



# UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y

CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

ACREDITADA INTERNACIONALMENTE



TESIS:

---

**Factor cualitativo crediticio y su relación con la morosidad de socios independientes en la Cooperativa de Ahorro y crédito Perú Inka - primer semestre 2021.**

---

Presentado por:

**DURAN CCUNO, LEIDE YOVANA**

Para optar al título profesional de

Contador Público.

**Asesora: Mg. CPC Estela Quispe Ramos**

**CUSCO- PERÚ**

**2021**



## PRESENTACIÓN

SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO. DISTINGUIDOS MIEMBROS DICTAMINANTES: En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, pongo a vuestra consideración el trabajo de investigación intitulado “**Factor cualitativo crediticio y su relación con la morosidad de socios independientes en la Cooperativa de Ahorro y crédito Perú Inka - primer semestre 2021**”. Mediante el presente trabajo de investigación deseamos aportar con la Cooperativa, los profesionales contables, estudiantes y con todos los interesados e inmersos en el sector financiero. Adicionalmente el objetivo del presente trabajo de investigación es optar al Título Profesional de Contador Público conformé a lo establecido por la Ley Universitaria y Reglamentos vigentes en la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Andina del Cusco.

**Atentamente.**

**Bach. Leide Yovana Duran Ccuno**



### **Agradecimientos**

*A Dios todo poderoso por guiar, iluminar mi vida, mi inmensa gratitud a mi madre por su apoyo incondicional sus palabras que me motivan y animan a ser mejor cada día, a mi esposo Jesús y mi hijita Sofía por ser parte de mi vida, a mis queridos suegros Guillermo y Juana por el cariño y apoyo incondicional que siempre me han demostrado.*

*Un agradecimiento especial a mi asesor de tesis, la Mg. Estela Quispe Ramos, por guiarme y por ser un gran aporte para la realización de esta tesis.*

*A los Docentes de la Escuela Profesional de Contabilidad, personas de gran sabiduría, por compartir sus conocimientos y experiencias*



## Dedicatoria

*Esta tesis dedico al Señor de Pampacucho, el presente trabajo ha sido una bendición gracias por guiarme, gracias porque cuando tropiezo me ayudas a levantarme y a ser mejor como persona*

*A mi mama Sofia Ccuno Apaza y mi hijita Sofia Condori Duran son ellas quienes me motivan a crecer y seguir adelante.*

*Br. Leide Yovana Duran Ccuno*



## **Nombres y Apellidos del Jurado de la Tesis y del Asesor**

### **Dictaminantes:**

- Dr. CPC. Walter Quispe Atayupanqui
- Mg. CPC. Mauro Hanco Quispe

### **Replicantes:**

- Mg. Nolberto Pro Meza
- Mg. Jessica Betsabe Caller Farfán

### **Asesora:**

- Mg. CPC. Estela Quispe Ramos



## INDICE

PRESENTACIÓN.....	i
Dedicatoria.....	iii
Nombres y Apellidos del Jurado de la Tesis y del Asesor .....	iv
Resumen .....	ix
Abstract .....	x
Capítulo I: Introducción .....	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Formulación del Problema.....	3
1.2.1 Problema General .....	3
1.2.2 Problemas específicos.....	3
1.3 Justificación de la investigación .....	4
1.3.1 Conveniencia .....	4
1.3.2 Relevancia social.....	4
1.3.3 Implicancias prácticas.....	4
1.3.4 Valor teórico .....	4
1.3.5 Utilidad metodológica .....	5
1.4 Objetivos de la Investigación.....	5
1.4.1 Objetivo General .....	5
1.4.2 Objetivos específicos.....	5
1.5 Delimitación del estudio .....	5
1.5.1 Delimitación espacial .....	5
1.5.2 Delimitación temporal .....	5
Capitulo II:.....	6
Marco Teórico.....	6
2.1 Antecedentes del Estudio.....	6
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	6
2.1.2 Antecedentes Nacionales .....	8
2.1.3 Antecedentes Locales .....	11
2.2 Bases Teóricas.....	13
2.2.1. Base Legal.....	13
2.2.2 Crédito .....	16
2.2.3 Las 5 “C” del Crédito .....	17
2.2.4 Evaluación Crediticia .....	20
2.2.5 Evaluación Cualitativa.....	21
2.2.5.1 Voluntad de pago.....	22
2.2.5.2 Situación familiar. ....	22
2.2.5.3 Gestión del negocio .....	22
2.2.5.4 Solvencia moral y económica (carácter).....	23
2.2.6 Evaluación Cuantitativa.....	23



2.2.6.1 El Balance .....	23
2.2.6.2 El Estado de Pérdidas y Ganancias .....	24
2.2.6.3 Flujo de Ingresos y Egresos .....	24
2.2.7 Morosidad.....	24
2.2.6.1 Políticas de cobranza .....	24
2.2.8 Condiciones y Requisitos del expediente para el Otorgamiento de los Créditos.....	25
2.2.9 Cooperativa de Ahorro y Crédito Perú Inka Ltda. ....	27
2.3 Marco conceptual. (definición de términos básicos).....	30
2.4 Hipótesis .....	33
2.4.1 Hipótesis General .....	33
2.4.2 Hipótesis Específicas .....	33
2.5 Variables e indicadores.....	33
2.5.1 Identificación de Variables .....	33
2.5.2 Operacionalización de variables .....	34
CAPÍTULO III: MÉTODO .....	35
3.1 Alcance del Estudio.....	35
3.2 Diseño de la Investigación.....	35
3.3 Población .....	35
3.4 Muestra .....	36
3.5 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos .....	36
3.5.1 Técnica 36	
3.5.2 Instrumento 36	
3.6 Validez y confiabilidad de Instrumentos .....	36
3.7 Plan de Análisis de Datos .....	36
Capítulo IV: .....	37
Resultados de la Investigación.....	37
4.1 Resultados Respecto a los Objetivos Específicos .....	37
4.1.1 Presentación del instrumento .....	37
4.1.2 Fiabilidad del instrumento .....	38
4.1.3 Resultados del objetivo específico 1 .....	39
4.1.3.1 Resultados de las dimensiones de la variable Factor cualitativo .....	39
4.1.3.2 Resultados de la variable factor cualitativo .....	45
4.1.4 Resultados del objetivo específico 2 .....	46
4.2 Resultado del objetivo general.....	47
4.2.1 Pruebas de hipótesis .....	47
Capítulo V: .....	49
Discusión .....	49
5.1 Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos.....	49
5.2 Limitaciones del estudio .....	51
5.3 Comparación crítica con lo literatura existente .....	52
5.4 Implicancias del estudio .....	54
5.5 Otras investigaciones necesarias .....	54
CONCLUSIONES .....	55



RECOMENDACIONES .....	57
A. BIBLIOGRAFÍA.....	58
B. INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS .....	61
C. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.....	62
MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	65
MATRIZ DE INSTRUMENTOS .....	66





*INDICE DE TABLAS*

<i>TABLA 1 DISTRIBUCION DE LOS ITEMS DEL CUESTIONARIO.....</i>	<i>37</i>
<i>TABLA 2 DESCRIPCIÓN DE LA BAREMACIÓN Y ESCALA DE INTERPRETACIÓN .....</i>	<i>37</i>
<i>TABLA 3 ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD .....</i>	<i>38</i>
<i>TABLA 4 INDICADORES DE LA DIMENSIÓN VOLUNTAD DE PAGO .....</i>	<i>39</i>
<i>TABLA 5 VOLUNTAD DE PAGO.....</i>	<i>41</i>
<i>TABLA 6 INDICADORES DE LA DIMENSIÓN CARÁCTER DEL CLIENTE .....</i>	<i>41</i>
<i>TABLA 7 CARÁCTER DEL CLIENTE .....</i>	<i>43</i>
<i>TABLA 8 INDICADORES DE LA DIMENSIÓN CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO.....</i>	<i>43</i>
<i>TABLA 9 CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO .....</i>	<i>44</i>
<i>TABLA 10 FACTOR CUALITATIVO .....</i>	<i>45</i>
<i>TABLA 11 NIVEL DE MOROSIDAD.....</i>	<i>46</i>
<i>TABLA 12 FACTOR CUALITATIVO Y MOROSIDAD.....</i>	<i>48</i>



## Resumen

El presente trabajo de investigación intitulado “Factor cualitativo crediticio y su relación con la morosidad de socios independientes en la Cooperativa de Ahorro y crédito Perú Inka - primer semestre 2021”, tiene como objetivo general determinar el factor cualitativo crediticio y su relación con la morosidad de socios independientes en la Cooperativa de Ahorro y crédito Perú Inka - primer semestre 2021, la población de estudio está constituida por los 60 expedientes de crédito que se encuentran en la cartera morosa; la muestra es de tipo censal y está constituida por 60 expedientes de evaluación de crédito que se encuentren en la cartera morosa en la Cooperativa de Ahorro y crédito Perú Inka Ltda - primer semestre 2021; así mismo el tipo de investigación es básica; de enfoque cuantitativo, porque se contrastara la información del factor cualitativo y la relación con la morosidad, mediante revisión documentaria; el diseño que se utilizó es no experimental, de alcance descriptivo - correlacional porque no construiremos ninguna situación de morosidad en la cooperativa solo observaremos una ya existente. La técnica fue revisión documental con el respectivo instrumento de ficha de revisión documentaria. El resultado más relevante fue que de acuerdo a la tabla N° 10 de la baremación de la variable factor cualitativo crediticio que de los 60 expedientes revisados el 86.7% que corresponden a 52 expedientes no cuentan con la información necesaria que debería contener una correcta evaluación del factor cualitativo crediticio, arribando así a la conclusión que los resultados confirman la hipótesis de que existe una relación significativa entre el Factor cualitativo crediticio y la morosidad de socios independientes en la Cooperativa de Ahorro y crédito Perú Inka - primer semestre 2021

**Palabras claves: Evaluación factor cualitativo crediticio, credito, morosidad, cooperativa**



## Abstract

The present research work entitled "Qualitative credit factor and its relationship with the delinquency of independent partners in the Cooperativa de Ahorro y Crédito Perú Inka - first semester 2021", has as a general objective to determine the qualitative credit factor and its relationship with the delinquency of independent partners in the Peru Inka Savings and Credit Cooperative - first semester 2021, the study population is made up of the 60 credit files found in the delinquent portfolio; The sample is of a census type and is made up of 60 credit evaluation files found in the delinquent portfolio in the Cooperativa de Ahorro y Crédito Perú Inka Ltda - first semester 2021; likewise the type of research is basic; quantitative approach, because the information on the qualitative factor and the relationship with delinquency will be contrasted, through documentary review; The design that was used is non-experimental, descriptive-correlational in scope because we will not construct any delinquency situation in the cooperative, we will only observe an existing one. The technique was documentary review with the respective document review sheet instrument. The most relevant result was that according to table No. 10 of the rating of the qualitative credit factor variable, 86.7% of the 60 files reviewed, corresponding to 52 files, do not have the necessary information that should contain a correct evaluation of the factor. qualitative credit, thus reaching the conclusion that the results confirm the hypothesis that there is a significant relationship between the qualitative credit factor and the delinquency of independent partners in the Peru Inka Savings and Credit Cooperative - first semester 2021

**Keywords: Credit qualitative factor evaluation, credit, delinquency, cooperative**



## Capítulo I: Introducción

### 1.1 Planteamiento del problema

En el Perú, la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú (en adelante la FENACREP) es el ente encargado de supervisar a las 844 Cooperativas de Ahorro y Crédito en las 24 regiones del país inscritas. Así también, asume las funciones de representación, defensa, educación cooperativa, asistencia técnica y capacitación de estas.

En relación a este último para ejercer dicha supervisión tiene como finalidad asegurar la solidez económica y financiera de las cooperativas de ahorro y crédito (en lo consecutivo COOPAC) la FENACREP se apoya en el Decreto Supremo N° 074-90-TR ley general de cooperativas, así como también en la resolución S.B.S. N° 0540-99 reglamento de las cooperativas de ahorro y crédito no autorizadas a operar con los recursos del público, en relación con este último en el título II, capítulo I y artículo 6° referido a los créditos y garantías donde cada COOPAC que otorgue los créditos deberá estar sujetos a la resolución S.B.S. N°13278 reglamento de gestión Integral de riesgo para las COOPAC no autorizadas a operar con recursos del público, en el inciso 14 señala que las unidades de riesgo estimaran los requerimientos de patrimonio efectivo de acuerdo resolución S.B.S. N° 11356 reglamento para la evaluación y clasificación del deudor y exigencia de provisiones, donde se encuentran las tasas de provisiones establecidas por categorías de clasificación crediticia y tipos de crédito, así mismo de acuerdo al tipo de garantía con el que se ha otorgado el crédito.

A nivel nacional, las COOPAC cuentan con presencia en 23 de los 24 departamentos del país, la mayoría de ellas (32%) se concentra en el departamento de Lima, seguida de los departamentos de Cusco, Arequipa, y Puno, los que concentran el 34%; destacando también los



departamentos de Junín, Cajamarca, La Libertad, Apurímac y Ayacucho, quienes acumulan el 20% del total. La presencia importante de las COOPAC en departamentos con sectores de la población en situación de pobreza, contribuye significativamente a una mayor inclusión financiera y al desarrollo económico de la región, pues estas desempeñan un rol importante en la oferta de servicios financieros (créditos y depósitos), intermediando recursos locales hacia socios en situaciones de escasez de capital, promoviendo la actividad emprendedora; las COOPAC contribuyen también desde su perspectiva organizacional, a través de los principios de cooperación y preocupación por la comunidad (SBS, Informe de estabilidad del sistema financiero, 2021)

Considerando que el mercado crediticio para el socio microempresario de las COOPAC, constituye un elemento fundamental para el desarrollo empresarial, su acceso determina condiciones que limita cumplir o continuar siendo prestatario para solicitar capital de trabajo para la empresa, sin embargo el problema fundamental que tienen las COOPAC es la recuperación de los créditos una vez desembolsados puesto que no existe un buen estudio del solicitante, es así que se genera la incertidumbre del retorno en los plazos y condiciones establecidas de las colocaciones lo que genera la morosidad siendo esta el tardío cumplimiento de una obligación de pago, el cual generará intereses moratorios y penalidades, representando un gasto adicional al socio y la posibilidad de acceder a una renovación de crédito.

