen que se cumplen las políticas y un 30% dicen que son poco cumplidas; que sobre si han leído el reglamento de crédito de la COOPAC dicen que no han leído el 30% y si han leído el 70%; que el 60% de los trabajadores respondieron que los socios si presenta todo los requisitos para otorgar crédito, mientras que el 40% dicen que presentaron solo

parcialmente; que de los socios sólo el 20.2% conocen las políticas y la gran mayoría el 79.8% no conocen las políticas de crédito.

La investigación titulada Sobreendeudamiento de los clientes con créditos mype y su influencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzman Ltda. en el Distrito de Abancay, 2014, de Villegas & Pariona (2016, p.94), publicada por la Universidad Nacional Micaela Bastida de Apurímac, Perú, concluye que el sobreendeudamiento de los clientes accedidos a créditos MYPEs, han sobrepasado su capacidad de repago acarreado en componentes de la inadecuada planificación de los gastos necesarios y adicionales; la activa competencia entre las instituciones financiadoras; y la falta de cultura financiera del cliente, han influenciado en la morosidad de los créditos atrasados en la cartera de la Coopac SDG Ltda., con una tendencia de riesgo superior al normal y una mayor posibilidad de incumplimiento por el nivel descendiente de ingreso de los deudores.

A nivel local, la tesis titulada Análisis del Nivel de Cumplimiento en el Proceso de Evaluación Crediticia a las Micro y Pequeñas Empresas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Norteña S.A. Trujillo, 2016, de Hidalgo (2018, p.53), publicado por la Universidad Privada del Norte, Perú, determinó que el nivel de cumplimiento en el proceso de evaluación crediticia es de 89%, es decir, no se ejecuta en su totalidad, el asesor de negocios no presenta de forma completa los requisitos para el expediente de crédito, las visitas de campo no se cumplen en su totalidad, indicando que un 23% no verificaron el domicilio o negocio antes del desembolso, tomando en cuenta que en la visita se verifica el entorno económico donde se desarrolla el negocio. Situación que incremento su índice de morosidad mayor al 5% de la entidad financiera.

En la Tesis titulada “Administración del Riesgo Crediticio en la cartera Mype de Mibanco Banco de la Microempresa S.A.”, de Sifuentes (2011, p.77), publicado por la Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú, concluye que al adoptar un Modelo de Calificación que incluya políticas preventivas desde el otorgamiento de un Crédito Mype, aumenta la posibilidad de encarar el problema de la Administración del Riesgo de Crédito de una forma planificada y reduce la necesidad del trabajo correctivo.

La investigación titulada 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, de Estrada y Gutiérrez (2017, p.113), publicada por la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, Perú, determinó que la ineficiente evaluación de créditos realizados por los asesores influyen significativamente en la morosidad de la entidad financiera, 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. La morosidad de los clientes fue creciendo debido a factores tanto internos que son las fallas de orden administrativo originadas por las empresas o instituciones mismas, así también por los propios asesores de crédito debido a una incorrecta evaluación de créditos, y externos que son por parte del acreedor que se originan en el momento que incumplen sus pagos y por ende causan el problema de mora.

La Tesis titulada Factores Determinantes de la Morosidad en la Financiera Edyficar en el Distrito de Sorochuco – Cajamarca: Una Propuesta de Políticas y Mecanismos para Disminuirla, de Céspedes (2015, p. 67) publicado por la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca, Perú, concluye que las causas de la morosidad son por los bajos ingresos del negocio, mala administración de los negocios, negocios no rentables, enfermedad, robo, accidentes, timidez del cobrador para realizar sus funciones, amistad o familiaridad con clientes morosos, bajos niveles de valores éticos en el personal encargado de evaluar los créditos, profesionales con escasa experiencia, poca habilidad para recopilar y analizar la información cuantitativa y cualitativa, falta de disciplina y control para el cumplimiento de las normas de seguimiento y recuperación de créditos.

II.2 Bases teóricas

II.2.1 Gestión de Riesgo Crediticio

Definición de Riesgo de Crédito

El riesgo de crédito es la posibilidad de pérdida derivada del incumplimiento de las obligaciones contractuales contraídas por las contrapartes de una operación. En el caso de operaciones fuera de balance, particularmente vinculadas con la actividad de la tesorería en derivados, suele hablarse de “riesgo de contrapartida”. Estas operaciones pueden ser activas y pasivas durante la vida de la operación y el riesgo no alcanza normalmente a la totalidad de los importes principales o nocionales sino a la pérdida en que se incurriría en caso de incumplimiento al tener que reponerlas en el mercado. En este tipo de operaciones existen dos elementos que deben cuantificarse para obtener una medida real de riesgo de crédito: a) El riesgo actual (coste de reposición) que es el valor que perdería actualmente la entidad si quebrara la contrapartida; y b) El riesgo potencial, es decir, la cifra que adicional y potencialmente podría llegar a perderse si la contrapartida no cumpliera sus obligaciones en el futuro (Inmaculada & Raquel, 2010, p.19).

Es el impacto en la cuenta de resultados y/o patrimonio de una entidad financiera que mantiene posiciones activas en acreditados sin solvencia financiera o patrimonial. Se encuentra en préstamos y en otras exposiciones dentro y fuera del

balance, como las garantías, aceptaciones e inversiones en valores (Rayo, 2019, p.9).

Banco Central de la República Argentina (2018, "A" 6639), el riesgo de crédito es la posibilidad de sufrir pérdidas por el incumplimiento que un deudor o contraparte hace de sus obligaciones contractuales.

Brown & Moles (2014, p.37), el riesgo de crédito es el riesgo de pérdida de la exposición a las empresas que se someten a eventos de crédito. Esto podría ser que los valores por defecto de los deudores, pero en algunos casos es que los cambios adversos en la calidad del crédito pueden conducir a pérdidas. Hay un gran número de eventos que pueden tener un impacto de crédito, lo que complica la definición, el análisis y el management del proceso.

Basso (2013, p.2), indica que el riesgo de crédito se define como el riesgo de incurrir en pérdidas producto del incumplimiento, por falta de solvencia, de las obligaciones contractuales asumidas por una contraparte.

La Resolución SBS N° 13278-2009, "Reglamento de la Gestión Integral de Riesgos para las Cooperativas de Ahorro y Crédito No Autorizadas a Operar con Recursos del Público", de fecha 22 de setiembre 2009, define al riesgo de crédito como la posibilidad de pérdidas por la imposibilidad o falta de voluntad de los socios deudores o contrapartes, o terceros obligados para cumplir completamente sus obligaciones contractuales registradas dentro o fuera del balance general.

El riesgo crediticio corresponde a la probabilidad de quebranto o pérdida que se produce en una operación financiera cuando la contraparte incumple parcial o totalmente con una obligación pactada, y se origina como consecuencia de la concesión de créditos directos, colocación de inversiones, riesgo de firma (Avaes), u operaciones fuera de balance de compromiso derivado (operación de recompra) y que potencialmente se surge como consecuencia de: a) Cuando su gestión tradicional se realiza a través del establecimiento de límites máximos autorizados bajo estándares subjetivos y no probabilísticos y b) Las pérdidas potenciales son conocidas y pueden evaluarse en función del instrumento pactado y del sujeto de crédito (Multiser S.A., 2010).

Según Saavedra & Saavedra (2010, p.297), refieren que el riesgo de crédito es la probabilidad de que, a su vencimiento, una entidad no haga frente, en parte o en su totalidad, a su obligación de devolver una deuda o rendimiento, acordado sobre un instrumento financiero, debido a quiebra, iliquidez o alguna otra razón. La valuación del riesgo de crédito se basa en la probabilidad de que el prestatario o emisor del bono incumpla con sus obligaciones. Un factor importante en la ocurrencia del incumplimiento es su relación con los ciclos económicos, ya que este incumplimiento suele reducirse durante los períodos de expansión

económica, al mantenerse tasas totales de impagos bajas; mientras que sucede lo contrario en períodos de contracción económica.

De acuerdo a Multiser S.A. (2010, p.23), el riesgo de crédito considera la posibilidad de que un deudor no cumpla o no pague de forma parcial o total una obligación. El riesgo de crédito aplica para dos alcances, el de colocaciones y el de inversiones.

Saavedra & Saavedra (2010, p.298), también indica que las circunstancias particulares de una empresa que ha emitido deuda originan el llamado riesgo específico de crédito, y este no se relaciona con los ciclos económicos, sino con los eventos particulares en la actividad comercial o industrial de las empresas, que pudieran afectar la capacidad de pago de sus compromisos adquiridos al fondearse a través de la emisión de bonos u obligaciones. Una medida usual para calcular el riesgo específico de una empresa es a través de las calificaciones. Esta medida es útil para clasificar compañías externas y especializadas, como Standard & Poors, Moodys, Fitch, entre otras, analizando los estados financieros de las empresas.

Según indica la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondo de Pensiones, resolución 13278 (2009, p.4), denominado Reglamento de la Gestión Integral de Riesgos para las Cooperativas de Ahorro y Crédito No Autorizadas a Operar con Recursos del Público, indica que el riesgo de crédito es la posibilidad de pérdidas por la imposibilidad o falta de voluntad de los socios deudores o contrapartes, o terceros obligados para cumplir completamente sus obligaciones contractuales registradas dentro o fuera del balance general.

Según Flores (2016, p.38), el riesgo crediticio consiste sencillamente en la posibilidad de que los créditos otorgados no sean cancelados en el tiempo y de la forma convenida. Es posiblemente el riesgo más manifiesto de la actividad, que debe afrontarse en forma constante como elemento substancial de la misma y será condicionante de la rentabilidad y de la evaluación de lo que deberá ser el principal activo (la cartera de préstamos). La colocación de fondos en operaciones de crédito implica entonces asumir el riesgo de que dichos fondos no sean recuperables de acuerdo con lo pactado, con las consiguientes repercusiones en la liquidez y en la rentabilidad. Asimismo, tal como se ha visto, la evaluación del riesgo consiste en conocer, de la mejor forma posible, la probabilidad de que lo convenido al concretar la operación no se cumpla, o más precisamente, que no pueda cumplirse.

El riesgo crediticio es la probabilidad de que la contraparte (deudor que puede ser persona natural o jurídica) no cumpla con sus obligaciones en los términos acordados; es decir, el riesgo de que un deudor no cancele a la institución

financiera el préstamo concedido en la fecha pactada. El riesgo crediticio depende de varios factores, entre ellos, la capacidad de pago del socio, la calidad del colateral o garantía que respalda el préstamo, la solidez financiera del socio y el entorno económico. Asimismo las pérdidas potenciales que representa la cartera mala de la cooperativa serán absorbidas, primero por las provisiones con cartera vencida y la relación de patrimonio con activos totales (Patiño, 2015, p.99).

En el antiguo Acuerdo de Basilea de julio de 1988, se aprecia que el objetivo fue cubrir el riesgo de crédito debido a su mala gestión y baja calidad crediticia constituían algunas de las principales causas de quiebras y crisis bancarias internacionales. Razón por la cual en el Acuerdo se estableció un capital mínimo, entendiéndose que éste implícitamente cubre el resto de los riesgos a los que están sometidas las entidades financieras.

En el Acuerdo de Basilea de junio del 2004, se observa que buscó enfoques más sensibles a los riesgos de las entidades financieras, siempre manteniendo una regulación total. Sin buscar aumentar ni disminuir, en término medio, el nivel de capital regulador, más bien buscó la adaptación de éste a cada situación real. Dando la importancia debida a los métodos de calificación interna, utilización de evaluación externa del crédito en el método estándar, técnicas de cobertura del riesgo de crédito, titulización de activos, tratamiento del riesgo operativo, examen supervisor y disciplina de mercado.

Determinantes del riesgo de crédito

Los determinantes del riesgo de crédito, son **factores internos**, aquellos que dependen directamente de la administración propia y/o capacidad de los ejecutivos de cada empresa, dentro de estos factores tenemos: el volumen de créditos (a mayor volumen de créditos, mayores serán las pérdidas por los mismos), políticas de créditos (cuanto más agresiva es la política crediticia, mayor es el riesgo crediticio), mezcla de créditos (cuanta más concentración crediticia existe por empresas o sectores, mayor es el riesgo que está asumiendo) y concentración geográfica, económica, por número de deudores, por grupos económicos y por grupo accionario (por ello no hay duda que cualquier tipo de concentración de cartera aumenta el riesgo de una institución financiera. Y por factores externos, aquellos que no dependen de la administración, tales como inflación, depreciaciones no previstas de la moneda local, desastres climáticos, etc. aquí aparece como importante el estado de los equilibrios básicos macroeconómicos que comprometen la capacidad de pago de los prestatarios (Calderón, 2014, p.52).

Según Azabache (2010), los determinantes del riesgo de crédito son producidos por factores macroeconómicos y microeconómicos. Dentro de los

macroeconómicos los que determinan el riesgo de crédito es el Producto Bruto Interno (PBI), tasa de interés, tipo de cambio, tasa de desempleo. Y dentro de los microeconómicos los que determinan el riesgo de crédito es la actitud de los gestores de crédito frente al riesgo, la política de crédito y el tipo de negocio.

Figura N° 1. Determinantes de la morosidad

Macroeconómicos	Microeconómicos
* Producto Bruto Interno	* Actitud de los gestores de crédito frente al riesgo
* Tasa de interés	
* Tipo de cambio	* Política de crédito
* Tasa de desempleo	* Tipo de negocio

Fuente: Azabache (2010)

Metodologías para medición del riesgo crediticio

De acuerdo a Basso (2013, p.5), indica que el objetivo final de medir el riesgo crediticio es 1) prever **anticipadamente** la pérdida potencial (individual y como portafolio) en la que podría incurrir la institución en el otorgamiento de créditos, y 2) el cálculo de la **probabilidad de incumplimiento** o de default de un deudor frente a un acreedor. El desarrollo de modelos para medir el riesgo crediticio ha sido relativamente menor, que el riesgo de mercado, siendo algunos obstáculos: a) información asimétrica, b) riesgo moral – selección adversa, c) la falta de una teoría de la quiebra empresarial, d) ausencia de información adecuada y el costo de elaborarla, e) definición del valor.

Se propone a las entidades dos enfoques alternativos para calcular el capital exigido para cubrir el riesgo crediticio: el enfoque normalizado o estándar y el enfoque basado en rating internos, éste último con dos modalidades, la básica y la avanzada (Inmaculada & Raquel, 2010, p.36).

Según el Acuerdo de Basilea II, las metodologías en función del riesgo de crédito son el Método Estándar y el Método basado en Calificaciones Internas (Internal Rating Based - IRB) y este último en dos niveles IRB Básico e IRB Avanzado (Banco de Pagos Internacionales, 2006, p.19).

1. Método Estándar

Esta opción es la más sencilla y por lo tanto puede ser aplicada por cualquier entidad financiera. La cartera de préstamos se distribuye en una serie de subcarteras, donde a cada una de las subcarteras le corresponde una ponderación de riesgo distinta. El capital exigido ha de ser como mínimo igual al 8% de los activos ponderados por su riesgo (Inmaculada & Raquel, 2010, p.36).

Según Rayo (2019, p.24) y de acuerdo a lo que describe Basso (2013, p.25), sobre el método estándar en el Perú la entidad no dispone de modelos de calificación y es por tanto el regulador el que aplica “estándares” para la obtención del Capital Mínimo requerido.

2. Método basado en Calificaciones Internas (IRB)

Se trata de modelos en los que las exposiciones ponderadas por riesgo se estiman a partir de los parámetros de medición derivados de los modelos internos de calificación existentes (modelos de rating y modelos de scoring). Dichos modelos de rating o scoring normalmente están referidos a segmentos o categorías de riesgos muy concretas. La metodología IRB, tanto en la modalidad básica como en la avanzada, requiere que la entidad disponga de un sistema de rating que le permita clasificar a los clientes de acuerdo con su nivel de riesgo (Inmaculada & Raquel, 2010, p.38).

Se describe el método IRB para el riesgo de crédito en donde los bancos que hayan recibido la aprobación del supervisor para utilizar este método, sujetos a ciertos requisitos mínimos y obligaciones de divulgación, podrán utilizar sus propias estimaciones internas de los componentes del riesgo de una operación dada a la hora de determinar el requerimiento de capital correspondiente a dicha posición (Banco de Pagos Internacionales, 2006, p.57).

El Método Interno o IRB (Internal Rating Based), basado en calificaciones internas, considerando dentro de éste dos niveles:

Método IRB Básico

Es donde la institución financiera calcula parte de las variables, pero no todas, siendo las restantes proporcionadas por el supervisor (Najarro, 2011, p.49).

Las entidades estiman las probabilidades de incumplimiento asociadas a cada una de las categorías de riesgo, pero los valores de la pérdida en caso de impago y la exposición vienen dados por el supervisor (Inmaculada & Raquel, 2010, p.38).

Según Rayo (2019, p.24) y de acuerdo a lo que describe Basso (2013, p.25), el método basado en Calificaciones Internas IRB básico, en el Perú la entidad dispone de Modelos de calificación para la estimación de la Probabilidad de Impago (PD), en base a lo cual el regulador aplicará estándares para la obtención de la Severidad (LGD) y Exposición (EAD).

Método IRB Avanzado

Es donde la institución financiera estima todas las variables que conforman el modelo. El Comité espera que todas las entidades, con el tiempo, desarrollen el método IRB avanzado (Najarro, 2011, p.49).

El enfoque avanzado, se permite además que las entidades utilicen sus propias estimaciones de la pérdida en caso de impago y de la exposición en caso de impago (Inmaculada & Raquel, 2010, p.38).

Según Rayo (2019, p.24) y de acuerdo a lo que describe Basso (2013, p.25), la entidad dispone de Modelos de calificación para la estimación de la probabilidad de Impago (PD), Severidad (LGD) y Exposición (EAD).

De igual forma que en el método estándar, el capital exigido ha de ser como mínimo igual al 8% de los activos ponderados por su riesgo. El Comité señala que, de forma gradual y en la medida en que vayan mejorando sus sistemas de gestión de riesgos, las entidades financieras han de pasar del enfoque normalizado al enfoque basado en rating internos y, dentro de este último, del enfoque básico al avanzado. Una vez que la entidad cumpla los requisitos y decida aplicar el enfoque basado en rating internos a un determinado producto de su cartera, ha de adoptar dicho enfoque para todo el resto de sus productos y líneas de negocio en un plazo de tiempo razonable. Esta adopción paulatina de los modelos IRB ha de contar con la autorización previa del supervisor (Inmaculada & Raquel, 2010, p.38).

Modelos de Riesgo Crediticio

Basso (2013, p.35), los modelos de riesgo crediticio tomando como base la Probabilidad de Incumplimiento el Deudor, existen 3 tipos de modelos:

- A. Modelos expertos, basados en criterios subjetivos y el juicio o experiencia del analista de cartera. Entre estos se encuentran Las Cinco C del Crédito: a) carácter, b) capital, c) capacidad, d) colateral, e) ciclo económico.
- B. Modelos paramétricos, buscan calcular las probabilidades de incumplimiento utilizando la información de un conjunto de variables que caracterizan a los individuos sujetos de crédito, sin pretender conocer las causas que las generan. Algunos de estos modelos toman como base calificaciones de riesgo de clasificadoras, combinaciones de apalancamiento, distancias al vencimiento del crédito, otros. Entre estos modelos se encuentran: 1) modelos de scoring, que pueden ser de Análisis Discriminales (Z-score, Z-model, EMS-Emerging Markets Corporate Bond System) o de elección cualitativa (Probit, Logit), 2) matrices de transición ("Creditmetrics"), 3) modelos de frecuencias esperadas de incumplimiento EDF ("Portafolio Manager" y "Credit Monitor" de

KMV Corporation), 4) Análisis Actuarial (“Credit Risk+” de CSFP), modelos RAROC.

- C. Modelos condicionales, son metodologías que pretenden conocer las causas del incumplimiento sobre un análisis basado en un modelo con relaciones de causalidad entre las diferentes variables financieras, sectoriales y macroeconómicas. Entre estos modelos se encuentran: 1) “Credit Portfolio View” de McKinsey, 2) “Algo Credit” de Algorithmics, 3) “CredScoRisk” de AIS, otros.

Definición de Gestión de Riesgo Crediticio

Cuando nos referimos a riesgo crediticio, Basilea II incluye dos partidas elementales, la primera es la de inversiones, y la segunda es la de colocaciones. A diferencia de lo que muchos piensan el riesgo de inversiones también conlleva valoraciones de las colocaciones de crédito para los emisores o administradores de cartera.

En la actualidad se ha sumado relevancia al análisis y gestión del riesgo de crédito debido entre otros motivos a los crecientes procesos de bancarización y profundización financiera, procesos a la vez influenciados por la globalización financiera e internacionalización de los sistemas financieros domésticos. Esta mayor relevancia ha generado mejores prácticas financieras principalmente encaminadas a la reducción de los riesgos que enfrentan las instituciones bancarias, con el objetivo de que un sistema financiero equilibrado, sea el aporte de un crecimiento sustentable de la economía. De igual manera los procesos de globalización financiera e internacionalización de los sistemas financieros domésticos han promovido la reducción de los riesgos que enfrentan las instituciones bancarias, en busca de un eficiente proceso de intermediación financiera, transformando los ahorros en inversión productiva, motor de la economía (Escandón, 2018, p.40).

Brown & Moles (2014, p.37), la gestión del riesgo de crédito consiste en la identificación de la fuente de riesgo, seleccionar el método o métodos de evaluación apropiada y la gestión de los procesos. Esto significará el establecimiento de un punto de partida que equilibra las demandas conflictivas de la organización con respecto a la exposición de crédito. La gestión del riesgo de crédito puede ser visto como un problema de decisión. La evaluación consiste en determinar el beneficio de la toma de riesgo frente a la pérdida potencial.

Según Heredia (2013, p.262), la gestión de riesgo crediticio permite estar al tanto de los niveles de riesgo que está asumiendo la compañía en la gestión de crédito, para tomar las decisiones necesarias, prevenir pérdidas y proteger su capital en beneficio de la compañía.

Según el Banco Central de la República Argentina (2013), en la comunicación "A" 5398, la gestión del riesgo de crédito es el proceso de identificación, evaluación, seguimiento, control y mitigación que involucra diversos procesos, entre ellos, el otorgamiento de las financiaciones, el seguimiento y, en el caso de incumplimiento, su recupero. El marco para la gestión del riesgo de crédito incluye la estrategia, las políticas, prácticas, procedimientos y estructura organizacional con las que deben contar las entidades financieras, debiendo ser proporcional a la dimensión e importancia económica de las entidades y a la naturaleza y complejidad de sus operaciones. La gestión del riesgo de crédito se caracteriza por tener: i) Un entorno apropiado para la asunción del riesgo de crédito; ii) Un proceso sólido de originación de créditos; iii) Un proceso apropiado para la administración, evaluación y seguimiento de los créditos; y iv) Controles adecuados del riesgo de crédito.

Serrano, Álvarez & Hernández (2013, p.69), la adecuada gestión de riesgo de crédito es una herramienta y un instrumento útil para la toma de decisiones, al permitir diseñar modelos y estrategias para prever el comportamiento de pago de sus clientes y optimizar el manejo de la cartera de préstamos. Actualmente las entidades financieras se han visto precisas a mejorar la gestión, haciéndose evidente la necesidad de trabajar con herramientas de carácter predictivo que soporten un buen análisis y a la vez logren sus objetivos medibles y cuantificables, estableciendo mecanismos sobre la cartera de préstamos.

Mayo, (2010, p.20), concluye que el riesgo de un crédito puede surgir en cualquiera de las cinco etapas del financiamiento del crédito (1) solicitud del crédito bancario, (2) evaluación de las solicitudes, (3) proceso de evaluación y aprobación del crédito, (4) control y seguimiento del crédito y (5) recuperación del crédito; debido a análisis superficiales o ineficiencias que presenta el procedimiento establecido.

¿Cómo puede Gestionarse el Riesgo de Crédito?

Según Rayo (2019), la gestión del riesgo de crédito se realiza mediante políticas conservadoras y diseño de procedimientos adecuados de admisión, seguimiento y recuperación, que incluye el soporte de diversas herramientas de proceso de información, así como sistemas propios de calificación de rating y herramientas automáticas de decisión (credit scoring, sistemas expertos, etc). Con el establecimiento de límites de concentración de riesgos.

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP en la Resolución nro. 3780-2011, artículo nro. 15 determina que las empresas deberán contar con Manuales de políticas y procedimientos respecto a la realización de operaciones afectas a riesgo de crédito. Dichas políticas deberán establecer niveles de apetito y

tolerancia al riesgo de crédito en los diferentes segmentos de mercado en los que la empresa participa. Los niveles de apetito y tolerancia al riesgo deberán materializarse en indicadores cuantificables y ser sujetos de revisión en función de los resultados y de los cambios en el entorno del riesgo. Adicionalmente, deberán incorporar procedimientos a seguir para la evaluación, otorgamiento, seguimiento, control y recuperación de exposiciones afectas a riesgo de crédito.

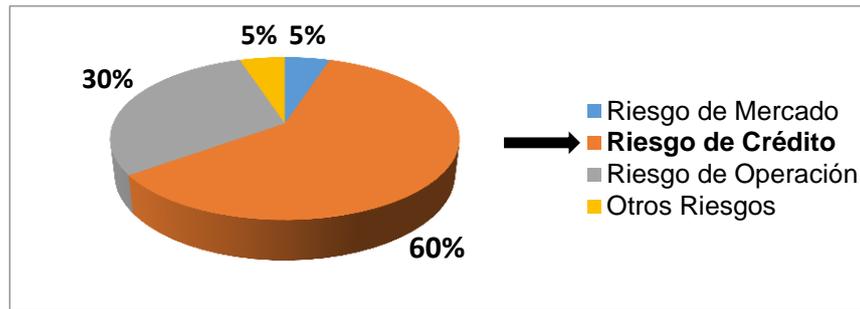
Según Basso (2013, p.3), la gestión del riesgo de crédito se realiza mediante políticas conservadoras y diseño de procedimientos adecuados de admisión, seguimiento y recuperación, que incluye el soporte de herramientas de proceso de información, así como sistemas propios de calificación de rating y herramientas automáticas de decisión (credit scoring, sistemas expertos, etc.). Finalmente, con el establecimiento de límites de concentración y exposición a los riesgos.

Brown & Moles (2014, p.38), se requiere que el analista de crédito o gerente de entender las formas de las malas deudas o pérdidas de crédito e idear métodos para identificar estos. Una cuestión clave es el control de crédito, lo que implica constantemente la gestión del crédito. Esto puede ser visto como una política que incluya procedimientos, guías, líneas y procesos para gestionar el proceso de crédito. La diversificación puede desempeñar un papel importante en la reducción de la exposición a pérdidas inesperadas y catastróficas. Al igual que con todos los procesos de gestión de riesgos, la exposición a los riesgos de crédito tiene que ser objeto de revisión constante y las medidas tomadas según sea necesario la gestión del riesgo de crédito es un proceso dinámico que responde a la nueva información.

Lagat, Mugo & Otuya (2013, p.104), es evidente que el control de riesgos y mitigación de riesgos son factores determinantes de tanto el desempeño de la cartera de las CAC y el número de productos en la cartera. La correlación negativa entre la mitigación del riesgo y el rendimiento de la cartera de préstamos era también una característica notable en la investigación. Esto apunta a una relación en la que las medidas estrictas de mitigación de riesgo dan lugar a la disminución de la adopción de los productos de mayor riesgo y los clientes, por lo tanto afectan significativamente la cartera.

De acuerdo con Rayo (2019, p.9) y según las afirmaciones de Baso (2013, p.2), indican que el riesgo de crédito es el más importante en las entidades financieras y en entidades microfinancieras y que de no gestionarse correctamente este riesgo, terminan afectando las cuentas patrimoniales y al resultado de las entidades financieras.

Figura N° 2. Pérdidas porcentuales por tipo de riesgo



Fuente: SEBTON: MARKET RISK MODELS May 2003

Modelos de Gestión de Riesgo Crediticio

El modelo de riesgo de crédito es aquel que comprende todas las políticas, procedimientos y prácticas usadas por una entidad financiera en la estimación de la función de densidad de la probabilidad de impago de una cartera de crédito. En la práctica bancaria hay muchos modos de calcular la forma de la distribución, que van a depender de cómo se obtengan cada una de las variables (Najarro, 2011, P.85).

Según Brown & Moles (2014, p.38), la evaluación de los créditos puede implicar una serie de técnicas que se pueden utilizar de forma individual, pero más a menudo se combinan como parte del proceso de evaluación. Estas tecnologías se pueden categorizar como cualitativa o cuantitativa en el enfoque. Hay básicamente modelos deterministas basados en la experiencia pasada o el conocimiento de los riesgos y los modelos estadísticos que pueden ser estáticos o dinámicos, o realiza un control comportamiento en el tiempo. Existen dos métodos básicos para el análisis de la calidad del crédito: tradicional cuantitativa (análisis de crédito cualitativa) y modelos de decisión basado en deterministas o estadísticos (procesos de calificación). Cada uno ofrece una visión diferente en el problema del riesgo de crédito.

Tanto los modelos de riesgo de crédito como los de distribución de capital proporcionan a la entidad financiera una herramienta válida para, entre otros propósitos limitar el número de préstamos de un cliente concreto o sector industrial, o bien para resumir la calidad de crédito global de una cartera. También se usan los modelos para determinar el precio de los préstamos. De esta forma la entidad financiera utiliza las herramientas señaladas activamente en la gestión del riesgo, a nivel de transacciones individuales, así como de cartera. Así, determinará el tipo de interés que permite cubrir las pérdidas esperadas y que proporciona un margen para cubrir las posibles pérdidas inesperadas, consiguiendo con ello su tipo objetivo (Najarro, 2011, P.86).

A continuación se describen los siguientes modelos:

1. Modelo de LAG

El modelo de Leal, Aranguiz, & Gallegos (2016), permite una mayor flexibilidad y objetividad en el proceso de gestión de créditos, clasificando aquellos clientes sujetos de créditos y aquellos que simplemente no califican. Permitiendo a la empresa disponer de variables cualitativas y cuantitativas para el proceso de evaluación de la calidad de los clientes. Entre las ventajas de este modelo está la simplicidad y capacidad de actualización por parte de la organización redefiniendo o reasignando el peso relativo a las variables claves.

Entre las variables cualitativas claves destacan la antigüedad de la empresa, el tamaño y/o participación en la industria, temas legales y comerciales, calidad de la cartera de clientes, referencias, entre las más importantes. Este modelo incorpora un análisis cuantitativo que complementa la evaluación del cliente, y entre los indicadores se considera una batería de indicadores financieros que buscan concluir sobre la liquidez, solvencia, rotación y eficiencia de los clientes actuales y potenciales.

