

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TESIS

**FACTORES QUE INFLUYEN EN EL ESTADO DE MOROSIDAD EN LOS
CRÉDITOS PERSONALES Y SUS CONSECUENCIAS A NIVEL DEL SISTEMA
FINANCIERO PARA LOS CLIENTES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CREDITO FINANSUR PERÚ, PERIODO – 2020**

**PRESENTADA POR:
DORIS ELIZABETH PUMA ADCO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO**

PUNO – PERÚ

2021

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

TESIS

**FACTORES QUE INFLUYEN EN EL ESTADO DE MOROSIDAD EN LOS
CRÉDITOS PERSONALES Y SUS CONSECUENCIAS A NIVEL DEL
SISTEMA FINANCIERO PARA LOS CLIENTES DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CREDITO FINANSUR PERÚ, PERIODO – 2020**

**PRESENTADA POR:
DORIS ELIZABETH PUMA ADCO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO**

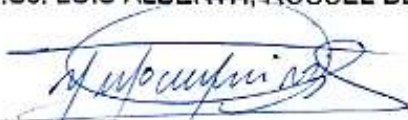
APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE



M.Sc. LUIS ALBERTH, ROSSEL BERNEDO

PRIMER MIEMBRO



Mtra. ZORAIDA, YUPANQUI VIZCARRA

SEGUNDO MIEMBRO



Dr. HEBER NEHEMÍAS, CHUI BETANCUR

ASESORA DE TESIS



M.Sc. MARTHA ROXANA, CARRERA CUTIPA

Área: Ciencias sociales

Disciplina: Negocios y Management

Especialidad: Instituciones financieras

Puno, 14 de octubre de 2021

DEDICATORIA**A Dios**

Por haberme dado la vida, quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y por haberme permitido culminar con éxito el presente trabajo de investigación.

A mis Padres: Narciso Puma Puma y Isabela Adco de Puma, quienes han sido fuente de inspiración y el pilar fundamental en todo lo que soy, por estar siempre en cada paso que doy, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su paciencia y amor.

De igual forma dedico a toda mi familia, que son un gran apoyo en mi vida, sobre todo a mis dos hermanas Roxana Puma Adco y Yeny Puma Adco por los grandes consejos de la vida, quienes siempre estuvieron apoyándome y se han sentido orgullosas por mis sueños alcanzados.

DORIS PUMA

AGRADECIMIENTOS

- En primer lugar, agradezco a la Universidad Privada San Carlos, en especial a la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas, por acogerme y darme la oportunidad de formarme profesionalmente.
- A los docentes de Escuela profesional de Contabilidad y Finanzas, quienes fueron los promotores de mi formación profesional y a la vez mi perfil como futura contadora.
- A mi asesora de tesis Magister Martha Roxana, CARRERA CUTIPA por su comprensión, orientación y apoyo constante para la concretización de la presente investigación.
- Del mismo modo agradezco a los miembros del jurado calificador, al M.Sc. Luis Alberth, ROSSEL BERNEDO, a la Mtra. Zoraida, YUPANQUI VIZCARRA y al Dr. Heber Nehemías, CHUI BETANCUR por sus observaciones y sugerencias, que permitieron la finalización del presente trabajo de investigación.
- A la financiera Cooperativa de Ahorro y Crédito Finansur Perú, por habernos brindado la oportunidad de desarrollar este trabajo de investigación y por todo el apoyo de las personas que laboran en dicha institución.
- Y por último, expreso mi gratitud a todas aquellas personas que me apoyaron incondicionalmente con sus ideas y consejos durante todo el transcurso de mi carrera y especialmente en el desarrollo de esta investigación.

DORIS PUMA

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTOS.....	ii
ÍNDICE GENERAL.....	iii
ÍNDICE DE TABLAS.....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vii
INDICE DE ANEXOS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I**PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1. Problema general.....	5
1.1.2. Problema específico.....	5
1.2. ANTECEDENTES.....	5
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	11
1.3.1. Objetivo general.....	11
1.3.2. Objetivos específicos.....	11

CAPÍTULO II**MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

2.1. MARCO TEÓRICO.....	12
-------------------------	----

2.1.1. Sistema financiero.....	12
El sistema bancario.....	13
El sistema no bancario.....	13
2.1.2. Organismos reguladores del sistema financiero peruano.....	13
2.1.2.1. Banco central de reserva del Perú.....	14
2.1.2.2. Superintendencia de banca y seguro.....	14
2.1.2.3. Superintendencia de mercado de valores.....	14
2.1.3. Políticas de otorgamiento dentro del sistema financiero.....	15
2.1.4. Cooperativas de ahorro y crédito en el Perú.....	16
2.1.5. Características de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	16
2.1.6. Federación nacional de cooperativas de ahorro y crédito del Perú (FENACREP).....	17
2.1.7. La superintendencia de banca y seguros en relación a las COOPAC.....	17
2.1.8. Cooperativa de Ahorro y crédito Finansur Perú.....	18
2.1.9. Tipos de créditos que ofrece la cooperativa de ahorro y crédito finansur Perú	19
2.1.10. La morosidad.....	20
2.1.11. Importancia del control de morosidad.....	20
2.1.12. Factores que determinan la morosidad.....	21
2.1.13. Consecuencias de la morosidad.....	21
2.1.14. Aspectos que permiten medir la morosidad dentro del sistema financiero....	23
2.1.15. Riesgos financieros.....	23
2.1.16. Clasificación de reporte de la deuda de la SBS.....	24
2.2. MARCO CONCEPTUAL.....	26
2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	27

2.3.1. Hipótesis general.....	27
2.3.2. Hipótesis específica.....	27

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO.....	28
3.2. TAMAÑO DE MUESTRA.....	29
3.2.1. Población.....	29
3.2.2. Muestra.....	29
3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS.....	29
3.3.1. Métodos.....	29
3.3.2. Tipo de investigación.....	30
3.3.3. Diseño de investigación.....	30
3.3.4. Nivel de investigación.....	31
3.3.5. Técnicas de investigación.....	31
3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES.....	32
3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO.....	33

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS.....	34
CONCLUSIONES.....	75
RECOMENDACIONES.....	77
BIBLIOGRAFÍA.....	78
ANEXOS.....	82

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01: Falta de capacidad de pago.....	35
Tabla 02: Personalidad del deudor.....	37
Tabla 03: Evaluación Crediticia.....	39
Tabla 04: Experiencia del analista de crédito.....	41
Tabla 05: Índice de morosidad préstamo Finansur Perú.....	43
Tabla 06: Índice de morosidad préstamo PYME diario, semanal o quincenal.....	45
Tabla 07: Índice de morosidad préstamo para engorde de ganado.....	47
Tabla 08: Índice de morosidad préstamo para la producción lechera.....	49
Tabla 09: Índice de morosidad préstamo crece mujer.....	51
Tabla 10: Índice de morosidad préstamo con garantía líquida.....	53
Tabla 11: Clientes con problemas potenciales de pago.....	55
Tabla 12: Cliente deficiente en el pago.....	57
Tabla 13: Cliente dudoso.....	59
Tabla 14: Cliente en pérdida.....	61
Tabla 15: Reporte de la morosidad de los clientes de la cooperativa de ahorro y crédito Finansur Perú en el año 2020.....	63
Tabla 16: Prueba de hipótesis general con Rho Spearman.....	65
Tabla 17: Prueba de hipótesis específica 1 con Rho Spearman.....	66
Tabla 18: Prueba de hipótesis específica 2 con Rho Spearman.....	67
Tabla 19: Resumen de las dimensiones de los factores de morosidad.....	69
Tabla 20: Resumen de las dimensiones de riesgos en la recuperación del crédito.....	71
Tabla 21: Resumen de las dimensiones de cliente financiero con mala calificación.....	73

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 01:Ubicación geográfica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finansur Perú- Agencia Juliaca.....	28
Figura 02: porcentaje de la falta de capacidad de pago.....	35
Figura 03: Porcentaje de la personalidad del deudor.....	37
Figura 04: Porcentaje de evaluación crediticia.....	39
Figura 05: Porcentaje de experiencia del analista de crédito.....	41
Figura 06: Porcentaje del Índice de morosidad préstamo Finansur Perú.....	43
Figura 07: Porcentaje de morosidad préstamo PYME diario, semanal o quincenal.....	45
Figura 08: Porcentaje de índice de morosidad préstamo para engorde de ganado.....	47
Figura 09: Porcentaje de índice de morosidad préstamo para la producción lechera..	49
Figura 10: Porcentaje del índice de morosidad préstamo crece mujer.....	51
Figura 11: Porcentaje de Índice de morosidad préstamo con garantía líquida.....	53
Figura 12: Porcentaje de Clientes con problemas potenciales de pago.....	55
Figura 13: Porcentaje de Cliente deficiente en el pago.....	57
Figura 14: Porcentaje de Clientes dudosos.....	59
Figura 15: Porcentaje de Cliente en pérdida.....	61
Figura 16: Reporte de morosidad de los clientes de la cooperativa de ahorro y crédito finansur Perú en el año 2020.....	63
Figura 17: Resumen de las dimensiones de los factores de morosidad.....	70
Figura 18: Resumen de los riesgos en la recuperación del crédito.....	72
Figura 19: Resumen de las dimensiones de clientes financieros con mala calificación.	74

INDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 01: Ubicación geográfica de la cooperativa de ahorro y crédito finansur Perú....	83
Anexo 02: Organigrama de la cooperativa de ahorro y crédito Finansur Perú.....	84
Anexo 03: Matriz de consistencia.....	85
Anexo 04: Formato de validación del instrumento de investigación.....	87
Anexo 05: Instrumento de recolección de datos.....	90

RESUMEN

La investigación titulada “FACTORES QUE INFLUYEN EN EL ESTADO DE MOROSIDAD EN LOS CRÉDITOS PERSONALES Y SUS CONSECUENCIAS A NIVEL DEL SISTEMA FINANCIERO PARA LOS CLIENTES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FINANSUR PERÚ, PERIODO – 2020”, Teniendo como objetivo general: Identificar los factores que influyen en el estado de morosidad en los créditos personales y qué consecuencias tiene a nivel del sistema financiero para los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finansur Perú, periodo – 2020, Se consideró como población a los funcionarios asesores de negocios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finansur Perú de la agencia de Juliaca.

