

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO Y LA
MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO SANTA MARÍA MAGDALENA, PROVINCIA DE
ANDAHUAYLAS – 2018**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración de Empresas

Presentado por:

KATTY LINA SORIANO GANTO

Andahuaylas, Perú

2018

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO Y LA
MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO SANTA MARÍA MAGDALENA, PROVINCIA DE
ANDAHUAYLAS – 2018**

KATTY LINA SORIANO GANTO

Asesor:

Lic. Adm. Edwin Mescco Cáceres

Andahuaylas, Perú

2018



Universidad Nacional José María Arguedas

Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



ACTA DE SUSTENTACIÓN

En el local de auditorium del EPAE
de la Universidad Nacional José María Arguedas, en la ciudad de Andahuaylas, siendo las 11:00 horas del día Doce de Diciembre del año 2018, se reunieron el Mg. Henry Arreda Cerro Presidente EPS Godofredo Campos Pérez Secretario y el Mg. Yessi Huaman Romani Vocal integrantes del Jurado Evaluador del Informe Final de Tesis Titulado: La Administración del riesgo de crédito y la Morosidad en la cooperativa de Ahorro y crédito Santa María Magdalena, Provincia de Andahuaylas - 2018 cuyo autor es el Bachiller en Adm Katty Lina Soriano Canto y su Asesor Lic. en Adm Edwin Mescco Caecero, con el propósito de proceder a la sustentación y defensa de dicha tesis.

Luego de la sustentación y defensa de la Tesis, el Jurado Evaluador ACORDÓ: Aprobar por Unanimidad al Bachiller en Katty Lina Soriano Canto, obteniendo la siguiente calificación y mención:

| Nota en escala vigesimal | | Mención |
|--------------------------|--------------|----------------|
| Números | Letras | |
| <u>13</u> | <u>Trece</u> | <u>Regular</u> |

En señal de conformidad, se procede a la firma de la presente acta en tres (03) ejemplares.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Mgtr. Henry W. Arreda Cerro
DOCENTE
C.I.D. 03541620



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

G. Campos Pérez
EPS Godofredo Campos Pérez

Yessi Huaman Romani

DEDICATORIA

A Dios,

Por darme vida, salud y sabiduría a lo largo del estudio de la Carrera Profesional de Administración de Empresas.

A mis padres,

Sin ellos no hubiera logrado una meta más en mi vida profesional. Mamá, gracias por estar a mi lado en esta etapa de formación, tu apoyo moral y entusiasmo que me brindaste para seguir adelante en mis propósitos. A ti papá, por el tiempo que estuviste conmigo, compartiendo tus experiencias, conocimiento y sabios consejos, por tu amor, gracias.

A mis docentes,

Por el tiempo y esfuerzo que dedicaron a compartir sus conocimientos, sin su instrucción profesional no habría llegado a este nivel. Quienes brindaron dedicación al impartir su cátedra de tal forma que lo aprendido sea utilizado en la vida real, por el apoyo brindado, gracias.

AGRADECIMIENTO

Agradezco mí Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida.

A mi madre, que con su demostración de ser un madre ejemplar me ha enseñado a no desfallecer ni rendirme ante nada y siempre perseverar a través de sus sabios consejos.

A mis tíos, por su apoyo incondicional y por demostrarme la gran fe que tienen en mí.

A mi esposo, por acompañarme durante todo este arduo camino y compartir conmigo alegrías y fracasos.

A mis amigos, por haber logrado nuestro gran objetivo con mucha perseverancia. Por demostrarme que podemos ser grandes amigos y compañeros de trabajo a la vez.

A mi asesor de tesis, por su valiosa guía y asesoramiento a la realización de esta investigación.

Gracias a todas las personas que ayudaron directa e indirectamente en la realización de este proyecto.

PRESENTACIÓN

La presente tesis que lleva como título “La Administración del riesgo de crédito y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, Provincia de Andahuaylas – 2018.

Surge a razón del problema en la entidad de estudio, cuando se solicita un crédito, se proyecta tener la capacidad de pago pero en el trayecto pueden suceder situaciones que generen problemas en la cancelación de dicho crédito por diversos factores que se le pueda presentar al socio. El riesgo de crédito se genera a razón del incumplimiento de políticas de crédito, capacidad de pago de clientes, inadecuado crédito otorgado, falta de capacitación de algunos analistas de crédito, desconocimiento de reglamento y políticas de crédito que conllevan la morosidad.

El problema de morosidad afecta el entorno financiero y económico de la entidad objeto de estudio. Se ve reflejado con el aumento en la morosidad respecto a la cartera activa, ello debido a situaciones como por ejemplo una evaluación de crédito no acorde a normas internas, descuido en el seguimiento y recuperación de créditos en su oportunidad, ello genera disminución y pérdidas en la cartera de créditos a cargo del analista, y por ende se ve afecto la rentabilidad e incremento de provisiones generado por los créditos impagos, esto para la entidad en resumen genera reducción en las utilidades, disminución de incentivos en los trabajadores y general el logro de metas y objetivos que la cooperativa pretende alcanzar en un determinado periodo.

Esta investigación tiene por objetivo general determinar la relación entre la administración del riesgo de crédito y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018. Se estudió teorías de mucha relevancia en el campo de la administración y gestión financiera, para el mismo, se ha considerado procedimientos metodológicos que comprenden la investigación científica, los mismos que conforman un conjunto sistemático de secuencias y operaciones estratégicas para el desarrollo del trabajo de investigación propuesto.

Se presenta a ustedes, señores miembros del Jurado Evaluador, este trabajo realizado con mucha dedicación, que cumple con los parámetros y exigencias que establecen los reglamentos, consignan temas y el resultado de una investigación que pretende aportar en el conocimiento teórico científico de los interesados en su lectura.

ÍNDICE GENERAL

| | pág. |
|---|------|
| DEDICATORIA | iv |
| AGRADECIMIENTO | v |
| PRESENTACIÓN | vi |
| ÍNDICE GENERAL | vii |
| ÍNDICE DE FIGURAS..... | ix |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | ix |
| ÍNDICE DE ANEXOS..... | xii |
| RESUMEN..... | xiii |
| ABSTRACT | xiv |
| INTRODUCCIÓN..... | xiv |
| CAPÍTULO I..... | 17 |
| PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | 17 |
| 1.1. Planteamiento del problema..... | 17 |
| 1.2. Formulación del problema | 19 |
| 1.2.1. Problema general..... | 19 |
| 1.2.2. Problemas específicos | 19 |
| 1.3. Delimitación | 19 |
| 1.4. Justificación | 20 |
| 1.5. Objetivos | 21 |
| 1.5.1. Objetivo general | 21 |
| 1.5.2. Objetivos específicos | 21 |
| CAPÍTULO II..... | 22 |
| FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN..... | 22 |
| 2.1. Antecedentes | 22 |
| 2.2. Marco teórico | 33 |
| 2.3. Marco conceptual..... | 48 |
| CAPÍTULO III..... | 51 |

| | |
|--|-----|
| METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN | 51 |
| 3.1. Hipótesis | 51 |
| 3.1.1. Hipótesis general | 51 |
| 3.1.2. Hipótesis específicos..... | 51 |
| 3.2. Variables | 51 |
| 3.3. Operacionalización de variables..... | 52 |
| 3.4. Metodología | 53 |
| 3.4.1. Enfoque..... | 53 |
| 3.4.2. Tipo de estudio..... | 53 |
| 3.4.3. Diseño de investigación | 53 |
| 3.5. Población y muestra..... | 53 |
| 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 55 |
| 3.7. Métodos de análisis de datos | 57 |
| CAPÍTULO IV | 59 |
| PRESENTACIÓN DE RESULTADOS..... | 59 |
| 4.1. Resultados de la investigación | 59 |
| 4.2. Contratación estadística de hipótesis | 93 |
| CAPÍTULO V | 100 |
| DISCUSIÓN..... | 100 |
| CONCLUSIONES | 107 |
| RECOMENDACIONES..... | 109 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 109 |
| ANEXOS..... | 114 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | pág. |
|---|------|
| Figura 1. Estructura del sistema financiero peruano | 33 |
| Figura 2. Género de los socios | 59 |
| Figura 3. Edad de los socios | 60 |
| Figura 4. Diagrama de barras pregunta 01 | 62 |
| Figura 5. Diagrama de barras pregunta 02..... | 63 |
| Figura 6. Diagrama de barras pregunta 03..... | 64 |
| Figura 7. Diagrama de barras pregunta 04 | 65 |
| Figura 8. Diagrama de barras pregunta 05..... | 66 |
| Figura 9. Diagrama de barras pregunta 06..... | 67 |
| Figura 10. Diagrama de barras pregunta 07..... | 68 |
| Figura 11. Diagrama de barras pregunta 08..... | 69 |
| Figura 12. Diagrama de barras pregunta 09..... | 70 |
| Figura 13. Diagrama de barras pregunta 10..... | 71 |
| Figura 14. Diagrama de barras pregunta 11..... | 72 |
| Figura 15. Diagrama de barras pregunta 12..... | 73 |
| Figura 16. Diagrama de barras pregunta 13..... | 74 |
| Figura 17. Diagrama de barras pregunta 14..... | 75 |
| Figura 18. Diagrama de barras pregunta 15..... | 76 |
| Figura 19. Diagrama de barras pregunta 16..... | 77 |
| Figura 20. Diagrama de barras pregunta 17..... | 78 |
| Figura 21. Diagrama de barras pregunta 18..... | 79 |
| Figura 22. Diagrama de barras pregunta 19..... | 80 |
| Figura 23. Diagrama de barras pregunta 20..... | 81 |
| Figura 24. Diagrama de barras pregunta 21..... | 82 |
| Figura 25. Diagrama de barras pregunta 22..... | 83 |
| Figura 26. Diagrama de barras pregunta 23..... | 84 |
| Figura 27. Diagrama de barras pregunta 24..... | 85 |
| Figura 28. V1: administración del riesgo de crédito (Agrupada)..... | 86 |
| Figura 29. D1: evaluación de créditos (Agrupada)..... | 87 |
| Figura 30. D2: seguimiento de créditos (Agrupada) | 88 |
| Figura 31. D3: recuperación de créditos (Agrupada)..... | 89 |
| Figura 32. V2: morosidad (Agrupada)..... | 90 |
| Figura 33. D1: cartera vencida (Agrupada)..... | 91 |
| Figura 34. D2: términos de crédito (Agrupada) | 92 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | pág. |
|--|------|
| Tabla 1 Población de estudio | 54 |
| Tabla 2 Significado y valor de los elementos de la muestra | 54 |
| Tabla 3 Coeficiente de correlación Rho de Spearman..... | 58 |
| Tabla 4 Genero de los socios..... | 59 |
| Tabla 5 Edad de los socios..... | 60 |
| Tabla 6 Fiabilidad según Kuder Richardson | 61 |
| Tabla 7 Fiabilidad de la administración del riesgo de crédito y la morosidad..... | 61 |
| Tabla 8 Pregunta 01. ¿Considera usted que los analistas le evalúan los antecedentes como socio para saber cómo ha manejado sus finanzas en el pasado? | 62 |
| Tabla 9 Pregunta 02. ¿Considera usted que los analistas consultan todas las fuentes para evaluarle como socio su voluntad y capacidad de pago?..... | 63 |
| Tabla 10 Pregunta 03. ¿Considera usted que los analistas verifican el sobreendeudamiento de los socios habituales y potenciales? | 64 |
| Tabla 11 Pregunta 04. ¿Considera usted que los analistas verifican y constituyen las garantías de acuerdo al monto y naturaleza del crédito? | 65 |
| Tabla 12 Pregunta 05. ¿Considera usted que los analistas cumplen con los manuales de políticas y procedimientos para el seguimiento de créditos? | 66 |
| Tabla 13 Pregunta 06. ¿Considera usted que los analistas clasifican su cartera de acuerdo a los mayores saldos vencidos al efectuar el seguimiento del socio? | 67 |
| Tabla 14 Pregunta 07. ¿Considera usted que los analistas verifican de manera inicial y hace el seguimiento de la conducta de pago de los socios de su cartera? | 68 |
| Tabla 15 Pregunta 08. ¿Considera usted que los analistas realizan informes periódicos de seguimiento, en los que incluya alertas encontradas? | 69 |
| Tabla 16 Pregunta 09. ¿Considera usted que los analistas cumplen con las políticas y procedimientos para la cobranza y recuperación de créditos? | 70 |
| Tabla 17 Pregunta 10. ¿Considera usted que los analistas reflexionan una alternativa el refinanciamiento como recuperación de créditos?..... | 71 |
| Tabla 18 Pregunta 11. ¿Considera usted que los analistas cuentan con habilidad persuasiva para recuperar los créditos y promover al socio a cumplir sus pagos de manera puntual? | 72 |
| Tabla 19 Pregunta 12. ¿Considera usted que los analistas realizan periódicamente las acciones de cobranza y recuperación? | 73 |
| Tabla 20 Pregunta 13. ¿Considera usted que los analistas consultan y verifican el reporte de créditos vencidos? | 74 |
| Tabla 21 Pregunta 14. ¿Usted en ocasiones como socio falla al pago de cuotas? | 75 |
| Tabla 22 Pregunta 15. ¿Considera usted que los analistas mantienen el índice de morosidad establecido por la cooperativa? | 76 |
| Tabla 23 Pregunta 16. ¿Considera usted que los analistas realizan las visitas grupales de cobranza de manera oportuna a los socios con retraso de pagos?..... | 77 |
| Tabla 24 Pregunta 17. ¿Considera usted que los analistas efectúan llamadas y entrega notificaciones de manera oportuna al socio con retraso de pagos? | 78 |

| | | |
|----------|---|----|
| Tabla 25 | Pregunta 18. ¿Considera usted que los analistas verifican los pagos efectuados por el socio antes de reportar los créditos vencidos?..... | 79 |
| Tabla 26 | Pregunta 19. ¿Usted como socio es consciente de los términos y condiciones del crédito adquirido?..... | 80 |
| Tabla 27 | Pregunta 20. ¿Considera usted que los analistas creen que los plazos de pago y el tiempo estipulado del crédito son los adecuados para cada socio? | 81 |
| Tabla 28 | Pregunta 21. ¿Considera usted que los analistas creen que las tasas de interés influyen en la morosidad del socio? | 82 |
| Tabla 29 | Pregunta 22. ¿Considera usted que los analistas creen que la cantidad de importe del crédito que solicitan los socios son de acuerdo a su capacidad de pago?..... | 83 |
| Tabla 30 | Pregunta 23. ¿Considera usted que los analistas han supervisado adecuadamente el colateral (garantía) de los socios? | 84 |
| Tabla 31 | Pregunta 24. ¿Usted como socio sabe de las consecuencias al incumplir los pagos?..... | 85 |
| Tabla 32 | V1: administración del riesgo de crédito (Agrupada) | 86 |
| Tabla 33 | D1: evaluación de créditos (Agrupada) | 87 |
| Tabla 34 | D2: seguimiento de créditos (Agrupada)..... | 88 |
| Tabla 35 | D3: recuperación de créditos (Agrupada) | 89 |
| Tabla 36 | V2: morosidad (Agrupada) | 90 |
| Tabla 37 | D1: cartera vencida (Agrupada) | 91 |
| Tabla 38 | D2: términos de crédito (Agrupada)..... | 92 |
| Tabla 39 | Correlación entre administración del riesgo de crédito y la morosidad..... | 93 |
| Tabla 40 | Correlación entre evaluación de créditos y cartera vencida | 94 |
| Tabla 41 | Correlación entre evaluación de créditos y términos de crédito..... | 95 |
| Tabla 42 | Correlación entre seguimiento de créditos y cartera vencida | 96 |
| Tabla 43 | Correlación entre seguimiento de créditos y términos de crédito | 97 |
| Tabla 44 | Correlación entre recuperación de créditos y cartera vencida | 98 |
| Tabla 45 | Correlación entre recuperación de créditos y términos de crédito..... | 99 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | pág. |
|--|------|
| Anexo 1: Matriz de consistencia de la investigación..... | 115 |
| Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables..... | 117 |
| Anexo 3: Matriz de instrumento de recojo de datos..... | 118 |
| Anexo 4: Ficha de validación por criterio de jueces o experto..... | 120 |
| Anexo 5: Instrumento de recolección de datos..... | 123 |
| Anexo 6: Fotografías de la investigación..... | 126 |

RESUMEN

El trabajo de tesis que se presenta consideró como objetivo general, determinar la relación entre la administración del riesgo de crédito y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018.

Se desarrolló este estudio en razón a los hechos suscitados durante el año 2018. Pertenece al enfoque cuantitativo, el tipo de estudio es investigación básica, el diseño de investigación es no experimental transeccional correlacional.

La población de estudio está integrado por los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas (agencias de Andahuaylas y Talavera), siendo un total de 6117 socios. Se aplicó la fórmula estadística para conocer el tamaño de muestra, este resultó 362 socios, para la obtención de este resultado utilizamos un margen de error de 5% y nivel de confianza del 95%. La técnica e instrumento para la recolección de información ha sido la encuesta y el cuestionario.

Después del procesamiento de información, obtuvimos como resultado el alfa de cronbach de ,672 los cual da a entender que el instrumento que utilizamos en el presente trabajo es muy confiable. Del mismo modo, para comparar las conjeturas de la hipótesis general planteada, se ha obtenido un valor sig. ,000 nivel de significancia, que afirma a un nivel de confianza del 95%, demostrándose así que la administración del riesgo de crédito y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018, poseen una relación positiva baja.

Habiendo efectuado el análisis estadístico nos ha permitido conocer y cumplir con los objetivos planteados. De la misma forma, se estableció las conclusiones y recomendaciones, esta información que será imprescindible para que tomen conciencia los involucrados de la organización como trabajadores, analistas de créditos y socios de esta entidad.

Palabras claves: Administración, créditos, morosidad, socios, analistas de créditos, Cooperativa.

ABSTRACT

The thesis work that was presented considered as a general objective, to determine the relationship between the administration of credit risk and delinquency in the Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, province of Andahuaylas - 2018.

This study was developed due to the events that took place during the year 2018. It belongs to the quantitative approach, the type of study is basic research, the research design is non-experimental, correlational transectional.

The study population is integrated by the members of the Santa María Magdalena Savings and Credit Cooperative, Andahuaylas province (Andahuaylas and Talavera agencies), with a total of 6,117 members. The statistical formula was applied to know the sample size, this resulted in 362 partners, to obtain this result we used a margin of error of 5% and 95% confidence level. The technique and instrument for the collection of information has been the survey and the questionnaire.

After the information processing, we obtained the cronbach alpha of, 672, which implies that the instrument we use in the present work is very reliable. In the same way, to compare the conjectures of the general hypothesis, a sig value has been obtained. , 000 level of significance, which affirms a level of confidence of 95%, demonstrating that the management of credit risk and delinquency in the Santa María Magdalena Savings and Credit Cooperative, province of Andahuaylas - 2018, have a positive relationship low.

Having made the statistical analysis has allowed us to know and meet the objectives set. In the same way, the conclusions and recommendations were established, this information will be essential for the organization's stakeholders to become aware as workers, credit analysts and members of this entity.

Keywords: Administration, credits, delinquency, partners, credit analysts, Cooperative.

INTRODUCCIÓN

La investigación intitulada “La administración del riesgo de crédito y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018”, presenta las siguientes características:

Surge a raíz de la problemática en la entidad de estudio, cuando se solicita un crédito, se proyecta tener la capacidad de pago pero en el trayecto pueden suceder situaciones que generen problemas en la cancelación de dicho crédito por diversos factores que se le pueda presentar al socio.

Los riesgos crediticios se originan por no cumplir las políticas de crédito, la capacidad de pago en un determinado producto de crédito, la inversión inadecuada del crédito, falta de capacitación de analistas de crédito, estas son algunas de las causas que generan la morosidad.

La morosidad viene afectando la situación financiera y económica en la cooperativa. Mostrándose paulatinamente incrementos continuos de morosidad en la cartera activa, ello se debido a factores internos como una inadecuada evaluación para el otorgamiento de un crédito o por el descuido en el seguimiento y recuperación de créditos en su debida oportunidad, acarreado así pérdidas en contra de la cooperativa.

El presente informe contiene cinco capítulos, el cual se presenta a continuación:

Capítulo I: Se aborda el problema de investigación, para ello se desarrolló el planteamiento y formulación del problema, tanto general como las específicas; asimismo contiene la delimitación, justificación y los objetivos.

Capítulo II: Comprende los argumentos teóricos referido a los antecedentes, marco teórico y conceptual. En este capítulo se aborda además, la hipótesis general y específica, variables y operacionalización de las mismas.

Capítulo III: Presentamos la metodología, población y muestra, las técnicas e instrumento de recolección de información y método de análisis.

Capítulo IV: Se aprecia los resultados de la aplicación del instrumento; así como, la contrastación de hipótesis.

Capítulo V: Presentamos la discusión, en la misma se compara los antecedentes teóricos con las hipótesis, reflejándose en el mismo que existe coherencia con investigaciones que tienen las mismas características en cuanto a las variables de estudio.

Por último, mostramos las conclusiones y recomendaciones. De este trabajo se espera que sea de agrado y entendimiento del lector y que sirva como base para futuras investigaciones.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

América Latina y el área caribeña presentan una serie de características que requieren una puesta en práctica de la gestión de riesgos distinta a la de países como Estados Unidos y los de Europa occidental. Algunas de estas características repercuten fundamentalmente sobre las metodologías de medición del riesgo; otras, sobre el proceso de implantación. En el caso de la estimación del riesgo de crédito ha de tenerse especialmente en cuenta las garantías implícitas del Estado hacia determinadas empresas no estatales como es el caso de las entidades pertenecientes al sector financiero, cuya quiebra sería considerada especialmente dañina por las autoridades, por ejemplo por su fuerte repercusión social. Por otra parte, en ciertos casos no es completamente descartable la instauración de controles cambiarios que impidan a las empresas satisfacer los compromisos de su deuda externa; con ello, cobra especial importancia la inclusión del riesgo país (político y económico) en la evaluación de la solvencia de las empresas en sus transacciones exteriores.

De acuerdo al contexto actual de nuestro país donde se está viviendo un crecimiento económico hecho que significa un punto muy importante en cuanto al comercio, industria y otros sectores, que para seguir manteniendo la empresa en marcha muchas veces es imprescindible utilizar algún financiamiento por ende surgen entidades con el fin de dar solución a las necesidades de sus clientes o socios como es el tema de las cooperativas de ahorro y crédito. El escenario peruano tiene cierto grado de incertidumbre frente a los acontecimientos político-económicos ocurridos en el último trimestre del 2017, además de una reciente e incisivo proyecto legislativo para las cooperativas.

Por tanto, cuando los ciclos económicos son muy favorables y el ritmo de colocaciones se acelera, el riesgo del portafolio crediticio tiende a aumentar ya que los créditos otorgados a deudores con dudosa capacidad de pago se incrementan bajo estos escenarios. Este deterioro en la cartera crediticia resulta ser muy riesgoso al término de la fase expansiva de la actividad económica, dado que el impago por parte de estos clientes dudosos puede afectar de manera directa la rentabilidad de la cartera crediticia bancaria. De esta manera, es importante

analizar la vulnerabilidad del sistema bancario peruano en relación al riesgo de crédito para identificar medidas que permitan minimizar este riesgo y evitar pérdidas importantes para el sistema bancario peruano.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena es una organización sin fines de lucro, que tiene como rol promover y contribuir en el desarrollo económico, social, cultural y educativo de sus asociados, ha brindado a la sociedad el mejor de los servicios y productos contribuyendo a mejorar la calidad de vida de sus socios por medio del ahorro, el uso responsable del crédito y la ayuda mutua. Está inscrita en el Registro de Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). Ofrece productos de crédito: MiPymes, empresarial, crediconvenio, credipersonal, a sola firma, cubierto, rapidiario, wiñay warmi y agropecuario. También ofrece productos de ahorro: ahorro libre, certificados a plazo fijo, ahorro diario y sueldo más.

Cuando se solicita un crédito, se proyecta tener la capacidad de pago pero en el trayecto pueden suceder situaciones que generen problemas en la cancelación de dicho crédito por diversos factores que se le pueda presentar al socio. Se presenta riesgos crediticios a causa del no cumplimiento de las políticas de crédito, falta de capacidad de pago, destino incorrecto del crédito, la falta de capacitación a los analistas de crédito e incumplimiento del reglamento de crédito y políticas de crédito han llevado consigo a la morosidad, siendo aquello una preocupación institucional que ha motivado a la formulación del presente proyecto de investigación.

La problemática de la morosidad viene afectando la situación financiera y económica de la Cooperativa Santa María Magdalena - Andahuaylas. Es así que se nota un incremento continuo de morosidad sobre la cartera activa, esto debido a factores internos como una mala evaluación del crédito, asimismo el descuido del seguimiento y recuperación de los créditos a tiempo, trayendo consigo la disminución de la cartera de clientes, donde se ve afectada en su rentabilidad al incrementar sus provisiones por los créditos impagos, lo que resulta perdida en las utilidades de la cooperativa, también influye en incentivos de asesores de negocios, por lo que al incrementarse la mora dificulta el logro de metas de los mismos y por ende los objetivos de la cooperativa.

La cooperativa cuenta con políticas de créditos junto a una metodología de evaluación de créditos como son el análisis del riesgo cualitativo y financiero, asimismo el seguimiento y recuperación del mismo, mencionados en el Manual de

créditos y recuperaciones de la Cooperativa Santa María Magdalena – Andahuaylas.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la administración del riesgo de crédito y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018?

1.2.2. Problemas específicos

- a. ¿Cuál es la relación entre la evaluación de créditos y cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018?
- b. ¿Cuál es la relación entre la evaluación de créditos y los términos del crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018?
- c. ¿Cuál es la relación entre el seguimiento de créditos y cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018?
- d. ¿Cuál es la relación entre el seguimiento de créditos y los términos del crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018?
- e. ¿Cuál es la relación entre la recuperación de créditos y cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018?
- f. ¿Cuál es la relación entre la recuperación de créditos y los términos del crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018?

1.3. Delimitación

1.3.1. Delimitación espacial

La institución donde se realizó la investigación es la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, en sus sedes Andahuaylas y Talavera respectivamente, cuyo centro de atención al cliente se encuentra

ubicado con referencia al parque Lampa de Oro, distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac.

1.3.2. Delimitación temporal

Se desarrolló, en relación a los hechos correspondientes al año 2018 entre los meses de enero a octubre del mismo año.

1.3.3. Delimitación teórica

La presente investigación considera como temas trascendentales dentro del estudio de entidades financieras: la administración del riesgo de crédito (que estudia el proceso de evaluación y recuperación de los créditos); y la morosidad (que tiene que ver con el incumplimiento de la deuda y plazos de pagos del crédito obtenido). Aspectos que permitirán estudiar y profundizar en la problemática de la investigación mediante el conocimiento teórico conceptual en base a investigaciones pasadas y teorías estudiados por autores en los libros.

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación práctica

El resultado de esta investigación permite cumplir con los objetivos y recomendar soluciones a los problemas identificados, de acuerdo a los resultados alcanzados en la investigación, para que realicen las mejoras del caso con respecto a los involucrados del proyecto.

1.4.2. Justificación social

La presente investigación permite las mejores prácticas y una cultura de buen crédito por parte de la población de Andahuaylas en obtener un crédito para financiar sus negocios, proyectos, consumo y otros sin la necesidad de sobreendeudamiento e impago del crédito contraído, todo esto a la eficiente administración del riesgo de crédito por parte de los analistas de créditos. A su vez permitirá una buena relación armoniosa basada en la confianza y satisfacción por parte de los usuarios (socios) y los analistas de créditos (prestamistas).

1.4.3. Justificación teórica-científica

La presente investigación permite describir y relacionar las variables de estudio; la administración del riesgo de crédito y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena. Para el realce de la investigación han desarrollado las conceptualizaciones y tratamiento de las diversas teorías que contribuyan a resolver cada propósito de la investigación respecto a la administración de los riesgos crediticios y morosidad.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la administración del riesgo de crédito y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018.

1.5.2. Objetivos específicos

- a. Determinar la relación entre la evaluación de créditos y cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018.
- b. Determinar la relación entre la evaluación de créditos y los términos del crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018.
- c. Determinar la relación entre el seguimiento de créditos y cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018.
- d. Determinar la relación entre el seguimiento de créditos y los términos del crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018.
- e. Determinar la relación entre la recuperación de créditos y cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018.
- f. Determinar la relación entre la recuperación de créditos y los términos del crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedente internacional

Baltazar (2016). *“Modelo de gestión del riesgo crediticio en la cooperativa de ahorro y crédito MIRACHINA”*, en la ciudad de Ambato – Ecuador, (tesis de posgrado) de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, La metodología investigación es cuantitativa, llegó a las siguientes conclusiones:

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mirachina, se evidencia una carencia de herramientas para el análisis del sujeto de crédito la misma que ocasiona una pérdida de competitividad en el mercado financiero.

La inadecuada metodología de procesos crediticios provoca la disminución de la liquidez y el aumento de riesgo de incobrabilidad de la cartera de crédito, que genera llamadas de atención por parte del ente de control y disminución de liquidación de créditos.

Por otra parte, se comprobó la falta de instrumentación adecuada en los procesos crediticios, que garantice la recuperación de los créditos entregados, además carencia de informes mensuales con reportes de morosidad, que ayuden a mejorar la toma de decisiones por parte de la gerencia general.

La disminución en la entrega de créditos desacelera procesos de crecimiento, que es un panorama desalentador fruto de no contar con un modelo de gestión del riesgo que ayude al análisis, seguimiento y control del riesgo de crédito.

El modelo planteado para el presente trabajo de investigación se convertirá en una guía para la administración eficiente del riesgo de crédito, que facilite procesos de análisis crediticio de manera objetiva, alcanzando niveles de crecimiento y minimizando el riesgo.

García & Salazar (2005). *“Métodos de administración y evaluación de riesgos”*, en la ciudad de Primavera – Chile, (tesis de pregrado) de la Universidad de Chile, La metodología investigación es cuantitativa, llegaron a las siguientes conclusiones:

Dada la especificación de los métodos principales de administración y evaluación de riesgos y realizado el cruce comparativo de la forma como ellos se desarrollan, podemos entregar algunas conclusiones necesarias de tomar en consideración al momento de pensar en implementar en una entidad, un proceso de administración de riesgos.

Primero se debe considerar las características de la entidad a la cual se desea aplicar el método de evaluación, con el fin de seleccionar aquel método que más se adecue a sus necesidades y que ayude a lograr de manera más eficiente al resultado esperado.

Al respecto cabe destacar que no basta sólo con seleccionar aquel enfoque que más aportará al cumplimiento de los objetivos de la entidad, sino que también debe tomarse en consideración los recursos tanto materiales como de personal con los que cuenta la entidad para poder llevar a cabo el proceso completo de administración y evaluación de riesgos.

Necesariamente se debe contar con el compromiso de todos los integrantes de la entidad para lograr una mutua colaboración en cuanto al cumplimiento de responsabilidades y al traspaso de información relevante dentro de la entidad. Al respecto la Alta Dirección cumple una función esencial en el establecimiento e implementación de un proceso de administración y evaluación, en cuanto a la responsabilidad de definir las políticas de administración y asegurar la correcta gestión de riesgos.

El establecimiento del proceso de administración y evaluación de riesgos requiere que se realice una rigurosa estructuración de la metodología a utilizar, estableciendo una visión de administración de riesgos y un plan global (objetivos y metas) el cual será la base sobre la cual se podrá verificar que el proceso de administración y evaluación ha arrojado los resultados esperados.

Existe algunos procedimientos que van de la mano de un exitoso proceso de administración y evaluación de riesgos, entre los que podemos mencionar la documentación de cada etapa del proceso como respaldo de la actividades realizadas; la comunicación que debe existir entre las partes que participan en el proceso para lograr una mayor colaboración en términos de información.