2. Modelo Proempresa

El modelo de Proempresa (2011) es permite identificar, analizar, cuantificar y minimizar los riesgos cualitativos y cuantitativos a los que están expuestos los créditos a otorgarse, basado en el conocimiento de la actividad y el entorno económico, con una oferta de productos apropiados de acuerdo a sus características y perfiles del sector donde opera nuestro mercado objetivo, asegurando la sostenibilidad y continuidad de la entidad financiera para lograr una relación duradera con el cliente.

Esta metodología consiste en un conjunto de acciones, técnicas y procedimientos necesarios para el diseño y construcción de un modelo de gestión para la promoción y selección, evaluación y aprobación, seguimiento y recuperación del crédito.

3. Modelo Bandec

Este modelo según Calderón & Castro (2014), permite establecer instrucciones y procedimientos que aplica el BANDEC (Banco de Crédito y de Comercio de Cuba), especificando que la gestión del crédito pasa por seis etapas, que son las siguientes: a) recepción y revisión de la solicitud, b) análisis de la solicitud, c) presentación al comité de crédito para su aprobación, d) otorgamiento del crédito, e) seguimiento al crédito y f) recuperación del crédito.

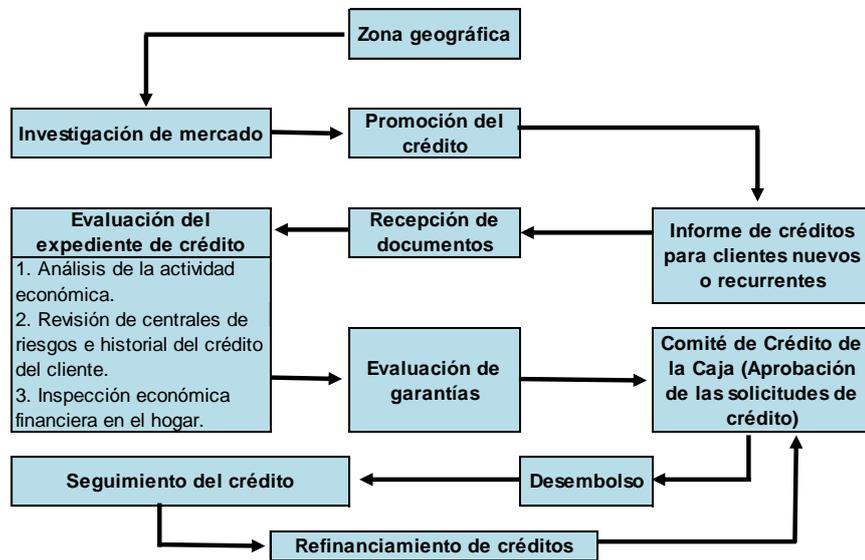
4. Modelo Machine Learning

Este modelo según Trujillo (2017), consiste en el uso de algoritmos que aprenden de los datos sin necesidad de depender de la programación basada en reglas. Procede de la ciencia de la computación y la inteligencia artificial, se abastece de datos tanto estructurados como no estructurados, además, la cantidad de datos del que hace uso este modelo es mucho mayor, ya que pueden proceder desde bases de datos públicas, redes sociales hasta internet. Ello conlleva unos requerimientos computacionales mayores, desde más espacio de disco hasta mayor velocidad de procesamiento y de memoria interna (RAM).

5. Modelo de SAH

Según Serrano, Álvarez & Hernández (2013), este modelo consiste en seleccionar las variables explicativas de la capacidad que un cliente posee para atender la devolución de un crédito a partir del procedimiento de evaluación y concesión de un préstamo, con pasos susceptibles de análisis desde el momento que el crédito es promocionado hasta que este es aprobado y desembolsado.

Figura N° 3. Modelo de Gestión de Riesgo Crediticio SAH



Fuente: Serrano, Álvarez & Hernández (2013)

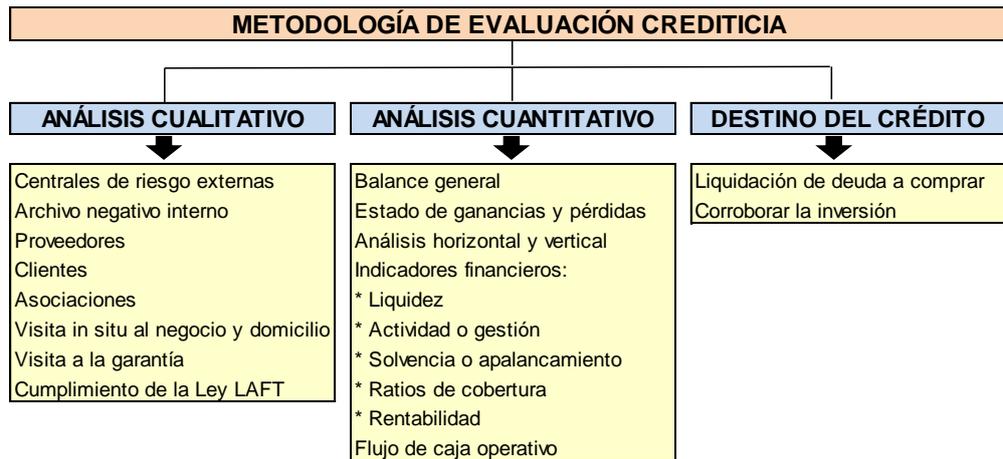
6. Modelo elanalista.com

Según Lozano (2011), el modelo usado para conseguir el otorgamiento de créditos se basa principalmente en tres aspectos principales: a) análisis cualitativo, que se usa para evaluar la moral de pago del cliente, b) análisis cuantitativo, que se usa para analizar la capacidad de pago del cliente. Y c) el

destino del crédito, que nos permita identificar el uso para el cual fue desembolsado el crédito y minimizar el riesgo crediticio de un probable desvío de recursos hacia actividades diferentes a las indicadas en la evaluación.

Y para llevar a cabo este modelo de evaluación crediticia se tiene que cumplir con todas las etapas del proceso crediticio, iniciando con realizar la planificación, la promoción, evaluación aprobación y recuperación.

Figura N° 4. Modelo de Gestión de Riesgo Crediticio elanalista.com



Fuente: Lozano (2011)

7. Modelo CMAC Trujillo

Este modelo según Calderón (2014), manifiesta que para sus colocaciones de crédito y controlar el indicador de morosidad se utiliza el análisis y tecnología crediticia adaptada a la aprobación de un crédito micro empresarial, en donde su proceso crediticio que todo Asesor de Créditos de la CMAC Trujillo debe cumplir para el otorgamiento de créditos es el siguiente: a) La promoción del crédito, b) la evaluación del crédito, c) la presentación de la propuesta, d) el desembolso, e) el seguimiento y control y f) la recuperación del crédito.

II.2.2 La Morosidad

Definición de La Morosidad

Según González y Díez (2010, p.59), la morosidad se identifica con el incumplimiento de la obligación de pago del deudor a su vencimiento. El riesgo de morosidad es consustancial a cualquier operación de crédito. La morosidad nos identifica el riesgo de crédito y éste forma parte de los riesgos asumidos por las entidades financieras en sus operaciones habituales. Este incumplimiento o impago origina una pérdida crediticia o pérdida esperada para la entidad, que comprende no sólo el importe no recuperado sino también los gastos incurridos en

el proceso. Depende de la combinación de dos variables: la frecuencia o probabilidad de entrada en mora, y la cuantía de la pérdida, que está en función del importe de la operación y de la tasa de recuperación.

La crisis financiera peruana de la última década presenta todas las características de aquellas que preceden a un boom crediticio. Después del acelerado crecimiento de los créditos a inicios de los noventa tras la liberación financiera, en 1996 se empiezan a dar las primeras señales de que esta expansión tenía un carácter especulativo, dejando un sistema vulnerable. De esta manera el shock externo de 1998, que se manifiesta como un problema de iliquidez, rápidamente se convierte en una crisis de insolvencia. Sin duda alguna, una de las primeras señales de vulnerabilidad fue el incremento de la morosidad, tal como ha ocurrido en otras crisis bancarias internacionales. (Guillén, 2002, p.100).

Desde el punto de vista jurídico se entiende por morosidad al retraso en el cumplimiento de una obligación, y por consiguiente se considera moroso al deudor que se demora en su obligación de pago. Desde el punto de vista formal la morosidad del deudor en sí, no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un cumplimiento tardío de la obligación, el mismo que determinará el devengue de intereses moratorios como indemnización de los daños y perjuicios que causa al acreedor el retraso en el cobro. Esta definición en el rubro financiero, se tiene que un crédito moroso no significa un crédito incobrable, ni una pérdida directa para la institución financiera (Calderón, 2014, p.62).

La cartera atrasada bancaria no sólo se ve afectada por factores macroeconómicos, sino también por microeconómicos. Para el caso peruano, se observa que la sensibilidad de la morosidad a estos factores depende del tamaño de la institución. De esta manera, los bancos más grandes dependen más de los determinantes externos que internos, debido probablemente al mejor aprovechamiento de economías a escala en recursos e información destinados a la evaluación y manejo del riesgo crediticio. Entre los factores internos que afectan a las instituciones, los relacionados a la política de otorgamiento de créditos han sido los más importantes. En general las características del sistema financiero peruano tienen una gran influencia en la determinación y manejo de la morosidad crediticia. (Guillén, 2002, p.100).

Nivel o Índice de La Morosidad

El índice de morosidad es la cartera atrasada (cartera vencida y cartera judicial) como proporción de la cartera total. Es uno de los indicadores más utilizados como medida de riesgo de una cartera crediticia. El índice de morosidad es el ratio que mide la calidad de cartera de una institución financiera. La cartera vencida, está

conformada por los créditos que no han sido cancelados o amortizados por los obligados en la fecha de vencimiento y que contablemente son registrados como vencidos. Cartera judicial, es el saldo de capital pendiente de pago con demanda judicial. Cartera total, incluye los saldos de capital de los créditos vigentes (al día) más los créditos en mora (atraso mayor a un día hasta el día previo de ingresar en mora vencida) más los créditos vencidos y los créditos en cobranza judicial (Calderón, 2014, p.71).

Factores que influyen en La Morosidad

De acuerdo a Paredes y Ugarte (2015, p.58), en su investigación determinó que variables de carácter macroeconómico como el PBI y liquidez del sistema financiero, la actividad económica (PBI) es la que tiene mayor impacto en el comportamiento del indicador de morosidad de calidad de cartera.

Los principales determinantes de la morosidad, medida como cartera atrasada, de alto riesgo y pesada, son variables cuyo manejo está relacionado con problemas de información asimétrica. Consideran como las variables pertinentes a las tasas de interés, la posición de liquidez, y la intermediación de fondos medida por el ratio de depósitos a créditos. Incrementos en cualquiera de estas variables originarán un deterioro de la calidad de la cartera. Por otro lado la actividad económica del país afecta también, aunque de manera indirecta, a la morosidad. En particular, tasas pasivas de crecimiento del PIB mejorarán la calidad de cartera, mientras que en periodos de recesión económica la calidad de cartera empeorará, dados sus efectos adversos en el empleo y los ingresos, y por tanto en la capacidad de repago de créditos por parte de los clientes (Cermeño, Mantilla, & León, 2011, p.26).

Gutiérrez, Pineda, y Vargas (2015, p.44), indica que después de haber analizado la situación actual de una Cooperativa, se concluye que la morosidad es un componente de la cartera de crédito provocada por diferentes acontecimientos que afectan a la institución, en este punto hay que aclarar que el socio al momento de solicitar el crédito presenta una buena capacidad de pago, pero por razones de integridad de parte del mismo es la que provoca las diferentes causas de falta de pagos reflejadas en los índices de mora, representa un bajo rendimiento de la cartera y por ende el porcentaje de aprovisionamiento aumenta, luego estos son considerados como créditos irrecuperables disminuyendo el volumen de la cartera total, esto tiene un mayor impacto en las utilidades del periodo, si no se hiciera la respectiva provisión de la cartera, los estados financieros mostrarían unos valores irreales, puesto que mostrarían unas cuentas por cobrar que si bien son reales, jamás se podrán cobrar, por lo que se estaría presentando una información contable inexacta, se estaría mostrando algo de que la cooperativa nunca podrá

disponer, para afrontar este tipo de situaciones la institución debe estar mejor preparada en sus políticas y métodos de cobranza, así como también la veracidad de la información de parte del socio, de esta manera los resultados se podrán ver en el desempeño de sus funciones.

Un plan de fortalecimiento de políticas crediticias ayudará en gran parte a la reducción de los índices de mora de los créditos personales, la aplicación y mejora permitirá un aumento en la colocación y recuperación del crédito disminuyendo el riesgo de la cartera, así como un aumento en sus utilidades porque si disminuye la cartera en mora, disminuyen las cuentas por incobrabilidad, la cooperativa debe de adaptarse a estos cambios y adoptar acciones que le permitan mejorar y administrar eficientemente los recursos existentes, modificar sus políticas o sustituirlas por otras, esto será una ventaja competitiva frente a las demás instituciones financieras, desarrollándose con confianza en el ámbito que esta se desarrolle. (Gutiérrez, Pineda, & Vargas, 2015, p.44).

En su investigación han comprobado que la evolución del ratio de morosidad las CRAC se encuentra determinada en gran medida por los factores macroeconómicos. Las variables de gestión que influyen en el ratio de morosidad son tecnología crediticia, diversificación geográfica, eficiencia operativa y rentabilidad, teniendo la variable tecnología crediticia un grado de significancia del 99%, lo cual indica que las CRAC a través de su gestión de la tecnología crediticia en particular en la eficiencia de su personal administrativo respecto a la evaluación seguimiento y recuperación del crédito determinan la disminución o mejora del ratio de morosidad (Lopez & Perez, 2017, p.64).

Existe poca probabilidad que un cliente al incurrir en el incumplimiento de sus obligaciones la cancele en periodos posteriores. Asimismo, las variables diversificación geográfica, eficiencia operativa y rentabilidad resultaron significativas en 95%, esto indica que las decisiones administrativas que tome el comité directivo respecto a estas variables de gestión pueden aumentar o disminuir el ratio de morosidad. También mencionan que en primera instancia se postuló que el ciclo económico medido a través de la variable “variación del PBI” afecta de manera negativa al ratio de morosidad de las CRAC. Sin embargo, los resultados indican que el PBI no es significativo. Esto se debe a que el sector más importante de colocaciones de las CRAC son los créditos Mype, las cuales tienen un ciclo económico particular que no se adapta a los productos financieros que ofrece la CRAC, de esta manera una caída en el PBI no tiene mucho impacto en determinados sectores de las Mypes (Lopez & Perez, 2017, p.64).

De la evolución al índice de morosidad se puede evidenciar que en función de éste, giran los demás, es decir si la mora es alta, la rentabilidad, la liquidez,

solvencia y productividad de los activos se ve afectada, lo que permite deducir que la mejor manera de crecer es a través de una cartera de créditos sana y controlada (Zavala, 2016, p.140).

Los determinantes de la morosidad de las IMFs del Perú tienen un impacto diferenciado sobre su comportamiento, según la investigación de Albán (2014, p.68), ha corroborado los distintos impactos de cada uno de los determinantes de la tasa de morosidad de los sistemas de IMFs sobre su comportamiento. De este modo entonces se desprenden las siguientes: a) para los tres sistemas de IMFs del Perú se encuentra que la morosidad de un período anterior es persistente e incrementa sus niveles de morosidad actual, haciéndose necesario entonces una mejora de sus políticas de cobro, a fin de evitar las provisiones, las cuales reducen la rentabilidad de las mismas, b) para el caso de las CMACs, encontraron como principales determinantes de la morosidad el crecimiento del PBI mensual y colocaciones por empleado y deudor, c) en relación a las CRACs, se encontró como único factor de la morosidad a su persistencia es decir la morosidad de un período anterior y d) finalmente en el caso de EDPYMES, destaca su política de endeudamiento de los clientes, modelo a seguir y recomendar, para el caso de las CMACs y CRACs, respectivamente.

Acciones para Controlar La Morosidad

Según Paredes y Ugarte (2015, p.58), determina que entre las estrategias para el controlar la morosidad, se debe contar con un adecuado gobierno corporativo y estructura organizacional que no permita un crecimiento sin control del riesgo de crédito, que cuenten con mecanismos y herramientas avanzados, que les permita identificar y categorizar a sus clientes, así como también cuenten con áreas de seguimiento y control, que les permita gestionar el nivel de provisiones que afectan la rentabilidad de las instituciones y de ser necesario constituir provisiones voluntarias que permitan mitigar cualquier situación que pueda afectar los resultados de la empresa.

De acuerdo a Westley y Shaffer (2000, p.71), el control de la morosidad de los préstamos en una de las tareas más críticas que afronta una institución financiera para asegurar su supervivencia a largo plazo. En la mayoría de países de América Latina, los bancos comerciales han demostrado una gran renuencia a prestar servicios al extremo inferior del espectro económico (pequeñas y microempresas, familias pobres y obreros) que son el núcleo del movimiento de las cooperativas de ahorro y crédito en la región. La prestación de mejores servicios financieros a estos grupos notablemente subatendidos ofrece la posibilidad de lograr considerables aumentos de eficiencia y crecimiento, así como efectos positivos en la equidad.

Como sucede con otros intermediarios financieros, en el caso de las cooperativas de ahorro y crédito las ganancias son importantes porque ayudan a formar una base de capital para su expansión futura y a amortiguar los choques negativos, contribuyendo así a asegurar su supervivencia a largo plazo. La morosidad ha sido descrita como la causa más importante de fracaso de las cooperativas de ahorro y crédito en América Latina, lo que refleja el hecho de que a menudo es la razón principal de descapitalización e insolvencia. Las cooperativas de ahorro y crédito que no pueden mantener índices de morosidad razonablemente bajos (de un solo dígito y, de preferencia, menores que el 5%) sienten un impacto inmediato en sus ingresos cuando no se recuperan los préstamos. Pronto comprueban que los gastos administrativos suben rápidamente puesto que, cuando los préstamos son improductivos, su recuperación se convierte en el elemento más costoso del ciclo de concesión / administración / recuperación. Así, cuando los préstamos impagos son un porcentaje importante de la cartera, los costos de recuperación elevan mucho los costos totales (Westley & Shaffer, 2000, p.76).

A largo plazo puede generarse un problema aún más debilitante con respecto a la naturaleza de la relación que puede entablar la cooperativa con los clientes. Cuando el índice de morosidad es alto, el personal de las cooperativas de ahorro y crédito puede pasar mucho tiempo en interacciones negativas con los clientes, en lugar de dedicarlo a funciones que fomenten la idea de que la cooperativa de ahorro y crédito es una institución que apoya y ayuda a sus clientes. Las interacciones negativas pueden minar la base de la lealtad de la clientela. Además, cuando los índices de morosidad son altos, puede producirse un efecto de contagio. Si los clientes que reciben préstamos se dan cuenta de que una gran parte de los prestatarios no pagan los suyos, pueden preguntarse por qué hacerlo. Si los prestatarios perciben que la cooperativa no castiga severamente la morosidad, otros prestatarios pueden decidir no pagar (Westley & Shaffer, 2000, p.76).

Pueden surgir crisis de liquidez a medida que empeora la morosidad, obligando a la cooperativa a pedir crédito costoso a corto plazo (con perjuicio sobre las utilidades), imponer restricciones a los préstamos, o ambos. Esas restricciones pueden aumentar más la morosidad, especialmente cuando se trata de clientes que esperaban y necesitaban una renovación, creándose de este modo un círculo vicioso en que la mayor morosidad ahonda más la crisis de liquidez y viceversa. Por último, además de contribuir al deterioro de la sanidad financiera en todas esas formas, la recuperación deficiente de préstamos perjudica el crecimiento y la expansión de la cooperativa de ahorro y crédito porque reduce la disponibilidad de fondos para conceder nuevos préstamos (Westley & Shaffer, 2000, p.77).

Razones que explican la Morosidad

De acuerdo a Westley y Shaffer, (2000, p.78), en general encontramos que la morosidad depende en gran medida de las variables de política de las cooperativas de ahorro y crédito, particularmente de las que afectan a los incentivos para repagar los préstamos.

La morosidad se identifica con el incumplimiento de la obligación de pago del deudor a su vencimiento. El riesgo de morosidad es consustancial a cualquier operación de crédito. La morosidad nos identifica el riesgo de crédito y éste forma parte de los riesgos asumidos por las entidades financieras en sus operaciones habituales. Corresponde al riesgo de pérdida que se produce ante el incumplimiento de los pagos adeudados a la entidad, dentro del cual se señalan: riesgo de contraparte o sustitución, riesgo país, riesgo de liquidación o entrega y riesgo de emisor. El riesgo de crédito forma parte junto con el de mercado, operacional y de tecnología, liquidez y legal, del riesgo global en la actividad financiera (González & Diez, 2010, p.59).

Este incumplimiento o impago origina una pérdida crediticia o pérdida esperada para la entidad, que comprende no sólo el importe no recuperado sino también los gastos incurridos en el proceso. Depende de la combinación de dos variables: la frecuencia o probabilidad de entrada en mora, y la cuantía de la pérdida, que está en función del importe de la operación y de la tasa de recuperación. El carácter incierto del riesgo hace que éste se mida, por el contrario, a través de la pérdida inesperada o variación de la anterior, que coincide estadísticamente con la desviación estándar (González & Diez, 2010, p.59).

Categorías de los Deudores

El deudor de acuerdo a la resolución S.B.S. N° 11356 del 2008, de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, los deudores de la cartera de créditos a pequeñas empresas, a microempresas y consumo no revolvente se clasifican en categoría normal (con un atraso de hasta 8 días), con problemas potenciales (con un atraso de 9 a 30 días), deficiente (con un atraso de 31 a 60 días), dudoso (con un atraso de 61 a 120 días) y pérdida (con un atraso de más de 120 días calendario). Lo deudores de la cartera de créditos hipotecarios para vivienda en normal (hasta 30 días), problemas potenciales (de 31 hasta 60 días), deficiente (de 61 a 120 días), dudoso (de 121 a 365 días) y pérdida (más de 365 días calendarios).

Tipos de Morosos

Según la Universidad ESAN (2017), partiendo del hecho que no todos los deudores son iguales, se tiene cinco tipos de morosos: 1) Morosos fortuitos, son

aquellos que no pueden cumplir con sus pagos en las fechas establecidas porque carecen de liquidez u otro medio de pago en forma temporal. 2) Morosos intencionales, son los morosos que están en condiciones de pagar pero que no quieren hacerlo, se aprovechan de la buena disposición de sus acreedores para retrasar el pago el máximo tiempo posible. 3) Morosos negligentes, son los deudores que no muestran una intención de siquiera saber cuánto es su saldo pendiente. Gastan la liquidez con la que disponen para otros rubros en lugar de cancelar sus deudas. 4) Morosos circunstanciales, son aquellos que bloquean voluntariamente el pago al detectar un error o falla en los productos o servicios adquiridos. No obstante, la mayoría de estos clientes terminan pagando una vez solucionado el inconveniente. 5) Morosos despreocupados, debido a la desorganización de su gestión administrativa, son los deudores que ni siquiera saben que tienen un saldo pendiente por pagar. Seguramente tienen voluntad de pagar, pero como son desorganizados o despistados olvidan sus responsabilidades financieras.

Causas de La Morosidad

Brachfield (2012, p.103), la morosidad indudablemente se ve poderosamente influida por los ciclos económicos, puesto que en los ciclos de bonanza económica la morosidad disminuye notablemente. Pero esto no supone la erradicación del virus de la morosidad, que es endémico en España por lo que durante las fases de prosperidad económica el virus de la morosidad se encuentra en estado de hibernación. La evolución cíclica de la coyuntura económica, la subida de los tipos de interés así como los cambios coyunturales provocan un aumento de la morosidad que siempre supone un mayor riesgo de quebrantos económicos para las empresas.

Korankye (2014, p.43), las causas de incumplimiento de préstamos por los clientes de IMF difieren; los clientes asignan diferentes factores, mientras que los oficiales de préstamos que están en el campo también asignan diferentes factores. Se encuentra que los factores asignados por los clientes como razones de incumplimiento de pago no son explícitamente las razones principales por lo tanto se deben tener en cuenta la consideración de los oficiales de préstamos con el fin de reducir el incumplimiento de préstamos.

Gonzalez (2012, p.12), en los últimos años de la década, el sistema financiero se encontró con una competencia importante en precios; puesto que en España empezaron asentarse bancos internacionales y cajas de ahorro que tradicionalmente pertenecían a una comunidad autónoma y empezaron a expandirse por todo el territorio español. Esta expansión se produjo en 2005 y provocó un ablandamiento en los requisitos para otorgar créditos provocados por

la presión comercial de ganar cuota de mercado en las nuevas comunidades y presentar buenos resultados. La relajación de créditos vino provocada por la: a) Presión comercial, b) falta de garantías suficientes, c) descontrol en el destino de fondos, d) ausencia de viabilidad de algunas operaciones y proyectos. Otros factores del entorno que causaron morosidad son 1) la pérdida de poder adquisitivo, 2) el boom inmobiliario, 3) factores de tipo demográfico, 4) tipo de interés y 5) escándalos financieros.

Según Calderón, (2014, p.65), indica que la morosidad en las entidades financieras son causadas por lo siguiente: 1) Por errores en la organización, principalmente por inexistencia y/o claridad de objetivos y políticas de crédito, incrementar la cartera en corto plazo, deficiencias organizacionales, falta de disciplina para hacer cumplir las normas, desconocimiento de características y necesidades del mercado, tecnología crediticia inadecuada, falta de capacitación y entrenamiento al personal, deficiente información y orientación a los clientes. 2) Por errores en el proceso de evaluación, créditos evaluados y aprobados sólo por la garantía, por amistad o parentesco, en función al optimismo del empresario, sólo considerando aspectos cualitativos o cuantitativos, brindar información incompleta o falsa al cliente en la promoción del crédito. 3) Por errores en el proceso de recuperación del crédito, falta de información oportuna de los créditos en morosidad, acciones de cobranza deficiente, poca habilidad para recuperar o inducir al cliente la puntualidad de sus pagos, poca responsabilidad en el seguimiento de créditos. 4) Por factores exógenos, enfermedades o accidentes del empresario, variación de precios en el mercado, deterioro de la economía del país, pérdidas comprobadas de dinero. 5) Por sobreendeudamiento, cuando el cliente ha contraído deudas en exceso.

Efectos de La Morosidad

Gonzalez (2012, p.32), la crisis en el sistema financiero, obligan a las entidades de crédito en general, y a las cooperativas de crédito en particular, a adoptar cambios internos de tipo estratégico significativos, si quieren seguir siendo competitivas de lo contrario pueden acabar deteriorando el rendimiento de sus empresas. La creciente morosidad que padece el sector financiero tiene una incidencia en su gestión económica financiera a través de dos aspectos a destacar: Las provisiones y las necesidades de capital.

La morosidad provoca efectos negativos tanto sobre los acreedores como también sobre el deudor. En el acreedor, una elevada cartera morosa constituye un serio problema que compromete la viabilidad de largo plazo de la institución, lo que conlleva inicialmente a un problema de liquidez y este se convierte en problemas de solvencia, terminando probablemente en la liquidación de la institución. La

morosidad afecta la rentabilidad de la institución, ocasionada por una ruptura en la rotación de los fondos, lo que hace que la entidad financiera incremente sus provisiones por los créditos impagos y esto afecta inmediatamente las utilidades de la entidad. La morosidad también tiene efectos negativos sobre el deudor, puesto que el retraso en el pago de sus deudas puede implicar la consideración de insolvente para el sistema financiero lo que conlleva a que ninguna entidad financiera le otorgue créditos y esto afectaría su negocio (Calderón, 2014, p.67).

II.3 Definición de términos básicos

Crédito. Contrato por el cual una persona física o jurídica obtiene temporalmente una cantidad de dinero de otra a cambio de una remuneración en forma de intereses. Se distingue del préstamo en que en éste sólo se puede disponer de una cantidad fija, mientras que en el crédito se establece un máximo pudiendo utilizar el porcentaje que se desee (Morales & Morales, 2014, p.50).

Provisión. Una provisión es una cantidad de recursos que conserva la empresa por haber contraído una obligación, con el objetivo de guardar esos recursos hasta el momento en el que deba satisfacer la factura (debitoor, 2019).

Prestatario. Es la persona que recibe dinero prestado. El prestatario, por lo tanto, es quien solicita un préstamo y accede a un monto con el requisito de que lo devuelva bajo ciertas condiciones (Pérez & Gardey, 2013).

Cooperativa de ahorro y crédito. Es una institución financiera cooperativa, propiedad de sus miembros, quienes guían sus políticas y disfrutan de sus servicios. Es una entidad sin fines de lucro y existe para servir a sus asociados, ofreciéndoles un lugar seguro y conveniente para depositar ahorros y acceder a préstamos a tasas razonables, entre otros servicios financieros.

Control interno. Un proceso, realizado por los directivos, la gerencia y el personal, diseñado para proveer un aseguramiento razonable en el logro de objetivos referidos a la eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes aplicables y regulaciones.

Evento. Un suceso o serie de sucesos que pueden ser internos o externos a la cooperativa, originados por la misma causa, que ocurren durante el mismo periodo de tiempo.

Manual de organización y funciones. Documento que detalla la estructura orgánica de la cooperativa, los objetivos y funciones de sus unidades, así como las obligaciones y responsabilidades de su personal.

Manuales de políticas y procedimientos. Documentos que contienen funciones, responsabilidades, las políticas, metodologías y procedimientos establecidos por la cooperativa para la realización de las actividades de cada una de las unidades con las que cuenta, incluyendo las que corresponden a la gestión de riesgos.

Probabilidad. La posibilidad de la ocurrencia de un evento que usualmente es aproximada mediante una distribución estadística. En ausencia de información suficiente, o donde no resulta posible obtenerla, se puede aproximar mediante métodos cualitativos.

Proceso. Conjunto de actividades, tareas y procedimientos organizados y repetibles que producen un resultado esperado.

Riesgo. La condición en que existe la posibilidad de que un evento ocurra e impacte negativamente sobre los objetivos de la cooperativa.

Riesgo de mercado. La posibilidad de pérdidas en posiciones derivadas de fluctuaciones en los precios de mercado.

Superintendencia. Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.

Tolerancia al riesgo. El nivel de variación que la cooperativa está dispuesta a asumir en caso de desviación a los objetivos trazados.

Incumplimiento (default). Se considera que el incumplimiento con respecto a un deudor concreto ocurre cuando acontece al menos una de las siguientes circunstancias: a) El banco considera probable que el deudor no abone la totalidad de sus obligaciones crediticias frente al grupo bancario, sin recurso por parte del banco a soluciones tales como la realización de protecciones (si existieran) y b) El deudor se encuentra en situación de mora durante más de 90 días con respecto a cualquier obligación crediticia significativa frente al grupo bancario (Banco de Pagos Internacionales, 2006, p.111).