La metodología de investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo. Se utilizó muestreo por conveniencia de 07 asesores de negocio (personas a las que se tienen fácil acceso); se realizó un cuestionario con 37 preguntas para lo cual se modificó, aplicó y validó el instrumento a ser aplicado con sus dimensiones de factores de morosidad, riesgos en la recuperación de crédito, clientes financieros con una mala calificación financiera, haciendo uso de la escala de Likert para cada pregunta propuesta, todos los datos recopilados fueron ingresados y trabajados en Microsoft Excel.

Los resultados fueron expresados en diferentes cuadros y figuras estadísticas con sus respectivos porcentajes y su respectiva discusión correspondiente con sus factores de morosidad para disminuir ello y usar nuevas estrategias y políticas en los créditos financieros.

Palabras claves: Consecuencias de morosidad, estado de morosidad y morosidad.

ABSTRACT

The investigation titled "FACTORS THAT INFLUENCE IN THE STATUS OF DELAY ON PERSONAL CREDITS AND ITS CONSEQUENCES AT THE LEVEL OF THE FINANCIAL SYSTEM FOR THE CLIENTS OF THE FINANSUR PERU SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE, PERIOD - 2020", Having as general objective: Identify the factors that influence the delinquency status in personal loans and what consequences it has at the financial system level for the clients of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Finansur Perú, period - 2020, It was considered as population to the business advisory officials in the Cooperativa de Ahorro y Crédito Finansur Peru of the Juliaca agency.

The research methodology was of a quantitative approach, descriptive type. Convenience sampling was used of 07 business advisers (people to whom are easily accessible); A questionnaire with 37 questions was carried out, for which the instrument to be applied was modified, applied and validated with its dimensions of delinquency factors, risks in credit recovery, financial clients with a poor financial rating, making use of the scale of Likert for each proposed question, all the data collected was entered and worked on in Microsoft Excel.

The results were expressed in different tables and statistical figures with their respective percentages and their respective corresponding discussion with its delinquency factors to reduce it and use new strategies and policies in financial credits.

Keywords: Consequences of delinquency, delinquency status and Delinquency.

INTRODUCCIÓN

Sabemos que las entidades financieras que otorgan créditos corren constantemente el riesgo de que los préstamos otorgados no sean pagados a tiempo, debido a los múltiples factores como la mala gestión de los trabajadores de la institución, los cuales muchas veces laboran en estos puestos de trabajo personas con poca experiencia o que se están iniciando en el mundo financiero, ya que ellos no tienen una capacitación en la colocación de créditos, lo mismo que al dar un crédito mal colocado, trae como consecuencia la morosidad en los pagos por parte de los clientes y factor de la mala cultura de pago de los clientes, quienes muchas veces no tienen intenciones de pagar el crédito provocando así pérdidas financieras a la entidad; por tal motivo se realizó el presente trabajo de investigación a fin de poder identificar los factores que influyen en el estado de morosidad en los créditos personales y qué consecuencias tiene a nivel del sistema financiero para los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finansur Perú - Agencia Juliaca.

La investigación se desarrolló en 4 capítulos:

En el CAPÍTULO I, encontramos el planteamiento del problema, antecedentes y objetivos de la presente investigación.

En el CAPÍTULO II, se desarrolla el marco teórico referente a la morosidad, marco conceptual e hipótesis de la investigación.

En el CAPÍTULO III, encontraremos la parte metodológica de la investigación que se realizó en la entidad financiera COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FINANSUR PERÚ - Agencia Juliaca.

En el CAPÍTULO IV, se presenta la exposición y análisis de los resultados de la investigación, en base a la encuesta realizada que están expresados en cuadros y gráficos que facilitan su comprensión, por último las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Cabe precisar que, en los años 90, se ha producido un cambio considerable en las actividades financieras en nuestro país trayendo consigo el aumento del monto intermediado que se realizaba al interior del sistema financiero de carácter formal, de la mano también se dio el boom de la expansión de las diferentes reformas financieras a principios de 1990, que trajo como consecuencia el aumento de los microcréditos orientados a ser otorgados a las personas naturales.

Por otro lado, en razón al nivel de morosidad de la entidad en relación a la característica de la cartera que ha caído en incumplimiento de pago, es a la fecha uno de los principales problemas que vienen aquejando a la cooperativa de ahorro y crédito FINANSUR PERÚ y que no solamente lo viene sufriendo esta institución sino las demás instituciones del sistema financiero que tienen incluso una cartera mayor sobre el índice de morosidad, por lo que esto conlleva a que las entidades del sistema financiero queden en cierto grado de iliquidez para seguir operando a un largo tiempo y corran el riesgo de poder ser declaradas en quiebra.

Los créditos financieros personales que se otorgan a clientes como personas naturales se ha convertido en uno de los productos más importantes de las empresas del sistema financiero ya que es un apoyo importantísimo para aquellas personas que desean obtener créditos con facilidad, ya sea para montar un negocio, reflotar su actividad económica, mejorar su vivienda, adquirir un determinado bien, etc. Ya que hoy en día estos créditos se dan con mayor facilidad con una evaluación crediticia simple y con pocos requisitos, trayendo como consecuencia que las personas en muchos aspectos no tengan conciencia de pago, porque los analistas de crédito no realizan una verdadera evaluación crediticia del cliente (créditos mal colocados), por cuanto uno de los factores se debe a que estos analistas de crédito de la entidad en análisis se vean presionados a lograr sus metas del mes sobre colocación de créditos descuidando de sobre manera una calificación adecuada del cliente a quien se otorgara el crédito.

En razón del Perú, la Gerencia de Asistencia Técnica de la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú (FENACREP), a través de su informe detallado que realiza cada año nos reporta el índice de morosidad que registran las Cooperativas de Ahorro y crédito en nuestro país, el cual se viene incrementando de forma alarmante los cuales registran serios atrasos en los pagos mensuales, así como también que muchos de estos créditos están ya en cobranza de carácter judicial.

Es preciso acotar que otro de los tantos problemas que tiene una empresa del sistema financiero en razón, es que los cambios de personal en el área de analistas de crédito son muy frecuentes, los cuales muchas veces laboran en estos puestos de trabajo personas con poca experiencia o que se están iniciando en el mundo financiero, ya que ellos no tienen una capacitación en la colocación de créditos, los mismo que al dar un crédito mal colocado, trae como consecuencia la morosidad en los pagos por parte de los clientes, inclusive una de las consecuencias que tendrá el cliente que cae en retrasos

tiende a ingresar a la base de datos de infocorp en un estado de pérdida, trayendo consigo que esté considerado como cliente peligroso para el sistema financiero.

Ahora bien, cabe precisar que, en el año 2020, nuestro país estuvo gravemente afectada a nivel económico el cual trajo también altos índices de morosidad en las entidades financieras por parte de los clientes a consecuencia de la pandemia del CORONAVIRUS (COVID-19), inclusive hasta hoy sigue siendo un problema latente que viene atravesando nuestro país. Cabe entender que los clientes de la Cooperativa de Ahorro y crédito Finansur Perú pierdan la capacidad de pago frente al desempleo y la caída de ingresos económicos, tras la situación mostrada las entidades bancarias tuvieron que optar medidas para poder controlar las tasas de morosidad, como son las reprogramaciones y congelamiento de deudas, por 90 días calendarios que fue aprobado por el congreso de la república, y darles facilidades de pago.

Por último, resulta importante ver en la presente investigación qué factores influyen para que el cliente del sistema financiero caigan en morosidad si estos se deben a un carácter económico, social o el ingreso que viene registrando; y cuáles son sus consecuencias para sí mismo, advirtiendo esta situación podremos plantear algunas alternativas de solución que permita disminuir la morosidad e incumplimiento de pago al interior de la Cooperativa de Ahorro y crédito Finansur Perú - Juliaca.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1.1. Problema general

¿Cuáles son los factores que influyen en el estado de morosidad en los créditos personales y qué consecuencias tiene a nivel del sistema financiero para los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finansur Perú, periodo - 2020?