Para terminar debemos mencionar que, desde nuestro punto de vista, no existe un enfoque superior al otro, tomando en consideración que existe diferencias en el grado de complejidad que poseen, la actividad o entidad en la cual se focaliza y esencialmente por el hecho que el establecimiento de cualquiera de estos enfoques no asegura el éxito en el control de riesgos si es que no es acompañado por un plan bien estructurado, implementado y supervisado, además de requerir la consideración de todos aquellos factores mencionados en el desarrollo de este trabajo.

Martínez (2013). *“Gestión de Riesgos en las Entidades Financieras: El Riesgo de Crédito y Morosidad”*, en la ciudad de Soria – España, (tesis de posgrado) de la Universidad de Valladolid, La metodología investigación es cuantitativa, llegó a las siguientes conclusiones:

Las Entidades Financieras desde la perspectiva de Institución y Empresa, son consideradas como uno de los principales agentes del desarrollo de la economía, manifestado tanto, a través de la inversión crediticia con la concesión de operaciones de crédito y financiación, como en su función de tomadora de dinero.

Estas acciones desencadenan una serie de riesgos bancarios destacando por excelencia el Riesgo de Crédito. Es precisamente la asunción de este riesgo, la que adquiere la traducción literal de; oportunidad y paso previo a la creación de actividad, negocio bancario y beneficio del mismo viéndose reflejado así, en el desarrollo estratégico y crecimiento de los agentes económicos como son, las Empresas.

Es de notable importancia recordar, que el éxito y la eficiencia de una Política de Crédito clara y desarrollada dependen de su grado de implementación y correcta ejecución en función de cada caso. Con todo esto, una efectiva administración de los riesgos y un buen análisis junto

con habilidad y buenos criterios es evidente que puede vigilar y controlar el desarrollo de las operaciones, la buena evolución del cliente y su entorno, mantener la información del mismo actualizada y gestionar con anticipación cualquier “deterioro” o “default” que pueda surgir.

La probabilidad de aceptación de todos y cada uno de los ratios es muy alta, pero pueden existir diversos matices dependiendo de la naturaleza del crédito y a criterio del analista que trata la operación. La existencia de un ratio dominante para una operación, llega a ser el determinante para su concesión, en detrimento de otras.

También podremos afianzar la operación con garantías y reducir la posición del riesgo hasta niveles más viables. Con una buena gestión de recobro o recuperación, exigir la cancelación anticipada de las operaciones a tiempo si fuera necesario repercutirá positivamente en la reducción de los activos improductivos del Balance y por tanto en la cuenta de resultados.

La cuantía total de créditos de una entidad supone dotaciones de provisiones, por tanto si la morosidad es muy acusada, ésta afecta negativamente a la cuenta de Resultados reduciendo sus recursos propios, y por lo tanto al beneficio del ejercicio.

La morosidad y consiguientemente el riesgo suelen correr parejos con la situación económica del país. Así a una época de bonanza económica se corresponde un bajo índice de fallidos y morosos por operaciones de préstamo y crédito. Por el contrario cuando la crisis económica arrecia se suceden las suspensiones de pagos y quiebras de empresas con lo que los fallidos en la banca son más cuantiosos.

Al contrario ocurre con el Concurso de acreedores se recupera muy poco del crédito, por la gran fragmentación de los fondos entre la variedad de acreedores requirentes. En España, el índice de empresas Concursadas se da en mayor número, que el resto de procesos judiciales.

2.1.2. Antecedente nacional

Agurto y Córdova (2017). *“Determinantes de los niveles de morosidad en las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú - un estudio para el*

periodo 2001-2016”, en la ciudad de Lima - Perú, (tesis de pregrado) de la Universidad San Ignacio de Loyola, La metodología a utilizar es la técnica de Mínimos Cuadrados Ordinarios (MCO), llegó a las siguientes conclusiones:

Durante el periodo estudiado, las cajas municipales (CMAC) experimentaron un gran crecimiento en su presencia a nivel nacional: desde el 2001, la tasa de crecimiento compuesta anual (CAGR) de las colocaciones fue de 25%, mientras que el CAGR del número de agencias fue de 20%. Impulsadas por el crecimiento de nuestro país en dicho periodo, las CMAC crecieron notablemente. Sin embargo, la morosidad también se incrementó: el sistema de las cajas municipales experimentó un fuerte incremento de la morosidad de más de 2% en menos de 15 meses (desde diciembre de 2008 a abril de 2010), para luego mantenerse en una cifra cercana al 7% a noviembre de 2016. La relajación de las políticas crediticias, con el fin de obtener un mayor poder de mercado, llevaron a un crecimiento desmedido de las colocaciones. Este crecimiento suele observarse a través de dos variables principales: crecimiento en el número de agencias y crecimiento en los montos de colocaciones. En ese sentido, las dos principales hipótesis de nuestro trabajo buscaban comprobar si es que, efectivamente, estas variables contribuyeron al incremento de la morosidad en el periodo de estudio. Para ello, planteamos un modelo de mínimos cuadrados ordinarios. Asimismo, agregamos otras variables que, de acuerdo a la literatura previa, influirían en la morosidad.

Dentro de nuestro modelo, hemos encontrado que todas las variables planteadas aportan de manera significativa al modelo y cumplen con los signos esperados y encontrados en otros trabajos presentados en la literatura relacionada. De manera específica, hemos encontrado que las variables que determinan la morosidad en las CMAC del Perú son las siguientes: PBI del sector Servicios, desempleo, monto de colocaciones, número de agencias, liquidez, solvencia y retorno sobre el patrimonio (ROE). Este hallazgo nos permitió comprobar y validar nuestras principales hipótesis:

- La flexibilidad de la evaluación crediticia genera un incremento desmedido de las colocaciones, lo que contribuye positivamente al incremento de la morosidad en las CMAC.
- El incremento del número de agencias, en un intento por mantener el crecimiento de las colocaciones y el poder de mercado, contribuye positivamente al incremento de la morosidad en las CMAC.

Asimismo, ambas variables representaron los mayores impactos sobre la morosidad, siendo la de mayor impacto el crecimiento de las colocaciones. Esto claramente reflejaría una política de flexibilización crediticia durante el periodo de estudio (mientras que el sector crecía a una tasa promedio anual de 5.7%, el CAGR de las colocaciones fue de 25%). Esta política, en un afán de aprovechar el crecimiento del país y ganar mayor poder de mercado, llevó a incrementos de la morosidad debido al riesgo asumido en los créditos otorgados.

Ticse (2015), *“Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de financiera EDYFICAR oficina especial - el tambo”*, en la ciudad de Huancayo - Perú, (tesis de pregrado) de la Universidad Nacional del Centro del Perú, nivel de investigación correlacional, de la cual se concluye que:

Los resultados obtenidos de la prueba de la hipótesis específica (a) nos proporcionan evidencia para concluir que en Financiera Edyficar Oficina Especial - El Tambo si se evalúa efectivamente los créditos, entonces minimizaremos los créditos vencidos. De ahí la importancia de la adecuada evaluación de los créditos para el logro de objetivos propuestos por las distintas instituciones financieras.

Los resultados obtenidos de la prueba de la hipótesis específica (b) nos proporcionan evidencia para concluir que en Financiera Edyficar Oficina Especial - El Tambo si se recupera efectivamente los créditos, entonces minimizaremos los créditos vencidos. De ahí la importancia de la recuperación créditos de establecer políticas que permitan garantizar el cumplimiento de los compromisos contraídos por los clientes, a fin de mantener una cartera sólida, rentable y diversificada. Asimismo la recuperación reviste una gran importancia en el logro de los objetivos de

la empresa y, su cumplimiento redunda directamente en su rapidez y eficiencia.

Los resultados obtenidos de la prueba de la hipótesis general nos proporcionan evidencia para concluir que en Financiera Edyficar Oficina Especial - El Tambo, si se administra efectivamente los riesgos crediticios; entonces minimizaremos su incidencia en la cartera atrasada. De ahí, la importancia de una buena administración de los riesgos crediticios para la toma de decisiones crediticias y gestionar los riesgos y por ende el logro de objetivos propuestos. Con el único objetivo de maximizar la tasa de rendimiento ajustada por el riesgo de las instituciones financieras, manteniendo la exposición al riesgo de crédito dentro de límites aceptables.

Quispe (2013), *“Administración del riesgo crediticio y la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica Ltda. 582, periodo 2013”*, en la ciudad de Huancavelica - Perú, (tesis de pregrado) de la Universidad Nacional de Huancavelica, nivel de investigación descriptivo - correlacional, llegó a las siguientes conclusiones:

Los resultados obtenidos de la prueba de la hipótesis general a través de la Tabla de Contingencia (Administración del Riesgo Crediticio * Morosidad), nos proporcionan evidencia suficiente para concluir en que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582 en el periodo 2013 si se administra efectivamente los riesgos crediticios entonces minimizaremos la morosidad.

Los resultados obtenidos de la prueba de la Hipótesis Específica 1, a través de la Tabla de Contingencia (Políticas de Crédito * Morosidad) nos proporcionan evidencia para concluir que en la "Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582" periodo 2013. Si se cumplen las políticas de crédito, entonces se minimiza la morosidad.

Los resultados obtenidos de la prueba de la Hipótesis Específica 2, a través de la Tabla de Contingencia (Herramientas de Evaluación de Crédito * Morosidad) nos proporcionan evidencia para concluir que en la "Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582. Si se analiza

las herramientas de evaluación de crédito, entonces se reducirá la morosidad.

2.1.3. Antecedente local

Ángelo (2013), *“La tecnología crediticia y el nivel de morosidad de clientes en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Arequipa agencia Abancay, 2010.”*, en la ciudad de Abancay - Apurímac, (tesis de pregrado) de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, nivel de investigación descriptivo - correlacional, llegó a las siguientes conclusiones:

La CMAC Arequipa inmerso en el sistema microfinanciero, viene aplicando el principio de flexibilidad en tecnología crediticia orientada a los sectores socioeconómicos vulnerables, mediante la oferta de sus productos y servicios microfinancieros. Sin embargo, y dentro del marco de análisis de nuevos criterios técnicos de innovación, se vienen tomando medidas en reducir los niveles de riesgo de crédito; con la finalidad de implementar sistemas financieros mucho más acordes a la realidad, por lo que se espera que gradualmente el entorno tecnológico deje de representar una dificultad, y consolidarse en una herramienta útil de calificación y recuperación de créditos; contexto que permita manejar una mejor cartera de créditos dentro de los parámetros permisibles de morosidad e inmersas en políticas de confianza en la colocación de créditos.

La Tecnología crediticia en la CMAC Arequipa agencia Abancay posee una metodología de rápida gestión y fundamenta su operación en la esencia del negocio crediticio de desembolsar y recuperar las operaciones de crédito. En un inicio, la necesidad de realizar una rigurosa evaluación crediticia, que determine en forma apropiada la solvencia moral de capacidad de pago, permitiendo al analista adquirir experiencia y responsabilidad en la calificación de créditos, así como reconocer y detectar comportamientos típicos de posibles clientes morosos, recuperación de créditos accedidos; mediante un sistema de cobranza apropiado, no obstante que el manejo administrativo, supervisión, seguimiento; resulta ser muy costoso, pero permite facilitar el retorno de dichos préstamos.

El nivel de morosidad de la cartera atrasada de clientes sobre créditos directos de las IMFs muestra una tendencia constante promedio de 4.84% para el periodo 2001-2010. Donde los créditos comerciales e hipotecarios sustentan la cartera calificada normal. Mientras los créditos de consumo y microempresa muestran un ligero deterioro impulsando la cartera calificada a crítica. Concretamente en la CMAC Arequipa agencia Abancay, el nivel de morosidad manifiesta un promedio de 5.66% al 31 de diciembre del 2010 notándose una ínfima variación frente al año anterior. convirtiéndose el sobreendeudamiento de clientes ante la excesiva oferta crediticia, la metodología de colocación inapropiada y poco rentable, los plazos y las tasas de interés; en factores de dificultad ante el dinamismo del negocio financiero.

Huamán (2011), *“La gestión del riesgo crediticio y su repercusión en el nivel de rentabilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que operan en la ciudad de Abancay, periodo 2009”*, en la ciudad de Abancay - Apurímac, (tesis de pregrado) de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, nivel de investigación descriptivo – correlacional explicativo, llegó a las siguientes conclusiones:

La gestión de riesgos repercute en un porcentaje alto en el nivel de rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito que operan en la ciudad de Abancay, periodo 2009. Las características del sujeto de crédito son como sigue:

- a. La solvencia moral del solicitante de crédito es muy importante para la obtención de un crédito.
- b. La reputación del solicitante es altamente importante en la evaluación para acceder a un crédito.
- c. La voluntad de pago, es sumamente necesario en la evaluación, pues depende de su voluntad que tiene con otras obligaciones para la obtención de un crédito.
- d. El historial crediticio del solicitante debe haber sido positiva para la obtención de un crédito.

La capacidad de pago y el capital del sujeto de crédito son altamente determinantes y se mide de acuerdo a los ingresos obtenidos, el

patrimonio con que cuenta y también de acuerdo a su nivel de endeudamiento.

Las garantías tanto reales, personales, solidarias, y entre otras; y las condiciones cíclicas son determinantes en las cooperativas de ahorro y crédito que operan en la ciudad de Abancay, periodo 2009

El nivel de retorno sobre patrimonio es bajo en las cooperativas de ahorro y crédito que operan en la ciudad de Abancay, periodo 2009."

El nivel de retorno sobre activo es bajo en las cooperativas de ahorro y crédito que operan en la ciudad de Abancay, periodo 2009.

El nivel rendimiento de cartera es alta en las cooperativas de ahorro y crédito que operan en la ciudad de Abancay, periodo 2009.

Huamani (2011), *“La evaluación de riesgos en el acceso al crédito de las microempresas de servicios en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, en la ciudad de Abancay, año 2010”*, en la ciudad de Abancay - Apurímac, (tesis de pregrado) de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, nivel de investigación explicativo, llegó a las siguientes conclusiones:

Los analistas de las Instituciones Microfinancieras (Cajas Municipales de Ahorro y Crédito) para poder decidir si un crédito se otorga o no, utilizan la evaluación de riesgo de las Cinco Ces que es un parámetro financiero para evaluar al Microempresario de servicios, la aplicación rigurosa de las cinco Ces de parte del analista restringe el acceso al crédito de los microempresarios que no cuenten con lo exigido, a su vez la mera aplicación de los parámetros financieros facilita el acceso al crédito.

Los analistas que utilizan los parámetros financieros a rigurosidad tienden a seleccionar clientes selectos que posteriormente cumplirán con el compromiso pactado con la entidad, por otro lado los analistas que aplican a cierta rigurosidad tienden a tener mayor riesgo para la entidad generando deficiencias en el retomo del crédito debido a que el compromiso de la MYPE demorara más de lo acordado, más aun cuando la MYPE recién está empezando a tener cultura crediticia, no obstante

también la mera utilización genera mayor riesgo a su vez mayor endeudamiento de la MYPE.

La utilización de los parámetros financieros da cierta confianza en el desarrollo de la cartera crédito óptimo, por lo que la buena aplicación tiende a reducir costos y generar mayores beneficios demostrándose en la sostenibilidad, rentabilidad y gestión eficiente en la Institución Micro financiera, asimismo la evaluación de riesgo ayuda a tener mayor control y manejo de todos los créditos otorgados lo cual facilita al analista de créditos, cuando las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito tienden a tener mayor política crediticia mayor es el riesgo.

Es notorio que la mayoría de los analistas de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito utilizan con cierta rigurosidad los parámetros financieros teniendo como importante para otorgar un crédito solo el Carácter, Capacidad y Colateral, lo cual significa que solo tienen en cuenta la solvencia moral, ingresos y las garantías del microempresario, a mayor facilidad mayor riesgo del retomo del crédito es decir que esta mera utilización puede mostrarse en la morosidad de los clientes que no lleguen a pagar de forma puntual la deuda contraída, lo cual hace que tienen menos posibilidad de acceder al crédito en lo posterior quedando registrado en el central de riesgo, generándose el pago más alto con los intereses moratorios.

Por otro lado no todos los analistas de las Cajas Municipales se basan al cien por ciento en los parámetros financieros para evaluar un crédito a demás todo crédito debe pasar por una etapa de evaluación por más simple y rápida que esta sea, todo crédito tiene riesgo por fácil y bueno y bien garantizado que parezca, el análisis de crédito no pretende acabar con el 100% de la incertidumbre del futuro sino que disminuya; debe jugar un rol muy importante el buen criterio y sentido común del analista, por lo que asumiendo un riesgo superior a lo normal exija una mayor rentabilidad traducida en una tasa de interés activa más elevada.

Por otro lado los Microempresarios de servicios tienen una gran importancia para la economía de la región de Apurímac adaptándose a los diferentes cambios económicos sobreviviendo y también desarrollándose, pese que existe un desajuste importante entre la

demanda y la oferta de financiamiento de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito prefieren mantener el crédito racionado que responder al exceso en la demanda debido principalmente son considerados deudores de alto riesgo por su inestabilidad económica en donde las garantías, ingresos ahuyentan, a su vez a mayor rigurosidad de la evaluación de riesgo algunas Microempresas no pudieran acceder al crédito.

Hay algunas Microempresas que acceden fácilmente al crédito ofrecido por las entidades financieras, lo cual sucede cuando el microempresario tiene un ahorro y depósito de dinero en la entidad. Se ve con claridad la teoría puesta en mención por los diferentes autores es aplicada por los analistas de crédito para que pueda decidir a qué microempresas pueden otorgar un crédito, sin embargo los analistas que tienen mayor experiencia solo evalúan en su gran parte con las tres C's: carácter, capacidad y colateral para otorgar el crédito.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Sistema financiero peruano

En nuestro país, el sistema financiero está regulado por la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), Ley N° 26702. Esta ley constituye el marco de regulación y supervisión al que se someten las empresas que operan en el sistema financiero y de seguros, así como aquellas que realizan actividades vinculadas o complementarias al objeto social de dichas personas. (Rodríguez, 2012, p.01).



Figura 1. Estructura del sistema financiero peruano

Fuente: SBS.

2.2.1.1. Organismos de supervisión

Están definidos como entes representativos de la estructura oficial, conforman el Ministerio de Economía y Finanzas, el Banco Central de Reserva del Perú, la Superintendencia de Banca y Seguros y la Superintendencia del Mercado de Valores. Tienen por objeto proteger los intereses del público en las oportunidades que interviene en el sector bancario y no bancario, sea como oferente o en su condición de solicitante de recursos monetarios; asimismo, regulan la participación de las empresas y personas que concurren al Mercado de Valores. Adicionalmente, poseen la potestad para llevar a cabo la formulación y ejecución de políticas económicas y financieras; y administrar la política aplicable en el país. (Rodríguez, 2012, p.02).

2.2.1.2. Cooperativa de Ahorro y Crédito

Una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se reúnen de forma voluntaria para satisfacer sus aspiraciones económicas, sociales y culturales, mediante una organización de propiedad conjunta y de gestión democrática sin fines de lucro. Las cooperativas representan un modelo asociativo en el que los objetivos económicos y empresariales se integran con otros de carácter social, consiguiendo de esta forma un crecimiento basado en el empleo, la equidad y la igualdad. Otras definiciones sobre cooperativas refieren a una asociación sin fines de lucro en la cual los trabajadores o usuarios, según el caso, son simultáneamente aportantes y gestores de la empresa. Es creada con el objeto de producir bienes o servicios para satisfacer las necesidades de sus asociados y de la comunidad en general. (Valdivia & Chicchon, 2010, p.14)

A. Los principios cooperativos

Valdivia & Chicchon (2010) afirman que los principios cooperativos representan la esencia básica del funcionamiento de las cooperativas. Contribuyen a la formación de una cultura organizacional idiosincrásica que se manifiesta en un conjunto

de ideas y creencias sobre los valores fundamentales, principios rectores y objetivos de la organización. (pp. 14-16).

- Adhesión voluntaria y abierta: Las cooperativas son organizaciones voluntarias, abiertas a todas las personas capaces de utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades de ser socio.
- Gestión democrática por parte de los socios: Los socios participan activamente en la fijación de sus políticas y en la toma de decisiones. Los miembros elegidos para representar y gestionar las cooperativas son responsables ante los socios.
- Participación económica de los socios: Los socios contribuyen equitativamente al capital de sus cooperativas y lo gestionan de forma democrática.
- Autonomía e independencia: Las cooperativas son organizaciones autónomas de autoayuda, gestionadas por sus socios.
- Educación, formación e información: Las cooperativas proporcionan educación y formación a los socios, a los representantes elegidos, a los directivos y a los empleados para que puedan contribuir de forma eficaz al desarrollo de sus cooperativas.
- Cooperación entre cooperativas: Las cooperativas sirven a sus socios lo más eficazmente posible y fortalecen el movimiento cooperativo trabajando conjuntamente mediante estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.
- Interés por la comunidad: Al mismo tiempo que se centran en las necesidades y los deseos de los socios, las cooperativas trabajan para conseguir el desarrollo sostenible de sus comunidades, según los criterios aprobados por los socios.

2.2.2. Administración del riesgo

La administración de riesgos es el proceso administrativo formal para identificar, medir, controlar y supervisar los distintos riesgos a los que están expuestas las empresas, para que con base en esta información se pueda realizar una adecuada gestión de los riesgos y establecer el efecto de las contingencias detectadas en el nivel de solvencia de la empresa. (Casares, 2013, p. 26).

“La administración de riesgo empresarial es un proceso estructurado, consistente y continuo implementado a través de toda la organización para identificar, evaluar, medir y reportar amenazas y oportunidades que afectan el poder alcanzar el logro de sus objetivos” (Estupiñán, 2006, p. 138).

2.2.2.1. Riesgo

Casares (2013) define como “la combinación de la probabilidad de un suceso y sus consecuencias. La incertidumbre sobre la ocurrencia y la magnitud de un suceso con efectos negativos” (p. 20).

“La posibilidad de que ocurra un acontecimiento que tenga un impacto en el alcance de los objetivos. El riesgo se mide en términos de impacto y probabilidad” (Estupiñán, 2006, p. 332).

Se entiende por riesgo la posibilidad de sufrir un daño, en los que el daño consiste en una pérdida de valor económico. Para caracterizar completamente el riesgo sería necesario considerar todos los posibles escenarios futuros, asignarles una probabilidad y determinar los resultados económicos derivados de los mismos. (Soler et al., 1999, p. 04).

En el lenguaje financiero; el riesgo tiene una connotación especial ya que destaca por excelencia en la actividad bancaria, y se genera por la posibilidad de la no devolución de la financiación otorgada al prestatario en las condiciones pactadas con el mismo, como consecuencia del deterioro de su capacidad de pago.

A. Clasificación de riesgo

Para, Ríos Arguedas y Casals (2010) clasifica los riesgos de la siguiente manera: (pp. 19-22).

- **Riesgo de Crédito.** Es la posibilidad de pérdida derivada del incumplimiento de las obligaciones contractuales contraídas por las contrapartes de una operación.
- **Riesgo de Mercado.** Es el riesgo de pérdidas en los valores de mercado de activos, pasivos y operaciones fuera de balance, que surge de la evolución desfavorable de los factores de riesgo (tipos de interés, tipos de cambio, cotizaciones de la renta variable y precios de las mercaderías).
- **Riesgo de Liquidez.** Procede de las dificultades temporales de una entidad para atender sus compromisos de pago o que para atenderlos tenga que recurrir a la obtención de fondos en condiciones gravosas como consecuencia de los desfases temporales entre los flujos de caja activos y pasivos.
- **Riesgo Operacional.** Son los que pueden ocasionar pérdidas financieras a la entidad derivadas de sucesos inesperados como consecuencia de ineficiencias en los controles internos, y de una inadecuada infraestructura operativa y tecnológica interna y externa.
- **Riesgo Legal.** Está asociado al quebranto que puede experimentar la entidad cuando una operación o un contrato no puede ser ejecutado en los términos previstos o carece de validez por no haber sido adecuadamente formalizado o por no ajustarse al marco legal establecido.

2.2.2.2. Objetivo de la administración de riesgos

De Lara (2006) El conjunto de procedimientos para identificar, medir y controlar los efectos adversos de los riesgos a los que está expuesta una Institución, con el propósito de: (p.4).

- Evitarlos.
- Reducirlos.
- Retenerlos.
- Transferirlos.

2.2.3. El riesgo de crédito

Vela & Caro (2015) es “Aquella posibilidad de pérdidas por la incapacidad o falta de voluntad de los deudores, contrapartes, o terceros obligados, para cumplir sus obligaciones contractuales registradas dentro o fuera del balance” (p. 33). Es decir, la probable pérdida que puede sufrir el prestamista si las cláusulas contractuales del crédito pactadas con el prestatario son incumplidos por éste, incluso si sus contrapartes o terceros obligados (avales o fiadores solidarios), también incumplen.

Según Basso (2013) es el “Riesgo de incurrir en pérdidas producto del incumplimiento, por falta de solvencia, de las obligaciones contractuales asumidas por una contraparte” (p. 2).

El factor más importante que se mide es la frecuencia esperada de no pago. Se tienen dos teorías en el mundo financiero para analizarlas, mediante las cuales puede decidirse si se presta o no y la otra son las metodologías continuas, que tienen en cuenta la frecuencia esperada de no pago y otros factores adicionales, que monitorean el crédito durante toda su vida. (Estupiñán, 2006, p. 104).

2.2.3.1. Importancia de medición de riesgo de crédito

Para Basso (2013) la importancia de medir el riesgo crediticio es: (p. 5).

- Prever anticipadamente la pérdida potencial (individual y como portafolio) en la que podría incurrir la Institución en el otorgamiento de créditos.
- El cálculo de la probabilidad de incumplimiento o de default de un deudor frente a un acreedor.

2.2.3.2. Clasificación de riesgo de crédito

De Lara (2006), existen los tipos de riesgo de crédito: (p.31)

- a. Riesgo de incumplimiento (Pérdida esperada). Pérdida potencial que en condiciones normales se espera sufrir, en un portafolio de préstamos debido al incumplimiento de algunas contrapartes en sus obligaciones financieras, en las condiciones definidas contractualmente:
- Monto del crédito (exposición).
 - Probabilidad de incumplimiento: PD.
 - Garantías / colaterales (tasa de recuperación): LGD.
- b. Riesgo de Mercado (Pérdida no esperada) o Credit-VaR. Pérdida potencial máxima que se puede sufrir en un portafolio de préstamos como consecuencia de que el valor de dichos préstamos disminuya como consecuencia de un deterioro en su calidad crediticia. Lo anterior con un cierto nivel de confianza (99%) y en un período de tiempo (1 año).
- Calificación del crédito.
 - Probabilidad de que un deudor con una calificación dada, migre a otra en el siguiente período (1 mes, 3 meses, 1 año, etc.).
 - Garantías / colaterales.

2.2.3.3. Evaluación del riesgo de crédito

Vela & Caro (2015). La normativa relacionada a la gestión de créditos, afirma que existen como mínimo dos criterios básicos, que juntos y bien aplicados, nos permiten responder las preguntas con relación al otorgamiento del crédito: (pp. 43-44).

- a. *Capacidad de pago*: considera los aspectos “objetivos” en la evaluación crediticia, se determina a través de varias herramientas de gestión, principalmente el diseño y análisis del flujo de caja del solicitante del crédito.
- b. *Los antecedentes crediticios*: consideran los aspectos “subjetivos” en la evaluación crediticia, se determinan a través de todas las fuentes de información que muestren si el solicitante del crédito ha cumplido y/o cumple todos sus compromisos

contractuales, ya sean crediticios, comerciales, tributarios, etc., con sus acreedores sin ningún problema.

c. *Para deudores no minoristas*: de manera complementaria a los dos criterios fundamentales, podemos añadir los siguientes criterios de evaluación:

- Evaluación de la situación económica y financiera.
- Evaluación del cambio de patrimonio neto.
- Evaluación de proyectos futuros y aplicación de los indicadores del presupuesto de capital.
- Evaluación del entorno económico, sectorial y regional.
- Evaluación de la capacidad de hacer frente a sus obligaciones ante variaciones cambiarias o de su entorno comercial, político o regulatorio.
- Evaluación de las garantías.

2.2.4. Administración de riesgo de crédito

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

Según Velázquez (2005) “Comprende aquellas políticas y procedimientos para la admisión, seguimiento y recuperación del crédito concedido a los clientes en aquellos casos en la que la oferta de venta ofrece el pago aplazado, lo cual implica la sanción del riesgo del impago del cliente” (p. 48).

Para Soler et al. (1999) gestión de riesgo:

Fijación de criterios de aceptación de los riesgos que se desean gestionar dentro de la empresa, de acuerdo con su ámbito de actividad y con los objetivos de rentabilidad y solvencia propia (o calidad crediticia) perseguidos. El nivel de riesgo máximo aceptable debe relacionarse con el capital que se desea arriesgar globalmente y en cada uno de los negocios. (p. 01).

2.2.4.1. Políticas de administración del riesgo de crédito

a. Otorgamiento de créditos

Las características de las políticas de otorgamiento se encuentran relacionadas con el tipo de negocio o nicho de mercado que mantiene la entidad de intermediación financiera. Dependiendo del perfil de riesgo de los distintos segmentos de mercado atendidos, la entidad debe establecer políticas y procedimientos que se ajusten a esos distintos tipos de segmentos de mercado. (PROFIN, 2008, p. 33).

b. Seguimiento

De acuerdo a la institución PROFIN (2008): (p. 33).

La entidad de intermediación financiera debe realizar un seguimiento permanente a cada uno de los créditos de su cartera, recopilando toda aquella información relevante que indique la situación de los créditos en cuestión, y de las garantías, en su caso, cuidando que se conserven las proporciones mínimas establecidas en las políticas internas de la EIF. Se deben establecer directrices en al menos los siguientes aspectos:

- Control del cumplimiento de las políticas de crédito.
- Clasificación de la cartera y medición del riesgo crediticio.
- Monitoreo de síntomas de incobrabilidad y detección temprana de créditos con problemas.
- Sistemas de cobranza.

c. Cobranza y recuperaciones

La entidad de intermediación financiera debe implementar políticas y procedimientos que permitan tomar acciones pertinentes ante incumplimientos de los deudores o contrapartes. Estas políticas y procedimientos deben permitir garantizar una gestión que minimice las pérdidas en el tiempo a causa del incumplimiento. (PROFIN, 2008, p. 34).

2.2.5. Morosidad

La morosidad de la cartera se determina bajo los rangos de A como crédito normal, B subnormal, C deficiente, D de difícil cobro y E irrecuperable. El indicador muestra la representatividad de cada uno de los rangos de cartera (A=0%, B=1%, C=20%, D=50% y E=100%)” (Estupiñán, 2006, p. 108).

Según Guillen (2001) en su investigación de análisis de la crisis bancaria se interpreta que:

La morosidad se define como el incumplimiento de lo exigido por un compromiso contraído anticipadamente, este término es utilizado cuando la persona natural o jurídica no paga el interés o el capital de su pasivo y omite el pago de otras obligaciones financieras a su vencimiento. Existen varias causas que expresa o refleja a la morosidad: Políticas flexibles de Crédito, capacidad de pago insuficiente, inexperiencia del deudor en su microempresa, inapropiado fin del préstamo y endeudamiento excesivo del cliente; causando una problemática en las entidades acreedoras cayendo en la mora y el incremento de las provisiones por prestamos vencidos. (p.129)

Según el diccionario de la Real Academia Española, el concepto demora” se define como “falta de actividad o puntualidad”, “lentitud”.

2.2.5.1. Causas de los impagados

Para determinar las causas que pueden llevar a un particular o empresa a la insolvencia, debemos realizar primero la definición de un concepto, el de la insolvencia. Ésta es definida como la capacidad para hacer frente a las deudas. Las insolvencias pueden ser de varios tipos relacionadas en este caso a las empresas y con posibilidad de ser extrapoladas a la economía doméstica. (Marzomas et al., 2007, p.20)

- Insolvencias transitorias. La empresa se encuentra transitoriamente en situación de insolvencia y no puede pagar a sus acreedores, porque a pesar de que sus activos son

superiores a su pasivo, su activo circulante es inferior a las deudas exigibles a corto plazo.

- Insolvencias definitivas. El pasivo de la empresa supera a su activo, por la que la situación de crisis es definitiva. La empresa se ve abocada al cierre y a la presentación de un expediente de quiebra y cesan sus actividades.

