



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS

Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

**EVALUACIÓN CREDITICIA Y CARTERA EN MORA DE
CLIENTES MICROEMPRESARIOS DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO SANTO DOMINGO DE GUZMÁN,
AGENCIA CUSCO PERIODO-2018**

Presentado por:

Bach. Rocío Soledad Quispe Abarca

Para optar al Título Profesional de
Contador Público

Asesora:

Mg. Julia Rita Sologuren Carrasco

CUSCO – PERÚ

2019



Presentación

**SR. DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL
CUSCO.**

De conformidad al reglamento de grados y títulos de la facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, de la Universidad Andina del Cusco presento a vuestra consideración el presente trabajo de investigación intitulado **“EVALUACIÓN CREDITICIA Y CARTERA EN MORA DE LOS CLIENTES MICROEMPRESARIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTO DOMINGO DE GUZMÁN, AGENCIA CUSCO PERIODO-2018**

El desarrollo del presente trabajo de investigación es fruto de un análisis con el objetivo de analizar la evaluación crediticia y cartera en mora de los clientes microempresarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán, Agencia Cusco Periodo 2018

Mediante el presente trabajo de investigación deseo contribuir como fuente de información a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán, a los estudiantes de la facultad y a todos los que estén inmersos en el Sector financiero.

Bach. Rocío Soledad Quispe Abarca



Agradecimiento

A Dios padre todo poderoso por darme la vida, guiar e iluminar mi vida, mi inmensa gratitud a mi amado esposo José Carlos por su apoyo incondicional y sus palabras que me motivan y animan a ser mejor cada día, a mis padres Manuel y Soledad por su apoyo día a día, a mis queridos suegros Santiago y Benigna por el cariño y apoyo incondicional que siempre me han manifestado.

Un agradecimiento especial a mí asesor de tesis, la Mg. Julia Rita Sologuren Carrasco, por las observaciones y aportes que me brindo para la realización de esta tesis.

A los Docentes de la Escuela Profesional de Contabilidad, personas de gran sabiduría, que sin recelo compartieron sus conocimientos y experiencias.



Dedicatoria

Esta tesis dedico a Dios, a la Virgen del Carmen este trabajo ha sido una gran bendición gracias por su amor y su bondad, gracias porque cuando caigo me ayudas a levantarme con pruebas que me ayudan a tratar de ser mejor como ser humano y también con mucho amor a mis amados hijos David Nicolás y Kusi Salome.



Nombres y Apellidos del Jurado de la Tesis y del Asesor

Dictaminantes:

- Mg. José Carlos Huamán Cruz
- CPC Abel Tresierra Pantigozo

Replicantes:

- Mg. Tatiana Choquehuanca Contreras
- Mg. Paola Estrada Sánchez

Asesora:

- Mg. Julia Rita Sologuren Carrasco



Índice

Presentación.....	ii
Agradecimiento	iii
Dedicatoria.....	iv
Nombres y Apellidos del Jurado de la Tesis y del Asesor	v
Índice	vi
Índice de Tablas.....	x
Índice de Figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract.....	xiv
Listado de abreviaturas	xv

CAPITULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del Problema	1
1.2 Formulación del Problema.....	4
1.2.1 Problema general	4
1.2.2 Problemas específicos.....	4
1.3 Objetivos de la Investigación.....	5
1.3.1 Objetivo general.....	5
1.3.2 Objetivo específicos.....	5
1.4 Justificación de la Investigación	5
1.4.1 Relevancia social	5
1.4.2 Implicancias prácticas.....	5
1.4.3 Valor teórico	6
1.4.4 Utilidad metodológica	6



1.4.5 Vialidad o factibilidad 6

1.5 Delimitación de la Investigación 6

1.5.1 Delimitación temporal 6

1.5.2 Delimitación espacial..... 6

1.5.3 Delimitación conceptual 6

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación..... 7

2.1.1 Antecedentes nacionales 8

2.1.2 Antecedentes locales..... 9

2.2 Bases Legales..... 10

2.3 Bases Teóricas 13

2.3.1 Crédito. 13

2.3.2 Evaluación crediticia. 15

2.3.3 Evaluación cuantitativa..... 15

2.3.4 Evaluación cualitativa..... 19

2.3.5 Morosidad 20

2.3.6 Clasificación del deudor 23

2.3.7 Clasificación crediticia 24

2.3.8 Central de riesgos 27

2.3.9 Microempresa. 30

2.3.10 Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán. 35

2.4 Marco Conceptual..... 40

2.5 Formulación de Hipótesis 43

2.5.1 Hipótesis general 43



2.6 Variables de Estudio 44

2.6.1 Variables 44

2.6.2 Conceptualización de la variable. 44

2.6.3 Operacionalización de la variable..... 45

CAPITULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de investigación..... 46

3.2 Enfoque de investigación..... 46

3.3 Diseño de investigación 46

3.4 Alcance de investigación 46

3.5 Población y muestra de investigación..... 46

3.5.1 Población 46

3.5.2 Muestra 47

3.6 Técnicas e instrumento de recolección de datos 47

3.6.1 Técnicas 47

3.6.2 Instrumentos 47

3.7 Procesamiento de datos..... 47

CAPÍTULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado 48

4.1.1 Presentación del instrumento 48

4.2 Resultados de las dimensiones de la variable evaluación crediticia 48

4.2.1 Objetivo específico 1: Evaluación cuantitativa 49

4.2.2 Objetivo específico 2: Evaluación cualitativa 59

4.2.3 Resultado de la dimensión de la variable cartera en mora..... 68



4.3 Resultados del índice de mora Agencia Cusco periodo 2018..... 70

4.4 Resultados del índice de mora de los clientes microempresarios Agencia Cusco periodo 2018. 71

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

5.1 Descripción de los hallazgos más relevantes 72

5.2 Limitaciones del estudio 74

5.3 Comparaciones críticas con la literatura existente..... 74

5.4 Implicaciones del estudio 75

5.5 Otras investigaciones necesarias..... 76

CONCLUSIONES..... 77

RECOMENDACIONES 79

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 80

ANEXOS 83

Matriz de Consistencia 84

Matriz de instrumentos para la recolección de datos..... 85

Instrumento de Recolección de datos 87

Validación de Instrumentos 89

Resultados de los ítems del cuestionario 90

**Índice de Tablas**

Tabla 1. <i>Índice de morosidad en las entidades del sistema financiero periodo 2018</i>	2
Tabla 2. <i>Ratios financieros utilizados para la evaluación del crédito</i>	19
Tabla 3. <i>Clasificación crediticia del deudor de la cartera de créditos</i>	23
Tabla 4. <i>Centrales de riesgo pública y privada reguladas por la SBS</i>	28
Tabla 5. <i>Direccionamiento estratégico de la CAC Santo Domingo de Guzmán</i>	35
Tabla 6. <i>Red de agencias de la CAC Santo Domingo de Guzmán al 2018</i>	36
Tabla 7. <i>Operacionalización de Variables</i>	45
Tabla 8. <i>Distribución de los ítems del cuestionario</i>	48
Tabla 9. <i>Estado de situación financiera</i>	50
Tabla 10. <i>Declaración jurada de bienes del titular</i>	51
Tabla 11. <i>Boletas de venta y/o otros documentos que sustenten los ingresos.</i>	52
Tabla 12. <i>Hoja de trabajo elaborado por el analista</i>	53
Tabla 13. <i>Comprobantes de pago de las compras del microempresario</i>	54
Tabla 14. <i>Otros egresos de la unidad familiar</i>	55
Tabla 15. <i>Estado de resultados elaborado por el analista</i>	56
Tabla 16. <i>Ratios elaborados por el analista determinando la liquidez endeudamiento y solvencia</i>	57
Tabla 17. <i>Resumen del resultado de la evaluación cuantitativa</i>	58
Tabla 18. <i>Formato con las referencias del cliente</i>	59
Tabla 19. <i>Formato número de integrantes de la unidad familiar</i>	60
Tabla 20. <i>Documentación que acredite la propiedad del inmueble o contrato de alquiler</i>	61
Tabla 21. <i>Formato de verificación del negocio</i>	62
Tabla 22. <i>Formato de verificación del plan de inversión</i>	63
Tabla 23. <i>Ficha RUC</i>	64



Tabla 24. <i>Historial crediticio central de riesgos</i>	65
Tabla 25. <i>Fotocopia del DNI y ficha RENIEC</i>	66
Tabla 26. <i>Resumen del resultado de la evaluación cualitativa</i>	67
Tabla 27. <i>Resumen de la variable evaluación crediticia</i>	49
Tabla 28. <i>Clasificación crediticia de los clientes de la cartera en mora.</i>	68
Tabla 29. <i>Monto desembolsado de los clientes de la cartera en mora</i>	69
Tabla 30. <i>Índice de mora Agencia Cusco periodo 2018</i>	70
Tabla 31. <i>Índice de mora de los microempresarios agencia Cusco periodo 2018</i>	71



Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> Valores y Principios Cooperativos de la CAC Santo Domingo de Guzmán.....	37
<i>Figura 2.</i> Organigrama estructural CAC Santo Domingo de Guzmán	39



Resumen

El presente trabajo de investigación titulado : **“Evaluación crediticia y cartera en mora de los clientes microempresarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán, Agencia Cusco periodo-2018”** tiene como problema general ¿Cuál es la situación que presenta la evaluación crediticia y cartera en mora de los clientes microempresarios de la CAC Santo Domingo de Guzmán, Agencia Cusco periodo 2018?; y como objetivo general analizar la evaluación crediticia y cartera en mora de los clientes microempresarios de la CAC Santo Domingo de Guzmán, Agencia Cusco Periodo 2018. El tipo de investigación fue básico, el enfoque de investigación cuantitativo, el diseño no experimental y el alcance descriptivo. La técnica fue revisión documental con el respectivo instrumento, ficha de observación a 15 expedientes de crédito que se encuentran en la cartera en mora. Se evidencia que la evaluación crediticia a nivel de la evaluación cuantitativa y cualitativa se tuvo como resultado en la tabla N° 27 que el 56.60% presentan los expedientes incompletos, el 26.70% expedientes con observaciones y el 16.70% expedientes completos. Finalmente se concluye que los resultados confirman la hipótesis la evaluación crediticia presenta deficiencias a nivel de la evaluación cuantitativa y evaluación cualitativa que afectan la cartera crediticia y por ende la morosidad es alta.

Palabras claves: Evaluación crediticia, microempresario, morosidad, cooperativa



Abstract

The present research work entitled: "Credit assessment and delinquent portfolio of micro entrepreneur clients of the Savings and Credit Cooperative Santo Domingo de Guzman, Cusco Agency period-2018" has as a general problem What is the situation presented by the credit assessment and delinquent portfolio of the micro entrepreneurs of the CAC Santo Domingo de Guzman, Cusco Agency period 2018 ?; and as a general objective to analyze the credit assessment and delinquent portfolio of the micro entrepreneur clients of the CAC Santo Domingo de Guzman, Cusco Period 2018 Agency. The type of research was basic, the quantitative research approach, the non-experimental design and the descriptive scope. The technique was documentary review with the respective instrument, observation sheet to 15 files that are in the portfolio in default. It is evident that the credit evaluation at the level of the quantitative and qualitative evaluation was found in table N ° 30, that 56.6% presented incomplete files, 26.7% files with observations and 16.7% complete files. Finally, it is concluded that the results confirm the hypothesis, the evaluation shows deficiencies at the level of the quantitative evaluation and qualitative evaluation that affect the credit portfolio and therefore the delinquency is high.

Keywords: Credit evaluation, micro entrepreneur, arrears, cooperative



Listado de abreviaturas

ASBANC	: Asociación de Bancos del Perú
AFP	: Administradora de fondo de pensiones
BCRP	: Banco Central de Reserva del Perú
CEPIRS	: Centrales Privadas de Información de Riesgos
CAC	: Cooperativa de Ahorro y Crédito
COOPAC	: Cooperativa de Ahorro y Crédito
FENACREP	: Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú
IMF	: Instituciones Microfinancieras
MYPE	: Micro y pequeñas empresas
PYMES	: Pequeñas y medianas empresas
SBS	: Superintendencia de Banca y Seguros
RRPP	: Registros públicos
RUC	: Registro Único de Contribuyente
SUNAT	: Superintendencia Nacional de Administración Tributaria
UIT	: Unidad Impositiva Tributaria



CAPITULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del Problema

En el contexto nacional

El Perú luego de muchos años de intensa lucha antsubversiva, logro eliminar este flagelo, o al menos mitigarla significativamente y con ello se vino el crecimiento y estabilidad económica, que hace del Perú un país atractivo a las inversiones. Junto con este proceso de fortalecimiento económico, se vienen desarrollando nuevos intereses que generan nuevos conflictos internos, asociados a temas de corrupción en todos los sectores.

A su vez toda la transformación natural que vienen ocurriendo como resultado de un mal manejo del medio ambiente, cambio climático, calentamiento global ocasionado por empresas que emiten gases que produce el efecto invernadero, sequias y excesivas lluvias. En el Perú, vienen ocurriendo muchos deshielos y desprendimientos de montañas y todo ello ¿Cómo se relaciona con las microfinanzas? En el Perú la industria micro financiera cumple un rol social y es una herramienta para reducir la pobreza, en la medida que ofrece una mejor calidad de vida en los emprendedores que por falta de dinero no pueden desarrollar actividades microempresariales.

De acuerdo con la información de Asbanc los créditos otorgados a familias y créditos hipotecarios evidenciaron una morosidad creciente lo máximo reportado en índices de morosidad en el 2018 fue de 3.23 %. (Bobadilla, 2019)



Tabla 1.

Índice de morosidad en las entidades del sistema financiero periodo 2018

MES	MOROSIDAD SISTEMA FINANCIERO	MOTIVO y/o ORIGEN
ENERO	3.12%	Aumentaron notoriamente en porcentaje de morosidad los créditos a medianas, pequeñas empresas, consumo e hipotecario. Odebrecht provocó la quiebra de 147 empresas peruanas.
FEBRERO	3.24%	Por problemas en el sector construcción, casos de corrupción influyeron la tasa de impagos de créditos corporativos y grandes empresas, Un grupo de deudores (principalmente de los sectores de comercio, agricultura y de transportes y comunicaciones) no logró recuperarse tras los efectos del Fenómeno del Niño (FEN)
MARZO	3.07%	Sector construcción pudo regularizar sus pagos, pero los créditos a microempresas aumentaron su tasa de morosidad.
ABRIL	3.11%	0,03% subió Créditos de consumo y 0,11% créditos hipotecarios
MAYO	3.14%	El aumento de la morosidad en el segmento de las MYPE, por el deficiente modelo de evaluación de créditos con el cual algunas entidades no bancarias operaron en los últimos tres años.
JUNIO	3.10%	Un incremento en el índice de morosidad respecto al crédito otorgado a pequeñas empresas y microempresas, de 0.09 y 0.19 puntos porcentuales, respectivamente, situándose en 9.40 % y 3.81 %
JULIO	3.18%	Mediana empresa presentaron un aumento porcentual en morosidad en julio del 0.42 puntos
AGOSTO	3.23	
SEPTIEMBRE	3.07%	
OCTUBRE	3.10%	Índice de incumplimiento para los créditos de consumo aumentó, créditos hipotecarios se incrementó en 0.12
NOVIEMBRE	3.07%	Caída de la cartera atrasada.
DICIEMBRE	2.95%	Índice de incumplimiento para los créditos de consumo aumentó

Fuente: Elaboración propia



Las Cooperativas en el Perú funcionan desde hace varias décadas y han adoptado diversas formas de acuerdo a su actividad económica según artículo 7° del Decreto Supremo N°074-90-TR Ley General de Cooperativas.