Colocación. El Banco de la República de Colombia (2017), indica que la colocación es lo contrario a la captación. La colocación permite poner dinero en circulación en la economía, ya que los bancos toman el dinero o los recursos que obtienen a través de la captación y, con éstos, otorgan créditos a las personas, empresas u organizaciones que los soliciten. Por dar estos préstamos los bancos cobran, dependiendo del tipo de préstamo, una cantidad determinada de dinero llamada intereses (intereses de colocación), la cual se define a través de la tasa de interés de colocación.

Diversificación. Según Brown & Moles (2014, p.28), la diversificación es un ingrediente fundamental en la gestión del riesgo financiero, ya que permite que el otorgante de crédito pueda difundir su riesgo. Aunque se debe aceptar que todos los préstamos

comerciales y de consumo muestran un cierto grado de riesgo de crédito, la diversificación puede reducir significativamente el riesgo. Si tales riesgos no están correlacionadas, una cartera de créditos a sólo 10 separadas de 10 000 frente a un crédito de 1 000 000 tendrá un riesgo significativamente menor de pérdida. Si la probabilidad de una pérdida es 0,2, no hay recuperación de la pérdida dado (para simplificar el análisis), y la correlación entre los eventos de pérdida de la cartera es cero.

Garantías. Con el fin de minimizar los riesgos, las entidades financieras realizan un análisis del crédito. Aspectos como la confiabilidad, la capacidad de pago, las condiciones económicas y las garantías se toman en consideración en el momento de prestar el dinero. En algunos casos, las entidades financieras exigen garantías para el otorgamiento del crédito. Esto significa que en caso de insolvencia por parte del tomador del préstamo, la entidad financiera será resarcida.

Tecnología Crediticia. Según Plasencia & Inga, (2017, pp.72), indican que la nueva tecnología crediticia que utilizan las instituciones micro financieras propician un mayor financiamiento hacia las mypes sustentando en que los determinantes de la nueva tecnología crediticia influyen de manera positiva en el otorgamiento de los créditos mypes, mientras que la oportunidad y los costos lo hacen de manera negativa, en los créditos otorgados a las mypes.

Nivel de endeudamiento. El BBVA (2017), indica que la capacidad de endeudamiento es el capital máximo por el que una persona se puede endeudar sin poner en peligro su integridad financiera. Los expertos calculan que el límite de capacidad de endeudamiento es entre un 35% y 40% de los ingresos netos mensuales. Es decir, el resultado de la resta de los ingresos totales y los gastos fijos en un mes.

Las verificaciones. Laguna (2017, p.88), indica que la visita a los clientes son etapas de vital importancia que permite al analista de crédito conocer al cliente en el aspecto personal, económico y social.

Análisis. Economipedia (2018), indica que el análisis de crédito (credit anaysis) es un informe elaborado para determinar la aprobación o negación de un préstamo. El acreedor evalúa la probabilidad de que el dinero otorgado sea devuelto, considerando tanto aspectos cuantitativos como cualitativos. El análisis de crédito debe contemplar un análisis cualitativo (honorabilidad, administración, mercado de producción, competencia, etc.) y cuantitativos (balances, estado de pérdidas y ganancia, flujo de caja).

Seguimiento. Tapia & Verástegui (2010, p.30), detalla que el monitoreo sistemático de la calidad y orden de los créditos se realiza continuamente sobre toda la cartera de créditos. El seguimiento de los créditos consta de 3 fases consecutivas y que constituyen

un flujo continuo: 1) Detección y programación de revisiones, 2) revisión de situación y verificación de condiciones y 3) calificación del cliente y fijación de condiciones.

Laguna (2017, p.88), el control y seguimiento del crédito, es una medida muy importante ya que nos permitirá conocer la cultura de pago y la capacidad de pago de los clientes, de esta manera educar a los clientes en sus pagos. El destino del crédito, es de vital importancia para la financiera y los clientes, la mayor parte del destino del crédito es desconocido por falta de comunicación con el cliente, si el destino del crédito es para uso del negocio del cliente, o para gastos que no implica mejoras para el negocio.

Cobranza. Morales y Morales (2014, p.90), indica que la cobranza es gestionar y hacer el cobro de los créditos a favor de la entidad, administrar y controlar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos.

Ettinger Richard (1981) citado en Heredia (2013), declara que la cobranza es el proceso formal de presentar al deudor un instrumento o documento, en el cual se obligue a cancelar un valor por concepto de venta de un bien o servicio.

Proceso crediticio. El otorgamiento de un crédito es una operación de préstamo de recursos financieros por confianza y análisis a un sujeto y a una empresa disponibles contra una promesa de pago. Otorgar un crédito significa adelantar fondos, o bien, conceder un plazo para recibir un pago exigible (Morales & Morales, 2014, p.55).

Es un proceso que procura determinar, de manera más sistemática y objetiva posible, la pertinencia, eficacia, eficiencia e impacto de actividades a la luz de los objetivos específicos. Constituye una herramienta administrativa de aprendizaje y un proceso organizativo orientado a la acción para mejorar tanto las actividades en marcha, como la planificación, programación y toma de decisiones futuras (Rodríguez, 2008, p.21).

Recuperación. La recuperación de créditos es una actividad que tiene por objeto conseguir el pago de un crédito cuando el deudor no llega a saldarlo o se rechaza a cumplirlo. Antes de iniciar el camino judicial de hecho los bancos y las financieras que conceden préstamos personales intentan primero conseguir un pago parcial del crédito.

Factores Exógenos. Si bien la entidad no tiene control sobre los factores externos que pueden ocasionar problemas de mora en la cartera, como desastres naturales, motines políticos, huelgas, disturbios, etc., los mismos pueden ser de alguna manera mitigados por medio de un póliza de seguros en algunos casos, o bien decidiendo no invertir en determinados sectores de alto riesgo, como la agricultura, por ejemplo, dada su vulnerabilidad ante el cambio climático y/o afectaciones severas causadas por desastres naturales. Y si lo hace, debe tener un Plan de Contingencia y una fuerte cobertura de riesgos al asumir dichos retos.

Capital humano. Según el Subdirector Regional de Microfinanzas Bolivianas (2013), la mala originación del crédito viene dada por una mala evaluación financiera y del entorno socioeconómico del negocio, que al final repercute en la capacidad de pago del cliente, causando en algunas ocasiones sobre- endeudamiento. La falta de seguimiento de la cartera en mora es dada por la falta de controles, tanto a nivel del sistema como a nivel de la gerencia y del oficial de crédito, que puede ser porque no se cobra a los clientes en forma oportuna, no se realiza un comité de mora para identificar elementos claves como los sectores más afectados o historial de los clientes.

Organización. La estructura de la organización determina el número de capas de gestión y funcionamiento de los departamentos que interactúan entre sí. La estructura organizacional deficiente puede crear una variedad de problemas. Entre estos problemas, podemos mencionar la sobre gestión y la falta de comunicación entre los encargados de departamentos con sus jefes inmediatos. Es decir, con todos y cada uno de los empleados que tengan que ver con la parte administrativa de la empresa (Mejias, 2018).

III HIPÓTESIS

III.1 Declaración de hipótesis

La Gestión del Riesgo Crediticio influye significativamente en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018.

Variables

Variable Independiente: Gestión de Riesgo Crediticio

Variable Dependiente: Morosidad

III.2 Operacionalización de variables

Tabla N° 1. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Variable Independiente La Gestión del Riesgo Crediticio	Es el proceso que permite mantener el riesgo de crédito dentro de parámetros aceptables, establecidos en las políticas y procedimientos internos aprobados por el Directorio, y alcanzar sus objetivos de rentabilidad y eficiencia.	Tiene como objetivo básico preservar la solidez financiera y patrimonial de una entidad financiera de forma acorde con sus decisiones estratégicas en cuanto a metas de crecimiento y rentabilidad, abarca a la totalidad del ciclo del crédito, que comprende los procesos cronológicos de admisión, seguimiento y, si llega a ser necesario, recuperación. El riesgo de crédito puede gestionarse mediante políticas conservadoras y diseño de procedimientos adecuados de admisión, seguimiento y recuperación, que incluye el soporte de diversas herramientas de proceso de información, así como sistemas propios de calificación de rating y herramientas automáticas de decisión, con el establecimiento de límites de concentración de riesgos.	Colocación	- Nivel de cumplimiento de las políticas de colocaciones	- En la institución los socios cumplen con todos los requisitos para el otorgamiento de créditos. (1) - En la institución los analistas cumplen con lo establecido en el Reglamento o Manual General de Créditos. (2) - En la institución se actualiza los requisitos cada vez que se amplía o renueva un crédito. (3)
			Diversificación	- Nivel de diversificación de la cartera	- La institución cumple con otorgar créditos para capital de trabajo máximo a 18 meses y por campaña máximo a 6 meses. (4) - En la institución los analistas sólo otorgan créditos para el cual fueron especializados y asignados. (5) - La institución sólo otorga créditos en espacios geográficos o zonas accesibles a la evaluación y control del crédito. (6)
			Garantías	- Nivel de exigencia de garantías	- En la institución se cumple con verificar y valorizar correctamente las garantías de un crédito. (7) - En la institución firman todos los propietarios de la garantía que respalda el crédito. (8) - En la institución no se otorgan créditos tomando como garantía las constancias de posesión. (9)
			Tecnología crediticia	- Nivel de identificación de endeudamiento	- La institución no compra deudas de crédito para reducir el número máximo de entidades permitido por la institución. (10) - La institución no otorga créditos en una misma familia a más de una persona. (11) - La institución no otorga créditos a ambos conyugues con el sustento de que cada uno tiene un negocio propio. (12)
				- Nivel de cumplimiento de las verificaciones	- En la institución se aprueban créditos realizando las visitas in situ para corroborar la información. (13) - En la institución se usa formatos de verificación para levantar la información en campo. (14) - En la institución las verificaciones de crédito se realizan en presencia del prestatario. (15)
Análisis	- Nivel de evaluación cuantitativa	- En la evaluación crediticia registramos el número de entidades financieras con las que tiene deuda el			

					<p>titular y conyugue. (16)</p> <ul style="list-style-type: none"> - En la evaluación crediticia consideramos otros ingresos al de la evaluación principal y estos son debidamente sustentados. (17) - En la evaluación no se considera los bienes muebles e inmuebles que no se vinculen con el negocio. (18) - En la institución no se amplía o renueva créditos sin haber pagado el 50% del crédito. (19)
				- Nivel de evaluación cualitativa	<ul style="list-style-type: none"> - La institución no otorga créditos cuando hay malos antecedentes crediticios internos y externos. (20) - La institución evalúa la solvencia moral, su honestidad y experiencia crediticia del prestatario antes de aprobar el crédito. (21) - En el expediente de crédito se registra las referencias de vecinos y proveedores. (22)
			Seguimiento	- Nivel de cumplimiento del seguimiento del crédito	<ul style="list-style-type: none"> - En la institución se monitorea diariamente la cartera morosa así como la cartera de créditos en su totalidad. (23) - En la institución se realiza seguimiento a los créditos después del desembolso, se constata si el destino del crédito se ha cumplido. (24) - En la institución se comunica oportunamente el vencimiento de la deuda al prestatario. (25)
Variable Dependiente La Morosidad	Se denomina morosidad a aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación.	El retraso en el cumplimiento de una obligación se denomina jurídicamente mora, y por consiguiente se considera moroso al deudor que se demora en su obligación de pago. Consecuentemente se considera que el cliente se halla en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable. La mora del deudor en si, desde el	Cobranza	- Nivel de cumplimiento de las políticas de cobranza	<ul style="list-style-type: none"> - En la institución se cumple con los procedimientos específicos para realizar la cobranza. (1) - En la institución se registra todas las acciones de cobranza administrativa y judicial. (2) - En la institución se cumple con las políticas de cobranza de créditos. (3) - En la institución los créditos en pérdida se cobran de manera presencial y en compañía de un abogado. (4)
			Proceso crediticio	- Nivel de cumplimiento del proceso de crediticio	<ul style="list-style-type: none"> - En la institución todos los créditos aprobados presentan evaluación cuantitativa y cualitativa. (5) - En la institución todos los créditos aprobados son revisados por operaciones antes del desembolso. (6) - En la institución las propuestas de crédito son elaboradas por el colaborador que realiza la verificación. (7)

		punto de vista formal, no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un cumplimiento tardío de la obligación.			- En la institución el analista planifica su trabajo al inicio del día para visitas de promoción, evaluación y recuperación. (8)
			Recuperación	- Nivel de cumplimiento de la recuperación de créditos	- La institución cuenta y dispone de información oportuna sobre los créditos que entran en situación de morosidad. (9) - En la institución el colaborador no tiene amistad o familiaridad con los morosos, realizando una presión efectiva para recuperar los créditos. (10) - En la institución se cumple con notificar por escrito a todos los deudores morosos. (11)
			Factores exógenos	- Nivel de impacto de factores externos	- La recesión económica del país así como las políticas de gobierno no afecta para que los deudores dejen de pagar. (12) - El nivel de empleo, de sueldos, salarios y variación del PBI (Producto Bruto Interno) no afectan para que los deudores dejen de pagar. (13) - La competencia con otras entidades financieras no afecta para que los deudores dejen de pagar. (14) - Los problemas climatológicos, disminución de precios en el mercado no afecta para que los deudores dejen de pagar. (15)
			Capital humano	- Nivel de capacidades de los colaboradores	- En la institución el personal presenta destrezas para promocionar los productos de crédito. (16) - En la institución el personal tiene habilidades persuasivas para recuperar los créditos e inducir a los socios a honrar sus pagos de manera puntual. (17) - En la institución el personal tiene capacidades para identificar los pasivos y las cuotas de todas las obligaciones del deudor. (18) - En la institución el cobrador no demuestra timidez para realizar sus funciones de cobranza. (19)
			- Nivel profesional de los colaboradores	- La institución cuenta con asesores legales que realizan un trabajo efectivo en la cobranza judicial. (20) - En la institución el personal tiene amplios conocimientos para recopilar y analizar la información cuantitativa y cualitativa del prestatario. (21) - En la institución el personal vinculado al crédito tiene	

					el perfil profesional de acuerdo al Manual de Organización y Funciones. (22)
			Organización	- Nivel de deficiencias organizacionales	<ul style="list-style-type: none"> - En la institución no se obliga al personal de créditos incrementar sus metas de colocaciones en el corto plazo. (23) - La institución tiene claramente definido sus procesos, funciones y responsabilidades de todo el personal. (24) - En la institución la Alta Dirección no ha recomendado a quien otorgarle créditos. (25) - En la institución todos los integrantes del Comité de Créditos deciden sobre la aprobación de un crédito. (26)
				- Nivel de cumplimiento de disciplina y ética	<ul style="list-style-type: none"> - En la institución existe disciplina para cumplir las normas que involucran el proceso crediticio. (27) - En la institución el personal trabaja con dedicación, responsabilidad y honestidad al otorgar y recuperar los créditos. (28) - En la institución no se aprueba créditos por factores de amistad o parentesco. (29) - La institución sanciona la indisciplina, la mala conducta y el incumplimiento de funciones de los colaboradores. (30)

Fuente: Información obtenida de las bases teóricas de la investigación

III.3 Propuesta de solución

Objetivo

Diseñar un modelo de Gestión de Riesgo Crediticio acorde a las necesidades y expectativas junto a la estrategia organizacional para mitigar el riesgo crediticio en el otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario.

Acciones

Para las instituciones micro financieras como la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, se propone diseñar una Propuesta de Gestión de Riesgo de Crédito para reducir la morosidad, mejorar la evaluación y el proceso de otorgamiento de créditos, se tomó como base el Modelo de Calderón (2014), modelo de gestión de riesgos aceptable implementado por Caja Trujillo, entidad financiera que su indicador de morosidad a diciembre 2018 es de 5.95% por debajo del total de Cajas Municipales 6.50%.

La propuesta se aplicará a todo nivel en las dependencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito involucradas en el proceso de colocación de créditos. Para realizar este trabajo, primero que todo se tiene en consideración un Plan de Trabajo que apoyará, guiará y clarificará de forma práctica la propuesta para el plan de implementación.

Propuesta del Modelo de GRC

El Modelo de GRC es uno de los factores de mayor importancia para las entidades financieras a la hora de realizar sus colocaciones de créditos la cual consiste en un adecuado proceso de otorgamiento de créditos.

Si las Áreas Operativas realizan un adecuado diseño e implementación del modelo permitirá alinear los comportamientos de los colaboradores con las estrategias institucionales, también se fortalecerá el cumplimiento y la relevancia de las dimensiones de la variable GRC como la diversificación de la cartera, tecnología crediticia, garantías, seguimiento, colocación y análisis y de la variable Morosidad como factores exógenos, cobranza, organización, capital humano, recuperación y proceso crediticio.

Para su implementación, en primer lugar hay que tener en cuenta lo siguiente: Cultura Organizacional, conocer las expectativas y percepción de los colaboradores y la Cooperativa, justificación económica, facilidad de implementación, tomar las acciones para generar una mejora en el otorgamiento de créditos, comunicar la PGRC.

Esta propuesta es un aporte a la estrategia de las Áreas Operativas desde las siguientes miradas:

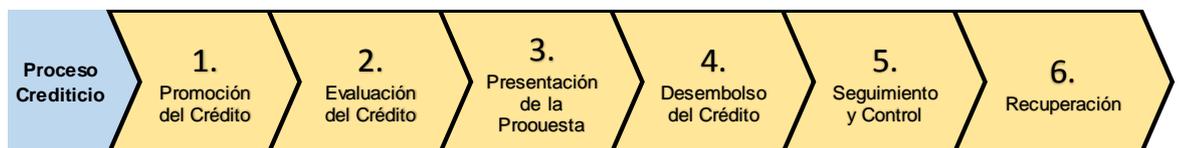
- Ser eficientes con la implementación y mejora del proceso de otorgamiento de créditos a través del Modelo de PGRC.
- Claridad para los colaboradores en los procedimientos como parte de la GRC.
- Instituciones mucho más atractivas y competitivas en términos de GRC.
- Se favorece los resultados de las instituciones teniendo una GRC clara y eficiente.
- Esta propuesta apoya a las Áreas Operativas a fortalecer las bases del crecimiento sostenible de la Cooperativa.

El Modelo de GRC, se basará en 6 dimensiones principales: Promoción del crédito, evaluación del crédito, presentación de la propuesta, desembolso, seguimiento y control y recuperación, las cuales diseñan una adecuada GRC, todo esto soportado por la medición del indicador de morosidad e indicadores de gestión, la comunicación transversal a toda la institución, Consejos Directivos y Gerencias Ejecutivas que toman las decisiones de forma alineada y la administración la cual gestiona y mantiene los elementos de este modelo.

Es muy importante recalcar que debe existir un equilibrio entre las necesidades de las instituciones y las necesidades del colaborador, con el fin de complementar los resultados y la implementación de una GRC.

Dentro de este modelo, se proponen procesos objetivos, prácticos, que agregan valor y fáciles de implementar en cada dimensión, los cuales se detallan a continuación.

Figura N° 5. Implementación de un modelo de GRC



Fuente: Calderón (2014)

Proceso crediticio

El analista de créditos es la persona responsable del proceso crediticio, siendo su función general el de promover, analizar, evaluar y tramitar la aprobación de las solicitudes de créditos de los socios, asegurando la calidad de la cartera que gestiona, así como difundir los demás productos y servicios que brinda la agencia u oficina, con la finalidad de cumplir con las metas asignadas. Asimismo deberá realizar funciones específicas de:

Ejecución

El analista deberá a) promocionar los productos y servicios entre las personas naturales y jurídicas que se localizan dentro de la zona de influencia de las agencias; b) efectuar el análisis económico de cada solicitud de crédito, determinando adecuada y técnicamente la capacidad de pago y los niveles de riesgo que conlleva cada una de ellas, analizando

la naturaleza y evaluando las garantías ofrecidas; c) recopilar información comercial y financiera del socio, su historial de crédito, referencias personales y cualquier otra información necesaria que garantice una adecuada evaluación del crédito; d) asesorar al socio en los requisitos y la documentación de créditos solicitados, organizando los expedientes con la información requerida, manteniéndolos ordenados, legibles y adecuadamente documentados; e) preparar, sustentar y elevar ante la instancia correspondiente sus propuestas para el otorgamiento de cada crédito, de acuerdo a la normativa interna y a los niveles de aprobación establecidos.

El analista f) evaluará las solicitudes de las operaciones especiales y elevará ante las instancias correspondientes para su aprobación; g) gestionar la cartera morosa de acuerdo a la normativa establecida, cumpliendo las metas establecidas; h) brindar información actualizada a los socios, de los productos y servicios que brinda la Cooperativa; i) cumplir con los requisitos de documentación del expediente de crédito según las disposiciones establecidas, así como del correcto registro en el sistema de los datos del crédito y el socio, asegurando la calidad de la información; j) cumplir con las metas asignadas por su jefe inmediato con la finalidad de alcanzar los objetivos de desempeño de su unidad orgánica.

De control

Realizar el seguimiento de los créditos otorgados, cumpliendo con las actividades de seguimiento y control de los mismos.

Otras funciones

Debe a) administrar eficientemente los recursos asignados a su cargo, salvaguardando los intereses de la Cooperativa; b) cumplir y hacer cumplir dentro del marco de su competencia y función, las políticas, procedimientos y demás disposiciones señaladas en las normas de transparencia de la información, protección al consumidor, gestión integral de riesgos, sistema de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, sistema nacional de control gubernamental y demás normas internas o externas aplicables a la Cooperativa y c) otras funciones que le asigne su jefe inmediato o administrador de agencia.

Es indispensable en el proceso crediticio la transparencia de la información tanto del analista de créditos como del socio y la calidad de atención. El proceso que todo analista de créditos de la Cooperativa sigue para el otorgamiento de un crédito es el siguiente: Promoción del crédito, evaluación del crédito, presentación de la propuesta, desembolso, seguimiento y control y recuperación.

1. Promoción del crédito

Consiste en informar y orientar a las personas naturales o jurídicas sobre los productos y servicios crediticios que la Cooperativa ofrece y brinda con el propósito

de ofertar una financiación que satisfaga las necesidades del socio, acudiendo a zonas en donde se encuentre público objetivo como son: mercados, bodegas, centros comerciales, negocios varios, etc.

Debido al desconocimiento que numerosos socios manifiestan sobre el acceso al crédito, el analista de créditos de la Cooperativa realiza labores de asesoría financiera para el socio y, en ocasiones, también desempeña funciones de asesoría de inversiones y gestión de activos y pasivos.

El analista de créditos debe informar de manera clara y completa acerca de los requisitos, documentos y condiciones, cuotas, tasas, comisiones y proceso de otorgamiento del producto. Luego de haber convencido al socio se concreta una cita con fecha de visita para la recepción de los documentos solicitados.

2. Evaluación del crédito

Para la determinación de la viabilidad de la propuesta de crédito, es fundamental realizar un “análisis técnico y objetivo”, entendiéndose que debe existir el sustento numérico necesario para demostrar su validez, así como actuar de forma imparcial, para ello se debe contar con las siguientes etapas:

- a) Análisis preventivo de referencias en central de riesgos
- b) Visita in situ al negocio
- c) Análisis de factores cualitativos
- d) Análisis de factores cuantitativos
- e) Análisis del entorno
- f) Análisis de la garantía

El objetivo es lograr una relación con el socio, sustentable y sostenible a través del tiempo, en base a un trabajo de mutuo respeto.

a) Análisis preventivo de referencias en central de riesgos

Con la solicitud de crédito, el asesor de créditos debe verificar que los participantes en el crédito no tengan deudas en condición vencida, en cobranza judicial o castigada.

b) Visita in situ al negocio

Esta etapa es obligatoria y se debe tener sumo cuidado en verificar la dirección, ubicación y antigüedad laboral. Es importante que esta visita de preferencia sea sorpresiva para evitar la simulación de negocios. El analista deberá combinar preguntas técnicas con preguntas personales como:

- ¿Cuánto piensa usted que es la utilidad mensual de su negocio?
- ¿Cuánto vende usted semanal, diaria o mensualmente? ¿Cuánto compra usted diaria, semanal o mensualmente?
- Si tiene algún problema ¿Quién lo podría ayudar con los pagos?
- ¿Qué tiempo tiene su negocio?, ¿Le está yendo mejor que hace tres meses?

- En que invirtió los créditos que obtuvo en otras entidades financieras, anterior al solicitado en la Cooperativa.
- ¿Para que desea usted el préstamo?

c) Análisis de factores cualitativos

En esta etapa el analista deberá verificar variables subjetivas, que muchas veces determinan la viabilidad de la solicitud de crédito y por ende la recuperación del mismo, tales variables están ligadas a la conducta e historia del solicitante.

- ¿Conoces bien al socio? ¿Tiene experiencia? ¿Conoce el negocio? ¿Cuál es su visión? ¿Cómo ve su negocio dentro de 5 años?
- Los primeros financiamientos deber orientarse a reforzar el capital de trabajo, aprendiendo a priorizar la inversión.
- Se debería actualizar la fotografía del negocio en cada evaluación, para poder ver, la evolución del negocio y la utilización de los créditos otorgados.

d) Análisis de factores cuantitativos

En este punto el analista deberá determinar los parámetros medibles y cuantificables, para el cálculo de la capacidad de pago, donde será necesario elaborar lo siguiente:

- i. Estado de la situación económica del negocio (Estado de Resultados)
- ii. Estado de la situación financiera del negocio (Balance General)
- iii. Análisis de los indicadores financieros
- iv. Análisis horizontal y vertical

Es como tomarle una fotografía a la microempresa para ver cómo está su situación económica y financiera en ese momento. Cuando se cuenta con varias fotografías podemos hacer un análisis más a fondo sobre la situación de la empresa y su evolución en diferentes periodos.

i. Estado de la situación económica del negocio

➤ Determinación de ingresos

Los ingresos que determinen la capacidad de pago del socio deben ser sustentados y demostrables. La capacidad de pago es lo más importante para determinar la viabilidad de la solicitud de crédito. Para ello pueden hacer uso de algunos elementos como pagos a la Sunat, facturas y/o boletas de venta, recibos, cuaderno de ventas, reporte de ventas en caso el socio presente sistema de control computarizado, etc. Lo que no es sustentable no debe ser considerado en la evaluación.

Considerar que un socio que cuente con historial crediticio en el sistema financiero con varias instituciones financieras no necesariamente refleja adecuada capacidad de pago (efecto carrusel).

- Solicitar al socio los montos de sus ventas por días malos, regulares y buenos; cruzando dicha información con el nivel de sus compras.

➤ Determinación de los costos

Dato muy sensible, pues de esto depende el margen bruto. Su cálculo al igual que los ingresos es determinante.

- Calcular el costo promedio en caso el negocio cuente con varios rubros de ingresos, o cuando un producto o productos sobresalgan (productos de mayor rotación) dentro del total de ventas y/o cuenten con márgenes distintos.

➤ Determinación de los gastos o costos operativos

Aquí se puede apreciar el margen operativo, que es lo que el negocio genera como actividad.

- Determinar si existen gastos operativos como alquileres, fletes, transporte, sueldos, pagos de servicios, etc.

➤ Determinación del gasto familiar

Para el modelo de evaluación de micro finanzas es necesario calcular el gasto o consumo de la unidad familiar dependiente del negocio. Recordar que no todas las familias tienen gastos homogéneos y dependen mucho de usos y costumbres.

- Estimar el gasto por alimentación, movilidad, educación, vestido, salud y otros de la unidad familiar, en el caso de educación se debe identificar si es una institución privada o pública.
- Determinar posibles aportes de otros integrantes de la familia, el mismo que debe ser sustentado.
- Precisar posibles deudas de la unidad familiar: artefactos, créditos de consumo, tarjetas de crédito, entre otros.

A continuación se presenta la forma de obtener información, basada en el conocimiento de las Cuentas del Estado de Resultados, con las preguntas adecuadas:

Figura N° 6. Preguntas estratégicas para el estado de resultados

VENTAS	
* Ventas al Contado * Ventas al Crédito	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Cada cuánto tiempo vende sus productos? O ¿Cuál es la frecuencia de ventas? - ¿Dónde realiza las ventas? - ¿Cuáles son los productos de mayor volumen de ventas? (Máximo 10 para comerciantes, máximo 3 para productos de lenta rotación). - En la frecuencia mencionada (diaria, semanal, quincenal o mensual), ¿Cuál es la cantidad de unidades vendidas de cada producto?. - ¿Cuál es el precio de venta de cada producto? - De los restantes productos no mencionados, ¿Cuál es el valor estimado de ventas en la frecuencia mencionada (diario, semanal, quincenal o mensual)? - Del valor total vendido, ¿Cuál es el porcentaje de Ventas al Contado?
COSTOS OPERATIVOS	
* Pago de operarios y empleados	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuántos empleados tienen en la actualidad? - ¿Cuánto es el sueldo mensual pagado a sus empleados? - ¿Les reconoce usted un beneficio laboral de acuerdo a ley?

	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuántos días al mes trabajan sus empleados? - ¿Cuánto les paga por día trabajado? - ¿Cuánto les paga por cas trabajada? - ¿Se reconoce usted algún sueldo como empleado de producción?
* Pago de transporte / fletes	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Realiza pagos por transporte de sus materiales y mercancías? - ¿Cuánto paga al mes?
* Pago por servicios contratados por fuera de la microempresa.	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Subcontrata actividades del proceso productivo? - ¿Qué actividades subcontrata? - ¿Cómo es la modalidad de pago?
* Pago de cuotas	- De las deudas que tiene (ver en el Balance las deudas a corto plazo, ¿Cuánto paga de cuotas por mes?
* Pago de Servicios (Agua, Energía, Teléfono, etc.)	- ¿Cuánto paga por concepto de agua, energía y teléfono?
* Mantenimiento (Combustible, Lubricantes, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuánto paga por consumo de combustible, lubricantes del vehículo? - ¿Cuánto paga por mantenimiento?
* Impuestos pagados	- ¿Paga impuesto? En caso afirmativo ¿Cuál es el valor pagado? ¿Cada cuánto paga?
* Otros Gastos	- ¿Tiene otros gastos? ¿Cuánto suman?
OTROS INGRESOS	
* Ingresos Personales: Salarios, Alquileres, Pensiones	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Recibe dinero por otras actividades? - ¿Tiene propiedades en alquiler? - ¿Su esposa trabaja? - ¿Cuánto recibe en el mes?
GASTOS FAMILIARES	
<ul style="list-style-type: none"> * Alimentación * Vivienda * Educación * Transporte - Familiar * Medicina * Deudas Familiares * Vestuario * Servicios Públicos * Recreación * Imprevistos 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es el valor diario que gasta en alimentación? O ¿Cuál es el valor semanal que gasta en alimentación? - ¿Cuánto paga por alquiler de vivienda? - ¿Envía a sus hijos al colegio? - ¿Cuánto paga mensual por la educación de sus hijos? - ¿Les da una mesada diaria? ¿Cuánto? - ¿Cuánto gasta al mes por concepto de transporte público? O ¿Cuánto gasta por día en transporte público? - ¿Cuánto gasta por concepto de ropa? ¿Cada cuánto compra? - ¿Tiene gastos en medicina, citas médicas? ¿Qué otros gastos realiza? - ¿Cuál es la cuota (s) que paga por las deuda (s) que mantiene? - ¿Cuál es el valor de la cuota que paga por el crédito hipotecario?
EXCEDENTE FAMILIAR	
* Es el resultado de la utilidad neta de la microempresa más otros ingresos menos los gastos familiares.	