A. Tipos de insolvencia

Marzomas et al. (2007) afirma que una de las causas de la morosidad es la insolvencia y pueden ocurrir por: (p.20).

- Las insolvencias de origen son las que ya existían en el momento de conceder el crédito comercial, puesto que el cliente ya era insolvente en el momento de pasar el pedido. El principal culpable de esta situación es el propio acreedor, por no comprobar la solvencia y capacidad de pago del cliente antes de venderle a crédito.
- Las insolvencias sobrevenidas son las que surgen por razones ajenas a la voluntad del deudor y son imprevisibles, ya que son por causas fortuitas. Un caso típico es el cliente que a su vez ha sufrido una racha de impagados que le han dejado sin liquidez.
- Las insolvencias intencionales son las provocadas por el propio deudor para eludir sus obligaciones de pago. En realidad, este tipo de insolvencia está más cercano al fraude que aun problema financiero.

2.2.5.2. Tasa de morosidad esperada

Las entidades deberán estimar la tasa de morosidad esperada de cada segmento de clientela y para diferentes periodos futuros. Para ello ha de clasificarse a los clientes de acuerdo a su solvencia, y traducir esta clasificación en una probabilidad de incumplimiento por unidad de tiempo. (Soler et al., 1999, p. 105).

2.2.6. Sobre la institución

2.2.6.1. Historia

Durante más de cinco décadas la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena ha brindado a la sociedad el mejor de los servicios y productos contribuyendo a mejorar la calidad de vida de sus socios por medio del ahorro, el uso responsable del crédito y la ayuda mutua.

Fue fundada el 9 de enero de 1963 por iniciativa de emprendedores ayacuchanos encabezados por el sacerdote Modesto Medina Ayala y el profesor Pompeyo Sumari Eyzaguirre quienes movidos por la necesidad de contar con una entidad financiera incluyente decidieron iniciar el gran reto. Actualmente está inscrita en el Registro de Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS).

La Cooperativa es una organización sin fines de lucro, que tiene como rol promover y contribuir en el desarrollo económico, social, cultural y educativo de sus asociados. Desde su creación la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena asume la inclusión financiera como el acceso y uso de servicios financieros de calidad por todos los segmentos de la población.

2.2.6.2. Misión

Brindar soluciones financieras solidarias, orientadas a mejorar la calidad de vida de sus socios; con colaboradores competentes y comprometidos.

2.2.6.3. Visión

Ser una cooperativa que contribuye eficazmente en el desarrollo de sus asociados y de la sociedad.

2.2.6.4. Valores

Institucionales:

- Confianza.
- Compromiso.

- Cooperación.
- Honestidad.
- Integridad.
- Justicia Social.
- Lealtad.
- Respeto.
- Responsabilidad.
- Solidaridad.
- Trabajo en Equipo.

Éticos:

- Honestidad.
- Transparencia.
- Responsabilidad Social.
- Preocupación por los demás.

2.2.6.5. Tecnología crediticia

Es el conjunto de principios, políticas, organización, procedimientos y prácticas para atender a los socios. La tecnología considera mecanismos de selección, evaluación aprobación y retención de socios; con una orientación a minimizar los riesgos crediticios y considerando criterios de eficiencia en los socios operativos.

2.2.6.6. Principios de tecnología crediticia

- Objetividad. La evaluación del crédito debe ser realizada de forma imparcial, valiéndose de los sustentos.
- Relación de beneficio mutuo. Se busca establecer entre el socio y la cooperativa, una relación de beneficio mutuo y de largo plazo.
- Rapidez en el servicio. La rapidez en el otorgamiento de crédito es fundamental para atender al socio en los segmentos de mercado objetivo de la cooperativa.

- Capacidad y voluntad de pago. El análisis de crédito se centra en la evaluación del negocio, los estados financieros y los flujos de ingresos y egresos del mismo.
- Garantías. Son una cobertura complementaria del riesgo pues las mismas tienen un carácter de subsidiarias.
- Evaluación en el campo. La evaluación de los socios se realiza en el lugar donde éste realiza su actividad económica.
- Seguimiento de cobranza. Se realiza el seguimiento continuo del pago de los créditos, efectuando las gestiones de recuperación respectivas.

2.2.6.7. Proceso crediticio

- La prospección. Es la primera etapa del proceso crediticio en el cual el ejecutivo de negocios realiza el proceso de ventas de los productos que ofrece la cooperativa además de ser la etapa donde se realiza el primer contacto con el potencial socio.
- Evaluación y admisión. Es el proceso donde se evalúa el análisis cuantitativo, cualitativo y destino del crédito para ver si el futuro socio cumple con las condiciones para recibir el financiamiento.
- Seguimiento. Son las visitas de seguimiento que se realizan periódicamente a los socios para prevenir que el crédito otorgado sea desviado a otro fin, así como para detectar las oportunidades de negocio.
- Recuperación. Actividad orientada a conseguir que el socio pague el crédito, en caso de que no pueda o no quiera hacerlo.

2.2.6.8. Evaluación crediticia

La evaluación crediticia se debe realizar en la unidad familiar, independientemente del monto del crédito, pues es la base de una buena decisión respecto al otorgamiento del crédito. La evaluación crediticia considera:

- Evaluación cualitativa. Es una impresión personal que depende de la agudeza de observación y perspicacia del ejecutivo de negocios y del análisis que realice en los siguientes aspectos: antecedentes del solicitante, capacidad de gestión de negocio y situación familiar.
- Evaluación financiera. Mide la capacidad de pago, comprende la evaluación del crédito y de la unidad familiar con el fin de determinar el excedente mensual y si puede cumplir con los compromisos de pago. Mediante el margen de ventas, estado de resultados, balance general, relación ventas diarias con caja, flujo de caja, indicadores financieros, ratios y cruce de información.

2.2.6.9. Destino del crédito

- Capital de trabajo. Créditos destinados a financiar los recursos de realización inmediata con el fin de mantener o incrementar la actividad u operatividad del negocio, preferentemente de corto plazo. Materiales, insumos, productos, mano de obra, etc.
- Activo fijo. Presenta los recursos de naturaleza duradera, que no están destinados a la venta dentro del giro ordinario del negocio. Terrenos, locales comerciales, maquinarias, equipos, inmuebles, etc.
- Consumo. Son créditos que serán destinados a gastos de consumo de la unidad económica y que se pagaran con los excedentes del negocio.

2.2.6.10. Condiciones del crédito

Los créditos otorgados con condiciones adecuadas tienen una alta probabilidad de caer en mora, generan necesidades insatisfechas que se traducen en la frustración del socio y una mala imagen de la cooperativa en la zona.

- Plazo. Se determina en función al producto, destino de crédito a otorgar, evitando extender los plazos innecesariamente.

- Tasa. Se aplica de acuerdo al tarifario vigente, pudiendo otorgar tasas preferenciales de acuerdo a las condiciones de cada caso.
- Importe. Se establece en función a la capacidad de pago de cada socio, la necesidad real del financiamiento y su nivel de endeudamiento.

2.3. Marco conceptual

Administración:

Toda acción encaminada al empleo de la autoridad para organizar, dirigir, y controlara a subordinados responsables (y consiguientemente, a los grupos que ellos comandan), con el fin de que todos los servicios que se prestan sean debidamente coordinados en el logro del fin de la empresa.

Capacidad de pago:

Es la cantidad de dinero con la que cuenta el socio para asumir el pago de sus obligaciones. Es indispensable determinar bajo un enfoque conservador para evitar el riesgo de sobre endeudamiento.

Cartera castigada:

Créditos provisionados al 100%, contablemente no se registran. Se retira de la cartera total, la gestión de carteras no se elimina ni la deuda se extingue.

Cartera vencida:

Es la suma de los saldos capital de créditos que se encuentran con días de mora contable de acuerdo al tipo de crédito otorgado. Se considera la suma de los créditos vencidos más judiciales.

Cartera vigente:

Suma de los saldo capital de todos los créditos puntuales, créditos que no ingresan a mora contable.

Cooperativa de ahorro y crédito:

Las cooperativas de ahorro y crédito o simplemente, cooperativas de crédito son sociedades cooperativas cuyo objeto social es servir las necesidades financieras de sus socios y de terceros mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de crédito.

Crédito:

El crédito es un préstamo de dinero que el Banco otorga a su cliente, con el compromiso de que en el futuro, el cliente devolverá dicho préstamo en forma gradual (mediante el pago de cuotas) o en un solo pago y con un interés adicional.

Entidad financiera:

Las entidades financieras pueden ser bancos, cajas de ahorros o cooperativas de crédito, es decir, intermediarios que administran y prestan dinero; o empresas financieras, un tipo distinto de intermediarios financieros que, sin ser bancos, ofrecen préstamos o facilidades de financiamiento en dinero.

Evaluación y admisión de créditos:

Es el proceso donde se evalúa el análisis cuantitativo, cualitativo y destino del crédito para ver si el futuro socio cumple con las condiciones para recibir el financiamiento.

Evaluación del riesgo:

Proceso dirigido a estimar la magnitud del riesgo, teniendo en cuenta la probabilidad de ocurrencia y la magnitud de los efectos.

Mitigación del riesgo:

Son medidas tomadas con anticipación a la posible ocurrencia de eventos generadores de pérdidas, con el ánimo de reducir o eliminar su impacto sobre la cartera de créditos de la cooperativa. El propósito de la mitigación es la reducción de la vulnerabilidad, es decir la atenuación de los daños potenciales sobre el proceso de otorgamiento de créditos.

Morosidad:

Falta de puntualidad o retraso, en especial en el pago de una cantidad debida o en la devolución de una cosa.

Política de riesgos:

Es la política desarrollada para determinar qué parte del riesgo total debe eliminarse, reducirse, transferirse o retenerse.

Ratio de solvencia:

Ratio que mide la capacidad de una empresa o particular para hacer frente a todas sus deudas, tanto a largo como a corto plazo, realizando todos sus activos, financieros y no financieros.

Recuperación de crédito:

Actividad orientada a conseguir que el socio pague el crédito, en caso de que no pueda o no quiera hacerlo.

Riesgo:

Posibilidad de que se produzca un contratiempo o una desgracia, de que alguien o algo sufran perjuicio o daño.

Seguimiento del crédito:

Son las visitas de seguimiento que se realizan periódicamente a los socios para prevenir que el crédito otorgado sea desviado a otro fin, así como para detectar las oportunidades de negocio.

Voluntad de pago:

Es el grado de responsabilidad que presentan los socios en el cumplimiento de sus obligaciones. Podemos determinar en función al record crediticio en el pago de sus obligaciones financieras, en el pago de proveedores, en el pago de servicios básicos, entre otros.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la administración del riesgo de crédito y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018.

3.1.2. Hipótesis específicos

- a. Existe una relación significativa entre la evaluación de créditos y cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018.
- b. Existe una relación significativa entre la evaluación de créditos y los términos del crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018.
- c. Existe una relación significativa entre el seguimiento de créditos y cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, Andahuaylas – 2018.
- d. Existe una relación significativa entre el seguimiento de créditos y los términos del crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018.
- e. Existe una relación significativa entre la recuperación de créditos y cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018.
- f. Existe una relación significativa entre la recuperación de créditos y los términos del crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018.

3.2. Variables

3.2.1. Variable 1: Administración del riesgo de crédito.

3.2.2. Variable 2: Morosidad.

3.3. Operacionalización de variables

| Variable | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores |
|---|---|---|---|--|
| V1: Administración del riesgo de crédito | Comprende aquellas políticas y procedimientos para la admisión, seguimiento y recuperación del crédito concedido a los clientes en aquellos casos en la que la oferta de venta ofrece el pago aplazado, lo cual implica la sunción del riesgo del impago del cliente. (Velázquez, 2005, p. 48) | Es el proceso mediante el cual se coordinan actividades de crédito desde la evaluación, seguimiento y recuperación de créditos, por lo tanto, la correcta administración del mismo es esencial para mantener un portafolio de crédito de calidad. | DIMENSIÓN 1 Evaluación de créditos DIMENSIÓN 2 Seguimiento de créditos DIMENSIÓN 3 Recuperación de créditos | 1.1. Antecedentes crediticios 1.2. Voluntad y capacidad de pago 1.3. Sobreendeudamiento 1.4. Garantías 2.1. Control de políticas de crédito 2.2. Clasificación de la cartera con riesgo crediticio 2.3. Monitoreo y detección de créditos con problemas. 2.4. Mitigación del crédito 3.1. Medidas de recuperación 3.2. Refinanciado 3.3. Rapidez y eficiencia en la recuperación. 3.4. Sistemas de cobranza |
| V2: Morosidad | Es el incumplimiento de lo exigido por un compromiso contraído anticipadamente, cuando la persona no paga el interés o el capital de su pasivo y omite el pago de otras obligaciones financieras a su vencimiento. (Guillen, 2001, p.129) | Falta de puntualidad o retraso, en especial en el pago de una cantidad debida o en la devolución de una deuda. | DIMENSIÓN 1 Cartera vencida DIMENSIÓN 2 Términos del crédito | 1.1. Reporte de crédito vencido 1.2. Gestión de cartera atrasada 2.1. Tiempo del préstamo 2.2. Tasa de interés 2.3. Importe 2.4. Valor del colateral |

Fuente: Elaboración propia.

3.4. Metodología

3.4.1. Enfoque

El presente trabajo corresponde al enfoque cuantitativo debido que, “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p.4).

3.4.2. Tipo de estudio

El presente trabajo corresponde al tipo de investigación básica debido a que, “No tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad” (Carrasco, 2008, p.43).

3.4.3. Diseño de investigación

Este trabajo corresponde al diseño no experimental de investigación debido a que, “Son aquellos cuyas variables carecen de manipulación intencional, y no poseen grupo de control, ni mucho menos experimental. Analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia” (Carrasco, 2008, p.71).

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

“Se habla de población o universo cuando se refiere la totalidad, tanto de los sujetos seleccionados como del objeto de estudio” (Del Cid, Méndez y Franco, 2007, p.72).

Según Carrasco (2006) se entiende como: “el conjunto de todos los elementos que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (Carrasco, 2006, p.236). Para esta investigación se fijará como población un total de 6117 socios que integran la Cooperativa de

Ahorro y Créditos Santa María Magdalena, en las sedes de Andahuaylas y Talavera, el cual se detalla de la siguiente manera:

Tabla 1

Población de estudio

| Sedes | N° de socios |
|---------------------|--------------|
| ANDAHUAYLAS | 3058 |
| TALAVERA | 3059 |
| TOTAL SOCIOS | 6117 |

Fuente: Elaboración propia

3.5.2. Muestra

“Cuando la población es muy grande o cuando no es necesario llegar a toda, en vez de investigar a todos sus elementos, si es posible, tomar sólo una parte de ellos (muestra) que la represente” (Del Cid, Méndez y Franco, 2007, p.74).

El tamaño de la muestra se determinará mediante la utilización de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2(p * q)}{e^2 * (N - 1) + Z^2(p * q)}$$

Tabla 2

Significado y valor de los elementos de la muestra

| Símbolo | Descripción | Valor |
|---------|-------------------------|-------|
| n | Muestra | ? |
| N | Población | 6117 |
| Z | Nivel de confianza | 1.96 |
| p | Probabilidad de éxito | 0.5 |
| q | Probabilidad de fracaso | 0.5 |
| e | Margen de error | 0.05 |

Fuente: Elaboración propia

Aplicando la fórmula tenemos:

$$n = \frac{6117 * 1.96^2(0.5 * 0.5)}{0.05^2 * (6117 - 1) + 1.96^2(0.5 * 0.5)}$$

$$n = 362$$

El tamaño de muestra para el presente trabajo de investigación está conformado por un conjunto de 362 socios que integran la Cooperativa de

Ahorro y Créditos Santa María Magdalena, en las sedes de Andahuaylas y Talavera.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnica

3.6.1.1. La encuesta

Del Cid, Méndez y Franco (2007) afirman que: “la encuesta es la aplicación de un procedimiento estandarizado. Para aplicarlo se vale de distintas técnicas como el cuestionario y la entrevista” (p. 85).

“Es una técnica para la investigación social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtiene” (Carrasco, 2006, p.314). La encuesta que será utilizado para este trabajo de investigación está estructurado en el anexo 04 del presente proyecto.

3.6.1.2. Fichaje

Del Cid, Méndez y Franco (2007) afirman que:

Esta técnica consiste en extraer segmentos de información de fuentes documentales; como extractos de libros, artículos de periódicos o revistas, registros históricos, etc. La utilidad de esta técnica es la síntesis de información que se logra, que posteriormente podrá organizarse a conveniencia del investigador y de acuerdo con las secciones que se incluyan en el trabajo de investigación. (p. 95).

3.6.2. Instrumento

3.6.2.1. El cuestionario

Este instrumento que es particularidad de la encuesta, en la que no es necesaria la relación directa, cara a cara con la muestra de estudio (unidad de análisis o personas encuestadas), consiste en presentar (previa orientación y charlas motivadoras) a los encuestados una hoja o pliego de papel (instrumentos), conteniendo una serie ordenada y coherente de preguntas

formuladas con claridad, precisión y objetividad, para que sean resueltas de igual modo. (Carrasco, 2008, p.318)

Escala Likert. Consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes. Es decir, se presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que externé su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico. Así, el participante obtiene una puntuación respecto de la afirmación y al final su puntuación total, sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 238).

Preguntas cerradas. Este tipo de preguntas constituyen previamente las opciones de respuesta, dentro de las cuales deberá elegir. Esta forma de respuesta facilita mucho, tanto la obtención de las respuestas como al procesar la información. Es más difícil que las respuestas sean erróneas por interpretación de uno de los dos actores (investigador y sujeto de investigación). (Del Cid, Méndez y Franco, 2007, p. 110).

3.6.2.2. Fichas de contenido

Para los autores Del Cid, Méndez y Franco (2007) la ficha de contenido es: “el instrumento que se utiliza para registrar la información, ya sean de papel o electrónicas” (p. 95). En estas fichas se hacen anotaciones, que dependiendo del tipo, se clasifican en:

- Fichas de citas textuales: Se llaman así cuando la información registrada es una copia textual del documento consultado.
- Fichas de paráfrasis: Se llaman así las anotaciones que hace el investigador tomando como base la información proporcionada por un documento consultado, pero que no necesariamente es una copia textual.

3.7. Métodos de análisis de datos

3.7.1. Alfa de Cronbach

El alfa de Cronbach permite medir la fiabilidad y consistencia del instrumento que se utilizó en el presente trabajo de investigación, lo cual han sido revelados en base al resultado que se obtuvo del desarrollo de una prueba piloto, determinada en el rango de cero a uno, donde cero significa nula fiabilidad de los resultados y uno significa fiabilidad perfecta de los resultados (según tabla de Kuder Richardson), ejercicio que han sido resueltas en el programa estadístico SPSS V24.

3.7.2. Distribución de frecuencias

A razón del tema, se entiende que, “Es un conjunto de puntuaciones respecto de una variable ordenadas en sus respectivas categorías y generalmente se presenta como una tabla” (O’Leary, 2014 & Nicol, 2006, citado en Hernández, et al., 2014, p.282).

Para la representación gráfica se considera que, “A partir de la distribución de frecuencias se procede a presentar los datos por medio de gráficas. La información puede describirse por medio de gráficos a fin de facilitar la lectura e interpretación de las variables medidas” (Ávila, 2006, p.105).

3.7.3. Coeficiente de correlación Rho de Spearman

Los coeficientes rho de Spearman, simbolizado como r_s , son medidas de correlación para variables en un nivel de medición ordinal (ambas), de tal modo que los individuos, casos o unidades de análisis de la muestra pueden ordenarse por rangos (jerarquías). Son coeficientes utilizados para relacionar estadísticamente escalas tipo Likert por aquellos investigadores que las consideran ordinales. (Hernández, et al., 2014, p.322)

Tabla 3*Coefficiente de correlación Rho de Spearman*

| Valor | Significado |
|-------------|--|
| -1 | Correlación negativa grande y perfecta |
| -,9 a -,99 | Correlación negativa muy alta |
| -,7 a -,89 | Correlación negativa alta |
| -,4 a -,69 | Correlación negativa moderada |
| -,2 a -,39 | Correlación negativa baja |
| -,01 a -,19 | Correlación negativa muy baja |
| 0 | Correlación nula |
| ,01 a ,19 | Correlación positiva muy baja |
| ,2 a ,39 | Correlación positiva baja |
| ,4 a ,69 | Correlación positiva moderada |
| ,7 a ,89 | Correlación positiva alta |
| ,9 a ,99 | Correlación positiva muy alta |
| 1 | Correlación positiva grande y perfecta |

Fuente: Hernández, et al., 2014, p.322

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Resultados de la investigación

4.1.1. Datos generales

Tabla 4

Genero de los socios

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | femenino | 177 | 48,9 | 48,9 |
| | masculino | 185 | 51,1 | 100,0 |
| | Total | 362 | 100,0 | |

Fuente: Recolección de datos 2018

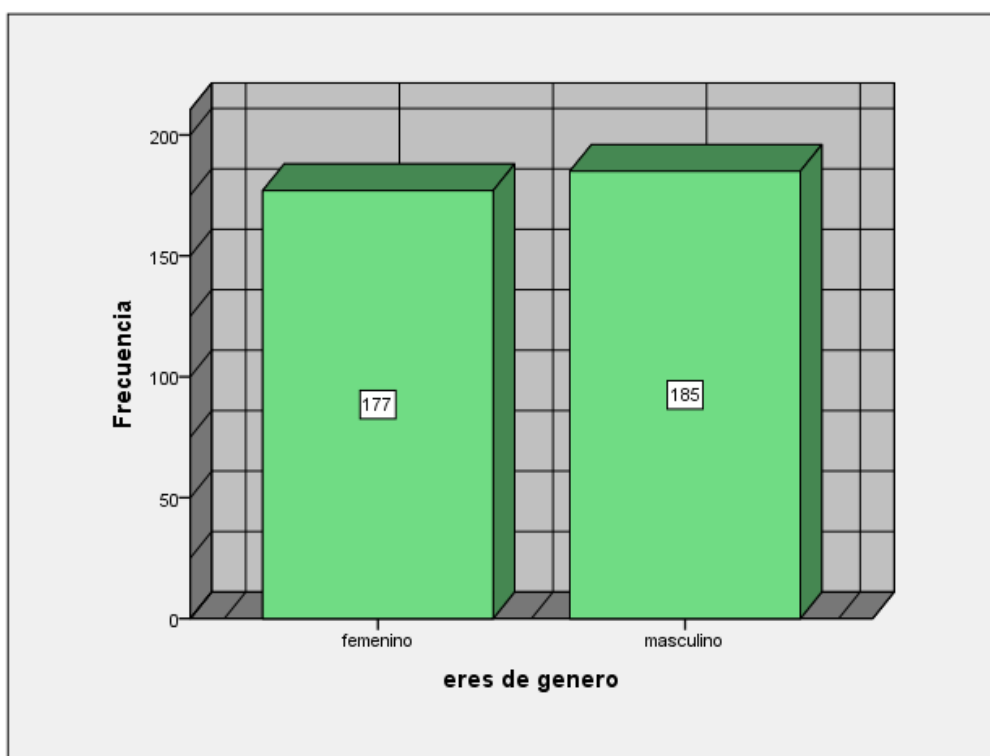


Figura 2. Género de los socios

Como se aprecia en la tabla 4 y figura 2, del total de encuestados que vienen a ser **362 (100%)**, **185 (51,1%)** de ellos manifiestan pertenecer al género masculino y **177 (48,9%)** corresponden al género femenino.

Tabla 5

Edad de los socios

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido de 20 a 25 años | 54 | 14,9 | 14,9 | 14,9 |
| de 26 a 35 años | 149 | 41,2 | 41,2 | 56,1 |
| de 36 a 45 años | 135 | 37,3 | 37,3 | 93,4 |
| de 46 años a más | 24 | 6,6 | 6,6 | 100,0 |
| Total | 362 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Recolección de datos 2018

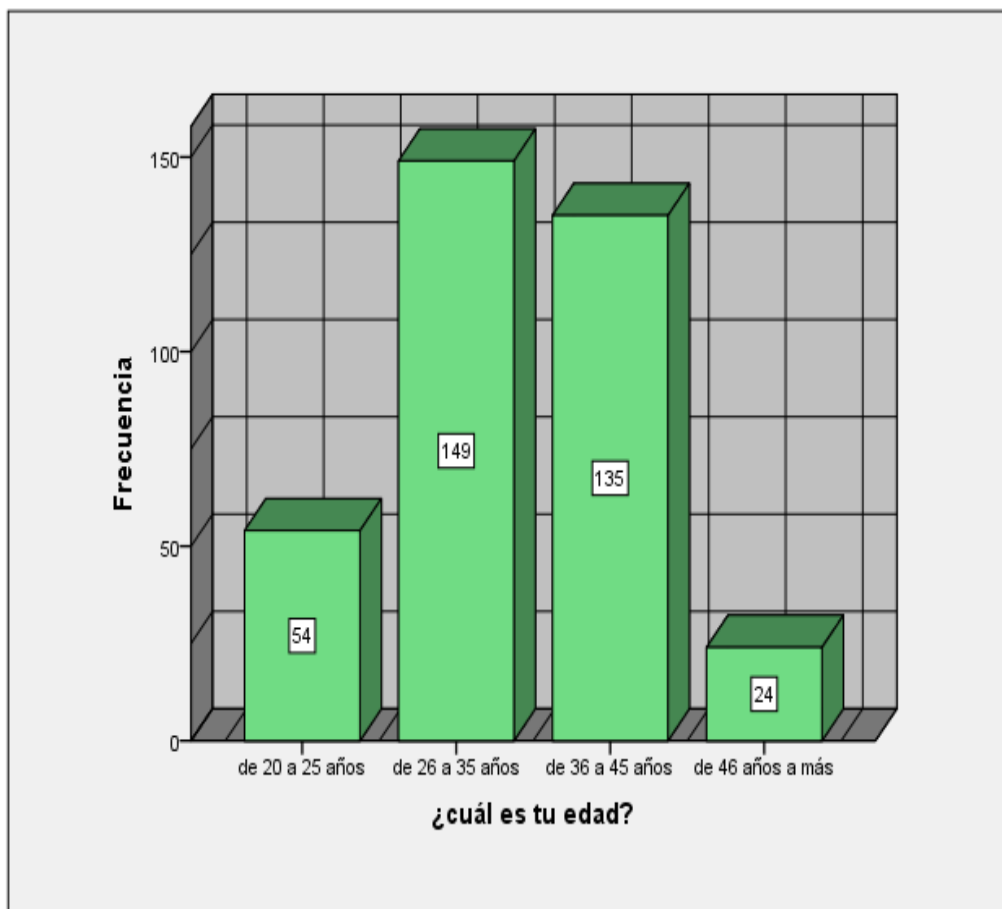


Figura 3. Edad de los socios

Como se aprecia en la tabla 5 y figura 3, del total de encuestados que vienen a ser **362 (100%)**, **149 (41,2%)** de ellos declaran estar en el margen de entre los 26 a 35 años de edad, **135 (37,3%)** estarían entre los 36 a 45 años, **54 (14,9%)** socios estarían entre los 20 a 25 años y los **24 (6,6%)** restantes tendrían entre los 46 años a más.

4.1.2. Fiabilidad (Alfa de Cronbach)

El alfa de Cronbach permite medir la fiabilidad y consistencia del instrumento que se utilizó en el presente trabajo de investigación, determinada en el rango de cero a uno, donde cero significa nula fiabilidad de los resultados y uno significa fiabilidad perfecta de los resultados, según tabla de Kuder Richardson que se muestra a continuación:

Tabla 6

Fiabilidad según Kuder Richardson

| Valor | Significado |
|-------------|-------------------------|
| ,53 a menos | Nula confiabilidad |
| ,54 a ,59 | Baja confiabilidad |
| ,60 a ,65 | Confiable |
| ,66 a ,71 | Muy confiable |
| ,72 a ,99 | Excelente confiabilidad |
| 1,00 | Perfecta confiabilidad |

Fuente: Elaboración propia

Por ende, a continuación se muestra el resultado obtenido de la recopilación de información a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena. El cual detalla de la siguiente manera:

Tabla 7

Fiabilidad de la administración del riesgo de crédito y la morosidad

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|------------------|---|----------------|
| ,672 | ,671 | 24 |

Fuente: Recolección de datos 2018

Como se aprecia en la tabla 7, se evidencia los resultados de acuerdo a lo estipulado por la tabla de Kuder Richardson, en el cual el resultado obtenido de **,672** se ubica en el rango de **,66 a ,71**. Por eso este resultado representa un Alfa de Cronbach muy confiable respecto a la aplicación del instrumento de investigación del presente trabajo.

4.1.3. Análisis descriptivo de los ítems del cuestionario

Tabla 8

Pregunta 01. ¿Considera usted que los analistas le evalúan los antecedentes como socio para saber cómo ha manejado sus finanzas en el pasado?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido a veces | 63 | 17,4 | 17,4 | 17,4 |
| la mayoría de veces | 185 | 51,1 | 51,1 | 68,5 |
| siempre | 114 | 31,5 | 31,5 | 100,0 |
| Total | 362 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Recolección de datos 2018

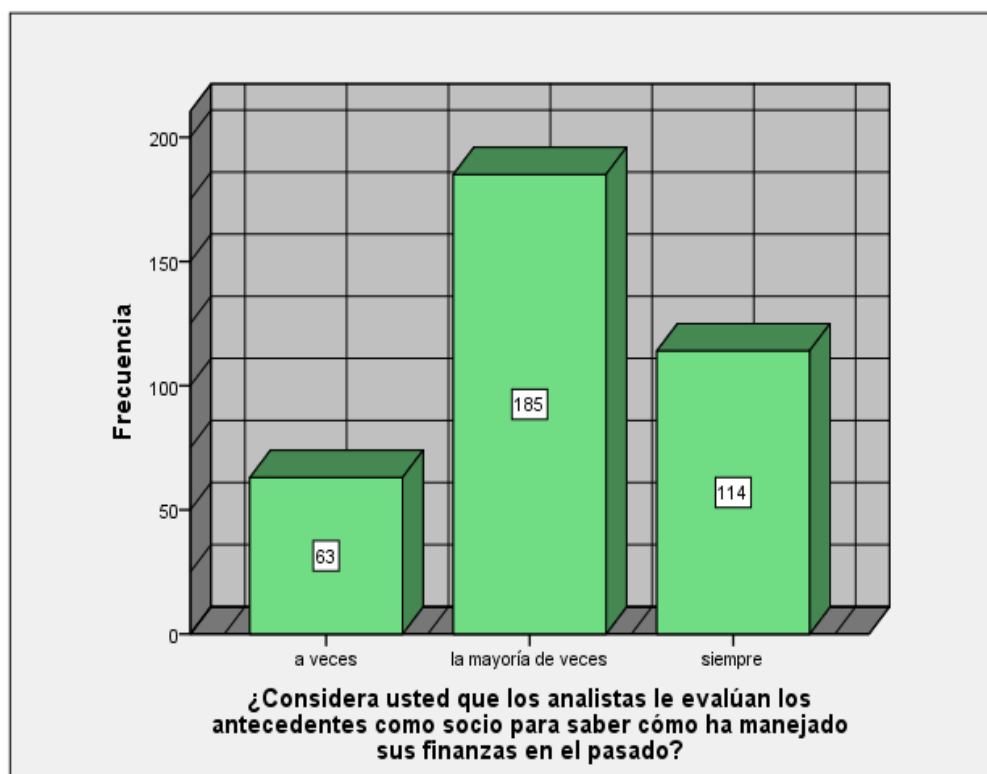


Figura 4. Diagrama de barras pregunta 01

Como se aprecia en la tabla 8 y figura 4, del total de encuestados que vienen a ser **362 (100%)**, **185 (51,1%)** de ellos declaran que la mayoría de veces los analistas evalúan los antecedentes del socio para saber cómo ha manejado sus finanzas en el pasado, **114 (31,5%)** manifiestan que siempre, y, **63 (17,4%)** de ellos indican que a veces.