1.1.2. Problema específico

- ¿Cuáles son los factores que influyen en el estado de morosidad en los créditos personales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finansur Perú en el periodo 2020?
- ¿Qué consecuencias tiene a nivel del sistema financiero los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finansur Perú que están en estado de morosidad en el periodo 2020?

1.2. ANTECEDENTES

Se presentan diferentes antecedentes desde el campo internacional, nacional y local, que están relacionadas con la presente investigación que para el caso nos atañe:

A nivel internacional

Quiñonez, (2005) en su Tesis "Análisis de la morosidad en el sistema bancario del Ecuador: Se concluye: que el nivel de la cartera de colocaciones bancarias en Ecuador tiene un componente autorregresivo importante. Por otro lado, indica claramente que la tasa de morosidad de los créditos fue disminuyendo en estos últimos años, no obstante, la morosidad debe de ser tomada en cuenta por el regulador, como se da a conocer el nivel de morosidad tiende ser resistente a las bajas. Así mismo la entidad bancaria tiene un comportamiento discreto sobre el aumento de las tasas de morosidad. Por último,

hace también alusión de que la calidad de cartera de créditos bancarios en Ecuador, se debe a la circulación de la actividad económica, si son positivas tiene mejoría en la calidad de créditos y pagos, ocurre lo contrario cuando la actividad económica entra en una recesión.

Rodríguez et al., (2017) en su Tesis “Factores que afectan el nivel de mora en los créditos otorgados por Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L de Estelí, en el primer semestre del año 2016”. Su objetivo fue determinar factores que afectan el nivel de mora en los créditos otorgados por Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R. L. Su metodología fue la investigación aplicada con enfoque filosófico-cuantitativo, con una muestra de 250 asociados que incurrieron en mora durante este periodo, quienes indican que factores les afectan en el cumplimiento de su plan de pagos y explican su condición de morosidad. Por lo que concluyó que los factores que afectan a los socios y que conllevan a que estos incurran en mora los de mayor relevancia son: la falta de tiempo y el sobreendeudamiento es por ello que una de las estrategias se enfoca en la implementación de tarjetas para reducir el tiempo.

Parrales, (2013) en su Tesis “Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE-guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas”, Su resultado fue que el índice de morosidad de la banca pública ecuatoriana fue de 8.22%, mientras que el del IECE-Guayaquil, fue de 12.13%. Como parte de la investigación se analizó cómo se maneja el crédito educativo en Costa Rica y Colombia, se realizaron encuestas a clientes y una entrevista a la jefa del departamento de cobranzas. Adicionalmente, para identificar la tendencia del índice de morosidad del IECE-Guayaquil, se realizó un análisis de series de tiempo, de la cartera vencida, cartera que no devenga intereses y del propio indicador, con los datos

presentados desde enero del 2010 a abril del 2012. El análisis concluyó que el proceso de cobranzas presenta las siguientes debilidades: falta de actualización de la base de datos, falta de mecanismos masivos de cobranzas, poca apertura para cobro a través de otras instituciones y falta de mecanismos de ayuda a clientes que no pueden cancelar sus cuotas.

A nivel nacional

Según Gonzales, (2018) en su tesis “Los factores que ocasionan la morosidad en los créditos personales por convenio en Banco Ripley Perú S. A - agencia Cajamarca, 2018”. Su objetivo fue identificar los factores que ocasionan la morosidad en los créditos personales por convenio en Banco Ripley Perú S.A. Metodología: se realizó una investigación descriptiva con diseño no experimental-transversal con una muestra de 20 clientes. Se aplicó cuestionarios con preguntas abierta y cerradas que fueron aplicadas en una forma directa por el investigador a los clientes que han caído en morosidad, el proceso de los resultados fue mediante la hoja de cálculo: Excel con la cual se hizo las tablas y figuras que fueron analizados e interpretados. Los resultados encontrados en la presente investigación se alinean de manera analógica con los citados en la presente investigación y a su vez se alimenta la teoría de que los factores que ocasionan la morosidad en los créditos personales por convenio son internos y externos, que hace ver deficiencias en la negociación de las partes implicadas en el proceso de otorgamiento de un crédito.

Según Vásquez, (2019) en su tesis titulada como, “La morosidad: causas y consecuencias”, su objetivo fue determinar las causas y consecuencias de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo. Se realizó una investigación cuantitativa, con una muestra de 60 trabajadores de ambos sexos que se han seleccionado aleatoriamente dentro de la población objeto del estudio. Su resultado obtenido fue señalar la importancia de hacer

algo para que se reduzca la morosidad, porque preocupa fuertemente en la institución. Finalmente se propone que los encargados de otorgar los créditos realicen un buen análisis de los riesgos a los clientes nuevos que lo solicitan, además de brindar constante capacitación a su personal encargado de la recuperación de los créditos.

Según Acrota, (2017) en su Tesis “Análisis de los factores que determinan la morosidad en los créditos otorgados a la micro y pequeña empresa de caja Arequipa - Agencia Socabaya - periodo 2016” Su objetivo fue identificar los factores que determinan la morosidad en los créditos otorgados a la micro y pequeña empresa de caja Arequipa en la agencia de Socabaya. El método de la investigación fue de tipo descriptivo explicativo con enfoque cuantitativo. Con una muestra de 53 clientes y 12 trabajadores en el área de créditos. Su resultado fue que la evaluación del crédito para determinar la viabilidad de financiamiento es fundamental dentro del proceso crediticio de la empresa, se concluyó en la encuesta realizada a los a trabajadores, el 75% considera que el proceso de evaluación de créditos es efectiva, sin embargo el 58% también afirmaron que “A veces” existe dificultad para el cumplimiento de procedimientos esto se debe a la exigencia de la productividad, cumplimiento de metas y hasta advertencias de despido en caso que el analista no cumpla con realizar el número de créditos que debe evaluar y hacer desembolsar.

A nivel local

Según Tito, (2014) en su Tesis “Determinantes socioeconómicos de la morosidad en entidades micro financieras: caso de las agencias Puno y el Sol de la Caja Arequipa – Puno 2014”, su objetivo general de la investigación fue explicar la práctica de la morosidad de los clientes de crédito micro pymes en las agencias Puno y el Sol de la Caja Arequipa de la ciudad de Puno; la metodología de la investigación fue cuantitativo analizando a los clientes que se encuentran en situación morosa, con una muestra de 94

clientes fórmula del muestreo probabilístico aleatorio simple y el instrumento que se empleó fue el cuestionario de preguntas bajo aplicación guiada con entrevista, la misma que se dio en un total de 20 preguntas aplicadas. Como resultado de la investigación, se encontró que la morosidad como hecho social puede ser explicada desde el ámbito sociológico, así mismo que los clientes de la Caja Arequipa Agencias Puno y El Sol, dependen de determinadas variables tanto sociales como económicas que definen si el cliente tiene alto, medio o bajo riesgo de morosidad.

Según Pari, (2020) en su Tesis “La morosidad de los clientes y sus incidencias en los resultados financieros, en la Financiera CREDINKA Agencia Desaguadero periodo – 2018”, Su objetivo fue determinar las causas del nivel de morosidad de los clientes y su incidencia en el resultado financiero de la financiera CREDINKA Agencia Desaguadero período 2018. Su método fue descriptivo, analítico, longitudinal, no experimental. La población estuvo constituida por 750 clientes y Muestra fue aleatoria simple con la cual se seleccionaron 190 clientes a los cuales se les aplicó una encuesta, En cuanto a los resultados, se obtuvo que los montos recuperados de la financiera CREDINKA Agencia Desaguadero ascienden a un promedio de recuperación del 64.57% y que el 79% de los clientes de la financiera Credinka Agencia Desaguadero en el período 2018 manifiesta que no existe sobreendeudamiento, además de que el 79,20% de los préstamos al consumo están totalmente recuperados. Se concluye que las causas de morosidad de los clientes inciden en los resultados financieros, de la financiera CREDINKA Agencia Desaguadero periodo 2018.

Según Jallo, (2020) en su tesis titulada “Evaluación de la gestión crediticia y su influencia en la morosidad de la Financiera Mibanco - Agencia Puno, periodos 2014 – 2018”, Su objetivo fue evaluar la gestión crediticia en el otorgamiento de crédito en la morosidad de la financiera Mibanco - Agencia Puno, con enfoque cuantitativo, proceso

deductivo, de tipo descriptivo y diseño no experimental, las técnicas de recolección de datos son la evaluación a los expedientes de crédito, la muestra utilizada es de 27 analistas por año y 380 expedientes, periodos 2014 – 2018. Como resultado de la investigación se pudo demostrar el inadecuado y bajo nivel de importancia por parte de los analistas al momento de cumplir con las políticas y procedimientos de créditos, no se lleva a cabo una correcta evaluación crediticia, donde del 100% de los clientes solo el 59% de créditos otorgados cumplen con los parámetros de las políticas de crédito y el 41% incumplieron los parámetros de créditos, por lo tanto, se concluye que las evaluaciones crediticias durante los últimos cinco años para el otorgamiento de sus créditos fue de manera flexible.