En el contexto local

De acuerdo con (Cooperativa de Ahorro y Credito Santo Domingo de Guzmán, 2018) En la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán el índice de morosidad, resultado del cociente entre el saldo vencido y saldo de cartera, reportado para diciembre del año 2017 asciende a 14.42 %, muestra un incremento 0.97% con respecto al mes de diciembre del 2016 y una diferencia de 3.32% con relación a diciembre del 2015. Este incremento fue debido a la caída de los créditos que se colocaron entre el año 2014, 2015 y parte del 2016 en razón a un débil cumplimiento de las evaluaciones y la documentación requerida en los créditos.

Según (Basurto Acevedo, 1982) Una gran mayoría de analistas de crédito se han formado a través de la práctica diaria, recogiendo las valiosas enseñanzas que les dio la actividad crediticia, aprendizaje que tiene la virtud de ser fruto de experiencias. Pero, si este aprendizaje no tiene el sostén de un conocimiento y cumplimiento técnico que se vaya renovando constantemente, puede terminar en un empirismo que los aleje de una realidad tan cambiante como es la actividad económica, en la que necesariamente se desarrolla el crédito. Una buena evaluación de crédito es de por sí una garantía, en la medida que disminuye considerablemente el riesgo, detrás de cada evaluación crediticia se encuentra una persona encargada llamada analista de crédito como elemento humano que interviene en la toma de decisión para el otorgamiento del préstamo. Esto supone entre otras cosas que los analistas de crédito, deberían tener una gran capacidad de síntesis, amplia formación en materias económicas, contables y con información, sin embargo, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán no se cumple estos criterios además a pesar que tienen conocimiento del reglamento de créditos no lo aplican y esto sucede porque el



analista de crédito por alcanzar una meta acomoda la evaluación de crédito, omitiendo recursos y/o políticas de un buen análisis crediticio.

El problema más relevante que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán y en sus agencias de Cusco y provincias en el periodo 2018 es el incremento de la cartera en mora en los clientes microempresarios el cual en la agencia Cusco cerro con un poco más del 17.0 % , en relación a otros tipos de créditos, por lo tanto, de persistir con esta problemática del crecimiento orientado exclusivamente en los saldos, generara que progresivamente el nivel de endeudamiento promedio incremente la cartera de créditos en mora.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la situación que presenta la evaluación crediticia y cartera en mora de los clientes microempresarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán, Agencia Cusco periodo 2018?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la situación que presenta la evaluación cuantitativa de la cartera en mora de clientes microempresarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán, Agencia Cusco periodo 2018?
- b) ¿Cuál es la situación que presenta la evaluación cualitativa de la cartera en mora de los clientes microempresarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán, Agencia Cusco periodo 2018?
- c) ¿Cuál es la situación que presenta los índices de morosidad de la cartera en mora de los clientes microempresarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán, Agencia Cusco periodo 2018?



1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo general

Analizar la evaluación crediticia y cartera en mora de los clientes microempresarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán, Agencia Cusco Periodo 2018

1.3.2 Objetivo específicos

- a) Examinar la situación que presenta la evaluación cuantitativa de la cartera en mora de los clientes microempresarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán, Agencia Cusco periodo 2018
- b) Analizar la situación que presenta la evaluación cualitativa de la cartera en mora de los clientes microempresarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán, Agencia Cusco periodo 2018
- c) Presentar la situación que presenta los índices de morosidad de la cartera en mora de los clientes microempresarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán, Agencia Cusco periodo 2018

1.4 Justificación de la Investigación

1.4.1 Relevancia social

La presente investigación tiene trascendencia social porque contribuye a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán en la toma de decisiones, y para futuras investigaciones, que quieran disponer de información relacionada con la evaluación crediticia y la cartera de créditos en mora.

1.4.2 Implicancias prácticas

La investigación tiene como propósito práctico el análisis de la evaluación crediticia, con el fin que se mejore y de esta manera alcanzar sugerencias y consejos a los funcionarios y analistas de créditos para disminuir la cartera de créditos en mora.



1.4.3 Valor teórico

El presente trabajo de investigación aporta información real y verídica sobre la evaluación crediticia cuantitativa y cualitativa, que pueda apoyar a las decisiones reglamentadas referidas a la evaluación crediticia.

1.4.4 Utilidad metodológica

Con la presente investigación obtenida mediante la aplicación del instrumento de guía de observación se pudo validar, de modo que permitan medir con precisión las variables formuladas a través de los indicadores para dar mayor relevancia a la investigación.

1.4.5 Vialidad o factibilidad

La realización del presente trabajo de investigación fue viable, debido a que se contó con los recursos de información y tiempo para su desarrollo.

1.5 Delimitación de la Investigación

1.5.1 Delimitación temporal

La presente investigación tomo en cuenta los datos correspondientes al periodo 2018

1.5.2 Delimitación espacial

La presente investigación se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán, Agencia Cusco, específicamente con el área de créditos.

1.5.3 Delimitación conceptual

El presente trabajo de investigación corresponde al área de finanzas: la evaluación crediticia y la cartera en mora con sus respectivas dimensiones e indicadores.



CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

De acuerdo (Fuentes López, Ventura Rojas , & Villanueva Morales, 2018) en el trabajo de investigación intitulado “Modelo de gestión de riesgos enfocado para evaluar la calidad en los procesos de Ahorro y crédito de las asociaciones Cooperativas del Departamento de San Vicente” Año 2018 Universidad de El Salvador con el objeto de Diseñar una propuesta de modelo de gestión de riesgos enfocado para evaluar la calidad en los procesos de ahorro y crédito con base en la norma ISO 31000:2009, en las asociaciones cooperativas del departamento de San Vicente concluye con lo siguiente:

1. La mayor parte de las cooperativas aplican procedimientos de control para detectar riesgos de manera empírica, pero dichos procedimientos se consideran vulnerables e inadecuados debido a que no posee controles y políticas establecidas ni escritas.
2. El incremento de los riesgos en los procesos de captación de ahorros y otorgamiento de créditos causa que las asociaciones cooperativas experimenten pérdidas constantes y con ello queda en riesgo la hipótesis de negocio en marcha. Debido a lo anterior se vuelve necesario que las cooperativas apliquen procedimientos de gestión de riesgos para disminuirlos y mitigarlos de forma oportuna para tomar decisiones adecuadas.
3. La mayoría de asociaciones cooperativas no cuentan con una unidad evaluadora de los riesgos, lo cual es de importancia para gestionarlos y aplicar los respectivos tratamientos.
4. Es necesario que toda organización desarrolle, implemente y mejore continuamente un marco cuyo objetivo sea integrar un proceso de gestión de riesgos en la gobernanza de la organización, planificación y estrategias.



5. Al no identificar y controlar los riesgos de manera oportuna y adecuada, afecta en el sentido que las asociaciones cooperativas no tengan un control adecuado de los créditos otorgados, captación de ahorros, la liquidez y que no se detecten indicios de lavado de dinero y activos en las operaciones. Lo cual da lugar a riesgos como: de reputación, de morosidad e incobrabilidad, incumplimientos legales en los requisitos de socio, entre otros, por lo que se considera necesario implementar una herramienta que permita gestionar los riesgos.

2.1.1 Antecedentes nacionales

Según (Gomez Antonio, 2017) En esta tesis intitulada “La evaluación crediticia y la morosidad de créditos comerciales en la Financiera Confianza S.A.A. Huánuco – 2017” Universidad de Huánuco con el objetivo de Describir cómo la evaluación crediticia influye en la morosidad de créditos comerciales de la Financiera Confianza S.A.A. Huánuco – 2017 se Describió cómo la evaluación crediticia influye en la morosidad de créditos comerciales de la financiera Confianza S.A.A. Huánuco – 2017

1. Mediante la descripción del análisis cualitativo se pudo comprobar cómo la moral de pago del posible o potencial cliente influye en la morosidad ya que es importante conocer la calidad moral que será reflejada en su integridad personal, honorabilidad, reputación pública o privada todo cual representa una garantía para el inicio de toda transacción crediticia.
2. Se comprobó que los analistas de crédito no consideran que la información que les arroja las centrales de riesgos sean determinantes para aceptar o rechazar un crédito esto nos indica que este proceso influye en la morosidad ya que depende de la entidad financiera, según sus políticas de riesgos crediticios determinan que clientes serán informados como morosos en las centrales de riesgos, teniendo en cuenta la normatividad de la SBS.



3. Se comprobó que el análisis cuantitativo influye en la morosidad mediante las preguntas que se diseñó para los analistas de crédito con referencia a la capacidad de pago que tienen en el momento en que solicitan el crédito, evaluando las principales herramientas de los estados financieros. Para luego determinar el límite de la cantidad de dinero que se puede otorgar y que el cliente pueda pagar sin ningún problema.
4. Se comprobó que el destino de crédito si influye en la en la morosidad de créditos comerciales, a través de las respuestas que pudimos recolectar al aplicar la encuesta, y también tomando en cuenta el marco teórico de la investigación, una de las interrogantes principal fue si los analistas de crédito realiza el seguimiento del crédito otorgado, ellos dijeron que No, están realizando el seguimiento del dinero desembolsado al cliente, este procedimiento es importante en la evaluación crediticia.

2.1.2 Antecedentes locales

(Gonzales Zarate, 2014)En el trabajo de investigación titulado Crédito y Morosidad en los Micro y Pequeños Empresarios en la Ciudad de Cusco, por el Br. Gonzales Zarate José Luis, en la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco (UNSAAC). Con el objetivo de examinar críticamente porque razones ocurre la mora de los créditos otorgados por las instituciones financieras al micro y pequeños empresarios de la ciudad del Cusco, en el año 2009. Utilizando el instrumento de recolección de cuestionarios. Los resultados de la investigación confirman la hipótesis, por lo tanto, se concluye con los siguiente:

De la investigación realizada se concluye que, las razones que explican la mora son de dos tipos.

1. Razones internas de la mora que están relacionadas con la gestión del empresario, sus decisiones económico - financiera, su experiencia en el negocio, el tipo de actividad que desarrolla, comercio, servicios o producción, el grado de formalidad, sus relaciones familiares y otros como la salud, eventos imprevistos. Se encontró que



- el 9% de los deudores financieros manifiestan que la causa del atraso en los pagos fue por una razón de carácter interno de la mora.
2. Razones externas de la mora que están relacionados al sistema, son la economía nacional, la economía mundial, el medio geográfico, la estabilidad y seguridad del país, la competencia, las políticas de comercio exterior y en algunos casos los fenómenos naturales inundaciones, terremotos, sequias, incendios, otros. Se encontró de cada 100 personas que accedieron al crédito 18% al momento de realizar el trabajo estaban en situación de mora por razones de carácter externo de la mora.
 3. Se encontró que el crédito comercial tiene una mora que va desde el 2% hasta 8% del total créditos directos desembolsados por la banca múltiple y las instituciones micro financieras no bancaria, en los créditos a la micro empresa se tiene mora que va desde 5.93% hasta 8.60% del total de créditos directos. Esta tasa de mora se explica debido a que el segmento de las Pymes tiene mayor riesgo de crédito. En los créditos de consumo se tiene una mora que va desde 4% hasta 7%, este segmento también presenta un mayor riesgo crediticio y por último en los créditos hipotecarios para vivienda se tiene mora que va desde 0.61% hasta 4.77%, en este tipo de créditos la Banca Múltiple tiene una mora de 1.27% este segmento presenta el menor riesgo de crédito de todo el sistema financiero, esto se explica porque a los clientes no le gusta poner en riesgo su vivienda.

2.2 Bases Legales

1. **Ley N° 26702** Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.

En el Artículo 179°. - Carácter de declaración jurada de toda información presentada a una empresa. Toda información proporcionada por el cliente a una



empresa del sistema financiero o del sistema de seguros tiene el carácter de declaración jurada. Quien, valiéndose de información o documentación falsa sobre su situación económica y financiera, obtiene de una empresa de los sistemas financiero o de seguros, una o más operaciones de crédito, directas o indirectas, incluido el arrendamiento financiero o la prórroga o refinanciación de tales operaciones, queda sujeto a la sanción establecida en el primer párrafo del artículo 247° del Código Penal. El deudor de una empresa del sistema financiero no puede realizar acto de disposición a título gratuito de sus bienes, sin previa comunicación escrita a la empresa acreedora.

Artículo 222.- Evaluación de las operaciones que integran la cartera crediticia. Con relación a las operaciones que integran la cartera crediticia, deberá tenerse presente que para su evaluación se tomará en cuenta los flujos de caja del deudor, sus ingresos y capacidad de servicio de la deuda, situación financiera, patrimonio neto, proyectos futuros y otros factores relevantes para determinar la capacidad del servicio y pago de deuda del deudor. El criterio básico es la capacidad de pago del deudor. Las garantías tienen carácter subsidiario.

En el artículo 289° . - Una de las características señala que la supervisión de las cooperativas está a cargo de la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito o de otras federaciones de segundo nivel reconocidas por la Superintendencia, y a las que se afilien voluntariamente.

2. Ley N° 28015 Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa (Promulgada el 3 de Julio del 2003)

En el Artículo 28°. - Señala el acceso al financiamiento de las MYPES mediante las instituciones microfinancieras reguladas por la Superintendencia de Banca y Seguros, asimismo por las instituciones que no se encuentran reguladas y



que puedan promover servicios a las MYPE a fin de propender a su incorporación al sistema financiero.

En el Artículo 35°. - El Estado a través de la Superintendencia de Banca y Seguros, crea y mantiene un servicio de información de riesgos especializado en MYPE, de conformidad con lo señalado por la Ley N° 27489, Ley que regula las centrales privadas de información de riesgos y de protección al titular de información y sus modificatorias

3. Ley N° 27489 Ley que regula las Centrales Privadas de información de Riesgos y de Protección al titular de la información.

El Artículo 2°. – literal b) define a la información de riesgos como Información relacionada a obligaciones o antecedentes financieros, comerciales, tributarios, laborales, de seguros de una persona natural o jurídica que permita evaluar su solvencia económica vinculada principalmente a su capacidad y trayectoria de endeudamiento y pago.

En el Artículo 7°. - Indica que las CEPIRS podrán recolectar información de riesgos para sus bancos de datos tanto de fuentes públicas como de fuentes privadas, sin necesidad de contar con la autorización del titular de la información, entendiéndose que la Base de Datos se conformará con toda la información de riesgo.

4. Decreto Supremo N° 074-90-TR Texto Único Ordenado de la Ley General de Cooperativas

En el Artículo 3.- Indica que toda organización cooperativa debe constituirse sin propósito de lucro, y procurará mediante el esfuerzo propio y la ayuda mutua de sus miembros, el servicio inmediato de éstos y el mediato de la comunidad. De conformidad con el Artículo 1 de la Ley N° 29683 Ley que precisa alcances de la ley General de Cooperativas, publicada el 13 mayo 2011, se precisa que, de



acuerdo con el presente artículo, las cooperativas, por su naturaleza, efectúan actos cooperativos, los cuales se definen como los que se realizan internamente entre las cooperativas y sus socios en cumplimiento de su objeto social. Los actos cooperativos son actos propios de su mandato con representación, estos no tienen fines de lucro. De conformidad con el Artículo 2 de la Ley N° 29683, publicada el 13 mayo 2011, se precisa que, de acuerdo con el presente artículo, las cooperativas están inafectas al Impuesto General a las Ventas (IGV) por las operaciones que realicen con sus socios.

5. Resolución de S.B.S N° 11356-2008- Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones y Normas Modificatorias.

La presente norma es de aplicación a las empresas de operaciones múltiples comprendidas en el literal A del artículo 16° de la Ley General, a las empresas de arrendamiento financiero, a las empresas administradoras hipotecarias, al Banco de la Nación, a la Corporación Financiera de Desarrollo (COFIDE), al Fondo MIVIVIENDA, al Banco Agropecuario, al Fondo de Garantía para Préstamos a la Pequeña Industria (FOGAPI), a las derramas y a las cooperativas de ahorro y crédito no autorizadas a captar recursos del público, en adelante empresas.