La COOPAC Peru Inka Ltda. agencia matriz Sicuani no es ajena a todos los problemas que afrontan otras COOPAC a nivel nacional, ya que los productos de crédito como capital de trabajo y activo fijo, presentan riesgos crediticios por la deficiente evaluación crediticia, si bien es cierto que una evaluación crediticia se considera 2 factores de evaluación cuantitativo y cualitativo, el primer factor nos ayuda a la realización del análisis financiero por ende la capacidad de pago con que cuenta el socio emprendedor y el segundo factor se analiza la voluntad de pago, el carácter del



cliente y el conocimiento del negocio; por tanto la capacidad de pago no es ni debe ser el único elemento de referencia para tomar decisiones a la hora de otorgar un crédito, que en la práctica se observa como una mala evaluación crediticia como consecuencia de ello se tiene una cartera de crédito de mora, por lo que se debe tomar en cuenta la incidencia de aquellos factores cualitativos, que de alguna manera pueden afectar o alterar la capacidad de pago de un deudor. Este factor cualitativo determina un mejor panorama de cualidades de morosidad o incumplimiento de obligaciones en el que pueda incurrir una persona natural o jurídica en un futuro. De la misma manera un adecuado análisis cualitativo hará posible un mejor manejo del riesgo crediticio, adicional al uso de este método los colaboradores deberán realizar un análisis durante la etapa evaluación, seguimiento y control y recuperación, motivos por los cuales a través de la presente investigación se abordará la relación que existe entre el factor cualitativo ante un posible riesgo moratorio de la cooperativa de ahorro y crédito Perú Inka Ltda – primer semestre 2021.

## **1.2 Formulación del Problema**

### **1.2.1 Problema General**

¿Cómo el Factor cualitativo crediticio se relaciona con la morosidad de socios independientes en la Cooperativa de Ahorro y crédito Perú Inka - primer semestre 2021?

### **1.2.2 Problemas específicos**

1. ¿Cuál es la situación del factor cualitativo crediticio de los socios independientes en la Cooperativa de Ahorro y crédito Perú Inka - primer semestre 2021?

2. ¿Cuál es el nivel de morosidad de los socios independientes en la Cooperativa de Ahorro y crédito Perú Inka - primer semestre 2021?



### **1.3 Justificación de la investigación**

#### **1.3.1 Conveniencia**

La importancia de esta investigación sirve para que se tomen las previsiones oportunas a la hora de realizar la evaluación crediticia del factor cualitativo nos permitirá analizar la voluntad de pago, carácter del cliente y conocimiento del negocio para tomar decisiones, la mismas que minimizaran el riesgo de morosidad.

#### **1.3.2 Relevancia social**

El trabajo de investigación es relevante porque alcanza sugerencias para optimizar el factor cualitativo crediticio en un proceso de recuperación de efectivo a los socios independientes de la Cooperativa de Ahorro y crédito Perú Inka, permitiendo así superar las deficiencias encontradas en el cumplimiento de pagos.

#### **1.3.3 Implicancias prácticas**

Esta investigación profundiza la evaluación del factor cualitativo crediticio previo al otorgamiento del crédito lo que mejorará los controles en el análisis de la documentación presentada por los socios prestamistas, evitando de esta manera la morosidad al momento de cumplir los pagos respectivos.

#### **1.3.4 Valor teórico**

El valor teórico de la investigación sirve como fuente de información y antecedentes para la realización de otras investigaciones relacionadas al factor cualitativo crediticio y su relación con la morosidad. Así mismo al realizar este trabajo uno de los objetivos será contribuir a los estudiantes para coadyuvar todos los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera universitaria.



### **1.3.5 Utilidad metodológica**

La investigación nos proporciona utilidad metodológica sobre la evaluación del factor cualitativo crediticio y su relación con la morosidad y contribuye a crear nuevos instrumentos para la recolección de datos a partir de los resultados de la investigación referente a los créditos otorgados a los socios de la Cooperativa de Ahorro y crédito Perú Inka Ltda.

## **1.4 Objetivos de la Investigación**

### **1.4.1 Objetivo General**

Determinar el Factor cualitativo crediticio y su relación con la morosidad de socios independientes en la Cooperativa de Ahorro y crédito Perú Inka - primer semestre 2021

### **1.4.2 Objetivos específicos**

1. Diagnosticar la situación del factor cualitativo crediticio de los socios independientes en la Cooperativa de Ahorro y crédito Perú Inka - primer semestre 2021
2. Evaluar el nivel de morosidad de los socios independientes en la Cooperativa de Ahorro y crédito Perú Inka - primer semestre 2021

## **1.5 Delimitación del estudio**

### **1.5.1 Delimitación espacial**

Esta investigación se realiza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Perú Inka Ltda

### **1.5.2 Delimitación temporal**

El trabajo de investigación presenta información del primer semestre 2021 (enero a junio)

La línea de investigación del presente trabajo pertenece al área de finanzas.





## Capítulo II:

### Marco Teórico

#### 2.1 Antecedentes del Estudio

##### 2.1.1 Antecedentes Internacionales

###### Antecedente 1:

Tierra (2015), tesis intitulada: *El riesgo de crédito y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato cía. Ltda. del Cantón Ambato*, para optar el título de Ingeniera Financiera, en la carrera de Ingeniería Financiera de la Facultad de Contabilidad y auditoría de la Universidad Técnica de Ambato Ecuador, cuyo objetivo es: Determinar la incidencia del Riesgo Crediticio en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda. del Cantón Ambato, la metodología utilizada es la siguiente: la investigación tiene el enfoque una con un paradigma cualitativo, de diseño experimental, con alcance descriptiva exploratoria, la población es como sigue: la población de la presente investigación está constituida por los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda., correspondiente a 10 miembros entre hombres y mujeres y la muestra estará direccionada a los 10 funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Ltda. Concluye la investigación que el trabajo se realiza en el área crediticia de la Cooperativa no posee un control apropiado, por tal motivo el riesgo de crédito tiende a incrementarse y pone en riesgo la funcionalidad de la institución.

###### Antecedente 2

Ulloa (2020), tesis intitulada: *Análisis del nivel de morosidad de la cartera que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan*, para optar el título de Administración Financiera, en la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca,



cuyo objetivo es: factores que influyen el nivel de morosidad de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda. metodología utilizada es la siguiente: la investigación tiene un enfoque cuantitativo, de diseño experimental, con alcance descriptiva exploratoria, la población es como sigue: la población de la presente investigación está constituida por los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda., correspondiente a 10 miembros entre hombres y mujeres y la muestra muestra el total de las operaciones crediticia desde el primer día de vencimiento, con el objetivo de poder analizar las posibles causas sobre el crecimiento de la edad de su cartera que mantiene la cooperativa. Concluye que, la entidad financiera Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda., del Segmento 3 dentro de la Zona del Azuay, dentro de la morosidad de la cartera vencida podemos analizar que se ve perjudicada, puesto que para el mes de Marzo del presente año la institución financiera alcanza una morosidad de un 9,19% calificándole como “Riesgo Alto”, llegando a ocasionar riesgos crediticios en su cartera por el incumplimiento del socio de sus pagos crediticios, tomando en cuenta que el crédito se encuentra vencido a partir del 1 día en vencimiento. Pues esta realidad se palpo por las diferentes situaciones en la que el país y el mundo entero se encuentra hasta la fecha atravesando, por lo que el socio llega a incumplir con sus obligaciones crediticios de pagos en su fecha establecida al momento de solicitar el crédito.

### **Antecedente 3**

Olivas et.al., (2015) tesis intitulada: *Niveles de riesgo de la mora en la cartera de créditos de vivienda otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí, durante el primer semestre del año 2015*, para optar el título de licenciado en Banca y Finanzas, Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua UNAM-Managua, cuyo objetivo es: Determinar el



comportamiento de los niveles de riesgo de mora en los créditos de vivienda otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del Municipio de Estelí, durante el primer semestre del año 2015. metodología utilizada es la siguiente: la investigación tiene un enfoque cualitativo, de diseño experimental, con alcance descriptiva, la población es como sigue: la población de la presente investigación está constituida por una sucursal ubicada a 25 kilómetros de la cabecera departamental, específicamente en el poblado de La Trinidad, una sucursal netamente rural, acorde con la misión de la Cooperativa y la muestra es el Área de créditos. Concluye que, Las políticas de otorgamiento de créditos de vivienda empleadas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí de acuerdo a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos como son las entrevistas, guía de observación y revisión documental se verificó que se están aplicando, debido a que se analiza el crédito, evaluando el plan de inversión, capacidad de pago por parte del cliente, referencias, revisión de la garantía y del expediente de crédito el cual contiene todos los soportes como requisitos establecidos por la Cooperativa, la información necesaria para darle solución a este objetivo se obtiene de las diferentes interrogantes realizadas al analista de crédito y jefe de crédito..

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

#### **Antecedente 1**

Acuña & Fernández (2019), tesis intitulada: *Gestión de Riesgo Crediticio y Operativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Verónica Ltda.*, para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas, en Escuela de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, cuyo objetivo es: Desarrollar propuestas de mejoras de la gestión de riesgo crediticio y operativo presente en la



COOPAC Santa Verónica en base al estudio realizado, la metodología utilizada es la siguiente: la investigación es de enfoque cualitativo, de diseño no experimental, con alcance descriptiva exploratoria, la población es como sigue: la población de la presente investigación está constituida por los funcionarios gerente y trabajadores socios activos en préstamos en los 2 últimos años entre 20 a 60 años y la muestra estará direccionada a los 100 socios. Concluye la investigación Efectuar un análisis del sector al que se dirige el crédito, es decir, comprender la realidad del sector comercial, construcción, pesquero, minero, transportes, educativo, entre otros) en el que el socio utilizará el crédito. concluye la investigación que La Cooperativa Perú Inka Ltda. tiene un índice de morosidad de 4.6% (deficiente, dudoso y perdida) en el 2017. Está por debajo del límite estipulado por la SBS (5%) lo que genera un índice de morosidad alto en la Cooperativa Perú Inka Ltda. es la mala evaluación crediticia, la cual se genera por tener asesores de negocios no capacitados.

### **Antecedente 2**

Soldevilla (2016), tesis intitulada: *Análisis de los factores cualitativos y su influencia en el otorgamiento de créditos mes en la Caja Municipal Cusco Agencia Puno – Bellavista Periodo 2014.*, para optar el título de Licenciado en Administración, en la escuela profesional de Administración de la facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la Universidad Nacional del Altiplano, cuyo objetivo es: Identificar qué factores cualitativos son importantes en la evaluación de operaciones de créditos MES en la Caja Municipal Cusco Agencia Puno Bellavista periodo 2014, la metodología utilizada Método descriptivo, analítico y deductivo y el enfoque cualitativo, de diseño no experimental, con alcance descriptiva correlacional, la población es como sigue: la población Los elementos seleccionados para la investigación estarán constituidos por



clientes en la condición de Buenos, regulares y Deficientes (mayor a 4 días y menor de 30) Por tanto la población muestreada es de 60 clientes (10% de la cartera total en mora). y la muestra es de tipo probabilística, técnica Muestreo Aleatorio Simple (MAS), debido a que el conjunto de elementos ha sido seleccionado a clientes que se encuentran en mora entre 4 y 30 días. La decisión de usar 42 este tipo de técnica es porque los elementos tienen igual probabilidad de ser seleccionados y conocidos, sumados a que permite ahorrar en costos los cuales están distribuidos de la siguiente manera. Concluye que en la tesis se determinó que la evaluación de los factores cualitativos como: la observación de detalles en la visita in situ, la dualidad del negocio, las referencias comerciales y crediticias del cliente son aspectos de carácter subjetivo muy importantes e influyen en la evaluación de créditos MES. Conforman detalles que debidamente ponderados permite un pronóstico positivo o negativo en la recuperación del crédito. Esta información complementa los datos cuantitativos para determinar la capacidad y voluntad de pago del solicitante de crédito en la caja Municipal Cusco lo que permite progresivamente disminuir los riesgos crediticios

### **Antecedente 3**

(Zambrano & Chavez, 2019), tesis intitulada: *Análisis del riesgo crediticio en las micro finanzas de Los emprendedores de la plataforma Andrés Avelino Cáceres y Su Incidencia en la morosidad en La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa - 2018*, para optar el título de Licenciado en Banca y Seguros, en la Escuela Profesional de Banca y Seguros de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, cuyo objetivo es: Determinar el riesgo del micro crédito otorgado a los emprendedores de la Plataforma Andrés Avelino Cáceres y su incidencia en la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa - 2018. metodología



utilizada es la siguiente: la investigación tiene Tipo de Investigación Correlacional con enfoque mixto, de diseño experimental, con alcance descriptiva derivado del análisis de los factores intrínsecos y extrínsecos de las variables a estudiar, la población es como sigue: La unidad de análisis para el estudio corresponde a todos los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa de la Agencia Avelino Cáceres que son 46, de los cuales 34 tienen las funciones y actividades de crédito a Mypes; y también a los clientes que solicitaron crédito en el primer cuatrimestre del año 2018; para ello se considera a los Mercados que sostiene la Plataforma y la muestra del presente estudio se aplicará a todos los funcionarios de la Agencia Avelino Cáceres, fue son 46 colaboradores; de los cuales sólo se toma en cuenta a aquellos que desarrollan actividades de crédito, que son 34 trabajadores. Para los clientes se tomará una muestra de aquellos que obtuvieron crédito durante el año 2018 (primer cuatrimestre). Concluye que Mediante los resultados obtenidos de los instrumentos utilizados, nos proporcionan evidencia para concluir que en la Agencia Avelino Cáceres de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop – Arequipa, se administra de manera efectiva los riesgos crediticios, entonces se puede minimizar la incidencia de los factores clave en la cartera atrasada; de ahí, que la administración ha tomado en cuenta la importancia de una buena gestión y toma de decisiones adecuadas, manteniendo la exposición al riesgo de crédito dentro de límites aceptables y por tanto el logro de objetivos propuestos a nivel institucional.