Según Vilca, (2015) en su Tesis “Evaluación de crédito y su incidencia en la cartera morosa de la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S. A. Puno, 2012 - 2013”, su objetivo fue analizar la evaluación de créditos y su incidencia en la cartera morosa de la caja rural de ahorro y crédito los andes S.A. Puno, Su método de investigación fue (deductivo y analítico), con enfoque (mixto) diseño (no experimental-Transversal), tipo (descriptivo), técnicas e instrumentos de recolección (observación directa, encuesta, análisis de contenido), Su resultado fue un nivel bajo de 43.8% trayendo consigo una deficiente Evaluación de Crédito ocasionando el incremento de la cartera morosa Según el gráfico N° 17, suben las colocaciones y aumenta el saldo capital, también se eleva el capital vencido, por ende el índice de morosidad se muestra cada vez más alto.

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo general

Identificar los factores que influyen en el estado de morosidad en los créditos personales y qué consecuencias tiene a nivel del sistema financiero para los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finansur Perú, periodo - 2020.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar cuales son los factores que influyen en el estado de morosidad en los créditos personales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finansur Perú en el periodo 2020.
- Conocer las consecuencias que tiene a nivel del sistema financiero los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finansur Perú que están en estado de morosidad en el periodo 2020.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. Sistema financiero

Ayala, (2013) nos dice que el sistema financiero está conformado por el conjunto de Instituciones bancarias, financieras y demás empresas e instituciones de derecho público o privado, debidamente autorizadas por la Superintendencia de Banca y Seguro, que operan en la intermediación financiera (actividad habitual desarrollada por empresas e instituciones autorizada a captar fondos del público y colocarlos en forma de créditos e inversiones.

Es el conjunto de instituciones encargadas de la circulación del flujo monetario y cuya tarea principal es canalizar el dinero de los ahorristas hacia quienes desean hacer inversiones productivas. Las instituciones que cumplen con este papel se llaman “Intermediarios Financieros” o “Mercados Financieros”.

2.1.1.1. Clases de sistemas financieros

Existen dos clases: el bancario y el no bancario, esto depende de la magnitud del préstamo y con respecto a quien se presta. El sistema bancario está en la capacidad de prestar dinero a grandes empresas y al propio estado (también a las

Mypes), en cambio, el sistema no bancario, solo está en la capacidad de prestar a las micro y pequeñas empresas ya sea natural o jurídica (Yulian DLCP, 2020).

A. El sistema bancario

Este sistema está constituido por el conjunto de instituciones bancarias del país. A continuación, examinaremos cada una de estas instituciones:

- ❖ Bancos
- ❖ La banca múltiple
- ❖ El banco central de reserva (B.C.R.P)
- ❖ El Banco de la Nación (B.N).

B. El sistema no bancario

Lee, (2013) nos dice que las instituciones financieras no bancarias son aquellas instituciones que prestan servicios de intermediación bursátil o servicios financieros con recursos del público, pero no califican como bancos. Entre estos tenemos a:

- Financieras
- Cajas municipales de ahorro y crédito
- Cajas municipales de crédito popular
- Cajas rurales
- Empresas de desarrollo a la pequeña y micro empresa – EDPYME
- Cooperativas de ahorro y crédito.

2.1.2. Organismos reguladores del sistema financiero peruano

El sistema financiero está supervisado por los siguientes organismos públicos:

2.1.2.1. Banco central de reserva del Perú

Hay dos aspectos fundamentales que la Constitución Peruana establece con relación al Banco Central: su finalidad de preservar la estabilidad monetaria y su autonomía. De acuerdo a la Constitución, el Banco Central tiene las siguientes funciones: Regular la moneda y el crédito del sistema financiero, administrar las reservas internacionales, emitir billetes y monedas, informar periódicamente sobre las finanzas nacionales (Banco Central de Reserva, 2017).

2.1.2.2. Superintendencia de banca y seguro

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP es el organismo encargado de la regulación y supervisión de los Sistemas Financiero, de Seguros y del Sistema Privado de Pensiones, así como de prevenir y detectar el lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Su objetivo primordial es preservar los intereses de los depositantes, de los asegurados y de los afiliados al Sistema Privado de Pensiones (*Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú*, 2017).

2.1.2.3. Superintendencia de mercado de valores

La superintendencia del mercado de valores (SMV) es un organismo técnico especializado adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas que tiene por finalidad velar por la protección de los inversionistas, la eficiencia y transparencia de los mercados bajo su supervisión, la correcta formación de precios y la difusión de toda la información necesaria para tales propósitos. Tiene personería jurídica de derecho público interno y goza de autonomía funcional, administrativa, económica, técnica y presupuestal (*SMV -- Superintendencia del Mercado de Valores -- SIL*, 2017).

2.1.3. Políticas de otorgamiento de crédito dentro del sistema financiero

Business, (2016) menciona que las políticas de crédito son los lineamientos técnicos de los que dispone el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. Dicha política implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito. Para poder otorgar un crédito dentro del sistema financiero se debe de realizar un análisis para poder determinar la condición de la persona quien solicita el crédito, así mismo evaluar su capacidad de pago y de gasto, no debemos olvidar que los analistas de créditos muchas veces se encuentran en situaciones favorables y desfavorables lo cual les complica tomar una decisión acertada. Por lo tanto, el crédito que se les otorga a los clientes es comercial ya que se les da un plazo para poder pagar la deuda más los intereses que se han acordado en el contrato de mutuo.

A. Qué aspectos se deben de tener en cuenta para aprobar una solicitud de crédito

Dentro de todos los aspectos a analizar se debe tener en cuenta lo siguiente:

- a. **Experiencia crediticia:** Es un aspecto muy importante para cuando se solicita un crédito y se evalúe tu experiencia pasada con créditos.
- b. **Capacidad de pago:** Es donde se comprueba los ingresos que posee el solicitante, como también se tiene que presentar un documento que acredite su ingreso.
- c. **Cuántas veces se ha pedido el crédito:** Es la cantidad de veces que se solicitó el crédito y a la vez ha sido aprobado.
- d. **El score en el Buró de créditos:** Es una medición donde indica a las instituciones bancarias cómo fue tu comportamiento crediticio en base a pagos.

- e. **Edad del solicitante:** Se puede tener un buen historial sin embargo si se tiene 86 años, es mayor riesgo para la entidad otorgar un crédito, a menos que se tenga un garante que asuma el pago.

2.1.4. Cooperativas de ahorro y crédito en el Perú

Morales, (2018) Indica que con una legislación de más de 30 años de antigüedad, las Cooperativas de Ahorro y Crédito en nuestro país han estado bastante olvidadas desde el punto de vista legislativo. Este abandono claramente ha sido utilizado por estas entidades como un beneficio, actuando estas con libertad total y sin ningún tipo de supervisión real ni efectiva por parte de una superintendencia, son todas aquellas empresas que están instauradas a nivel nacional las cuales ofrecen servicios financieros de carácter solidario, a lo largo del tiempo estas empresas han venido siendo constituidas de formas libre y voluntaria para poder satisfacer necesidades comunes de la población. Asimismo, cabe manifestar que su existencia de carácter institucional básicamente se debe a los principios y valores cooperativos que han sido considerados y tomados mundialmente, por otro lado, las cooperativas deben actuar conforme al marco normativo actual dadas para su operatividad financiera. En el Perú y en especial en la ciudad de Juliaca se les conoce como la banca popular y del pueblo, por el servicio que brinda a aquel poblador más necesitado de bajos ingresos en relación a su actividad.

2.1.5. Características de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Las cooperativas de ahorro y crédito presentan las siguientes características, a saber:

- Las cooperativas solo van a trabajar con sus socios, por lo que no operan con el usuario financiero.

- Las Cooperativas de Ahorro y Crédito son entidades que promueven servicios financieros y no desarrollan actividades múltiples.
- Las cooperativas se ciñen para operar de acuerdo a la Ley General de Cooperativas.
- La Superintendencia de Banca y Seguros, en virtud de la Ley N° 30822 el cual entró en vigencia el 1 de enero del año 2019, ha recibido el encargo de supervisar a las cooperativas.

2.1.6. Federación nacional de cooperativas de ahorro y crédito del Perú (FENACREP).

Es una organización a nivel nacional de integración cooperativa, el cual fue creado en 1959, que regenta a todas las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú. La labor que realiza es básicamente de representatividad, defensa, entre otros en favor de las COOPAC. Esta institución obedece a que realiza estas actividades sin fines, y su labor es de duración indefinida, y de responsabilidad limitada (FENACREP, 2021).

2.1.7. La superintendencia de banca y seguros en relación a las COOPAC

La Superintendencia *de Banca, Seguros*, (2019) exige el registro de las COOPAC; con el propósito de tener claramente establecido con cuantas entidades se cuentan operando en el territorio nacional y que las que no se registraron serán cerradas de forma automática. Asimismo, la SBS ha establecido un fondo de seguro de depósitos cooperativo, a este fondo deben ser miembros todas las COOPAC; este fondo tiene un propósito el cual cubrirá en las condiciones que se determina su regulación los ahorros de los socios de las COOPAC que se hayan integrado al Fondo, y hayan efectuado aportaciones a éste durante 24 meses.