2.3 Bases Teóricas

2.3.1 Crédito.

Según (Morales Castro & Morales Castro, 2014) el crédito es un préstamo en dinero, donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo, más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiere.

En la vida económica y financiera, se entiende por crédito al 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 interés. Se distingue del préstamo en que este solo se puede disponer de una cantidad fija, mientras que en el crédito se establece un máximo y se puede utilizar el porcentaje deseado.

2.3.1.1 Las cinco “C” del crédito.

Según (Ortiz Anaya , 2015) El estudio de crédito debe considerar elementos cualitativos y cuantitativos, a los cuales se les dará un peso mayor o menor, en la decisión, dependiendo de si se trata de personas o empresas. Con independencia del tipo de cliente, de acuerdo con algunos expertos en el tema, los puntos mínimos que se deben estudiar son:

Carácter

Es uno de los factores más importantes, ya que no tiene sustituto. La integridad y honestidad del prestatario, así como la experiencia pasada, son factores de peso en la decisión de otorgar o rechazar el crédito.

Capacidad

Tanto de la gerencia como de la empresa, para llevar adelante el negocio de manera exitosa, es decir la capacidad de pago, proveniente del flujo de caja del cliente.

Capital

La situación financiera que reflejan sus cifras o estados financieros.

Colateral

Las garantías que cubrirían el crédito. No puede sustituir carácter ni capacidad la garantía no convierte un préstamo malo en uno bueno, pero si convierte un préstamo bueno en uno mejor se toma la garantía para reforzar una debilidad en el capital, se debe estar seguro del carácter y capacidad. La devolución del préstamo debe ser en el plazo y las condiciones convenidas, y no que ello tenga que ser realizada a través de medidas coercitivas.



Condiciones

Las condiciones de crédito que se ajustan al flujo de caja del cliente, tales como plazo, tasa de interés y período de gracia.

2.3.2 Evaluación crediticia.

Como señala (Ortiz Anaya , 2015)Es la fase que consiste en recopilar, interpretar, comparar y estudiar los estados financieros y la información básica de una persona o empresa, con el fin de determinar la viabilidad de otorgarle el crédito, así como la cuantía y condiciones del mismo. Los pasos involucrados son recopilar la información cualitativa y cuantitativa, Interpretar la información, clasificando los estados financieros para obtener el análisis horizontal, vertical, los indicadores financieros, las proyecciones, determinar mediante su análisis la situación financiera y el desarrollo operacional del negocio.

2.3.3 Evaluación cuantitativa

De acuerdo (Pontificia Universidad Católica del Perú, 2009) La evaluación cuantitativa se refiere al estudio minucioso de todas las cifras de la microempresa, especialmente a través de los estados financieros, se realiza el cálculo financiero a través del levantamiento de la información en el negocio del cliente; se determina sus niveles de venta, costo de ventas y sus gastos la evaluación crediticia de la micro y pequeña empresa y de las unidades familiares debe de realizarse independientemente del monto del crédito. Sobre la base de una buena evaluación, se sustenta la decisión del otorgamiento del crédito. La evaluación crediticia debe ser rigurosa desde el primer crédito cualquiera sea el monto del préstamo a otorgar. Una buena evaluación crediticia cuantitativa genera a largo plazo una cartera de calidad.

2.3.3.1 Estado de situación financiera

El estado de situación financiera comprende las cuentas del activo, pasivo y patrimonio, las cuentas del activo son presentadas en forma de creciente de liquidez y las del



pasivo según su exigibilidad de pago decreciente reconocidas en forma tal que presten razonablemente la situación financiera de la empresa a una fecha determinada. (Rueda Peves & Rueda Peves, 2009)

Este balance o estado de situación financiera es elaborado por el analista o funcionario de crédito como parte de la evaluación de crédito, para conocer la estructura patrimonial del cliente para determinar los ratios financieros.

2.3.3.2 Ingresos.

Manifiesta (Manrique Choy, 2009) Un listado de todos los ingresos, tanto salarios, como alquileres, pensiones, en general cualquier fuente de ingresos. En el caso de contar con ingresos variables, como es el caso de las horas extras, o los rendimientos de algún negocio, podemos sacar un promedio de estos, eso sí, este promedio debe ser lo más conservador posible. Además, que estos ingresos deben estar libres de los impuestos.

Disponible.

Para conocer si lo que se gana es más de lo que se gasta, entonces el total de ingresos menos total de total de gastos. (Manrique Choy, 2009)

2.3.3.3 Gastos

(Manrique Choy, 2009) Un listado de todos los gastos, no obviar gasto alguno, tener en cuenta que existen gastos fijos y variables, llevados al total mensual, así por ejemplo se tiene un gasto trimestral o semestral (por ejemplo, educación) dividir su valor total por el tiempo en que se causa el gasto, así entonces si es un gasto trimestral, dividir entre tres para el valor mensual.

Gastos imprevistos. -

Tanto el ser humano como sus finanzas son vulnerables, de tal manera que se debe preparar para algún gasto de emergencia, de tal forma, se podría aplicar un 20% sobre el valor disponible para prever este tipo de gastos. (Manrique Choy, 2009)



2.3.3.4 Capacidad de pago

Según (Toledo Concha, 2009) esta evaluación se centra en el análisis cuantitativo de la Mype y de la unidad familiar con el objeto de determinar la factibilidad del crédito sobre la base del cálculo del excedente familiar mensual. Se realiza el cálculo financiero a través del levantamiento de la información en el negocio del cliente; se determinan sus niveles de venta, costo de ventas y sus gastos familiares. La evaluación crediticia del micro y pequeña empresa y de la unidad familiar debe realizarse independientemente del monto del crédito. Sobre la base de una buena evaluación, se sustenta la decisión del otorgamiento del crédito. La evaluación crediticia debe ser rigurosa desde el primer crédito cualquiera sea el monto del préstamo a otorgar. Una buena evaluación crediticia cuantitativa generará a largo plazo una cartera de calidad.

2.3.3.5 Ratios financieros

Según (Flores Soria, 2013) Los ratios financieros son cocientes que relacionan diferentes magnitudes, extraídas de las partidas componentes de los estados financieros, con la finalidad de buscar una relación lógica y relevante para una adecuada toma de decisiones, por parte de la gerencia de una empresa.

Los ratios financieros miden si la empresa es capaz de poder pagar sus deudas y cumplir sus obligaciones tanto con los bancos, proveedores. Para este trabajo solo aplicaremos ratios financieros que están relacionados para el otorgamiento del crédito los cuales detallo a continuación:

Ratio de Liquidez. –

Indica la capacidad que tiene la empresa, para cumplir con sus obligaciones corrientes a su vencimiento. (Flores Soria, 2013)

Indicador que relaciona activos corrientes frente a los pasivos de la misma naturaleza de modo que cuanto más elevado sea el coeficiente alcanzado, mayores serán las



posibilidades de la empresa para cumplir con sus obligaciones de corto plazo. (Rueda Peves & Rueda Peves, 2009)

Ratio de Endeudamiento. –

Indica el grado de dependencia que tiene la empresa con sus acreedores, y permite conocer la forma que ha sido financiada una empresa. (Flores Soria, 2013)

Según (Rueda Peves & Rueda Peves, 2009) son indicadores a partir de los cuales se mide la capacidad de endeudamiento de las empresas, y explican el respaldo del cual disponen para afrontar sus obligaciones (pasivo corriente y no corriente) dicha relación calculada con respecto al patrimonio, permite determinar la proporción en que este se encuentra comprometido por sus deudas, brindando una idea acerca de la autonomía financiera de las empresas

Ratios de rentabilidad

Indica la capacidad de la gerencia para generar utilidades y controlar los gastos y determinar una utilidad óptima, sobre los recursos invertidos por los socios o accionistas en una empresa. (Flores Soria, 2013)

Según (Rueda Peves & Rueda Peves, 2009) Los índices de rentabilidad permiten evaluar el resultado de la gestión empresarial. Se obtienen como un cociente producto de relacionar la utilidad neta con el patrimonio, así como los rubros de capital social, capital adicional y participación patrimonial del trabajo y las ventas netas.

Tabla 2.

Ratios financieros utilizados para la evaluación del crédito

RATIO	FORMULA	INTERPRETACIÓN
LIQUIDEZ CORRIENTE	$\frac{\text{ACTIVO CORRIENTE}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$	Por cada sol de pasivo corriente, con cuanto cuenta la empresa, es decir si es menor a un sol no hay liquidez y si es mayor cuenta con liquidez para afrontar deudas.
ENDEUDAMIENTO	$\frac{\text{PASIVO TOTAL}}{\text{PATRIMONIO}}$	Si el endeudamiento no supera el 0.5 es razonable, cuanto mayor sea más endeudada la empresa.
RENTABILIDAD	$\frac{\text{UTILIDAD BRUTA}}{\text{VENTAS NETAS}}$	Indica cuanto ganas por cada sol que obtienes de las ventas.

Fuente: Elaboración propia

2.3.4 Evaluación cualitativa

La evaluación cualitativa se refiere a la calidad moral del potencial cliente, la misma que se encuentra reflejada en su integridad personal, honorabilidad, reputación pública y privada, todo lo cual representa una garantía para el inicio de toda transacción crediticia, si un cliente puede pagar, pero no quiere pagar, no paga.

La evaluación cualitativa de las microempresas se refiere a los aspectos básicos que se deben disponer para “conocer el negocio y cómo opera”, conocimiento sin el cual, la evaluación cuantitativa no podría realizarse de una manera apropiada. Los puntos básicos de esta evaluación son los siguientes:

2.3.4.1 Voluntad de pago.

Según (Toledo Concha, 2009) Este aspecto se orienta a evaluar la moral de pago del cliente. Se busca información sobre si es responsable, paga sus deudas, tiene una vida familiar moderada, etcétera a través de terceros, como sus proveedores, casas comerciales, clientes, dirigentes del mercado/asociación donde participa, vecinos del lugar de residencia y familiares. Esto es más exigente en los primeros créditos, cuando no conocemos al cliente. En las renovaciones de préstamos, el cumplimiento de los pagos nos advierte sobre su voluntad de pago.



2.3.4.2 Situación familiar.

Tiene como objetivo conocer la situación cualitativa de la unidad familiar del cliente, calidad y tipo de vivienda (propia o alquilada), número de dependientes a su cargo y situación de salud de sus integrantes (Toledo Concha, 2009)

2.3.4.3 Gestión del negocio

Según (Toledo Concha, 2009) Consiste en revisar los aspectos cualitativos del negocio, como la existencia del mismo (a través de la visita in situ realizada por el analista), tiempo en el lugar del negocio, experiencia como empresario, mejoras de crecimiento de su negocio, tiempo dedicado a negocio y cumplimiento con los requisitos exigidos por la municipalidad respectiva.

2.3.4.4 Solvencia moral y económica

(Basurto Acevedo, 1982) Desde el punto de vista de la entidad financiera, es la buena reputación que goza una persona tanto en el medio en que se desenvuelve en su vida privada, como en los círculos en que desarrolla sus actividades económicas, no solo es aceptable una persona como sujeto de crédito por poseer bienes que en forma material garanticen el crédito solicitado, sino que debe tener un cuenta que lleve una vida razonablemente ordenada; que se conozca como persona con sentido de responsabilidad y que sea cumplida en sus compromisos.

2.3.5 Morosidad

Según (Rodríguez Zamora, Wicijowski, & Marzomas, 2008) El retraso en el cumplimiento de una obligación, se denomina mora, se considera moroso al deudor que se demora en su obligación de pago. Consecuentemente si el cliente se halla en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable. La mora del deudor en sí, no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino un cumplimiento tardío de la obligación. La consecuencia inmediata de la constitución



en mora del deudor es el devengo de intereses moratorios como indemnización de los daños y perjuicios que causa al acreedor el retraso en el cobro. Una vez constituido en mora, corresponde al moroso el pago del importe principal de la deuda más los intereses moratorios que resulten de aplicación en función del retraso acumulado que contribuirán a compensar los costes financieros que el retraso en el pago ha originado al acreedor.

Cartera en mora

La cartera es la sección más importante de la entidad financiera por que a través de esta se generan los ingresos o utilidades por el cobro de la tasa de interés sobre los préstamos otorgados o conjunto de créditos o documentos que pertenecen a los activos financieros otorgados por el sistema financiero.

Según (Alvarez, 2017) Barrantes señala que la cartera morosa es la suma de los créditos con calificaciones de deficiente, dudoso y pérdida, pues considera la totalidad del crédito que presenta cuotas en mora, es de decir créditos incobrables o de difícil recuperación a pesar de haber tenido una buena evaluación inicialmente, también incluye los créditos vencidos, en cobranza judicial, refinanciados y reestructurados netos de provisiones.

Índice de morosidad. -

Saldo de la cartera de créditos vencida al cierre entre el saldo de la cartera de crédito total del mes, trimestre, semestre o año. Permite evaluar la calidad de la cartera y con ello el desempeño del sector financiero.

Efectos de la morosidad

La morosidad es una lacra que se propaga rápidamente mediante la conexión financiera de empresas ligadas comercial o financieramente. Los primeros insolventes no pagan llegando a provocar la insolvencia de los segundos, y así sucesivamente. Es, por tanto, una auténtica lacra que va minando el tejido empresarial atacando su estabilidad y



provocando la desaparición de empresas por causas ajenas a su actividad, simplemente por ser inducidas por otras, los morosos iniciales, formar parte obligada de nuevos morosos.

La morosidad provoca unos efectos negativos tanto sobre los acreedores como también sobre el deudor, que obliga a ambas partes implicadas en una situación de mora a adoptar medidas para reducir la misma o neutralizar sus efectos perversos.

Los principales efectos sobre los acreedores son:

- Pérdida de valor de los activos financieros donde figura representado el crédito moroso. Esta pérdida afectará al valor de la empresa que se verá reducido en la misma medida que pierda valor los activos que posee.
- Daña la cuenta de pérdidas y ganancias del acreedor como consecuencia del reconocimiento de la pérdida del valor de ciertos activos.
- Provoca un aparente e inicial perjuicio fiscal al acreedor, quién deberá liquidar el correspondiente impuesto del valor añadido de la venta no cobrada con el consiguiente perjuicio financiero.
- La demora en el pago, aunque no sea definitiva, supone siempre una merma de liquidez (temporal o definitiva) en el acreedor, al verse retrasadas o truncadas las expectativas de cobro previstas.
- Como consecuencia del apartado anterior, entendemos que en situaciones de mora se plantearán unas necesidades de recursos financieros para cubrir esas expectativas fracasadas de liquidez que generan los morosos. Esto naturalmente conllevará tener que asumir costes financieros que redundarán negativamente en la cuenta de resultados.

La morosidad también provoca unos efectos negativos sobre el deudor, puesto que el retraso en el pago de determinadas deudas puede implicar la consideración de insolvente.

2.3.6 Clasificación del deudor

Según (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2019) la clasificación crediticia del deudor está determinada principalmente por la capacidad de pago del deudor, a través del grado de cumplimiento de sus obligaciones. Solo se considera el cumplimiento de las obligaciones del deudor como parámetro válido cuando los fondos utilizados para tal fin sean generados por el propio deudor y no sean flujos financiados directa o indirectamente por la propia COOPAC. Tampoco se consideran tales cumplimientos como parámetros válidos cuando constituyan una simple instrumentación contable, sin que medien ingresos reales. Estos criterios son de aplicación general, incluso en los casos de operaciones objeto de alguna refinanciación o reestructuración, así como de aquellos arrendamientos financieros que tuvieron su origen en otros créditos. Cada deudor que es responsable de uno o varios tipos de crédito, será clasificado de acuerdo a las siguientes categorías:

Tabla 3.