### **2.1.3 Antecedentes Locales**

#### **Antecedente 1**

Quispe (2018), tesis intitulada: *Evaluación crediticia y cartera en mora de clientes microempresarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo De Guzmán, Agencia*



*Cusco Periodo-2018*, para optar el título profesional de Contador Público, en la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Andina del Cusco, cuyo objetivo es: 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. metodología utilizada es la siguiente: la investigación es de carácter básico con enfoque cuantitativo, con alcance descriptiva, la población es como sigue: La población de estudio está constituida por los 45 expedientes de evaluación crédito que se encuentran en la cartera en mora de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán, Agencia Cusco periodo 2018; y la muestra está constituida por 15 expedientes de evaluación de crédito que se encuentren en la cartera en mora de la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán Agencia Cusco periodo 2018. Concluye que 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 78 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.

### **Antecedente 2**

Serrano (2016), tesis intitulada: *Evaluación de las políticas en el otorgamiento de crédito y su influencia en la cartera morosa al finalizar el primer semestre en la oficina san Sebastián de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán año 2015*. Para optar el título profesional de Contador Público, en la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad



Andina del Cusco, cuyo objetivo es: Determinar si es adecuada la evaluación de las políticas en el otorgamiento de crédito y su influencia en la cartera morosa al finalizar el primer semestre en la oficina San Sebastián de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán año 2015. metodología utilizada es la siguiente: Tipo de Investigación una Investigación Aplicada con enfoque, con alcance descriptiva, la población es como sigue; y la muestra se toma la. Concluye que a partir de los resultados del presente trabajo de investigación puede determinar se da como recomendación que las políticas de crédito otorgadas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán, sean cumplidas al pie de la letra y crear un área denominado supervisión de créditos, ente que se encargará de supervisar y analizar cada expediente y no omitir ninguna política.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1. Base Legal**

**1. Ley N<sup>a</sup> 30822 que modifica a la Ley N<sup>o</sup> 26702 Ley General del Sistema Financiero y el Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.** Es objeto principal de esta ley propender al funcionamiento de un sistema financiero y un sistema de seguros competitivos, sólidos y confiables, que contribuyan al desarrollo nacional. La misma que:

**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 219° inciso 5) y 221 inciso 3) del Código Civil. 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 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. Resolución 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.

**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.

**3. Ley N° 28015 Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa (Promulgada el 3 de Julio del 2003)** la presente ley promueve la competitividad, formalización y desarrollo de las MYPES para extender el empleo sostenible, su productividad y rentabilidad, su contribución al Producto Bruto Interno, el crecimiento del mercado interno y las exportaciones y su contribución a la recaudación tributaria.

**En el Artículo 28°.** Señala el acceso al financiamiento de las MYPES mediante las instituciones micro financieras 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.

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

Reglamenta el suministro de la información de riesgos en el mercado, garantizando el respeto a los derechos de los titulares de la misma, reconocidos por la Constitución Política del Perú, promoviendo su naturalidad, confiabilidad y uso oportuno de dicha 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.

### 2.2.2 Crédito

Montes de Oca, (2015) Un crédito es una operación de financiación donde una persona llamada 'acreedor' (normalmente una entidad financiera), presta una cierta cifra monetaria a otro, llamado 'deudor', quien, a partir de ese momento, garantiza al acreedor que retornará esta cantidad solicitada en el tiempo previamente estipulado más una cantidad adicional, llamada 'intereses'.

#### 1. Tipos de Créditos

Los créditos pueden clasificarse en función a distintos criterios, por ejemplo, en base a su duración, pueden ser de corto plazo o de menos de un año, de mediano plazo si duran entre uno y cinco años, o de largo plazo si son a más de 5 años. Cabe aclarar que los plazos mencionados son referenciales. (Westreicher, 2019)

- **Préstamos para empresas:** Son los que solicitan los negocios para pagar a sus proveedores, invertir en activos fijos, expandir su negocio adquisición de mercadería, entre otros. Pueden clasificarse, a su vez, de acuerdo al tamaño del cliente, si es para grandes, medianas, pequeñas o microempresas.
- **Préstamos personales:** Financian una necesidad concreta en un momento determinado, por ejemplo, una boda o un viaje. No son de montos muy altos.



- **Préstamos de consumo:** Permiten adquirir bienes duraderos como electrodomésticos o vehículos, destinados para inmuebles.

### 2.2.3 Las 5 “C” del Crédito

En el mundo de los negocios, es fundamental mantener finanzas sanas, estas se construyen sobre la base de un adecuado manejo de los recursos y una efectiva administración de los ingresos.

El análisis previo al otorgamiento de un crédito es todo un campo de la administración y planeación financiera que en algunos casos llega a requerir un alto grado de especialización, sin embargo, hemos tomado los principios fundamentales para ofrecerte en este Artículo los puntos clave en el proceso a fin de que puedas conocer de manera clara, cuales son los 5 factores que debes evaluar al analizar un crédito.

Los principales factores que deben tomarse en cuenta, para decidir si se otorga o no crédito, son nombrados como las cinco "C" del crédito y son los siguientes:

#### 1. **Carácter**

Son las cualidades de honorabilidad y solvencia moral que tiene el deudor para responder a nuestro crédito.

Cuando hacemos un análisis de crédito, lo que buscamos es de alguna manera ser capaces de predecir el futuro comportamiento de pago de un cliente, que nos permita ver con claridad ese futuro incierto, por lo que debemos analizar la información sobre sus hábitos de pago y comportamiento, dicha información tendrá que hacer referencia al pasado (Como se ha comportado en operaciones crediticias pasadas) y al presente (Como se está comportando actualmente en relación a sus pagos) esto nos marcará una tendencia y por ende una probabilidad de mantener un similar comportamiento para futuros eventos.



La evaluación del carácter o solvencia moral de un cliente debe hacerse a partir de elementos contundentes, medibles y verificables tales como:

- Pedir Referencias Comerciales a otros proveedores con quienes tenga crédito
- Obtener un Reporte de crédito por la web de SBS y Central de riesgos
- Verificar demandas judiciales (se entiende deudores alimentarios morosos)
- Obtener Referencias Bancarias (saber cómo está pagando o pago en otras entidades financieras)

## **2. Capacidad**

Es la habilidad y experiencia en los negocios y resultados prácticos. Para su evaluación se toma en cuenta la antigüedad, el crecimiento de la empresa, sus canales de distribución, actividades, operaciones, zona de influencia, número de empleados, sucursales, etc.

Los nuevos negocios ofrecen un difícil problema para el departamento de Crédito, pues miles de establecimientos cada año, fallan en un gran porcentaje, debido a la falta de habilidad y experiencia para conducir un negocio con éxito.

En general de lo que se trata aquí es de saber que tanta experiencia y estructura tiene el socio para manejar y desarrollar de la mejor forma su negocio, recordemos que al venderle a un socio no solo buscamos una compra esporádica, sino que él tenga la capacidad de seguir comprando a crédito y seguir pagando por mucho tiempo, ese es el objetivo de buscar una relación comercial exitosa.

## **3. Condiciones**

Son los factores externos que pueden afectar la marcha de algún negocio, es decir aquellos que no dependen de su trabajo.



Los negocios en general y las condiciones económicas, sobre las que los individuos no tienen control, pueden alterar el cumplimiento del pago, así como su deseo de cumplir con sus obligaciones.

Algunos elementos a considerar son:

- Ubicación Geográfica
- Situación Política y económica de la región
- Sector (No es lo mismo el ramo de la construcción que el ramo de papelería)

Si bien estos factores no pueden evitarse, una correcta evaluación permite al menos prever sus posibles efectos e incluirlos en el análisis como riesgos contingentes.

#### **4. Colateral**

Son todos aquellos elementos de que dispone el negocio o sus dueños, para garantizar el cumplimiento de pago en el crédito, es decir las garantías o apoyos colaterales; mismos que se evalúan a través de sus activos fijos, el valor económico y la calidad de estos.

Uno de los fundamentos del análisis de crédito establece que no debe otorgarse un crédito que no tenga prevista una segunda fuente de pago, a menos que el margen de la utilidad sea muy alto, lo que permitiría correr un mayor riesgo.

La segunda fuente hace las veces de un plan b, en caso de que el cliente no pague, algunas opciones de colateral o segunda fuente podrían ser:

- Aval
- Deposito en garantía
- Garantía inmobiliaria

Particularmente en el tema de las garantías hay que ser muy cuidadoso, pues no debes determinar el monto del crédito basado en el valor que tiene la garantía que respalda el crédito,



pues es una práctica poco sana ya que lo que se pretende es que el monto del financiamiento se calcule en base a lo que el cliente puede pagar y no a lo que le puedo embargar si no me paga.

## **5. Capital**

Se refiere a los valores invertidos en el negocio, así como sus compromisos, es decir, el estudio de sus finanzas, para su evaluación se requiere del análisis a su situación financiera.

El análisis de crédito implica el conocimiento detallado de una amplia gama de elementos, todos ellos pueden tener un mayor o menor valor dependiendo del tipo de crédito a otorgar, el mercado en el que se desarrolla el cliente, el monto del crédito y otros elementos.

Como se ve una correcta evaluación empieza desde el momento en que analizas la posibilidad de cobranza y el posible resultado de este análisis te dará los elementos que te permitirán, no solo determinar el monto del crédito, sino que además te dará los datos necesarios para conocer mejor a cada cliente en tu cartera y construir junto con ellos una oportunidad de negocio a la medida de sus necesidades y sin duda con mayores posibilidades de tener éxito.

Recuerda, el crédito es una responsabilidad compartida y la tuya comienza desde el momento en que lo evalúa. (Ronaldson, 2020)

### **2.2.4 Evaluación Crediticia**

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. (Ortiz Anaya, 2015).



## PASOS

Los pasos más importantes en el proceso de Análisis de Crédito a Personas Naturales son los siguientes:

- Revisión de la solicitud para establecer que esté totalmente diligenciada que la información sea consistente y para completar los datos que pudieran faltar.
- Verificación de los principales datos, en especial el lugar en donde vive la persona y el lugar donde funciona el negocio o la empresa en donde trabaja.
- Investigación de las 5c especialmente lo que se refiere a los hábitos de pago utilizando la información que suministra las diferentes bases de datos.
- Análisis financiero de las cifras, verificando que los ingresos sean reales y los egresos sean razonables de acuerdo con las condiciones de la persona

La solicitud de crédito que deben diligenciar los clientes deben jugar un papel muy primordial y su diseño debe ser bien estudiado, puesto que la misma se debe obtener la mayor parte, sino toda, para el análisis de crédito.

### 2.2.5 Evaluación Cualitativa

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.

En la evaluación cualitativa se analizará las cualidades o características del posible deudor a través de mediciones que no pueden cuantificarse con la finalidad de poder cubrir la ausencia de información cuantitativa, que es característica de las personas que trabajan con microcréditos. Por ello, cuando se habla de una evaluación cualitativa se refiere a la voluntad de pago del posible deudor. Es crucial hacer esta evaluación, si una persona cuenta con la capacidad de poder pagar su





deuda, pero no tienen la voluntad de honrar con ella, simplemente no va a cumplir con la obligación de pagar. (Aguirre Landa, Garro Aburrto, & Alcalde Martinez, 2020)

Según Toledo Concha,(2009) Los puntos básicos de esta evaluación son los siguientes:

#### ***2.2.5.1 Voluntad de pago.***

Este aspecto se orienta a evaluar la moral de pago del cliente. Se busca información sobre si es responsable, paga sus deudas (analizar el reporte de deudas en SBS, equifax expiran, consulta de número de entidades, líneas de crédito), tiene una vida familiar moderada, 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.

#### ***2.2.5.2 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

#### ***2.2.5.3 Gestión del negocio***

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. Si cuenta con otra de fuentes de ingreso como unidad familiar.



#### ***2.2.5.4 Solvencia moral y económica (carácter)***

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 tomando referencias de su honorabilidad, integridad, 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.

#### **2.2.6 Evaluación Cuantitativa**

Análisis de crédito debe contemplar un análisis de los aspectos cuantitativos como: (balances, estado de pérdidas y ganancia, así como el flujo de caja). Utiliza la Información obtenida de los Estados Financieros y presenta una perspectiva más amplia de la situación financiera de la empresa, por ejemplo, precisar la rentabilidad de la empresa, su capacidad para cumplir con sus deudas de corto plazo, establecer hasta qué punto la empresa se está financiando con pasivos y si la gerencia está utilizando sus activos en forma eficaz.