Hoy en día la SBS ha venido clasificando a las COOPAC, mediante un esquema modular en función a niveles y que las exigencias a nivel de regulación sean de acuerdo al nivel y a las definidas en la ley, es así que tenemos:

- **COOPAC Nivel 3**, Aquellas que su monto total de activos es mayor a 65,000 UIT.
- **COOPAC Nivel 2**, Aquellas que su monto total de activos es menor a 65,000 UIT.
- **COOPAC Nivel 1**, Aquellas que su monto total de activos es de hasta 600 UIT.

2.1.8. Cooperativa de Ahorro y crédito Finansur Perú

Es una Cooperativa de Ahorros y Créditos creada con el fin social y solidario de brindar servicios de intermediación financiera; constituida de forma libre y voluntaria para satisfacer las necesidades financieras de todos nuestros asociados.

Finansur Perú cuenta con una amplia red de sucursales a nivel nacional en donde busca llegar a los sectores de microempresarios y emprendedores los cuales no son cubiertos por la banca tradicional. Impulsando el desarrollo de un segmento con grandes posibilidades de crecimiento socioeconómico, personal. Profesional y sobre todo de emprendimiento.

Está supervisada por la Superintendencia de Banca y Seguros (S.B.S), además está inscrita en el Fondo de Seguros de Depósito de Cooperativas (F.S.D.C) el cual nos brinda seguridad a nosotros y a nuestros asociados sobre la confianza de sus ahorros en nuestra entidad.

- Misión de la Cooperativa de Ahorro y crédito Finansur Perú

Brindar servicios de intermediación financiera a todos nuestros socios. Acompañar y apoyar el desarrollo integral de nuestros socios a través de una organización más sólida y rentable.

- Visión de la Cooperativa de Ahorro y crédito Finansur Perú

Ser la cooperativa líder en prestación de servicios en el campo del cooperativismo. Crear y fortalecer un grupo de empresas rentables, eficaces, financieramente sólidas y bien posicionadas.

2.1.9. Tipos de créditos que ofrece la cooperativa de ahorro y crédito finansur Perú

- A. Préstamo finansur Perú:** Préstamos para socios de Pequeña y Microempresa destinada para financiar actividades de producción, comercio o prestación de servicios.
- B. Préstamo PYME diario, semanal o quincenal:** Préstamos para socios que se dedican a la Microempresa destinada para financiar capital de trabajo y que tengan un flujo de caja efectivo diario, con o sin local comercial.
- C. Préstamo para engorde de ganado:** Préstamo destinado a personas naturales o jurídicas independientes con capacidad de pago y que generen flujos de caja mediante ingresos provenientes de la actividad del engorde de ganado.
- D. Préstamo para la producción lechera:** Dirigido a socios de los sectores rurales que generen ingresos provenientes de la actividad de Producción Lechera y destinado al financiamiento de Capital de Trabajo o Activo Fijo.

E. Préstamo crece mujer: Dirigido exclusivamente a Socias, mujeres emprendedoras de la Pequeña y Microempresa y que es destinado al financiamiento de Capital de Trabajo o Activo Fijo.

F. Préstamo con garantía líquida: Préstamo que te permite obtener hasta el 70% de tu depósito a Plazo Fijo con una tasa preferencial.

2.1.10. La morosidad

La morosidad hace referencia al incumplimiento de las obligaciones de pago. En el caso de los créditos concedidos por las entidades financieras, normalmente se expresa como cociente entre el importe de los créditos morosos y el total de préstamos concedidos (Paredes, 2019).

La morosidad es un problema para las entidades financieras, teniendo en cuenta que no se puede eliminar, pero sí de prevenir con una adecuada política de riesgo y así evitar el aumento de morosidad tomando medidas como primer lugar, actualizar fichas comerciales del cliente, segundo lugar es la gestión proactiva de la morosidad el cual consiste en adelantarse a los problemas del cliente para hacer frente al pago, con el fin de garantizar el cobro en la forma y plazos pactados.(Fernandez, 2011)

Según lo establecido por la doctrina el nivel de morosidad aceptable es menos del 5% hasta el 7% de la cartera vigente, aunque muchas entidades puedan operar con un 10% sin tener mayores problemas.

2.1.11. Importancia del control de morosidad

Es importante controlar la morosidad porque esto le permitirá a la entidad financiera controlar sus pérdidas y continuar con su actividad y más que todo desarrollar su cartera de préstamos el cual es importante para la sobrevivencia de la COOPAC o de cualquier otra entidad financiera ya que genera ingresos a la institución, sin duda

alguna uno de los principales ingresos es mediante el cobro de intereses, de los préstamos realizados a los clientes o socios cooperativistas (Mamani, 2015).

2.1.12. Factores que determinan la morosidad

El problema de morosidad en la cartera de clientes puede ser causado por factores internos que es producto de algún error en el proceso de otorgamiento de crédito o factores externos que son de los clientes:

A. Factores de morosidad en proceso de crediticio

Son factores que se determinan por la evaluación financiera realizada al cliente:

- La falta de capacidad de pago del cliente
- La personalidad del deudor (honorabilidad y solvencia moral)
- La mala evaluación crediticia
- La poca experiencia del analista de crédito.

B. Factores de morosidad causada por los clientes

- **problemas de salud.** - Enfermedades o accidentes de los clientes o de un familiar que obliga a distraer los recursos de la empresa.
- **La falta de liquidez.** – Es la situación en la que una persona física o jurídica no puede hacer frente a sus deudas a corto plazo, debido a la insuficiencia de dinero efectivo.
- **Sobreendeudamiento.** – es uno de los factores que afecta a los socios porque cuentan con créditos en otras instituciones financieras.

2.1.13. Consecuencias de la morosidad

En primer lugar, la morosidad a nivel del sistema financiero es perjudicial para las entidades financieras ya que dejan de cobrar los intereses de los créditos otorgados a

su vez estas entidades deben de contar con un fuerte respaldo en relación a la cantidad de recursos con la finalidad de mantener provisiones en caso de incumplimiento de pagos, es decir “a mayor morosidad, mayor deber de ser la ratio de cobertura”

- 1. Consecuencias para el deudor:** cuando una persona natural o jurídica solicita un crédito tiene que presentar generalmente una garantía que puede ser un bien material, el auto, incluso la vivienda familiar y casi siempre un aval, según la política de los bancos en promedio a cuatros meses de retraso en los pagos inician acciones judiciales de embargo con el fin de cobrarse la deuda atrasada, y si no encuentran bienes materiales que cubran la deuda incluyen al aval que ha garantizado el crédito que tiene que hacerse responsable de la deuda impaga por su avalado, además de ello la entidad acreedora reporta al sistema de Infocorp que va a registrar en la central de riesgo crediticio del sistema bancario y no podrá ser sujeto de crédito hasta que pague su deuda y aún después de haberla cancelado tendrá que pasar dos años para que desaparezca el nombre del deudor definitivamente de Infocorp.
- 2. Consecuencias para el acreedor:** cuando no se gestiona bien los créditos otorgados, hay demasiada flexibilidad a la hora de otorgar los créditos, no hay una buena política de créditos o el personal que analiza el otorgamiento de los créditos no es exigente con la garantía y aval para el otorgamiento de créditos se puede dar a clientes que no van a cumplir con sus pagos de forma oportuna lo que generará que los clientes caigan en morosidad, lo que conlleva a reducir la rentabilidad de la empresa y encarecer los próximos créditos que otorgue, finalmente si no recupera los créditos otorgados tendrá pérdidas económicas.

2.1.14. Aspectos que permiten medir la morosidad dentro del sistema financiero

Básicamente las entidades financieras miden su morosidad, en base a su estimación en tasas o ratios:

- a. **Tasa de morosidad de crédito:** Se mide entre los créditos morosos y el total de créditos concedidos a los clientes.
- b. **Tasa de morosidad de balance:** Entre los morosos de créditos a clientes, depósitos a entidades de crédito y valores representativos de deuda con respecto al total de operaciones.
- c. **Tasa de morosidad total:** Se agrega a la morosidad de balance los riesgos y compromisos contingentes.