Clasificación crediticia del deudor de la cartera de créditos

CLASIFICACIÓN CREDITICIA DEL DEUDOR	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS, A MICROEMPRESAS, DE CONSUMO REVOLVENTE Y CONSUMO NO REVOLVENTE
CATEGORÍA NORMAL (0)	Son aquellos deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus créditos de acuerdo con lo convenido o con un atraso de hasta 8 días calendario.
CATEGORÍA CON PROBLEMAS POTENCIALES (1)	Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de 9 a 30 días calendario.
CATEGORÍA DEFICIENTE (2)	Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de 31 a 60 días calendario.
CATEGORÍA DUDOSO (3)	Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de 61 a 120 días calendario.
CATEGORÍA PÉRDIDA (4)	Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de sus créditos de más de 120 días calendario.

Fuente: Elaboración propia



2.3.7 Clasificación crediticia

Tipos de crédito:

Según (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2019) Anexo 1 Criterios para la evaluación y la clasificación del deudor y la exigencia de provisiones aplicables a las COOPAC de nivel 1y 2 la cartera de créditos para las cooperativas esta clasifica en ocho tipos:

- **Créditos corporativos.** -Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que han registrado un nivel de ventas anuales mayor a S/200 millones en los dos (2) últimos años, de acuerdo con los estados financieros anuales más recientes del deudor.
- **Créditos a grandes empresas.** -Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que poseen al menos una de las siguientes características:
 - a. Ventas anuales mayores a S/ 20 millones, pero no mayores a S/ 200 millones en los dos (2) últimos años, de acuerdo con los estados financieros más recientes del deudor.
 - b. El deudor ha mantenido en el último año emisiones vigentes de instrumentos representativos de deuda en el mercado de capitales.

Si posteriormente, las ventas anuales del deudor excediesen el umbral de S/ 200 millones durante dos (2) años consecutivos, los créditos del deudor deben reclasificarse como créditos corporativos. Asimismo, si el deudor no ha mantenido emisiones vigentes de instrumentos de deuda en el último año y sus ventas anuales han disminuido a un nivel no mayor a S/ 20 millones durante dos (2) años consecutivos, los créditos deben reclasificarse como créditos a medianas empresas, a pequeñas empresas o a microempresas, según corresponda, en función del nivel de endeudamiento total en el sistema financiero y cooperativo en los últimos (6) meses.



- **Créditos a medianas empresas.** -Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que tienen un endeudamiento total en el sistema financiero y cooperativo superior a S/ 300,000 en los últimos seis (6) meses y no cumplen con las características para ser clasificados como créditos corporativos o a grandes empresas.

Si posteriormente, las ventas anuales del deudor fuesen mayores a S/ 20 millones durante dos (2) años consecutivos o el deudor hubiese realizado alguna emisión en el mercado de capitales, los créditos del deudor deben reclasificarse como créditos a grandes empresas o corporativos, según corresponda. Asimismo, si el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero y cooperativo disminuyese posteriormente a un nivel no mayor a S/ 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deben ser reclasificados como créditos a pequeñas empresas o a microempresas, dependiendo del nivel de endeudamiento.

Se considera también como créditos a medianas empresas a los créditos otorgados a personas naturales que posean un endeudamiento total en el sistema financiero y cooperativo (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) superior a S/ 300,000 en los últimos seis (6) meses, siempre que una parte de dicho endeudamiento corresponda a créditos a pequeñas empresas o a microempresas, caso contrario permanecen clasificados como créditos de consumo.

Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero y cooperativo (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda), se redujera a un nivel no mayor a S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deben reclasificarse como créditos de consumo (revolvente y/o no revolvente) y como créditos a pequeñas empresas o a microempresas, dependiendo del nivel de endeudamiento y el destino del crédito, según corresponda.



- **Créditos a pequeñas empresas.** - Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero y cooperativo (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es superior a S/ 20,000 pero no mayor a S/ 300,000 en los últimos seis (6) meses.

Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero y cooperativo (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) excediese los S/ 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deben ser reclasificados como créditos a medianas empresas.

Asimismo, en caso el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero y cooperativo (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) disminuyese posteriormente a un nivel no mayor a S/ 20,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deben reclasificarse a créditos a microempresa.

- **Créditos a microempresas.** - Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero y cooperativo (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es no mayor a S/ 20,000 en los últimos seis (6) meses.

Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero y cooperativo (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) excediese los S/ 20,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deben ser reclasificados al tipo de crédito que corresponda, según el nivel de endeudamiento.

- **Créditos de consumo revolvente.**- Son aquellos créditos revolventes otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial.



- **Créditos de consumo no revolvente.-** Son aquellos créditos no revolventes otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial.

- **Créditos hipotecarios para vivienda.** - Son aquellos créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, siempre que tales créditos se otorguen amparados con hipotecas debidamente inscritas.

Se incluyen también en esta categoría los créditos para la adquisición o construcción de vivienda propia que, a la fecha de la operación, por tratarse de bienes futuros, bienes en proceso de independización o bienes en proceso de inscripción de dominio, no es posible constituir sobre ellos la hipoteca individualizada que deriva del crédito otorgado.

2.3.8 Central de riesgos

Es un registro que contiene información sobre los deudores de las empresas del sistema financiero, cuya finalidad es contar con información consolidada y clasificada sobre los deudores de dichas empresas a efectos de promover la solidez de los sistemas, evitando el sobreendeudamiento y la morosidad de sus usuarios.

Se registra las obligaciones que contraen los deudores del sistema financiero, incluyendo información sobre el total de la deuda directa e indirecta. No se registra información sobre el protesto de títulos valores como letras y pagarés, debido a que la misma es publicada por el registro nacional de protestos y mora de la cámara de comercio de lima, según lo prevee la ley N^o 27287. Ley de títulos valores.

Centrales privadas de información de riesgo (CEPIRS).-

De acuerdo (Congreso de la República, 2001)

Las empresas que en locales abiertos al público y en forma habitual recolecten y traten información de riesgos relacionada con personas naturales o jurídicas, con el propósito

de difundir por cualquier medio mecánico o electrónico, de manera gratuita u onerosa, reportes de crédito acerca de éstas. No se consideran CEPIRS, para efectos de la presente Ley, a las entidades de la administración pública que tengan a su cargo registros o bancos de datos que almacenen información con el propósito de darle publicidad con carácter general, sin importar la forma como se haga pública dicha información.

Tabla 4.
Centrales de riesgo pública y privada reguladas por la SBS

CENTRALES DE RIESGO	
PUBLICA	PRIVADA
Central de riesgos SBS	EXPIRIAN (DATA CREDITO)
	EQUIFAX(INFORCORP)
	CERTICOM
	XCHANGE
	INFORMA PERÚ
	SENTINEL PERU

Fuente: Elaboración propia

2.3.8.1 Errores más comunes en el otorgamiento de un crédito

(Lozano, 2010)

Errores a nivel organizacional. -

1. La existencia de más de un Analista de Crédito por cliente, que origina descontrol en la gestión del riesgo, generación de atrasos y provisiones por alineamiento interno.
2. Permitir la fianza solidaria indiscriminada de un mismo cliente, que hace perder su esencia, que es la de respaldar la probable imposibilidad de pago del titular.
3. Permitir los avales cruzados (tú me avalas, yo te avalo); que la práctica, cuando uno de ellos incumple, lo más probable es que el otro también lo haga. El crédito descuento por planilla, lo recomendable es formar grupos de a tres
4. Otorgar créditos fuera del área de influencia de la entidad crediticia, puesto que impide un seguimiento adecuado y ante un incumplimiento, encárese la recuperación.



5. Otorgar demasiados préstamos paralelos. Lo recomendable es que solo se otorgue a lo más: uno para capital de trabajo, otro para campañas (campaña escolar, día de la madre, navidad etc.) y un último para activo fijo.
6. Otorgar créditos para campañas a plazo demasiado largos, lo prudente es que sean cancelados y coincidir con la culminación de la campaña.
7. No consolidar los negocios de un mismo cliente, a efecto de analizar su situación integral y evitar la posibilidad de impago.
8. No vigilar el otorgamiento del crédito en un mismo domicilio, obviando el riesgo único.
9. Para clientes nuevos sin historial crediticio, iniciar la relación comercial con montos altos y con préstamos para activo fijo, cuando debería ser con montos pequeños y para capital de trabajo, a fin de evaluar la capacidad y moral de pago futuro prestatario.
10. No consideramos la totalidad de las deudas directas e indirectas del titular, a pesar de que la normatividad legal vigente lo exige.
11. Otorgar créditos a ambos conyugues con el sustento de que uno tiene negocio propio. En la práctica, si uno de ellos incumple, el otro también lo hará.
12. Ampliar el saldo del plazo de las deudas que se subrogan, que en realidad es una refinanciación disfrazada.
13. Otorgar créditos mixtos (capital de trabajo y activo fijo), cuando deberían ser créditos individuales, con plazos diferentes por tipo de crédito.
14. Considerar en el Flujo de Caja Proyectado, los ingresos provenientes de la actividad a financiar. El Flujo de Caja se debe sustentar en los ingresos actuales.
15. Renovar los créditos con amortizaciones ínfimas, lo que impide conocer la real capacidad de pago del titular.



16. Permitir la compra de deuda para reducir el número máximo de entidades aceptado por la institución.
17. No tomar en consideración el número de entidades del titular y cónyuge.
18. Otorgar créditos a clientes con créditos castigados, con el argumento de que regularizó la deuda.

Errores en la evaluación del destino del crédito

19. No hacer seguimiento del destino del crédito, a fin de evitar que terminen siendo destinados a usos diferentes, afectando la recuperación del crédito.

Errores en la evaluación de los colaterales

20. Exonerar de la firma del pagare a uno de los propietarios del bien que constituye el respaldo patrimonial de la operación crediticia. Con lo que se pierde la oportunidad de entablar una medida cautelar por el 100% de las acciones y derechos de la propiedad.
21. Considerar como parte colateral del deudor o fiadores solidarios, los títulos de posesión o los contratos de compra-venta; que, en la práctica, no tienen ningún valor legal, a menos que se encuentren inscritos en RRPP.

2.3.9 Microempresa.

Refiere (Congreso de la República, 2003) la Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

2.3.9.1 Características de las microempresas. -

- El número total de trabajadores: - La microempresa abarca de uno (1) hasta 10 trabajadores



- Niveles de ventas anuales: - La microempresa hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias – UIT

2.3.9.2 Características referentes al ámbito de la microempresa

Según (Ministerio de trabajo y promoción del empleo, 2003)

1) Organización de la microempresa: la existencia de diferentes áreas (administración, finanzas, ventas, compras, personal, así como la existencia de un directorio, etc.) en la microempresa refleja la forma de organización, el orden y el tipo de control de la misma. Aunque sea una empresa con pocos trabajadores, si existe una organización de la misma podría asegurar su expansión.

2) Existencia de problemas en la gestión de la empresa: la existencia de problemas en alguna de las áreas de una microempresa, dan cuenta de las posibilidades de expansión o de cierre de una empresa.

3) Nivel de ingresos y utilidades de las microempresas, así como el nivel de remuneraciones de sus trabajadores: los ingresos por trabajo de los trabajadores de una empresa reflejan el nivel de desarrollo se espera que empresas más rentables ofrezcan mayores salarios a sus empleados. Los ingresos de una empresa refleja el nivel de ventas del bien o servicio que ofrece, ya que, si tiene cada vez mayores ingresos, entonces está funcionando y tiene posibilidades de desarrollo. Es importante agregar que la empresa debe cubrir sus costos (insumos para la producción del bien o servicio) y en este caso de las micro, muchas requieren de dinero para solventar necesidades básicas de la familia, ya que son de subsistencia, por lo que el nivel de ingresos es una variable que puede dar cuenta de la situación de la empresa, pero no reflejaría totalmente la maximización de los beneficios, por lo que es necesario también considerar a las utilidades o ganancias como variable referente de la situación económica y financiera de la microempresa.



El nivel de utilidades también refleja la productividad (a pesar de ser una empresa muy pequeña), dado que, si logra obtener utilidades positivas y se nota la necesidad de expansión, puede dar luces de una buena organización y gestión en la empresa.

4) Acceso al sistema financiero y al crédito que adquieren: ya sea por cuestiones de cultura o de necesidad de expansión, las empresas (a través de sus dueños o gerentes) desean y necesitan tener acceso al sistema financiero y al crédito, para expandir su negocio, a través de mayor capital de trabajo o de inversión. Muchos microempresarios por cuestiones de falta de cultura, desconocimiento o por la situación financiera de su negocio, no quieren o no son sujetos a crédito, por lo que su empresa no puede crecer.

5) Adecuación a los cambios tecnológicos y del mercado: cuán rápido la microempresa emplea nuevos métodos, modernos y eficaces en las diferentes actividades que realizan (como en las compras de insumos, en la producción del bien o servicio, en el marketing o publicidad, en las ventas y cobranzas, en la contratación de personal, en el reparto de utilidades, en la inversión a tomar, etc.).

6) Registro de constitución: cuando el microempresario crea su negocio probablemente prevé cómo se va a desarrollar, pero sucede con frecuencia que, no toma en cuenta de las formalidades en su constitución, y después se da cuenta que, para poder crecer, la forma en que se encuentra no le permite adaptarse a los compromisos que su empresa va generando. Por eso es importante conocer si está registrado como persona jurídica y qué tipo de personería (sociedad anónima, SRL, EIRL, etc.)

7) Forma de llevar la contabilidad y registro tributario de la empresa: al igual que en el registro de constitución, hay muchos empresarios que, por ignorancia o desconocimiento, no llevan libros de contabilidad exigidos por la SUNAT, y sólo tienen libros de cuentas o apuntes personales (o ningún tipo), mientras que otros cuentan con métodos sofisticados de llevar la contabilidad. Estas diversas formas de contabilidad en una empresa, define el



conocimiento que tengan sobre la importancia y beneficio (para la empresa y propietarios) de llevar las cuentas de la empresa, así como de los impuestos que se pagarían a la SUNAT. El tipo de registro ante la SUNAT (con RUC, RUS, tipo de impuestos que pagan) también refleja el desarrollo y productividad de la empresa, por los conocimientos de los beneficios tributarios y laborales de pertenecer a un determinado tipo de personería jurídica, dependiendo del nivel de venta y utilidades.

8) Lugar donde funciona la microempresa: saber si funciona en su domicilio o en la calle dan cuenta del desarrollo del negocio.

9) Existencia de mano de obra (familiar o no familiar) no remunerada: microempresas que empleen mano de obra sin remuneración demuestran la baja capacidad de generación de ingresos, así como la precariedad del empleo.

2.3.9.3 Características referentes al microempresario y a los trabajadores de la microempresa:

Según (Congreso de la República, 2003) 1) Categoría ocupacional, ya que muestra la forma de inserción al mercado de trabajo con relación a los medios de producción. Las categorías ocupacionales existentes son: empleador, empleado, obrero, independiente, y trabajador familiar no remunerado (Trabajador familiar no remunerado). El empleador o patrono y el independiente serían las dos categorías que agruparían a los dueños o fundadores de una microempresa, y las demás son los distintos tipos de trabajadores que podrían trabajar en una microempresa.