Tabla 9

Pregunta 02. ¿Considera usted que los analistas consultan todas las fuentes para evaluarle como socio su voluntad y capacidad de pago?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido casi nunca | 3 | ,8 | ,8 | ,8 |
| a veces | 146 | 40,3 | 40,3 | 41,2 |
| la mayoría de veces | 186 | 51,4 | 51,4 | 92,5 |
| siempre | 27 | 7,5 | 7,5 | 100,0 |
| Total | 362 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Recolección de datos 2018

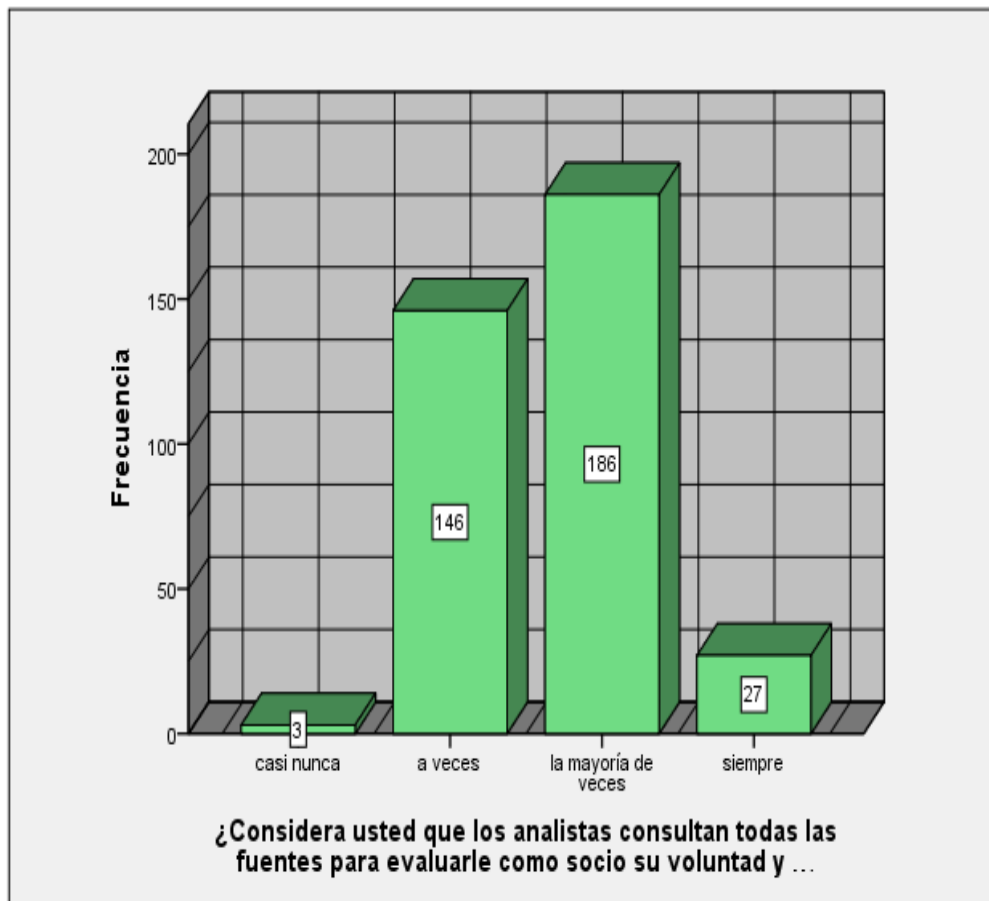


Figura 5. Diagrama de barras pregunta 02

Como se aprecia en la tabla 9 y figura 5, del total de encuestados que vienen a ser **362 (100%)**, **186 (51,4%)** declaran que la mayoría de veces los analistas consultan todas las fuentes para evaluar al socio su voluntad y capacidad de pago, **146 (40,3%)** manifiestan que a veces, **27 (7,5%)** de ellos indican que siempre, y, **3 (0,8%)** afirman que casi nunca.

Tabla 10

Pregunta 03. ¿Considera usted que los analistas verifican el sobreendeudamiento de los socios habituales y potenciales?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido casi nunca | 6 | 1,7 | 1,7 | 1,7 |
| a veces | 96 | 26,5 | 26,5 | 28,2 |
| la mayoría de veces | 245 | 67,7 | 67,7 | 95,9 |
| siempre | 15 | 4,1 | 4,1 | 100,0 |
| Total | 362 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Recolección de datos 2018

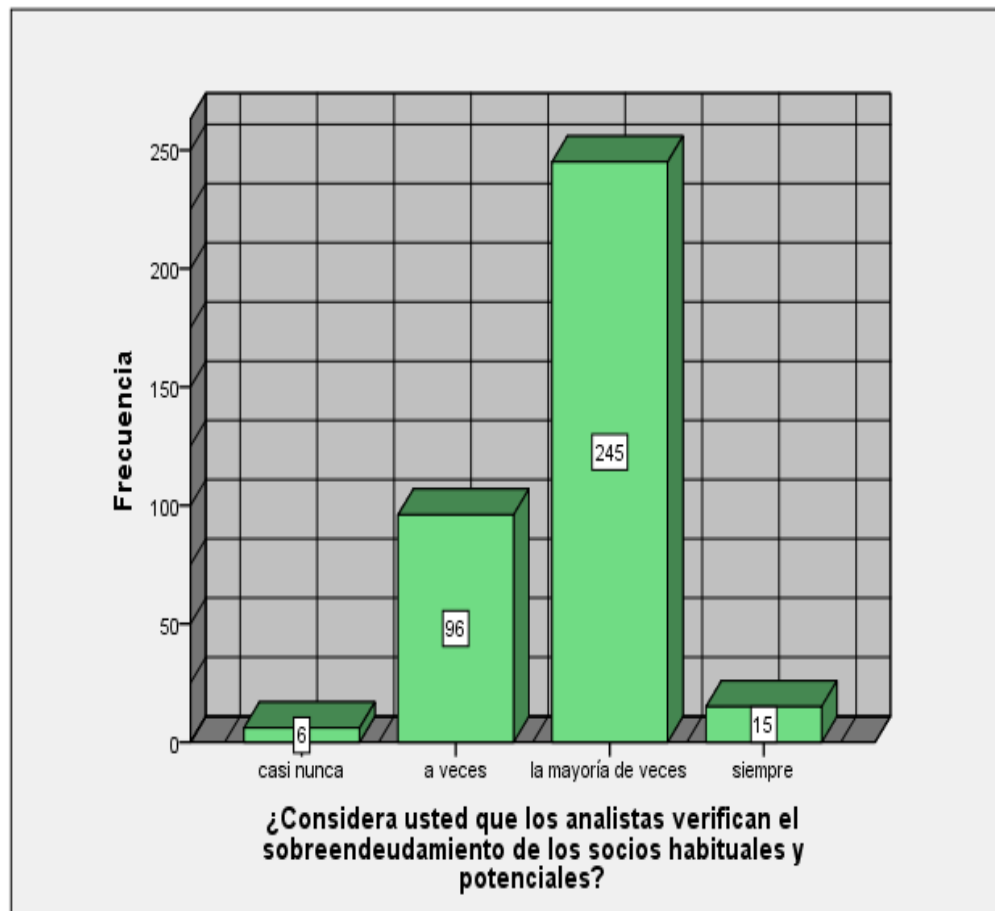


Figura 6. Diagrama de barras pregunta 03

Como se aprecia en la tabla 10 y figura 6, del total de encuestados que vienen a ser **362 (100%)**, **245 (67,7%)** declaran que la mayoría de veces los analistas verifican el sobreendeudamiento de los socios habituales y potenciales, **96 (26,5%)** manifiestan que a veces, **15 (4,1%)** de ellos indican que siempre, y, **6 (1,7%)** afirman que casi nunca.

Tabla 11

Pregunta 04. ¿Considera usted que los analistas verifican y constituyen las garantías de acuerdo al monto y naturaleza del crédito?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido casi nunca | 3 | ,8 | ,8 | ,8 |
| a veces | 155 | 42,8 | 42,8 | 43,6 |
| la mayoría de veces | 186 | 51,4 | 51,4 | 95,0 |
| siempre | 18 | 5,0 | 5,0 | 100,0 |
| Total | 362 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Recolección de datos 2018

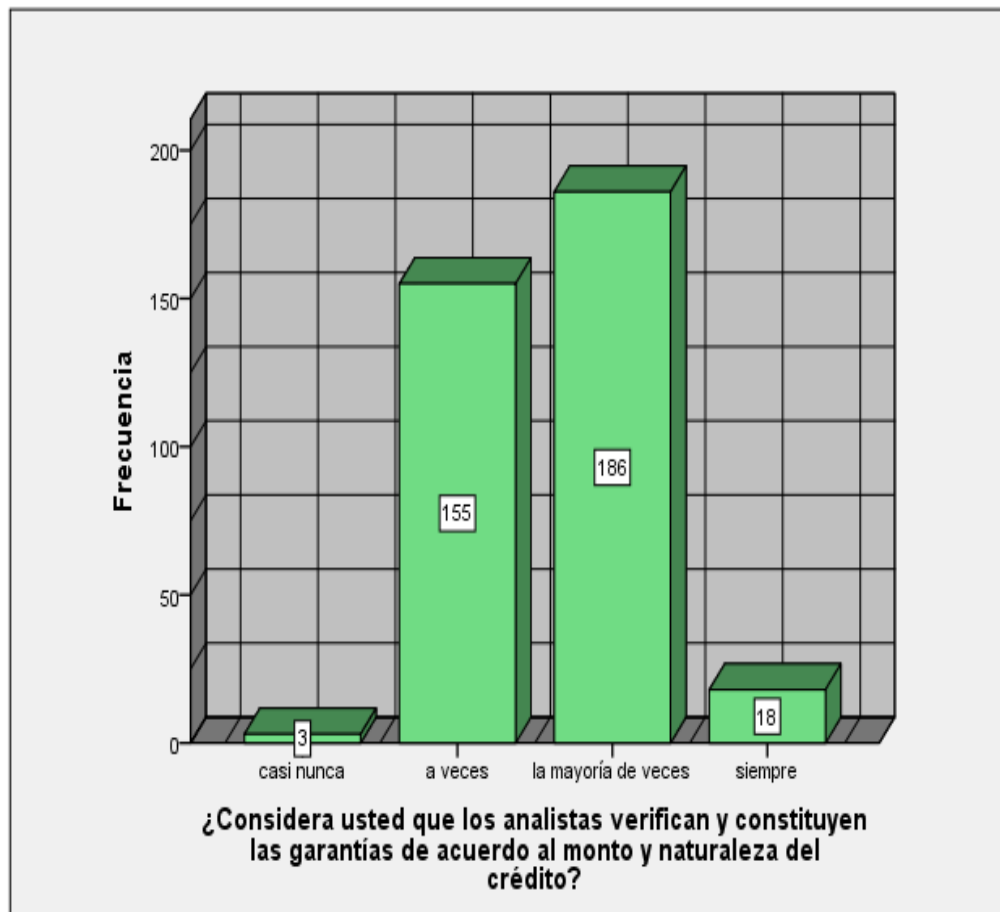


Figura 7. Diagrama de barras pregunta 04

Como se aprecia en la tabla 11 y figura 7, del total de encuestados que vienen a ser **362 (100%)**, **186 (51,4%)** declaran que la mayoría de veces los analistas verifican y constituyen las garantías de acuerdo al monto y naturaleza del crédito, **155 (42,8%)** manifiestan que a veces, **18 (5,0%)** de ellos indican que siempre, y, **3 (0,8%)** afirman que casi nunca.

Tabla 12

Pregunta 05. ¿Considera usted que los analistas cumplen con los manuales de políticas y procedimientos para el seguimiento de créditos?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido casi nunca | 6 | 1,7 | 1,7 | 1,7 |
| a veces | 128 | 35,4 | 35,4 | 37,0 |
| la mayoría de veces | 195 | 53,9 | 53,9 | 90,9 |
| siempre | 33 | 9,1 | 9,1 | 100,0 |
| Total | 362 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Recolección de datos 2018

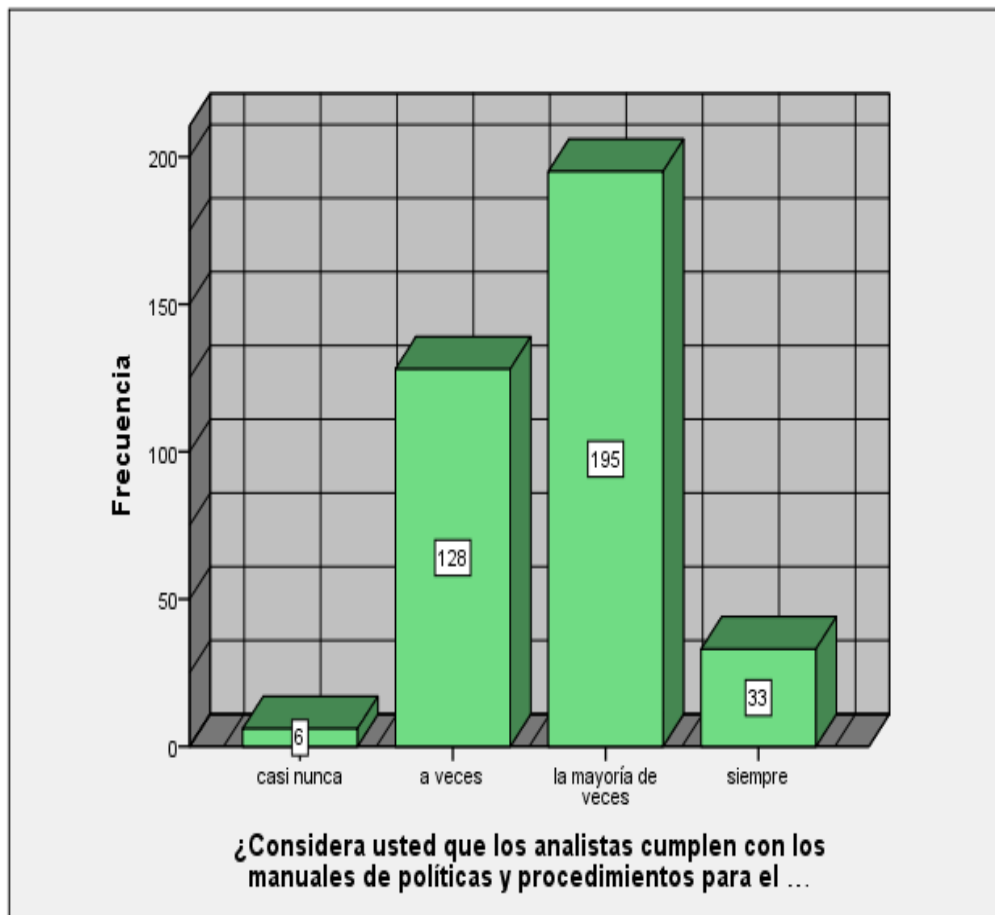


Figura 8. Diagrama de barras pregunta 05

Como se aprecia en la tabla 12 y figura 8, del total de encuestados que vienen a ser **362 (100%)**, **195 (53,9%)** declaran que la mayoría de veces los analistas cumplen con los manuales de políticas y procedimientos para el seguimiento de créditos, **128 (35,4%)** manifiestan que a veces, **33 (9,1%)** de ellos indican que siempre, y, **6 (1,7%)** afirman que casi nunca.

Tabla 13

Pregunta 06. ¿Considera usted que los analistas clasifican su cartera de acuerdo a los mayores saldos vencidos al efectuar el seguimiento del socio?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido casi nunca | 12 | 3,3 | 3,3 | 3,3 |
| a veces | 177 | 48,9 | 48,9 | 52,2 |
| la mayoría de veces | 137 | 37,8 | 37,8 | 90,1 |
| siempre | 36 | 9,9 | 9,9 | 100,0 |
| Total | 362 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Recolección de datos 2018

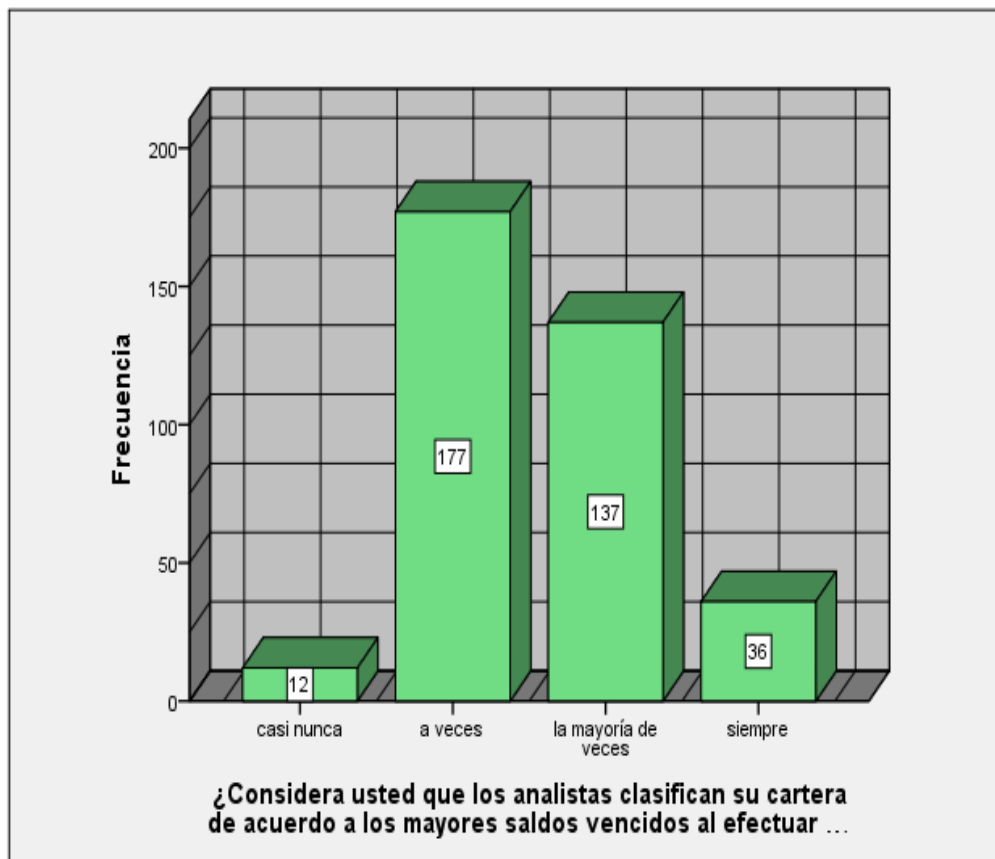


Figura 9. Diagrama de barras pregunta 06

Como se aprecia en la tabla 13 y figura 9, del total de encuestados que vienen a ser **362 (100%)**, **177 (48,9%)** declaran que a veces los analistas clasifican su cartera de acuerdo a los mayores saldos vencidos al efectuar el seguimiento del socio, **137 (37,8%)** manifiestan que la mayoría de veces, **36 (9,9%)** de ellos indican que siempre, y, **12 (3,3%)** afirman que casi nunca.

Tabla 14

Pregunta 07. ¿Considera usted que los analistas verifican de manera inicial y hace el seguimiento de la conducta de pago de los socios de su cartera?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido a veces | 195 | 53,9 | 53,9 | 53,9 |
| la mayoría de veces | 116 | 32,0 | 32,0 | 85,9 |
| siempre | 51 | 14,1 | 14,1 | 100,0 |
| Total | 362 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Recolección de datos 2018

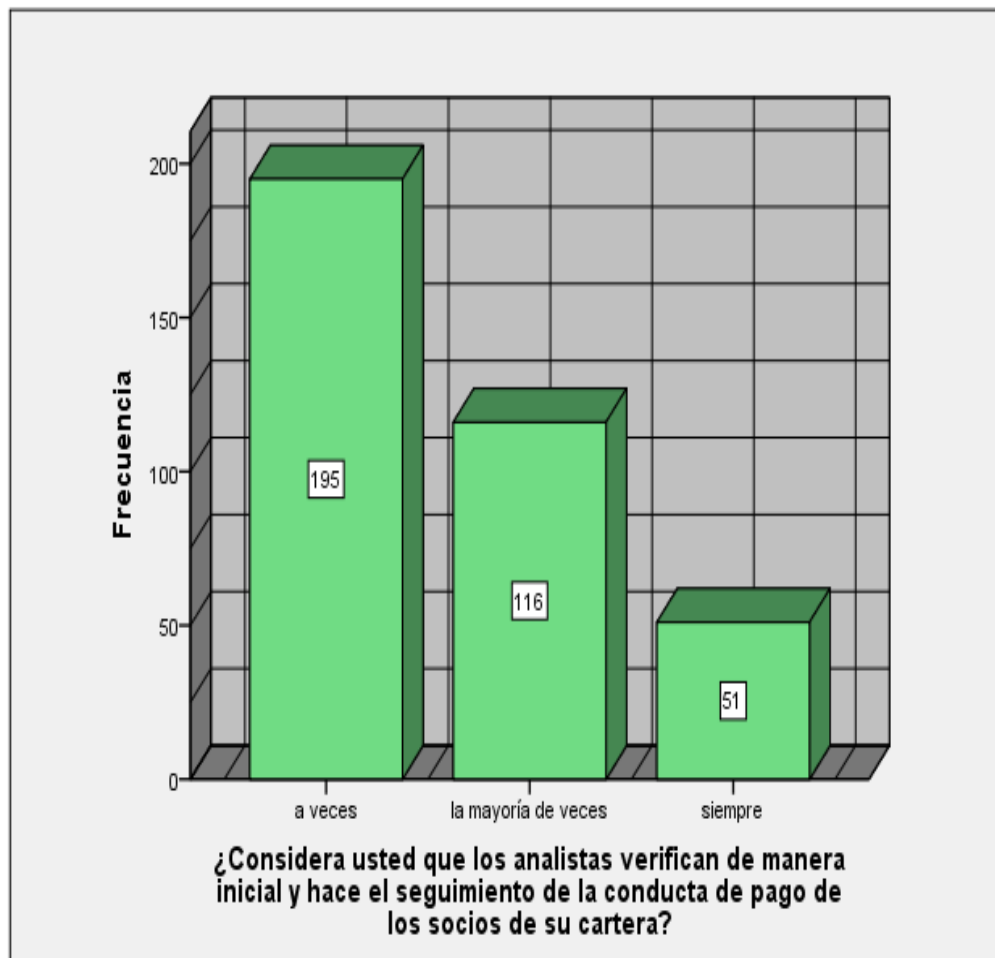


Figura 10. Diagrama de barras pregunta 07

Como se aprecia en la tabla 14 y figura 10, del total de encuestados que vienen a ser **362 (100%)**, **195 (53,9%)** declaran que a veces los analistas verifican de manera inicial y hace el seguimiento de la conducta de pago de los socios de su cartera, **116 (32,0%)** manifiestan que la mayoría de veces, y, **51 (14,1%)** de ellos indican que siempre.

Tabla 15

Pregunta 08. ¿Considera usted que los analistas realizan informes periódicos de seguimiento, en los que incluya alertas encontradas?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido casi nunca | 6 | 1,7 | 1,7 | 1,7 |
| a veces | 132 | 36,5 | 36,5 | 38,1 |
| la mayoría de veces | 215 | 59,4 | 59,4 | 97,5 |
| siempre | 9 | 2,5 | 2,5 | 100,0 |
| Total | 362 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Recolección de datos 2018

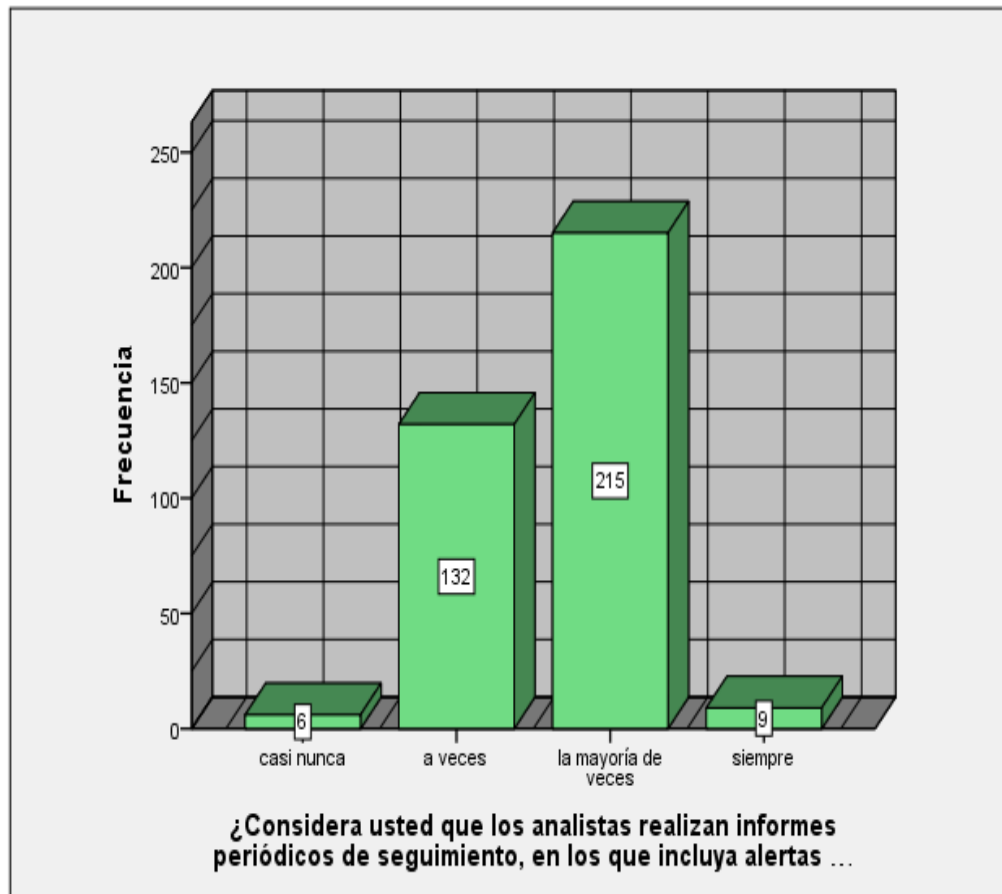


Figura 11. Diagrama de barras pregunta 08

Como se aprecia en la tabla 15 y figura 11, del total de encuestados que vienen a ser **362 (100%)**, **215 (59,4%)** declaran que la mayoría de veces los analistas realizan informes periódicos de seguimiento, en los que incluya alertas encontradas, **132 (36,5%)** manifiestan que a veces, **9 (2,5%)** de ellos indican que siempre, y, **9 (1,7%)** de ellos alegan que casi nunca.

Tabla 16

Pregunta 09. ¿Considera usted que los analistas cumplen con las políticas y procedimientos para la cobranza y recuperación de créditos?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido casi nunca | 6 | 1,7 | 1,7 | 1,7 |
| a veces | 194 | 53,6 | 53,6 | 55,2 |
| la mayoría de veces | 141 | 39,0 | 39,0 | 94,2 |
| siempre | 21 | 5,8 | 5,8 | 100,0 |
| Total | 362 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Recolección de datos 2018

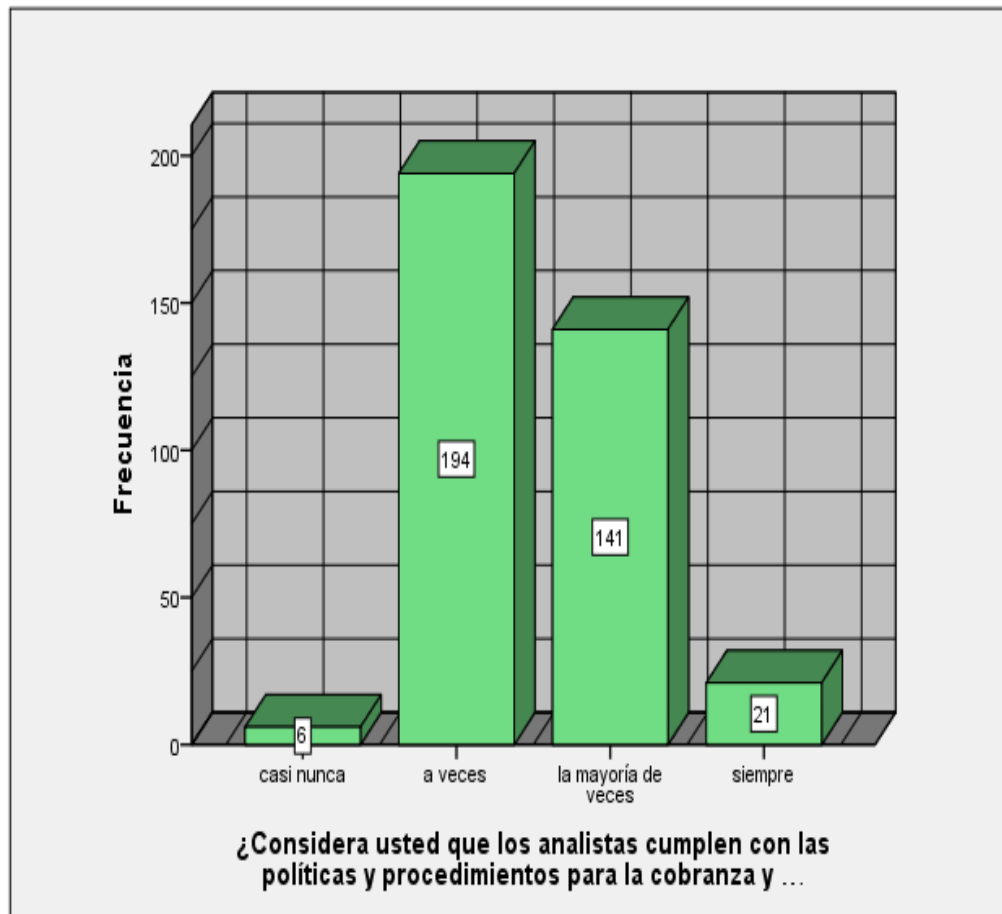


Figura 12. Diagrama de barras pregunta 09

Como se aprecia en la tabla 16 y figura 12, del total de encuestados que vienen a ser **362 (100%)**, **194 (53,6%)** declaran que a veces los analistas cumplen con las políticas y procedimientos para la cobranza y recuperación de créditos, **141 (39,0%)** manifiestan que la mayoría de veces, **21 (5,8%)** de ellos indican que siempre, y, **6 (1,7%)** de ellos alegan que casi nunca.