##### ***2.2.6.1 El Balance***

Es un estado financiero que, en una determinada fecha, refleja los recursos con los que cuenta o trabaja una empresa (Activo), y la procedencia de los recursos de terceros (Pasivo) o propios (Patrimonio). Es una fotografía del negocio.

El Balance muestra:

La dimensión o tamaño del negocio.

El capital de trabajo de la empresa.

Su nivel de endeudamiento



### ***2.2.6.2 El Estado de Pérdidas y Ganancias***

Es el segundo informe, resume los datos concernientes a los ingresos y egresos contables en un determinado período y es donde se observa si el negocio genera utilidad.

Muestra:

La utilidad bruta del negocio.

La utilidad operativa del negocio.

### ***2.2.6.3 Flujo de Ingresos y Egresos***

El flujo de ingresos y egresos registra las operaciones efectivas, considera el importe total de la cuota en los préstamos y otros ingresos y gastos familiares, considerando una porción de periodo. (Toledo Concha, 2009)

### **2.2.7 Morosidad**

Para Pedrosa, (2016) La morosidad es el retraso en el cumplimiento de una obligación, se denomina jurídicamente mora y por consiguiente se considera moroso al deudor que se demora en su obligación de pago.

#### ***2.2.6.1 Políticas de cobranza***

Se refiere al procedimiento que se sigue para la recuperación de la cartera vigente y de la vencida. La política de cobranza se deberá diseñar tomando en consideración las condiciones del mercado, competencia, tipo de clientes de la compañía y de los propios objetivos y políticas diversas de la empresa. Una política de cobranza debe contener un análisis estadístico periódico y sencillo de las cuentas por cobrar vencidas, en donde se muestre en por ciento cuántas cuentas tienen días de retraso. (Escolme, s.f.)

- a) **Políticas restrictivas.** Caracterizadas por la concesión de créditos en períodos sumamente cortos, normas de crédito estrictas y una política de cobranza agresiva. Esta política



contribuye a reducir al mínimo las pérdidas en cuentas de cobro dudoso y la inversión movilización de fondos en las cuentas por cobrar. Pero a su vez este tipo de políticas pueden traer como consecuencia la reducción de las ventas y los márgenes de utilidad, la inversión es más baja que las que se pudieran tener con niveles más elevados de ventas, utilidades y cuentas por cobrar.

- b) **Políticas Liberales.** Como oposición a las políticas restrictivas, las políticas liberales tienden a ser generosas, otorgan créditos considerando la competencia, no presionan energicamente en el proceso de cobro y son menos exigentes en condiciones y establecimientos de períodos para el pago de las cuentas. Este tipo de política trae como consecuencia un aumento de las cuentas y efectos por cobrar, así como también en las pérdidas en cuentas incobrables. En consecuencia, este tipo de política no estimula aumentos compensadores en las ventas y utilidades.
- c) **Políticas racionales.** Estas políticas son aquellas que deben aplicarse de tal manera que se logre producir un flujo normal de crédito y de cobranzas; se implementan con el propósito de que se cumpla el objetivo de la administración de cuentas por cobrar y de la gerencia financiera en general. Este objetivo consiste en maximizar el rendimiento sobre la inversión de la empresa. Se conceden los créditos a plazos razonables según las características de los clientes y los gastos de cobranzas se aplican tomando en consideración los cobros a efectuarse obteniendo un margen de beneficio razonable.

### **2.2.8 Condiciones y Requisitos del expediente para el Otorgamiento de los Créditos**

La Cooperativa establece las siguientes condiciones y requisitos del expediente para el otorgamiento de los créditos (propia)

#### **1. Condiciones para el Otorgamiento de los Créditos**



- Por ninguna razón se aceptarán retiros parciales o totales de las aportaciones de los socios, en cumplimiento al Artículo 38° de la Ley General de Cooperativas, por constituirse capital social de la Cooperativa.
- Los criterios de evaluación para el otorgamiento de préstamos están determinados por la capacidad de pago en base a los ingresos del socio, condición en el sistema financiero extraído del reporte de las centrales de riesgo (equifax, expirian y otros elementos relevantes significativos para dicho otorgamiento).
- El nivel de sobreendeudamiento está sujeto a lo establecido por las normas que sobre el particular dicte la SBS.
- No ser garante de socio(s) moroso(s).

## **2. Expediente de Crédito Requisitos Documentarios**

- Copia del DNI del socio titular y/o Avales
- Copia del DNI del cónyuge o conviviente (De ser necesario avales)
- Consulta RENIEC.
- Copia de documentos del negocio Boletas de Venta y/o cuadernos de anotes la más próxima a la fecha de otorgamiento del préstamo.
- Copia del recibo de Luz o agua del último mes. (De forma excepcional, previa autorización se aceptarán recibos de mayor antigüedad)
- Formato de Declaración Jurada Domiciliaria, en reemplazo del recibo de luz o agua, sólo para aquellos socios que no tengan residencia propia o adjuntar documento de propiedad del domicilio
- Formatos hoja de campo por visita domiciliaria y negocio.
- Documentos de Garantías para el préstamo otorgado



- Plano o Croquis de ubicación del negocio y domicilio.
- Proforma de inversión

### **3. Expediente de Créditos Formatos**

- Solicitud del préstamo, debidamente firmada y con huella dactilar.
- Presentar el Pagaré y la Carta de Autorización para consignar datos en el pagaré, firmados y con huella dactilar.
- Contrato y Hoja Resumen Informativa, debidamente firmados y con huella dactilar.
- Cualquier otro documento adicional que permita apoyar el otorgamiento del crédito.

#### **2.2.9 Cooperativa de Ahorro y Crédito Perú Inka Ltda.**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Perú Inka Ltda con RUC 20602479090 inscrita con el registro N° 0109-2019-REG.COOPAC-SBS, Código de Supervisión SBS N° 01219, inicia sus funciones académicas y administrativas a partir del 22 de Setiembre del año de 2017.

##### **1. Domicilio Real**

Tiene como domicilio real en la Av. Grau N° 647 del distrito de Sicuani, Provincia de Canchis, departamento del Cusco.

##### **2. Misión**

Servir a nuestros socios y a la sociedad de manera competitiva, equitativa y con responsabilidad, cumpliendo el compromiso de satisfacer, orientar, apoyar, ofrecer, actuar con experiencia y talento humano de espíritu empresarial, que nos fortalece la confianza, solidez, seguridad y crecimiento sustentable de nuestra organización.



### 3. Visión

Ser líderes en la innovación, sensibilización del sistema cooperativismo en la sociedad siendo la primera opción de intermediación financiera para nuestros socios, generando soluciones integrales de calidad.

#### 4. Estructura Orgánica

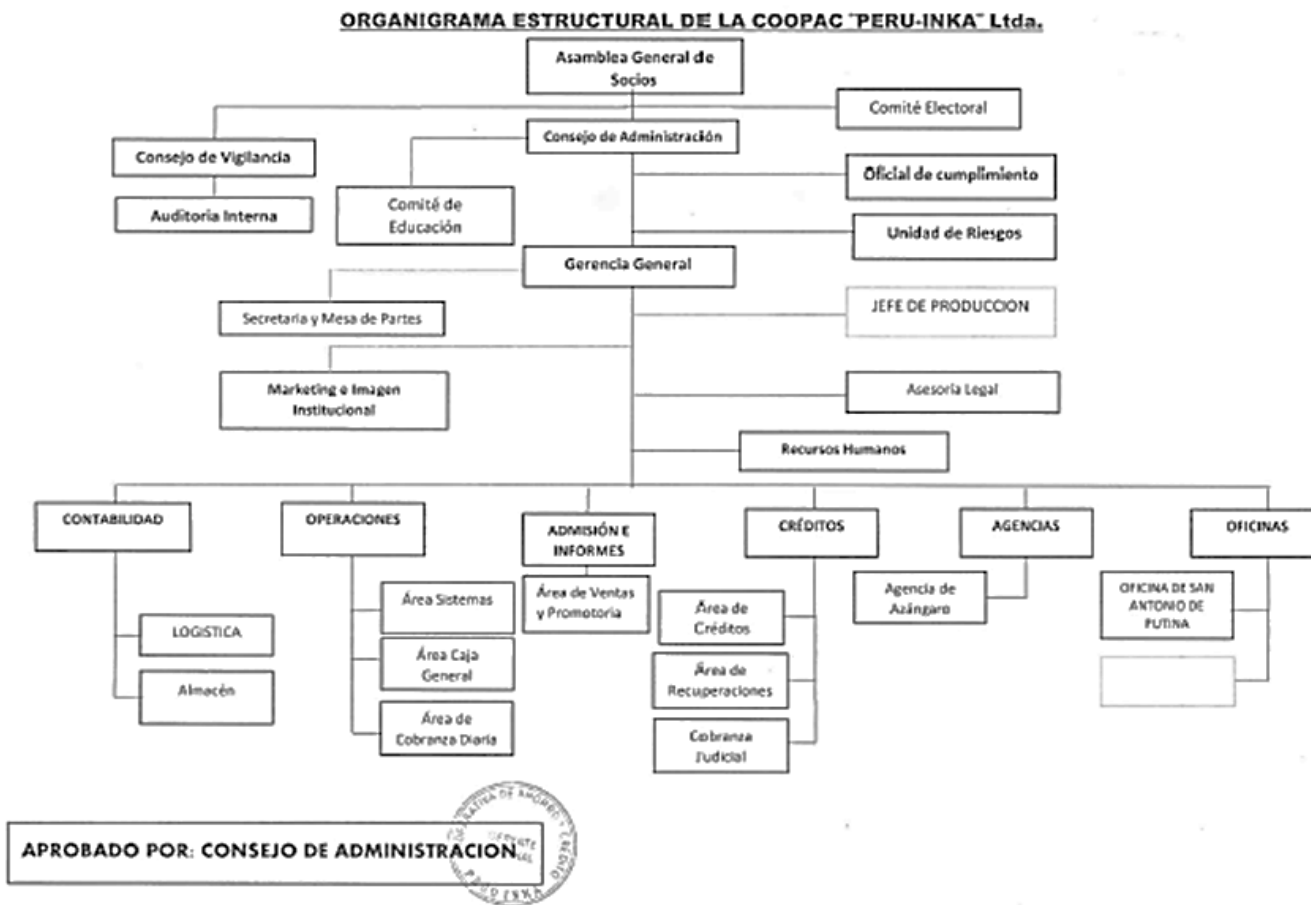


Figura 1 (Organigrama de la Institución)

Fuente: Reglamento de organización y funciones ROF





### 2.3 Marco conceptual. (definición de términos básicos)

- a) **Análisis cuantitativo:** 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. (Navarro, 2015, p.68)
- b) **Análisis cualitativo:** Previo a una 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". Lozano Flores, (2011, primer párrafo)
- c) **Crédito:** Para Stuart Mill, (2007) en su economía política define el concepto de crédito como el permiso de utilizar el capital de otro. En los negocios de crédito es la confianza dada o tomada a cambio de dinero bienes o servicios. (p.609)
- d) **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. (SBS, 2015, p.1)
- e) **Capacidad de endeudamiento:** 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. (SBS, Glosario de terminos economicos, p.3)
- f) **Central de Riesgos:** 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. (BCR, 2011, p.29)
- g) **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. ACI, (2015 p.63)
- h) **Deuda:** La deuda es una obligación que tiene una persona física o jurídica para cumplir sus compromisos de pago, fruto del ejercicio de su actividad económica. Evaluación o análisis de crédito: Es un proceso que determina si el solicitante de un crédito cumple con los requisitos solicitados. (Roberto Vázquez , 2015, primer parrafo)
- i) **Historial de crédito:** Es un informe que muestra los antecedentes financieros de una persona, pagos e impagos. (Enrique Rus, 2020, primer parrafo)
- j) **Egresos:** los egresos son las salidas o las partidas de descargo. El verbo egresar hace referencia a salir de alguna parte. (Yirda. , 2021, primer parrafo)
- k) **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, s.f., segundo párrafo)
- l) 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.  
(SUMUP, s.f., primer párrafo)
- m) 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 (SBS, Glosario de Terminos, 2015, p.5).
- n) Riesgo:** El riesgo es la exposición a una situación donde hay una posibilidad de sufrir un daño o de estar en peligro. Es la vulnerabilidad o amenaza a que ocurra un evento y sus efectos sean negativos y que alguien o algo puedan verse afectados por él. (Martinez, 2021, primer párrafo).
- o) Riesgo de Crédito:** La posibilidad de pérdidas por la imposibilidad o falta de voluntad de los socios deudores o contrapartes, o terceros obligados para cumplir completamente sus obligaciones contractuales registradas dentro o fuera del balance general. (SBS, 2009, p.10).
- p) Solicitud de crédito:** Se conoce como solicitud de crédito al procedimiento que consiste en pedir un préstamo a una institución financiera. (Pérez Porto & Merino, 2014, primer párrafo)
- q) Socio:** Un socio en economía se refiere a una persona física o jurídica que ha adquirido obligaciones y derechos sobre una sociedad u organización. (Nicole Roldán, 2018, primer párrafo)



## **2.4 Hipótesis**

### **2.4.1 Hipótesis General**

Existe una relación significativa entre el Factor cualitativo crediticio y la morosidad de socios independientes en la Cooperativa de Ahorro y crédito Perú Inka - primer semestre 2021.