2.1.15. Riesgos financieros

BBVA, (2015) Indica que el riesgo financiero hace referencia a la incertidumbre producida en el rendimiento de una inversión, debida a los cambios producidos en el sector en el que se opera, a la imposibilidad de devolución del capital por una de las partes y a la inestabilidad de los mercados financieros. Dentro de ellos tenemos a los siguientes:

- a. **Riesgo crédito:** se produce cuando una de las partes de un contrato financiero no asume sus obligaciones de pago. Por ejemplo, si un comprador obtiene un préstamo para adquirir un automóvil, se está comprometiendo a devolver ese dinero con un interés. El riesgo de crédito va unido a la posibilidad de que se produzca un impago de la deuda.
- b. **Riesgo de liquidez:** se produce cuando una de las partes contractuales tiene activos, pero no posee la liquidez suficiente con la que asumir sus obligaciones. Cuando una sociedad no puede hacer frente a sus deudas a corto plazo ni vendiendo su activo corriente, dicha sociedad se encuentra ante una situación de

iliquidez. Además, también puede suceder que una empresa puede encontrarse en una fase de continuas pérdidas de cartera, hasta que llega el momento que no puede pagar a sus trabajadores.

c. Riesgo de mercado: Es el que nos encontramos en las operaciones enmarcadas en los mercados financieros. Dentro de este tipo, distinguimos tres tipos de riesgo en función de las condiciones de mercado:

- ❖ **Riesgo de cambio:** está asociado a la fluctuación del tipo de cambio de una moneda frente a otra y afecta fundamentalmente a personas con inversiones que impliquen un cambio de divisa.
- ❖ **Riesgo de tasas de interés:** Como su propio nombre indica, hace referencia al riesgo de que los tipos de interés suban o bajen en un momento no deseado. Es el caso, de que tengas una hipoteca y el euríbor, por ejemplo, aumente.
- ❖ **Riesgo de mercado:** es uno de los riesgos más comunes. Se trata del riesgo de que se produzcan pérdidas en una cartera como consecuencia de factores u operaciones de los que depende dicha cartera.

2.1.16. Clasificación de reporte de la deuda de la SBS

SBS-AFP, (2018) Menciona que todos los deudores del sistema financiero sean persona naturales o jurídicas, cuentan con categorías distintas de clasificación crediticia por los días de atraso del deudor, según la SBS se clasifica conforme a los siguientes criterios:

- Categoría normal
- Categoría con problemas potenciales
- Categoría Deficiente

- Categoría Dudoso
 - Categoría Perdida
1. **Categoría normal:** son aquellos deudores que han cumplido oportunamente con el pago de sus créditos de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta ocho días calendario.
 2. **Categoría con problemas potenciales:** Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de nueve (9) a treinta (30) días calendario.
 3. **Categoría deficiente:** son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de treinta y uno (31) a sesenta (60) días calendario.
 4. **Categoría dudoso:** son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de sesenta y uno (61) a ciento veinte (120) días calendario.
 5. **Categoría pérdida:** son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de sus créditos de más de ciento veinte (120) días calendario, por que presentan graves problemas estructurales y son los siguientes:
 - ❖ Deudas consideradas incobrables
 - ❖ Muy alto nivel de endeudamiento
 - ❖ Deudores que hayan cesado sus operaciones
 - ❖ Por tanto, las posibilidades de recuperación son escasas

Estas categorías establecidas en función a los días de atraso permiten identificar a clientes que tienen mayor riesgo, además se publica en las centrales de riesgo donde las entidades pueden acceder para revisar y calificar conforme a sus políticas si el cliente puede acceder a créditos en la cooperativa de ahorro y crédito finansur Perú Ltda.

2.2. MARCO CONCEPTUAL

La morosidad: Mide el volumen de créditos considerados morosos sobre el total de operaciones de préstamo y crédito concedido por una entidad financiera (López, 2020).

El préstamo: Es una operación donde se solicita una cantidad determinada a una financiera bajo las evaluaciones correspondientes y mediante la suscripción de un contrato de mutuo en donde existen deberes y obligaciones entre las partes.

Las colocaciones de créditos: Son créditos aprobados y otorgados que se emiten aún cliente (persona natural o jurídica, empresas) estas son otorgadas por las entidades financieras bancarias, más los intereses adicionales o intereses de colocación y comisiones (Romero, 2015).

La evaluación del Riesgo: Es la evaluación que realiza la entidad financiera con el propósito de conocer a su cliente o socio, para saber cuáles son los giros de su negocio o ingreso que le permita cumplir con el pago de sus cuotas programadas (García, 2017).

El analista de créditos: Son aquellas personas que evalúan los créditos y están directamente en contacto con los clientes y son los responsables de colocar de forma eficiente un crédito el cual no le traiga a futuro problemas de morosidad a la entidad financiera.

El riesgo crediticio: Son las posibilidades de pérdida de la entidad financiera por la incapacidad de pagos de los deudores, los cuales no cumplen las obligaciones que tiene con la entidad financiera (Limachi, 2016).

La cartera morosa: Es la cartera que tiene la ratio de colocaciones de créditos que están vencidos o que están ya en cobranza sea a través de la propia entidad o en cobranza judicial respectivamente.

La mora: En sentido amplio, se entiende por mora o demora el retraso en el cumplimiento de la obligación cuando es jurídicamente relevante y es el aspecto que pone en peligro la estabilidad económica de la entidad financiera (Guzmán, 2020).

La tasa de interés: Es la cantidad de dinero que por lo regular representa un porcentaje del crédito o préstamo que se ha requerido y que el deudor deberá pagar a quien le presta. En términos simples; es el precio del uso del dinero (Finanzas, 2020).

La acción de refinanciamiento: Es la modificación de los acuerdos entre el cliente y la entidad financiera sobre lo convenido al momento de obtener y dar el crédito, estas modificaciones obedecen en el extremo de los plazos de pago, las tasas de interés, el cual irá acorde a la capacidad de pago del deudor.

2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1. Hipótesis general

Existen diferentes factores que influyen en el estado de morosidad de los créditos personales y tiene consecuencias a nivel del sistema financiero para los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finansur Perú, periodo - 2020.

2.3.2. Hipótesis específica

- Los principales factores que influyen en el estado de morosidad en los créditos personales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finansur Perú en el periodo 2020, son la falta de capacidad de pago, la personalidad del deudor, la mala evaluación crediticia y la poca experiencia del analista de crédito.
- El estado de morosidad tiene consecuencias a nivel del sistema financiero en los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finansur Perú en el periodo 2020, son los clientes con problemas potenciales de pago, cliente deficiente en el pago, cliente dudoso y los clientes en pérdida.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO

La presente investigación se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finansur Perú - Agencia Juliaca, que se encuentra ubicada en el Jirón Túpac Amaru N° 866 del Distrito de Juliaca, Provincia de San Román, Departamento de Puno.



Figura 01: Ubicación geográfica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finansur Perú- Agencia Juliaca.

Fuente: Google maps.

3.2. TAMAÑO DE MUESTRA

3.2.1. Población

La población es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. "El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros" (P. López, 2004)

La población para la presente investigación está conformada por todos los funcionarios asesores de negocio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finansur Perú - Agencia Juliaca. que suman un total de 07 trabajadores, los que laboran en esta institución financiera.

3.2.2. Muestra

La muestra para este estudio es de tipo censal, por que se abarcara a toda la población que está conformada por 07 trabajadores entre administrador y sectoristas de crédito, quienes se dedican a la gestión crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finansur Perú - Agencia Juliaca.

La muestra censal es aquella donde se selecciona el 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos. De allí, que la población a estudiar se precise como censal por ser simultáneamente universo, población y muestra (Ramirez, 2010)

3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS

3.3.1. Métodos

Método descriptivo

Este método permitió describir cómo es y cómo está la variable de estudio, y nos permitirá describir y analizar los datos recogidos del cuestionario que se realizó a

los funcionarios asesores de negocio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finansur Perú - Agencia Juliaca en el periodo 2020.

La investigación descriptiva busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice, describe tendencias de un grupo o población (Hernández et al., 2014)

Método inductivo

Este método nos permitió ir de lo particular a lo general, nos permite establecer las conclusiones y recomendaciones del presente trabajo, partiendo de los resultados obtenidos.

3.3.2. Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación pertenece al enfoque de tipo cuantitativo.

La Investigación Cuantitativa, “es un conjunto de procesos organizados de forma secuencial para comprobar ciertas suposiciones...se analizan y vinculan las mediciones obtenidas (utilizando métodos estadísticos) y se extrae una serie de conclusiones respecto de la o las hipótesis” (Hernández et al., 2014)

3.3.3. Diseño de investigación

El diseño de investigación seleccionado es el diseño No experimental - transeccional, por que el estudio se realizó sin manipular deliberadamente las variables ni se cambiaron aplicando la Pruebas estadísticas de Rho Spearman para el contraste de hipótesis.

El diseño de investigación consiste en obtener datos que serán respuestas a las interrogantes planteadas en el presente trabajo de investigación.

3.3.4. Nivel de investigación

La investigación fue de nivel correlacional, porque tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular (Hernández et al., 2014)

3.3.5. Técnicas de investigación

Dentro de las técnicas e instrumentos de recolección de datos, para el presente trabajo de investigación se utilizó:

Instrumento

Los instrumentos de la investigación son los medios que utiliza el investigador para medir el comportamiento o atributo de la variable. Por las características de esta investigación se considera como instrumento de recolección de datos el cuestionario, puesto que a través de un conjunto de preguntas normadas permitió obtener la información requerida de forma clara y precisa, para que los resultados puedan aportar un informe confiable (Tamayo, 2007)

Encuesta

La encuesta se considera en primera instancia como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida (López & Fachelli, 2015).