Tabla 17

Pregunta 10. ¿Considera usted que los analistas reflexionan una alternativa el refinanciamiento como recuperación de créditos?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido a veces | 155 | 42,8 | 42,8 | 42,8 |
| la mayoría de veces | 186 | 51,4 | 51,4 | 94,2 |
| siempre | 21 | 5,8 | 5,8 | 100,0 |
| Total | 362 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Recolección de datos 2018

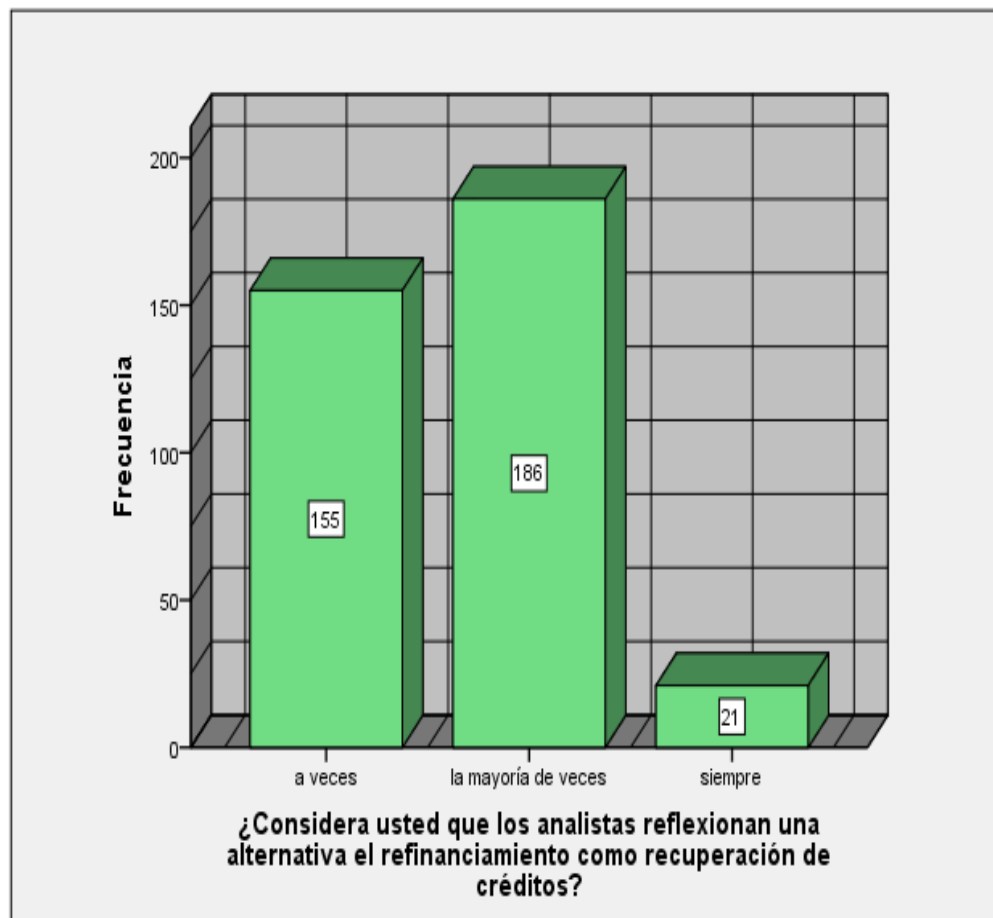


Figura 13. Diagrama de barras pregunta 10

Como se aprecia en la tabla 17 y figura 13, del total de encuestados que vienen a ser **362 (100%)**, **186 (51,4%)** declaran que la mayoría de veces los analistas reflexionan una alternativa el refinanciamiento como recuperación de créditos, **155 (42,8%)** manifiestan que a veces, **21 (5,8%)** de ellos indican que siempre.

Tabla 18

Pregunta 11. ¿Considera usted que los analistas cuentan con habilidad persuasiva para recuperar los créditos y promover al socio a cumplir sus pagos de manera puntual?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido a veces | 204 | 56,4 | 56,4 | 56,4 |
| la mayoría de veces | 149 | 41,2 | 41,2 | 97,5 |
| siempre | 9 | 2,5 | 2,5 | 100,0 |
| Total | 362 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Recolección de datos 2018

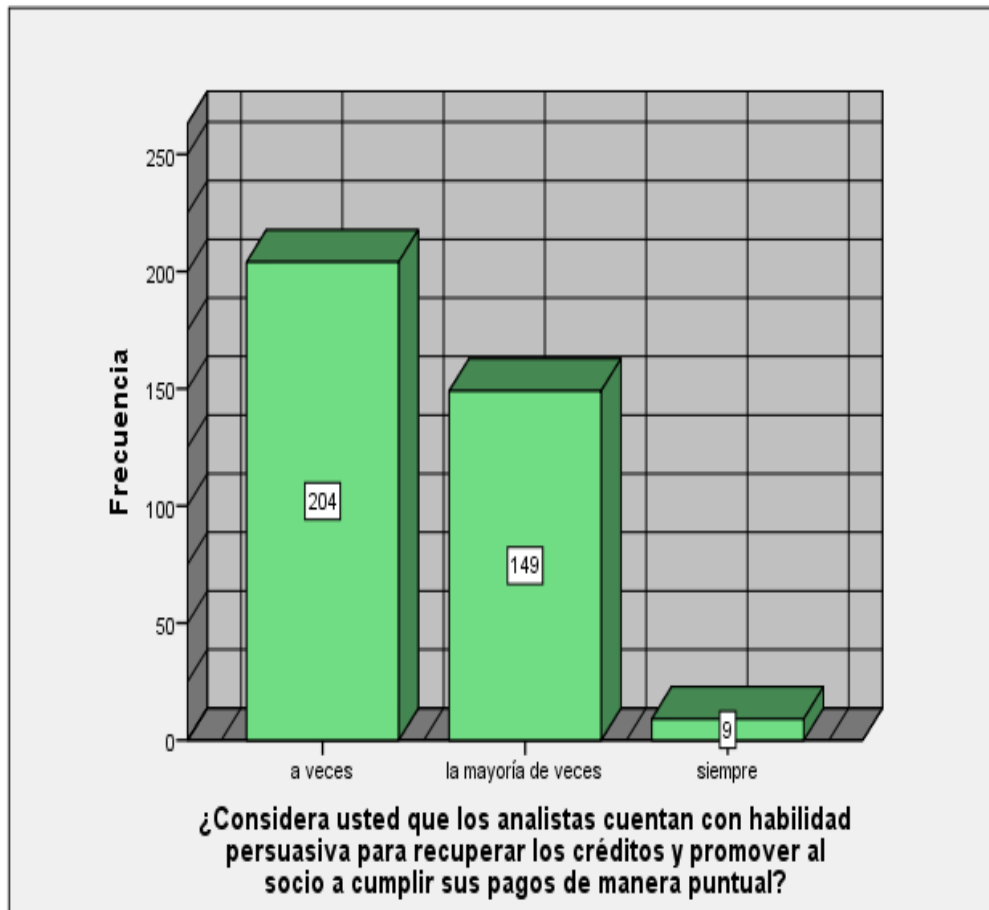


Figura 14. Diagrama de barras pregunta 11

Como se aprecia en la tabla 18 y figura 14, del total de encuestados que vienen a ser **362 (100%)**, **204 (56,4%)** declaran que a veces los analistas cuentan con habilidad persuasiva para recuperar los créditos y promover al socio a cumplir sus pagos de manera puntual, **149 (41,2%)** manifiestan que la mayoría de veces, **9 (2,5%)** de ellos indican que siempre.

Tabla 19

Pregunta 12. ¿Considera usted que los analistas realizan periódicamente las acciones de cobranza y recuperación?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido casi nunca | 3 | ,8 | ,8 | ,8 |
| a veces | 116 | 32,0 | 32,0 | 32,9 |
| la mayoría de veces | 237 | 65,5 | 65,5 | 98,3 |
| siempre | 6 | 1,7 | 1,7 | 100,0 |
| Total | 362 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Recolección de datos 2018

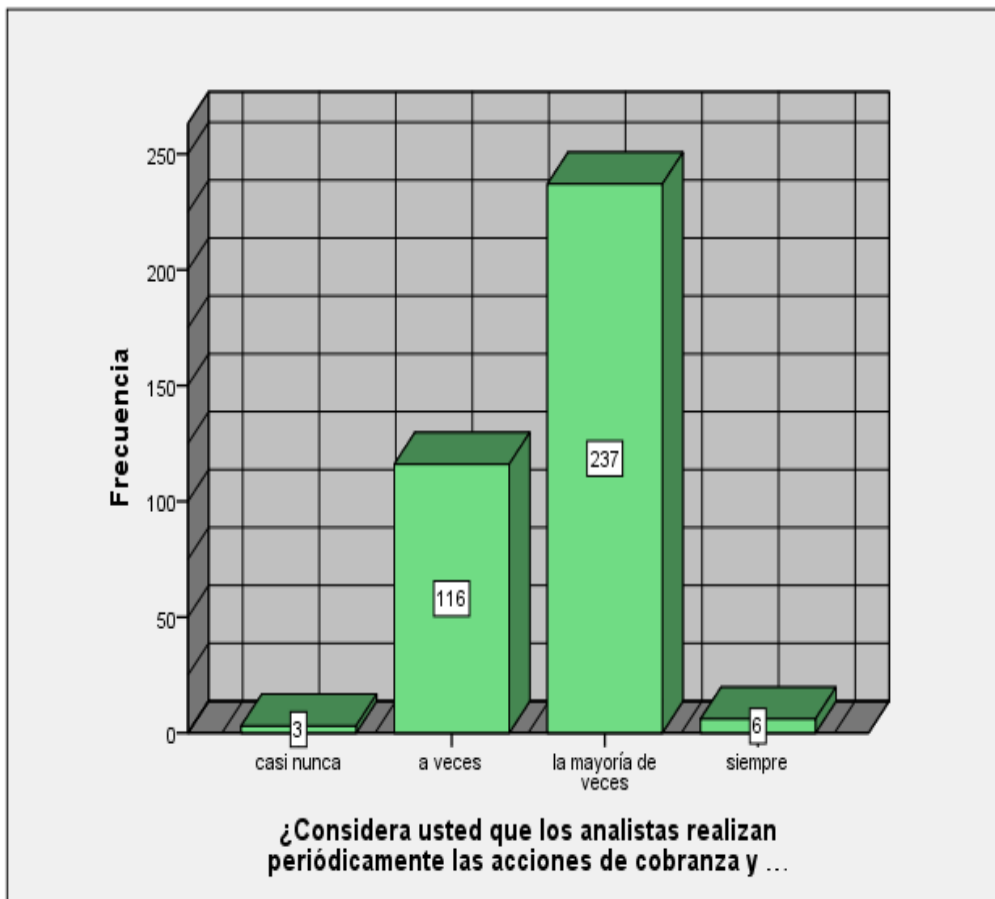


Figura 15. Diagrama de barras pregunta 12

Como se aprecia en la tabla 19 y figura 15, del total de encuestados que vienen a ser **362 (100%)**, **237 (65,5%)** declaran que la mayoría de veces los analistas realizan periódicamente las acciones de cobranza y recuperación, **116 (32,0%)** manifiestan que a veces, **6 (1,7%)** de ellos indican que siempre, y, **3 (0,8%)** de ellos alegan que casi nunca.

Tabla 20

Pregunta 13. ¿Considera usted que los analistas consultan y verifican el reporte de créditos vencidos?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido casi nunca | 3 | ,8 | ,8 | ,8 |
| a veces | 158 | 43,6 | 43,6 | 44,5 |
| la mayoría de veces | 192 | 53,0 | 53,0 | 97,5 |
| siempre | 9 | 2,5 | 2,5 | 100,0 |
| Total | 362 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Recolección de datos 2018

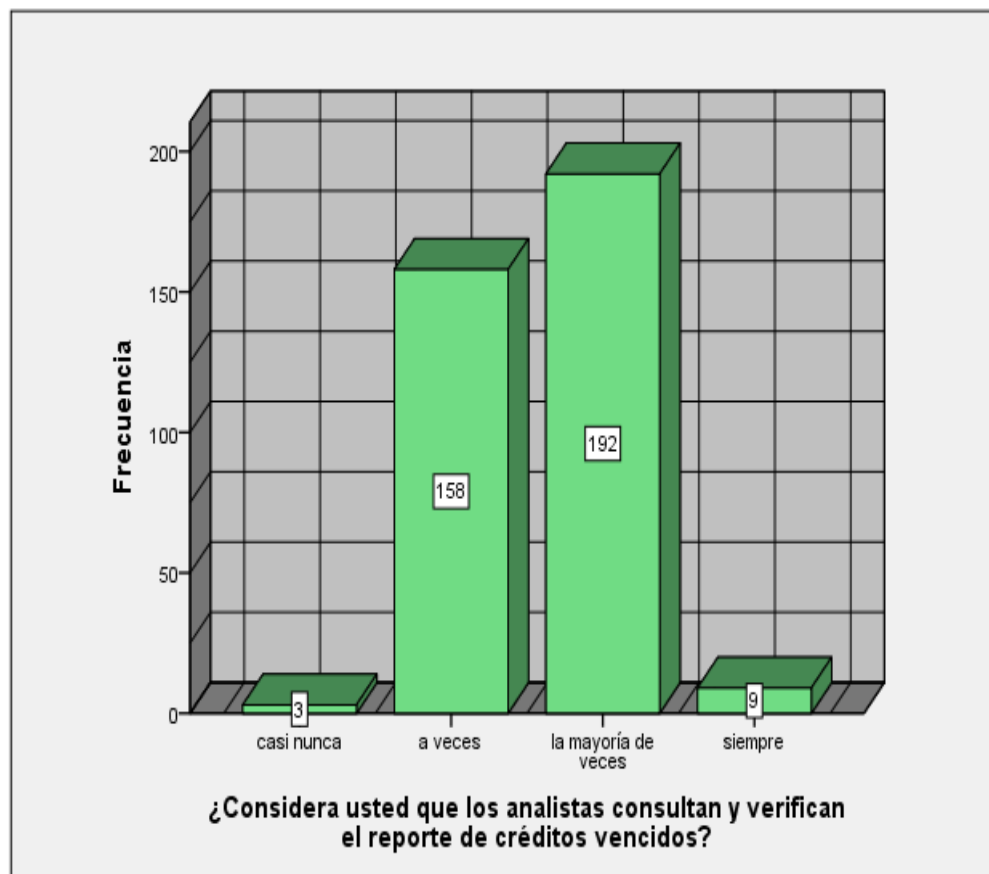


Figura 16. Diagrama de barras pregunta 13

Como se aprecia en la tabla 20 y figura 16, del total de encuestados que vienen a ser **362 (100%)**, **192 (53,0%)** declaran que la mayoría de veces los analistas consultan y verifican el reporte de créditos vencidos, **158 (43,6%)** manifiestan que a veces, **9 (2,5%)** de ellos indican que siempre, y, **3 (0,8%)** de ellos alegan que casi nunca.

Tabla 21

Pregunta 14. ¿Usted en ocasiones como socio falla al pago de cuotas?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido nunca | 3 | ,8 | ,8 | ,8 |
| casi nunca | 3 | ,8 | ,8 | 1,7 |
| a veces | 198 | 54,7 | 54,7 | 56,4 |
| la mayoría de veces | 149 | 41,2 | 41,2 | 97,5 |
| siempre | 9 | 2,5 | 2,5 | 100,0 |
| Total | 362 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Recolección de datos 2018

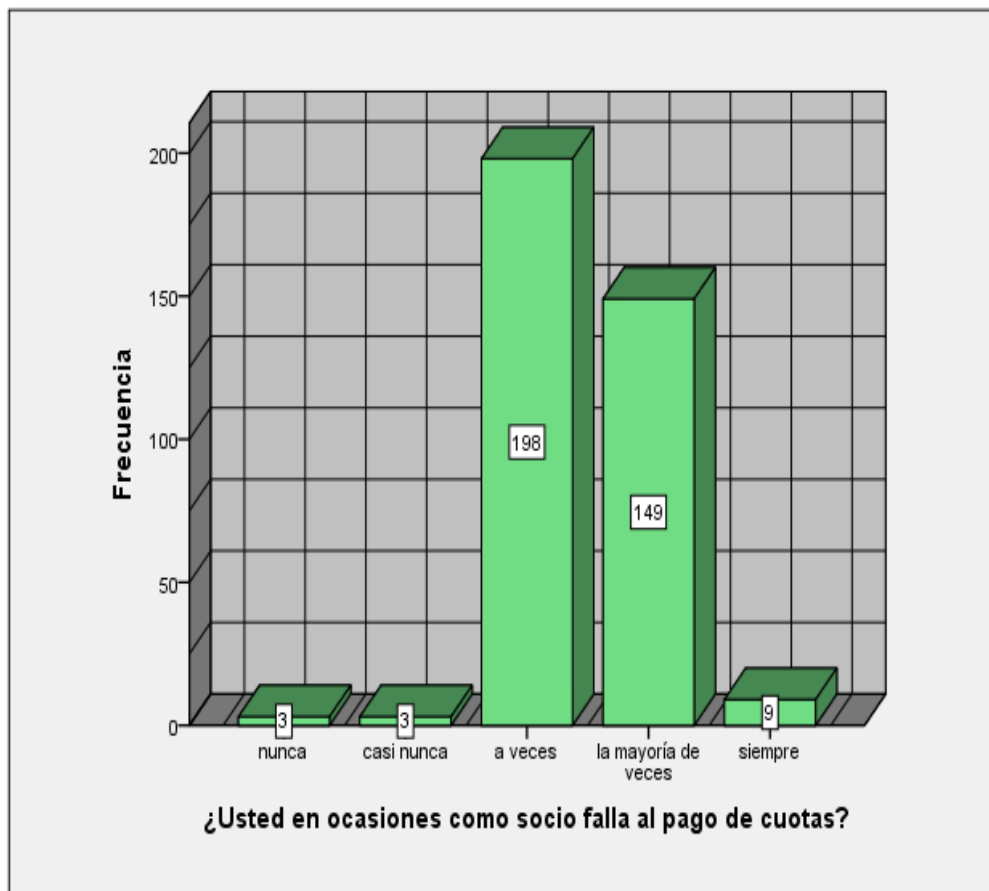


Figura 17. Diagrama de barras pregunta 14

Como se aprecia en la tabla 21 y figura 17, del total de encuestados que vienen a ser **362 (100%)**, **198 (54,7%)** declaran que a veces como socio fallan al pago de cuotas, **149 (41,2%)** manifiestan que la mayoría de veces, **9 (2,5%)** de ellos indican que siempre, **3 (0,8%)** de ellos alegan que casi nunca, y **3 (0,8%)** aseveran que nunca.

Tabla 22

Pregunta 15. ¿Considera usted que los analistas mantienen el índice de morosidad establecido por la cooperativa?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido casi nunca | 9 | 2,5 | 2,5 | 2,5 |
| a veces | 182 | 50,3 | 50,3 | 52,8 |
| la mayoría de veces | 141 | 39,0 | 39,0 | 91,7 |
| siempre | 30 | 8,3 | 8,3 | 100,0 |
| Total | 362 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Recolección de datos 2018

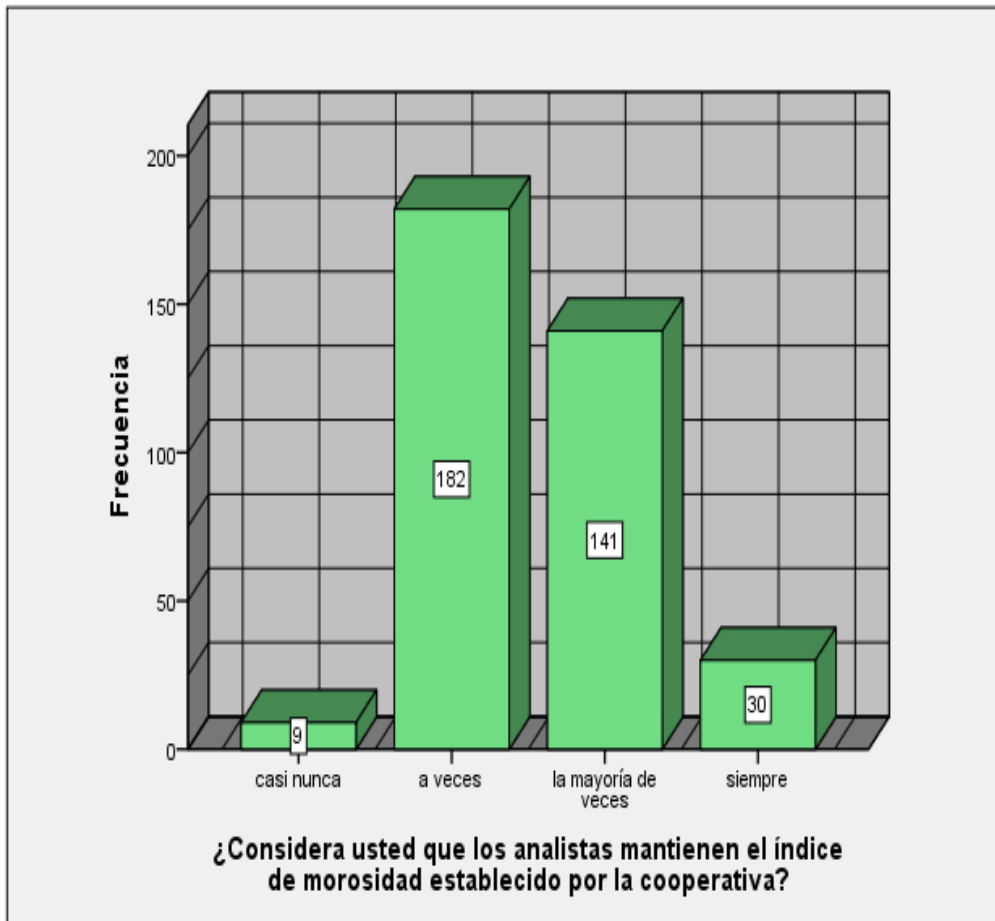


Figura 18. Diagrama de barras pregunta 15

Como se aprecia en la tabla 22 y figura 18, del total de encuestados que vienen a ser **362 (100%)**, **182 (50,3%)** declaran que a veces los analistas mantienen el índice de morosidad establecido por la cooperativa, **141 (39,0%)** manifiestan que la mayoría de veces, **30 (8,3%)** de ellos indican que siempre, **9 (2,5%)** de ellos alegan que casi nunca.

Tabla 23

Pregunta 16. ¿Considera usted que los analistas realizan las visitas grupales de cobranza de manera oportuna a los socios con retraso de pagos?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido casi nunca | 6 | 1,7 | 1,7 | 1,7 |
| a veces | 200 | 55,2 | 55,2 | 56,9 |
| la mayoría de veces | 150 | 41,4 | 41,4 | 98,3 |
| siempre | 6 | 1,7 | 1,7 | 100,0 |
| Total | 362 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Recolección de datos 2018

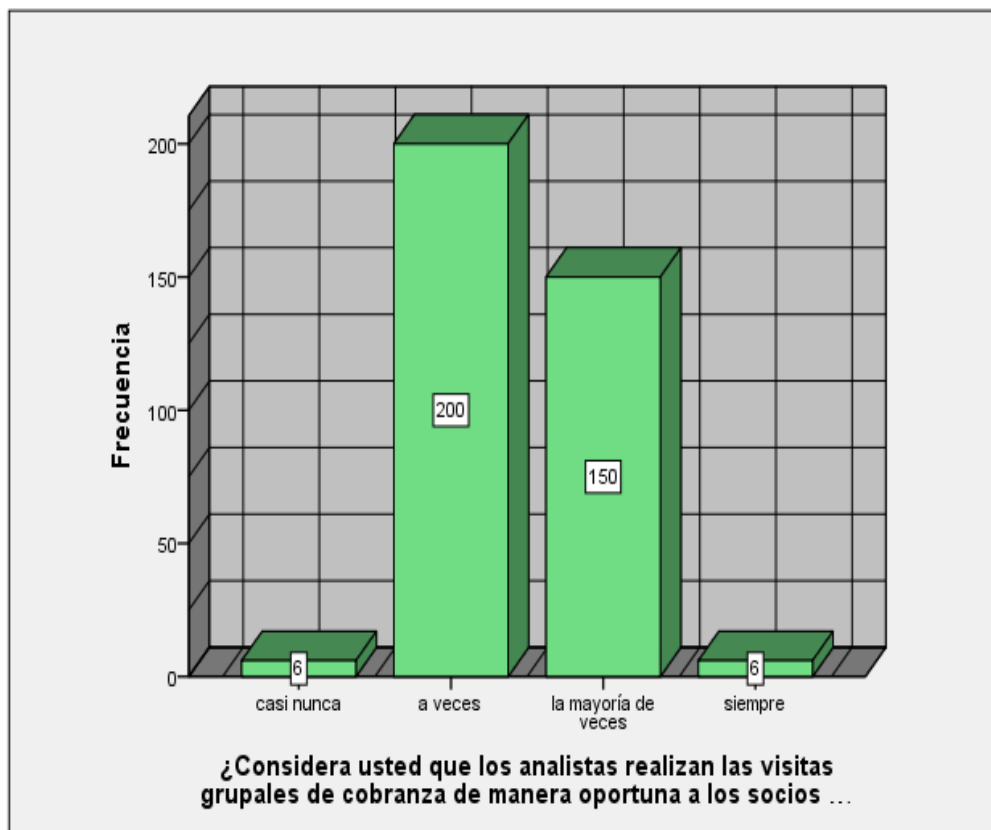


Figura 19. Diagrama de barras pregunta 16

Como se aprecia en la tabla 23 y figura 19, del total de encuestados que vienen a ser **362 (100%)**, **200 (55,2%)** declaran que a veces los analistas realizan las visitas grupales de cobranza de manera oportuna a los socios con retraso de pagos, **150 (41,4%)** manifiestan que la mayoría de veces, **6 (1,7%)** de ellos indican que siempre, **6 (1,7%)** alegan que casi nunca.

Tabla 24

Pregunta 17. ¿Considera usted que los analistas efectúan llamadas y entrega notificaciones de manera oportuna al socio con retraso de pagos?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido casi nunca | 9 | 2,5 | 2,5 | 2,5 |
| a veces | 192 | 53,0 | 53,0 | 55,5 |
| la mayoría de veces | 149 | 41,2 | 41,2 | 96,7 |
| siempre | 12 | 3,3 | 3,3 | 100,0 |
| Total | 362 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Recolección de datos 2018

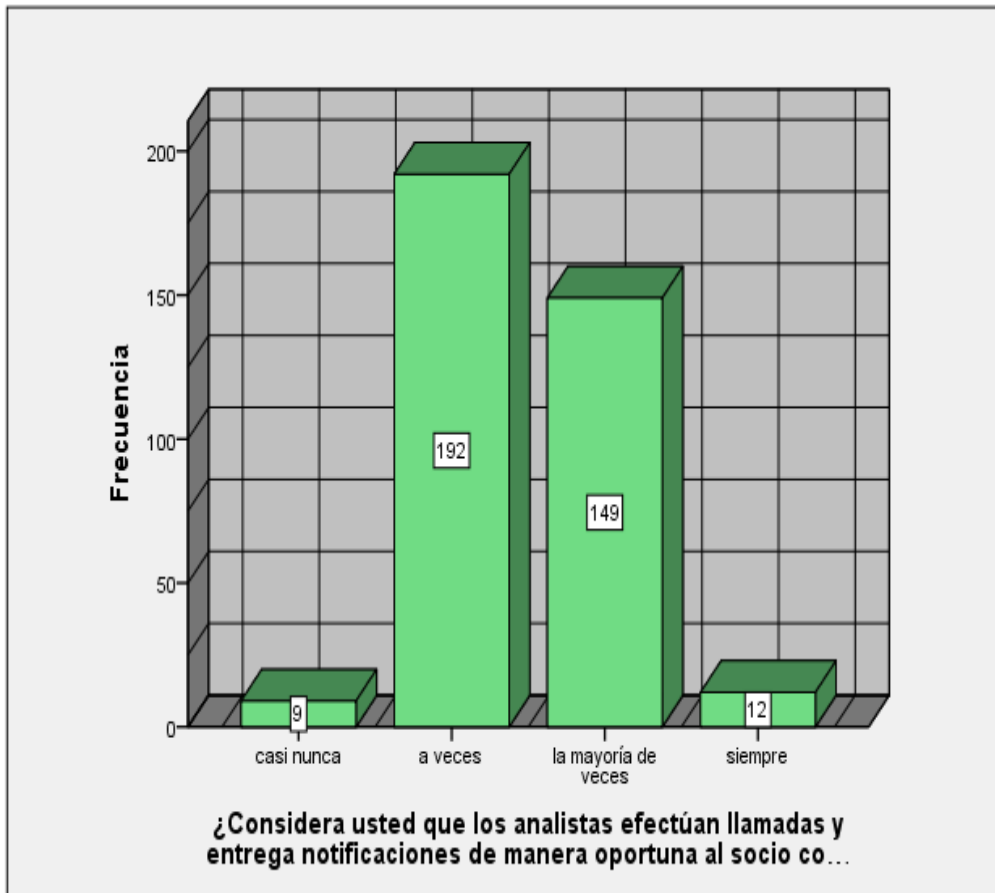


Figura 20. Diagrama de barras pregunta 17

Como se aprecia en la tabla 24 y figura 20, del total de encuestados que vienen a ser **362 (100%)**, **192 (53,0%)** declaran que a veces los analistas efectúan llamadas y entrega notificaciones de manera oportuna al socio con retraso de pagos, **149 (41,2%)** manifiestan que la mayoría de veces, **12 (3,3%)** de ellos indican que siempre, **9 (2,5%)** alegan que casi nunca.

Tabla 25

Pregunta 18. ¿Considera usted que los analistas verifican los pagos efectuados por el socio antes de reportar los créditos vencidos?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido casi nunca | 9 | 2,5 | 2,5 | 2,5 |
| a veces | 144 | 39,8 | 39,8 | 42,3 |
| la mayoría de veces | 197 | 54,4 | 54,4 | 96,7 |
| siempre | 12 | 3,3 | 3,3 | 100,0 |
| Total | 362 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Recolección de datos 2018

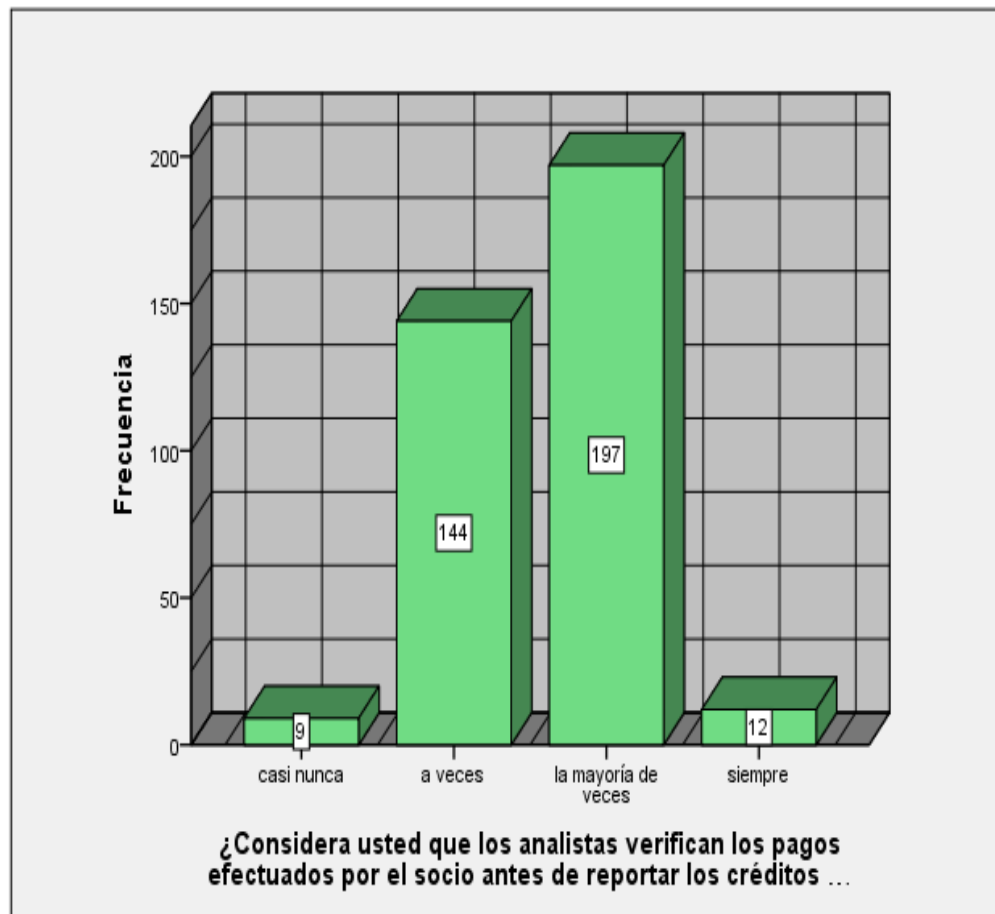


Figura 21. Diagrama de barras pregunta 18

Como se aprecia en la tabla 25 y figura 21, del total de encuestados que vienen a ser **362 (100%)**, **197 (54,4%)** declaran que la mayoría de veces los analistas verifican los pagos efectuados por el socio antes de reportar los créditos vencidos, **144 (39,8%)** manifiestan que a veces, **12 (3,3%)** de ellos indican que siempre, **9 (2,5%)** alegan que casi nunca.