### **2.4.2 Hipótesis Específicas**

1. La situación del factor cualitativo crediticio de los socios independientes en la Cooperativa de Ahorro y crédito Perú Inka - primer semestre 2021 presenta escasa información necesaria que debería contener un expediente crediticio para un buen análisis de la voluntad de pago, carácter del socio y Conocimiento del negocio, algunos son aspectos subjetivos pero que influyen en la en la toma de decisiones.
2. El nivel de morosidad de los socios independientes en la Cooperativa de Ahorro y crédito Perú Inka - primer semestre 2021 es medio.

## **2.5 Variables e indicadores**

### **2.5.1 Identificación de Variables**

**Variable 1** factor Cualitativo

**Variable 2** Morosidad



### 2.5.2 Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Factor cualitativo	El aspecto cualitativo de un análisis crediticio es un componente valioso para que instituciones de microfinanzas (IMFs) tomen decisiones que minimizan el riesgo. (Ugarriza, 2016)	Dentro de la evaluación cualitativa se realizará un análisis de la voluntad de pago que tiene un cliente, para ello se analiza el carácter conociendo su comportamiento de pago en créditos anteriores y si alguna vez se le ha rechazado un crédito conociendo el motivo de su rechazo, su realidad familiar y finalmente se analizará la gestión que realiza en su negocio en su negocio se evalúa factores como el orden con las que lleva y registra sus cuentas; cuál es la experiencia y el conocimiento que tiene en el sector económico donde se desarrolla; el grado de involucramiento que tiene el cliente con su negocio .	Voluntad de Pago	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de deudas financieras en Expirian o inforcorp</li> <li>• Deudas no reportadas</li> </ul>
			Carácter del cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entorno familiar y negocio</li> </ul>
			Conocimiento del negocio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Validar la titularidad del negocio</li> <li>• Validar antigüedad del negocio</li> <li>• Validar cumplimiento del plan de inversión</li> </ul>
Morosidad	La morosidad es el retraso en el cumplimiento de una obligación, se denomina jurídicamente mora y por consiguiente se considera moroso al deudor que se demora en su obligación de pago. (Pedrosa, 2016)	En el sistema financiero existe categorías para la clasificación de morosidad para microempresas y están en función a los días de incumplimiento.	Clasificación del deudor	Categoría normal Un atraso de hasta ocho (8) días calendario.
				Categoría con problemas potenciales: Atraso en el pago de sus créditos de nueve (9) a treinta (30) días calendario.
				Categoría deficiente: Atraso en el pago de sus créditos de treinta y uno (31) a sesenta (60) días calendario.
				Categoría dudoso: Atraso en el pago de sus créditos de sesenta y uno (61) a ciento veinte (120) días calendario.
				Categoría pérdida: Son Atraso en el pago de sus créditos de más de ciento veinte (120) días calendario.



## CAPÍTULO III: MÉTODO

### 3.1 Alcance del Estudio

El alcance de la investigación es descriptivo correlacional desde el punto de vista cognoscitivo su finalidad es recoger y medir la información.

Según (Hernandez Zampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014.p.92) Plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación y responder al planteamiento.

### 3.2 Diseño de la Investigación

El presente estudio tiene un diseño no experimental, puesto que no se manipula la variable.

Según (Hernandez Zampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014.p.128) Plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación y responder al planteamiento

### 3.3 Población

El universo de la cartera de créditos primer Semestre 2021 es de 60 expedientes en mora agrupados entre las condiciones de Categoría normal un atraso de hasta ocho (8) días calendario, Categoría con problemas potenciales: atraso en el pago de sus créditos de nueve (9) a treinta (30) días calendario, Categoría deficiente: Atraso en el pago de sus créditos de treinta y uno (31) a sesenta (60) días calendario, Categoría dudoso: Atraso en el pago de sus créditos de sesenta y uno (61) a ciento veinte (120) días calendario, Categoría pérdida: Son Atraso en el pago de sus créditos de más de ciento veinte (120) días calendario.



### **3.4 Muestra**

La muestra del presente trabajo de investigación es de tipo censal, debido a que está constituido de la totalidad de la población, es decir por los 60 expedientes de los socios de la COOPAC Peru Inka Ltda. Primer Semestre 2021 que se encuentran en mora:

### **3.5 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

#### **3.5.1 Técnica**

- Revisión documental

#### **3.5.2 Instrumento**

- Ficha de Revisión Documental

### **3.6 Validez y confiabilidad de Instrumentos**

El presente trabajo de investigación se realizará con el juicio de expertos del tema que se desarrolla.

### **3.7 Plan de Análisis de Datos**

Los resultados serán obtenidos desde la aplicación de instrumentos a partir de la revisión documentaria y la información obtenida de los informantes, para luego seguidamente estas puedan ser procesados mediante la hoja de cálculo y el uso del programa SPSS según corresponda.



## Capítulo IV:

### Resultados de la Investigación

#### 4.1 Resultados Respecto a los Objetivos Específicos

##### 4.1.1 Presentación del instrumento

Para determinar si el factor cualitativo crediticio se relaciona con la morosidad de socios independientes en la Cooperativa de Ahorro y crédito Perú Inka - primer semestre 2021, se revisó 60 expedientes, en el que se observa el cumplimiento de los documentos correspondientes a cada dimensión:

*Tabla 1 Distribucion de los ítems del cuestionario*

Variable	Dimensión	Ítems
Factor cualitativo	Voluntad de pago	1 - 7
	Carácter del cliente	8 - 14
	Conocimiento del negocio	15 - 20
Morosidad		21

Fuente: Elaboración propia

Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala de interpretación:

*Tabla 2 Descripción de la Baremación y escala de interpretación*

- **Nivel Bajo:** significa que de acuerdo al numero de ítems (requisitos para la evaluación cualitativa) si de los 7 requisitos para la dimension voluntad de pago solo cuenta de 01 a 03 requisitos se considera ese nivel
- **Nivel Medio:** significa que de acuerdo al numero de ítems (requisitos para la evaluación cualitativa) si de los 7 requisitos para la dimension voluntad de pago cuenta de 04 a 05 requisitos se considera ese nivel





- **Nivel Alto:** significa que de acuerdo al numero de ítems (requisitos para la evaluación cualitativa) si de los 7 requisitos para la dimensión voluntad de pago cuenta de 06 a 07 requisitos se considera ese nivel

	Numero de Ítems	Nivel de cumplimiento		
		Bajo	Medio	Alto
Voluntad de pago	7	1 - 3	4 - 5	6 - 7
Carácter del cliente	7	1 - 3	4 - 5	6 - 7
Conocimiento del negocio	6	1 - 2	3 - 4	5 - 6
Factor cualitativo	20	1 - 7	8 - 14	15 - 20

Fuente: Elaboración propia

#### 4.1.2 Fiabilidad del instrumento

Para evaluar la fiabilidad interna del cuestionario utilizado para diagnosticar el factor cualitativo crediticio de los socios independientes en la Cooperativa de Ahorro y crédito Perú Inka - primer semestre 2021, se aplicó la técnica estadística Índice de Consistencia Interna de Kuder–Richardson (KR20), para lo cual se considera lo siguiente:

- Si el valor de Kuder–Richardson es mayor o igual a 0.8. Entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el valor de Kuder–Richardson es menor a 0.8. Entonces, el instrumento no es fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea.

Para obtener el coeficiente de Alfa de Cronbach, se utilizó el software SPSS, cuyo resultado fue el siguiente:

**Tabla 3 Estadísticas de fiabilidad**

	Valor de Kuder–Richardson	N de elementos
Factor cualitativo	0,812	20

Fuente: Elaboración propia



Como se observa, el valor de Kuder–Richardson es 0,812 para los ítems considerados en la variable factor cualitativo, por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.

#### 4.1.3 Resultados del objetivo específico 1

Diagnosticar la situación del factor cualitativo crediticio de los socios independientes en la Cooperativa de Ahorro y crédito Perú Inka - primer semestre 2021

##### 4.1.3.1 Resultados de las dimensiones de la variable Factor cualitativo

Para diagnosticar la situación del factor cualitativo crediticio de los socios independientes en la Cooperativa de Ahorro y crédito Perú Inka - primer semestre 2021. se describe las dimensiones: voluntad de pago, carácter del cliente y conocimiento del negocio. Los resultados se presentan a continuación:

#### 1. Voluntad de pago

**Tabla 4 Indicadores de la dimensión Voluntad de pago**

	No cumple		Cumple	
	f	%	f	%
El expediente de crédito cuenta con los reportes de deudas impresos como EXPIRIAN (DATA CREDITO), EQUIFAX (INFORCORP) de todos los que intervienen en un posible préstamo como persona natural o jurídica titulares del crédito y (avales si en caso amerita)	6	10,0%	54	90,0%
El expediente cuenta con las referencias de deudas a otras entidades financieras o sus Boucher de pagos de titulares del crédito o (avales si el caso amerita)	36	60,0%	24	40,0%
En el expediente se evidencia que el socio mantiene una línea de crédito de consumo	15	25,0%	45	75,0%
En el expediente se verifica si existe filtro de cónyuges, familiares, dueños de casa en caso sea alquilado	27	45,0%	33	55,0%
El expediente de crédito cuenta con el cuadro resumen de deudas detallado indicando entidad, saldo capital, N° y monto de cuotas pagadas, pendientes de pago y número de consultas a otras entidades	35	58,3%	25	41,7%
En el expediente de crédito cuenta con documentos de alquileres y cuentas por pagar a Proveedores	18	30,0%	42	70,0%



---

El expediente de crédito cuenta con recibos de servicios básicos (de socios, fiadores o avales)	6	10,0%	54	90,0%
---	---	-------	----	-------

---

Fuente: Elaboración propia

### **Análisis y comentarios:**

Los resultados de la tabla 4, según la ficha de revisión documentaria en relación a la dimensión voluntad de pago, se observa que contamos con 7 requisitos 2 de ellos cuentan con mayor porcentaje de “no cumple”. El requisito de referencias de deudas a otras entidades financieras o sus voucher de pagos de titulares del crédito o (avales si el caso amerita) en 35 expedientes que corresponde al 58.3% no cumple con ese requisito y en 24 expedientes que corresponde al 41.7% si cuenta con este requisito, la información en el reporte Expirían (DATA CREDITO) y en Equifax (INFORCORP), refleja el cumplimiento de pagos de forma mensual pero esta no es en tiempo real ya que la actualización de los mismos es de un mes antes, es por ello que es necesario que el expediente del socio cuente con al menos 3 últimos vouchers de pagos o una referencia del comportamiento de pago de las entidades deudoras, así sean clientes recurrentes. El requisito de cuadro resumen de deudas detallado indicando entidad, saldo capital, N° y monto de cuotas pagadas, pendientes de pago y número de consultas a otras entidades en 36 expedientes que corresponde al 60% no cumple con ese requisito y en 24 expedientes que corresponde al 40% si cuenta con este requisito, la información detallada es muy importante en vista que el número de consultas de créditos en otras entidades podríamos verificar un endeudamiento masivo en un mes.



**Tabla 5 Voluntad de pago**

	f	%
Bajo	11	18,3%
Medio	35	58,3%
Alto	14	23,3%
Total	60	100,0%

Fuente: Elaboración propia

**Análisis y comentarios:**

Los resultados de la tabla 5, según la ficha de revisión documentaria el 58.3% de expedientes de crédito para la dimensión voluntad de pago presentan debilidades en la documentación recabada de las deudas reportadas y no reportadas por parte de los asesores de crédito de la COOPAC Perú Inka Ltda. Por ende, el nivel de cumplimiento es medio.

Documentación débil se refiere a que la carencia de un documento no es remplazada con la cantidad de otros requisitos. La combinación las crea el analista de acuerdo a su criterio y a la información y documentacion que posee cada socio y la calidad de la información afectará la efectividad de los controles para el proceso de análisis y recuperación de créditos.

**2. Carácter del cliente**

**Tabla 6 Indicadores de la dimensión carácter del cliente**

	No cumple		Cumple	
	f	%	f	%
En el expediente de crédito se cuenta con fotografías de las visitas a domicilio	38	63,3%	22	36,7%
Verificación si el expediente de crédito cuenta con la ficha de referencias personales y numero de celulares (vecinos y familiares)	35	58,3%	25	41,7%
El expediente de crédito cuenta con copia de DNI y consulta RENIEC	36	60,0%	24	40,0%
En el expediente se acredita la situación conyugal mediante documento sustentatorio	29	48,3%	31	51,7%
En el expediente se adjunta que el socio no cuenta con deudas de alimentos en línea	7	11,7%	53	88,3%



En el expediente se adjunta la afiliación a ESSALUD	44	73,3%	16	26,7%
En el expediente se adjunta documento que acredite la propiedad de inmuebles (legalizado notarialmente, o adjunta auto avaluó) o muebles (consulta SUNARP)	29	48,3%	31	51,7%

Fuente: Elaboración propia

### **Análisis y comentarios:**

Los resultados de la tabla 6, según la ficha de revisión documentaria y en relación a la dimensión carácter del cliente, se observa que contamos con 7 requisitos 4 de ellos cuentan con mayor porcentaje de “no cumple”. El requisito de fotografías de las visitas a domicilio en 38 expedientes que corresponde al 63.3% no cumple con ese requisito y en expedientes que corresponde al 36.7% si cuenta con este requisito, según lo encontrado en el expediente la visita que realiza el asesor de negocios es evidenciado con fotos del negocio (selfi) y la fecha de visita, estos requisitos en muchos expedientes no están sobre todo en socios recurrentes que no cuentan con la formalidad del negocio. El requisito ficha de referencias personales, negocio y numero de celulares (vecinos y familiares) en 35 expedientes que corresponde al 58.3% no cumple con ese requisito se encontró expedientes que no detalla los nombres de las referencias, teléfono o dirección, como mínimo debería encontrarse tres referencias del entorno del negocio del socio para saber el comportamiento, reputación, el 41.7% de expedientes de crédito contienen la información de las referencias del cliente con teléfono y dirección esto quiere decir que en 25 expedientes que corresponde al si cuenta con este requisito. El requisito de copia de DNI y consulta RENIEC Según la tabla, un 60.00% de expedientes de crédito no actualizaron DNI por caducidad y otros DNI sin la validación con ficha RENIEC, requisito importante ya que ayuda a disminuir los casos de suplantación. Sin embargo, el 60.00% de expedientes de crédito si cuentan con este requisito.