2) Tipo de liderazgo que ejercen los propietarios o fundadores de la microempresa: dependiendo de la manera como actúen en la empresa para con sus empleados, se determina el tipo de empresa. Los propietarios o dueños de la microempresa no tienen por qué conocer todas las actividades de la empresa, ya que la mayoría de las veces conoce el proceso de producción del bien o servicio, pero no necesariamente de otras áreas como ventas,



comercialización, finanzas, etc. El liderazgo que ejerzan influirá en la forma que puedan tomar en cuenta nuevas ideas y conocimientos de otras personas preparadas en temas específicos de un área, para el buen desarrollo de la empresa.

3) Valores y virtudes del empleador como de los trabajadores de la microempresa: muchas microempresas están formadas por familiares, amigos, vecinos, los cuales trasladan o confunden sus relaciones personales o familiares con las relaciones de trabajo.

4) Nivel educativo: variable que influye en la remuneración que reciba una persona en su trabajo. Tanto el nivel de preparación educativa como la experiencia que tenga una persona en su trabajo, incide en el salario recibido.

5) Razón por las que el dueño o microempresario inició el negocio: existen diversas razones que llevaron a iniciar sus negocios. Muchas veces, los microempresarios inician sus negocios por una problemática social, siendo el único camino para individuos que, por su edad u otra razón, la sociedad ya no les da empleo y buscan ingresos, en una iniciativa que canalice sus fuerzas de trabajo. También hay empresarios que inician sus empresas por una necesidad de independencia y en otros casos, por búsqueda de ingresos adicionales o simplemente por vocación. Estas características podrían dar cuenta de las empresas que se han creado por azar o necesidad, de las que tienen una decidida opción empresarial.

6) Expectativas de los microempresarios respecto a su actividad: dan cuenta de si ven a su empresa con futuro o no, lo que llevaría a actuar de forma distinta si quieren y desean expandirse, a diferencia de los que desean cerrar o cambiar de actividad, o simplemente buscar empleo como dependiente.

7) Jornada laboral (horas de trabajo de los trabajadores y de empleadores): la legislación laboral referente a las horas de trabajo, de las personas con jornada parcial o completa.

8) Protección social: acceso a seguro de salud y pensiones de los trabajadores como de los empleadores o dueños de la microempresa, dan cuenta de las condiciones laborales como del tipo de microempresa, ya que se esperaría que las más rentables o de mejor situación financiera, brinden estos derechos a sus trabajadores.

2.3.10 Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán.

Según (Cooperativa de Ahorro y Credito Santo Domingo de Guzmán, 2018) la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán. Se constituyó el 23 de enero de 1971. La cooperativa es una organización social sin fines de lucro, cuyo rol principal es el de promover y contribuir en el desarrollo económico, social, cultural y educativo de sus asociados. Actualmente se encuentra entregando servicio a cuatro regiones del Perú: Cusco, Apurímac, Madre de Dios y Puno, contando para ello con 14 oficinas. A diciembre de 2017, la CAC Santo Domingo de Guzmán, cuenta con 53730 socios y 48 años de servicio a la comunidad.

Tabla 5.

Direccionamiento estratégico de la CAC Santo Domingo de Guzmán

MISIÓN	VISIÓN
Contribuimos al bienestar de nuestros socios con calidez, calidad, vocación de servicio y responsabilidad social.	Al 2022 ser la cooperativa líder del sur del país con cultura de innovación, diversidad de productos financieros.



Tabla 6.

Red de agencias de la CAC Santo Domingo de Guzmán al 2018

Nº	AGENCIAS	DIRECCIÓN
1	Agencia Principal	➤ Av. El Sol N° 415, Cusco
2	Agencia Wanchaq	➤ Av. De La Cultura N° 745
3	Agencia Sicuani	➤ Jr. 28 de Julio N° 134-136 Plaza de Armas
4	Agencia Abancay	➤ AV. Núñez N° 303
5	Agencia Quillabamba	➤ Av. San Martín N° 638
6	Agencia Pto. Maldonado	➤ Av. Fitzcarrald Mzna. 10-H Esquina con Pj. Las Orquídeas
7	Agencia Arequipa	➤ Calle Sevilla 125-C distrito de Cayma
8	Agencia San Sebastián	➤ Urb. Cachimayo F-2(Frente a la Sanidad Policial
9	Agencia Santiago	➤ Av. Antonio Lorena A-25
10	Agencia San Jerónimo	➤ Prolongación Av. de la Cultura N°04
11	Oficina Especial Urubamba	➤ Jr. Bolognesi N° 580
12	Oficina Especial Urcos	➤ Jr. Huascar N° 181 (Costado de la Reniec)
13	Oficina Especial Ayaviri	➤ Jr. Cahuide N° 108 (Plaza Bolognesi)
14	Oficina Especial Pto. Maldonado	➤ Esq. Jr. Tacna con Jr. puno, Mz. P-Lote 10-A1

Fuente: Elaboración propia

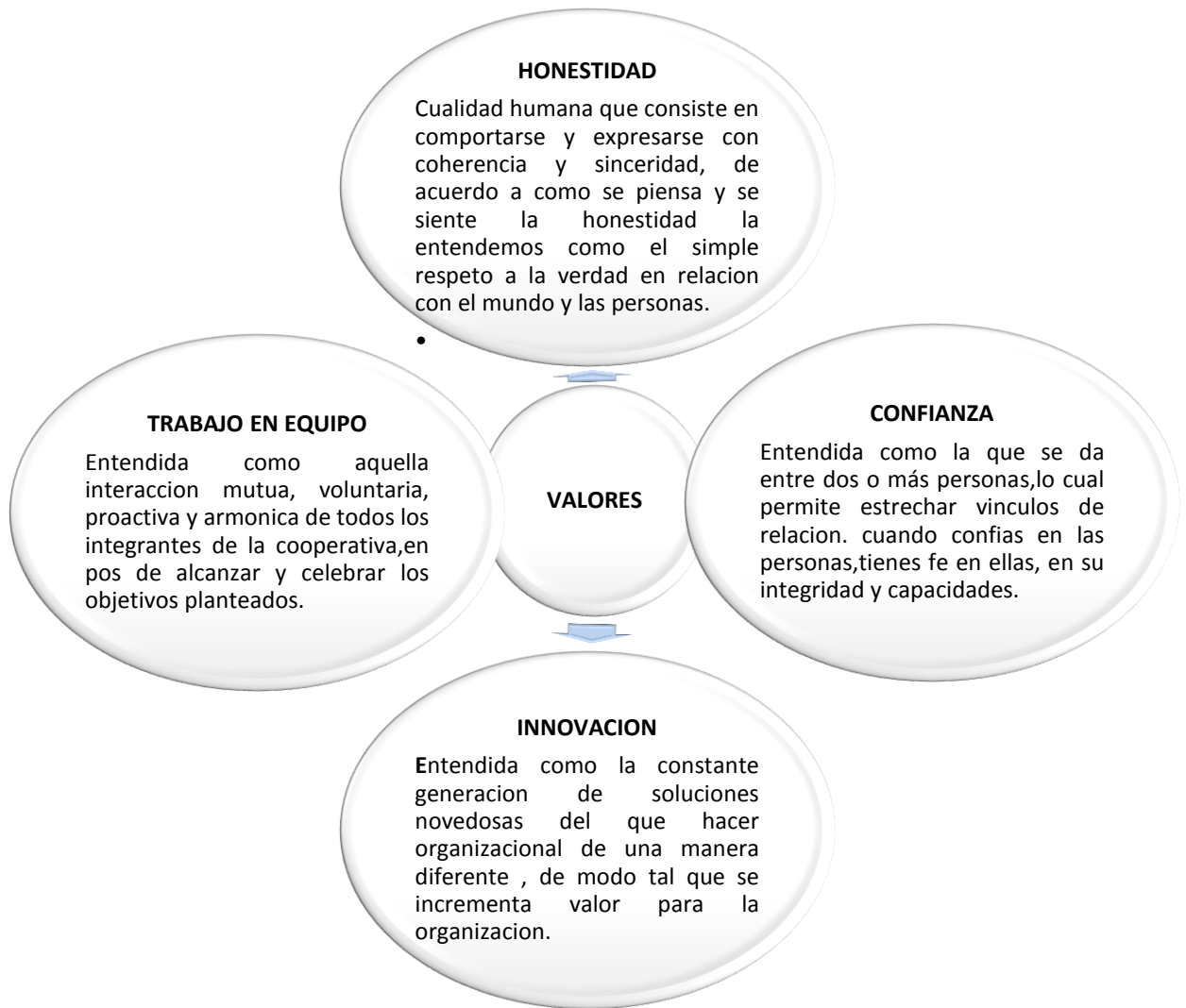


Figura 1. Valores y Principios Cooperativos de la CAC Santo Domingo de Guzmán

Principios

➤ **Afiliación libre y voluntaria.**

Las cooperativas son organizaciones libres abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y dispuestos a aceptar las responsabilidades que conllevan la membresía sin discriminación de género, raza, clase social, política o religioso.

➤ **Gestión democrática de sus integrantes.**

Las cooperativas son organizaciones democráticas gestionadas por sus socios, quienes participan activamente en la fijación de las políticas y en la toma de decisiones.



➤ **Participación económica de los socios.**

Los socios contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa, por lo menos una parte de ese capital es propiedad común de la cooperativa.

➤ **Autonomía e independencia.**

Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua controladas por sus socios.

➤ **Educación, entrenamiento e información.**

Las cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus socios, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de sus cooperativas.

➤ **Cooperación entre cooperativas. -**

Las cooperativas sirven a sus socios más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo, trabajando de manera conjunta o por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.

➤ **Compromiso con la comunidad. -**

La cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptables por sus socios

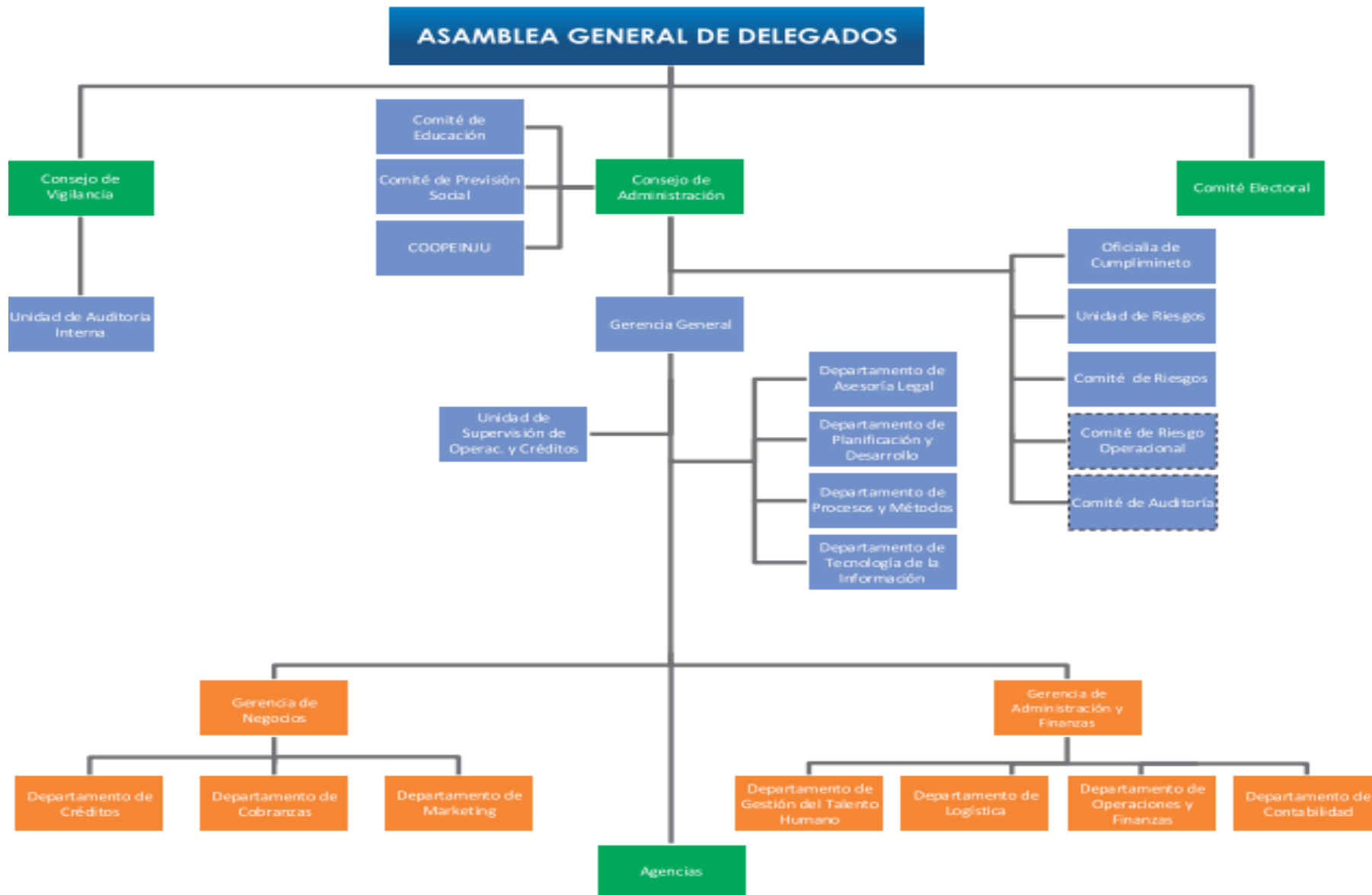


Figura 2. Organigrama estructural CAC Santo Domingo de Guzmán



2.4 Marco Conceptual

- a) **Análisis cuantitativo:** (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2011)
Cuantitativo hace alusión a la cantidad de algo, es decir, su número. Todo aquello que sea posible medir a través de un valor numérico es algo cuantitativo. Así, la capacidad de un estadio, los valores de la bolsa o las personas que protagonizan una manifestación tienen algo en común, ya que sobre todo ello se puede establecer una determinada cantidad.
- b) **Análisis cualitativo:** Según (Lozano, 2010) En esta parte de la evaluación crediticia comienza con la visita al domicilio del cliente para medir la voluntad de pago de cliente, la calidad moral del potencial cliente, la misma que se encuentra reflejada en su integridad personal, honorabilidad, reputación pública y privada, todo lo cual representa una garantía para el inicio de toda transacción crediticia. No olvidemos que "si un cliente puede pagar, pero no quiere pagar, no paga".
- c) **Aprobación:** Es cuando un crédito cumple con las condiciones y requisitos establecidos en el reglamento de créditos. (Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán, 2017)
- d) **Crédito:** (Ambrosini Valdez, 2001) La palabra crédito tiene muchas acepciones. La más general se refiere a la suma de condiciones morales y económicas de una persona y más específicamente, a las negociaciones en las cuales, por la confianza de una de las partes hacia la otra, prestaciones entre ambas no se dan en forma simultánea sino diferida.
- e) **Cartera de créditos:** Activo de la Cooperativa constituido por las colocaciones en sus diversas modalidades o tipos que es gestionado por los analistas de crédito en todas las agencias. (Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán, 2017)



- f) **Cartera atrasada:** Créditos directos que no han sido cancelados o amortizados en la fecha de vencimiento y que se encuentra en situación de vencidos o en cobranza judicial. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2011)
- g) **Capacidad de endeudamiento:** (Banco Central de Reserva del Perú, 2011) Capacidad que tiene cualquier persona o entidad jurídica para adquirir recursos ajenos a un tipo de interés dado y hacer frente a su devolución en un período determinado. Magnitud macroeconómica que representa el importe total de recursos que una nación ha prestado una vez atendidas tanto las operaciones corrientes, de capital y las financieras. Se obtiene sumando a la capacidad de financiación la variación neta de activos financieros.
- h) **Central de Riesgos:** (Banco Central de Reserva del Perú, 2011) Servicio que prestan los bancos centrales de cada país. Analiza la información suministrada por las entidades de crédito sobre los riesgos bancarios asumidos por personas o empresas, con objeto de identificar a los prestatarios que puedan tener problemas de reembolso. En el Perú, la Superintendencia de Banca y Seguros del Perú tiene información consolidada y clasificada sobre los deudores de empresas y entidades del sistema financiero, que está a disposición de las mismas, así como del Banco Central de Reserva del Perú.
- i) **Cooperativa.** La cooperativa es una asociación autónoma de personas que se agrupan voluntariamente para satisfacer sus necesidades y aspiraciones comunes de carácter económico, social y cultural mediante una empresa de propiedad conjunta y gestionada democráticamente. (FENACREP, 2018, pág. 201)
- j) **Deuda:** Cantidad de dinero o bienes que una persona o empresa debe a otra y que constituye obligaciones que se deben saldar a un plazo determinado. (Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán, 2017)