Tabla 26

Pregunta 19. ¿Usted como socio es consciente de los términos y condiciones del crédito adquirido?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido casi nunca | 9 | 2,5 | 2,5 | 2,5 |
| a veces | 192 | 53,0 | 53,0 | 55,5 |
| la mayoría de veces | 146 | 40,3 | 40,3 | 95,9 |
| siempre | 15 | 4,1 | 4,1 | 100,0 |
| Total | 362 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Recolección de datos 2018

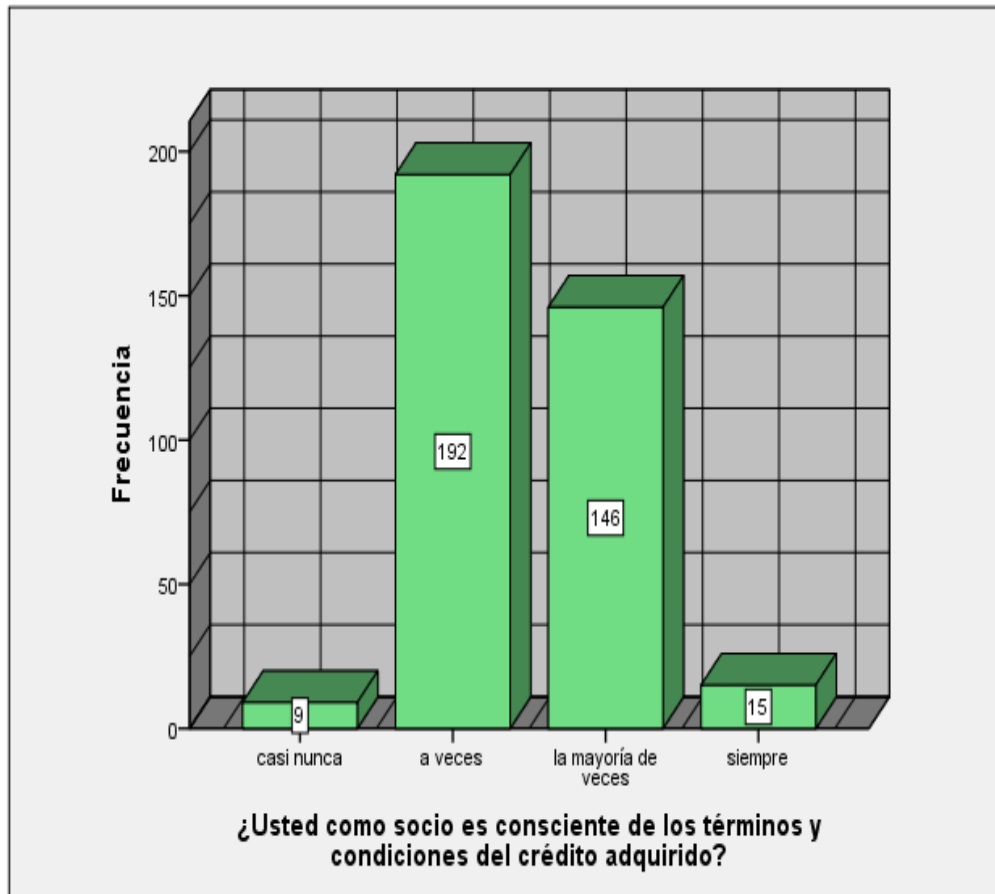


Figura 22. Diagrama de barras pregunta 19

Como se aprecia en la tabla 26 y figura 22, del total de encuestados que vienen a ser **362 (100%)**, **192 (53,0%)** declaran a veces como socio es consciente de los términos y condiciones del crédito adquirido, **146 (40,3%)** manifiestan que la mayoría de veces, **15 (4,1%)** de ellos indican que siempre, **9 (2,5%)** alegan que casi nunca.

Tabla 27

Pregunta 20. ¿Considera usted que los analistas creen que los plazos de pago y el tiempo estipulado del crédito son los adecuados para cada socio?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido a veces | 194 | 53,6 | 53,6 | 53,6 |
| la mayoría de veces | 150 | 41,4 | 41,4 | 95,0 |
| siempre | 18 | 5,0 | 5,0 | 100,0 |
| Total | 362 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Recolección de datos 2018

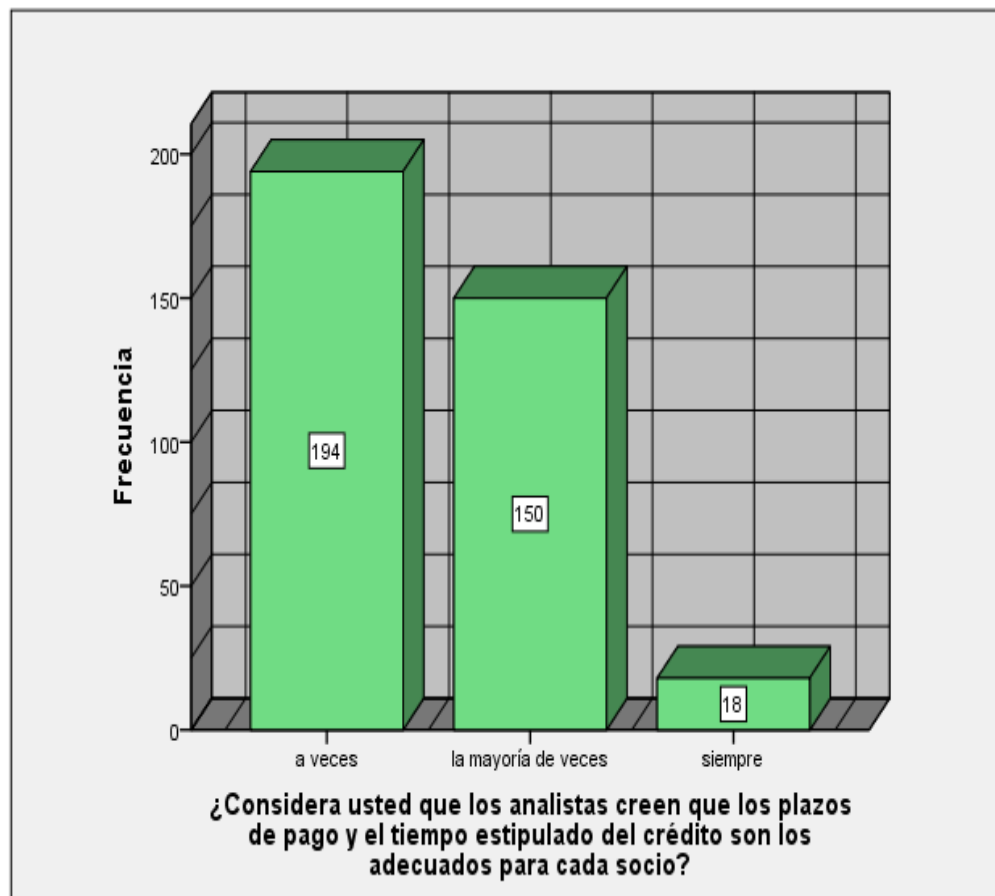


Figura 23. Diagrama de barras pregunta 20

Como se aprecia en la tabla 27 y figura 23, del total de encuestados que vienen a ser **362 (100%)**, **194 (53,6%)** declaran que a veces los analistas creen que los plazos de pago y el tiempo estipulado del crédito son los adecuados para cada socio, **150 (41,4%)** manifiestan que la mayoría de veces, y **18 (5,0%)** de ellos indican que siempre.

Tabla 28

Pregunta 21. ¿Considera usted que los analistas creen que las tasas de interés influyen en la morosidad del socio?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido casi nunca | 12 | 3,3 | 3,3 | 3,3 |
| a veces | 201 | 55,5 | 55,5 | 58,8 |
| la mayoría de veces | 137 | 37,8 | 37,8 | 96,7 |
| siempre | 12 | 3,3 | 3,3 | 100,0 |
| Total | 362 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Recolección de datos 2018

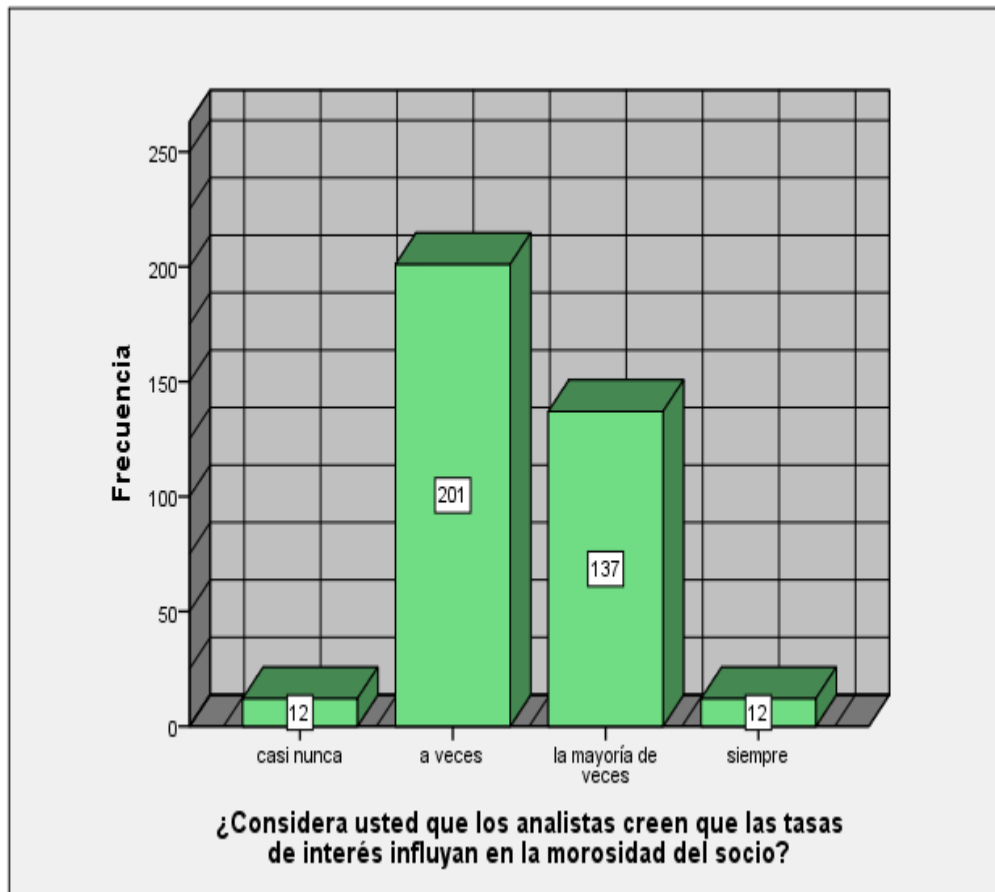


Figura 24. Diagrama de barras pregunta 21

Como se aprecia en la tabla 28 y figura 24, del total de encuestados que vienen a ser **362 (100%)**, **201 (55,5%)** declaran que a veces los analistas creen que las tasas de interés influyen en la morosidad del socio, **137 (37,8%)** manifiestan que la mayoría de veces, **12 (3,3%)** de ellos indican que siempre, y, **12 (3,3%)** aducen que casi nunca.

Tabla 29

Pregunta 22. ¿Considera usted que los analistas creen que la cantidad de importe del crédito que solicitan los socios son de acuerdo a su capacidad de pago?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido a veces | 149 | 41,2 | 41,2 | 41,2 |
| la mayoría de veces | 210 | 58,0 | 58,0 | 99,2 |
| siempre | 3 | ,8 | ,8 | 100,0 |
| Total | 362 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Recolección de datos 2018

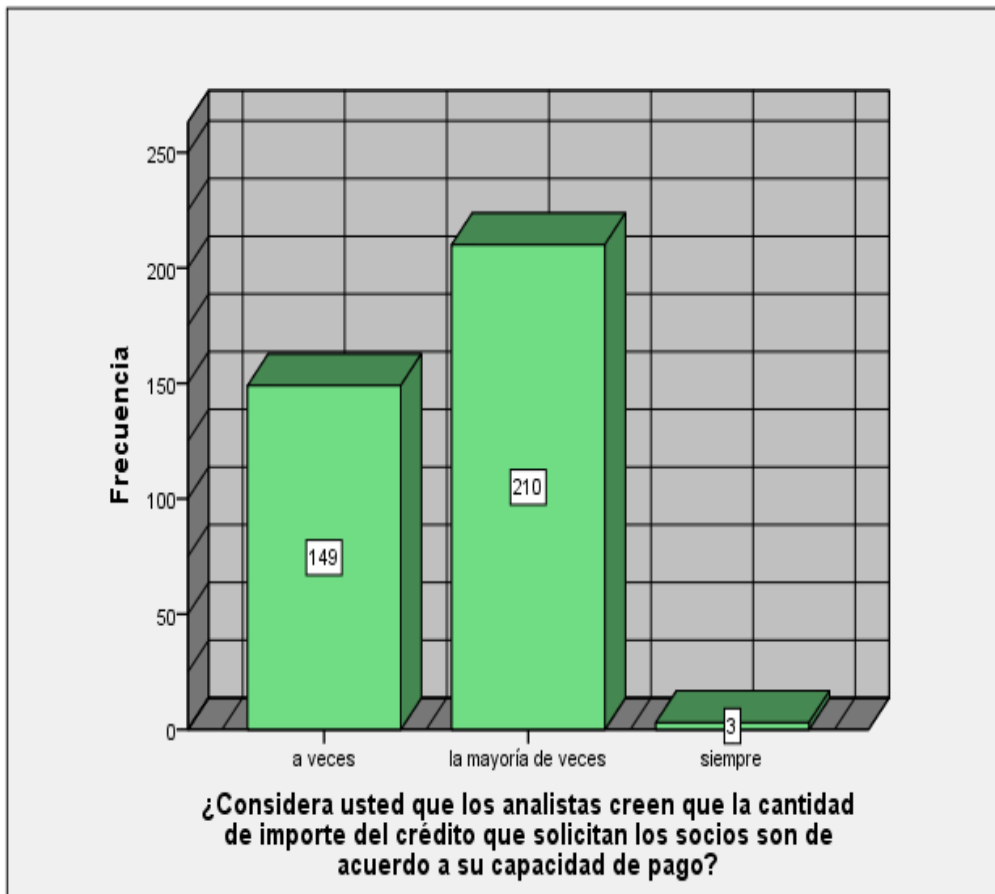


Figura 25. Diagrama de barras pregunta 22

Como se aprecia en la tabla 29 y figura 25, del total de encuestados que vienen a ser **362 (100%)**, **210 (58,0%)** declaran que la mayoría de veces los analistas creen que la cantidad de importe del crédito que solicitan los socios son de acuerdo a su capacidad de pago, **149 (41,2%)** manifiestan que a veces, y, **3 (0,8%)** de ellos indican que siempre.

Tabla 30

Pregunta 23. ¿Considera usted que los analistas han supervisado adecuadamente el colateral (garantía) de los socios?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido casi nunca | 6 | 1,7 | 1,7 | 1,7 |
| a veces | 150 | 41,4 | 41,4 | 43,1 |
| la mayoría de veces | 197 | 54,4 | 54,4 | 97,5 |
| siempre | 9 | 2,5 | 2,5 | 100,0 |
| Total | 362 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Recolección de datos 2018

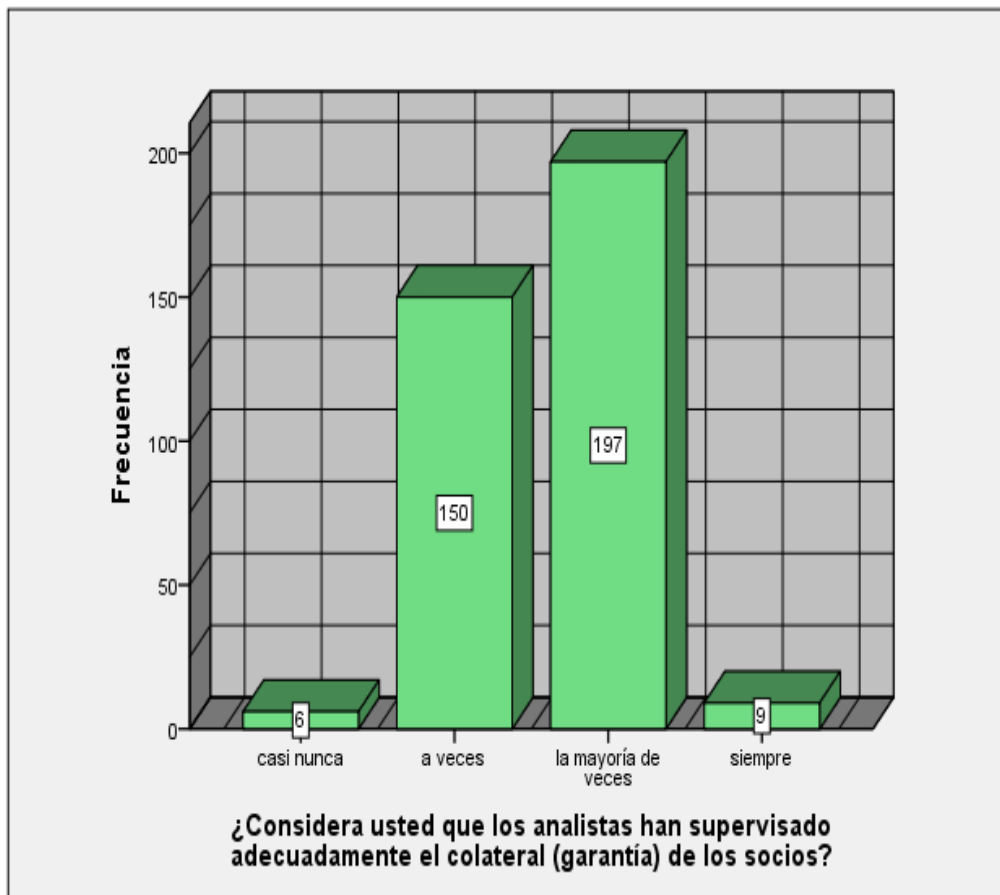


Figura 26. Diagrama de barras pregunta 23

Como se aprecia en la tabla 30 y figura 26, del total de encuestados que vienen a ser **362 (100%)**, **197 (54,4%)** declaran que la mayoría de veces los analistas han supervisado adecuadamente el colateral (garantía) de los socios, **150 (41,4%)** manifiestan que a veces, **9 (2,5%)** de ellos indican que siempre, y, **6 (1,7%)** aseveran que casi nunca.

Tabla 31

Pregunta 24. ¿Usted como socio sabe de las consecuencias al incumplir los pagos?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido casi nunca | 6 | 1,7 | 1,7 | 1,7 |
| a veces | 71 | 19,6 | 19,6 | 21,3 |
| la mayoría de veces | 171 | 47,2 | 47,2 | 68,5 |
| siempre | 114 | 31,5 | 31,5 | 100,0 |
| Total | 362 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Recolección de datos 2018

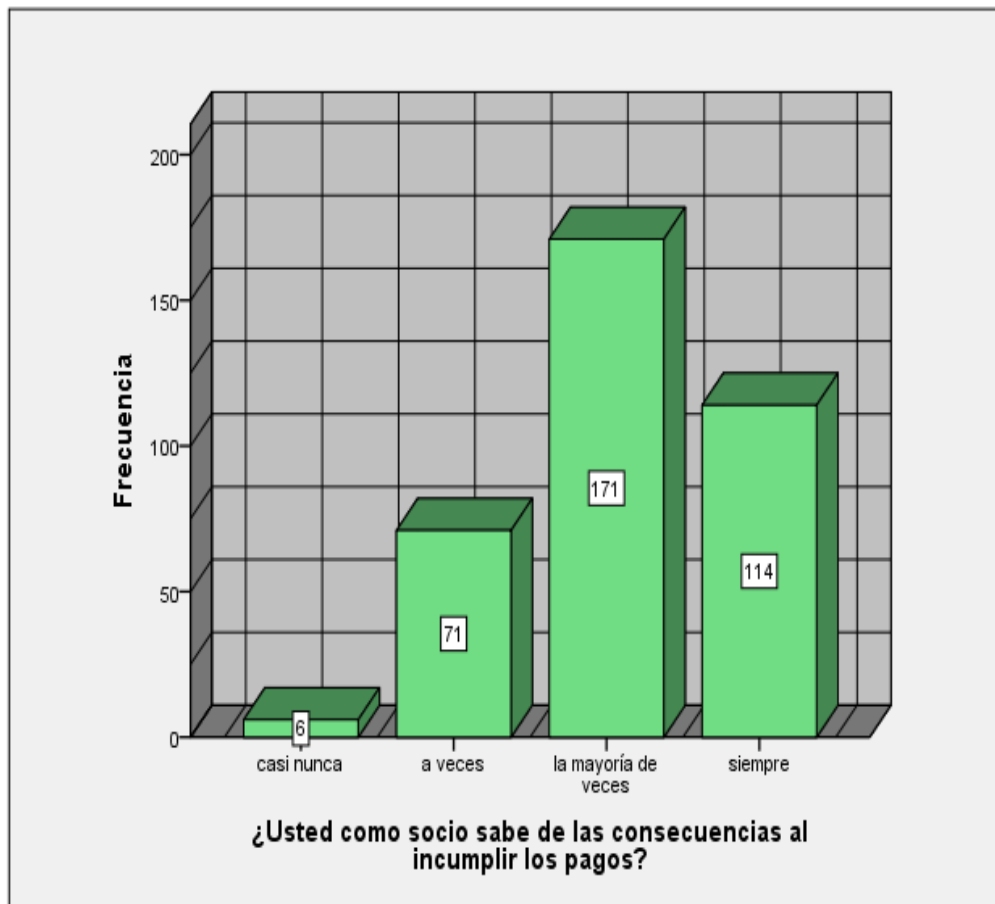


Figura 27. Diagrama de barras pregunta 24

Como se aprecia en la tabla 31 y figura 27, del total de encuestados que vienen a ser **362 (100%)**, **171 (47,2%)** declaran que la mayoría de veces como socio sabe de las consecuencias al incumplir los pagos, **114 (31,5%)** manifiestan que siempre, **71 (19,6%)** de ellos indican que a veces, y, **6 (1,7%)** aseveran que casi nunca.

4.1.4. Análisis descriptivo de las variables y dimensiones

Tabla 32

V1: administración del riesgo de crédito (Agrupada)

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Nunca | 27 | 7,5 | 7,5 | 7,5 |
| Casi nunca | 131 | 36,2 | 36,2 | 43,6 |
| A veces | 165 | 45,6 | 45,6 | 89,2 |
| La mayoría de veces | 36 | 9,9 | 9,9 | 99,2 |
| Siempre | 3 | ,8 | ,8 | 100,0 |
| Total | 362 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Recolección de datos 2018

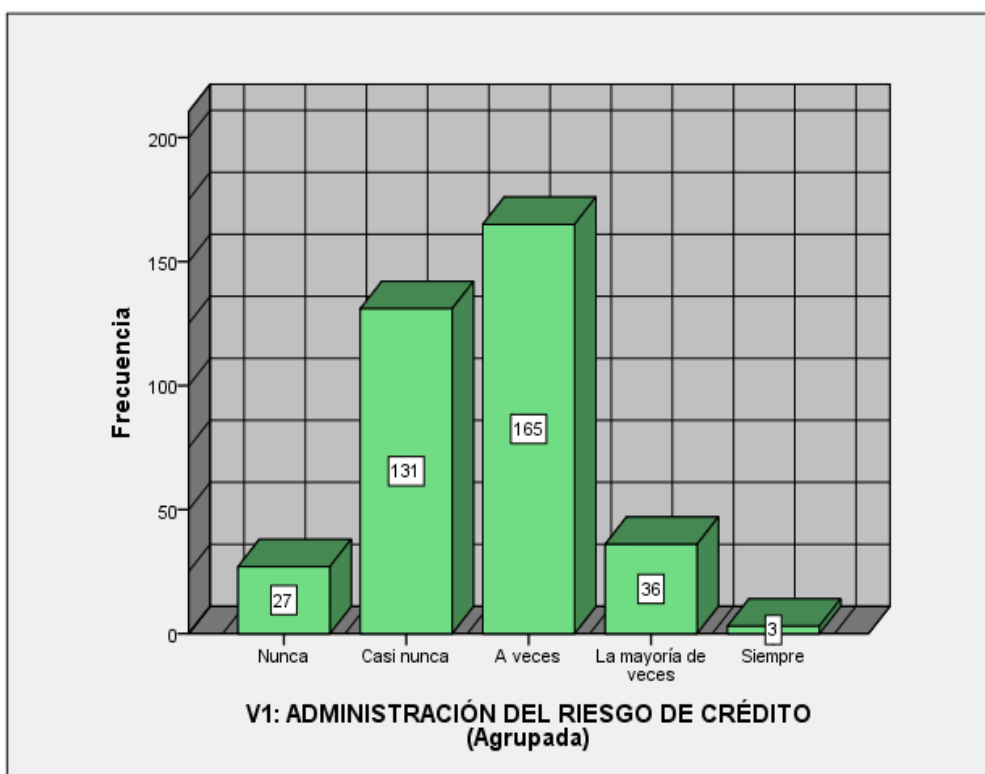


Figura 28. V1: administración del riesgo de crédito (Agrupada)

Con respecto a la variable en estudio corroborada en la tabla 32 y figura 28, los resultados demuestran que del total de encuestados que vienen a ser **362 (100%)**, **165 (45,6%)** encuestados consideran que a veces la entidad efectúa la administración del riesgo de crédito, **131 (36,2%)** de ellos manifiestan que casi nunca, **36 (9,9%)** socios concuerdan que la mayoría de veces, **27 (7,5%)** afirman que nunca, y, **3 (0,8%)** aseveran que siempre.

Tabla 33*D1: evaluación de créditos (Agrupada)*

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Nunca | 45 | 12,4 | 12,4 | 12,4 |
| Casi nunca | 74 | 20,4 | 20,4 | 32,9 |
| A veces | 93 | 25,7 | 25,7 | 58,6 |
| La mayoría de veces | 96 | 26,5 | 26,5 | 85,1 |
| Siempre | 54 | 14,9 | 14,9 | 100,0 |
| Total | 362 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Recolección de datos 2018

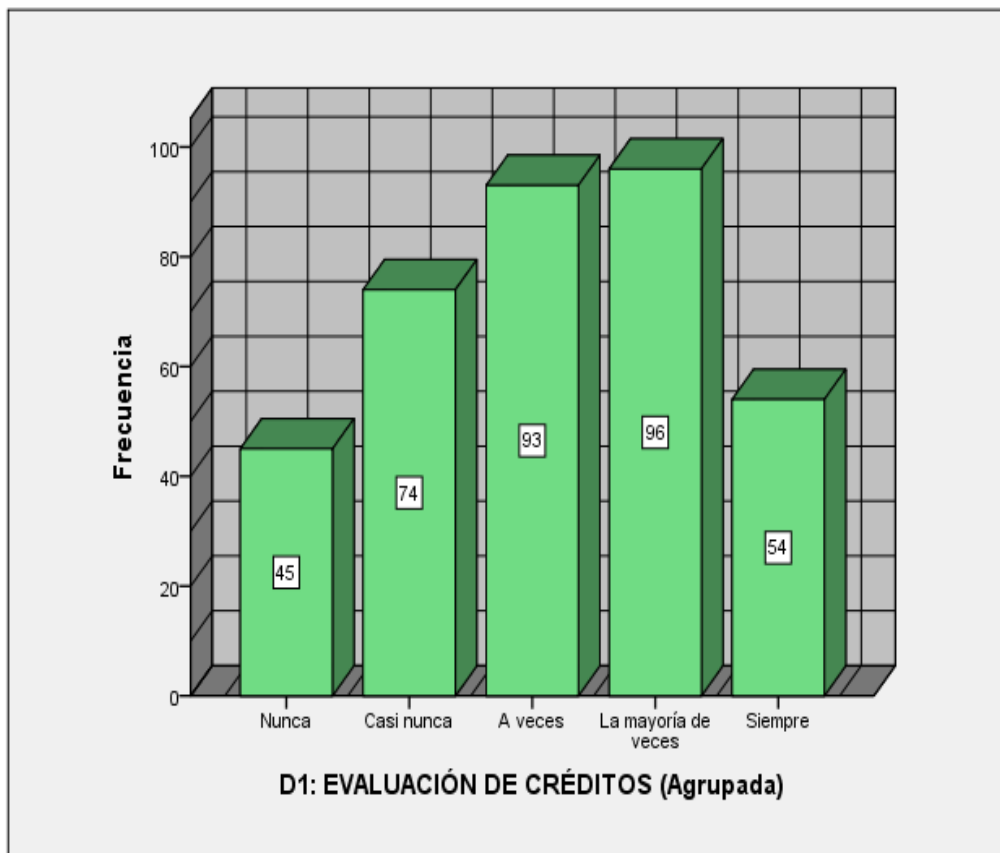


Figura 29. D1: evaluación de créditos (Agrupada)

Con respecto a la dimensión en estudio corroborada en la tabla 33 y figura 29, los resultados demuestran que del total de encuestados que vienen a ser **362 (100%)**, **96 (26,5%)** encuestados consideran que la mayoría de veces la entidad efectúa evaluación de crédito, **93 (25,7%)** de ellos manifiestan que a veces, **74 (20,4%)** socios concuerdan que casi nunca, **54 (14,9%)** afirman que siempre, y, **45 (12,4%)** aseveran que nunca.

Tabla 34*D2: seguimiento de créditos (Agrupada)*

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Nunca | 27 | 7,5 | 7,5 | 7,5 |
| Casi nunca | 51 | 14,1 | 14,1 | 21,5 |
| A veces | 191 | 52,8 | 52,8 | 74,3 |
| La mayoría de veces | 51 | 14,1 | 14,1 | 88,4 |
| Siempre | 42 | 11,6 | 11,6 | 100,0 |
| Total | 362 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Recolección de datos 2018

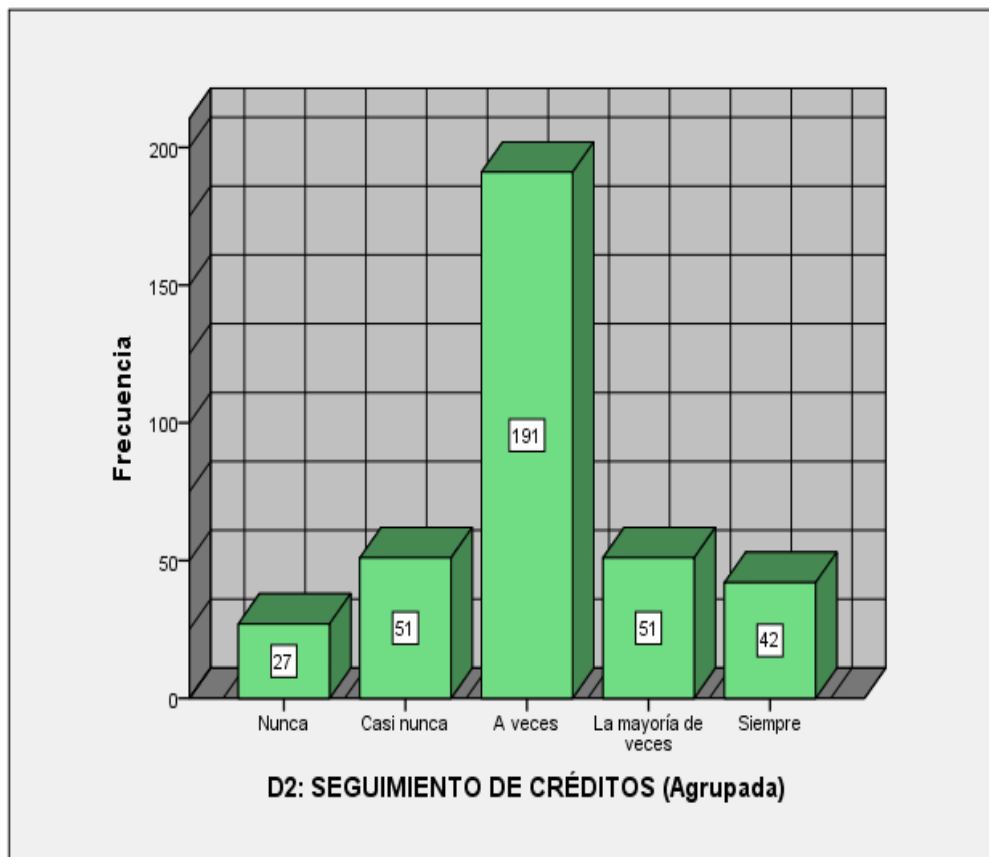


Figura 30. D2: seguimiento de créditos (Agrupada)

Con respecto a la dimensión en estudio corroborada en la tabla 34 y figura 30, los resultados demuestran que del total de encuestados que vienen a ser **362 (100%)**, **191 (52,8%)** encuestados consideran que a veces la entidad efectúa el seguimiento del crédito, **51 (14,1%)** de ellos manifiestan que la mayoría de veces, **51 (14,1%)** socios concuerdan que casi nunca, **42 (11,6%)** afirman que siempre, y, **27 (7,5%)** aseveran que nunca.