Fuente: Información obtenida de Calderón (2014)

ii. Estado de la situación financiera del negocio

Es un estado financiero periódico que presenta la situación financiera de la micro empresa en un momento indeterminado.

La ecuación fundamental de la contabilidad: $\text{Activos} = \text{Pasivo} + \text{Patrimonio}$, debe cumplirse en el balance general.

- Generalmente la contabilidad presenta los activos sobre el criterio de fácil realización o convertibilidad a dinero efectivo (liquidez) en dos grupos: los activos corrientes, llamados también circulantes, y los activos fijos, llamados también no corrientes o no circulantes.
- Los pasivos son las obligaciones que la empresa adquiere con terceras personas llamadas acreedoras, se presentan sobre el criterio de premura, vencimiento o exigibilidad para el pago de la obligación en dos grupos: los pasivos corrientes o de corto plazo y los pasivos a largo plazo.

- El patrimonio son las obligaciones que la empresa adquiere con sus propietarios, se presentan en un solo grupo de cuentas, definiendo primero el capital aportado por los dueños.
- Determinación del disponible

El contar con un disponible considerable permite tener margen de maniobra ante eventualidades.

 - ✚ ¿Cuánto vende diariamente, a qué hora vende más, cuánto ha vendido a esta hora?
 - ✚ Preguntar al socio si cuenta con cuentas corrientes, cuentas de ahorro o certificados de depósito a plazo fijo.
- Determinación de las cuentas por cobrar

Son pagos futuros por concepto de ventas a crédito a los clientes que la empresa espera recibir. El valor total de las facturas son las cuentas por cobrar a clientes.

Una inadecuada gestión pone en riesgo el repago puntual del crédito.

 - ✚ Verificar posibles registros (cuaderno de apuntes de ventas al crédito, tarjeta de cobros entre otros).
 - ✚ Verificar plazo y frecuencia de pagos.
- Determinación de los inventarios

Comprende los productos terminados y en proceso que la empresa tiene para ser vendidos. El sobredimensionamiento de este rubro contable conlleva a un mal cálculo del capital de trabajo neto.

 - ✚ El tamaño de los inventarios es de acuerdo al tipo de negocio.
- Determinación del activo fijo

Son las propiedades que posee la empresa con carácter permanente para ser usados en el desarrollo de sus operaciones normales y sin ánimo de venderlos.

Los activos se ordenan según el grado de depreciación empezando por los terrenos y finalizando en las herramientas.

La inadecuada valorización afecta el activo del negocio. Asimismo excesivo activo fijo disminuye la rentabilidad del activo.

 - ✚ Para el financiamiento de activo fijo es recomendable triangular la operación. Asimismo es necesario evaluar el beneficio – costo de dicho activo. La rentabilidad sobre la inversión debe ser mayor al costo de financiamiento.
- Determinación de las cuentas por pagar

Son obligaciones cuya cancelación debe hacerse en el corto plazo. La política de cuentas por pagar es importante a fin de determinar la

estructura de endeudamiento del negocio. Asimismo el periodo de pago de estas cuentas nos puede dar una idea de ciclo económico del negocio.

✚ Se debe incluir todas las deudas que el cliente mantiene en el sistema financiero diferenciando las deudas de corto y largo plazo.

- Pasivos a largo plazo

Son obligaciones cuya cancelación debe hacerse en un lapso superior a doce meses. Comprenden las obligaciones bancarias y financieras, hipotecas por pagar. Generalmente estas obligaciones son respaldadas con hipotecas sobre bienes inmuebles (terrenos, casas, departamentos).

- Patrimonio

Al grupo de cuentas del patrimonio se les conoce como: capital contable, propiedad, valor neto, participación de los propietarios o patrimonio de los accionistas.

Son cuentas del patrimonio:

✚ Aporte a capital. Esta cuenta representa el aporte de los propietarios en el negocio, en las sociedades anónimas se les llama acciones.

✚ Utilidades acumuladas o retenidas de ejercicios anteriores. Está formada por las utilidades obtenidas por la empresa en años anteriores, desde el año de constitución o inicio de operaciones y que no han sido distribuidas entre los propietarios.

✚ Utilidad o pérdida del ejercicio. Está formada por la utilidad neta o perdida obtenida por la empresa durante el ejercicio contable presente.

Se presenta la forma de obtener información basada en el conocimiento de las cuentas del balance, con las preguntas adecuadas para recopilar información:

Figura N° 7. Preguntas estratégicas para el balance

ACTIVO CORRIENTE		
Efectivo / Caja / Bancos / Ahorros	<ul style="list-style-type: none"> * Dinero en el bolsillo / efectivo. * Dinero para provisiones / previsionones. * Dinero que ingreso por ventas. * Aportes como sueldos, rentas, alquileres a la operación de la empresa. * Anticipos / adelantos. * Depósitos en bancos, cooperativas, mutualistas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Señor..... ¿Cuánto dinero tiene en su bolsillo? - ¿Cuánto tiene por concepto de ventas? - ¿Cuánto dinero tiene guardado debajo del colchón? - ¿Tiene usted una cuenta de ahorros o cuenta corriente en un banco? En caso afirmativo. ¿Me puede mostrar la libreta de ahorros? (Puede observar el valor total ahorrado) o ¿Me puede decir, cuanto tiene depositado? - No necesariamente se deben realizar todas las preguntas, estas deben adecuarse a las personas y cultura de los clientes.
Cuentas por Cobrar	<ul style="list-style-type: none"> * Ingresos causados y no recibidos por ventas a crédito. (Excluir cartera de difícil recuperación). 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuánto dinero le deben sus clientes por concepto de ventas a crédito? - ¿Tiene soportes que muestren la relación

		<p>de clientes y el valor adeudado?</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Del valor total, cuánto dinero es recuperable, a partir de hoy? - ¿Del valor total, de cuentas por cobrar que usted posee, cuánto dinero tiene totalmente perdido o irrecuperable?
Inventario de Materias Primas	<ul style="list-style-type: none"> * Para productores y servicios. * Componentes del producto final que no ha iniciado proceso de producción. * Ejemplo: Cueros, telas. 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Qué materiales dispone usted para iniciar un nuevo proceso productivo? - ¿Cuál es el material disponible para el proceso productivo que aún no ha entrado al proceso? - ¿Cuántos metros (unidades) de (Nombre de la materia prima) posee en este momento? - ¿Cuál es el valor por unidad de (Nombre de la materia prima)? - ¿Tiene materiales no utilizados en producción obsoletos o improductivos? - ¿Cuál es el valor total de los materiales obsoletos? - ¿De los materiales productivos que no ha mencionado, cual es el valor total estimado?
Inventario de Productos en Proceso	<ul style="list-style-type: none"> * Para productores y servicios: * Componentes que se encuentran en proceso productivo y que aún no han finalizado. 	<p>"Del proceso de fabricación que ha empezado y aún no ha concluido..."</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es el valor total invertido? - ¿Qué cantidad de material se encuentra invertido? - ¿Cuál es el valor de la mano de obra que ha invertido, pagado o debe a los empleados? - ¿Cuál es el tiempo estimado destinado por usted al proceso productivo y cuál es el salario que se paga?
Inventario de Productos Terminados	<ul style="list-style-type: none"> * Para productores y servicios: * Productos que ya finalizaron el proceso productivo y se encuentran disponibles para la venta. 	<p>"Del proceso de fabricación, ya concluido y disponible para la venta..."</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuántas unidades terminadas y disponibles para la venta tiene? - ¿Cuál es el valor unitario de cada unidad (a precio de costo)? - ¿Tiene usted inventario improductivo?
Mercancías	<ul style="list-style-type: none"> * Para comercio: * Artículos comprados disponibles para la venta. 	<p>"Dígame los diez productos de mayor venta. De cada uno:"</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuántas unidades disponibles para la venta tiene? - ¿Cuál es el valor unitario de cada unidad (a precio de costo)? - ¿Tiene usted inventario improductivo?
Anticipos Entregados	<ul style="list-style-type: none"> * Pagos realizados por anticipado por concepto de alquiler, pasos del proceso productivo a realizar. * Valores entregados con anterioridad a la entrega de la mercancía o materias primas. 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Entrego dinero por anticipado por concepto de alquiler? - ¿Entrego dinero por anticipado como parte de la futura entrega de materia prima o mercancía?
ACTIVO FIJO		
Terrenos y Edificios	<ul style="list-style-type: none"> * Valor de la casa, terreno u otras edificaciones pertenecientes a la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿La microempresa funciona en una casa, terreno o finca? - ¿Cuál es el valor comercial? - ¿Tiene a disposición los documentos legales que certifiquen su propiedad (escrituras)? - ¿Tiene algún préstamo sobre el bien? - ¿Tiene el bien alguna hipoteca?

Vehículos	* Automóviles, camionetas, movilidades pequeñas de tracción humana o animal para transportar la mercadería.	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Es propietario de algún vehículo? - ¿Cuál es el año de fabricación? - ¿Cuál es el valor comercial del vehículo? - ¿Dispone de los documentos legales que certifiquen la propiedad?
Máquinas y Equipos	* Los activos fijos que participan en la producción y/o en la actividad comercial o servicio: hornos, máquinas de coser, tornos, mesas de corte.	<p>"Mencione las máquinas que tiene la empresa..."</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es el valor que usted estima, tiene cada uno? O - En la situación que usted los vaya a vender, ¿Cuál sería el precio de venta? - De cada bien que tiene la empresa, ¿Cuál es el valor adeudado? - ¿Cuántos años de uso tiene cada bien? - ¿Dispone de los documentos legales que certifiquen la propiedad?
Muebles y Enseres	<p>* Los activos fijos que no participan directamente en el proceso productivo, pero que si contribuyen al desarrollo general de la actividad: sillas, mesas, estantes.</p> <p>* Pequeños activos fijos que participan en el proceso productivo: martillos, serruchos.</p>	<p>"Menciones las mesas, sillas, estantes que tiene la empresa..."</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es el valor que usted estima, tiene cada uno? O - ¿En la situación que usted los vaya a vender, ¿Cuál sería el precio de venta? - De cada bien que tiene la microempresa, ¿Cuál es el valor adeudado? - ¿Cuántos años de uso tiene cada bien? - ¿Dispone de los documentos legales que certifiquen la propiedad?
PASIVOS		
Deudas por Pagar	<p>* Cuentas por pagar a proveedores, prestamistas, etc.</p> <p>* Cuentas por pagar de compra de activos fijos.</p> <p>* Obligaciones financieras de corto plazo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Tiene deudas con proveedores, prestamistas de bancos? - De cada cuenta adeudada, ¿Cuál es el valor total a pagar?
Anticipos Recibidos	* Anticipo de dinero de los clientes por tareas iniciadas y no entregadas.	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Sus clientes le han entregado dinero para iniciar la elaboración de un producto? - ¿Cuánto dinero le han entregado?
PATRIMONIO		
Aporte a Capital	<p>* Aporte inicial del Dueño.</p> <p>* Aportes del dueño y socios durante la gestión de la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - En este momento, el asesor aplica la ecuación contable: Activo - Pasivo. - Para determinar el aporte a capital, resta Capital menos Utilidad del Ejercicio.
Utilidad del Ejercicio	* Utilidad resultante del Estado de Pérdidas y Ganancias.	<ul style="list-style-type: none"> - En este momento, el asesor traslada el valor obtenido en el Estado de Pérdidas y Ganancias.
ACTIVOS FAMILIARES		
Casa, Terrenos y Edificios	* Valor de la casa, terreno u otras edificaciones pertenecientes a la familia.	<ul style="list-style-type: none"> - ¿La casa es propia? ¿Está cancelada? - ¿Cuál es el valor estimado de la casa, terreno o edificaciones? - ¿Cuál es el valor comercial? - ¿Tiene algún préstamo sobre el bien? - ¿Tiene el (los) bien (es) alguna hipoteca?
Vehículos	* Automóviles, camionetas, motores, etc.	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Es propietario de algún vehículo? - ¿Cuál es el año de fabricación? - ¿Cuál es el valor comercial del vehículo? - ¿Dispone de los documentos legales que certifiquen la propiedad?
Bienes del Hogar	* Bienes del hogar que por estar en buenas condiciones se pueden comercializar.	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es el valor de los bienes del hogar que se pueden comercializar? - ¿Cuál sería el valor que usted pagaría por este juego comedor, biblioteca, e etc.?
PASIVOS FAMILIARES		

<p>Deudas por Pagar</p>	<p>* Cuentas por pagar a bancos, tiendas comerciales, etc. * Crédito hipotecario para compra de vivienda.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Tiene deudas con bancos, tiendas comerciales, etc. Que utilizo para la familia? - De cada cuenta adeudada, ¿Cuál es el valor total a pagar? - ¿Cuánto fue el monto del crédito hipotecario? - ¿Cuánto adeuda a la fecha? - ¿Cuál es la cuota que paga en forma mensual, bimensual, etc.?
--------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: Información obtenida de Calderón (2014)

iii. Análisis de los indicadores financieros

- Liquidez

El factor de liquidez es variable de acuerdo al tipo de actividad del negocio que se esté analizando, lo importante es poder ver su variación en el tiempo. Su fórmula es: Activo Corriente / Pasivo Corriente.

- Endeudamiento

Nos permite medir que parte del patrimonio está comprometido en préstamos. Se estima que el factor que relaciona estas dos cuentas no debe ser mayor que uno. Es decir que el patrimonio de la micro empresa no debe estar completamente comprometido con deudas, para evitar que un nuevo préstamo termine sobreendeudando aún más al cliente y por lo tanto incrementando la probabilidad que caiga en mora. Su fórmula es: Pasivo Total / Patrimonio.

- Relación de otros ingresos a excedente familiar

Esta relación pretende controlar el nivel de inestabilidad del excedente, limitando la participación de otros ingresos hasta que sean equivalentes en monto al total del excedente familiar mensual. Su fórmula es: Otros Ingresos / Excedente Familiar Mensual.

- Cobertura de cuota mensual

Mide en que porcentaje está comprometido el excedente familiar mensual ante la propuesta del analista de créditos. Mientras más cerca este del valor de uno más estará comprometido el excedente familiar. Su fórmula es: Cuota Propuesta Mensual / Excedente Familiar Mensual.

- Endeudamiento de la unidad de producción y consumo

Nos permite medir que parte del patrimonio de la unidad de producción y consumo se encuentra comprometido en préstamos. Su fórmula es: Pasivo Total de la Unidad de P y C / Patrimonio Total de la Unidad de P y C.

- Rentabilidad del patrimonio (ROE)

Este indicador mide el rendimiento obtenido sobre la inversión de los accionistas por la inversión realizada con recursos propios, es decir la rentabilidad que genera el patrimonio.

Este resultado el accionista debe compararlo con el costo de oportunidad de la inversión. Su fórmula es: Utilidad Neta / Patrimonio.

- Rentabilidad del activo (ROA)

Este indicador mide la efectividad total de la empresa en la generación de utilidades con sus activos disponibles. Cuánto más alto sea el rendimiento de los activos, es mejor. Su fórmula es: Utilidad Neta / Activos.

- Margen en ventas

Este indicador mide el margen de utilidad del negocio en relación a las ventas. Su fórmula es: Utilidad Neta / Ventas.

- Relación de costo de ventas a inventarios

Este indicador nos da información acerca de la gestión del negocio, cuantas más veces roten los inventarios del negocio este será más eficiente. Su fórmula es: Costo de Ventas / Inventarios.

- Relación cuentas por cobrar a ventas

Mide que porcentaje de las ventas mensuales están en condición de cuentas por cobrar. Los problemas que puede presentarse están relacionados a la política crediticia de la micro empresa. Si bien es cierto que no es malo dar créditos, lo que interesa es que estos se recuperen lo más rápido posible a fin de no afectar la liquidez del negocio. En este caso hemos estimado que las cuentas por cobrar no debe ser mayor al 50% del nivel de ventas mensuales ya que esto colocaría al negocio en un alto riesgo de no pago y altamente descubierto a tener problemas de liquidez. Su fórmula es: Cuentas por Cobrar / Ventas.

iv. Análisis horizontal y vertical

- Análisis horizontal

El análisis porcentual es el análisis horizontal, el cual tiene por objetivo el mostrar la forma en que las partidas individuales cambian de un periodo a otro. Para esto, todas las partidas de un periodo son expresadas como porcentaje del periodo base, de manera que se calcula un incremento o decremento porcentual respecto al periodo anterior.

- Análisis vertical

En este análisis se traducen los montos de los estados financieros como porcentajes de una partida básica. En el caso del Estado de Resultados, todas las partidas suelen ser expresadas como un porcentaje de las ventas. En el caso del Balance General, todos los rubros del activo, pasivo y patrimonio se convierten en porcentajes respecto al total del activo o, lo que es lo mismo, al total de pasivo y patrimonio.

e) Análisis del entorno

Esta actividad es de gran importancia y consiste en solicitar referencias del solicitante del crédito y su cónyuge a sus vecinos, ya sea de su domicilio o de su

negocio, proveedores y clientes. Es mediante esta actividad donde se identifican gran número de malos socios.

En estas referencias obtendremos información como si el negocio en verdad le pertenece, que tiempo lo tiene, si está operativo o no, si paga puntual a sus proveedores entre otros, información que no podemos visualizar en las centrales de riesgo, solicitando referencias.

Solicitar por ejemplo un recibo de servicios de donde funciona el negocio, esto permitirá identificar si hay un relacionado que no está participando en el crédito y poder filtrarlo en la central de riesgos.

f) Análisis de la garantía

Se deberá detallar las garantías ofrecidas, si estas son patrimonio personal, hipotecas, garantías mobiliarias, depósitos a plazo fijo, indicando el estado de conservación, valorización y cobertura.

En el caso de adquisiciones recientes se debe referenciar en la central de riesgos a los anteriores propietarios del bien inmueble presentado en garantía.

No es práctica ni objetivo de la Cooperativa, basar su evaluación en base a las garantías que presentan los solicitantes, es un complemento a la evaluación crediticia.

3. Presentación de la propuesta

Una vez hecha la visita y recepcionada la documentación proporcionada por el socio se confecciona el expediente de crédito, el cual deberá estar adecuadamente presentado (no debe presentar enmendaduras, ni borriones), al igual que los formatos debidamente llenados y firmados por los participantes del crédito, guardando el siguiente orden:

Primer nivel: Documentación sustentatoria de la garantía

Segundo nivel: Documentación que identifica a los participantes del crédito y a la fuente de ingresos. DNIs, Carnet de extranjería, en el caso de personas jurídicas presentarán la Escritura de Constitución de la Empresa, la Vigencia de Poder actualizado de los representantes legales con una antigüedad máxima de quince (15) días a la fecha de desembolso, RUC, recibo de servicios, etc.

Tercer nivel: Documentación que demuestre los ingresos para lo cual el analista de créditos deberá elaborar lo siguiente:

- Hoja de trabajo, en la cual se detalla la determinación de ingresos, costos de ventas, costos operativos y gastos familiares.
- El balance y el estado de ingresos y egresos
- El flujo de caja proyectado de acuerdo al periodo en que se otorgará el crédito
- Análisis vertical y horizontal

- Comentario de los indicadores financieros
- Plan de inversión (en caso de inversión en activo fijo)
- Propuesta final (comentario describiendo la actividad principal del negocio, la capacidad de pago, mercado donde se desarrolla el negocio, experiencia crediticia, referencias personales y/o comerciales, destino del crédito, viabilidad del crédito, garantía).
- Solicitud del crédito conteniendo los datos de los participantes del crédito (nombres y apellidos completos, número de DNI, dirección, teléfono y estado civil) el monto a otorgar, el plazo, el tipo de crédito, condición del socio (nuevo o recurrente), cuentas ahorro, cobertura de garantías.

Además deben estar debidamente llenados y firmados los siguientes documentos:

- Póliza de Seguro de Desgravamen ya sea individual o mancomunada, en caso de que el socio sea persona natural o empresa individual de responsabilidad limitada, a fin de minimizar el riesgo en las personas naturales cuya edad supera el límite de cobertura de los seguros de desgravamen.
- Declaración jurada patrimonial
- Declaración de salud, de ser necesario
- Informe comercial de acuerdo al tipo de crédito el cual debe ser actualizado en cada crédito.
- Declaración jurada de ingresos
- Documentos brindando información indicada en el Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo de la Cooperativa (Formulario de conocimiento al socio, Declaración Jurada General – Condición de sujeto obligado, PEP y origen de fondos y otros de ser necesarios).

El analista de créditos será el responsable de ingresar toda la información sustentatoria en el expediente físico, además de su verificación previa, realizar las visitas in situ necesarias; confirmar, fedatear y visar toda la documentación que presente al socio (previa confrontación con las fuentes y medios disponibles).

Luego de tener completo el expediente y de haber ingresado toda la información al OBL, se elevará al nivel de aprobación correspondiente de acuerdo al cuadro de autonomía de aprobación dispuesto en el Manual de Créditos de la Cooperativa, el cual se detalla a continuación:

Tabla N° 2. Niveles de aprobación de créditos

Tipos de Niveles	Equivalente en MN (S/.) hasta
NIVEL I: Coordinador de Negocios Analista de Créditos + Coordinador de Negocios	15,000
NIVEL II: Administrador de Agencia Analista de Créditos + Coordinador de Negocios + Administrador de Agencia	50,000
NIVEL III: Gerente Territorial Analista de Créditos + Coordinador de Negocios + Administrador de Agencia + Gerente Territorial	100,000
NIVEL IV: Jefe del Departamento de Negocios Analista de Créditos + Coordinador de Negocios + Administrador de Agencia + Gerente Territorial + Jefe del Departamento de Negocios	200,000
NIVEL V: Gerente de División de Negocios Analista de Créditos + Coordinador de Negocios + Administrador de Agencia + Gerente Territorial + Jefe del Departamento de Negocios + Gerente de División de Negocios	350,000
NIVEL VI: Gerente Central de Negocios Analista de Créditos + Coordinador de Negocios + Administrador de Agencia + Gerente Territorial + Jefe del Departamento de Negocios + Gerente de División de Negocios + Gerente Central de Negocios	500,000
NIVEL VII: Gerencia Central Mancomunada Analista de Créditos + Coordinador de Negocios + Administrador de Agencia + Gerente Territorial + Jefe del Departamento de Negocios + Gerente de División de Negocios + Gerente Central de Negocios + Gerencia Central Mancomunada	Más de S/. 500,000 hasta el 5% del Patrimonio Efectivo Neto

Fuente: Información obtenida de Calderón (2014)

Consideraciones:

- (1) Para la aprobación en los niveles correspondientes, se considera la deuda total del socio en la entidad (incluye solo deudas directas en la institución).
- (2) El personal encargado de refrendar el Nivel I es el responsable de la revisión de la evaluación crediticia y que el expediente cumpla con la normativa vigente; asimismo, el ingreso del Check List en el sistema.
- (3) De ser necesario el Nivel I requerirá la conformación del Comité de Créditos de Agencia para la Aprobación.
- (4) Se deberá mantener la secuencia de los niveles establecidos (menor a mayor).
- (5) Los créditos aprobados por el Nivel VII, antes del desembolso, deberán ser de conocimiento del Consejo de Administración.
- (6) El Coordinador de Pequeña y Microempresa deberá emitir opinión en todas las operaciones de créditos agropecuarios, a partir del Nivel III.
- (7) Se considera dentro de este cuadro de autonomía, la aprobación de créditos preferenciales

Después de haber presentado la propuesta crediticia a los niveles correspondientes de aprobación y obteniendo resultado positivo, la solicitud se convierte en un crédito aprobado, el expediente se llevará al área de operaciones, pasando así a la siguiente etapa.

4. Desembolso

En esta etapa se cuenta con el apoyo del personal del área de operaciones, quienes deberán hacer firmar los títulos valores al socio (s), garante (s), representante (s) o

apoderados, verificando la identidad de los participantes y autenticidad de las firmas con el documento de identidad.

Como constancia que la operación ha sido realizada se deberá entregar al socio: La hoja de resumen, cronograma de pagos, el certificado de seguros, pagaré y contrato de crédito, debiendo dejar constancia de la recepción mediante la firma correspondiente. Será responsabilidad del auxiliar de operaciones la ejecución de dicha actividad conforme al procedimiento de desembolso vigente.

5. Seguimiento y control

En el momento del desembolso, el crédito aprobado entra al estado vigente según el plan de pagos pactado. Es aquí donde se inicia el trabajo de seguimiento de los créditos.

- El analista de créditos deberá velar por mantener ordenado el expediente del socio respetando los requerimientos mínimos de documentación y archivo, además es responsable de realizar el arqueo físico (de forma cruzada entre analistas) en forma mensual y de mantener actualizado el file del deudor de acuerdo a las normas internas y externas según la periodicidad que en ellas se estipulen.
- El analista, a inicio de cada mes debe realizar visitas para fidelización de sus socios, así como para el mantenimiento y seguimiento de su cartera. Además debe realizar visitas de campo a fin de verificar el cumplimiento del destino del crédito otorgado, el estado situacional del negocio y el mantenimiento de la capacidad de pago.
- El analista debe realizar seguimiento diario de los créditos en hora de acuerdo a los lineamientos establecidos en el Manual de Créditos de la Cooperativa, para ello se cuenta con un sistema informático adecuado que emite una lista diaria de morosidad por analista de créditos.

6. Recuperación

Luego de cumplirse la fecha de pago de la cuota y esta aun no es cancelada el crédito vigente cambia de situación a crédito vencido. En esta fase el analista de créditos debe realizar la cobranza de manera directa mediante comunicaciones telefónicas, visitas continuas y entrega de notificaciones de cobranza tanto a deudores principales como a sus fiadores, cualquiera sea el saldo de la deuda, e ingresar de manera obligatoria el resultado de la gestión en el OBL.

Si no se logra la normalización del crédito, el analista será responsable de remitir el expediente al Área de Recuperaciones, siendo el plazo máximo lo establecido en el siguiente cuadro:

Tabla N° 3. Plazos para remitir expedientes a Recuperaciones

Tipo de Créditos	Días de Atraso
Créditos a Microempresa y Pequeña Empresa	100
Créditos de Consumo y Créditos Hipotecarios	120
Créditos Refinanciados, Reestructurados, Reprogramados	60

Fuente: Información obtenida de Calderón (2014)

Recibido el expediente y el pagaré del crédito (de ser necesario) en el Área de Recuperaciones, el ejecutivo de cobranza tendrá un plazo de cinco días hábiles para realizar la tasación, liquidación solicitar el certificado positivo de gravamen y entregar el expediente a los abogados externos.

De manera excepcional el expediente de crédito podrá ser remitido al área de recuperaciones, antes del plazo indicado, en los siguientes casos:

- Si la garantía mobiliaria o hipotecaria se hubiera depreciado o deteriorado a punto tal que se encuentre en peligro la recuperación del crédito, según informe de un Perito Tasador registrado en el S.B.S.
- Si por cualquier título el deudor cede la posición de los bienes dados en garantía sin recabar conformidad de la Cooperativa.
- En los casos en que el personal del Área de Recuperaciones en coordinación con el Asesor de Créditos y Administrador de Agencia, así lo determinen.

Comunicación de la PGRC

La comunicación será muy relevante, porque es la base fundamental para entender las distintas políticas que tienen la Cooperativa. Una comunicación efectiva mejora la competitividad en las organizaciones, su adaptación a los cambios, facilita el logro de los objetivos y metas establecidas, satisface las necesidades de las instituciones y colaboradores, genera transparencia y entendimiento de los procesos, fomenta un buen compromiso, responsabilidad y participación que son de paso valores del cooperativismo.

Con el fin de generar la experiencia compartida para que los colaboradores se comprometan y estén dispuestos a hacer un esfuerzo para concretar la estrategia de la institución, se tiene que realizar un lanzamiento de la PGRC, a través de lo siguiente:

- Comunicación periódica a través de una directiva, correos electrónicos, portales en intranet y reuniones mensuales.
- Reuniones con las gerencias, jefaturas y administradores de agencia para que ellos les expliquen a sus colaboradores en sus agencias.

Responsables

- Gerente General y Gerente de Negocios de la Cooperativa

- Jefe del Departamento de Créditos y Administradores de Agencias

Cronograma

Tabla 4. Cronograma de ejecución de la Propuesta de GRC

Actividad	M 1	M 2	M 3	M 4	M 5	M 6	M 7	M 8	M 9	M 10	M 11	M 12
Estructuración de la PGRC												
- Elaboración de Directiva de GRC	■	■										
- Aprobación en el Consejo de Adm.			■									
- Difusión de la PGRC				■	■	■	■	■	■	■	■	■
Capacitación de la PGRC												
- Socialización de la propuesta			■			■			■			■
- Difusión general de la propuesta					■			■			■	
- Vincular la propuesta con los procesos						■						
Implementación de la PGRC												
- Modificación de procesos						■						
- Impresión de nuevos formatos						■						
- Desarrollo de casos prácticos GRC						■		■		■		■
- Monitorear la ejecución de la PGRC												

Fuente: Información obtenida de la propuesta de solución de la investigación

Presupuesto

Tabla N° 5. Presupuesto para la ejecución de la propuesta de GRC

Actividades	Unidad	Cantidad	Monto S/.
Estructuración de la PGRC			12,000.00
- Elaboración de Directiva de GRC	Mensual	2	5,000.00
- Aprobación en el Consejo de Adm.	Mensual	1	2,000.00
- Difusión de la PGRC	Mensual	9	5,000.00
Capacitación			45,000.00
- Socialización de la propuesta	Bimensual	4	10,000.00
- Difusión general de la propuesta	Trimestral	3	15,000.00
- Vincular la propuesta con los procesos	Mensual	1	20,000.00
Implementación			20,500.00
- Modificación de procesos	Mensual	1	8,000.00
- Impresión de nuevos formatos	Mensual	1	2,000.00
- Desarrollo de casos prácticos GRC	Mensual	1	5,000.00
- Monitorear la ejecución de la PGRC	Mensual	9	5,12000.00
TOTAL			77,500.00

Fuente: Información obtenida de la propuesta de solución de la investigación

IV DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS

IV.1 Diseño de investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), el término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema. Es una investigación **no experimental** porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, no se varió en forma intencional la variable independiente para ver su efecto sobre la variable dependiente. Lo que se hizo en la investigación fue observar los fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos. No se generó ninguna situación, sino que se observaron situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación. La variable independiente ocurrió y no se manipuló, no se tuvo control directo sobre dicha variable ni se pudo influir en ella, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos. Es **transeccional o transversal**, porque los datos se recolectaron en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito fue describir a las variables y analizar su influencia e interrelación en un momento dado. Es de tipo **explicativa**, porque fue más allá del establecimiento de relaciones entre conceptos, estuvo dirigido a responder por las causas de los efectos y fenómenos sociales, en función de la relación causa efecto.

$$X1 \rightarrow Y1$$

IV.2 Unidad de análisis

Se consideró como unidad de análisis al colaborador de las áreas de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018.