Cuestionario

Se utilizó el cuestionario en la modalidad de encuesta que se aplicó de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel, compuesto por 37 ítems planteados bajo la escala de Likert, que nos permitió recoger la información de primera mano de los funcionarios, Asesores de negocio de la cooperativa finansur Perú - Agencia Juliaca.

El cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir, que busca recoger la información de los entrevistados a partir de la formulación de las preguntas y las preguntas constituyen sentencias que en forma interrogativa son la expresión de las distintas dimensiones y los indicadores que se manejan en la investigación y que darán lugar a las variables. El cuestionario es el reflejo de toda la problemática planteada en la investigación (López & Fachelli, 2015).

3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>VARIABLE INDEPENDIENTE: - Morosidad.</p>	Factores de morosidad	<ul style="list-style-type: none"> ● Falta de capacidad de pago. ● Personalidad del deudor. ● La mala evaluación crediticia. ● Experiencia del analista de crédito.
<p>VARIABLE DEPENDIENTE: - Estado de Morosidad.</p>	Riesgo en la recuperación del crédito.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Índice de morosidad préstamo Finansur Perú ❖ Índice de morosidad préstamo PYME diario, semanal o quincenal ❖ Índice de morosidad préstamo para engorde de ganado ❖ Índice de morosidad préstamo para la producción lechera ❖ Índice de morosidad préstamo crece mujer ❖ Índice de morosidad préstamo con garantía líquida
<p>- Consecuencias de la morosidad.</p>	Cliente financiero con mala calificación.	<ul style="list-style-type: none"> ● Clientes con problemas potenciales de pago. ● Cliente deficiente en el pago. ● Cliente dudoso. ● Cliente en pérdida.

3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO

Para nuestro análisis de datos recolectados del presente trabajo de investigación, se utilizó el programa SPSS, y como resultado nos refleja información en cuadros y gráficos estadísticos para luego analizar e interpretar resultados de acuerdo a nuestras variables plateadas.

El SPSS facilita la elaboración de datos de una manera ordenada y a la vez establece una base de datos que suelen ser desarrolladas con varios métodos estadísticos. Eso que ya hay otros programas (como Microsoft Excel) se da uso para ordenar datos y formar documentos electrónicos, SPSS proporciona capturar y examinar la información sin que estas sean dependientes de otros programas. Por lo tanto, se empleó la prueba estadística de Rho -Spearman el cual fue procesado mediante el software SPSS. V 25, Para verificar la confiabilidad de la prueba de hipótesis de correlación en donde nos indica el grado de asociación que existe entre las dos variables.

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En el presente capítulo damos a conocer los resultados obtenidos a través del cuestionario que se aplicó a los Asesores de Negocio de la entidad financiera denominada COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FINANSUR PERU agencia Juliaca que se encuentra ubicada en el jirón Túpac Amaru N° 866 del Distrito de Juliaca y también se dará a conocer la contrastación de hipótesis.

4.1 RESULTADOS DE LA HIPÓTESIS GENERAL: Existen diferentes factores que influyen en el estado de morosidad de los créditos personales y tiene consecuencias a nivel del sistema financiero para los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finansur Perú, periodo 2020, son la falta de capacidad de pago, la personalidad del deudor, la mala evaluación crediticia y la poca experiencia del analista de crédito.

Tabla 01: Falta de capacidad de pago

Evaluación del riesgo de incumplimiento	Morosidad								Total	
	1. ¿Evalúa la antigüedad del negocio o antigüedad de su trabajo?		2. ¿Evalúa el crecimiento del negocio o de sus ingresos del trabajador?		3. ¿Evalúa el giro de sus negocios o actividad laboral del trabajador?		4. ¿Evalúa la zona de influencia de su negocio o sector laboral del trabajador?			
	ni	%	ni	%	ni	%	Ni	%	n	%
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Casi Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	1	14%	1	4%
A veces	1	14%	0	0%	1	14%	1	14%	3	11%
Casi Siempre	2	29%	3	43%	2	29%	2	29%	9	32%
Siempre	4	57%	4	57%	4	57%	3	43%	15	54%
Total	7	100%	7	100%	7	100%	7	100%	28	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Finansur Perú periodo 2020

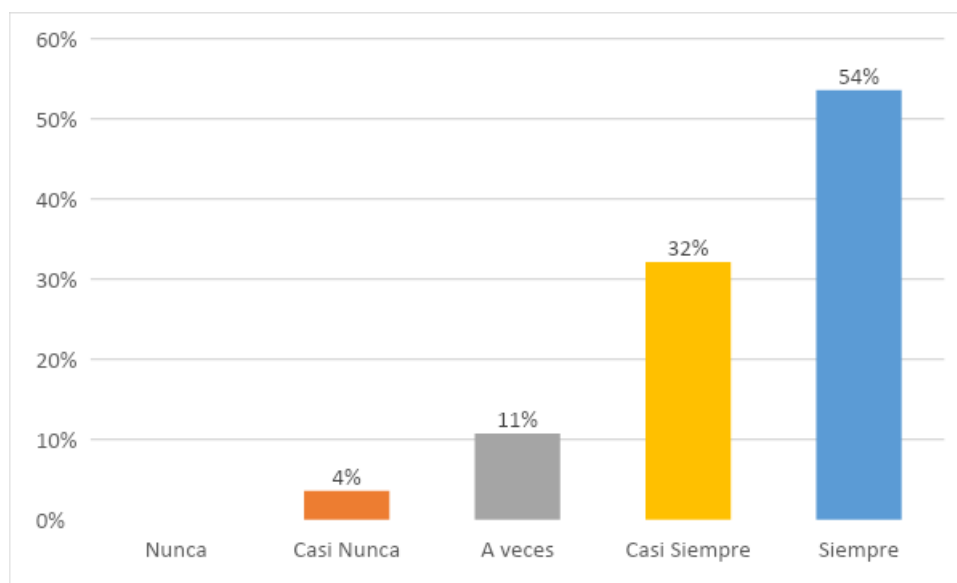


Figura 02: Porcentaje de la falta de capacidad de pago

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En la tabla 01 y figura 02 se tiene los resultados sobre la falta de capacidad de pago, en donde se ha podido obtener el siguiente resultado: 01 Asesor de negocio que representa el 4% califica como “Casi nunca”, 03 Asesores de negocio que representa el 11% califica que “A veces”, 09 Asesores de negocio que representa el 32% califica como “Casi siempre” y mientras que 15 Asesores de negocio que representa el 54% indicaron que “Siempre”, le aprueban un crédito de acuerdo a su capacidad de pago, lo cual denota que si se respeta la política de créditos, pero debería ser en un 100% por que este proceso inicial es fundamental para minimizar la morosidad.

Así mismo considerando una comparación con el estudio realizado en la ciudad de Cajamarca en el año 2018 en la investigación titulada “Los factores que ocasionan la morosidad en los créditos personales por convenio en Banco Ripley Perú S. A”, se llegó a concluir que existen diferentes factores que influyen la morosidad y son internos y externos: Las causas externas son la Irresponsabilidad del funcionario de la institución que autoriza el descuento por planilla lo realiza sin tener en cuenta si ya tiene otros descuentos de entidades financieras, irresponsabilidad de los clientes, ya que ocultan información intencionalmente para que su evaluación sea favorable y puedan obtener el crédito. Entre las causas internas se encontró a la política inadecuada de créditos y política inadecuada de compra de deuda, la ponderación inadecuada de los ingresos de los clientes y falta de comunicación efectiva de los gestores por convenio para con sus clientes solicitantes de crédito.

Tabla 02: Personalidad del deudor

Al evaluar el riesgo de incumplimiento de sus socios.	Morosidad		5. ¿Evalúa la honorabilidad y solvencia moral que tiene el deudor para responder al crédito?		6. ¿Verifica las demandas judiciales de sus créditos?		Total
	ni	%	Ni	%	n	%	
Nunca	0	0%	1	14%	1	7%	
Casi Nunca	1	14%	1	14%	2	14%	
A veces	0	0%	0	0%	0	0%	
Casi Siempre	1	14%	1	14%	2	14%	
Siempre	5	71%	4	57%	9	64%	
Total	7	100%	7	100%	14	100%	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Finansur Perú periodo 2020

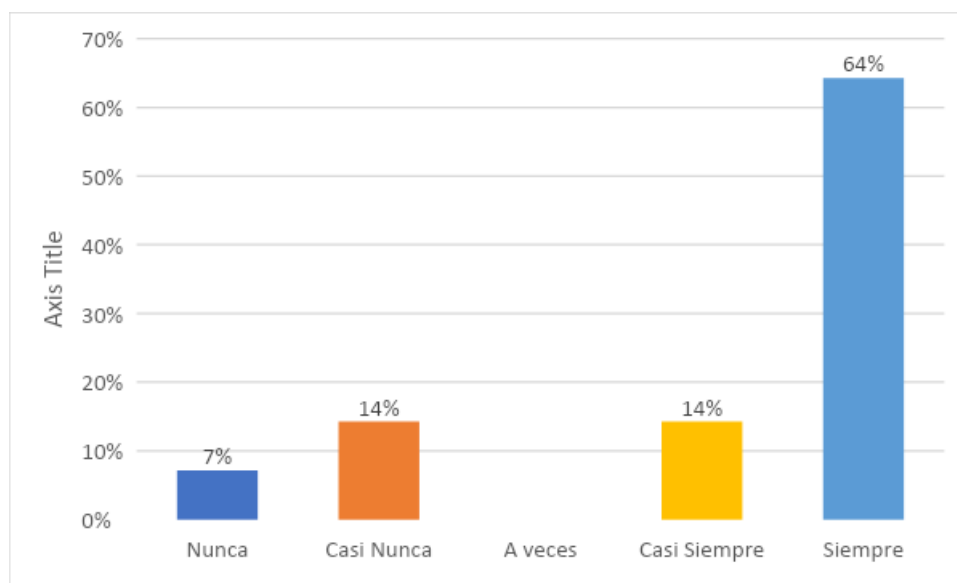


Figura 03: Porcentaje de la personalidad del deudor.