- k) Evaluación o análisis de crédito:** Es un proceso que determina si el solicitante de un crédito cumple con los requisitos solicitados. (Banco Central de Reserva del Perú, 2011)
- l) Expediente de crédito:** Es el conjunto ordenado de documentos que sirven de fundamento y antecedentes del otorgamiento de crédito en la institución. (Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán, 2017)
- m) Egresos:** Se consideran los gastos familiares, deudas comerciales y endeudamiento total en el sistema financiero que no esté relacionado a la actividad económica o negocio de la unidad familiar. (Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán, 2017)
- n) Fenacrep:** Es una organización de integración cooperativa fundada el 10 de abril de 1959, realiza actividades de representación, defensa, educación, asistencia técnica a las cooperativas y, desde 1993 supervisa a las cooperativas de ahorro y crédito del Perú. (FENACREP, 2018)
- o) Inmueble:** Son bienes inmuebles todos aquellos que no pueden ser trasladados de un lugar a otro. (Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán, 2017)
- p) Morosidad:** Es la práctica por la cual un deudor, persona física o jurídica, no paga al vencimiento de su obligación. En este caso, dicho deudor es conocido como moroso. (Banco Central de Reserva del Perú, 2011)
- q) Patrimonio:** Conjunto de bienes de una persona natural o jurídica, o efectos a un fin, susceptibles de estimación económica. (Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán, 2017)
- r) Préstamo:** Modalidad en la que los créditos son concedidos mediante la suscripción de un contrato, que se amortizan en cuotas periódicas o con vencimiento único. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2011)



- s) **Reglamento:** Conjunto de políticas que determina las reglas de carácter obligatorio y de regulación interna de la Cooperativa. (Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán, 2017)
- t) **Riesgo:** Elemento de incertidumbre que puede afectar a la actividad de un agente o al desarrollo de una operación económica (Basurto Acevedo, 1982).
- u) **Riesgo de Crédito:** Posibilidad de pérdida a consecuencia del incumplimiento de las obligaciones por parte del prestatario. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2011)
- v) **Solicitud de crédito:** Es una declaración jurada que registra la información más relevante del socio, que refleja el financiamiento solicitado por el socio y la evaluación financiera por la cooperativa. (Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán, 2017)
- w) **Socio:** Persona natural o jurídica con aportaciones en la Cooperativa que mediante la obtención de un crédito o el depósito de su ahorro, participa directamente en las actividades financieras que se realiza. (Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán, 2017)
- x) **Tasa de interés:** Es un porcentaje del capital que periódicamente pagan o cobran los intermediarios financieros, en las operaciones de crédito pasivas y en las operaciones de créditos activas. (Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán, 2017)

2.5 Formulación de Hipótesis

2.5.1 Hipótesis general

La evaluación crediticia presenta deficiencias y la cartera en mora es alta de los clientes microempresarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán, Agencia Cusco Periodo 2018.



2.6 Variables de Estudio

2.6.1 Variables

- Evaluación crediticia.
- Cartera en mora.

2.6.2 Conceptualización de la variable.

Evaluación crediticia

Según (Ortiz Anaya , 2015)

Es la fase que consiste en recopilar, interpretar, comparar y estudiar los estados financieros y la información básica de una persona o empresa, con el fin de determinar la viabilidad de otorgarle crédito, así como la cuantía y condiciones del mismo. Los pasos involucrados son recopilar la información cualitativa y cuantitativa, Interpretar la información, clasificando los estados financieros para obtener el análisis horizontal, vertical, los indicadores financieros, las proyecciones, determinar mediante su análisis la situación financiera y el desarrollo operacional del negocio.

Cartera en mora

Monto total de créditos otorgados por una persona y que se convierten en riesgo al tener los créditos en mora. La cartera morosa en el sistema microfinanciero es el incumplimiento o retraso de los pagos de los créditos otorgados en el momento de su vencimiento, destinadas para el su crecimiento y desarrollo empresarial de los pequeños y microempresarios.

Según (Alvarez, 2017) Señala que la cartera morosa es la suma de los créditos con calificaciones de deficiente, dudoso y pérdida, pues considera la totalidad del crédito que presenta cuotas en mora, es de decir créditos incobrables o de difícil recuperación a pesar de haber tenido una buena evaluación inicialmente, también incluye los créditos vencidos, en cobranza judicial, refinanciados y reestructurados netos de provisiones.

2.6.3 Operacionalización de la variable

Tabla 7.

Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Evaluación crediticia	Según (Ortiz Anaya , 2015) Es la fase que consiste en recopilar, interpretar, comparar y estudiar los estados financieros y la información básica de una persona o empresa, con el fin de determinar la viabilidad de otorgarle crédito, así como la cuantía y condiciones del mismo. Los pasos involucrados son Recopilar la información cualitativa y cuantitativa, Interpretar la información, clasificando los estados financieros para obtener el análisis horizontal, vertical, los indicadores financieros, las proyecciones, determinar mediante su análisis la situación financiera y el desarrollo operacional del negocio.	Evaluación cuantitativa	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Estado de situación financiera ➤ Ingresos ➤ Gastos ➤ Capacidad de pago ➤ Ratios financieros (liquidez corriente, endeudamiento, rentabilidad)
		Evaluación cualitativa	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Voluntad de pago ➤ Situación familiar ➤ Gestión del negocio ➤ Solvencia moral y económica
Cartera en mora	Según (Alvarez, 2017) Señala que la cartera morosa es la suma de los créditos con calificaciones de deficiente, dudoso y pérdida, pues considera la totalidad del crédito que presenta cuotas en mora, es de decir créditos incobrables o de difícil recuperación a pesar de haber tenido una buena evaluación inicialmente, también incluye los créditos vencidos, en cobranza judicial, refinanciados y reestructurados netos de provisiones.	Clasificación crediticia del deudor	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Categoría con problemas potenciales ➤ Categoría deficiente ➤ Categoría dudoso ➤ Categoría perdida
		Índice de morosidad	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Saldo capital de las colocaciones ➤ Saldo vencido



CAPITULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de investigación

El presente trabajo es de carácter básico, puesto que busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos del objeto de estudio mediante la recolección de datos para su análisis e interpretación además se describe las deficiencias de la evaluación de crédito (Carrasco Diaz, 2006)

3.2 Enfoque de investigación

El enfoque de investigación es cuantitativo. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco teórico. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

3.3 Diseño de investigación

El diseño a utilizar en el presente trabajo es no experimental, al no manipular la variable y en el que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlo. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

3.4 Alcance de investigación

El presente trabajo es descriptivo, ya que únicamente se pretende medir y recoger información de manera independiente o conjunta sobre las variables, describe tendencias de un grupo o población. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

3.5 Población y muestra de investigación

3.5.1 Población

La población de estudio está constituida 45 expedientes de créditos clientes microempresarios que se encuentran en la cartera en mora de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán, Agencia Cusco periodo 2018.



3.5.2 Muestra

En el presente trabajo de investigación se utilizó un muestreo No probabilístico, debido al acceso de información, la muestra está constituida por 15 expedientes de créditos clientes microempresarios que se encuentran en la cartera en mora de la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán Agencia Cusco periodo 2018.

3.6 Técnicas e instrumento de recolección de datos

3.6.1 Técnicas

- a) Revisión documental

3.6.2 Instrumentos

- a) Guía de revisión documental

3.7 Procesamiento de datos

Los resultados obtenidos del cuestionario, fueron procesados en una hoja Excel.

CAPÍTULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

4.1.1 Presentación del instrumento

Para analizar la evaluación crediticia y cartera en mora de los clientes microempresarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán, Agencia Cusco Periodo 2018, se realizó revisión documental de 15 expedientes de clientes que se encuentran en la cartera de créditos en condición de mora, en el que se considera 16 requisitos de verificación, distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 8.
Distribución de los ítems del cuestionario

Variable	Dimensión	Indicador	Requisitos
Evaluación crediticia	Evaluación cuantitativa	Estado de situación financiera	1
		Ingresos	2, 3, 4,
		Gastos	5, 6
		Capacidad de pago	7,
		Ratios financieros (liquidez, solvencia, endeudamiento)	8
	Evaluación cualitativa	Voluntad de pago	9
		Situación familiar	10,11
		Gestión del negocio	12, 13, 14,
		Solvencia moral y económica	15,16

Fuente: Elaboración propia

4.2 Resultados de las dimensiones de la variable evaluación crediticia

Para analizar la evaluación crediticia y cartera en mora de los clientes microempresarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán, Agencia Cusco Periodo 2018, se describe las dimensiones de: evaluación cuantitativa y evaluación cualitativa. Los resultados se presentan a continuación:

**Para analizar la evaluación crediticia**

Tabla 9.
variable evaluación crediticia

Resumen de la variable evaluación crediticia	
%	
Expediente completo	16.70%
Expediente con observaciones	26.70%
Expediente incompleto	56.60%
Total	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis

Para la variable evaluación crediticia el cual está definido como la fase que consiste en recopilar, interpretar, comparar y estudiar los estados financieros y la información básica de una persona o empresa, con el fin de determinar la viabilidad de otorgarle crédito, así como la cuantía y condiciones del mismo. Los pasos involucrados son recopilar la información cualitativa y cuantitativa, Interpretar la información. Se tuvo como resultado que el 56.6% no cumple en realizar la evaluación crediticia, el 26.7% cumple parcialmente y el 16.7% cumple con realizar la evaluación crediticia el cual muestra una deficiencia en la evaluación.

4.2.1 Objetivo específico 1: Evaluación cuantitativa

El objetivo es analizar la situación que presenta la evaluación cuantitativa de la cartera en mora de los clientes microempresarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán, Agencia Cusco periodo 2018.

A) Resultados de la evaluación cuantitativa para el estado de situación financiera.

Para este indicador se consideró un requisito:

Tabla 10.

Estado de situación financiera

Interpretación	Estado de situación financiera	
	N° Resultados	%
Expedientes completos	5	33.30%
Expedientes con observaciones	0	0.00%
Expedientes incompletos	10	66.70%
Total	15	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

La tabla N° 9 muestra el estado de situación financiera, de los 15 expedientes revisados de la cartera en mora se encontró que un 66.70% de expedientes de credito están incompletos porque al realizar la revisión del estado de situación financiera donde se resume la información relevante del negocio (activo, pasivo patrimonio) se encuentra desactualizado, en muchos casos el analista de créditos vuelve a copiar el estado de situación financiera de evaluaciones anteriores con el fin de ahorrar tiempo y/o evitar solicitar documentación al cliente, mientras que el 33.30 % si tienen el estado de situación financiera en concordancia con el último desembolso del expediente.

B) Resultados de la evaluación cuantitativa para ingresos

Para este indicador ingresos se consideró tres requisitos:

Tabla 11.

Declaración jurada de bienes del titular

Interpretación	Ingresos Declaración jurada de bienes	
	N° Resultados	%
Expedientes completos	3	20.00%
Expedientes con observaciones	7	46.70%
Expedientes incompleto	5	33.30%
Total	15	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Se observa, de los 15 expedientes de crédito revisados el 46.70 % de expedientes tiene observaciones, en las declaraciones juradas de bienes del titular, no se encontró información real de bienes que posee el microempresario en casi todos los casos indica que posee solo un televisor sin su valor estimado, esta información considero irreal por que la declaración jurada de bienes debería estar considerado bienes inmuebles, artefactos, automóviles y/o maquinarias y con un valor estimado de cada bien, además actualizado para cada crédito, un 33.30 % de expedientes de crédito incompletos, en las declaraciones juradas de bienes se encontró sin firma ni huella dactilar del titular y en otros casos sin la información detallada de los bienes que posee el cliente y/o microempresario y un 20.00 % de expedientes de crédito completos con declaraciones juradas de bienes detallando su valor estimado con firma y huella.

Tabla 12.

Boletas de venta y/o otros documentos que sustenten los ingresos.

Interpretación	Ingresos Boletas de venta	
	N° Resultados	%
Expedientes completos	2	13.30%
Expedientes con observaciones	6	40.00%
Expedientes incompleto	7	46.70%
Total	15	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Un 40.00% de expedientes de crédito con observación, al revisar la documentación referida a boletas de venta o cuaderno de ingresos no están actualizadas en función a la fecha del último desembolso, si bien es cierto según reglamento si un siguiente desembolso no supera el doble del primer desembolso no es necesario realizar una nueva evaluación de crédito, pero si el crédito es más del doble, se debe realizar una nueva evaluación y esto conlleva nuevamente a recaudar boletas y/o cuaderno de apuntes de ingresos, etc. Un 46.70 % de expedientes de crédito incompletos, se encontró únicamente declaraciones juradas de ingresos mensuales y antigüedad de la actividad microempresarial, indicando sus ingresos mensuales más no, documentación adjunta que certifique y/o garantice esos ingresos y un 13.30 % expedientes de crédito completos con los comprobantes de pago de ventas, boletas de venta, cuadernos detallando sus ingresos.



Tabla 13.
Hoja de trabajo elaborado por el analista

Interpretación	Ingresos Hoja de trabajo	
	N° Resultados	%
Expedientes completos	3	20.00%
Expedientes con observaciones	12	80.00%
Expedientes incompleto	0	0.00
Total	15	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Un 80.00 % de expedientes de crédito presentan observaciones, el analista de créditos elabora esta hoja de trabajo donde determina los ingresos según versión y/o manifestación del cliente (días buenos días regulares) y según documentación se encontró ingresos inflados para alcanzar a la cuota de crédito y otros expedientes presentan hojas de trabajo que es un arrastre de una anterior evaluación de crédito y un 20.00 % expedientes de créditos completos es decir con la hoja de trabajo analizado y actualizado.

Una de las razones principales del por qué el analista de créditos no elabora la hoja de trabajo y copia de otros expedientes es por la falta de experiencia como analista de créditos.

**C) Resultados de la evaluación cuantitativa, gastos**

Para este indicador gastos se consideró dos requisitos:

Tabla 14.

Comprobantes de pago de las compras del microempresario

Interpretación	Gastos Comprobantes de compras	
	Nº Resultados	%
Expedientes completos	2	13.30%
Expedientes con observaciones	7	46.70%
Expedientes incompleto	6	40.00%
Total	15	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Un 46.70% de expedientes de crédito presenta observaciones, al revisar los expedientes de crédito se encontró comprobantes de compra en cantidad mínima, una de las razones probables que el analista de créditos no pueda recaudar comprobantes de compras en algunos casos es porque el microempresario es informal y no tenga costumbres de pedir los comprobantes de pago, otra razón es que no tenga la costumbre de guardar los comprobantes de pago, por esas razones el analista de créditos al elaborar la hoja de trabajo realiza considerando solo la versión del cliente, un 40.00 % de expedientes de crédito incompletos no se encontró ningún comprobante de pago y un 13.30 % de expedientes de crédito completos.