Tabla 35*D3: recuperación de créditos (Agrupada)*

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Nunca | 227 | 62,7 | 62,7 | 62,7 |
| Casi nunca | 93 | 25,7 | 25,7 | 88,4 |
| A veces | 33 | 9,1 | 9,1 | 97,5 |
| La mayoría de veces | 6 | 1,7 | 1,7 | 99,2 |
| Siempre | 3 | ,8 | ,8 | 100,0 |
| Total | 362 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Recolección de datos 2018

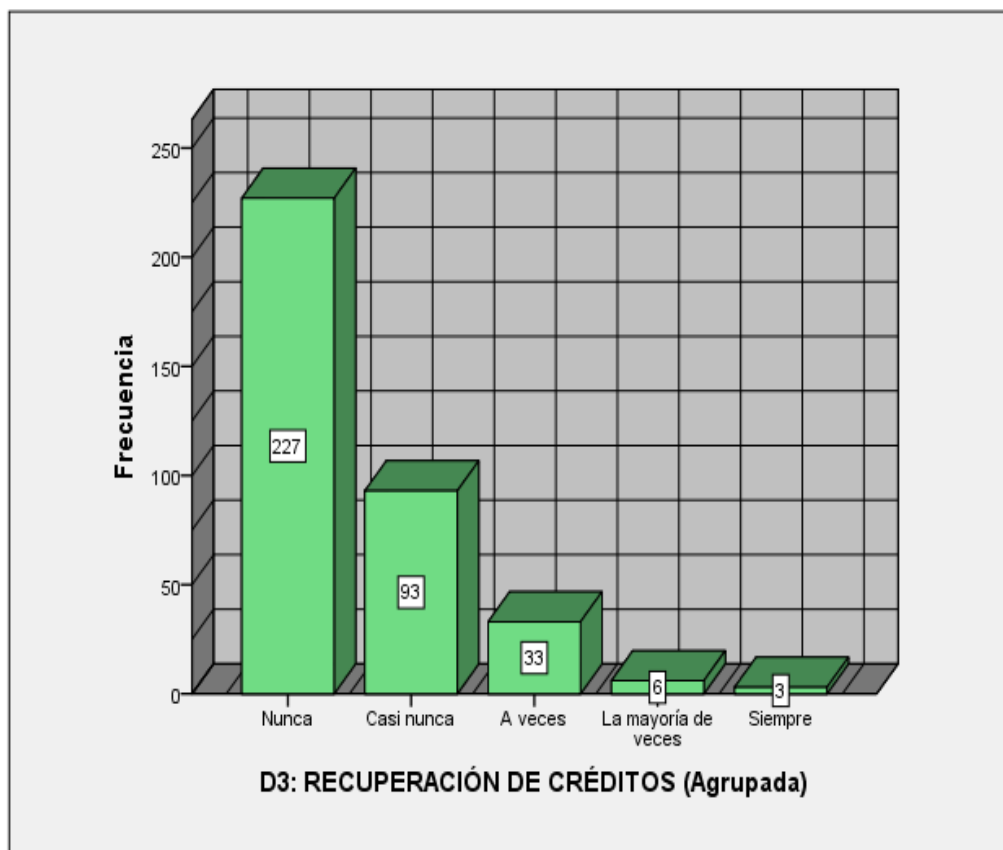


Figura 31. D3: recuperación de créditos (Agrupada)

Con respecto a la dimensión en estudio corroborada en la tabla 35 y figura 31, los resultados demuestran que del total de encuestados que vienen a ser **362 (100%)**, **227 (62,7%)** encuestados consideran que nunca la entidad efectúa la recuperación de crédito, **93 (25,7%)** de ellos manifiestan que casi nunca, **33 (9,1%)** socios concuerdan que a veces, **6 (1,7%)** afirman que la mayoría de veces, y, **3 (0,8%)** aseveran que siempre.

Tabla 36

V2: morosidad (Agrupada)

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Nunca | 27 | 7,5 | 7,5 | 7,5 |
| Casi nunca | 90 | 24,9 | 24,9 | 32,3 |
| A veces | 215 | 59,4 | 59,4 | 91,7 |
| La mayoría de veces | 21 | 5,8 | 5,8 | 97,5 |
| Siempre | 9 | 2,5 | 2,5 | 100,0 |
| Total | 362 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Recolección de datos 2018

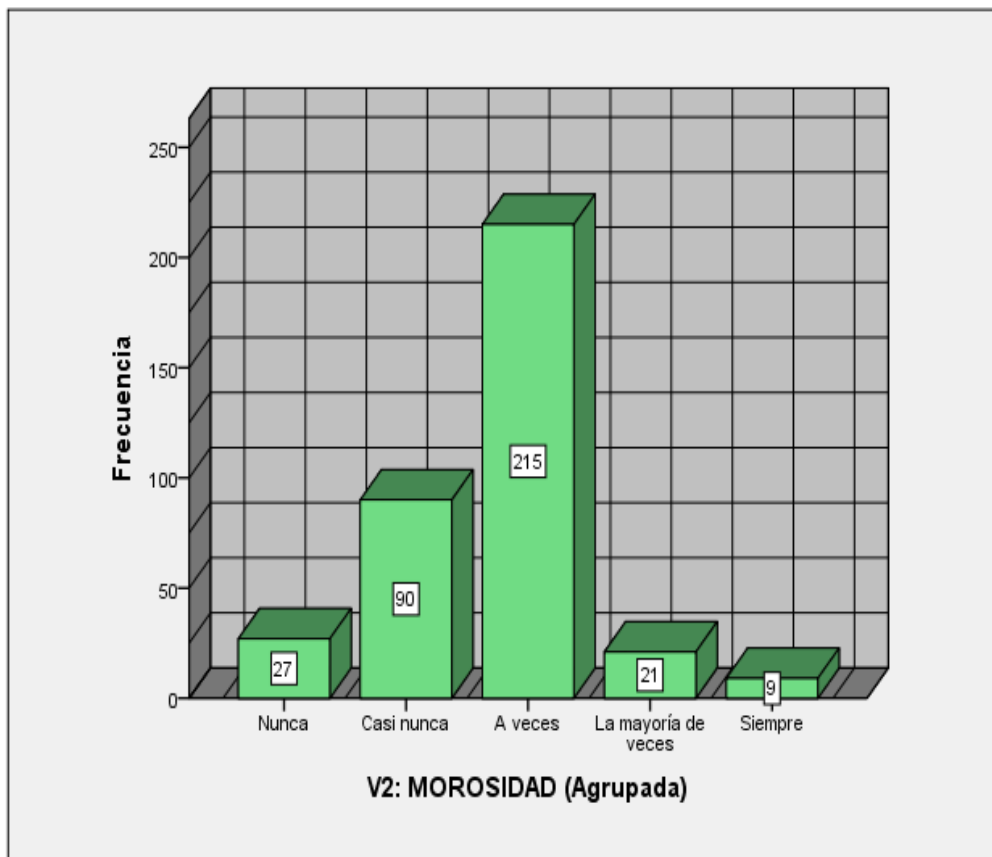


Figura 32. V2: morosidad (Agrupada)

Fuente: Recolección de datos 2018

Con respecto a la variable en estudio corroborada en la tabla 36 y figura 32, los resultados demuestran que del total de encuestados que vienen a ser **362 (100%)**, **215 (59,4%)** encuestados consideran que a veces la entidad sobrelleva la morosidad, **90 (24,9%)** de ellos manifiestan que casi nunca, **27 (7,5%)** socios concuerdan que nunca, **21 (5,8%)** afirman que la mayoría de veces, y, **9 (2,5%)** aseveran que siempre.

Tabla 37*D1: cartera vencida (Agrupada)*

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Nunca | 18 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| Casi nunca | 123 | 34,0 | 34,0 | 39,0 |
| A veces | 155 | 42,8 | 42,8 | 81,8 |
| La mayoría de veces | 57 | 15,7 | 15,7 | 97,5 |
| Siempre | 9 | 2,5 | 2,5 | 100,0 |
| Total | 362 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Recolección de datos 2018

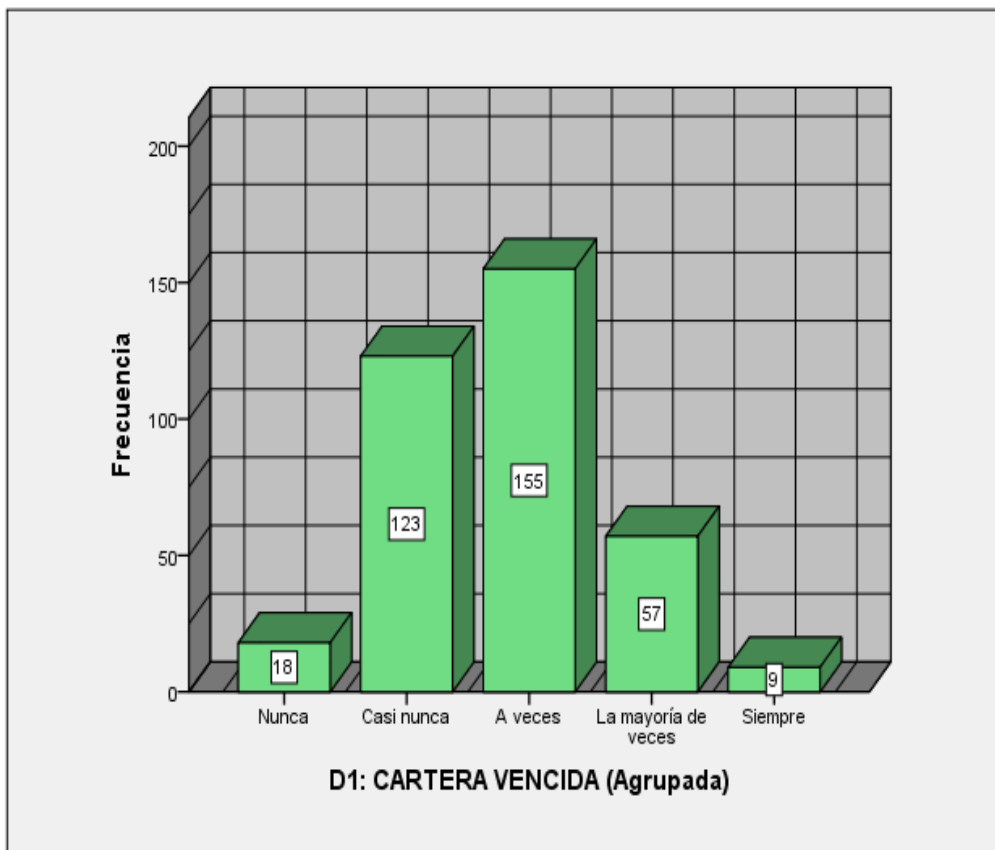


Figura 33. D1: cartera vencida (Agrupada)

Con respecto a la dimensión en estudio corroborada en la tabla 37 y figura 33, los resultados demuestran que del total de encuestados que vienen a ser **362 (100%)**, **155 (42,8%)** encuestados consideran que a veces la entidad sobrelleva cartera vencida, **123 (34,0%)** de ellos manifiestan que casi nunca, **57 (15,7%)** socios concuerdan que la mayoría de veces, **18 (5,0%)** afirman que nunca, y, **9 (2,5%)** aseveran que siempre.

Tabla 38*D2: términos de crédito (Agrupada)*

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Nunca | 39 | 10,8 | 10,8 | 10,8 |
| Casi nunca | 131 | 36,2 | 36,2 | 47,0 |
| A veces | 144 | 39,8 | 39,8 | 86,7 |
| La mayoría de veces | 36 | 9,9 | 9,9 | 96,7 |
| Siempre | 12 | 3,3 | 3,3 | 100,0 |
| Total | 362 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Recolección de datos 2018

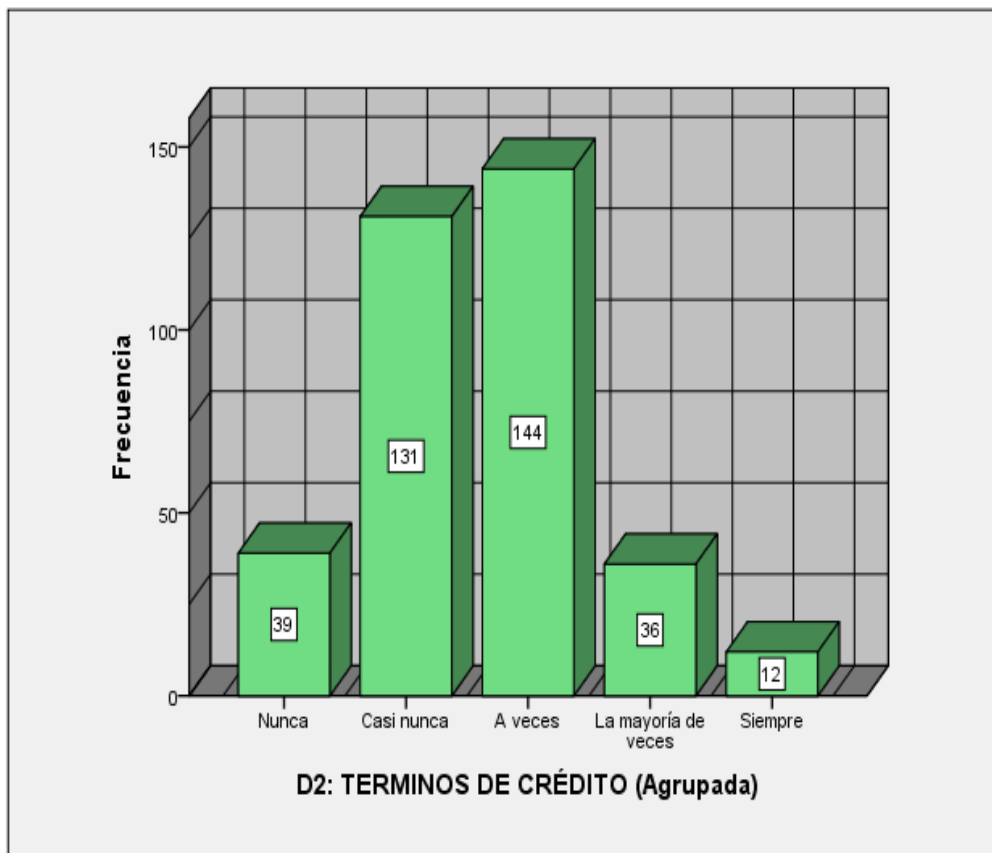


Figura 34. D2: términos de crédito (Agrupada)

Con respecto a la dimensión en estudio corroborada en la tabla 38 y figura 34, los resultados demuestran que del total de encuestados que vienen a ser **362 (100%)**, **144 (39,8%)** encuestados consideran que a veces la entidad sobrelleva términos de crédito, **131 (36,2%)** de ellos manifiestan que casi nunca, **39 (10,8%)** socios concuerdan que nunca, **36 (9,9%)** afirman que la mayoría de veces, y, **12 (3,3%)** aseveran que siempre.

4.2. Contrastación estadística de hipótesis

4.2.1. Hipótesis general

A continuación se muestra las hipótesis nula y alterna para su posterior aceptación o rechazo:

Ho: No existe una relación significativa entre la administración del riesgo de crédito y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018.

Ha: Existe una relación significativa entre la administración del riesgo de crédito y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018.

Tabla 39

Correlación entre administración del riesgo de crédito y la morosidad

| | | ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO (Agrupada) | MOROSIDAD (Agrupada) |
|-----------------|--|---|-------------------------|
| Rho de Spearman | ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO (Agrupada) | 1,000 | ,338** |
| | | . | ,000 |
| | N | 362 | 362 |
| | MOROSIDAD (Agrupada) | ,338** | 1,000 |
| | | ,000 | . |
| | N | 362 | 362 |

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Recolección de datos 2018

El resultado que denota la tabla 39 demuestra que, se rechaza la hipótesis nula, lo que permite afirmar, a un nivel de confianza del 99% y con un margen de error del 1%, que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, la administración del riesgo de crédito y la morosidad tienen una relación positiva baja. Porque se obtuvo el valor del coeficiente de correlación de Spearman ($r = ,338^{**}$; $p = ,000 < ,05$).

4.2.2. Hipótesis específica 1

A continuación se muestra las hipótesis nula y alterna para su posterior aceptación o rechazo:

Ho: No existe una relación significativa entre la evaluación de créditos y cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018.

Ha: Existe una relación significativa entre la evaluación de créditos y cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018.

Tabla 40

Correlación entre evaluación de créditos y cartera vencida

| | | | EVALUACIÓN DE CRÉDITOS (Agrupada) | CARTERA VENCIDA (Agrupada) |
|-----------------|-----------------------------------|--|---|----------------------------------|
| Rho de Spearman | EVALUACIÓN DE CRÉDITOS (Agrupada) | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N | 1,000 . 362 | ,231** ,000 362 |
| | CARTERA VENCIDA (Agrupada) | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N | ,231** ,000 362 | 1,000 . 362 |

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Recolección de datos 2018

El resultado que denota la tabla 40 demuestra que, se rechaza la hipótesis nula, lo que permite afirmar, a un nivel de confianza del 99% y con un margen de error del 1%, que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, la evaluación de créditos y la cartera vencida tienen una relación positiva baja. Porque se obtuvo el valor del coeficiente de correlación de Spearman ($r = ,231^{**}$; $p = ,000 < ,05$).

4.2.3. Hipótesis específica 2

A continuación se muestra las hipótesis nula y alterna para su posterior aceptación o rechazo:

Ho: No existe una relación significativa entre la evaluación de créditos y los términos del crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018.

Ha: Existe una relación significativa entre la evaluación de créditos y los términos del crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018.

Tabla 41

Correlación entre evaluación de créditos y términos de crédito

| | | | EVALUACIÓN DE CRÉDITOS (Agrupada) | TERMINOS DE CRÉDITO (Agrupada) |
|-----------------|--------------------------------------|--|--------------------------------------|-----------------------------------|
| Rho de Spearman | EVALUACIÓN DE CRÉDITOS (Agrupada) | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N | 1,000 . 362 | ,384** ,000 362 |
| | TERMINOS DE CRÉDITO (Agrupada) | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N | ,384** ,000 362 | 1,000 . 362 |

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Recolección de datos 2018

El resultado que denota la tabla 41 demuestra que, se rechaza la hipótesis nula, lo que permite afirmar, a un nivel de confianza del 99% y con un margen de error del 1%, que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, la evaluación de créditos y los términos de crédito tienen una relación positiva baja. Porque se obtuvo el valor del coeficiente de correlación de Spearman ($r = ,384^{**}$; $p = ,000 < ,05$).

4.2.4. Hipótesis específica 3

A continuación se muestra las hipótesis nula y alterna para su posterior aceptación o rechazo:

Ho: No existe una relación significativa entre el seguimiento de créditos y cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, Andahuaylas – 2018.

Ha: Existe una relación significativa entre el seguimiento de créditos y cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, Andahuaylas – 2018.

Tabla 42

Correlación entre seguimiento de créditos y cartera vencida

| | | | SEGUIMIENTO DE CRÉDITOS (Agrupada) | CARTERA VENCIDA (Agrupada) |
|-----------------|---------------------------------------|--|--|----------------------------------|
| Rho de Spearman | SEGUIMIENTO DE CRÉDITOS (Agrupada) | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N | 1,000 . 362 | ,140** ,008 362 |
| | CARTERA VENCIDA (Agrupada) | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N | ,140** ,008 362 | 1,000 . 362 |

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Recolección de datos 2018

El resultado que denota la tabla 42 demuestra que, se rechaza la hipótesis nula, lo que permite afirmar, a un nivel de confianza del 99% y con un margen de error del 1%, que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, el seguimiento de créditos y la cartera vencida tienen una relación positiva muy baja. Porque se obtuvo el valor del coeficiente de correlación de Spearman ($r = ,140^{**}$; $p = ,008 < ,05$).

4.2.5. Hipótesis específica 4

A continuación se muestra las hipótesis nula y alterna para su posterior aceptación o rechazo:

Ho: No existe una relación significativa entre el seguimiento de créditos y los términos del crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018.

Ha: Existe una relación significativa entre el seguimiento de créditos y los términos del crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018.

Tabla 43

Correlación entre seguimiento de créditos y términos de crédito

| | | | SEGUIMIENTO DE CRÉDITOS (Agrupada) | TERMINOS DE CRÉDITO (Agrupada) |
|-----------------|------------------------------------|----------------------------|------------------------------------|--------------------------------|
| Rho de Spearman | SEGUIMIENTO DE CRÉDITOS (Agrupada) | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,102 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,054 |
| | | N | 362 | 362 |
| | TERMINOS DE CRÉDITO (Agrupada) | Coeficiente de correlación | ,102 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,054 | . |
| | | N | 362 | 362 |

Fuente: Recolección de datos 2018

El resultado que denota la tabla 43 demuestra que, se rechaza la hipótesis nula, lo que permite afirmar, que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, el seguimiento de créditos y términos de crédito tienen una relación positiva baja. El valor obtenido del coeficiente de correlación de Spearman es ($r = ,102$; $p = ,054 > ,05$). El valor p entre ambas dimensiones es 0.054. Puesto que el valor p es mayor que el nivel de significancia de 0.05, existe evidencia no concluyente sobre la significancia de la asociación entre las dimensiones.

4.2.6. Hipótesis específica 5

A continuación se muestra las hipótesis nula y alterna para su posterior aceptación o rechazo:

Ho: No existe una relación significativa entre la recuperación de créditos y cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018.

Ha: Existe una relación significativa entre la recuperación de créditos y cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018.

Tabla 44

Correlación entre recuperación de créditos y cartera vencida

| | | | RECUPERACIÓN DE N DE CRÉDITOS (Agrupada) | CARTERA VENCIDA (Agrupada) |
|-----------------|---|---|---|----------------------------------|
| Rho de Spearman | RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS (Agrupada) | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N | 1,000 . 362 | ,263** ,000 362 |
| | CARTERA VENCIDA (Agrupada) | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N | ,263** ,000 362 | 1,000 . 362 |

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Recolección de datos 2018

El resultado que denota la tabla 44 demuestra que, se rechaza la hipótesis nula, lo que permite afirmar, a un nivel de confianza del 99% y con un margen de error del 1%, que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, la recuperación de créditos y la cartera vencida tienen una relación positiva baja. Porque se obtuvo el valor del coeficiente de correlación de Spearman ($r = ,263^{**}$; $p = ,000 < ,05$).

4.2.7. Hipótesis específica 6

A continuación se muestra las hipótesis nula y alterna para su posterior aceptación o rechazo:

Ho: No existe una relación significativa entre la recuperación de créditos y los términos del crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018.

Ha: Existe una relación significativa entre la recuperación de créditos y los términos del crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018.

Tabla 45

Correlación entre recuperación de créditos y términos de crédito

| | | | RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS (Agrupada) | TERMINOS DE CRÉDITO (Agrupada) |
|-----------------|-------------------------------------|--|-------------------------------------|--------------------------------|
| Rho de Spearman | RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS (Agrupada) | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) | 1,000 | ,230** |
| | | N | 362 | 362 |
| | TERMINOS DE CRÉDITO (Agrupada) | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) | ,230** | 1,000 |
| | | N | 362 | 362 |

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Recolección de datos 2018

El resultado que denota la tabla 45 demuestra que, se rechaza la hipótesis nula, lo que permite afirmar, a un nivel de confianza del 99% y con un margen de error del 1%, que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, la recuperación de créditos y los términos de crédito tienen una relación positiva baja. Porque se obtuvo el valor del coeficiente de correlación de Spearman ($r = ,230^{**}$; $p = ,000 < ,05$).

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

Visto los resultados que se obtuvieron luego del procesamiento de los datos en el programa estadístico SPSS V24 de la investigación titulada: La administración del riesgo de crédito y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018, a continuación se muestra la discusión y comparación con las bases teóricas de acuerdo al problema, objetivos e hipótesis planteados:

Primero: En la presente investigación se ha planteado como hipótesis general que, existe una relación significativa entre la administración del riesgo de crédito y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018. Los resultados del cuadro de correlación muestran que efectivamente sí existe dicha relación entre ambas variables con un coeficiente de correlación de ,338**; lo cual significa que existe una correlación positiva baja.

Esto quiere decir que los puntos de dispersión estarían yendo en la misma dirección (positiva) pero un poco más alejadas al valor “1” de perfección. Lo cual indica también que ambas variables sufren los mismos cambios; es decir, que si una de ellas aumentase también aumentará la otra; en caso ocurriese lo contrario, también ambas variables disminuirían en su aplicación. Asimismo, la representación de los 2 asteriscos significa que la correlación es altamente significativa a un nivel de confianza del 99%, lo cual da a entender que este resultado es bastante confiable en su precisión.

Baltazar (2016), concluye que;

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mirachina, se evidencia una carencia de herramientas para el análisis del sujeto de crédito la misma que ocasiona una pérdida de competitividad en el mercado financiero.

Martínez (2013), concluye que;

Las Entidades Financieras desde la perspectiva de Institución y Empresa, son consideradas como uno de los principales agentes del desarrollo de la economía, manifestado tanto, a través de la inversión crediticia con la concesión de operaciones de crédito y financiación, como en su función de tomadora de dinero.

Estas acciones desencadenan una serie de riesgos bancarios destacando por excelencia el Riesgo de Crédito. Es precisamente la asunción de este riesgo, la que adquiere la traducción literal de; oportunidad y paso previo a la creación de actividad, negocio bancario y beneficio del mismo viéndose reflejado así, en el desarrollo estratégico y crecimiento de los agentes económicos como son, las Empresas.

Es de notable importancia recordar, que el éxito y la eficiencia de una Política de Crédito clara y desarrollada dependen de su grado de implementación y correcta ejecución en función de cada caso. Con todo esto, una efectiva administración de los riesgos y un buen análisis junto con habilidad y buenos criterios es evidente que puede vigilar y controlar el desarrollo de las operaciones, la buena evolución del cliente y su entorno, mantener la información del mismo actualizada y gestionar con anticipación cualquier “deterioro” o “default” que pueda surgir.

La cuantía total de créditos de una entidad supone dotaciones de provisiones, por tanto si la morosidad es muy acusada, ésta afecta negativamente a la cuenta de Resultados reduciendo sus recursos propios, y por lo tanto al beneficio del ejercicio.

Ticse (2015), concluye que;

Los resultados obtenidos de la prueba de la hipótesis general nos proporcionan evidencia para concluir que en Financiera Edyficar Oficina Especial - El Tambo, si se administra efectivamente los riesgos crediticios; entonces minimizaremos su incidencia en la cartera atrasada. De ahí, la importancia de una buena administración de los riesgos crediticios para la toma de decisiones crediticias y gestionar los riesgos y por ende el logro de objetivos propuestos. Con el único objetivo de maximizar la tasa de rendimiento ajustada por el riesgo de las instituciones financieras, manteniendo la exposición al riesgo de crédito dentro de límites aceptables.

Quispe (2013), concluye que;

Los resultados obtenidos de la prueba de la hipótesis general a través de la Tabla de Contingencia (Administración del Riesgo Crediticio * Morosidad), nos proporcionan evidencia suficiente para concluir en que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582 en el periodo 2013 si se administra efectivamente los riesgos crediticios entonces minimizaremos la morosidad.

Segundo: En la presente investigación, se ha planteado como primera hipótesis específico que, existe una relación significativa entre la evaluación de créditos y cartera

vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018. Los resultados del cuadro de correlación muestran que efectivamente sí existe dicha relación entre ambas dimensiones con un coeficiente de correlación de ,231**; lo cual significa que existe una correlación positiva baja.

Esto quiere decir que los puntos de dispersión estarían yendo en la misma dirección (positiva) pero un poco más alejadas al valor “1” de perfección. Lo cual indica también que ambas dimensiones sufren los mismos cambios; es decir, que si una de ellas aumentase también aumentará la otra; en caso ocurriese lo contrario, también ambas variables disminuirían en su aplicación. Asimismo, la representación de los 2 asteriscos significa que la correlación es altamente significativa a un nivel de confianza del 99%, lo cual da a entender que este resultado es bastante confiable en su precisión.

Agurto y Córdova (2017), concluyen que;

Dentro de nuestro modelo, hemos encontrado que todas las variables planteadas aportan de manera significativa al modelo y cumplen con los signos esperados y encontrados en otros trabajos presentados en la literatura relacionada. De manera específica, hemos encontrado que las variables que determinan la morosidad en las CMAC del Perú son las siguientes: PBI del sector Servicios, desempleo, monto de colocaciones, número de agencias, liquidez, solvencia y retorno sobre el patrimonio (ROE). Este hallazgo nos permitió comprobar y validar nuestras principales hipótesis:

- La flexibilidad de la evaluación crediticia genera un incremento desmedido de las colocaciones, lo que contribuye positivamente al incremento de la morosidad en las CMAC.
- El incremento del número de agencias, en un intento por mantener el crecimiento de las colocaciones y el poder de mercado, contribuye positivamente al incremento de la morosidad en las CMAC.

Asimismo, ambas variables representaron los mayores impactos sobre la morosidad, siendo la de mayor impacto el crecimiento de las colocaciones. Esto claramente reflejaría una política de flexibilización crediticia durante el periodo de estudio (mientras que el sector crecía a una tasa promedio anual de 5.7%, el CAGR de las colocaciones fue de 25%). Esta política, en un afán de aprovechar el crecimiento del país y ganar mayor poder de mercado, llevó a incrementos de la morosidad debido al riesgo asumido en los créditos otorgados.

Quispe (2013), concluye que;

Los resultados obtenidos de la prueba de la Hipótesis Específica 2, a través de la Tabla de Contingencia (Herramientas de Evaluación de Crédito * Morosidad) nos proporcionan evidencia para concluir que en la "Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582. Si se analiza las herramientas de evaluación de crédito, entonces se reducirá la morosidad.

Tercero: En la presente investigación, se ha planteado como segunda hipótesis específico que, existe una relación significativa entre la evaluación de créditos y los términos del crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018. Los resultados del cuadro de correlación muestran que efectivamente sí existe dicha relación entre ambas dimensiones con un coeficiente de correlación de ,384**; lo cual significa que existe una correlación positiva baja.

Esto quiere decir que los puntos de dispersión estarían yendo en la misma dirección (positiva) pero un poco más alejadas al valor "1" de perfección. Lo cual indica también que ambas dimensiones sufren los mismos cambios; es decir, que si una de ellas aumentase también aumentará la otra; en caso ocurriese lo contrario, también ambas variables disminuirían en su aplicación. Asimismo, la representación de los 2 asteriscos significa que la correlación es altamente significativa a un nivel de confianza del 99%, lo cual da a entender que este resultado es bastante confiable en su precisión.

Ticse (2015), concluye que;

Los resultados obtenidos de la prueba de la hipótesis específica (a) nos proporcionan evidencia para concluir que en Financiera Edyficar Oficina Especial - El Tambo si se evalúa efectivamente los créditos, entonces minimizaremos los créditos vencidos. De ahí la importancia de la adecuada evaluación de los créditos para el logro de objetivos propuestos por las distintas instituciones financieras.

Cuarto: En la presente investigación, se ha planteado como tercera hipótesis específico que, existe una relación significativa entre el seguimiento de créditos y cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, Andahuaylas – 2018. Los resultados del cuadro de correlación muestran que efectivamente sí existe dicha relación entre ambas dimensiones con un coeficiente de correlación de ,140**; lo cual significa que existe una correlación positiva muy baja.