IV.3 Población

Se consideró como población a los 71 colaboradores de las áreas de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018

IV.4 Muestra

Se consideró como muestra a los 71 colaboradores de las áreas de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018. Debido a que el estudio fue sobre la morosidad por lo que se consideró a todos los colaboradores de las áreas de créditos y evitar que los excluidos piensen que su opinión no se tomó en cuenta. La muestra por ser igual a la población, se denotó como población muestral o censo, ya que es finita y susceptible de medición.

IV.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la **Encuesta**, la misma que contó con el instrumento denominado **Cuestionario** para cada una de las variables, la cual estuvo diseñada a través de la escala psicométrica: Escala de Likert, la cual permitió medir actitudes y conocer el grado de conformidad del encuestado con cualquier

afirmación que se le proponga. El formato consistió de 5 niveles de respuesta: Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, neutral, de acuerdo, totalmente de acuerdo.

El instrumento a utilizar reunió los 2 requisitos esenciales necesarios: **Confiabilidad** del instrumento, se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales, para ello se realizó una prueba piloto a 13 colaboradores de una institución financiera dedicada al ahorro y el crédito y se sometió a la prueba de consistencia usando el indicador coeficiente Alfa de Cronbach, coeficiente que se empleó para calcular cuantitativamente lo llamado "consistencia interna" cuyo resultado para la variable GRC fue de 99.58% y para la variable Morosidad de 99.78% determinándose que los niveles de confiabilidad de ambas son buenas. **Validez** del instrumento, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir, por ello el instrumento se construyó de tal manera que se logre medir lo que se deba medir, para lo cual se sometió a tres expertos (investigadores familiarizados con las variables) para ver si el universo es verdaderamente exhaustivo. (Hernández et al., 2014), obteniéndose resultados mayores de 82%.

IV.6 Métodos y procedimientos de análisis de datos

Métodos

Los métodos utilizados son deductivo inductivo. Deductivo, que fue de lo general a lo particular (de las leyes y teorías a los datos), comenzó con la teoría, y de ésta se ha derivado una expresión lógica denominada "hipótesis", que fue sometida a prueba. Inductivo, que fue de lo particular a lo general (de los datos a las generalizaciones), es decir, se ha explorado, descrito y luego se generó perspectivas teóricas.

Procedimientos

Se utilizó el SPSS 21 (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales), a través del análisis de la prueba estadística de Chi Cuadrado de Pearson, cuya medida de asociación se realiza entre 2 variables ordinales que toman un valor entre +1 y -1, estableciendo si las variables ordinales son dependientes e independientes entre sí. Por ser una investigación de servicios financieros, el nivel de significancia usado es del 95% de seguridad generalizada sin equivocarse y el 5% en contra.

Para la validación de los instrumentos se utilizó el programa de análisis epidemiológico y estadístico EPIDAT, a través del coeficiente Alpha de Cronbach.

También se utilizó el Microsoft Excel para el procesamiento de los datos obtenidos: Tablas y gráficos estadísticos, representaciones visuales que permitieron una mejor comprensión de la información presentada y el Microsoft Word como procesador de textos, para la redacción del presente trabajo de investigación.

Se consideró que la variable GRC contiene 25 preguntas y la variable Morosidad 30 preguntas, en una escala de Likert la cual constó de 5 valores:

Tabla N° 6. Escala de Likert

Categoría	Valores
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Neutral	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Fuente: Hernández (2014)

Con la información anterior, se consideró necesario para una mejor interpretación de resultados adecuar la escala de Likert a una escala valorativa, que consiste en tres niveles a los cuales se les asignó los valores correspondientes:

Tabla N° 7. Escala valorativa

Nivel	Valores
Bajo	1
Medio	2
Alto	3

Fuente: Escala de valoración Great Place To Work

Interpretación

Bajo: Dicho nivel está referido a que no es muy relevante para analizar las causas de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario.

Medio: Dicho nivel está referido a que es más o menos relevante para analizar las causas de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario.

Alto: Dicho nivel está referido a que es relevante para analizar las causas de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario.

A continuación se elaboró la escala valorativa para la variable, dimensiones e indicadores de la Gestión de Riesgo Crediticio:

Tabla N° 8. Gestión de Riesgo Crediticio

Puntaje	Nivel	Valor
25 a 57	Bajo	1
58 a 90	Medio	2
91 a 125	Alto	3

Fuente: Datos obtenidos del procesamiento de la escala de valoración

Tabla N° 9. Dimensión: Colocación

Puntaje	Nivel	Valor
3 a 6	Bajo	1
7 a 10	Medio	2

11 a 15	Alto	3
---------	------	---

Fuente: Datos obtenidos del procesamiento de la escala de valoración

Tabla N° 10. Indicador: cumplimiento de las políticas de colocaciones

Puntaje	Nivel	Valor
3 a 6	Bajo	1
7 a 10	Medio	2
11 a 15	Alto	3

Fuente: Datos obtenidos del procesamiento de la escala de valoración

Tabla N° 11. Dimensión: Diversificación

Puntaje	Nivel	Valor
3 a 6	Bajo	1
7 a 10	Medio	2
11 a 15	Alto	3

Fuente: Datos obtenidos del procesamiento de la escala de valoración

Tabla N° 12. Indicador: diversificación de la cartera

Puntaje	Nivel	Valor
3 a 6	Bajo	1
7 a 10	Medio	2
11 a 15	Alto	3

Fuente: Datos obtenidos del procesamiento de la escala de valoración

Tabla N° 13. Dimensión: Garantías

Puntaje	Nivel	Valor
3 a 6	Bajo	1
7 a 10	Medio	2
11 a 15	Alto	3

Fuente: Datos obtenidos del procesamiento de la escala de valoración

Tabla N° 14. Indicador: Exigencia de garantías

Puntaje	Nivel	Valor
3 a 6	Bajo	1
7 a 10	Medio	2
11 a 15	Alto	3

Fuente: Datos obtenidos del procesamiento de la escala de valoración

Tabla N° 15. Dimensión: Tecnología crediticia

Puntaje	Nivel	Valor
6 a 13	Bajo	1
14 a 21	Medio	2
22 a 30	Alto	3

Fuente: Datos obtenidos del procesamiento de la escala de valoración

Tabla 16. Indicador: Identificación de endeudamiento

Puntaje	Nivel	Valor
3 a 6	Bajo	1
7 a 10	Medio	2
11 a 15	Alto	3

Fuente: Datos obtenidos del procesamiento de la escala de valoración

Tabla N° 17. Indicador: Cumplimiento de las verificaciones

Puntaje	Nivel	Valor
3 a 6	Bajo	1
7 a 10	Medio	2
11 a 15	Alto	3

Fuente: Datos obtenidos del procesamiento de la escala de valoración

Tabla N° 18. Dimensión: Análisis

Puntaje	Nivel	Valor
7 a 15	Bajo	1
16 a 24	Medio	2
25 a 35	Alto	3

Fuente: Datos obtenidos del procesamiento de la escala de valoración

Tabla N° 19. Indicador: Evaluación cuantitativa

Puntaje	Nivel	Valor
4 a 8	Bajo	1
9 a 14	Medio	2
15 a 20	Alto	3

Fuente: Datos obtenidos del procesamiento de la escala de valoración

Tabla N° 20. Indicador: Evaluación cualitativa

Puntaje	Nivel	Valor
3 a 6	Bajo	1
7 a 10	Medio	2
11 a 15	Alto	3

Fuente: Datos obtenidos del procesamiento de la escala de valoración

Tabla N° 21. Dimensión: Seguimiento

Puntaje	Nivel	Valor
3 a 6	Bajo	1
7 a 10	Medio	2
11 a 15	Alto	3

Fuente: Datos obtenidos del procesamiento de la escala de valoración

Tabla N° 22. Indicador: Seguimiento del crédito

Puntaje	Nivel	Valor
3 a 6	Bajo	1
7 a 10	Medio	2
11 a 15	Alto	3

Fuente: Datos obtenidos del procesamiento de la escala de valoración

A continuación se elaboró la escala valorativa para la variable, dimensiones e indicadores de La Morosidad:

Tabla N° 23. Variable: La Morosidad

Puntaje	Nivel	Valor
30 a 69	Bajo	1
70 a 109	Medio	2
110 a 150	Alto	3

Fuente: Datos obtenidos del procesamiento de la escala de valoración

Tabla N° 24. Dimensión: Cobranza

Puntaje	Nivel	Valor
4 a 8	Bajo	1
9 a 14	Medio	2
15 a 20	Alto	3

Fuente: Datos obtenidos del procesamiento de la escala de valoración

Tabla N° 25. Indicador: Cumplimiento de las políticas de cobranza

Puntaje	Nivel	Valor
4 a 8	Bajo	1
9 a 14	Medio	2
15 a 20	Alto	3

Fuente: Datos obtenidos del procesamiento de la escala de valoración

Tabla N° 26. Dimensión: Proceso crediticio

Puntaje	Nivel	Valor
4 a 8	Bajo	1
9 a 14	Medio	2
15 a 20	Alto	3

Fuente: Datos obtenidos del procesamiento de la escala de valoración

Tabla N° 27. Indicador: Cumplimiento del proceso crediticio

Puntaje	Nivel	Valor
4 a 8	Bajo	1
9 a 14	Medio	2
15 a 20	Alto	3

Fuente: Datos obtenidos del procesamiento de la escala de valoración

Tabla N° 28. Dimensión: Recuperación

Puntaje	Nivel	Valor
3 a 6	Bajo	1
7 a 10	Medio	2
11 a 15	Alto	3

Fuente: Datos obtenidos del procesamiento de la escala de valoración

Tabla N° 29. Indicador: Cumplimiento de la recuperación de créditos

Puntaje	Nivel	Valor
3 a 6	Bajo	1
7 a 10	Medio	2
11 a 15	Alto	3

Fuente: Datos obtenidos del procesamiento de la escala de valoración

Tabla N° 30. Dimensión: Factores exógenos

Puntaje	Nivel	Valor
4 a 8	Bajo	1
9 a 14	Medio	2
15 a 20	Alto	3

Fuente: Datos obtenidos del procesamiento de la escala de valoración

Tabla N° 31. Indicador: Impacto de factores externos

Puntaje	Nivel	Valor
4 a 8	Bajo	1
9 a 14	Medio	2
15 a 20	Alto	3

Fuente: Datos obtenidos del procesamiento de la escala de valoración

Tabla N° 32. Dimensión: Capital humano

Puntaje	Nivel	Valor
7 a 15	Bajo	1
16 a 24	Medio	2
25 a 35	Alto	3

Fuente: Datos obtenidos del procesamiento de la escala de valoración

Tabla N° 33. Indicador: Capacidades de los colaboradores

Puntaje	Nivel	Valor
4 a 8	Bajo	1
9 a 14	Medio	2
15 a 20	Alto	3

Fuente: Datos obtenidos del procesamiento de la escala de valoración

Tabla N° 34. Indicador: Nivel profesional de los colaboradores

Puntaje	Nivel	Valor
3 a 6	Bajo	1
7 a 10	Medio	2
11 a 15	Alto	3

Fuente: Datos obtenidos del procesamiento de la escala de valoración

Tabla N° 35. Dimensión: Organización

Puntaje	Nivel	Valor
8 a 18	Bajo	1
19 a 29	Medio	2
30 a 40	Alto	3

Fuente: Datos obtenidos del procesamiento de la escala de valoración

Tabla N° 36. Indicador: Deficiencias organizacionales

Puntaje	Nivel	Valor
4 a 8	Bajo	1
9 a 14	Medio	2
15 a 20	Alto	3

Fuente: Datos obtenidos del procesamiento de la escala de valoración

Tabla N° 37. Indicador: cumplimiento de disciplina y ética

Puntaje	Nivel	Valor
4 a 8	Bajo	1
9 a 14	Medio	2
15 a 20	Alto	3

Fuente: Datos obtenidos del procesamiento de la escala de valoración

V RESULTADOS

Resultado N° 01. Prueba de hipótesis

Para comprobar la hipótesis se realizó la prueba de hipótesis con chi-cuadrado para variables ordinales donde se observó que la significación asintótica (bilateral) es 0.000 menor que el nivel de significancia 0.05 por lo tanto suficiente evidencia para afirmar que La Gestión del Riesgo de Crédito influye significativamente en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018.

Tabla N° 38. Tabla Cruzada Gestión de Riesgo Crediticio con Morosidad

			MOROSIDAD				Total
			En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO	En desacuerdo	Recuento	1	0	0	0	1
		Recuento esperado	,0	,3	,6	,1	1,0
		% del total	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%
	Neutral	Recuento	0	10	7	0	17
		Recuento esperado	,2	5,3	10,5	1,0	17,0
		% del total	0,0%	14,1%	9,9%	0,0%	23,9%
	De acuerdo	Recuento	0	12	32	2	46
		Recuento esperado	,6	14,3	28,5	2,6	46,0
		% del total	0,0%	16,9%	45,1%	2,8%	64,8%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	0	0	5	2	7
		Recuento esperado	,1	2,2	4,3	,4	7,0
		% del total	0,0%	0,0%	7,0%	2,8%	9,9%
Total		Recuento	1	22	44	4	71
		Recuento esperado	1,0	22,0	44,0	4,0	71,0
		% del total	1,4%	31,0%	62,0%	5,6%	100,0%

Fuente: Resultados obtenidos del procesamiento de datos en SPSS

Tabla N° 39. Pruebas de chi-cuadrado GRC con Morosidad

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	87,108 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	25,767	9	,002
Asociación lineal por lineal	17,616	1	,000
N de casos válidos	71		

a. 12 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

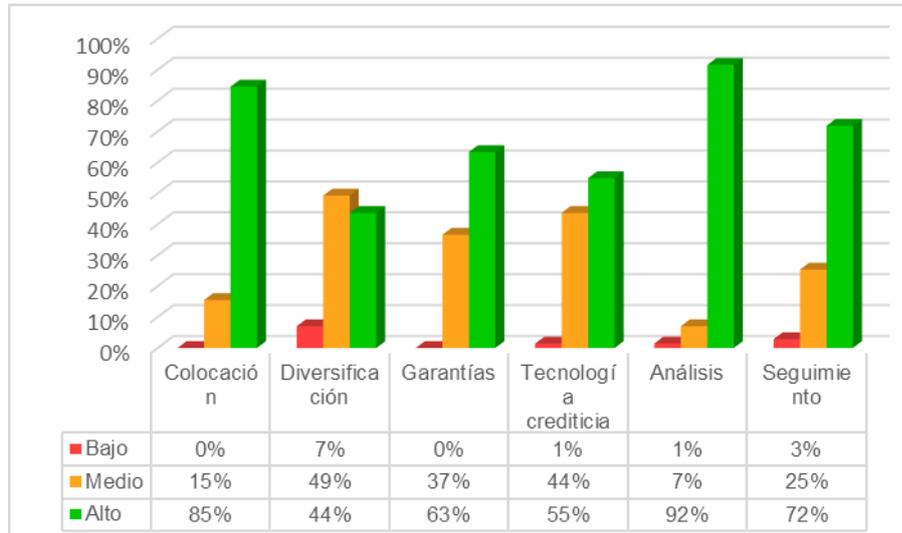
Fuente: Resultados obtenidos del procesamiento de datos en SPSS

Resultado N° 02

Variable: Gestión del Riesgo Crediticio

Relevancia de las dimensiones de la Gestión del Riesgo Crediticio

Figura N° 8. Dimensiones de la Gestión del Riesgo Crediticio

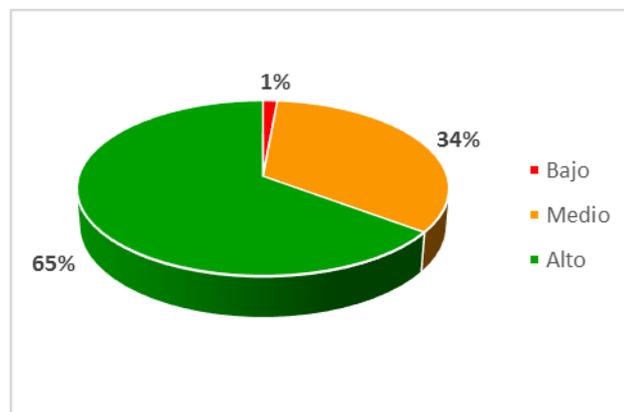


Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018

Se evidencia que la dimensión de la Gestión del Riesgo Crediticio que tiene mayor relevancia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario es la de análisis ya que presenta un nivel alto de 92%, un nivel medio de 7% y un nivel bajo de 1%. Esto quiere decir que la parte de análisis (evaluación cuantitativa y cualitativa) en el otorgamiento de créditos es parte diferenciadora para determinar la capacidad de pago y solvencia moral. Una correcta evaluación crediticia disminuye el riesgo de incobrabilidad de los créditos otorgados.

Variable: Gestión del Riesgo Crediticio

Figura N° 9. Nivel de la variable: Gestión del Riesgo Crediticio

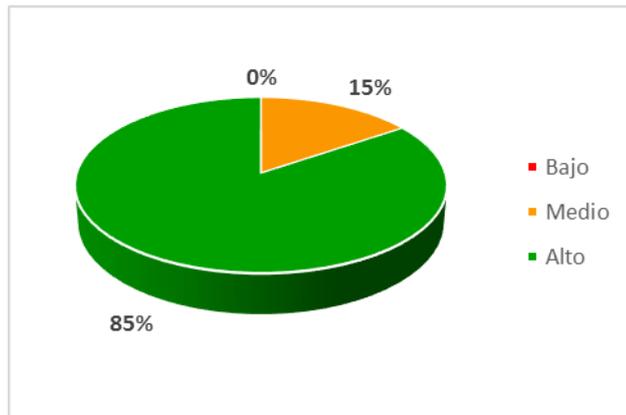


Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018

Se evidencia que presentan un nivel alto con respecto a la variable Gestión del Riesgo Crediticio. Los colaboradores consideran que son relevantes las políticas de la variable implementadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario. Se percibe que la Cooperativa desarrolla una adecuada gestión de riesgos de crédito. El nivel medio más o menos considerable, se recomienda analizar más a detalle las dimensiones e indicadores para proponer mejoras.

Dimensión: Colocación

Figura N° 10. Nivel de la dimensión: Colocación

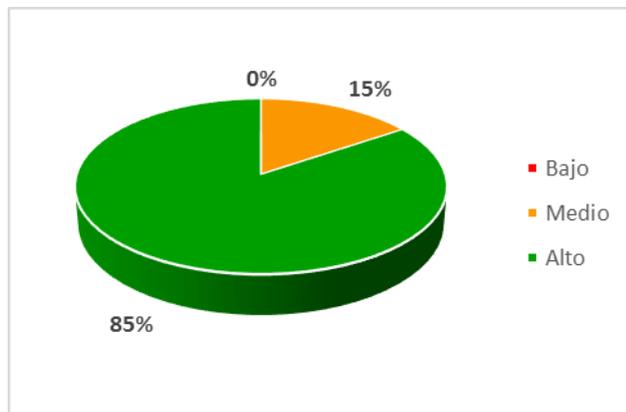


Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018

Se evidencia que presentan un nivel alto con respecto a la dimensión colocación. Los colaboradores consideran que son relevantes las políticas de la dimensión implementadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario. Las colocaciones de créditos en la Cooperativa, se desarrolla de acuerdo a las políticas de colocaciones, logrando cada uno de los colaboradores una mejor cartera de créditos.

Indicador: Nivel de cumplimiento de las políticas de colocaciones

Figura N° 11. Nivel del indicador: Cumplimiento de las políticas de colocaciones

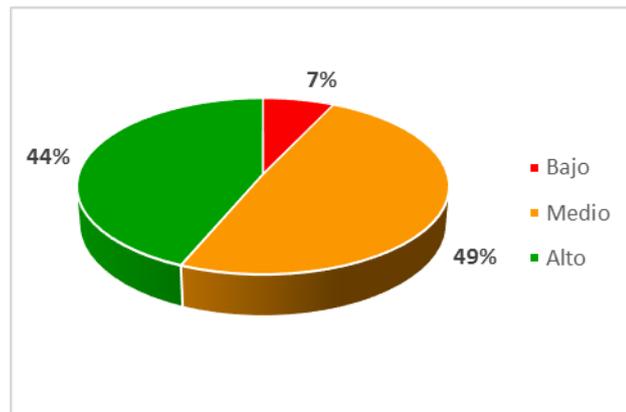


Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018

Se evidencia que presentan un nivel alto con respecto al indicador cumplimiento de las políticas de colocaciones. Los colaboradores consideran que son relevantes las políticas de la dimensión implementadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario. Las colocaciones de créditos en la Cooperativa, se desarrolla de acuerdo a las políticas de colocaciones, logrando cada uno de los colaboradores una mejor cartera de créditos.

Dimensión: Diversificación

Figura N° 12. Nivel de la dimensión: Diversificación

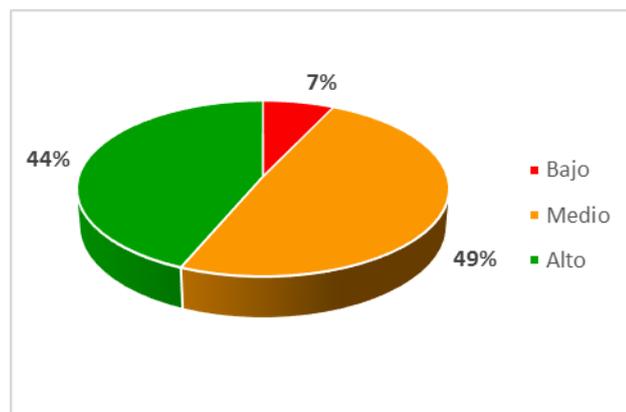


Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018

Se evidencia que presentan un nivel medio con respecto a la dimensión diversificación. Los colaboradores consideran que son más o menos relevantes las políticas de la dimensión implementadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario. Se debe tener en consideración implementar a corto plazo mejoras en la parte de diversificación.

Indicador: Nivel de diversificación de la cartera

Figura N° 13. Nivel del indicador: Diversificación de la cartera



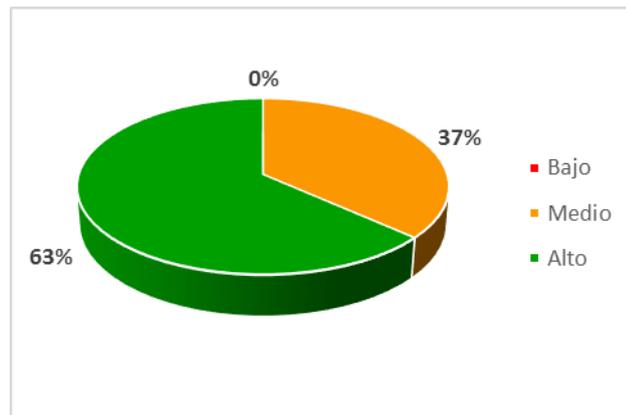
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018

Se evidencia que presentan un nivel medio con respecto al indicador diversificación de la cartera. Los colaboradores consideran que son más o menos relevantes las políticas del

indicador implementadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario. Se debe tener en consideración implementar a corto plazo mejoras en la parte de diversificación de la cartera.

Dimensión: Garantías

Figura N° 14. Nivel de la dimensión: Garantías

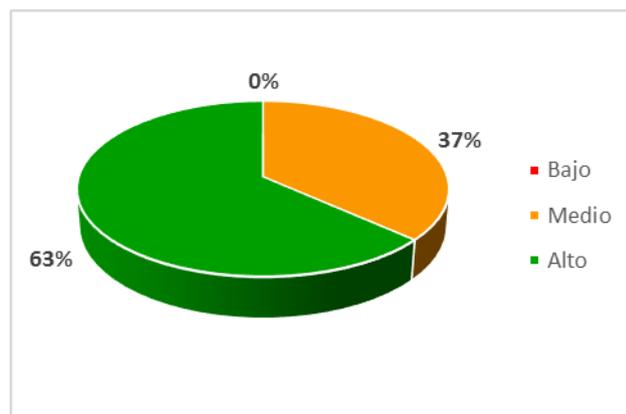


Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018

Se evidencia que presentan un nivel alto con respecto a la dimensión garantías. Los colaboradores consideran que son relevantes las políticas de la dimensión implementadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario. El nivel medio más o menos considerable, por lo que se considera proponer mejoras.

Indicador: Nivel de exigencia de garantías

Figura N° 15. Nivel del indicador: Exigencia de garantías

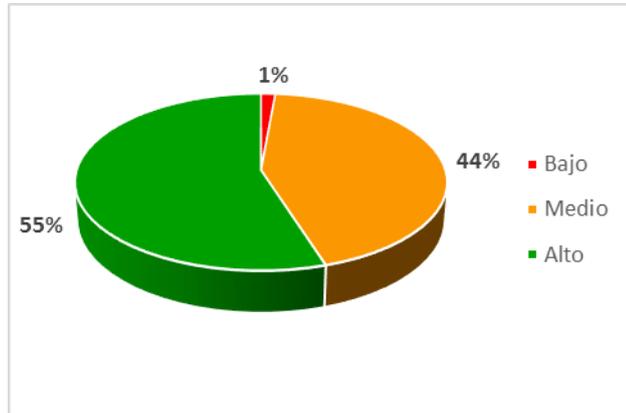


Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018

Se evidencia que presentan un nivel alto con respecto al indicador exigencia de garantías. Los colaboradores consideran que son relevantes las políticas del indicador implementadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario. El nivel medio más o menos considerable, por lo que se considera proponer mejoras.

Dimensión: Tecnología crediticia

Figura N° 16. Nivel de la dimensión: Tecnología crediticia

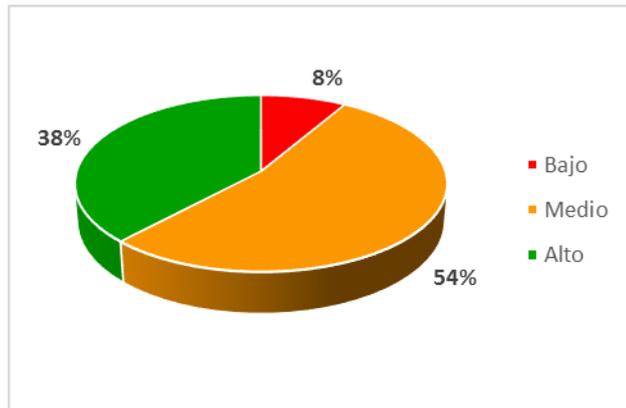


Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018

Se evidencia que presentan un nivel alto con respecto a la dimensión tecnología crediticia. Los colaboradores consideran que son relevantes las políticas de la dimensión implementadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario. El nivel medio es más o menos considerable, por lo que se recomienda proponer mejoras a corto plazo.

Indicador: Nivel de identificación de endeudamiento

Figura N° 17. Nivel del indicador: Identificación de endeudamiento

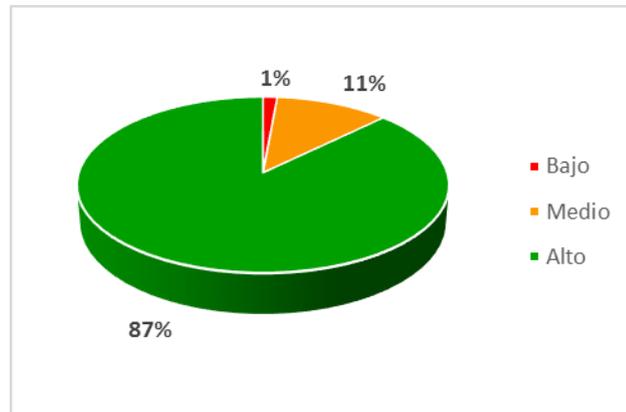


Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018

Se evidencia que presentan un nivel medio con respecto al indicador identificación de endeudamiento. Los colaboradores consideran que son relevantes las políticas del indicador implementadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario. Se debe tener en consideración implementar a corto plazo mejoras en la parte de identificación de endeudamiento.

Indicador: Nivel de cumplimiento de las verificaciones

Figura N° 18. Nivel del indicador: Cumplimiento de las verificaciones

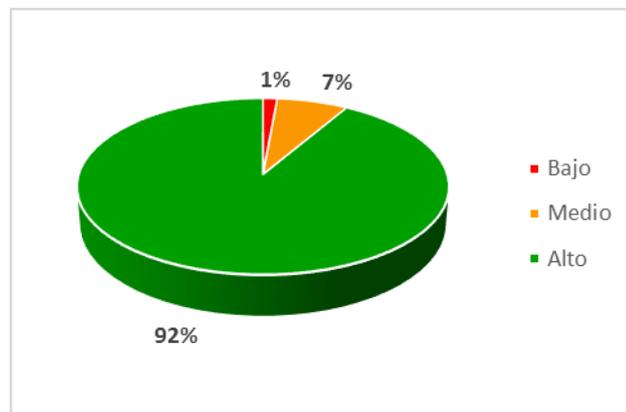


Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018

Se evidencia que presentan un nivel alto con respecto al indicador cumplimiento de las verificaciones. Los colaboradores consideran que son relevantes las políticas del indicador implementadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario. El nivel medio no es considerable, sin embargo se considera proponer mejoras.

Dimensión: Análisis

Figura N° 19. Nivel de la dimensión: Análisis

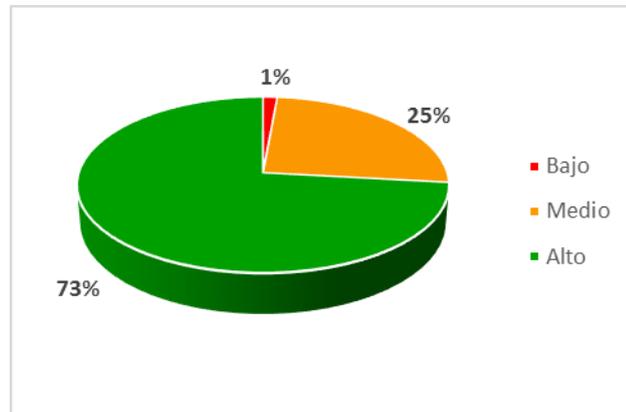


Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018

Se evidencia que presentan un nivel alto con respecto a la dimensión Análisis. Los colaboradores consideran que son relevantes las políticas de la dimensión implementadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario. El nivel medio no es considerable, sin embargo se considera proponer mejoras, debido a que es una dimensión que pertenece al análisis cuantitativo y cualitativo.