El requisito consulta de afiliación a Essalud, Según la tabla, un 73.30% de expedientes de crédito no cuentan con la consulta por ende no hay confirmación de otras fuentes de ingreso y el 26.70 si cuentan con dicha consulta en el expediente.

**Tabla 7 Carácter del cliente**

	f	%
Bajo	37	61,7%
Medio	16	26,7%
Alto	7	11,7%
Total	60	100,0%

Fuente: Elaboración propia

**Análisis y comentarios:**

Los resultados de la tabla N° 7, según la ficha de revisión documentaria el 61.7% de expedientes de crédito para la dimension carácter del cliente presentan debilidades en la documentación recabada del entorno familiar y el entorno del negocio por parte de los asesores de crédito

**3. Conocimiento del negocio**

**Tabla 8 Indicadores de la dimensión conocimiento del negocio**

	No cumple		Cumple	
	f	%	f	%
El expediente de crédito cuenta con la documentación sustentatoria de propiedad del negocio	22	36,7%	38	63,3%
En el expediente el socio según consulta SUNAT se encuentra activo, habido o suspendido	28	46.7%	32	53.3%
En el expediente de crédito se cuenta con fotografías de las visitas al negocio	22	36,7%	38	63,3%
En el expediente de crédito cuenta con ficha de referencias comerciantes del rubro o asociación	35	58.3%	25	41,7%



El expediente de crédito cuenta con la documentación sustentatoria de la antigüedad del negocio (boletas de venta en fechas pasadas o cuadernos de anotes de fechas pasadas.	23	38,3%	37	61,7%
El expediente de crédito cuenta con el cumplimiento del plan de inversión de acuerdo a la proforma de inversión	38	63.3%	22	36,7%

Fuente: Elaboración propia

### **Análisis y comentarios:**

Los resultados de la tabla N° 08, según la ficha de revisión documentaria y en relación a la dimensión conocimiento del negocio, se observa que contamos con 6 requisitos 2 de ellos cuentan con mayor porcentaje de “no cumple”. El requisito ficha de referencias comerciantes en 35 expedientes que corresponde al 58.3% no cumple con ese requisito y en expedientes que corresponde al 41.7% si cuenta con este requisito, según lo encontrado en el expediente no detalla los nombres de la referencia del entorno del negocio del socio, teléfono o dirección, como mínimo debería encontrarse dos referencias para poder saber el comportamiento, reputación. El requisito cumplimiento del plan de inversión en 38 expedientes que corresponde al 63.3% no cumple con ese requisito y en expedientes que corresponde al 36.7% si cuenta con este requisito, según lo encontrado en el expediente el asesor de negocios después de otorgar el préstamo no realiza una verificación del plan de inversión es decir si realmente el microempresario cumplió el plan de inversión.

***Tabla 9 Conocimiento del negocio***

	f	%
Bajo	13	21,7%
Medio	41	68,3%
Alto	6	10,0%
Total	60	100,0%

Fuente: Elaboración propia

### **Análisis y comentarios:**



Los resultados de la tabla N° 9, según la ficha de revisión documentaria el 68.3% de expedientes de crédito para la dimensión conocimiento del negocio presentan debilidades en la documentación recabada para la validación de la titularidad del negocio, antigüedad del negocio y cumplimiento del plan de inversión por parte de los asesores de crédito de la COOPAC Perú Inka Ltda. Por ende, el nivel de cumplimiento es Medio.

#### ***4.1.3.2 Resultados de la variable factor cualitativo***

***Tabla 10 Factor cualitativo***

	f	%
Bajo	0	0,0%
Medio	52	86,7%
Alto	8	13,3%
Total	60	100,0%

Fuente: Elaboración propia

#### **Análisis y comentarios:**

Los resultados de la tabla N° 10, para la variable del factor cualitativo, se refiere al resultado de voluntad de pago es importante saber las referencias del comportamiento de pago de deudas reportadas como en Experian (Data Credito) y Equifax (Infocorp) y no reportadas como en servicios básicos o deudas a proveedores y otro. En relación al carácter del cliente también es importante las referencias que opina el entorno del cliente (negocios del mismo rubro, vecinos, etc.), como es su comportamiento la calidad moral, la misma que se encuentra reflejada en su integridad personal, honorabilidad, reputación pública como en los círculos de sus actividades económicas. En relación al conocimiento del negocio es muy importante hacer el seguimiento al destino del crédito o cumplimiento del plan de inversión esto con la finalidad de asegurar su destino, a través de los indicadores se tuvo como resultado de la revisión de expedientes que se





realizó que una gran parte de los asesores de negocio no cumplen con adjuntar la ficha de referencias de la situación familiar, gestión del negocio, indagar el comportamiento del cliente en el manejo adecuado y ordenado.

#### 4.1.4 Resultados del objetivo específico 2

El objetivo es evaluar el nivel de morosidad de los socios independientes en la Cooperativa de Ahorro y crédito Perú Inka - primer semestre 2021

*Tabla 11 Nivel de morosidad*

	f	%
Categoría normal	21	35,0%
Categoría con problemas potenciales	25	41,7%
Categoría deficiente	10	16,7%
Categoría dudoso	3	5,0%
Categoría pérdida	1	1,7%
Total	60	100%

Fuente: Elaboración propia

#### **Análisis y comentarios:**

La cartera en mora es la suma de los créditos, pues considera la totalidad del crédito que presenta cuotas en mora, con calificaciones de problemas potenciales, eficiente, dudoso y pérdida, es decir créditos incobrables o de difícil recuperación de acuerdo al resultado obtenido vemos que de los 60 expedientes de crédito revisados contrastado con el sistema de los días generados el 41.70% tiene problemas potenciales con retraso de 9 a 30 días, el 16.70% es deficiente con retraso de 31 a 60 días y el 5.00 % clasificación crediticia dudoso de 61 a 120 días, el 1.7% se encuentra en pérdida con más de 120 días de atraso realizar la



verificación del expediente se pudo ver que cuentan con notificaciones mínimas es decir que entra en mora, pero no se le hizo seguimiento constante hasta recuperar el crédito.

## **4.2 Resultado del objetivo general**

Determinar el Factor cualitativo crediticio y su relación con la morosidad de socios independientes en la Cooperativa de Ahorro y crédito Perú Inka - primer semestre 2021

### **4.2.1 Pruebas de hipótesis**

Para determinar la relación que existe entre el factor cualitativo crediticio y la morosidad de socios independientes en la Cooperativa de Ahorro y crédito Perú Inka - primer semestre 2021, se utilizó la prueba estadística Chi cuadrado. Para la toma de decisiones se considera:

- Si el valor obtenido en la prueba estadística Chi cuadrado (valor P)  $> 0.05$  se acepta la hipótesis nula.
- Si el valor obtenido en la prueba estadística Chi cuadrado (valor P)  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula.

**Hipótesis nula:** No existe una relación significativa entre el Factor cualitativo crediticio y la morosidad de socios independientes en la Cooperativa de Ahorro y crédito Perú Inka - primer semestre 2021.

**Hipótesis alterna:** Existe una relación significativa entre el Factor cualitativo crediticio y la morosidad de socios independientes en la Cooperativa de Ahorro y crédito Perú Inka - primer semestre 2021.



**Tabla 12 Factor cualitativo y morosidad**

Morosidad	Factor cualitativo						Total	
	Bajo		Medio		Alto		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Categoría normal	0	0,0%	13	21,7%	8	13,3%	21	35,0%
Categoría con problemas potenciales	0	0,0%	25	41,7%	0	0,0%	25	41,7%
Categoría deficiente	0	0,0%	10	16,7%	0	0,0%	10	16,7%
Categoría dudoso	0	0,0%	3	5,0%	0	0,0%	3	5,0%
Categoría pérdida	0	0,0%	1	1,7%	0	0,0%	1	1,7%
Total	0	0,0%	52	86,7%	8	13,3%	60	100,0%
Prueba Chi cuadrado = 17,143						$p = 0.002$		

Fuente: Elaboración propia

**Análisis y comentarios:**

Como  $p = 0.002 < 0.05$ , en la prueba Chi – cuadrado, se afirma que existe una relación significativa entre el Factor cualitativo crediticio y la morosidad de socios independientes en la Cooperativa de Ahorro y crédito Perú Inka - primer semestre 2021.



## Capítulo V:

### Discusión

Los resultados de los hallazgos obtenidos a través de las dimensiones y sus indicadores de la variable factor cualitativo crediticio se ha tenido como resultado lo siguiente

#### 5.1 Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

Los resultados de los hallazgos encontrados para el objetivo específico 2 Diagnosticar la situación del factor cualitativo crediticio los hallazgos más relevantes son: **Tabla N°4** resultado se observa que contamos con 7 requisitos 2 de ellos cuentan con mayor porcentaje de “no cumple”.

1.- El requisito de referencias de deudas a otras entidades financieras reportadas en expirían (DATA CREDITO) y en Equifax (INFORCORP) los voucher de pagos de titulares del crédito o (avales si el caso amerita, refleja el cumplimiento de pagos de forma mensual pero esta no es en tiempo real ya que la actualización de los mismos es de un mes antes, es por ello que es necesario que el expediente del socio cuente con al menos 3 últimos vouchers de pagos o una referencia del comportamiento de pago de las entidades deudoras, así sean clientes recurrentes en 35 expedientes que corresponde al 58.3% no cumple con ese. 2.- El requisito de cuadro resumen de deudas detallado indicando entidad, saldo capital, N° y monto de cuotas pagadas, pendientes de pago y número de consultas a otras entidades en 36 expedientes que corresponde al 60% no cumple con ese requisito, la información detallada es muy importante en vista que el número de consultas de créditos en otras entidades podríamos verificar un endeudamiento masivo en un mes. **Tabla N° 13**

Indicadores de la dimensión carácter del cliente 1.- El requisito de fotografías de las visitas a domicilio en 38 expedientes que corresponde al 63.3% no cumple con ese requisito, según lo encontrado en el expediente la visita que realiza el asesor de negocios es evidenciado con fotos del



negocio (selfi) y la fecha de visita, estos requisitos en muchos expedientes no están sobre todo en socios recurrentes que no cuentan con la formalidad del negocio. 2.- El requisito ficha de referencias personales y numero de celulares (vecinos y familiares) en 35 expedientes que corresponde al 58.3% no cumple con ese requisito se encontró expedientes que no detalla los nombres de las referencias, teléfono o dirección, como mínimo debería encontrarse tres referencias del entorno familiar del socio sobre todo vecinos para saber el comportamiento, reputación, el 41.7% de expedientes de crédito contienen la información de las referencias del cliente con teléfono y dirección, 3.- El requisito de copia de DNI y consulta RENIEC Según la tabla, un 60.00% de expedientes de crédito no actualizaron DNI por caducidad y otros DNI sin la validación con ficha RENIEC, requisito importante ya que ayuda a disminuir las suplantación de identidad. 3.- El requisito consulta de afiliación a Essalud, Según la tabla, un 73.30% de expedientes de crédito no cuentan con la consulta por ende no hay confirmación de otras fuentes de ingreso información necesaria para la toma de decisiones. Los resultados de la **tabla N° 08**, según la ficha de revisión documentaria y en relación a la dimensión conocimiento del negocio, se observa que contamos con 6 requisitos 2 de ellos cuentan con mayor porcentaje de “no cumple”. 1.- El requisito ficha de referencias comerciales en 35 expedientes que corresponde al 58.3% no cumple con ese requisito, según lo encontrado en el expediente no detalla los nombres de la referencia del entorno del negocio sobre todo negocios del mismo rubro, asociación teléfono o dirección, como mínimo debería encontrarse dos referencias para poder saber el comportamiento, reputación. 2.- El requisito cumplimiento del plan de inversión en 38 expedientes que corresponde al 63.3% no cumple con ese requisito, según lo encontrado en el expediente el asesor de negocios después de otorgar el préstamo no realiza una verificación del plan de inversión es decir si realmente el socio microempresario cumplió el plan de inversión señalado en la propuesta de crédito.



Los resultados más relevantes para objetivo específico 3 el objetivo es evaluar el nivel de morosidad, la cartera en mora es la suma de los créditos, pues considera la totalidad del crédito que presenta cuotas en mora, con calificaciones de problemas potenciales, eficiente, dudoso y pérdida, es decir créditos incobrables o de difícil recuperación de acuerdo al resultado obtenido vemos que de los 60 expedientes de crédito revisados contrastado con el sistema de los días generados el 41.70% tiene problemas potenciales con retraso de 9 a 30 días, el 16.70% es deficiente con retraso de 31 a 60 días y el 5.00 % clasificación crediticia dudoso de 61 a 120 días, el 1.7% se encuentra en pérdida con más de 120 días de atraso realizar la verificación del expediente se pudo ver que cuentan con notificaciones pero son mínimas es decir que ni bien un crédito entra en mora, no se le hace el seguimiento constante hasta su recuperación.