Esto quiere decir que los puntos de dispersión estarían yendo en la misma dirección (positiva) pero mucho más alejadas al valor “1” de perfección. Lo cual indica también que ambas dimensiones sufren los mismos cambios; es decir, que si una de ellas aumentase también aumentará la otra; en caso ocurriese lo contrario, también ambas variables disminuirían en su aplicación. Asimismo, la representación de los 2 asteriscos significa que la correlación es altamente significativa a un nivel de confianza del 99%, lo cual da a entender que este resultado es bastante confiable en su precisión.

Baltazar (2016), concluye que;

La inadecuada metodología de procesos crediticios provoca la disminución de la liquidez y el aumento de riesgo de incobrabilidad de la cartera de crédito, que genera llamadas de atención por parte del ente de control y disminución de liquidación de créditos.

Quinto: En la presente investigación, se ha planteado como cuarta hipótesis específico que, existe una relación significativa entre el seguimiento de créditos y los términos del crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018. Los resultados del cuadro de correlación muestran que no existe dicha relación entre ambas dimensiones con un coeficiente de correlación de ,102; lo cual significa que existe una correlación positiva baja.

Esto quiere decir que los puntos de dispersión estarían yendo en la misma dirección (positiva) pero un poco más alejadas al valor “1” de perfección. Lo cual indica también que ambas dimensiones sufren los mismos cambios; es decir, que si una de ellas aumentase también aumentará la otra; en caso ocurriese lo contrario, también ambas variables disminuirían en su aplicación. Asimismo, puesto que el valor p es mayor que el nivel de significancia de 0.05, existe evidencia no concluyente sobre la significancia de la asociación entre las dimensiones.

Baltazar (2016), concluye que;

La disminución en la entrega de créditos desacelera procesos de crecimiento, que es un panorama desalentador fruto de no contar con un modelo de gestión del riesgo que ayude al análisis, seguimiento y control del riesgo de crédito.

Sexto: En la presente investigación, se ha planteado como quinta hipótesis específico que, existe una relación significativa entre la recuperación de créditos y cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018. Los resultados del cuadro de correlación muestran que efectivamente sí existe dicha relación entre ambas dimensiones con un coeficiente de correlación de ,263**; lo cual significa que existe una correlación positiva baja.

Esto quiere decir que los puntos de dispersión estarían yendo en la misma dirección (positiva) pero un poco más alejadas al valor “1” de perfección. Lo cual indica también que ambas dimensiones sufren los mismos cambios; es decir, que si una de ellas aumentase también aumentará la otra; en caso ocurriese lo contrario, también ambas variables disminuirían en su aplicación. Asimismo, la representación de los 2 asteriscos significa que la correlación es altamente significativa a un nivel de confianza del 99%, lo cual da a entender que este resultado es bastante confiable en su precisión.

Baltazar (2016), concluye que;

Por otra parte, se comprobó la falta de instrumentación adecuada en los procesos crediticios, que garantice la recuperación de los créditos entregados, además carencia de informes mensuales con reportes de morosidad, que ayuden a mejorar la toma de decisiones por parte de la gerencia general.

Séptimo: En la presente investigación, se ha planteado como sexta hipótesis específico que, existe una relación significativa entre la recuperación de créditos y los términos del crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018. Los resultados del cuadro de correlación muestran que efectivamente sí existe dicha relación entre ambas dimensiones con un coeficiente de correlación de ,230**; lo cual significa que existe una correlación positiva baja.

Esto quiere decir que los puntos de dispersión estarían yendo en la misma dirección (positiva) pero un poco más alejadas al valor “1” de perfección. Lo cual indica también que ambas dimensiones sufren los mismos cambios; es decir, que si una de ellas aumentase también aumentará la otra; en caso ocurriese lo contrario, también ambas variables disminuirían en su aplicación. Asimismo, la representación de los 2 asteriscos significa que la correlación es altamente significativa a un nivel de confianza del 99%, lo cual da a entender que este resultado es bastante confiable en su precisión.

Martínez (2013), concluye que;

También podremos afianzar la operación con garantías y reducir la posición del riesgo hasta niveles más viables. Con una buena gestión de recobro o recuperación, exigir la cancelación anticipada de las operaciones a tiempo si fuera necesario repercutirá positivamente en la reducción de los activos improductivos del Balance y por tanto en la cuenta de resultados.

Ticse (2015), concluye que;

Los resultados obtenidos de la prueba de la hipótesis específica (b) nos proporcionan evidencia para concluir que en Financiera Edyficar Oficina Especial - El Tambo si se recupera efectivamente los créditos, entonces minimizaremos los créditos vencidos. De ahí la importancia de la recuperación créditos de establecer políticas que permitan garantizar el cumplimiento de los compromisos contraídos por los clientes, a fin de mantener una cartera sólida, rentable y diversificada. Asimismo la recuperación reviste una gran importancia en el logro de los objetivos de la empresa y, su cumplimiento redunda directamente en su rapidez y eficiencia.

CONCLUSIONES

1. El objetivo general de la investigación estableció, determinar la relación entre la administración del riesgo de crédito y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018. Y luego del procesamiento estadístico, se han obtenido resultados donde el coeficiente de correlación de Spearman es ($r = ,338^{**}$; $p = ,000 < ,05$), por el cual se concluye que si existe una relación positiva baja.
2. El objetivo específico 1 de la investigación estableció, determinar la relación entre la evaluación de créditos y cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018. Y luego del procesamiento estadístico, se han obtenido resultados donde el coeficiente de correlación de Spearman es ($r = ,231^{**}$; $p = ,000 < ,05$), por el cual se concluye que si existe una relación positiva baja.
3. El objetivo específico 2 de la investigación estableció, determinar la relación entre la evaluación de créditos y los términos del crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018. Y luego del procesamiento estadístico, se han obtenido resultados donde el coeficiente de correlación de Spearman es ($r = ,384^{**}$; $p = ,000 < ,05$), por el cual se concluye que si existe una relación positiva baja.
4. El objetivo específico 3 de la investigación estableció, determinar la relación entre el seguimiento de créditos y cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018. Y luego del procesamiento estadístico, se han obtenido resultados donde el coeficiente de correlación de Spearman es ($r = ,140^{**}$; $p = ,008 < ,05$), por el cual se concluye que si existe una relación positiva muy baja.
5. El objetivo específico 4 de la investigación estableció, determinar la relación entre el seguimiento de créditos y los términos del crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018. Y luego del procesamiento estadístico, se han obtenido resultados donde el coeficiente de correlación de Spearman es ($r = ,102$; $p = ,054 > ,05$), puesto que el valor p es mayor

que el nivel de significancia de 0.05, existe evidencia no concluyente sobre la significancia de la asociación entre las dimensiones.

6. El objetivo específico 5 de la investigación estableció, determinar la relación entre la recuperación de créditos y cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018. Y luego del procesamiento estadístico, se han obtenido resultados donde el coeficiente de correlación de Spearman es ($r = ,263^{**}$; $p = ,000 < ,05$), por el cual se concluye que si existe una relación positiva baja.
7. El objetivo específico 6 de la investigación estableció, determinar la relación entre la recuperación de créditos y los términos del crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018. Y luego del procesamiento estadístico, se han obtenido resultados donde el coeficiente de correlación de Spearman es ($r = ,230^{**}$; $p = ,000 < ,05$), por el cual se concluye que si existe una relación positiva baja.

RECOMENDACIONES

1. En relación al primer resultado de esta investigación, se sugiere mejorar la administración del riesgo de crédito y la morosidad mediante la propuesta de un plan de riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas, considerando que la propuesta de un plan de riesgo crediticio es una de las principales innovaciones en materia de cumplimiento de objetivos y metas y lograr una mayor atracción de créditos en la población y también en busca de mejorar la calidad del crédito, y sobre todo la concientización por parte de los encargados de otorgar y recuperar los créditos de los deudores.
2. En relación al segundo resultado de esta investigación, se sugiere realizar una evaluación minuciosa de posibles otorgamiento de créditos dando cumplimiento cabal de los requisitos mínimos establecidos por la entidad que está bajo la responsabilidad del analista de créditos; solo cumpliendo con estos estándares posibilitará la recuperación en mayor proporción de las deudas que esté también enfocado en la voluntad de pago, evitando así un menor riesgo de tener carteras vencidas.
3. En relación al tercer resultado de esta investigación, se sugiere también efectuar una evaluación minuciosa de posibles otorgamiento de créditos dando cumplimiento cabal de los requisitos mínimos establecidos por la entidad que está bajo la responsabilidad del analista de créditos; solo cumpliendo con estos estándares posibilitará la recuperación en mayor proporción de las deudas que esté además enfocado en la voluntad de pago, logrando así el término del crédito.
4. En relación al cuarto resultado de esta investigación, se sugiere optimizar el seguimiento de los créditos con la apertura de una oficina con trabajadores especializados y dedicados exclusivamente en la labor de concientización a aquellos socios que accedieron a un préstamo y hacerles recordar de forma anticipada el pago de sus cuotas de las deudas que contraigan, cosa que así las cancelaciones puedan efectuarse antes que venzan los plazos, cosa que así se pueda evitar sumar más carteras vencidas que son perjudiciales para la Cooperativa.
5. En relación al quinto resultado de esta investigación, se sugiere también optimizar el seguimiento de los créditos con la apertura de una oficina con trabajadores

especializados y dedicados exclusivamente en la labor de concientización a aquellos socios que accedieron a un préstamo y hacerles recordar de forma anticipada el pago de sus cuotas de las deudas que contraigan, cosa que así las cancelaciones puedan efectuarse antes que venzan los plazos y así saldar con los créditos, y con ello evitar que se perjudique el socio más al contrario alcanzar el bienestar de ellos.

6. En relación al sexto resultado de esta investigación, se sugiere optimizar la recuperación de los créditos con la apertura de una oficina con trabajadores especializados y dedicados exclusivamente en la labor que permita cumplir en los plazos fijados el cobro de las cuotas de todas las deudas que contraen aquellos socios que accedieron a un préstamo, cosa que así se pueda terminar los créditos antes que venzan los plazos, y con ello evitar aumentar más carteras vencidas que son perjudiciales para la Cooperativa.
7. En relación al séptimo resultado de esta investigación, se sugiere también optimizar la recuperación de los créditos con la apertura de una oficina con trabajadores especializados y dedicados exclusivamente en la labor que permita cumplir en los plazos fijados el cobro de las cuotas de todas las deudas que contraigan aquellos socios que accedieron a un préstamo, cosa que así las cancelaciones puedan efectuarse antes que venzan los plazos y así saldar con los créditos, y con ello evitar que se perjudique el socio más al contrario lograr el bienestar de ellos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agurto Vidarte, H. J. & Córdova Carhuaricra, S. (2017). *Determinantes de los niveles de morosidad en las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú - un estudio para el periodo 2001-2016*. (Tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima – Perú. Recuperado de: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2719/1/2017_Agurto_Determinante-de-los-niveles-de-morosidad.pdf
- Ángelo, B. (2013). *La Tecnología Crediticia y el Nivel de Morosidad de Clientes en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa Agencia Abancay, 2010*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Abancay - Apurímac. Recuperado de: http://repositorio.unamba.edu.pe/bitstream/handle/UNAMBA/366/T_0190.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Baltazar Quisintuña, C. O. (2016). *Modelo de gestión del riesgo crediticio en la cooperativa de ahorro y crédito Mirachina*. (Tesis de postgrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato – Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1673/1/76186.pdf>
- Basso Winffel, O. (2013). *Modelos de Gestión del riesgo de crédito*. Guatemala: Superintendencia de Bancos de Guatemala (SIB). 29 y 30 de agosto del 2013. XVI Conferencias sobre SUPERVISION FINANCIERA. Recuperado de: http://www.sib.gob.gt/c/document_library/get_file?folderId=1409374&name=DLFE-13522.pdf
- Carrasco, S. (2008). *Metodología de la Investigación Científica*. (2a ed.). Perú: Editorial San Marcos.
- Casares San José-Martí, I. (2013). *Proceso de gestión de riesgos y seguros en las empresas*. Madrid: CASARES, Asesoría Actuarial y de Riesgos, S.L.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena LTDA 219 (2018). *Plan empresarial 2018*. Comisión técnica de gerencias.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena LTDA 219 (2017). *Manual: Metodología de evaluación para el otorgamiento de créditos*. Gerencia de negocios/gerencia de supervisión. 11 de octubre del 2017.
- De Lara, A. (2006). *Administración de Riesgos*. México: Editorial: Limusa

- Del Cid Pérez, A., Méndez, R. & Franco Sandoval, R. (2007). *Investigación. Fundamentos y metodología*. México: Pearson Educación.
- Estupiñán Gaitán, R. (2006). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna*. (1ra ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Fundación para el Desarrollo Productivo y Financiero - PROFIN (2008). *Guías para la Gestión de Riesgos*. Bolivia: Intendencia de Estudios y Normas.
- García, J. & Salazar, P. (2005). *Método de Administración y Evaluación de Riesgos*. (Tesis de pregrado). Universidad de Chile. Primavera – Chile. Recuperado de: http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2005/garcia_j2/sources/garcia_j2.pdf
- Guillen, J. (2001). Morosidad crediticia y tamaño: un análisis de la crisis bancaria peruana. Investigación para Jóvenes.
- Hernández Sampiere, R., Fernández Collado, C. & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación. (6th ed.) México: McGraw – Hill Interamericana.
- Huamán, D. (2011). *La Gestión del Riesgo Crediticio y su Repercusión en el Nivel de Rentabilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que Operan en la Ciudad de Abancay, Periodo 2009*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Abancay - Apurímac. Recuperado de: http://repositorio.unamba.edu.pe/bitstream/handle/UNAMBA/482/T_0087.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Huamani, J. (2011). *La Evaluación de Riesgo en el Acceso al Crédito de las Microempresas de Servicios en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, en la Ciudad de Abancay, Año 2010*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Abancay - Apurímac. Recuperado de: http://repositorio.unamba.edu.pe/bitstream/handle/UNAMBA/374/T_0198.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martínez Martínez, M. (2013). *Gestión de Riesgo en las Entidades Financieras: El riesgo de Crédito y la Morosidad*. (Tesis de postgrado). Universidad de Valladolid, Soria – España. Recuperado de: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/3654/1/GESTION%20DE%20RIESGOS%20EN%20LAS%20ENTIDADES%20FINANCIERAS%20EL%20RIESGO%20DE%20CREDITO%20Y%20MOROSIDAD.pdf>


- Marzomas, C., Wicijowski, K. & Rodríguez, L. (2007). *Prevención y Cura de la Morosidad: Análisis y Evolución Futura de la Morosidad en España*. España:
- Mejía Mejía, E. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de: <https://edoc.site/libro-metodologia-de-la-investigacion-2005-pdf-free.html>
- Pra, I., Ríos, A., Arguedas, R. & Casals, J. (2010). *Gestión y control del riesgo de crédito con modelos avanzados*. Madrid: Ediciones académicas. Recuperado de: <https://www.ediasa.es/files/capitulos/9788492477357.pdf>
- Quispe Gala, M. D. (2013). *Administración del riesgo crediticio y la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica Ltda. 582, periodo 2013*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica – Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/299/TP%20-%20UNH.%20CONT.%200016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodríguez Román, K. (2012). *Sistema financiero peruano*. Perú: Instituto Pacífico. Octubre 2012. Áreas finanzas y mercados de capitales VII 1 - VII 2. Recuperado de: http://aempresarial.com/servicios/revista/265_9_KLHHWEYODZXIJWLUQCGUXCBKS_ZOMAEPLPXSMBRAFRXNBTZVJCB.pdf
- Soler Ramos, J. A., Staking, K. B., Ayuso Calle, A., Beato, P., Botín O'Shea, E., Escrig Meliá, M. & Palero Carrasco, B. (1999). *Gestión de riesgos financieros: un enfoque práctico para países latinoamericanos*. New York: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Ticse Quispe, P. E. (2015). *Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de financiera EDYFICAR oficina especial - el Tambo*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo – Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/1620>
- Valdivia, L. & Chicchon, L. (2010). *Las Cooperativas en el Perú: Estadísticas Económicas y Financieras*. Perú: Editorial FS Editores
- Vela Zavala, S. & Caro Anchay, A. (2015). *Herramientas financieras en la evaluación del riesgo de crédito*. Lima, Perú: Fondo Editorial de la UIGV.
- Velázquez, A. (2005). *Procedimientos y políticas de gestión del crédito comercial*: setiembre 2005. Estrategia financiera N° 220.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia de la investigación

TÍTULO: LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO Y LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA MARÍA MAGDALENA, PROVINCIA DE ANDAHUAYLAS – 2018.

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPOTESIS | VARIABLES Y DIMENSIONES |
|--|---|--|--|
| <p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la administración del riesgo de crédito y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018?</p> <p>PROBLEMA ESPECIFICOS:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la evaluación de créditos y cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la evaluación de créditos y los términos del crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el seguimiento de créditos y cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018?</p> | <p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar la relación entre la administración del riesgo de crédito y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</p> <p>Determinar la relación entre la evaluación de créditos y cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018.</p> <p>Determinar la relación entre la evaluación de créditos y los términos del crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018.</p> <p>Determinar la relación entre el seguimiento de créditos y cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018.</p> | <p>HIPOTESIS GENERAL:</p> <p>Existe una relación significativa entre la administración del riesgo de crédito y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018.</p> <p>HIPOTESIS ESPECIFICOS:</p> <p>Existe una relación significativa entre la evaluación de créditos y cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018.</p> <p>Existe una relación significativa entre la evaluación de créditos y los términos del crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018.</p> <p>Existe una relación significativa entre el seguimiento de créditos y cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018.</p> | <p>VARIABLE 1:</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO</p> <p><i>Dimensiones:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de créditos • Seguimiento de créditos • Recuperación de créditos |

| <p>¿Cuál es la relación entre el seguimiento de créditos y los términos del crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la recuperación de créditos y cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la recuperación de créditos y los términos del crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018?</p> | <p>Determinar la relación entre el seguimiento de créditos y los términos del crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018.</p> <p>Determinar la relación entre la recuperación de créditos y cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018.</p> <p>Determinar la relación entre la recuperación de créditos y los términos del crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018.</p> | <p>Existe una relación significativa entre el seguimiento de créditos y los términos del crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018.</p> <p>Existe una relación significativa entre la recuperación de créditos y cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018.</p> <p>Existe una relación significativa entre la recuperación de créditos y los términos del crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018.</p> | <p>VARIABLE 2:</p> <p>MOROSIDAD</p> <p><i>Dimensiones:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Cartera vencida • Términos del crédito | | |
|--|--|---|---|--------------------------------|--|
| MÉTODO Y DISEÑO | | POBLACIÓN Y MUESTRA | | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS | |
| <p>ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN: Cuantitativo.</p> <p>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN: Deductivo.</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: No Experimental - Transversal.</p> <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN Investigación Correlacional.</p> | <p>POBLACIÓN: 6117 socios.</p> <p>MUESTRA: 362 socios.</p> | <p>TÉCNICA: Encuesta.</p> <p>TRATAMIENTO ESTADÍSTICO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alfa de Cronbach. • Distribución de Frecuencias. • SPSS v22. | <p>INSTRUMENTO: Cuestionario.</p>  <p>Donde: M = Muestra O₁ = Observación de la V.1. O₂ = Observación de la V.2. r = Correlación entre dichas variables.</p> | | |

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

TÍTULO: LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO Y LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA MARÍA MAGDALENA, PROVINCIA DE ANDAHUAYLAS – 2018.

| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES |
|--|--|--|
| V1: Administración del riesgo de crédito. Comprende aquellas políticas y procedimientos para la admisión, seguimiento y recuperación del crédito concedido a los clientes en aquellos casos en la que la oferta de venta ofrece el pago aplazado, lo cual implica la sujeción del riesgo del impago del cliente. (Velázquez, 2005, p. 48). | D1: Evaluación de créditos. Es el proceso donde se evalúa el análisis cuantitativo, cualitativo y destino del crédito para ver si el futuro socio cumple con las condiciones para recibir el financiamiento. | 1.1. Antecedentes crediticios 1.2. Voluntad y capacidad de pago 1.3. Sobreendeudamiento 1.4. Garantías |
| | D2: Seguimiento de créditos. Son las visitas de seguimiento que se realizan periódicamente a los socios para prevenir que el crédito otorgado sea desviado a otro fin, así como para detectar las oportunidades de negocio. | 2.1. Control de políticas de crédito 2.2. Clasificación de la cartera con riesgo crediticio 2.3. Monitoreo y detección de créditos con problemas. 2.4. Mitigación del crédito |
| | D 3: Recuperación de créditos. Actividad orientada a conseguir que el socio pague el crédito, en caso de que no pueda o no quiera hacerlo. | 3.1. Medidas de recuperación 3.2. Refinanciado 3.3. Rapidez y eficiencia en la recuperación 3.4. Sistemas de cobranza |
| V2: Morosidad. Es el incumplimiento de lo exigido por un compromiso contraído anticipadamente, cuando la persona no paga el interés o el capital de su pasivo y omite el pago de otras obligaciones financieras a su vencimiento. (Guillen, 2001, p.129) | D1: Cartera vencida. Es la suma de los saldos capital de créditos que se encuentran con días de mora contable de acuerdo al tipo de crédito otorgado. Se considera la suma de los créditos vencidos más judiciales. | 1.1. Reporte de crédito vencido 1.2. Gestión de cartera atrasada |
| | D2: Términos del crédito. Los créditos otorgados con condiciones adecuadas tienen una alta probabilidad de caer en mora, generan necesidades insatisfechas que se traducen en la frustración del socio y una mala imagen de la cooperativa en la zona. | 2.1. Tiempo del préstamo 2.2. Tasa de interés 2.3. Importe 2.4. Valor del colateral |

Anexo 3: Matriz de instrumento de recojo de datos

TÍTULO: LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO Y LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA MARÍA MAGDALENA, PROVINCIA DE ANDAHUAYLAS – 2018.

| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | PESO % | N° DE ÍTEMS | ÍTEMS | ESCALA VALORATIVA |
|--------------------------------------|--|--|--------|-------------|--|---|
| ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO | DIMENSION 1: Evaluación de créditos | 1.1. Antecedentes crediticios 1.2. Voluntad y capacidad de pago 1.3. Sobreendeudamiento 1.4. Garantías | 16.67 | 4 | 01. ¿Considera usted que los analistas le evalúan los antecedentes como socio para saber cómo ha manejado sus finanzas en el pasado? 02. ¿Considera usted que los analistas consultan todas las fuentes para evaluarle como socio su voluntad y capacidad de pago? 03. ¿Considera usted que los analistas verifican el sobreendeudamiento de los socios habituales y potenciales? 04. ¿Considera usted que los analistas verifican y constituyen las garantías de acuerdo al monto y naturaleza del crédito? | 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. La mayoría de veces 5. Siempre |
| | DIMENSION 2: Seguimiento de créditos | 2.1. Control de políticas de crédito 2.2. Clasificación de la cartera con riesgo crediticio 2.3. Monitoreo y detección de créditos con problemas. 2.4. Mitigación del crédito | 16.67 | 4 | 05. ¿Considera usted que los analistas cumplen con los manuales de políticas y procedimientos para el seguimiento de créditos? 06. ¿Considera usted que los analistas clasifican su cartera de acuerdo a los mayores saldos vencidos al efectuar el seguimiento del socio? 07. ¿Considera usted que los analistas verifican de manera inicial y hace el seguimiento de la conducta de pago de los socios de su cartera? 08. ¿Considera usted que los analistas realizan informes periódicos de seguimiento, en los que incluya alertas encontradas? | 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. La mayoría de veces 5. Siempre |
| | DIMENSION 3: Recuperación de créditos | 3.1. Medidas de recuperación 3.2. Refinanciado 3.3. Rapidez y eficiencia en la recuperación 3.4. Sistemas de cobranza | 16.66 | 4 | 09. ¿Considera usted que los analistas cumplen con las políticas y procedimientos para la cobranza y recuperación de créditos? 10. ¿Considera usted que los analistas reflexionan una alternativa el refinanciamiento como recuperación de créditos? | 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. La mayoría de veces 5. Siempre |

| | | | | | | |
|-----------|--|--|------|---|--|--|
| | | | | | <p>11. ¿Considera usted que los analistas cuentan con habilidad persuasiva para recuperar los créditos y promover al socio a cumplir sus pagos de manera puntual?</p> <p>12. ¿Considera usted que los analistas realizan periódicamente las acciones de cobranza y recuperación?</p> | |
| MOROSIDAD | <p>DIMENSION 1: Cartera vencida</p> | <p>1.1. Reporte de crédito vencido 1.2. Gestión de cartera atrasada</p> | 25.0 | 6 | <p>13. ¿Considera usted que los analistas consultan y verifican el reporte de créditos vencidos?</p> <p>14. ¿Usted en ocasiones como socio falla al pago de cuotas?</p> <p>15. ¿Considera usted que los analistas mantienen el índice de morosidad establecido por la cooperativa?</p> <p>16. ¿Considera usted que los analistas realizan las visitas grupales de cobranza de manera oportuna a los socios con retraso de pagos?</p> <p>17. ¿Considera usted que los analistas efectúan llamadas y entrega notificaciones de manera oportuna al socio con retraso de pagos?</p> <p>18. ¿Considera usted que los analistas verifican los pagos efectuados por el socio antes de reportar los créditos vencidos?</p> | <p>1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. La mayoría de veces 5. Siempre</p> |
| | <p>DIMENSION 2: Términos del crédito</p> | <p>2.1. Tiempo del préstamo 2.2. Tasa de interés 2.3. Importe 2.4. Valor del colateral</p> | 25.0 | 6 | <p>19. ¿Usted como socio es consciente de los términos y condiciones del crédito adquirido?</p> <p>20. ¿Considera usted que los analistas creen que los plazos de pago y el tiempo estipulado del crédito son los adecuados para cada socio?</p> <p>21. ¿Considera usted que los analistas creen que las tasas de interés influyen en la morosidad del socio?</p> <p>22. ¿Considera usted que los analistas creen que la cantidad de importe del crédito que solicitan los socios son de acuerdo a su capacidad de pago?</p> <p>23. ¿Considera usted que los analistas han supervisado adecuadamente el colateral (garantía) de los socios?</p> <p>24. ¿Usted como socio sabe de las consecuencias al incumplir los pagos?</p> | <p>1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. La mayoría de veces 5. Siempre</p> |

Anexo 4: Ficha de validación por criterio de jueces o experto

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:
Título: La administración del Riesgo de Crédito y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito...
Nombres y Apellidos: Merino Ascue Esther Reyna
Grado Académico: MAGISTER
Fecha: 27/09/18

II. OBSERVACIONES:
FORMA:

La forma es válida

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)


Si hay coherencia y trabaja con los ítems en los indicadores e ítems, es válida

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

El instrumento es válido

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.


UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE NEGOCIOS EMPRESARIALES
Mgtr. Esther Reyna Merino Ascue
DOCENTE
Setlo y Firma del Evaluador
DNI: 435560551

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Título: *La Administración del Riesgo de Crédito y la
Necesidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa
María Magdalena, Prov. de Andahuaylas 2018.*

Nombres y Apellidos:

Grado Académico:

Fecha: *27.10.18*

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

Conforme

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

Conforme

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

Conforme

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.



Sello y Firma del Evaluador
DNI: *41793386*

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Título: LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO Y LA MONEDERÍA

EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA MARÍA MACONLEÓN, PROV. AN
2018

Nombres y Apellidos: RICHARD OSWALDO QUIROZ PARIONA

Grado Académico: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Fecha: 27.09.18

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

CONFORME

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

CONFORME

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

CONFORME

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.



Mg. Richard Oswaldo Quiroz Pariona
ASESORÍA & CONSULTORÍA

Sello y Firma del Evaluador

DNI: 40559753

Anexo 5: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
Escuela Profesional de Administración de Empresas



ENCUESTA

Tenga Ud. un buen día, por favor, dedique unos momentos de su tiempo a completar esta encuesta de forma sincera, sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas únicamente para el trabajo de investigación titulado: *“La administración del riesgo de crédito y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018”*.

=====

Responda las preguntas marcando con un aspa (X) la alternativa que Ud. Considere pertinente.

DATOS GENERALES:

- 1. Género**
 - a) Femenino
 - b) Masculino

- 2. Edad**
 - a) De 20 a 25 años
 - b) De 26 a 35 años
 - c) De 36 a 45 años
 - d) De 46 años a más

- 3. Grado de instrucción**
 - a) Superior no universitaria
 - b) Egresado Bachiller universitario
 - c) Titulado universitario
 - d) Magíster

Respecto a la variable: Administración de riesgo de crédito. Responda las preguntas marcando con un aspa (X) la alternativa que Ud. Considere pertinente.

| ÍTEMS | Siempre | La mayoría de veces | A veces | Casi nunca | Nunca |
|--|---------|---------------------|---------|------------|-------|
| Dimensión 1: Evaluación de créditos | | | | | |
| 01 ¿Considera usted que los analistas le evalúan los antecedentes como socio para saber cómo ha manejado sus finanzas en el pasado? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 02 ¿Considera usted que los analistas consultan todas las fuentes para evaluarle como socio su voluntad y capacidad de pago? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 03 ¿Considera usted que los analistas verifican el sobreendeudamiento de los socios habituales y potenciales? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 04 ¿Considera usted que los analistas verifican y constituyen las garantías de acuerdo al monto y naturaleza del crédito? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Dimensión 2: Seguimiento de créditos | | | | | |
| 05 ¿Considera usted que los analistas cumplen con los manuales de políticas y procedimientos para el seguimiento de créditos? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 06 ¿Considera usted que los analistas clasifican su cartera de acuerdo a los mayores saldos vencidos al efectuar el seguimiento del socio? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 07 ¿Considera usted que los analistas verifican de manera inicial y hace el seguimiento de la conducta de pago de los socios de su cartera? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 08 ¿Considera usted que los analistas realizan informes periódicos de seguimiento, en los que incluya alertas encontradas? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Dimensión 3: Recuperación de créditos | | | | | |
| 09 ¿Considera usted que los analistas cumplen con las políticas y procedimientos para la cobranza y recuperación de créditos? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 010 ¿Considera usted que los analistas reflexionan una alternativa el refinanciamiento como recuperación de créditos? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 011 ¿Considera usted que los analistas cuentan con habilidad persuasiva para recuperar los créditos y promover al socio a cumplir sus pagos de manera puntual? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 012 ¿Considera usted que los analistas realizan periódicamente las acciones de cobranza y recuperación? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

Respecto a la variable: Morosidad. Responda las preguntas marcando con un aspa (X) la alternativa que Ud. Considere pertinente.

| ÍTEMS | Siempre | La mayoría de veces | A veces | Casi nunca | Nunca |
|---|---------|---------------------|---------|------------|-------|
| Dimensión 1: Cartera vencida | | | | | |
| 013 ¿Considera usted que los analistas consultan y verifican el reporte de créditos vencidos? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 014 ¿Usted en ocasiones como socio falla al pago de cuotas? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 015 ¿Considera usted que los analistas mantienen el índice de morosidad establecido por la cooperativa? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 016 ¿Considera usted que los analistas realizan las visitas grupales de cobranza de manera oportuna a los socios con retraso de pagos? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 017 ¿Considera usted que los analistas efectúan llamadas y entrega notificaciones de manera oportuna al socio con retraso de pagos? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 018 ¿Considera usted que los analistas verifican los pagos efectuados por el socio antes de reportar los créditos vencidos? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Dimensión 2: Términos del crédito | | | | | |
| 019 ¿Usted como socio es consciente de los términos y condiciones del crédito adquirido? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 020 ¿Considera usted que los analistas creen que los plazos de pago y el tiempo estipulado del crédito son los adecuados para cada socio? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 021 ¿Considera usted que los analistas creen que las tasas de interés influyan en la morosidad del socio? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 022 ¿Considera usted que los analistas creen que la cantidad de importe del crédito que solicitan los socios son de acuerdo a su capacidad de pago? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 023 ¿Considera usted que los analistas han supervisado adecuadamente el colateral (garantía) de los socios? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 024 ¿Usted como socio sabe de las consecuencias al incumplir los pagos? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

Gracias por su colaboración...

Anexo 6: Fotografías de la investigación