Indicador: Nivel de evaluación cuantitativa

Figura N° 20. Nivel del indicador: Evaluación cuantitativa

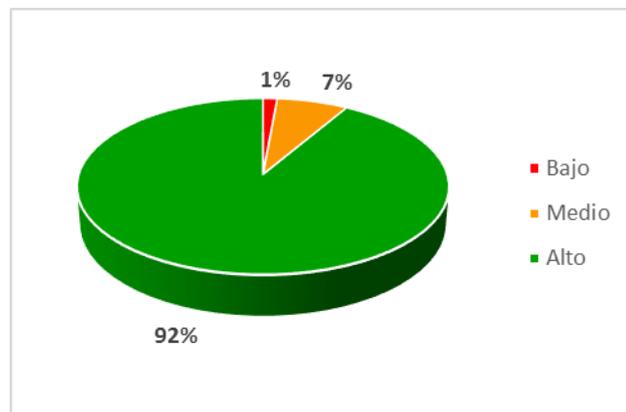


Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018

Se evidencia que presentan un nivel alto con respecto al indicador evaluación cuantitativa. Los colaboradores consideran que son relevantes las políticas de la dimensión implementadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario. El nivel medio no es considerable, sin embargo se considera proponer mejoras.

Indicador: Nivel de evaluación cualitativa

Figura N° 21. Nivel del indicador: Evaluación cualitativa

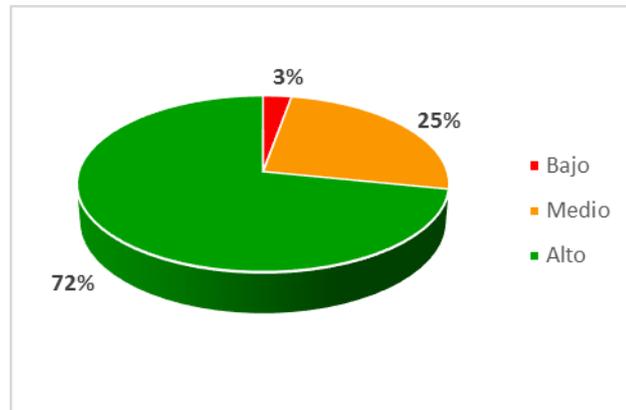


Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018

Se evidencia que presentan un nivel alto con respecto al indicador evaluación cualitativa. Los colaboradores consideran que son relevantes las políticas de la dimensión implementadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario. El nivel medio no es considerable, sin embargo se considera proponer mejoras.

Dimensión: Seguimiento

Figura N° 22. Nivel de la dimensión: Seguimiento

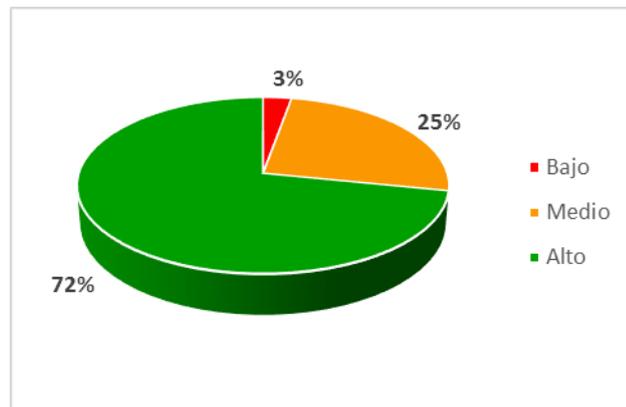


Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018

Se evidencia que presentan un nivel alto con respecto a la dimensión seguimiento. Los colaboradores consideran que son relevantes las políticas de la dimensión implementadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario. El nivel medio no es considerable, sin embargo se considera proponer mejoras, debido a que es una dimensión que pertenece al seguimiento del crédito.

Indicador: Nivel de cumplimiento del seguimiento del crédito

Figura N° 23. Nivel del indicador: Cumplimiento del seguimiento del crédito



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018

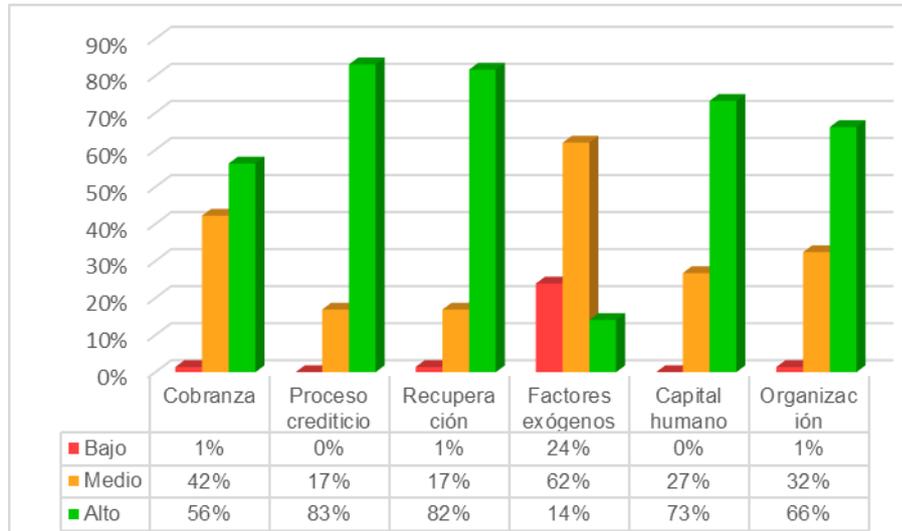
Se evidencia que presentan un nivel alto con respecto al indicador cumplimiento del seguimiento del crédito. Los colaboradores consideran que son relevantes las políticas de la dimensión implementadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario. El nivel medio no es considerable, sin embargo se considera proponer mejoras, debido a que es un indicador que pertenece a la etapa de seguimiento del crédito, corroborando el destino efectivo del crédito.

Resultado N° 03

Variable: La Morosidad

Relevancia de las dimensiones de la Morosidad

Figura N° 24. Dimensiones de la Morosidad

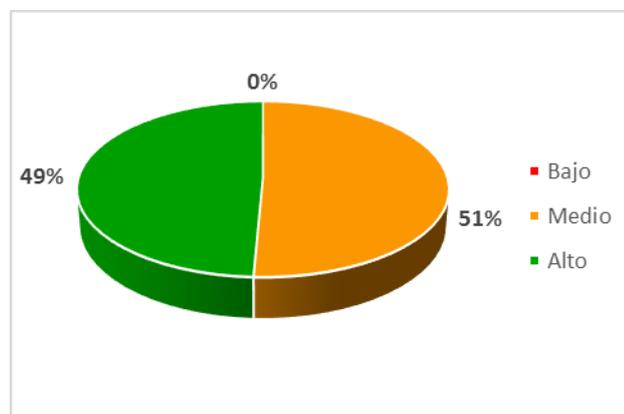


Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018

Se evidencia que la dimensión de la Morosidad que tiene mayor relevancia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario es el Proceso Crediticio ya que presenta un nivel alto de 83% y un nivel medio de 17%. A pesar que la Recuperación es alta, el Proceso Crediticio tiene mayor relevancia, esto significa que los colaboradores cumplen con el proceso de otorgamiento de créditos, porque sienten conocer las etapas y procesos que se desarrollan dentro de la Cooperativa.

Variable: Morosidad

Figura N° 25. Nivel de la variable: Morosidad

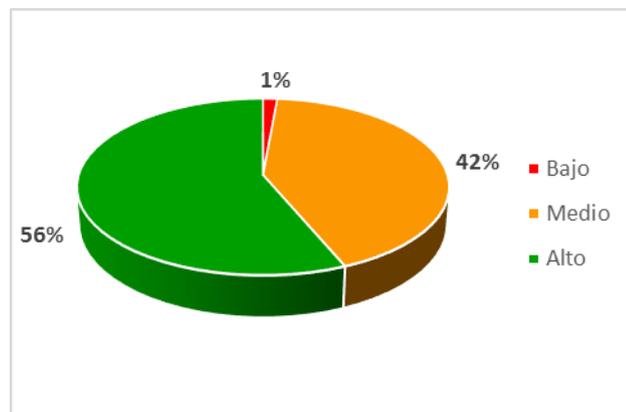


Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018

Se evidencia que presentan un nivel medio con respecto a la variable Morosidad. Los colaboradores consideran que son más o menos relevantes las políticas de la dimensión implementadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario. Con estos resultados se puede concluir que las políticas de crédito de la Cooperativa no están del todo funcionando, motivo por el cual se debe estructurar una Propuesta de Gestión de Riesgo Crediticio para disminuir la morosidad, que se la conozca y se comunique a todos los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario.

Dimensión: Cobranza

Figura N° 26. Nivel de la dimensión: Cobranza

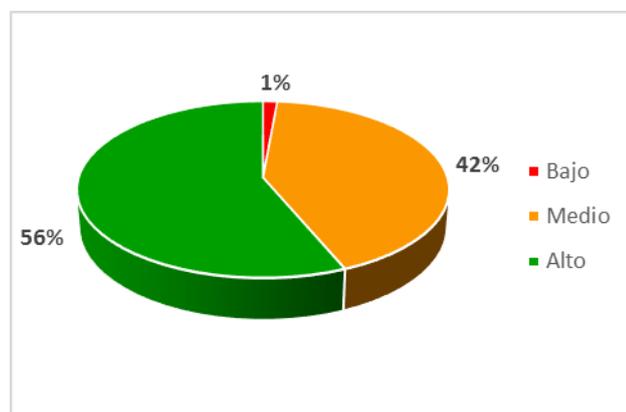


Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018

Se evidencia que presentan un nivel alto con respecto a la dimensión Cobranza. Los colaboradores consideran que se cumple con las políticas de cobranza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, es decir es relevante para ellos. El nivel medio es más o menos considerable, por lo que se considera proponer mejoras en la cobranza de la cartera de créditos.

Indicador: Nivel de cumplimiento de las políticas de cobranza

Figura N° 27. Nivel del indicador: Cumplimiento de las políticas de cobranza

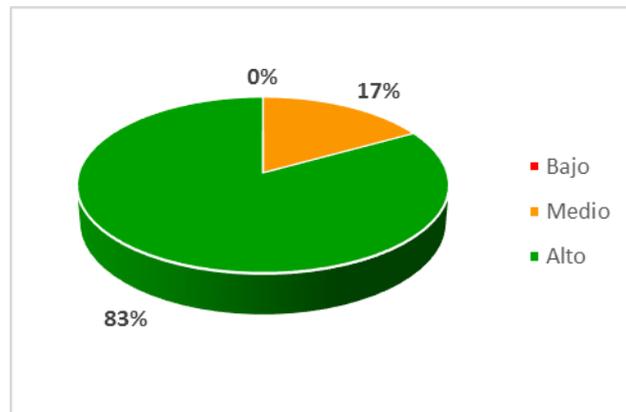


Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018

Se evidencia que presentan un nivel alto con respecto al indicador cumplimiento de las políticas de cobranza. Los colaboradores consideran que se cumple con las políticas de cobranza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, es decir es relevante para ellos. El nivel medio es más o menos considerable, por lo que se considera proponer mejoras en la cobranza de la cartera de créditos.

Dimensión: Proceso crediticio

Figura N° 28. Nivel de la dimensión: Proceso crediticio

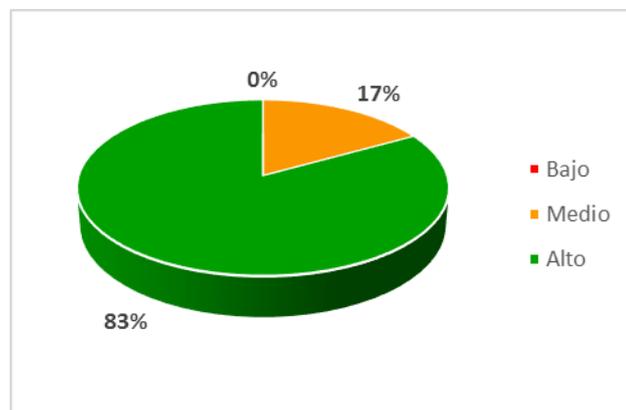


Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018

Se evidencia que presentan un nivel alto con respecto a la dimensión proceso crediticio. Los colaboradores consideran que se cumple con el Proceso Crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, es decir es relevante para ellos. El nivel medio no es considerable, sin embargo se considera proponer mejoras.

Indicador: Nivel de cumplimiento del proceso crediticio

Figura N° 29. Nivel del indicador: Cumplimiento del proceso crediticio

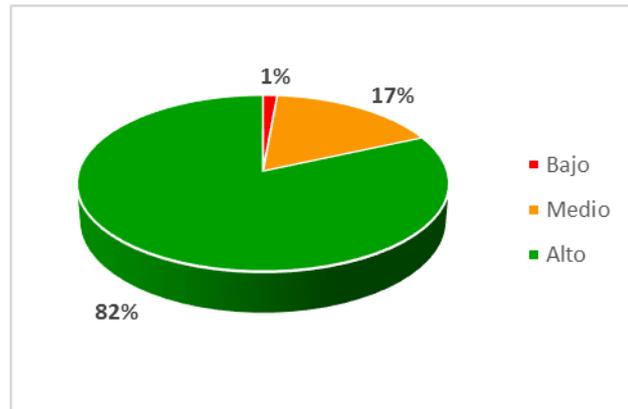


Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018

Se evidencia que presentan un nivel alto con respecto al indicador cumplimiento del proceso crediticio. Los colaboradores consideran que se cumple con el Proceso Crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, es decir es relevante para ellos. El nivel medio no es considerable, sin embargo se considera proponer mejoras.

Dimensión: Recuperación

Figura N° 30. Nivel de la dimensión: Recuperación

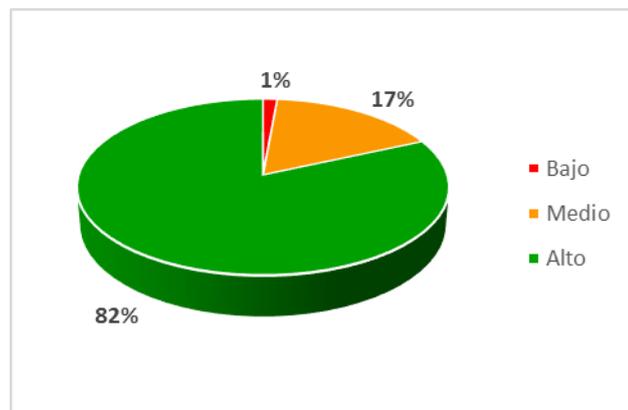


Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018

Se evidencia que presentan un nivel alto con respecto a la dimensión recuperación. Los colaboradores consideran que se cumple con la recuperación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, es decir es relevante para ellos. El nivel medio no es considerable, sin embargo se considera proponer mejoras.

Indicador: Nivel de cumplimiento de la recuperación de créditos

Figura N° 31. Nivel del indicador: Cumplimiento de la recuperación de créditos



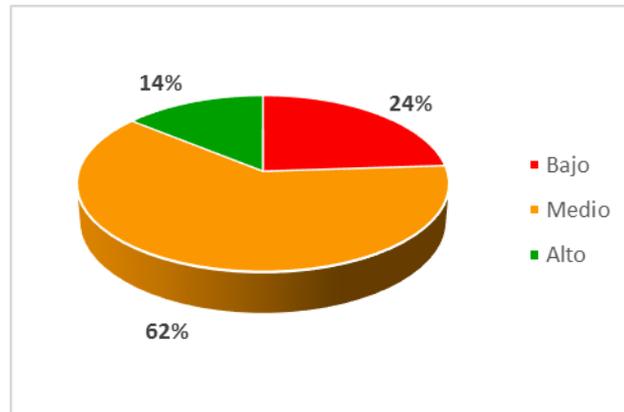
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018

Se evidencia que presentan un nivel alto con respecto al indicador cumplimiento de la recuperación de créditos. Los colaboradores consideran que se cumple con la recuperación de la cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, es

decir es relevante para ellos. El nivel medio no es considerable, sin embargo se considera proponer mejoras.

Dimensión: Factores exógenos

Figura N° 32. Nivel de la dimensión: Factores exógenos

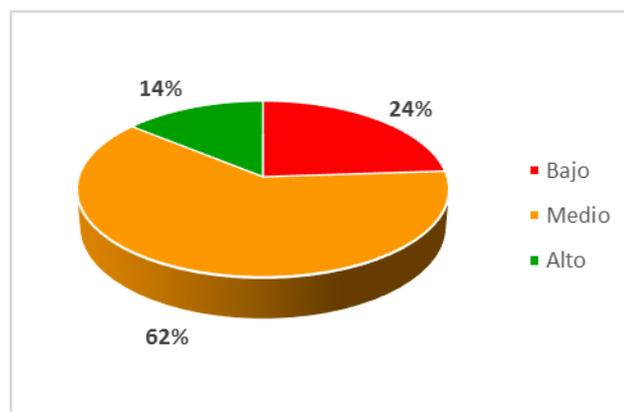


Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018

Se evidencia que presentan un nivel medio con respecto a la dimensión factores exógenos. Los colaboradores consideran que son más o menos relevantes en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario. Se concluye que la recesión económica del país, la falta de empleo, los problemas climatológicos, variaciones de precios en el mercado y otros factores externos influyen para que el prestatario cancele oportunamente sus deudas de crédito.

Indicador: Nivel de impacto de factores externos

Figura N° 33. Nivel del indicador: Impacto de factores externos



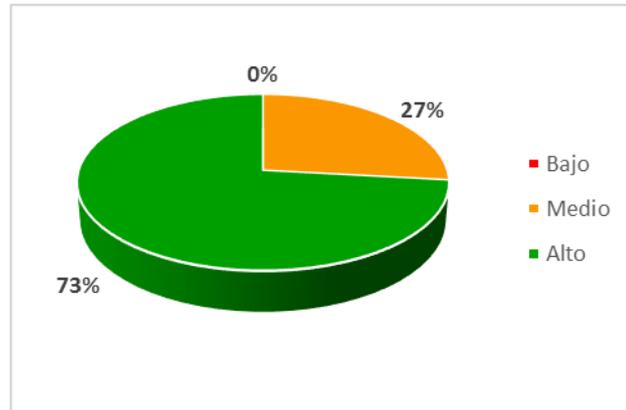
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018

Se evidencia que presentan un nivel medio con respecto al indicador impacto de factores externos. Los colaboradores consideran que son más o menos relevantes en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario. Se concluye que la recesión

económica del país, la falta de empleo, los problemas climatológicos, variaciones de precios en el mercado y otros factores externos influyen para que el prestatario cancele oportunamente sus deudas de crédito.

Dimensión: Capital humano

Figura N° 34. Nivel de la dimensión: Capital humano

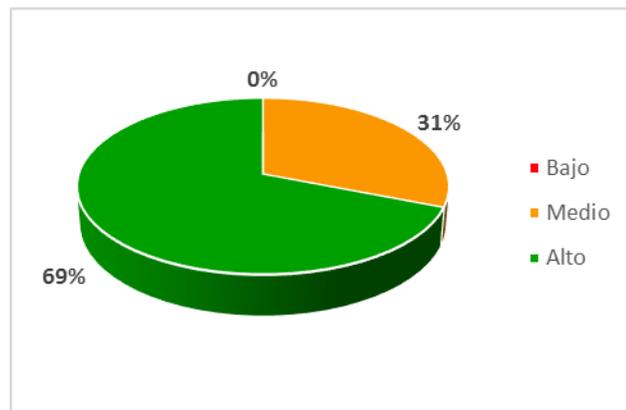


Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018

Se evidencia que presentan un nivel alto con respecto a la dimensión Capital Humano. Los colaboradores consideran que se cuenta con el adecuado capital humano en la Cooperativa, es decir es relevante para ellos. La morosidad se puede disminuir con personas que se encuentren constantemente capacitadas y con actitud profesional.

Indicador: Nivel de capacidades de los colaboradores

Figura N° 35. Nivel del indicador: Capacidades de los colaboradores

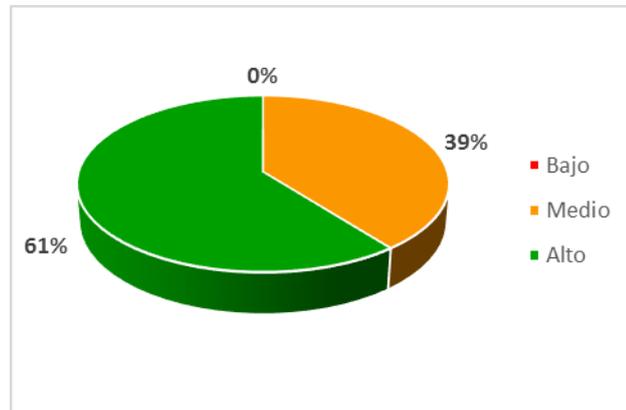


Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018

Se evidencia que presentan un nivel alto con respecto al indicador capacidades de los colaboradores. Los colaboradores consideran que la Cooperativa cuenta con personal que tiene capacidades para desarrollar sus funciones. Es decir es relevante para ellos. El nivel medio no es relevante, sin embargo se debe proponer mejoras.

Indicador: Nivel profesional de los colaboradores

Figura N° 36. Nivel del indicador: Nivel profesional de los colaboradores

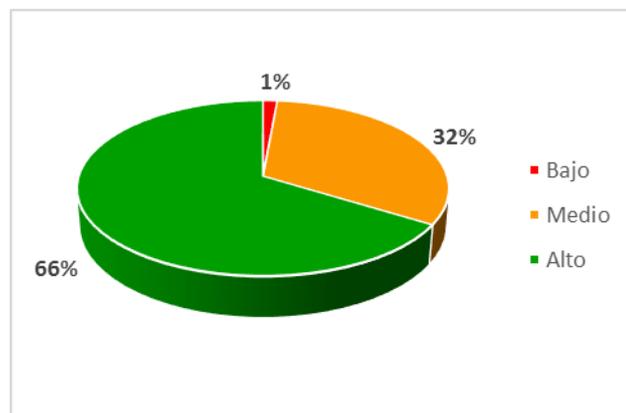


Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018

Se evidencia que presentan un nivel alto con respecto al indicador nivel profesional de los colaboradores. Los colaboradores consideran que la Cooperativa cuenta con profesionales que tienen el perfil para desempeñarse en el cargo, es decir es relevante para ellos. El nivel medio no es considerable, sin embargo se deben proponer mejoras.

Dimensión: Organización

Figura N° 37. Nivel de la dimensión: Organización

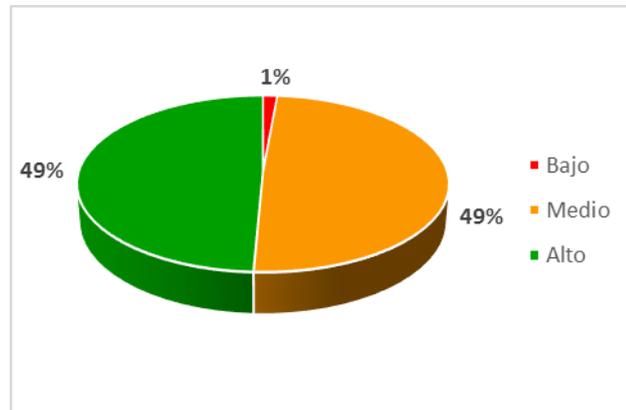


Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018

Se evidencia que presentan un nivel alto con respecto a la dimensión organización. Los colaboradores consideran que la Cooperativa tiene un aceptable nivel de organización. El nivel medio no es considerable, sin embargo se debe proponer mejorar organizacionales para evitar deficiencias organizacionales.

Indicador: Nivel de deficiencias organizacionales

Figura N° 38. Nivel del indicador: Deficiencias organizacionales

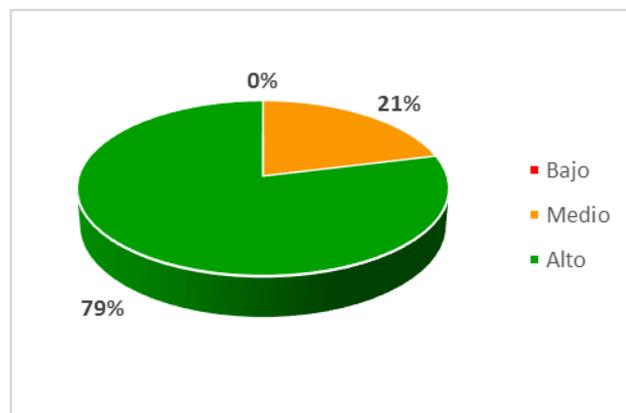


Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018

Se evidencia que presentan un nivel medio con respecto al indicador deficiencias organizacionales. Los colaboradores consideran que las políticas adoptadas de carácter organizacional son más o menos relevantes en la Cooperativa. El indicador alto es considerable, por lo que se deben proponer mejoras a nivel organizacional.

Indicador: Nivel de cumplimiento de disciplina y ética

Figura N° 39. Nivel del indicador: Cumplimiento de disciplina y ética



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018

Se evidencia que presentan un nivel alto con respecto al indicador logro. Los colaboradores consideran que existe disciplina y ética en la Cooperativa, es decir es relevante para ellos. El nivel medio no es relevante, sin embargo se deben proponer mejoras para que todo el personal se disciplinado y practique la ética en el trabajo.

Resultado N° 04. Prueba de Hipótesis Específicas

Prueba de hipótesis específica 1

H1: Las Políticas de Colocaciones influye significativamente en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018.

H0: Las Políticas de Colocaciones no influye significativamente en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018.

Tabla N° 40. Tabla cruzada Política de Colocaciones con Morosidad

			MOROSIDAD				Total
			En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Política de Colocaciones	En desacuerdo	Recuento	0	1	0	0	1
		Recuento esperado	,0	,3	,6	,1	1,0
		% del total	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	1,4%
	Neutral	Recuento	0	3	7	0	10
		Recuento esperado	,1	3,1	6,2	,6	10,0
		% del total	0,0%	4,2%	9,9%	0,0%	14,1%
	De acuerdo	Recuento	1	16	24	2	43
		Recuento esperado	,6	13,3	26,6	2,4	43,0
		% del total	1,4%	22,5%	33,8%	2,8%	60,6%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	0	2	13	2	17
		Recuento esperado	,2	5,3	10,5	1,0	17,0
		% del total	0,0%	2,8%	18,3%	2,8%	23,9%
Total		Recuento	1	22	44	4	71
		Recuento esperado	1,0	22,0	44,0	4,0	71,0
		% del total	1,4%	31,0%	62,0%	5,6%	100,0%

Fuente: Resultados obtenidos del procesamiento de datos en SPSS

Tabla N° 41. Pruebas de chi-cuadrado Colocaciones con Morosidad

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,147 ^a	9	,519
Razón de verosimilitud	9,462	9	,396
Asociación lineal por lineal	3,850	1	,050
N de casos válidos	71		

a. 11 casillas (68,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

Fuente: Resultados obtenidos del procesamiento de datos en SPSS

Como el valor de significación (valor crítico observado) $0.519 > 0.05$ aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alternativa, es decir que las Políticas de Colocaciones no influye significativamente en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018.

Prueba de hipótesis específica 2

H1: La Diversificación de la Cartera de Créditos influye significativamente en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018.

H0: La Diversificación de la Cartera de Créditos no influye significativamente en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018.

Tabla N° 42. Tabla cruzada Diversificación de Cartera con Morosidad

			MOROSIDAD				Total
			En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Diversificación de Cartera	Totalmente en desacuerdo	Recuento	1	1	0	0	2
		Recuento esperado	,0	,6	1,2	,1	2,0
		% del total	1,4%	1,4%	0,0%	0,0%	2,8%
	En desacuerdo	Recuento	0	2	3	2	7
		Recuento esperado	,1	2,2	4,3	,4	7,0
		% del total	0,0%	2,8%	4,2%	2,8%	9,9%
	Neutral	Recuento	0	11	20	0	31
		Recuento esperado	,4	9,6	19,2	1,7	31,0
		% del total	0,0%	15,5%	28,2%	0,0%	43,7%
	De acuerdo	Recuento	0	8	13	1	22
		Recuento esperado	,3	6,8	13,6	1,2	22,0
		% del total	0,0%	11,3%	18,3%	1,4%	31,0%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	0	0	8	1	9
		Recuento esperado	,1	2,8	5,6	,5	9,0
		% del total	0,0%	0,0%	11,3%	1,4%	12,7%
Total		Recuento	1	22	44	4	71
		Recuento esperado	1,0	22,0	44,0	4,0	71,0
		% del total	1,4%	31,0%	62,0%	5,6%	100,0%

Fuente: Resultados obtenidos del procesamiento de datos en SPSS

Tabla N° 43. Pruebas de chi-cuadrado Diversificación con Morosidad

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	49,631 ^a	12	,000
Razón de verosimilitud	24,668	12	,016
Asociación lineal por lineal	3,949	1	,047
N de casos válidos	71		

a. 15 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

Fuente: Resultados obtenidos del procesamiento de datos en SPSS

Como el valor de significación (valor crítico observado) $0.000 < 0.05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir que la Diversificación de la Cartera de Créditos influye significativamente en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018.

Prueba de hipótesis específica 3

H1: La Exigencia de Garantías influye significativamente en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018.

H0: La Exigencia de Garantías no influye significativamente en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018.

Tabla N° 44. Tabla cruzada Exigencia de Garantías con Morosidad

			MOROSIDAD				Total
			En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Exigencia de Garantías	Neutral	Recuento	1	10	15	0	26
		Recuento esperado	,4	8,1	16,1	1,5	26,0
		% del total	1,4%	14,1%	21,1%	0,0%	36,6%
	De acuerdo	Recuento	0	12	24	2	38
		Recuento esperado	,5	11,8	23,5	2,1	38,0
		% del total	0,0%	16,9%	33,8%	2,8%	53,5%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	0	0	5	2	7
		Recuento esperado	,1	2,2	4,3	,4	7,0
		% del total	0,0%	0,0%	7,0%	2,8%	9,9%
Total	Recuento	1	22	44	4	71	
	Recuento esperado	1,0	22,0	44,0	4,0	71,0	
	% del total	1,4%	31,0%	62,0%	5,6%	100,0%	

Fuente: Resultados obtenidos del procesamiento de datos en SPSS

Tabla N° 45. Pruebas de chi-cuadrado Garantías con Morosidad

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,571 ^a	6	,050
Razón de verosimilitud	13,192	6	,040
Asociación lineal por lineal	7,696	1	,006
N de casos válidos	71		

a. 8 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,10.

Fuente: Resultados obtenidos del procesamiento de datos en SPSS

Como el valor de significación (valor crítico observado) $0.050 = 0.05$ aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alternativa, es decir que la Exigencia de Garantías no influye

significativamente en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018.

Prueba de hipótesis específica 4

H1: La Tecnología Crediticia influye significativamente en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018.

H0: La Tecnología Crediticia no influye significativamente en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018.