Tabla 15.
Otros egresos de la unidad familiar

Interpretación	Gastos Otros egresos de la unidad familiar	
	N° Resultados	%
Expedientes completos	2	13.30%
Expedientes con observaciones	8	53.30%
Expedientes incompleto	5	33.40%
Total	15	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Según la tabla N° 14 el 53.30% de expedientes de crédito presentan observaciones, se encontró expediente de crédito que no consideran otros egresos de la unidad familiar es decir el número de dependientes de la unidad familiar, los gastos por salud, gastos por servicios agua, luz teléfono, cable, gastos de alimentación vestido igualmente indagar el nivel educativo de los hijos (inicial, primaria, secundaria, universidad) para determinar los gastos en textos, útiles, propinas etc. El 33.40 % de expedientes de crédito incompletos, el resultado de los egresos de la unidad familiar no está evidenciado en el estado de resultados y un 13.30 % de expedientes de crédito completos.

**D) Resultados de la evaluación cuantitativa, capacidad de pago**

Para este indicador capacidad de pago se consideró un requisito:

Tabla 16.

Estado de resultados elaborado por el analista

Interpretación	Capacidad de pago Estado de resultados	
	N° Resultados	%
Expedientes completos	5	33.30%
Expedientes con observaciones	0	00.00%
Expedientes incompleto	10	66.70%
Total	15	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Según la tabla N° 15 un 66.70% de expedientes de crédito incompletos, se encontró el estado de resultados con información ínfima en los egresos familiares (alimentación, educación, alquiler, transporte, salud), gastos administrativos irrisorios (personal, alquiler, luz, agua, teléfono SUNAT, transporte, cuota de otros créditos, imprevistos) y estados de resultados arrastrados de evaluaciones anteriores y un 33.30 % de expedientes de crédito completos.

**E) Resultados de la evaluación cuantitativa, ratios financieros**

Para este indicador ratios financieros se consideró un requisito

Tabla 17.

Ratios elaborados por el analista determinando la liquidez, endeudamiento y solvencia

Interpretación	Ratios financieros	
	Liquidez	Solvencia y endeudamiento
	N° Resultados	%
Expedientes completos	5	33.30%
Expedientes con observaciones	10	66.70%
Expedientes incompletos	0	0.00%
Total	15	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

El resultado de Ratios financieros nos permite realizar un análisis más profundo de los estados financieros y nos revela información económica y financiera del microempresario, de los 15 expedientes de la cartera en mora se tuvo como resultado que el 66.70% de los expedientes de crédito presentan observaciones y el 33.30% están completos, se consideró este resultado en función a los resultados del estado de resultados y estado de situación financiera.

Resumen del resultado de la evaluación cuantitativa

Tabla 18.

Resumen del resultado de la evaluación cuantitativa

	Estado de situación financiera	Ingresos	Gastos	Capacidad de pago	Ratios financieros
Expediente completo	33.30%	18.70%	13.00%	20.00%	33.30%
Expediente con observaciones	0.00%	50.70%	47.00%	30.00%	66.70%
Expediente incompleto	66.70%	30.60%	40.00%	50.00%	0.00%
Total	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Para la dimensión de la evaluación cuantitativa el cual refiere al estudio minucioso detallado de todas las cifras de la microempresa, en función a todos los indicadores que debe realizarse independientemente del monto del crédito, se presenta el cuadro donde se resume todos los resultados obtenidos donde se observa mediante la tabla N° 17 que existe un alto porcentaje de analistas de crédito que no cumple en presentar expedientes completos con una evaluación cuantitativa deficiente, alterando o presentando información falsa únicamente por llegar a su meta para comisionar. Acomodando cifras a favor del microempresario.

4.2.2 Objetivo específico 2: Evaluación cualitativa

El objetivo es analizar la situación que presenta la evaluación cualitativa de la cartera en mora de los clientes microempresarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán, Agencia Cusco periodo 2018.

A) Resultados de la voluntad de pago

Para este indicador voluntad de pago se consideró un requisito:

Tabla 19.

Formato con las referencias del cliente

Interpretación	Voluntad de pago Referencias del cliente	
	N° Resultados	%
Expedientes completos	3	33.30%
Expedientes con observaciones	0	00.00%
Expedientes incompletos	12	66.70%
Total	15	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Para el resultado de voluntad de pago es importante saber qué opina el entorno del cliente (proveedores, vecinos, etc.), como es su comportamiento con otras entidades financieras, de los 15 expedientes de crédito de la cartera en mora revisados se tuvo como resultado que 66.70 % de expedientes de crédito incompletos, se encontró expedientes que no detalla los nombres de la referencia del microempresario, teléfono o dirección, como mínimo debería encontrarse dos referencias del microempresario para saber el comportamiento, reputación, el 33.30 % de expedientes de crédito contienen la información de las referencias del cliente con teléfono y dirección.

**B) Resultados de la situación familiar:**

Para este indicador situación familiar se consideró 2 requisitos:

Tabla 20.

Formato número de integrantes de la unidad familiar

Interpretación	Situación familiar N° de integrantes de la unidad familiar	
	N° Resultados	%
Expedientes completos	3	20.00%
Expedientes con observaciones	0	00.00%
Expedientes incompletos	12	80.00%
Total	15	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

De los 15 expedientes de crédito revisados un 80.00% presentan sin detallar el número de integrantes de la unidad familiar del cliente, número de dependientes a su cargo y situación de salud de sus integrantes información relevante para conocer los gastos del microempresario, el 20.00% de expedientes de crédito están con la información completa.



Tabla 21.

Documentación que acredite la propiedad del inmueble o contrato de alquiler

Interpretación	Situación familiar Documentación del inmueble y/o contrato de alquiler	
	N° Resultados	%
Expedientes completos	5	33.30%
Expedientes con observaciones	0	00.00%
Expedientes incompletos	10	66.70%
Total	15	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

La documentación del inmueble es una garantía que debe ser verificada por el analista de créditos no solo visita in-situ, verificar si está inscrito en registros públicos más aún si son créditos de montos altos Según la tabla N° 20 se puede observar de los 15 expedientes de crédito un 66.70 % no tiene documentación del inmueble o contrato de alquiler , información importante que indica la calidad y tipo de vivienda (propia alquilada), este resultado se debe a que por apresurar el préstamo el analista de créditos bloquea un parte del desembolso y ya cuando regularice la documentación del inmueble o contrato de alquiler el microempresario recién desembolse el total del crédito, y un 33.00 % de expedientes de crédito tienen contrato de alquiler del negocio, documentación del inmueble, certificado de posesión.

C) Resultados de la gestión del negocio

Para este indicador gestión del negocio se consideró 3 requisitos:

Tabla 22.

Formato de verificación del negocio

Interpretación	Gestión del negocio Formato de verificación del negocio	
	N° Resultados	%
Expediente completo	5	33.40%
Expediente con observaciones	8	53.30%
Expediente incompleto	2	13.30%
Total	15	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis

Según la tabla N° 21 se puede observar que 53.30 % de expedientes de crédito presentan observaciones según lo encontrado en el expediente el formato de verificación del negocio que se refiere a una visita que realiza el analista de créditos evidenciando con fotos del negocio una visita in-situ se encontró información desactualizada, un 13.30 % de expedientes incompletos sin este formato de verificación del negocio y un 33.40 % expedientes de crédito completos con el formato de verificación del negocio y con fotos incluido en la foto el analista de crédito y el microempresario y una foto panorámica del negocio.



Tabla 23.
Formato de verificación del plan de inversión

Interpretación	Gestión del negocio Formato de verificación del plan de inversión	
	Nº Resultados	%
Expediente completo	2	13.30%
Expediente con observaciones	0	00.00%
Expediente incompleto	13	86.70%
Total	15	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis

Según la tabla N° 22 se puede observar que un 86.70% de expedientes de crédito están incompletos el analista de créditos después de otorgar el préstamo no realiza una verificación del plan de inversión es decir si realmente el microempresario cumplió el plan de inversión, 13.30% de los expedientes de crédito están completos.



Tabla 24.
Ficha RUC

Interpretación	Gestión del negocio Ficha RUC	
	Nº Resultados	%
Expediente completo	7	46.70%
Expediente con observaciones	0	00.00%
Expediente incompleto	8	53.30%
Total	15	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis

Según la tabla N° 23 se puede observar que un 53.30% de expedientes de crédito están incompletos, no se encontró la ficha RUC del microempresario, información sustancial ya que muestra la antigüedad del negocio, tipo de contribuyente ubicación, si es formal o informal si tiene deudas coactivas de esta manera se puede conocer cuál es la reputación del microempresario y un 46.70% de los expedientes de crédito contienen la información de la ficha RUC.

**D) Resultados de la evaluación cualitativa, solvencia moral y económica**

Para este indicador se consideró 2 requisitos:

Tabla 25.

Historial crediticio central de riesgos

Interpretación	Solvencia moral y económica Historial crediticio central de riesgos	
	N° Resultados	%
Expedientes completos	3	20.00%
Expedientes con observaciones	12	80.00%
Expedientes incompletos	0	00.00%
Total	15	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis

Según la tabla N° 24 el 80.00% de expedientes con observaciones se encontró la información de la central de riesgos desactualizado, la información de la central de riesgos refleja como es el microempresario, si es puntual en sus cuotas de crédito tendrá una buena calificación crediticia, si se demora otro baja calificación con la información de la central de riesgo se puede determinar si el microempresario es responsable o no, el analista de créditos obvia o se olvida actualizar la información de la central de riesgos cuando el crédito es de un microempresario recurrente las centrales de riesgo ayuda a minimizar el riesgo de recuperación del crédito, y un 20.00% de expedientes de crédito con la información actualizada de las centrales de riesgo .



Tabla 26.
Fotocopia del DNI y ficha RENIEC

Interpretación	Solvencia moral y económica Fotocopia del DNI y ficha RENIEC	
	Nº Resultados	%
Expedientes completos	10	66.70%
Expedientes con observaciones	0	00.00%
Expedientes incompletos	5	33.30%
Total	15	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis

Según la tabla N° 25 el 66.70% de expedientes de crédito se encuentran completos, sin embargo, un 33.30% de expedientes de crédito se encontró con DNI caducados, otros DNI sin la validación de la ficha RENIEC, requisito importante el cual ayuda a disminuir los casos de suplantaciones.

**Resumen del resultado de la evaluación cualitativa**

Tabla 27.

Resumen del resultado de la evaluación cualitativa

	Voluntad de pago	Situación familiar	Gestión del negocio	Solvencia moral y económica
Expediente completo	22.00%	24.40%	18.00%	38.30%
Expediente con observaciones	48.00%	26.70%	32.00%	38.30%
Expediente incompleto	30.00%	48.90%	50.00%	23.40%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Para la dimensión de la evaluación cualitativa que se refiere a la calidad moral del potencial cliente, la misma que se encuentra reflejada en su integridad personal, honorabilidad, reputación pública y privada, a través de los indicadores se tuvo como resultado a través de la revisión de expedientes que se realizó que una gran parte de los analistas de crédito de microempresarios no cumple con solicitar estas informaciones de la situación familiar, gestión del negocio, el plan de inversión, indagar el comportamiento del cliente con las referencias.

4.2.3 Resultado de la dimensión de la variable cartera en mora

Para el objetivo específico 3:

Analizar la situación que presenta los índices de morosidad de la cartera en mora de los clientes microempresarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán, Agencia Cusco periodo 2018

Tabla 28.

Clasificación crediticia de los clientes de la cartera en mora.

Clasificación crediticia	Nº Expedientes	%	Días de atraso
Problemas potenciales	2	13.30%	de 9 a 30 días
Deficiente	8	53.30%	de 31 a 60 días
Dudoso	5	33.40%	de 61 a 120 días
Perdida	0	0.00%	más de 120 días
Total	15	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

La cartera en mora es la suma de los créditos con calificaciones de problemas potenciales, deficiente, dudoso y pérdida, pues considera la totalidad del crédito que presenta cuotas en mora, es de decir créditos incobrables o de difícil recuperación de acuerdo al resultado obtenido vemos que de los 15 expedientes de crédito revisados contrastado con el sistema de los días generados el 13.30% tiene problemas potenciales con retraso de 9 a 30 días, el 53.30% es deficiente con retraso de 31 a 60 días y el 33.40 % clasificación crediticia dudoso de 61 a 120 días, al realizar la verificación del expediente se pudo ver que cuentan con fichas de seguimiento y notificaciones mínimos es decir que entra en mora pero no se le hizo seguimiento hasta recuperar el crédito.



Tabla 29.

Monto desembolsado de los clientes de la cartera en mora

Clasificación crediticia	Monto desembolsado	
	Nº Expedientes	Monto
Problemas potenciales	2	S/ 25,000.00
Deficiente	8	S/ 94,000.00
Dudoso	5	S/ 44,000.00
Perdida	0	
Total	15	S/ 163,000.00

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

De los 15 expedientes de crédito revisados el monto que representa de acuerdo a la clasificación de deudor, con problemas potenciales S/ 25,000.00, deficiente esta con S/ 94,000.00 y finalmente la clasificación dudosa con S/ 44,000.00.



4.3 Resultados del índice de mora Agencia Cusco periodo 2018.

Tabla 30.

Índice de mora Agencia Cusco periodo 2018

Periodo 2018	Saldo capital	Saldo vencido	Índice de mora
Enero	57,891,115.49	10,391,546.00	18.0%
Febrero	58,275,324.49	10,437,067.00	17.9%
Marzo	58,949,586.89	11,085,762.00	18.8%
Abril	59,207,294.34	10,834,036.00	18.3%
Mayo	59,260,232.56	10,839,127.00	18.3%
Junio	59,628,406.63	10,793,492.00	18.1%
Julio	60,679,192.94	10,717,920.00	17.7%
Agosto	60,808,670.64	12,333,421.00	20.3%
Septiembre	61,759,565.56	12,342,523.00	20.0%
Octubre	61,876,456.54	12,295,325.00	19.9%
Noviembre	62,143,878.87	12,043,421.00	19.4%
Diciembre	62,656,787.32	12,526,369.00	20.0%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

La información de la tabla N° 30, a diciembre cierra con 20.0% es el resultado de la Agencia Cusco periodo 2018, el cual muestra un índice de mora alarmante esto debido a la caída de los créditos que se colocaron entre los años 2014 y 2015 en razón al débil cumplimiento de las evaluaciones de crédito y la documentación requerida en los expedientes de crédito.

4.4 Resultados del índice de mora de los clientes microempresarios Agencia Cusco periodo 2018.

Tabla 31.

Índice de mora de los microempresarios agencia Cusco periodo 2018

Periodo 2018	Saldo capital	Saldo vencido	Índice de mora
Enero	10,420,400.79	1,350,900.98	12.96%
Febrero	11,072,311.65	1,565,560.05	14.14%
Marzo	10,905,673.57	1,773,721.92	16.26%
Abril	10,657,312.98	1,895,956.30	17.79%
Mayo	11,259,444.19	1,951,042.86	17.33%
Junio	11,919,718.49	2,039,969.99	17.11%
Julio	11,225,650.69	1,822,046.40	16.23%
Agosto	12,161,734.13	2,220,015.78	18.25%
Septiembre	12,043,115.28	2,345,079.37	19.47%
Octubre	12,375,291.31	2,336,111.75	18.88%
Noviembre	11,801,122.60	1,926,947.36	16.33%
Diciembre	11,904,789.59	2,129,482.73	17.89%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

La información de la tabla N° 31, es el resultado de los créditos otorgados a los microempresarios de la Agencia Cusco periodo 2018, al finalizar el año cierra en 17.83% este resultado merece atención y tomar medidas correctivas para minimizar estos resultados que perjudican a la CAC Santo Domingo de Guzmán.



CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Los resultados de los hallazgos obtenidos a través de las dimensiones y sus indicadores de la variable evaluación crediticia se ha tenido como resultado lo siguiente:

5.1 Descripción de los hallazgos más relevantes

Respecto al análisis evaluación cuantitativa de la cartera en mora de los clientes microempresarios de CAC Santo Domingo de Guzmán, agencia Cusco periodo 2018

Los resultados de los hallazgos encontrados a través de las dimensiones y sus indicadores para el objetivo específico 1: se obtuvieron que en la Tabla N° 9 Estado de situación financiera un 66.7% no cumple en presentar el expediente de crédito completo la información se arrastra de evaluaciones de crédito anteriores siendo este motivo de no realizar un trabajo con profesionalismo, la tabla N° 10 en cuanto a las declaraciones juradas de los bienes que posee el microempresario un 46.70% se evidencia que no presentan las declaraciones con información real, además las declaraciones juradas no tienen la firma del cliente y en algunos casos la declaración esta sin contenido, en la tabla N° 11 recaudación de información del total de ingresos se obtuvo que un 46.70% presenta el expediente de crédito incompleto, es decir no se recauda toda la información (boletas, cuaderno de ingresos) para la elaboración de la hoja de trabajo se manipula a favor del cliente para alcanzar al crédito solicitado, la tabla N° 14 donde nos muestra los resultados de los gastos se obtuvo que el 53.30% son expedientes de crédito incompletos el motivo principal es que existen gastos de servicios que no coinciden con lo presentado en el estado de resultados y otros gastos familiares que son ínfimos, la tabla N° 15 el cual muestra la capacidad de pago del microempresario se tuvo como resultado que 66.70% presentan expedientes incompletos el motivo principal, se encontró que el estado de resultados es un arrastre de una anterior evaluación, la tabla N° 16 ratios financieros muestra que un 66.7% de los expedientes están



incompletos este resultado en función a los resultados del estado de situación financiera y estado de resultados ya que el resultado se obtiene de los mencionados EEFF.

Los resultados de los hallazgos encontrados para el objetivo específico 2 analizar la situación de la evaluación cualitativa los hallazgos más relevantes son: tabla N° 18 resultado del indicador voluntad de pago se tuvo que el 66.70% de los expedientes están incompletos principalmente porque no se encontró las referencias de proveedores, vecinos del microempresario información relevante para saber el comportamiento y/o reputación del cliente, de acuerdo a la tabla N° 19 situación familiar el 80.00% de los expedientes de crédito no cumplen en considerar el número de dependientes de la unidad familiar del cliente situación de salud, la tabla N° 21 gestión del negocio muestra que el 53.30% de expedientes con observaciones la información en realizar la visita in-situ evidenciado con fotos se encontró desactualizado verificación del negocio, asimismo no realizan el seguimiento ni verificación al plan de inversión para el cual solicitaron el crédito, la tabla N° 25 muestra que un 80 % de los expedientes el historial crediticio no está actualizado y tabla N° 26 donde muestra el resultado del indicador solvencia moral y económica el 66.70% de los expedientes revisados tiene observaciones debido a que los DNI en algunos casos están caducados o no cuentan con su validación RENIEC y algunos expedientes están sin DNI y solo con una ficha RENIEC autorizado por el administrador.

Los resultados más relevantes para objetivo específico 3 situación que presenta los índices de morosidad de la cartera de mora de la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán Agencia Cusco periodo 2018 se muestra en la tabla N° 28 de los 15 expedientes en la categoría de dudoso aquellos deudores que registran atraso de 61 a 120 días se tiene un porcentaje de 33.40%, en la categoría deficiente deudores que registran un retraso de 31 a 60 días se tiene un porcentaje de 53.30% , al revisar los expedientes se vio que hay pocas



fichas de seguimiento y notificaciones en algunos expedientes es decir que no le hacen un seguimiento adecuado para recuperar el crédito.

5.2 Limitaciones del estudio

Las limitaciones que se tuvo para realizar el presente trabajo de investigación fueron las siguientes:

- Al realizar la revisión documentaria de los expedientes, las condiciones adversas no se pudo tener acceso a los expedientes de crédito en su totalidad ya que algunos no se encontraban, se encontró un poco de desorden, no hay un archivo adecuado de los expedientes.
- El tamaño de la muestra únicamente se consideró 15 expedientes por falta de tener acceso a más expedientes, además que la información de cada expediente es considerada como confidencial y de difícil acceso por que no salen de oficina.
- También considero que fue una limitación el tiempo de duración de la Pro-tesis.

5.3 Comparaciones críticas con la literatura existente

A partir de los hallazgos encontrados se acepta la hipótesis alternativa general, la evaluación crediticia presenta deficiencias y la cartera en mora es alta de los clientes microempresarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán, Agencia Cusco Periodo 2018, estos resultados guardan relación con lo que sostiene (Fuentes López, Ventura Rojas , & Villanueva Morales, 2018) en su investigación “Modelo de gestión de riesgos enfocado para evaluar la calidad en los procesos de Ahorro y crédito de las asociaciones Cooperativas del Departamento de San Vicente” quien señala en sus conclusiones que, para minimizar los riesgos inherentes no solo para la evaluación crediticia sino también para la captación de ahorros las cooperativas en sus procedimientos de gestión de riesgos, no cuentan con una unidad evaluado de riesgos, que en el caso de CAC. Santo domingo sería una unidad supervisora, a su vez es necesario que toda cooperativa desarrolle,



implemente y mejore continuamente un marco cuyo objetivo sea integrar un proceso de gestión de riesgos en la gobernanza de la organización, planificación y estrategias. Ello es acorde con lo que en este estudio se detalla.

Para el objetivo específico número 1 y 2, se tiene que: Analizar la evaluación cuantitativa y cualitativa de la cartera en mora de los clientes microempresarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán, Agencia Cusco periodo 2018, es similar con (Gomez Antonio, 2017) en su trabajo de tesis titulado "La evaluación crediticia y la morosidad de créditos comerciales en la Financiera Confianza S.A.A. Huánuco – 2017" concluye que el análisis cuantitativo influye en la morosidad en base a las preguntas que realizo al analista en relación a la capacidad de pago que tienen en el momento en que solicitan el crédito y mediante la descripción cualitativa se pudo comprobar cómo la moral de pago del posible o potencial cliente influye en la morosidad ya que es importante conocer la calidad moral que será reflejada en su integridad personal, honorabilidad, reputación pública o privada todo cual representa una garantía para el inicio de toda transacción crediticia.

Con las tesis de (Gonzales Zarate, 2014) ratifica parcialmente por que no solo factores internos inherentes a la evaluación de crédito son motivo de mora sino también los factores externos los cuales escapa a la voluntad de pago de clientes sino que pueden están relacionados al sistema, son la economía nacional, la economía mundial, el medio geográfico, la estabilidad y seguridad del país, la competencia, las políticas de comercio exterior y en algunos casos los fenómenos naturales inundaciones, terremotos, sequias, incendios, otros.

5.4 Implicaciones del estudio

De acuerdo a los hallazgos relevantes obtenidos en el presente trabajo de investigación tiene implicancias en la forma como se está realizando la evaluación de crédito



y el modo en que esta afecta a la cartera crediticia y consecuentemente a la Agencia Cusco. La presente investigación con la descripción de los hallazgos permitirá la decisión por parte de los administrativos en este caso los directivos tomar medidas que puedan frenar la ineficiencia que muchas veces se comete de los analistas en la evaluación de crédito con el único fin de llegar a su meta y comisionar muchas veces obviando la ética profesional, cabe aclarar que no se puede generalizar a todos.

5.5 Otras investigaciones necesarias

Futuros estudios son necesarios el cual sería en base a una auditoria, a su vez confrontar los resultados de la evaluación con una entrevista breve al microempresario.



CONCLUSIONES

A partir de los resultados obtenidos en la presente investigación realizada a la evaluación crediticia y cartera en mora de los clientes microempresarios de la CAC Santo Domingo de Guzmán Agencia Cusco periodo 2018 se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Los resultados que presenta la evaluación crediticia y cartera en mora de clientes microempresarios de la Agencia Cusco periodo 2018 confirma la hipótesis general, la evaluación crediticia presenta deficiencias obviando aspectos importantes de políticas de créditos para una buena evaluación, los cuales son: no recaudar información del total de ingresos y gastos más al contrario son ajustados para que cubra la cuota del préstamo, el balance y estado de resultado presentan desactualizados sus resultados, el analista no cumple en realizar una verificación del plan de inversión. según la tabla N° 22 un 86.70% presentan expedientes de crédito incompletos y un 13.30% expedientes de créditos completos.
2. Para el análisis de la evaluación cuantitativa de la cartera en mora se encontró que existe una evaluación de crédito deficiente en la presentación de los siguientes documentos: estado de situación financiera, en determinar los ingresos reales del microempresario, en considerar todos los gastos de la unidad familiar, la capacidad de pago mediante la presentación del estado de resultados y los ratios financieros no reflejan la información de la situación real actual del microempresario.
3. La situación que presenta la evaluación cualitativa se concluye que esta parte de la evaluación es tergiversado y acomodado para cumplir metas en muchos casos obviando aspectos importantes del reglamento de créditos, lo relacionado a la voluntad de pago el analista no cumple en presentar y/o considerar en el expediente de créditos las referencias del cliente dato importante para saber el comportamiento del cliente con su entorno, en la situación familiar presentan expedientes incompletos



porque no consideran el número de personas del cual está constituida la unidad familiar, recibos de luz desactualizados, para la gestión del negocio no se cumple con hacer una verificación del plan de inversión.

4. Los créditos otorgados a los microempresarios de la CAC Santo Domingo de Guzmán Agencia Cusco en el periodo 2018 presenta un riesgo alto según Tabla N° 31, la tendencia creciente de la morosidad alcanzando así un incremento de 17.89%, esto debido a que el analista de crédito está más enfocado en llegar a su meta de colocaciones y no en el seguimiento de los créditos otorgados. Al no cumplir en su totalidad con la evaluación cuantitativa y cualitativa.



RECOMENDACIONES

1. En cuanto a las deficiencias en la evaluación crediticia de los préstamos otorgados a los microempresarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán Agencia Cusco, debe contratar personal con cargo de supervisor de créditos para verificar de forma inopinada los expedientes de crédito y efectúe visitas in situ para el cruce de información, y mejor control del trabajo de evaluación crediticia que realizan los analistas de crédito.
2. En cuanto a la evaluación cuantitativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán Agencia Cusco, El gerente de negocios debe mejorar y/o verificar las políticas y normas para la evaluación de crédito si el personal de créditos cumple con la aplicación y discernimiento para analizar e interpretar los resultados de la evaluación de crédito. capacitar al personal del área de créditos con la implementación de escuela de formación de analistas de crédito realizando talleres motivacionales y con acompañamiento de un analista con amplia experiencia.
3. En cuanto a la evaluación cualitativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán Agencia Cusco, se recomienda a los directivos que, al contratar personal, sea importante considerar las referencias personales y experiencia laboral con ética y moral, al evaluar el expediente de credito que se considere también las características de la unidad familiar y de su entorno esto le permitirá contar con modelos y procesos más sólidos.
4. Se recomienda retirar de la cartera de créditos los préstamos que son considerados incobrables, y proceder al castigo contablemente de los créditos clasificados en condición de perdida, y previa selección, negociar con una agencia de cobranzas la venta de esta cartera. Reforzar el área de cobranzas con personal especializado y mejorar el comité de mora con reuniones semanales para aplicar estrategias de cobranza y poder controlar el incremento de la mora.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán. (31 de Julio de 2017).
Reglamento de Créditos. Cusco, Cusco, Peru.
- Ministerio de trabajo y promocion del empleo. (2003). Mype. *Boletin de economia laboral*,
3-6.
- Alvarez, A. A. (2017). Aumento de la cartera morosa y la relacion con la rentabilidad del
Banco de Crédito del Perú en la Region Callao.2017. *Contador Público*.
Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Ambrosini Valdez, D. (2001). *Introduccion a la banca* (2° Edición ed.). Lima: Universidad
del Pacífico.
- Banco Central de Reserva del Perú. (2011). *Glosario de términos económicos*. Lima.
Obtenido de <http://www.bcrp.gob.pe/sistema-financiero/glosario>.
- Basurto Acevedo, R. (1982). *Manual del funcionario de Crédito*. Lima: Muruhuay.
- Bobadilla, E. (25 de Marzo de 2019). *Gestion*. Obtenido de Diario Gestion:
<https://gestion.pe/publirreportaje/2018-aumento-morosidad-crediticia-peru>
- Carrasco Diaz, S. (2006). *Metodología de la Investigación científica* . Lima: San Marcos.
- Congreso de la República. (11 de 06 de 2001). Ley 27489. *Ley que Regula las Centrales
Privadas de Información de Riesgos y de Proteccion al titular de la informacion*.
Lima, Perú.
- Congreso de la República. (03 de Julio de 2003). Ley N° 28015. *Ley de Promocion y
Formalizacion de las micro y pequeña empresa*. Lima.
- Cooperativa de Ahorro y Credito Santo Domingo de Guzmán. (17 de Setiembre de 2018).
Plan Estrategico 2018-2022. Cusco.
- FENACREP. (2018). *Nuevo Marco Legal para Cooperativas de ahorro y crédito* (Primera
edición- agosto 2018 ed.). Lima: Pacifico Editores SAC.



- Flores Soria, J. (2013). *Finanzas Aplicadas a la Gestion Empresarial*. Lima: Centro de Especializacion en Contabilidad y Finanzas EIRL.
- Fuentes López, J. A., Ventura Rojas , W. J., & Villanueva Morales, S. E. (2018). Modelo de gestión de riesgos enfocado para evaluar la calidad en los procesos de Ahorro y crédito de las asociaciones Cooperativas del Departamento de San Vicente. *Contador*. Universidad de El Salvador, El Salvador.
- Gomez Antonio, N. (2017). La evaluación crediticia y la morosidad de créditos comerciales en la financiera Confianza S.A.A.Huánuco-2017. *Contador Público*. Universidad de Huánuco, Huánuco.
- Gonzales Zarate, J. (2014). Credito y Morosidad en los micro y pequeños empresarios en la Ciudad del Cusco. *Contador*. Universidad San Antonio Abad del Cusco, Cusco.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigacion*. México D.F.: Mc Graw Hill Education.
- Lozano, F. I. (2010). *La evaluación crediticia en las microfinanzas*. Lima: El analista.
- Manrique Choy, A. (Diciembre de 2009). *SCRIBD*. Obtenido de <https://es.scribd.com/presentation/24028738/Tecnologia-Crediticia>
- Morales Castro, J. A., & Morales Castro, A. (2014). *Credito y Cobranza*. MEXICO: Primera edicion EBOOK.
- Ortiz Anaya , H. (2015). *Analisis financiero aplicado y normas internacionales de informacion financiera-NIIF*. Bogota: Universidad Externado de Colombia.
- Pontificia Universidad Católica del Perú. (2009). *Situacion de los creditos otorgados a las Mypes en el Perú*. Lima: PUCP.
- Rodriguez Zamora, L., Wicijowski, C., & Marzomas, C. (2008). *Prevencion y cura de la morosidad (Analisis y evolucion futura de la morosidad en España)*. España: España.



Rueda Peves, G., & Rueda Peves, J. (2009). *Nuevo plan contable general empresarial*.

Lima: Editora grafica Bernilla.

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2011). *Glosario de términos e indicadores financieros*. Obtenido de www.sbs.gob.pe

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (07 de Febrero de 2019). Resolucion SBS N° 0480-2019 . *Aprobar el reglamento General de Cooperativas de Ahorro y Crédito No autorizadas a Captar Recursos del Público*. Lima, Perú.

Toledo Concha, E. (2009). Contabilidad y Negocios. *Revista del Departamento Académico de Ciencias Administraivas*, 30.



ANEXOS