## **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, el tiempo para la ubicación de cada uno de ellos eran cortos, ya que el orden era de forma alfabética, y el espacio angosto.
- El tamaño de la muestra se consideró 60 expedientes el acceso, la limitación del tiempo porque la información de cada expediente es considerada como confidencial y está prohibido la salida de oficina con ellos.
- También se considera una limitación el tiempo de duración de la Pro-tesis.



### 5.3 Comparación crítica con lo literatura existente

A partir de los hallazgos encontrados se acepta la hipótesis alternativa general, la evaluación crediticia del factor cualitativo crediticio de los socios independientes en la Cooperativa de Ahorro y crédito Perú Inka - primer semestre 2021 presenta dificultades por la falta de cumplimiento de políticas crediticias., estos resultados guardan relación con lo que sostiene (Quispe, 2018) en su investigación “Evaluación crediticia y cartera en mora de clientes microempresarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo De Guzmán, Agencia Cusco Periodo-2018” quien señala en sus conclusiones que, 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. en el caso de la COOPAC Perú Inka Ltda. implemente y mejore continuamente un comité de riesgos cuyo objetivo sea integrar el proceso de otorgamiento de un crédito dando mayor realce al factor cualitativo. Ello es acorde con lo que en este estudio se detalla.

Para el objetivo específico número 1 y 2, se tiene que: Diagnosticar la situación del factor cualitativo crediticio de los socios independientes en la Cooperativa de Ahorro y crédito Perú Inka - primer semestre 2021, es similar con en su trabajo de tesis titulado Análisis de los factores cualitativos y su influencia en el otorgamiento de créditos mes en la Caja Municipal Cusco Agencia Puno – Bellavista Periodo 2014.” concluye En la tesis se determinó que la evaluación de los



factores cualitativos conforman detalles que debidamente ponderados permite un pronóstico positivo o negativo en la recuperación del crédito. Esta información complementa los datos cuantitativos para determinar la capacidad y voluntad de pago del solicitante de crédito.





#### **5.4 Implicancias del estudio**

De acuerdo a los hallazgos relevantes obtenidos en la presente investigación tiene implicancias en la forma como se está realizando la evaluación crediticia del factor cualitativo y el modo en que esta se relaciona con el crecimiento de la mora y consecuentemente a la COOPAC. La presente investigación con la descripción de los hallazgos permitirá la toma de decisiones a los directivos a implementar medidas de gestión de consecuencias por el incumplimiento de políticas y procedimientos a la hora de iniciar una evaluación crediticia y el aspecto fundamental del factor cualitativo.

#### **5.5 Otras investigaciones necesarias**

Futuros estudios como el seguimiento al pos desembolso en otras palabras una pre auditoria, los cuales confrontarán los resultados de las evaluaciones con una entrevista breve al socio microempresario.



## CONCLUSIONES

A partir de los resultados obtenidos en la presente investigación se determinó el factor cualitativo crediticio y su relación con la morosidad de socios independientes en la Cooperativa de Ahorro y crédito Perú Inka - primer semestre 2021 se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Los resultados que presenta el factor cualitativo crediticio y su relación con la morosidad de socios independientes en la Cooperativa de Ahorro y crédito Perú Inka - primer semestre 2021 confirma la hipótesis general, Existe una relación significativa entre el factor cualitativo crediticio y la morosidad de socios independientes en la Cooperativa de Ahorro y crédito Perú Inka - primer semestre 2021. En la tesis se determinó que la evaluación de los factores cualitativos como: voluntad de pago, carácter del cliente y conocimiento del negocio son aspectos muy importantes e influyen a la hora de tomar decisiones en el otorgamiento del crédito. Conforman detalles que debidamente ponderados permite un pronóstico positivo o negativo en la recuperación de un crédito, esta información complementa los datos cuantitativos para determinar la capacidad y voluntad de pago del socio solicitante de crédito en la Cooperativa de Ahorro y crédito Perú Inka Ltda.
2. Respecto al análisis del factor cualitativo, la situación que presenta la evaluación cualitativa se concluye que esta parte de la evaluación es obviada es un aspecto que se debe tomar mucho en consideración y lo dice el reglamento de créditos, lo relacionado a: La voluntad de pago: la deudas reportadas y no reportadas el analista no cumple en presentar y/o considerar en el expediente de crédito los reportes de deudas, el resumen y las referencias del comportamiento de pago de otras entidades a quienes se adeuda, la alerta en el uso constante de líneas de crédito de consumo, el comportamiento de pago de deudas no



reportadas los recibos de luz desactualizados. Carácter del cliente: las visitas in situ negocio y vivienda la toma de referencias del cliente datos importantes para saber el comportamiento del socio en su entorno, en la situación familiar presentan expedientes incompletos porque no consideran el número de personas del cual está constituida la unidad familiar, Conocimiento del negocio no se cumple con la validación de la propiedad y antigüedad del negocio, hacer una verificación de cumplimiento del plan de inversión.

3. Los créditos otorgados a los socios independientes en la Cooperativa de Ahorro y crédito Perú Inka - primer semestre 2021, según Tabla N°11, la tendencia creciente de la morosidad es en socios con categoría CPP un 41.70 % presentan atrasos de 9 a 30 días, esto debido a que el asesor de Negocios a la hora de realizar una evaluación crediticia del factor cualitativo no toma en cuenta el impacto que este podría tener al obviar los requisitos de acuerdo a la política crediticia.



## RECOMENDACIONES

1. El Gerente de la Cooperativa Perú Inca, debe de verificar si los asesores de negocios cumplen con la aplicación y discernimiento de las políticas a la hora de evaluar un crédito, realizando una pre auditoria en el pos desembolso.
2. Se debe establecer políticas de capacitación continua de metodologías de evaluación de factores cualitativos a los asesores de negocio y la implementación de gestión de consecuencias por el incumplimiento de las mismas.
3. Para los créditos que se encuentran en mora de 01 día a más se recomienda a la COOPAC implementar un comité de riesgos de forma continua en el cual puedan evaluar las falencias con que cuenta cada expediente que se encuentra en mora y analizar al detalle el proceso de recopilación de datos efectuados por los asesores de negocios a la hora de realizar la evaluación del facto cualitativo.
4. En el área de créditos de la Cooperativa, el comité encargado de la evaluación crediticia y todos los miembros responsables, no deben firmar en el expediente sin antes verificar que las observaciones hayan sido levantadas en su totalidad previo a su aprobación.



## A. BIBLIOGRAFÍA

- ACI. (2015). *Alianza cooperativa internacional*. Obtenido de [https://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/guidance\\_notes\\_es.pdf](https://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/guidance_notes_es.pdf)
- Acuña, S. L., & Fernandez, M. L. (2019). Gestión de riesgo crediticio y operativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Verónica Ltda(Licenciado en administracion de empresas). *Tesis de Grado*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Peru. Obtenido de <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1925>
- Aguirre Landa, J. P., Garro Aburrto, L. L., & Alcalde Martinez, E. A. (27 de 08 de 2020). *Revista Espacios*. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a20v41n32/a20v41n32p24.pdf>
- BCR. (Marzo de 2011). *Glosario de terminos*. Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Glosario/Glosario-BCRP.pdf>
- CCL, I. d. (2021). *Creditos y Morosidad en Tiempos de Pandemia*. lima: La Camara Lima. Obtenido de <https://www.camaralima.org.pe/wp-content/uploads/2021/01/pdf.pdf>
- Enrique Rus, A. (06 de Marzo de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/historial-de-credito.html>
- Escolme. (s.f.). *Almacenamiento tecnico financiero*. (gestiopolis.com, Productor) Obtenido de [https://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero\\_cartera/contenido\\_u4.pdf](https://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero_cartera/contenido_u4.pdf)
- FENACREP. (s.f.). *Federacion de Cooperativas de Ahorro y Credito del Peru*. Obtenido de <https://fenacrep.org/br/politicas-privacidad>
- Hernandez Zampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodologia de la investigacion* (Sexta ed.). Mexico: INTERAMERICANA EDITORES, S.A. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Lozano Flores, I. (2011). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/metodologia-crediticia-para-la-evaluacion-de-creditos-a-pymes/>
- Martinez, A. (07 de 2021). *Concepto Definicion*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/riesgo/>.
- Montes de Oca, J. (20 de 07 de 2015). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/credito.html>
- Navarro, J. (10 de 2015). *Definicion ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/ciencia/cuantitativo.php>
- Nicole Roldán, P. (06 de Diciembre de 2018). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/socio.html#:~:text=Un%20socio%20en%20econom%C3%ADa%20se,sobre%20una%20sociedad%20u%20organizaci%C3%B3n.&text=Los%20socios%20forman%20una%20sociedad,y%20obligaciones%20de%20cada%20parte>



- Olivas, H. J., Picado, K. L., & Toruño, J. L. (2015). Niveles de riesgo de la mora en la cartera de créditos de vivienda otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí, durante el primer semestre del año 2015(Licenciado en Banca y Finanzas). *Tesis de Grado*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua UNAN-Managua, Esteli, Nicaragua. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/2063/>
- Ortiz Anaya, H. (2015). *Análisis financiero aplicado y normas internacionales de información Financiera*. Externado. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=-TSjDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=-TSjDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Pedrosa, S. J. (12 de 01 de 2016). *economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>
- Pérez Porto , J., & Merino, M. (2014). *Definiciones*. Obtenido de <https://definicion.de/solicitud-de-credito/>
- Quispe, R. S. (2018). Evaluación crediticia y cartera en mora de clientes microempresarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo De Guzmán, Agencia Cusco Periodo-2018(titulo profesional de Contador Publico). *Tesis de Grado*. Universidad Andina del Cusco, cusco, Peru. Obtenido de <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/2942>
- Roberto Vázquez , B. (10 de Noviembre de 2015). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/deuda.html>
- Ronaldson, T. (23 de 06 de 2020). *camino financiera*. Obtenido de <https://www.camino-financial.com/es/cuales-son-las-5-cs-del-credito/>
- SBS. (2009). *El Superintendente de Banca, Seguros y AFP*. Obtenido de [https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/sf\\_csf/RES\\_13278-2009.doc](https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/sf_csf/RES_13278-2009.doc)
- SBS. (Setiembre de 2015). *Glosario de Terminos*. Obtenido de <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002-se2015.PDF>
- SBS. (05 de 2021). *Informe de estabilidad del sistema financiero*. Obtenido de [https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pub\\_InformeEstabilidad/Informe%20de%20Estabilidad%20Financiera\\_2021-I.pdf](https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pub_InformeEstabilidad/Informe%20de%20Estabilidad%20Financiera_2021-I.pdf)
- SBS. (julio de 2021). *Terminos e indicadores del sistema financiero*. Obtenido de [https://www.sbs.gob.pe/app/stats/Glosarios/Glosario\(Abril2011\).docx#:~:text=Pr%C3%A9stamos%20Modalidad%20en%20la%20que,peri%C3%B3dicas%20o%20con%20vencimiento%20%C3%A1nico.](https://www.sbs.gob.pe/app/stats/Glosarios/Glosario(Abril2011).docx#:~:text=Pr%C3%A9stamos%20Modalidad%20en%20la%20que,peri%C3%B3dicas%20o%20con%20vencimiento%20%C3%A1nico.)
- SBS. (s.f.). *Glosario de terminos economicos*. Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/publicaciones/glosario/c.html>
- Serrano Monge, M. (s.f.).
- Serrano, M. (2016). Evaluación de las políticas en el otorgamiento de crédito y su influencia en la cartera morosa al finalizar el primer semestre en la Oficina San Sebastián de la



- Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán Año 2015. *Para optar el título profesional de Contador Publico*. Universidad Andina del Cusco, cusco. Obtenido de <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/380>
- Soldevilla, P. L. (2016). Análisis de los factores cualitativos y su influencia en el otorgamiento de créditos mes en la Caja Municipal Cusco Agencia Puno – Bellavista Periodo 2014.(Tesis para optar el título de Licenciado en Administracion). *Tesis de Grado*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Peru. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/2983>
- Stuart Mill, J. (2007). Principios de Economía Política. En F. ICO (Ed.). Madrid, España: Síntesis S. A. Obtenido de <https://www.sintesis.com/data/indices/9788497565431.pdf>
- SUMUP. (s.f.). *SumUp Limited*. Obtenido de <https://sumup.es/facturas/glosario/morosidad/>
- Tierra, J. P. (2015). El riesgo de crédito y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato cía. Ltda. del Cantón Ambato(para optar el título de Ingeniera Financiera). *Tesis de Grado*. Universidad Técnica de Ambato Ecuador, Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/17398>
- Toledo Concha, E. (2009). Contabilidad y Microfinanzas. *Dianlet Microfinanzas*.
- Ugarriza, J. M. (18 de 07 de 2016). *SINERGIA E INNOVACION*. Obtenido de <https://blogs.upc.edu.pe/sinergia-e-innovacion/conceptos/como-las-variables-cualitativas-pueden-hacer-un-analisis-de-riesgo>
- Ulloa, G. F. (2020). Analisis del nivel de morosidad de la cartera que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Credito Fasayñan. *Tesis de Grado*. Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca, Cuenca, Ecuador. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19427/1/UPS-CT008873.pdf>
- Westreicher, G. (06 de Octubre de 2019). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/tipos-de-creditos-y-prestamos.html>
- Yirda. , A. (30 de Enero de 2021). *conceptodefinicion*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/egreso/>
- Zambrano, D. M., & Chavez, C. H. (2019). Análisis del riesgo crediticio en las micro finanzas de Los emprendedores de la plataforma Andrés Avelino Cáceres y Su Incidencia en la morosidad en La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa - 2018(Título De Licenciado en Banca y Seguros). *Tesis de Grado*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa, Peru. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10207>