Tabla N° 46. Tabla cruzada Tecnología Crediticia con Morosidad

			MOROSIDAD				Total
			En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Tecnología Crediticia	En desacuerdo	Recuento	1	0	0	0	1
		Recuento esperado	,0	,3	,6	,1	1,0
		% del total	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%
	Neutral	Recuento	0	11	12	1	24
		Recuento esperado	,3	7,4	14,9	1,4	24,0
		% del total	0,0%	15,5%	16,9%	1,4%	33,8%
	De acuerdo	Recuento	0	11	25	1	37
		Recuento esperado	,5	11,5	22,9	2,1	37,0
		% del total	0,0%	15,5%	35,2%	1,4%	52,1%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	0	0	7	2	9
		Recuento esperado	,1	2,8	5,6	,5	9,0
		% del total	0,0%	0,0%	9,9%	2,8%	12,7%
Total		Recuento	1	22	44	4	71
		Recuento esperado	1,0	22,0	44,0	4,0	71,0
		% del total	1,4%	31,0%	62,0%	5,6%	100,0%

Fuente: Resultados obtenidos del procesamiento de datos en SPSS

Tabla N° 47. Pruebas de chi-cuadrado Tecnología Crediticia con Morosidad

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	81,658 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	21,995	9	,009
Asociación lineal por lineal	10,966	1	,001
N de casos válidos	71		

a. 11 casillas (68,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

Fuente: Resultados obtenidos del procesamiento de datos en SPSS

Como el valor de significación (valor crítico observado) $0.000 < 0.05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir que la Tecnología Crediticia influye significativamente en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018.

Prueba de hipótesis específica 5

H1: El Análisis de Créditos influye significativamente en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018.

H0: El Análisis de Créditos no influye significativamente en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018.

Tabla N° 48. Tabla cruzada Análisis de Créditos con Morosidad

			MOROSIDAD				Total
			En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Análisis de Créditos	En desacuerdo	Recuento	1	0	0	0	1
		Recuento esperado	,0	,3	,6	,1	1,0
		% del total	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%
	Neutral	Recuento	0	4	1	0	5
		Recuento esperado	,1	1,5	3,1	,3	5,0
		% del total	0,0%	5,6%	1,4%	0,0%	7,0%
	De acuerdo	Recuento	0	18	34	2	54
		Recuento esperado	,8	16,7	33,5	3,0	54,0
		% del total	0,0%	25,4%	47,9%	2,8%	76,1%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	0	0	9	2	11
		Recuento esperado	,2	3,4	6,8	,6	11,0
		% del total	0,0%	0,0%	12,7%	2,8%	15,5%
Total	Recuento	1	22	44	4	71	
	Recuento esperado	1,0	22,0	44,0	4,0	71,0	
	% del total	1,4%	31,0%	62,0%	5,6%	100,0%	

Fuente: Resultados obtenidos del procesamiento de datos en SPSS

Tabla N° 49. Pruebas de chi-cuadrado Análisis con Morosidad

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	84,209 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	25,569	9	,002
Asociación lineal por lineal	17,986	1	,000
N de casos válidos	71		

a. 13 casillas (81,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

Fuente: Resultados obtenidos del procesamiento de datos en SPSS

Como el valor de significación (valor crítico observado) $0.000 < 0.05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir que el Análisis de Créditos influye significativamente en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018.

Prueba de hipótesis específica 6

H1: El Seguimiento del Crédito influye significativamente en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018.

H0: El Seguimiento del Crédito no influye significativamente en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018.

Tabla N° 50. Tabla cruzada Seguimiento de Créditos con Morosidad

			MOROSIDAD				Total
			En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Seguimiento de Créditos	En desacuerdo	Recuento	1	2	0	0	3
		Recuento esperado	,0	,9	1,9	,2	3,0
		% del total	1,4%	2,8%	0,0%	0,0%	4,2%
	Neutral	Recuento	0	8	9	0	17
		Recuento esperado	,2	5,3	10,5	1,0	17,0
		% del total	0,0%	11,3%	12,7%	0,0%	23,9%
	De acuerdo	Recuento	0	11	29	2	42
		Recuento esperado	,6	13,0	26,0	2,4	42,0
		% del total	0,0%	15,5%	40,8%	2,8%	59,2%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	0	1	6	2	9
		Recuento esperado	,1	2,8	5,6	,5	9,0
		% del total	0,0%	1,4%	8,5%	2,8%	12,7%
Total	Recuento	1	22	44	4	71	
	Recuento esperado	1,0	22,0	44,0	4,0	71,0	
	% del total	1,4%	31,0%	62,0%	5,6%	100,0%	

Fuente: Resultados obtenidos del procesamiento de datos en SPSS

Tabla N° 51. Pruebas de chi-cuadrado Seguimiento con Morosidad

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	34,809 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	19,457	9	,022
Asociación lineal por lineal	13,897	1	,000
N de casos válidos	71		

a. 11 casillas (68,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,04.

Fuente: Resultados obtenidos del procesamiento de datos en SPSS

Como el valor de significación (valor crítico observado) $0.000 < 0.05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir que el seguimiento del crédito influye significativamente en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018.

VI DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Discusiones

Magali (2013), mencionó que los factores que afectan los riesgos de incumplimiento crediticio para las sociedades cooperativas de ahorro y crédito rurales (SACCOS), que la ausencia de técnicas apropiadas de gestión de riesgos crediticios ocasionan una enorme cantidad de préstamos vencidos. La falta de habilidades de análisis de inversión conduce a enormes atrasos en préstamos. La falta de límite de préstamos contribuye a grandes atrasos de préstamos. Además, el incumplimiento de las directrices y reglamentos por parte del personal, del Comité de Evaluación de Préstamos y la gestión al emitir préstamos contribuyeron al riesgo de incumplimiento de préstamos. Se contrasta con los resultados obtenidos en la presente investigación que nos permite afirmar que la Gestión del Riesgo Crediticio influye significativamente en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario.

Chuncha (2016), demostró que al no realizarse una adecuada evaluación de la gestión de riesgo para otorgar los respectivos créditos, esto convierte en una amenaza la recuperación de los créditos en la institución financieras. Siendo importante que la cooperativa realice una evaluación a la gestión de riesgo, de acuerdo al comportamiento general de los créditos otorgados, con la finalidad de reducir la morosidad que se establece en los pagos realizados por cada uno de los socios. Se contrasta con los resultados obtenidos en la presente investigación que nos permite afirmar que la Gestión del Riesgo Crediticio influye significativamente en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario. Lo mencionado anteriormente se respalda de Paredes (2015), que el control de la gestión de riesgo constituye una actividad propia de la Cooperativa y que al implementar procedimientos de análisis del riesgo de crédito, permitirá evaluar variables de comportamiento como moras máximas históricas, que servirán como parámetro para la concesión de crédito a un socio y como información complementaria dentro del record crediticio individual. También lo mencionado se respalda en Pérez (2008), que la administración de riesgos se convierte en un elemento fundamental en la gestión de las instituciones. Para las entidades financieras, el riesgo de crédito se convierte en el principal riesgo que debe ser controlado, pues es inherente a su actividad.

Baltazar (2016), considera que la inadecuada metodología de procesos crediticios provoca el aumento de riesgo de incobrabilidad de la cartera de créditos. Asimismo comprobó que la

falta de instrumentación adecuada en los procesos crediticios no garantiza la recuperación de los créditos otorgados. Se contrasta con los resultados obtenidos de la presente investigación ya que la dimensión de proceso crediticio tiene entre su nivel alto y medio un 83% de relevancia en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

Lizarraga (2013), que las Cooperativas de Ahorro y Crédito no han implementado en su totalidad las políticas y/o reglamentos para la gestión de riesgos de crédito, que no consultan la totalidad de fuentes de conocimiento sobre la reputación y la posición crediticia del socio, y no cumplen con informar a la totalidad de socios sobre las políticas y requisitos para el otorgamiento de créditos. Se contrasta con los resultados obtenidos, ya que las políticas de colocación de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario tienen un nivel alto de 85% de relevancia en los colaboradores.

Referente a lo mencionado anteriormente, la investigación también se respalda en Quispe (2013), que demostró que el 80% de los trabajadores dicen que conocen las políticas de crédito; que el 60% dicen que las políticas de crédito se cumplen, que el 70% si han leído el reglamento de créditos de la Cooperativa, que el 60% de los trabajadores respondieron que los socios si presentan todo los requisitos para otorgarle crédito. Lo mencionado entonces se contrasta con los resultados obtenidos en la presente investigación en donde se encontró que la dimensión colocación (cumplimiento de las políticas de colocaciones de crédito) tienen un nivel alto 85% de relevancia.

Calderón (2014), determinó que la causa principal de la morosidad se debe a errores en el proceso de evaluación, debido a que existen Asesores de Créditos que tienen poca habilidad para recopilar y analizar información cualitativa y cuantitativa del negocio o simplemente se ven presionados a cumplir metas de colocaciones ignorando pautas importantes que deben seguir para el otorgamiento de un crédito sano. Se contrasta con los resultados obtenidos, ya que el análisis del crédito (evaluación cuantitativa y evaluación cualitativa) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario tienen un nivel alto de 92% de relevancia en los colaboradores, siendo esta la dimensión de mayor relevancia en la presente investigación.

Villegas y Pariona (2016), considera que el sobreendeudamiento de los socios accedidos a créditos MYPEs, han sobrepasado su capacidad de repago acarreado en componentes de la inadecuada planificación de los gastos necesarios y adicionales. La activa competencia entre las instituciones financieras y la falta de cultura financiera del socio, han influenciado en la morosidad de los créditos atrasados en la Coopac SDG Ltda., con una tendencia de riesgo superior al normal y una mayor posibilidad de incumplimiento por el nivel descendiente de ingreso de los deudores. Lo mencionado entonces se contrasta con los resultados obtenidos en la presente investigación en donde se encontró que la dimensión tecnología crediticia (identificación de endeudamiento de los socios) tienen un nivel alto de sólo el 55% de relevancia y con la dimensión factores exógenos (competencia en otorgar créditos con otras entidades financieras) tiene un nivel alto 14% de relevancia, es por esta razón lo de la

implementación en la propuesta de solución de la presente investigación para disminuir la morosidad.

Hidalgo (2018), en su investigación determinó que las visitas de campo no se cumplen en su totalidad, un 23% no verificaron el domicilio o negocio antes del desembolso, tomando en cuenta que en la visita se verifica el entorno económico donde se desarrolla el negocio situación que incremento su índice de morosidad mayor al 5% en la entidad financiera. Se contrasta con los resultados obtenidos, ya que la dimensión de la GRC tecnología crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario tienen un nivel alto de 55% de relevancia, siendo esta dimensión la que se tiene que mejorar para disminuir la morosidad en la entidad financiera. Esta información también se contrasta con los resultados obtenidos en la prueba de hipótesis con chi cuadrado de la dimensión tecnología crediticia x morosidad en la que se acepta la hipótesis alternativa, es decir que la Tecnología Crediticia influye significativamente en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018.

Estrada y Gutiérrez (2017), en su investigación determinó que morosidad de los clientes fue creciendo debido a factores tanto internos que son las fallas de orden administrativo originadas por las empresas o instituciones mismas, así también por los propios asesores de crédito debido a una incorrecta evaluación de créditos, y externos que son por parte del acreedor que se originan en el momento que incumplen sus pagos y por ende causan el problema de mora. Se contrasta con los resultados obtenidos, ya que la dimensión de la Morosidad capital humano (capacidades y perfil profesional de los colaboradores), organización (deficiencias organizacionales y disciplina y ética para desempeñarse como colaborador) y factores exógenos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario tienen un nivel alto de 73%, 66% y 14% de relevancia, dimensiones que se tienen que mejorar al 100% para disminuir la morosidad en la entidad financiera. La presente información también se corrobora con Céspedes (2015), que concluyó que las causas de la morosidad son por factores exógenos como enfermedad, robo, accidentes y por falta de capacidad de los colaboradores como timidez del cobrador para realizar sus funciones, amistad o familiaridad con clientes morosos, bajos niveles de valores éticos en el personal encargado de evaluar los créditos, profesionales con escasa experiencia, poca habilidad para recopilar y analizar la información cuantitativa y cualitativa, falta de disciplina y control para el cumplimiento de las normas de seguimiento y recuperación de créditos.

Conclusiones

Se concluye que la Gestión del Riesgo Crediticio influye significativamente en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018, dado que a través de la aplicación de la prueba de hipótesis con el estadístico Chi Cuadrado de Pearson se obtuvo el nivel de significancia de 0.0%, siendo este menor al 5%, concluyendo que efectivamente la hipótesis planteada es significativa.

Se evidencia que la dimensión de la Gestión del Riesgo Crediticio que tiene mayor nivel de relevancia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario es la de análisis ya que presenta un nivel alto de 92%. Esto quiere decir que la parte de análisis del crédito en la Cooperativa es determinante para conseguir una buena gestión de riesgo crediticio, principalmente al realizar una correcta evaluación cuantitativa y cualitativa. Analizando las fuentes de ingresos y obligaciones para conocer la capacidad de pago del crédito, así como identificar la solvencia moral, honestidad y experiencia crediticia mediante las referencias a clientes y proveedores es parte diferenciadora y que su aplicación práctica permite disminuir la probabilidad de incumplimiento.

Se evidencia que la dimensión de la Morosidad que tiene mayor nivel de relevancia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario es el Proceso Crediticio ya que presenta un nivel alto de 83%. Esto significa que los colaboradores conocen el proceso de otorgamiento de créditos, se evidencia que se conoce las etapas del proceso de créditos principalmente la evaluación cuantitativa y cualitativa hasta finalmente conseguir la recuperación del crédito que también presenta relevancia en esta dimensión.

De acuerdo a la prueba de hipótesis efectuada con el estadístico chi cuadrado a las dimensiones de la Gestión del Riesgo Crediticio con la Morosidad se obtuvo como valor de significación (valor crítico observado) para las cuatro dimensiones: diversificación 0.000, tecnología crediticia 0.000, análisis 0.000 y seguimiento 0.000, todas menor a 0.05, entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir se concluye que la diversificación de cartera, la tecnología crediticia (endeudamiento y verificaciones), el análisis del crédito (cuantitativo y cualitativo) y el seguimiento del crédito influyen significativamente en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018.

VII RECOMENDACIONES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario debe manejar la información de la presente investigación para implementar el nuevo modelo de Propuesta de Gestión de Riesgo Crediticio que están acorde a las necesidades y exigencias del sector financiero y a las estrategias organizacionales, lo cual generará mayor significancia de la influencia en la disminución de la morosidad en la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

Con respecto a la variable Gestión del Riesgo Crediticio, es necesario que la Cooperativa de Ahorro y Crédito, den solución a aquellos factores que se encuentran en los niveles más bajos de los resultados, por ello se debe implementar en la dimensión diversificación, con el plan de diversificación y desconcentración de cartera de créditos, plazo del crédito según el destino, analistas por tipo de crédito y en la dimensión tecnología crediticia y garantías, la evaluación del endeudamiento familiar, la contratación de una central de riesgos efectiva y verificaciones documentas, por último en la dimensión seguimiento y colocación, mejorar el seguimiento post desembolso del crédito, implementar un sistema de mensajería, cumplimiento de requisitos de colocación.

Respecto a la variable Morosidad, si bien es cierto que los resultados son favorables, se recomienda que la Cooperativa de Ahorro y Crédito siga fortaleciendo las dimensiones bajas como factores exógenos que influyen en la morosidad, considerando que la recesión económica del país, las políticas de gobierno, el nivel de empleo, la competencia con otras entidades financieras, problemas climatológicos y variaciones de precios en el mercado influyen para que los deudores cancelen sus deudas. También se recomienda fortalecer las dimensiones de cobranza, de organización, capital humano y recuperación que influyen directamente en la morosidad de la Cooperativa.

Con respecto a las dimensiones de la Gestión de Riesgo Crediticio que influyen significativamente en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, que consta en la prueba de hipótesis efectuada con el estadístico chi cuadrado, se debe implementar políticas y controles para mejorar específicamente la diversificación de cartera, la tecnología crediticia (endeudamiento y verificaciones), el análisis del crédito (cuantitativo y cualitativo) y el seguimiento del crédito.

Las recomendaciones mencionadas, están dirigidas a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, sin embargo como se mencionó en el alcance puede abarcar a otras Cooperativas de Ahorro y Crédito dedicadas al rubro financiero a nivel nacional, utilizando el mismo modelo de Gestión del Riesgo Crediticio previo diagnóstico de las necesidades y expectativas de los colaboradores.

Lista de Referencias y Medios Electrónicos

- Albán, M. (2014). *Determinantes de la morosidad de las instituciones microfinancieras en el Perú: Un análisis desagregado 2001-2013*. Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Azabache, P. J. (2010). Banco Central de Reserva del Perú. Recuperado el 01 de 03 de 2019, de Banco Central de Reserva del Perú: www.bcrp.gob.pe
- Baltazar, C. O. (2016). *Modelo de Gestión del Riesgo Crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mirachina*. Ambato: Pontificia Universidad Católica del Ecuador .
- Banco Central de la República Argentina. (2018). *Lineamientos para la gestión de riesgos en las entidades financieras*. Argentina: B.C.R.A.
- Banco de Pagos Internacionales. (2006). *Convergencia internacional de medidas y normas de capital - Basilea II*. Suiza: Banco de Pagos Internacionales 2006.
- Basso, O. (29 de Agosto de 2013). Superintendencia de Bancos Guatemala. Obtenido de Superintendencia de Bancos Guatemala: www.sib.gob.gt
- Brachfield, P. J. (2012). *La problemática de la morosidad y legislación para combatirla*. Barcelona, España: Profit Editorial.
- Brown, K., & Moles, P. (2014). *Gestión de Riesgo de Crédito*. Gran Bretaña: Edinburgh Business School.
- Calderón, R. S. (2014). *La gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo - Agencia Sede Institucional - Periodo 2013*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Calderón, Y., & Castro, G. (2014). *Alternativa metodológica para el otorgamiento y recuperación del crédito bancario en el BANDEC*. Cuba: Ciencias Holguín.
- Cermeño, R., Mantilla, G., & León, J. (2011). *Determinantes de la morosidad: Un estudio panel para el caso de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú, 2003-2010*. México DF, México: CIDE.
- Céspedes, W. L. (2015). *Factores Determinantes de la Morosidad en la Financiera Edyficar en el Distrito de Sorochuco – Cajamarca: Una Propuesta de Políticas y Mecanismos para Disminuirla*. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca.
- Chuncha, L. C. (2016). *La Gestión de Riesgos y la morosidad en la Cooperativa Mushuc Runa Ltda., de la ciudad de Ambato*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- debitoor. (2019). debitoor. Obtenido de debitoor: <https://debitoor.es>
- Economía simple.net. (2016). Economía simple.net. Obtenido de Economía simple.net: www.economiasimple.net
- Escandón, S. (2018). *Morosidad y sus determinantes en el sistema bancario privado del Ecuador durante el periodo 2005-2016*. Cuenca, Ecuador: Universidad de Cuenca.
- Estrada, S. M., & Gutiérrez, A. N. (2017). *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*. Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.

- Flores, K. P. (2016). *Propuesta de un plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chimu Cartavio Ltda. año 2015*. Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Gasha, J. G., & Morales, R. A. (2004). *Identifying Threshold Effects in Credit Risk Stress Testing*.
- Gonzalez, I. C. (2012). *Morosidad en las entidades financieras*. España.
- González, J., & Diez, N. (2010). *El crédito y la morosidad en el sistema financiero español*. España: Boletín económico de ICE N° 2997.
- Guillén, J. (2002). *Morosidad crediticia y tamaño: Un análisis de la crisis bancaria peruana*. Lima: Banco Central de Reserva del Perú.
- Gutiérrez, M. J., Pineda, K. P., & Vargas, I. E. (2015). *Incidencias de los Índices de morosidad en la cartera de créditos personales de la cooperativa de ahorro y crédito Moderna R.L. Casa Matriz Estelí, durante el primer semestre del año 2014*. Estelí: Nicaragua.
- Heredia, M. G. (2013). *Propuesta para la creación de un departamento de crédito y cobranza, para la empresa maqtaco construcciones Cía, Ltda., basado en una auditoría de gestión con enfoque al informe coso*. Quito, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana sede Quito.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hidalgo, R. R. (2018). *Análisis del Nivel de Cumplimiento en el Proceso de Evaluación Crediticia a las Micro y Pequeñas Empresas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Norteña S.A.*, Trujillo, 2016. Trujillo: Universidad Privada del Norte.
- Inmaculada, A. R., & Raquel, J. C. (2010). *Gestión y Control del Riesgo de Crédito con Modelos Avanzados*. Madrid, España: Campillo Nevado, S.A.
- Korankye, A. A. (2014). *Causas y control de incumplimiento de préstamos en instituciones de microfinanzas en Ghana*. Accra, Ghana: American International Journal of Contemporary Research.
- Lagat, F. K., Mugo, R., & Otuya, R. (2013). *Efecto de crédito prácticas de gestión de riesgo de la cartera de préstamos entre Cooperativas de Ahorro y Crédito en Kenia*. Kabarak, Kenia: Revista Europea de Negocios y Gestión.
- Laguna, E. K. (2017). *La evaluación crediticia y su incidencia en la morosidad de los microcréditos comerciales de la financiera Crecer Prepyme S.A.C. Huánuco, 2018*. Huánuco: Universidad de Huánuco.
- Leal, A. L., Aranguiz, M. A., & Gallegos, J. (2016). *Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo credit scoring*. Chile: Universidad Católica de la Santísima Concepción.
- Lizarraga, N. D. (2013). *Gestión de Riesgo de Crédito y su Incidencia en la Morosidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito No Autorizadas a Operar con Recursos del Público de la Región La Libertad - 2012*. Trujillo - Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Lopez, M., & Perez, E. (2017). *Determinantes que explican la morosidad de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito durante el período 2009 al 2016. Aplicación de los resultados a la gestión de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes*. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.

- Lozano, I. (2011). *Guía de evaluación de créditos pequeña empresa*. Trujillo: ELANALISTA.COM.
- Magali, J. J. (2013). *Factores que afectan los riesgos de incumplimiento crediticio para las sociedades cooperativas de ahorro y crédito rurales (SACCOS) en Tanzania*. Tanzania: Revista Europea de negocios y gestión www.iiste.org .
- Mayo, J. C. (2010). *Fundamentación teórica sobre el proceso del crédito bancario a usufructuarios de tierras en Bandec Las Tunas*. Las Tunas: PT Universidad de las Tunas.
- Mejias, A. (08 de Junio de 2018). *Cuida tu dinero*. Obtenido de Cuida tu dinero: <https://www.cuidatudinero.com>
- Morales, J. A., & Morales, A. (2014). *Crédito y cobranza*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Najarro, R. (2011). *Gestión Integral de Riesgos*. Lima.
- Paredes, M. F. (2015). *El riesgo de crédito y su incidencia en el índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. de la ciudad de Ambato*. Ambato: Ecuador.
- Paredes, M., & Ugarte, S. (2015). *Factores que influyen en el Nivel de Morosidad de la Cartera de Créditos en una Caja Municipal del Perú*. Trujillo: Universidad Privada del Norte.
- Patiño, J. (2015). *Implementación de un modelo de gestión financiera bajo el enfoque de administración de riesgos para la reducción de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Profuturo periodo 2014-2015*. Cuenca, Ecuador: Universidad de Cuenca.
- Pérez, F. (2008). *Gestión del riesgo crediticio: un análisis comparativo entre Basilea II y el Sistema de Administración del Riesgo Crediticio Colombiano, SARC*. Bogota: Pontificia Universidad Javeriana.
- Pérez, J., & Gardey, A. (2013). *Definición.de*. Obtenido de Definición.de: <https://definicion.de>
- Plasencia Cruz, L. P., & Inga Durango, A. N. (2017). *Nueva Tecnología Crediticia para el Financiamiento de las Micro y Pequeñas Empresas en el Distrito de Trujillo, Departamento de la Libertad: Periodo 2010 - 2016*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- PROEMPRESA. (2011). *Guía de Tecnología Crediticia en Micro créditos*. Lima: EDPYME PROEMPRESA.
- Rayo, S. (03 de 01 de 2019). Superintendencia de Banca Seguros y AFP. Recuperado el 12 de Febrero de 2019, de Superintendencia de Banca Seguros y AFP: www.sbs.gob.pe
- Rodríguez, R. (2008). *Sistema de evaluación del riesgo en el otorgamiento de créditos agropecuarios dentro del sistema bancario venezolano*. Venezuela: Universidad Católica Andres Bello.
- S.A., M. (2010). *Riesgo de Crédito*. San José, Costa Rica: Multiser Consultores.
- Saavedra, M. L., & Saavedra, M. J. (2010). *Modelos para medir el riesgo de crédito de la banca*. Bogotá, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.
- Serrano, N. A., Álvarez, L. E., & Hernández, M. D. (2013). *Modelo de gestión de riesgo crediticio, como herramienta para la administración de la cartera de préstamos en las cajas de crédito*. San Salvador: Universidad de El Salvador.

Sifuentes, J. L. (2011). *Administración del Riesgo Crediticio en la Cartera Mype de Mibanco Banco de la Microempresa S.A.* Trujillo: Universidad Privada del Norte.

Tapia, T., & Verástegui, C. M. (2010). *Gestión estratégica del área de seguimiento y control de créditos en un banco.* Lima: Universidad del Pacífico.

Trujillo, D. (2017). *Aplicación de metodologías Machine Learning en la Gestión del Riesgo de Crédito.* Madrid: Politécnica "Ingeniamos el Futuro".

Universidad ESAN. (22 de Marzo de 2017). Conexión ESAN. Obtenido de Apuntes empresariales / finanzas: www.esan.edu.pe

Villegas, S. M., & Pariona, Z. (2016). *Sobreendeudamiento de los clientes con créditos mype y su influencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzman Ltda. en el Distrito de Abancay, 2014.* Apurímac: Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac.

Westley, G., & Shaffer, S. (2000). *Desarrollo de cooperativas de ahorro y crédito eficaces en América Latina.* Washington, D.C.: Banco Interamericano de Desarrollo. Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Zavala, S. (2016). *Control interno de la cartera de créditos y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.* Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.

Anexos

ANEXO N° 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: LA GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO, 2018

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿La Gestión del Riesgo Crediticio influye en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar si la Gestión del Riesgo Crediticio influye en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar la Gestión de Riesgo Crediticio que tiene mayor nivel de relevancia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018. • Identificar la Morosidad que tiene mayor nivel de relevancia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018. • Determinar cómo influye las dimensiones de la Gestión del Riesgo Crediticio en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018. 	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>La Gestión del Riesgo Crediticio influye significativamente en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018.</p>	<p>Variable Independiente</p> <p>La Gestión del Riesgo Crediticio</p>	<p>Colocación</p> <p>Diversificación</p> <p>Garantías</p> <p>Tecnología crediticia</p> <p>Análisis</p> <p>Seguimiento</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>- Aplicada</p> <p>Nivel de investigación</p> <p>- Explicativa</p> <p>Método</p> <p>- Deductivo - Inductivo</p> <p>Diseño de la investigación</p> <p>- No experimental</p> <p>Unidad de análisis</p> <p>El colaborador de las áreas de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018.</p> <p>Población</p> <p>Los 71 colaboradores de las áreas de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018.</p> <p>Muestra</p> <p>Los 71 colaboradores de las áreas de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018.</p> <p>Técnica e instrumento</p> <p>- Encuesta / Cuestionario</p> <p>Procesamiento de datos</p> <p>- Programa estadístico SPSS y Microsoft Excel.</p>
			<p>Variable Dependiente</p> <p>La Morosidad</p>	<p>Cobranza</p> <p>Proceso crediticio</p> <p>Recuperación</p> <p>Factores exógenos</p> <p>Capital humano</p> <p>Organización</p>	

Fuente: Información obtenida de las bases teóricas de la investigación

ANEXO N° 02

ENCUESTA PARA EVALUAR LA GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO

Estimado colaborador, la presente encuesta tiene por objetivo evaluar la gestión del riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018. La encuesta **es anónima** para lo cual solicito que las preguntas sean respondidas de manera honesta.

INDICACIONES:

Marque con una X la respuesta que considere correcta de acuerdo a la pregunta.

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

N°	ITEM	1	2	3	4	5
1	En la institución los socios cumplen con todos los requisitos para el otorgamiento de créditos.					
2	En la institución los analistas cumplen con lo establecido en el Reglamento o Manual General de Créditos.					
3	En la institución se actualiza los requisitos cada vez que se amplía o renueva un crédito.					
4	La institución cumple con otorgar créditos para capital de trabajo máximo a 18 meses y por campaña máximo a 6 meses.					
5	En la institución los analistas sólo otorgan créditos para el cual fueron especializados y asignados.					
6	La institución sólo otorga créditos en espacios geográficos o zonas accesibles a la evaluación y control del crédito.					
7	En la institución se cumple con verificar y valorizar correctamente las garantías de un crédito.					
8	En la institución firman todos los propietarios de la garantía que respalda el crédito.					
9	En la institución no se otorgan créditos tomando como garantía las constancias de posesión.					
10	La institución no compra deudas de crédito para reducir el número máximo de entidades permitido por la institución.					
11	La institución no otorga créditos en una misma familia a más de una persona.					
12	La institución no otorga créditos a ambos conyugues con el sustento de que cada uno tiene un negocio propio.					
13	En la institución se aprueban créditos realizando las visitas in situ para corroborar la información.					
14	En la institución se usa formatos de verificación para levantar la información en campo.					
15	En la institución las verificaciones de crédito se realizan en presencia del prestatario.					
16	En la evaluación crediticia registramos el número de entidades financieras con las que tiene deuda el titular y conyugue.					
17	En la evaluación crediticia consideramos otros ingresos al de la evaluación principal y estos son debidamente sustentados.					
18	En la evaluación no se considera los bienes muebles e inmuebles que no se vinculen con el negocio.					
19	En la institución no se amplía o renueva créditos sin haber pagado el 50% del crédito.					
20	La institución no otorga créditos cuando hay malos antecedentes crediticios internos y externos.					
21	La institución evalúa la solvencia moral, su honestidad y experiencia crediticia del prestatario antes de aprobar el crédito.					
22	En el expediente de crédito se registra las referencias de vecinos y proveedores.					
23	En la institución se monitorea diariamente la cartera morosa así como la cartera de créditos en su totalidad.					
24	En la institución se realiza seguimiento a los créditos después del desembolso, se constata si el destino del crédito se ha cumplido.					
25	En la institución se comunica oportunamente el vencimiento de la deuda al prestatario.					

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO N° 03

ENCUESTA PARA ANALIZAR LA MOROSIDAD

Estimado colaborador, la presente encuesta tiene por objetivo analizar las causas de la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018. La encuesta **es anónima** para lo cual solicito que las preguntas sean respondidas de manera honesta.

INDICACIONES:

Marque con una X la respuesta que considere correcta de acuerdo a la pregunta.

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

N°	ITEM	1	2	3	4	5
1	En la institución se cumple con los procedimientos específicos para realizar la cobranza.					
2	En la institución se registra todas las acciones de cobranza administrativa y judicial.					
3	En la institución se cumple con las políticas de cobranza de créditos.					
4	En la institución los créditos en pérdida se cobran de manera presencial y en compañía de un abogado.					
5	En la institución todos los créditos aprobados presentan evaluación cuantitativa y cualitativa.					
6	En la institución todos los créditos aprobados son revisados por operaciones antes del desembolso.					
7	En la institución las propuestas de crédito son elaboradas por el colaborador que realiza la verificación.					
8	En la institución el analista planifica su trabajo al inicio del día para visitas de promoción, evaluación y recuperación.					
9	La institución cuenta y dispone de información oportuna sobre los créditos que entran en situación de morosidad.					
10	En la institución el colaborador no tiene amistad o familiaridad con los morosos, realizando una presión efectiva para recuperar los créditos.					
11	En la institución se cumple con notificar por escrito a todos los deudores morosos.					
12	La recesión económica del país así como las políticas de gobierno no afecta para que los deudores dejen de pagar.					
13	El nivel de empleo, de sueldos, salarios y variación del PBI (Producto Bruto Interno) no afectan para que los deudores dejen de pagar.					
14	La competencia con otras entidades financieras no afecta para que los deudores dejen de pagar.					
15	Los problemas climatológicos, disminución de precios en el mercado no afecta para que los deudores dejen de pagar.					
16	En la institución el personal presenta destrezas para promocionar los productos de crédito.					
17	En la institución el personal tiene habilidades persuasivas para recuperar los créditos e inducir a los socios a honrar sus pagos de manera puntual.					
18	En la institución el personal tiene capacidades para identificar los pasivos y las cuotas de todas las obligaciones del deudor.					
19	En la institución el cobrador no demuestra timidez para realizar sus funciones de cobranza.					
20	La institución cuenta con asesores legales que realizan un trabajo efectivo en la cobranza judicial.					
21	En la institución el personal tiene amplios conocimientos para recopilar y analizar la información cuantitativa y cualitativa del prestatario.					
22	En la institución el personal vinculado al crédito tiene el perfil profesional de acuerdo al Manual de Organización y Funciones.					
23	En la institución no se obliga al personal de créditos incrementar sus metas de colocaciones en el corto plazo.					
24	La institución tiene claramente definido sus procesos, funciones y responsabilidades de todo el personal.					
25	En la institución la Alta Dirección no ha recomendado a quien otorgarle créditos.					
26	En la institución todos los integrantes del Comité de Créditos deciden sobre la aprobación de un crédito.					
27	En la institución existe disciplina para cumplir las normas que involucran el proceso crediticio.					
28	En la institución el personal trabaja con dedicación, responsabilidad y honestidad al otorgar y recuperar los créditos.					
29	En la institución no se aprueba créditos por factores de amistad o parentesco.					
30	La institución sanciona la indisciplina, la mala conducta y el incumplimiento de funciones de los colaboradores.					

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO N° 04

**Alfa de Cronbach
Gestión de Riesgo Crediticio**

Alfa de Cronbach: 0.9958

Item eliminado	Alfa de Cronbach
-----	-----
1	0.9955
2	0.9956
3	0.9956
4	0.9956
5	0.9957
6	0.9955
7	0.9956
8	0.9956
9	0.9957
10	0.9957
11	0.9956
12	0.9955
13	0.9955
14	0.9955
15	0.9955
16	0.9957
17	0.9954
18	0.9957
19	0.9956
20	0.9955
21	0.9955
22	0.9955
23	0.9957
24	0.9956
25	0.9955

ANEXO N° 05

**Alfa de Cronbach
La Morosidad**

Alfa de Cronbach: 0.9978

Item eliminado	Alfa de Cronbach
-----	-----
1	0.9978
2	0.9978
3	0.9978
4	0.9977
5	0.9977
6	0.9978
7	0.9977
8	0.9977
9	0.9977
10	0.9977
11	0.9977
12	0.9977
13	0.9977
14	0.9978
15	0.9979
16	0.9977
17	0.9977
18	0.9977
19	0.9977
20	0.9977
21	0.9977
22	0.9977
23	0.9977
24	0.9977
25	0.9978
26	0.9977
27	0.9977
28	0.9977
29	0.9977
30	0.9977

ANEXO N° 06



FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- 1.1. Experto: Juan Carlos Llaque Quiroz
- 1.2. Especialidad: Administración y Negocios
- 1.3. Cargo actual: Docente Tiempo Parcial UPNC
- 1.4. Grado académico:
 - Licenciado en Administración de Empresas
 - MBA (Magister en Administración de Negocios)
 - Magister en Dirección y Gestión del Talento Humano
- 1.5. Institución: Universidad Privada del Norte
- 1.6. Tipo de instrumento: Cuestionario
- 1.7. Lugar y fecha: Cajamarca, 03 de febrero de 2019

II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores		X				
2	Formulado con lenguaje apropiado		X				
3	Adecuado para los sujetos en estudio		X				
4	Facilita la prueba de hipótesis		X				
5	Suficiencia para medir la variable		X				
6	Facilita la interpretación del instrumento		X				
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología		X				
8	Expresado en hechos perceptibles	X					
9	Tiene secuencia lógica		X				
10	Basado en aspectos teóricos		X				
	Total	5	3				
			6				

Coeficiente de valoración porcentual: $c = 82\%$

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

Instrumento validado del Bachiller Elmer Julca Cuba



.....
Firma y sello del Experto

ANEXO N° 07

FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- 1.1. Experto: *Wmacer Silva Santillán*
- 1.2. Especialidad: *Contador Pública*
- 1.3. Cargo actual: *Director Facultad de Negocios*
- 1.4. Grado académico:
- 1.5. Institución: *Universidad Privada del Norte*
- 1.6. Tipo de instrumento: *Encuesta para evaluar Estado de Riesgo crediticio*
- 1.7. Lugar y fecha: *14/3/2019*

II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores		✓				
2	Formulado con lenguaje apropiado	✓					
3	Adecuado para los sujetos en estudio	✓					
4	Facilita la prueba de hipótesis		✓				
5	Suficiencia para medir la variable	✓					
6	Facilita la interpretación del instrumento	✓					
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	✓					
8	Expresado en hechos perceptibles	✓					
9	Tiene secuencia lógica	✓					
10	Basado en aspectos teóricos		✓				
Total							

Coefficiente de valoración porcentual: C = 47

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....

.....

.....

.....

.....


Firma y sello del Experto

ANEXO N° 08

FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- 1.1. Experto: Los Eduardo Obluis Jaeger
- 1.2. Especialidad: contabilidad
- 1.3. Cargo actual: Docente Tiempo completo UPN
- 1.4. Grado académico: MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS
- 1.5. Institución: UPAGO
- 1.6. Tipo de instrumento: ENCUESTA
- 1.7. Lugar y fecha: Cajamarca 27-02-19

II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	X					
2	Formulado con lenguaje apropiado	X					
3	Adecuado para los sujetos en estudio	X					
4	Facilita la prueba de hipótesis	X					
5	Suficiencia para medir la variable	X					
6	Facilita la interpretación del instrumento	X					
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	X					
8	Expresado en hechos perceptibles	X					
9	Tiene secuencia lógica	X					
10	Basado en aspectos teóricos	X					
Total							

Coefficiente de valoración porcentual: C =

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....

.....

.....

.....

.....

[Firma manuscrita]

.....

Firma y sello del Experto

ANEXO N° 09

Matriz de escala valorativa

Enc N°	VARIABLE 1							VARIABLE 2						
	D1	D2	D3	D4	D5	D6	TOTAL	D1	D2	D3	D4	D5	D6	TOTAL
1	13	12	11	20	27	10	93	16	15	12	16	28	32	119
2	12	4	10	18	26	8	78	16	13	8	10	23	23	93
3	11	11	11	19	26	9	87	14	13	10	16	24	30	107
4	15	11	11	17	29	13	96	16	15	12	16	26	32	117
5	12	11	11	19	27	11	91	13	17	12	7	26	28	103
6	13	14	10	22	30	11	100	12	20	12	10	27	32	113
7	12	7	9	18	25	10	81	13	15	11	8	22	27	96
8	14	7	14	29	30	12	106	17	20	14	17	30	38	136
9	12	9	14	24	31	11	101	13	17	12	12	28	35	117
10	8	8	12	19	22	6	75	10	14	9	10	21	27	91
11	14	7	13	25	25	9	93	16	18	11	7	23	31	106
12	7	11	11	24	23	9	85	11	14	12	8	25	32	102
13	10	12	11	25	33	11	102	13	17	10	13	23	33	109
14	14	15	13	26	35	10	113	14	18	12	4	27	30	105
15	11	8	8	19	21	10	77	12	13	9	16	21	22	93
16	9	8	9	18	26	9	79	14	15	9	15	23	30	106
17	13	9	13	25	28	11	99	11	16	9	10	23	27	96
18	10	9	9	18	22	7	75	15	13	11	12	25	27	103
19	11	9	10	23	31	11	95	14	18	13	8	27	30	110
20	11	8	10	23	26	11	89	9	18	11	13	27	25	103
21	12	8	11	23	28	12	94	16	15	11	13	21	27	103
22	12	10	11	23	30	12	98	16	18	12	8	26	29	109
23	12	8	12	18	26	9	85	11	13	12	11	18	20	85
24	10	6	9	19	27	10	81	14	15	12	6	27	30	104
25	12	10	11	19	26	12	90	11	15	11	12	20	24	93
26	10	7	8	20	25	10	80	16	15	12	15	28	32	118
27	15	14	11	29	31	13	113	18	18	14	9	30	30	119
28	11	3	8	13	11	6	52	8	14	6	10	16	16	70
29	15	15	15	30	33	14	122	17	19	13	17	30	38	134
30	12	10	10	21	31	13	97	16	18	13	14	30	36	127
31	13	14	13	29	32	13	114	18	17	14	8	31	35	123
32	14	10	13	25	30	12	104	16	17	12	14	29	31	119
33	11	9	12	20	25	9	86	14	14	8	13	18	27	94
34	10	9	8	21	26	12	86	17	18	12	12	28	35	122
35	12	6	11	22	26	8	85	15	14	14	12	30	31	116
36	11	10	12	22	33	12	100	16	15	11	13	25	34	114
37	11	13	9	23	30	12	98	14	15	13	13	27	30	112
38	12	11	11	19	25	12	90	16	16	12	10	25	32	111
39	13	6	12	20	28	13	92	17	20	15	14	32	37	135
40	9	10	12	20	27	12	90	16	16	11	10	24	32	109
41	13	10	12	22	29	13	99	12	13	14	8	26	23	96
42	12	10	9	20	25	11	87	12	16	9	9	24	31	101
43	12	9	13	23	34	13	104	14	17	13	10	26	32	112
44	10	10	10	22	27	13	92	15	18	13	8	28	37	119
45	12	14	11	16	35	15	103	17	17	11	10	26	28	109
46	13	13	12	27	34	14	113	19	20	15	14	33	38	139
47	14	12	14	28	31	13	112	20	17	13	13	32	35	130
48	14	10	12	22	30	11	99	14	19	10	9	31	28	111
49	15	10	9	26	32	13	105	19	19	11	10	29	29	117
50	14	12	11	21	30	13	101	16	16	12	5	24	30	103
51	14	12	11	21	30	13	101	16	16	12	5	24	30	103
52	12	12	12	22	30	15	103	13	19	12	4	27	27	102
53	14	10	13	23	31	14	105	19	20	14	9	32	38	132
54	14	9	13	23	31	14	104	18	20	14	9	32	37	130
55	12	9	11	23	30	13	98	10	18	13	8	27	37	113
56	13	13	11	29	31	13	110	16	18	15	7	30	38	124
57	12	8	10	24	24	12	90	10	16	12	12	26	30	106
58	12	11	9	24	27	12	95	14	16	13	11	28	30	112
59	11	10	9	21	26	11	88	15	15	12	11	25	30	108
60	11	11	11	19	25	10	87	14	16	11	11	25	28	105
61	12	12	10	20	30	14	98	17	18	13	10	29	33	120
62	12	11	10	21	26	11	91	11	15	11	9	26	27	99
63	12	12	9	24	26	11	94	11	15	11	7	22	28	94
64	13	12	10	21	29	10	95	15	18	12	9	29	35	118
65	15	15	14	26	32	14	116	19	19	14	15	33	37	137
66	11	11	10	22	28	10	92	16	12	8	15	25	26	102
67	14	12	13	25	28	11	103	17	15	11	9	29	33	114
68	14	15	15	29	34	15	122	18	19	13	10	32	36	128
69	12	14	14	27	28	13	108	20	19	14	11	30	34	128
70	11	9	11	19	29	11	90	16	15	11	12	26	27	107
71	10	8	8	15	27	13	81	15	16	10	11	27	30	109

ANEXO N° 10

Matriz GRC sometida a la prueba estadística

Enc N°	Colocación				Diversificación				Garantías				Tecnología crediticia								Análisis								Seguimiento					GRC		
	Políticas de colocaciones			Total	Diversificación de cartera			Total	Exigencia de garantías			Total	Identificación de endeudamiento				Verificaciones				Total	Evaluación cuantitativa				Evaluación cualitativa				Total	Seguimiento del crédito				Total	TOTAL
	P1	P2	P3		P4	P5	P6		P7	P8	P9		P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17		P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25							
1	4	5	4	13	4	3	5	12	4	4	3	11	3	2	4	9	4	3	4	11	20	4	3	4	4	15	5	4	3	12	27	4	3	3	10	93
2	3	4	5	12	1	1	2	4	4	4	2	10	1	1	2	4	5	4	5	14	18	2	4	5	3	14	5	4	3	12	26	2	4	2	8	78
3	4	3	4	11	3	4	4	11	4	4	3	11	3	3	4	10	4	2	3	9	19	4	3	3	4	14	4	4	4	12	26	3	3	3	9	87
4	5	5	5	15	3	4	4	11	4	4	3	11	1	1	3	5	4	4	4	12	17	4	4	4	4	16	5	4	4	13	29	5	4	4	13	96
5	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	3	11	2	2	3	7	4	4	4	12	19	4	4	2	5	15	5	4	3	12	27	4	3	4	11	91
6	5	4	4	13	5	5	4	14	4	4	2	10	3	5	1	9	5	3	5	13	22	4	5	4	3	16	5	5	4	14	30	5	4	2	11	100
7	4	4	4	12	3	2	2	7	3	4	2	9	2	2	2	6	4	4	4	12	18	4	4	3	2	13	4	4	4	12	25	4	3	3	10	81
8	5	4	5	14	2	2	3	7	5	5	4	14	5	5	5	15	5	4	5	14	29	5	5	4	3	17	4	5	4	13	30	5	4	3	12	106
9	5	4	3	12	2	3	4	9	4	5	5	14	4	5	3	12	4	3	5	12	24	5	4	3	4	16	5	5	5	15	31	5	3	3	11	101
10	3	2	3	8	2	2	4	8	4	4	4	12	3	3	3	9	4	3	3	10	19	2	4	4	2	12	3	4	3	10	22	2	2	2	6	75
11	5	4	5	14	2	2	3	7	5	5	3	13	2	4	5	11	5	4	5	14	25	4	4	3	2	13	4	5	3	12	25	5	2	2	9	93
12	2	3	2	7	2	5	4	11	3	4	4	11	4	4	4	12	4	5	3	12	24	4	4	5	2	15	2	4	2	8	23	2	4	3	9	85
13	3	3	4	10	5	5	5	12	5	3	3	11	3	3	4	10	5	5	5	15	25	5	5	5	4	19	5	4	5	14	33	5	3	3	11	102
14	5	4	5	14	5	5	5	15	4	5	4	13	1	5	5	11	5	5	5	15	28	5	5	5	5	20	5	5	5	15	35	5	2	3	10	113
15	4	3	4	11	3	2	3	8	3	3	2	8	2	3	3	8	3	4	4	11	19	3	3	3	4	13	3	2	3	8	21	4	3	3	10	77
16	3	2	4	9	4	2	2	8	3	3	3	9	2	4	2	8	2	4	4	10	18	4	4	4	2	14	4	4	4	12	26	5	2	2	9	79
17	4	4	5	13	3	2	4	9	4	4	5	13	4	3	4	11	4	5	5	14	25	5	5	3	3	16	4	4	4	12	28	5	3	3	11	99
18	3	5	2	10	2	3	4	9	3	4	2	9	3	2	2	7	3	4	4	11	18	3	4	2	2	11	3	4	4	11	22	3	2	2	7	75
19	2	4	5	11	4	3	2	9	4	4	4	10	3	3	4	10	4	5	4	13	23	5	5	5	3	18	4	5	4	13	31	5	3	3	11	95
20	4	4	3	11	3	2	3	8	4	3	3	10	3	4	4	11	4	4	4	12	23	3	4	4	4	15	4	3	4	11	26	4	3	4	11	89
21	4	4	4	12	3	2	3	8	4	4	3	11	3	4	4	11	4	4	4	12	23	4	4	4	4	16	4	4	4	12	28	4	4	4	12	94
22	3	4	5	12	3	3	4	10	4	5	2	11	2	3	3	8	5	5	5	15	23	5	5	4	2	16	4	5	5	14	30	5	3	4	12	98
23	4	4	4	12	3	2	3	8	4	4	4	12	3	3	2	8	3	3	4	10	18	4	4	4	4	16	4	3	3	10	26	3	3	3	9	85
24	4	2	4	10	1	2	3	6	4	4	1	9	2	4	1	8	4	2	4	11	19	4	4	4	3	15	4	4	4	12	27	4	3	3	10	81
25	4	3	5	12	3	3	4	10	4	4	3	11	3	3	2	8	3	4	4	11	19	4	4	4	3	15	4	3	4	11	26	4	3	5	12	90
26	4	4	2	10	2	2	3	7	2	4	2	8	2	4	2	8	4	4	4	12	20	4	4	2	4	14	4	4	3	11	25	4	2	4	10	80
27	5	5	5	15	4	5	5	14	5	4	2	11	5	4	5	14	5	5	5	15	29	5	5	4	4	18	5	4	4	13	31	5	4	4	13	113
28	4	3	4	11	1	1	1	3	3	3	2	8	1	1	1	3	4	4	2	10	13	2	4	1	1	8	1	1	1	3	11	4	1	1	6	52
29	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	30	5	5	5	4	19	5	5	4	14	33	5	4	5	14	122
30	4	4	4	12	3	3	4	10	5	3	2	10	2	3	3	8	4	5	4	13	21	5	5	5	3	18	4	5	4	13	31	5	4	4	13	97
31	4	4	5	13	5	4	5	14	5	5	3	13	4	5	5	14	5	5	5	15	29	5	5	2	5	17	5	5	5	15	32	4	4	5	13	114
32	5	5	4	14	4	3	3	10	4	5	4	13	3	5	4	12	4	4	5	13	25	5	5	4	4	18	5	3	4	12	30	5	2	5	12	104
33	4	3	4	11	3	4	2	9	4	4	4	12	3	3	2	8	4	4	4	12	20	4	4	2	4	13	4	3	4	11	25	4	2	3	9	86
34	4	3	3	10	3	2	4	9	4	2	4	9	2	4	3	4	9	4	4	12	21	4	4	3	2	13	5	4	4	13	26	4	4	4	12	86
35	5	3	4	12	2	2	2	6	4	3	3	10	2	4	4	10	4	4	4	12	22	4	4	4	2	14	4	4	4	12	26	4	2	2	8	85
36	4	3	4	11	3	4	3	10	5	4	3	12	3	3	4	10	4	3	5	12	22	5	5	5	4	19	5	5	4	14	33	4	4	4	12	100
37	4	3	4	11	4	4	5	13	5	3	1	9	4	3	3	10	5	4	4	13	23	5	5	4	3	17	4	5	4	13	30	4	4	4	12	98
38	4	4	4	12	5	2	4	11	4	3	4	11	4	3	3	10	3	3	3	9	19	3	3	4	4	14	3	4	4	11	25	4	4	4	12	90
39	5	4	4	13	4	1	1	6	5	5	2	12	2	3	3	8	3	4	5	12	20	5	4	4	3	16	4	4	4	12	28	5	4	4	13	92
40	3	3	3	9	3	3	4	10	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	3	11	20	4	4	3	3	14	5	4	4	13	27	4	4	4	12	90
41	4	4	5	13	2	3	5	10	4	4	4	12	4	2	2	8	4	5	5	14	22	5	5	4	2	16	4	5	4	13	29	5	4	4	13	99
42	4	4	4	12	3	2	5	10	3	3	3	9	2	2	2	6	5	5	4	14	20	5	5	3	2	15	2	4	4	10	25	4	4	3	11	87
43	4	4	4	12	3	2	4	9	5	5	3	13	3	4	3	10	5	4	4	13	23	5	5	5	4	19	5	5	5	15	34	5	4	4	13	104
44	4	2	4	10	4	2	4	10	5	3	2	10	3	4	2	9	3	5	5	13	22	5	5	2	3	15	3	5	4	12	27	5	5	3	13	92
45	4	4	4	12	4	5	5	14	5	4	2	11	2	4	5	11	2	2	1	5	16	5	5	5	5	20	5	5	5	15	35	5	5	5	15	103
46	4	4	5	13	5	3	5	13	5	5	2	12	4	5	4	13	5	5	4	14	27	5	5	5	4	19	5	5	5	15	34	5	5	4	14	113
47	5	5	4	14	4	4	4	12	5	5	4	14	3	5	5	13	5	5	5	15	28	5	5	3	4	17	4	5	5	14	31	5	4	4	13	112
48	5	5	4	14	4	3	3	10	4	4	4	12	3	4	3	10	4	4	4	12	22	4	4	4	5	17	5	5	3	13	30	4	3	4	11	99
49	5	5	5	15	4	1	5	10	3	5	1	9	4	4	4	12	5	5	4	14	26	5	4	4	4	17	5	5	5							

ANEXO N° 11
Matriz Morosidad sometida a la prueba estadística

Enc N°	Cobranza				Proceso crediticio				Recuperación				Factores exógenos				Capital humano						Organización						MOR													
	Políticas de cobranza				Total	Proceso crediticio				Total	Recuperación de créditos				Total	Factores externos				Capacidades de los colaboradores			Perfil profesional de los colaboradores			Total	Deficiencias organizacionales				Disciplina y ética				Total	Total						
	P1	P2	P3	P4		P5	P6	P7	P8		P9	P10	P11	P12		P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22		P23	P24		P25	P26	P27	P28	P29			P30					
	Total	Total	Total	Total		Total	Total	Total	Total		Total	Total	Total	Total		Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total		Total	Total		Total	Total	Total	Total	Total			Total					
1	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	12	28	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	32	119				
2	4	4	4	4	16	4	1	4	4	13	4	1	3	8	2	2	2	4	10	4	3	3	4	14	3	3	9	23	2	4	2	4	12	3	3	1	4	11	23	93		
3	4	4	3	3	14	4	3	3	3	13	3	4	3	10	4	4	4	4	16	4	3	4	3	14	4	3	10	24	3	4	3	4	14	4	4	4	4	16	30	107		
4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	16	4	4	3	4	11	26	5	4	3	4	16	4	4	4	4	16	32	117			
5	3	3	3	4	13	5	4	4	4	17	4	4	4	12	2	1	2	2	7	4	4	4	4	16	4	4	2	26	2	4	2	5	13	3	4	4	4	15	28	103		
6	3	4	3	2	12	5	5	5	5	20	4	5	3	12	4	2	2	2	10	4	3	4	4	15	3	4	5	12	2	5	4	5	16	4	4	3	5	16	32	113		
7	3	2	4	4	13	4	4	4	3	15	3	4	4	11	2	2	2	2	8	3	4	4	4	15	2	3	2	7	22	2	2	4	4	12	4	4	3	4	15	27	96	
8	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	4	5	5	14	4	4	5	4	17	1	5	5	5	16	5	5	4	14	30	4	5	5	5	19	5	5	4	5	19	38	136	
9	3	3	4	3	13	5	4	4	4	17	4	4	4	12	4	3	3	2	12	4	5	4	5	17	3	4	4	11	28	3	5	4	5	17	5	5	4	4	18	35	117	
10	3	3	2	2	10	3	4	4	3	14	3	3	3	9	3	2	3	2	10	3	3	3	4	13	2	3	3	8	21	3	3	4	4	14	3	4	3	3	13	27	91	
11	4	5	3	4	16	5	5	5	3	18	3	4	4	11	2	1	2	2	7	4	3	3	4	14	2	3	4	9	23	3	5	2	5	15	2	4	5	5	16	31	106	
12	3	2	4	2	11	2	4	4	4	14	4	4	4	12	2	2	2	2	8	4	4	4	4	16	2	3	4	9	25	4	4	4	4	16	4	4	3	5	16	32	102	
13	3	4	3	3	13	4	4	5	4	17	3	2	5	10	3	3	2	5	13	3	3	3	4	13	3	4	3	10	23	5	5	5	5	20	3	4	3	3	13	33	109	
14	3	3	3	5	14	5	5	4	4	18	3	5	4	12	1	1	1	1	4	5	4	5	11	15	4	4	4	12	27	3	5	4	3	15	4	4	4	3	15	30	105	
15	3	4	3	2	12	4	3	2	4	13	3	2	4	9	4	4	4	4	16	3	3	4	2	12	3	3	3	9	21	3	3	2	3	11	3	3	2	3	11	22	93	
16	3	3	3	5	14	4	4	4	3	15	3	3	3	9	3	4	4	4	15	3	3	3	4	13	3	4	3	10	23	3	4	3	4	14	4	4	4	4	16	30	106	
17	4	2	3	2	11	4	4	4	4	16	3	4	2	9	3	3	2	2	10	3	3	4	4	14	2	4	3	9	23	4	4	4	2	14	3	4	2	4	13	27	96	
18	3	4	4	4	15	3	4	3	3	13	4	3	4	11	3	3	4	2	12	3	3	4	4	14	3	4	4	11	25	3	4	3	3	13	4	4	2	4	14	27	103	
19	4	3	3	4	14	4	5	5	4	18	5	4	4	13	2	2	2	2	8	4	3	4	4	15	3	4	5	12	27	5	3	3	3	14	4	4	4	4	16	30	110	
20	3	2	2	2	9	5	5	4	4	18	1	5	5	11	4	4	3	2	13	4	4	4	4	16	3	4	4	11	27	3	3	1	3	10	4	4	4	3	4	15	25	103
21	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	3	4	4	11	2	4	3	4	13	3	3	2	3	11	3	3	4	10	21	2	3	3	4	12	3	4	4	4	15	27	103	
22	4	3	4	5	16	4	5	5	4	18	4	4	4	12	2	2	2	2	8	4	4	3	3	14	3	4	5	12	26	3	3	2	4	12	4	4	5	4	17	29	109	
23	2	3	3	3	11	2	4	4	3	13	4	4	4	12	2	2	3	4	11	3	3	2	3	11	1	3	3	7	18	2	2	3	2	9	3	4	2	2	11	20	85	
24	4	4	3	3	14	4	4	4	3	15	4	4	4	12	2	2	1	1	6	4	3	4	4	15	4	4	4	12	27	3	4	3	4	14	4	4	4	4	16	30	104	
25	3	2	3	3	11	3	4	4	4	15	4	4	3	11	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	2	3	4	9	20	3	4	2	3	12	4	3	2	3	12	24	93	
26	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	4	12	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	12	28	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	32	118	
27	4	4	5	5	18	5	5	4	4	18	4	5	5	14	2	2	3	2	9	4	5	4	5	18	3	5	4	12	30	3	4	2	5	14	4	5	3	4	16	30	119	
28	2	2	2	2	8	4	4	4	2	14	2	2	2	6	2	2	2	2	10	3	2	2	2	9	2	3	2	7	16	1	2	2	2	7	2	3	2	2	9	16	70	
29	4	4	4	5	17	5	5	5	4	19	4	5	4	13	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	4	5	4	13	30	4	5	5	5	19	5	4	5	5	19	38	134	
30	4	3	4	5	16	5	5	4	4	18	4	5	4	13	4	4	4	2	14	4	4	4	4	16	5	5	4	14	30	4	4	4	5	17	5	4	5	5	19	36	127	
31	4	5	4	5	18	5	3	4	5	17	4	5	5	14	1	3	3	1	8	4	5	4	5	18	4	5	4	13	31	1	5	5	4	15	5	5	5	5	20	35	123	
32	4	4	5	4	16	4	5	5	3	17	3	4	5	12	3	3	3	5	14	5	5	4	4	18	3	4	4	11	29	3	3	3	4	13	4	5	5	4	18	31	119	
33	4	3	4	3	14	3	5	3	3	14	3	3	2	8	5	4	4	2	13	3	2	2	3	10	3	3	2	8	18	4	3	3	4	14	4	3	4	2	13	27	94	
34	4	4	5	4	17	5	4	5	4	18	4	4	4	12	4	4	3	2	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12	28	4	4	4	5	17	4	5	5	4	18	35	122	
35	4	4	3	4	15	4	2	4	4	14	4	5	5	14	4	4	2	2	12	4	5	4	5	18	4	4	4	12	30	2	4	4	4	14	4	5	4	4	17	31	116	
36	4	4	4	4	16	3	4	3	5	15	3	4	5	11	3	4	4	3	13	4	4	4	3	15	4	3	3	10	25	4	5	4	5	18	4	5	3	4	16	34	114	
37	4	3	4	3	14	5	1	4	5	15	4	4	5	13	3	3	2	5	13	5	4	4	4	17	3	4	3	10	27	3	5	3	5	16	3	5	2	4	14	30	112	
38	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	3	3	2	2	10	4	4	3	4	15	3	3	4	10	25	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	32	111	
39	4	4	5	4	17	5	5	5	5	20	5	5	5	15	4	4	3	3	14	4	5	5	19	4	5	4	13	32	5	4	4	5	18	5	5	5	4	19	37	135		
40	4	4	4	4	16	3	5	5	3	16	4	4	3	11	3	3	1	3	10	4	4	3	3	14	3	4	3	10	24	3	4	4	5	16	4	4	4	4	16	32	109	
41	2	4	5	1	12	2	4	5	2	13	5	4	5	14	2	2	2	2	8	4	4	4	4	16	1	4	5	10	26	4	4	2	2	12	4	4	1	2	11	23	96	
42	4	3	3	2	12	5	5	2	4	16	2	4	3	9	4	1	2	2	9	4	4	4	4	16	1	3	4	8	24	3	4	3	5	15	4	4	4	4	16	31	101	
43	4	3	5	2	14	4	5	5	3	17	4	4	5	13	3	3	2	2	10	4	4	4	4	16	2	4	4	10	26	3	3	3	4	13	5	5	4	4				