## B. INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

### FICHA DE REVISION DE EXPEDIENTE DE CREDITO

SOCIO: \_\_\_\_\_

CODIGO DE SOCIO: \_\_\_\_\_

PRODUCTO \_\_\_\_\_

N	DIMENSION	Área de Crédito	SI	NO	Obs.
1	Voluntad de pago	El expediente de crédito cuenta con los reportes de deudas impresos como EXPIRIAN (DATACREDITO)EQUIFAX(INFORCORP)o infocorp de todos los que intervienen en un posible préstamo como persona natural o jurídica titulares del crédito y (avales si en caso amerita)			
2		El expediente cuenta con las referencias de deudas a otras entidades financieras o sus voucher de pagos de titulares del crédito o (avales si el caso amerita)			
3		En el expediente se evidencia que el socio mantiene una línea de crédito de consumo			
4		En el expediente se verifica si existe filtro de cónyuges, familiares, dueños de casa en caso sea alquilado			
5		El expediente de crédito cuenta con el cuadro resumen de deudas detallado indicando entidad, saldo capital, N° y monto de cuotas pagadas, pendientes de pago y número de consultas a otras entidades			
6		En el expediente de crédito cuenta con documentos de alquileres y cuentas por pagar a Proveedores			
7		El expediente de crédito cuenta con recibos de servicios básicos (de socios, fiadores o avales)			
8	carácter del cliente	En el expediente de crédito se cuenta con fotografías de las visitas a domicilio			
9		Verificación si el expediente de crédito cuenta con referencias personales, negocio y numero de celulares (vecinos y familiares)			
10		El expediente de crédito cuenta con copia de DNI y consulta RENIEC			
11		En el expediente se acredita la situación conyugal mediante documento sustentatorio			
12		En el expediente se adjunta que el socio no cuenta con deudas de alimentos en línea			
13		En el expediente se adjunta la consulta de afiliación a Essalud (para confirmar otras fuentes de ingreso)			
14		En el expediente se adjunta documento que acredite la propiedad de inmuebles (legalizado notarialmente, o adjunta autovaluo) o muebles (consulta sunarp)			
15	conocimiento del negocio	El expediente de crédito cuenta con la documentación sustentatoria de propiedad del negocio			
16		En el expediente el socio según consulta SUNAT se encuentra activo, habido o suspendido			
17		En el expediente de crédito se cuenta con fotografías de las visitas al negocio			
18		En el expediente de crédito cuenta con referencias de comerciantes del rubro o asociación			
19		El expediente de crédito cuenta con la documentación sustentatoria de la antigüedad del negocio (boletas de venta en fechas pasadas o cuadernos de anotes de fechas pasadas.			
20		El expediente de crédito cuenta con el cumplimiento del plan de inversión de acuerdo a la proforma de inversión			
		Nivel de morosidad			





### C. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.8

UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO



#### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

##### 1. DATOS GENERALES

###### 1.1. Título del trabajo de investigación

"Factor cualitativo crediticio y su relación con la morosidad de socios independientes en la Cooperativa de Ahorro y crédito Perú Inka - primer semestre 2021."

###### 1.2. Responsable

Bachiller: Leide Yovana Duran Ceuno

##### 2. DATOS DEL EXPERTO.

2.1 Nombres y Apellidos: *Walter Quispe Atayupanqui*

2.2 Profesión: *C.P.C.*

2.3 Lugar y Fecha: *Cusco, 13.nov.2021*

2.4 Cargo e Institución donde labora: *Docente - U.A.C.*

Componente	Indicadores	Criterios	Deficiente 1	Regular 2	Bueno 3	Muy bueno 4	Excelente 5	Total
FORMA	1- REDACCIÓN	Los indicadores consideran los datos necesarios				4		4
	2- CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje apropiado					5	5
	3- OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductu observable					5	5
CONTENIDO	4- ACTUALIDAD	Es adecuado de acuerdo a la ciencia					5	5
	5- SUFICIENCIA	Los items son adecuado en cantidad y claridad					5	5
	6- INTENCIONALIDAD	El instrumento mide pertinentemente la variable de investigación					5	5
ESTRUCTURA	7- ORGANIZACIÓN	Existe una organizacion logica					5	5
	8- CONSISTENCIA	Se basa en aspectos tecnicos de la investigacion					5	5
	9- COHERENCIA	Existe coherencia entre los indicadores, dimensiones y variables					5	5
	10- METODOLOGIA	La estrategia responde al proposito del diagnostico					5	5
TOTAL								49

3. PORCENTAJE DE VALORACION:  $\frac{Puntaje\ Obtenido}{50} \times 100 = \frac{49}{50} \times 100 = 98\%$

4. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *Si... P.R.C.C.C.*

5. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:  
Procede su aplicación  Debe corregirse ( )

*Walter Quispe Atayupanqui*  
Firma  
Mg.C.P.Ca. *Walter Quispe Atayupanqui*  
DNI.....*23893369*.....



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

1. DATOS GENERALES

1.1 Título del trabajo de investigación

"Factor cualitativo crediticio y su relación con la morosidad de socios independientes en la Cooperativa de Ahorro y crédito Perú Inka - primer semestre 2021."

1.2 Responsable

Bachiller: Leide Yovana Duran Cuano

2. DATOS DEL EXPERTO.

2.1 Nombres y Apellidos: ... Mauro Hancoco Coopa .

2.2 Profesión: ... Contador Público Colegiado ..

2.3 Lugar y Fecha: Cusco 30 de Noviembre del 2021

2.4 Cargo e Institución donde labora: ... Docente Contratado en la Universidad Andina del Cusco

Componente	Indicadores	Criterios	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5	Total
FORMA	1. REDACCIÓN	Los indicadores consideran los datos cuestionarios		u				
	2. CLARIDAD	Nota: Formulado con un lenguaje apropiado.			u			
	3. OBJETIVIDAD	Nota: no presenta sesgos conductivos atribuibles				u		
CONTENIDO	4. ACTUALIDAD	Es actualizado acorde a la ciencia				u		
	5. SUFICIENCIA	Los temas son abordados en cantidad y calidad				u		
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide puntualmente la variable de interés según				u		
ESTRUCTURA	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				u		
	8. COHERENCIA	No tiene un aspecto incongruente de la información.			u			
	9. CONSISTENCIA	Existe coherencia entre los indicadores, dimensiones y variables				u		
	10. METODOLOGÍA	La escala por responder al propósito del diagnóstico				u		
TOTAL								

3. PORCENTAJE DE VALORACIÓN:  $\frac{\text{cantidad de u}}{20} \times 100 = 90\%$

4. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: ... es procedente.

5. LUEGO DE REVISAR EL INSTRUMENTO: ...  
Procede su aplicación ( X ) Debe corregirse ( )

Firma

Mg. Mauro Hancoco Coopa.  
DNI 23944241



# ANEXOS



MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título:** Factor cualitativo crediticio y su relación con la morosidad de socios independientes en la Cooperativa de Ahorro y crédito Perú Inka - primer semestre 2021

<u>PROBLEMA</u>	<u>OBJETIVOS</u>	<u>HIPOTESIS</u>	<u>VARIABLE</u>	<u>TECNICA E INSTRUMENTOS</u>	<u>METODOLOGIA</u>
<u>PROBLEMA GENERAL</u>	<u>OBJETIVO GENERAL</u>	<u>HIPOTESIS GENERAL</u>			<u>Tipos de Investigacion</u>
¿Cómo el Factor cualitativo crediticio se relaciona con la morosidad de socios independientes en la Cooperativa de Ahorro y crédito Perú Inka - primer semestre 2021?	Determinar el Factor cualitativo crediticio y su relación con la morosidad de socios independientes en la Cooperativa de Ahorro y crédito Perú Inka - primer semestre 2021	Existe una relación significativa entre el Factor cualitativo crediticio y la morosidad de socios independientes en la Cooperativa de Ahorro y crédito Perú Inka - primer semestre 2021.	Factor cualitativo	<u>Tecnicas</u> • Revisión documental	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Tipo de investigación:</u> Básica</li> <li>• <u>Enfoque de Investigación:</u> Cuantitativo</li> <li>• <u>Diseño De Investigación:</u> No experimental</li> <li>• <u>Nivel de investigación:</u> Descriptivo</li> </ul>
<u>PROBLEMA ESPECIFICO</u>  1. ¿Cuál es la situación del factor cualitativo crediticio de los socios independientes en la Cooperativa de Ahorro y crédito Perú Inka - primer semestre 2021? 2. ¿Cuál es el nivel de morosidad de los socios independientes en la Cooperativa de Ahorro y crédito Perú Inka - primer semestre 2021?	<u>OBJETIVO ESPECIFICO</u>  1. Diagnosticar la situación del factor cualitativo crediticio de los socios independientes en la Cooperativa de Ahorro y crédito Perú Inka - primer semestre 2021 2. Evaluar el nivel de morosidad de los socios independientes en la Cooperativa de Ahorro y crédito Perú Inka - primer semestre 2021	<u>HIPOTESIS ESPECIFICA</u>  1. La situación del factor cualitativo crediticio de los socios independientes en la Cooperativa de Ahorro y crédito Perú Inka - primer semestre 2021 presenta dificultades por la falta de cumplimiento de políticas crediticias. 2. El nivel de morosidad de los socios independientes en la Cooperativa de Ahorro y crédito Perú Inka - primer semestre 2021 es alto.	Morosidad	<u>Instrumentos</u> • Ficha de Revisión Documental	<ul style="list-style-type: none"> <li><u>Unidad de análisis</u> Los expedientes de crédito que se encuentran en la cartera en mora</li> <li><u>Población:</u> La población de estudio está constituida por los 60 expedientes de valuación crédito que se encuentran en la cartera en mora</li> <li><u>Muestra</u> La muestra es de tipo censal y está constituida por 60 expedientes de evaluación de crédito que se encuentren en la cartera en mora.</li> </ul>



**MATRIZ DE INSTRUMENTOS**

**Título:** “Factor cualitativo crediticio y su relación con la morosidad de socios independientes en la Cooperativa de Ahorro y crédito Perú Inka - primer semestre 2021”

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS Revision Documentaria		
Factor cualitativo	Voluntad de pago	Reporte de deudas financieras en Expirian o Inforcorp	El expediente de crédito cuenta con los reportes de deudas impresos como Expirian (DATACREDITO) o Equifax (INFORCORP) de todos los que intervienen en un posible préstamo como persona natural o jurídica titulares del crédito y (avales si en caso amerita)		
			El expediente cuenta con las referencias de deudas a otras entidades financieras o sus voucher de pagos de titulares del crédito o (avales si el caso amerita)		
			En el expediente se evidencia que el socio mantiene una línea de crédito de consumo		
			En el expediente se evidencia que el socio mantiene una línea de crédito de consumo no utilizadas		
			En el expediente se verifica si existe filtro de cónyuges, familiares, dueños de casa en caso sea alquilado		
			El expediente de crédito cuenta con el cuadro resumen de deudas detallado indicando entidad, saldo capital, N° y monto de cuotas pagadas, pendientes de pago y número de consultas a otras entidades		
			Deudas no reportadas	En el expediente de crédito cuenta con documentos de alquileres y cuentas por pagar a Proveedores	
				El expediente de crédito cuenta con recibos de servicios básicos (de socios, fiadores o avales)	
			Carácter del cliente	Entorno familiar y negocio	En el expediente de crédito se cuenta con fotografías de las visitas a domicilio
					Verificación si el expediente de crédito cuenta con el formato de referencias personales (vecinos y familiares) del socio
	El expediente de crédito cuenta con copia de DNI y consulta RENIEC				
	En el expediente se acredita la situación conyugal mediante documento sustentatorio				
	En el expediente se adjunta que el socio no cuenta con deudas de alimentos en línea				
	En el expediente se adjunta la consulta de afiliación a Es salud (para confirmar otras fuentes de ingreso)				
	En el expediente se adjunta documento que acredite la propiedad de inmuebles (legalizado notarialmente, o adjunta autoavaluo) o muebles (consulta Sunarp)				
	conocimiento del negocio	Validar la titularidad del negocio			El expediente de crédito cuenta con la documentación sustentatoria de propiedad del negocio
			En el expediente del socio cuenta con la consulta a Sunat donde visualiza el estado activo, habido o suspendido del negocio-		
			En el expediente de crédito se cuenta con fotografías de las visitas al negocio		
		Validar antigüedad del negocio	En el expediente de crédito cuenta con la ficha de referencias de comerciantes del rubro o asociación		
			El expediente de crédito cuenta con la documentación sustentatoria de la antigüedad del negocio (boletas de venta en fechas pasadas o cuadernos de anotes de fechas pasadas.		



		Cumplimiento del Plan de inversión	El expediente de crédito cuenta con el cumplimiento del plan de inversión de acuerdo a la propuesta destino de crédito
Morosidad	Clasificación del deudor	Nivel de morosidad	¿En qué nivel de morosidad se encuentra el cliente?

<b>CLASIFICACION DEL DEUDOR</b>		<b>NIVEL</b>
Categoría normal	El socio tiene atrasos en pagos de 1 a 8 días	1
Categoría con problemas potenciales	El socio tiene atrasos en pagos de 9 a 30 días	2
Categoría deficiente	El socio tiene atrasos en pagos de 31 a 60 días	3
Categoría dudoso	El socio tiene atrasos en pagos de 61 a 120 días	4
Categoría pérdida	El socio tiene atrasos en pagos de 120 a mas días	5