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En la tabla 02 y figura 03 se tiene los resultados sobre la Personalidad del deudor, en donde se ha podido obtener el siguiente resultado: 01 asesor de negocio que representa el 7% califica que "Nunca", 02 asesores de negocio que representa el 14% califica como "Casi nunca", 02 asesores de negocio que representa el 14% califica como "Casi siempre" y 09 asesores de negocio que representa el 64% califica que "Siempre", se da la responsabilidad del deudor, lo cual denota que si son responsables los clientes a la hora de cumplir con sus obligaciones.

Así mismo es corroborado por Fernández, (2011). quien dice que los créditos financieros que se otorgan a clientes como personas naturales se ha convertido en uno de los productos más importantes de las empresas del sistema financiero ya que es un apoyo importantísimo para aquellas personas que desean obtener créditos con facilidad, ya sea para montar un negocio, reflotar su actividad económica, mejorar su vivienda, adquirir un determinado bien, etc. Ya que hoy en día estos créditos se dan con mayor facilidad con una evaluación crediticia simple y con pocos requisitos, trayendo como consecuencia la morosidad por parte de los clientes quienes en muchos aspectos no tienen conciencia de pago, porque los analistas de crédito no realizan una verdadera evaluación crediticia del cliente (créditos mal colocados), por cuanto uno de los factores se debe a que estos analistas de crédito de la entidad en análisis se vean presionados a lograr sus metas del mes sobre colocación de créditos descuidando de sobre manera una calificación adecuada del cliente a quien se otorgara el crédito.

Tabla 03: Evaluación Crediticia

Al evaluar el riesgo de incumplimiento de sus socios.	Morosidad									
	7. ¿Evalúa la liquidez financiera?		8. ¿Evalúa la rotación de cuentas cobrar?		9. ¿Evalúa la rotación de cuentas pagar?		10. ¿Evalúa el nivel de endeudamiento?		Total	
	ni	%	ni	%	ni	%	ni	%	n	%
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	1	14%	1	4%
Casi Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
A veces	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Casi Siempre	0	0%	2	29%	0	0%	1	14%	3	11%
Siempre	7	100%	5	71%	7	100%	5	71%	24	86%
Total	7	100%	7	100%	7	100%	7	100%	28	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Finansur Perú periodo 2020

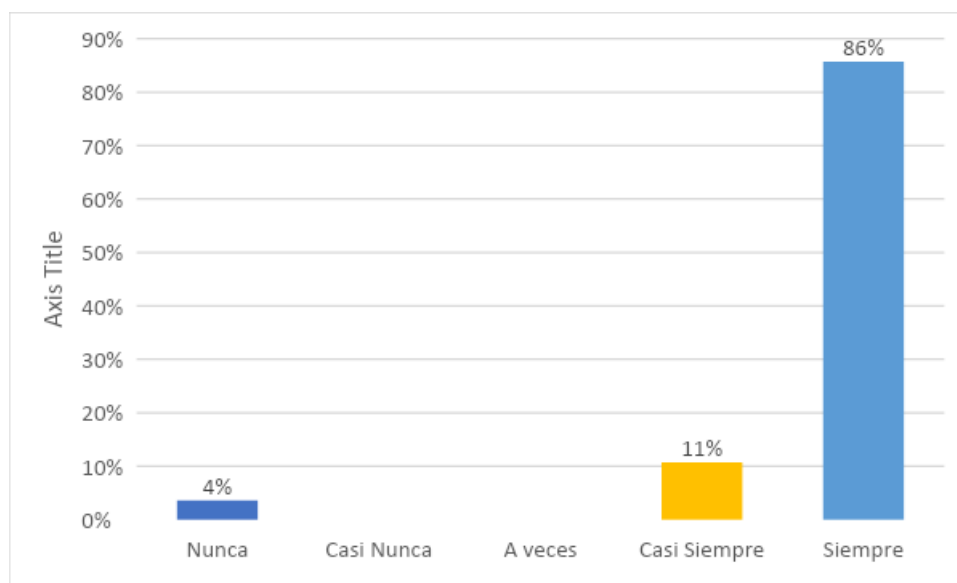


Figura 04: Porcentaje de evaluación crediticia

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En la tabla 03 y figura 04 se tiene los resultados sobre la Evaluación crediticia, en donde se ha podido obtener el siguiente resultado: 01 asesor de negocio que representa el 4% califica que “Nunca”, 02 asesores de negocio que representa el 11% califica como “Casi siempre” y mientras que 24 asesores de negocio que representa el 86% califica que “Siempre”, evalúan con honestidad y ética el crédito, lo cual denota que es importante evaluar de una manera correcta un crédito, para ello los analistas de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito finansur Perú deben estar capacitados y sobre todo enfatizar en indagar este aspecto fundamental para determinar la capacidad de pago del cliente.

Así mismo considerando una comparación con el estudio realizado de Acrota (2017) en la investigación titulada “Análisis de los factores que determinan la morosidad en los créditos otorgados a la micro y pequeña empresa de caja Arequipa - Agencia Socabaya”, se concluyó en la encuesta realizada a los trabajadores, el 75% considera que el proceso de evaluación de créditos es efectiva, sin embargo el 58% también afirmaron que “A veces” existe dificultad para el cumplimiento de procedimientos esto se debe a la exigencia de la productividad, cumplimiento de metas y hasta advertencias de despido en caso que el analista no cumpla con realizar el número de créditos que debe evaluar y hacer desembolsar.

Tabla 04: Experiencia del analista de crédito

Al evaluar al socio quien solicita un préstamo financiero según su experiencia como analista de crédito	Morosidad						Total	
	11. ¿Evalúan la solvencia de las personas que aplican a la obtención de un préstamo?		12. ¿Verifica el récord financiero del socio quien postula a un préstamo o línea de crédito?		13. ¿Examina la información crediticia para calcular el riesgo financiero existente de ser aprobado el préstamo o crédito solicitado?			
	Ni	%	ni	%	Ni	%	n	%
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Casi Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
A veces	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Casi Siempre	2	29%	0	0%	1	14%	3	14%
Siempre	5	71%	7	100%	6	86%	18	86%
Total	7	100%	7	100%	7	100%	21	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Finansur Perú periodo 2020

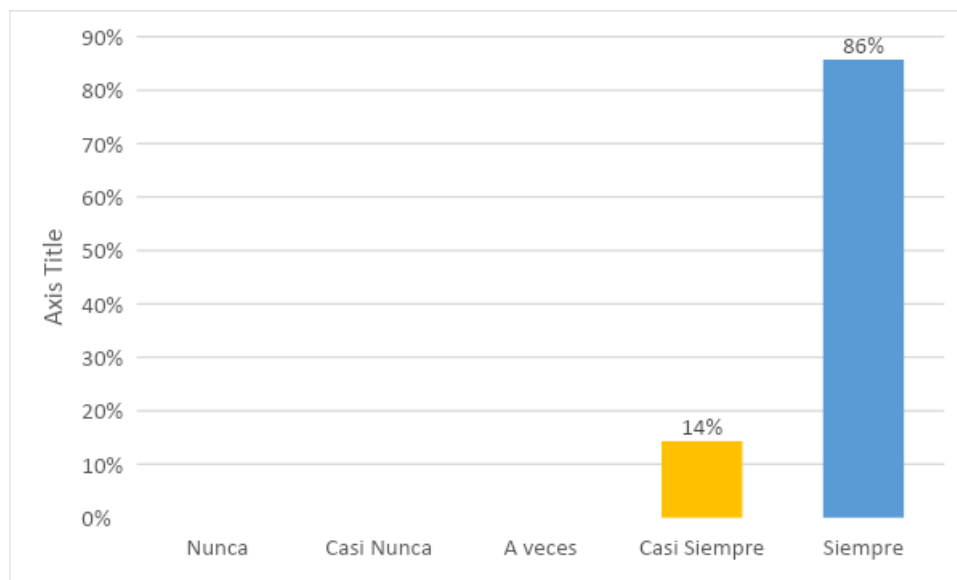


Figura 05: Porcentaje de experiencia del analista de crédito

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En la tabla 04 y figura 05 se tiene los resultados sobre la Experiencia del analista de crédito, en donde se ha podido obtener el siguiente resultado: 03 asesores de negocio que representa el 14% califica como “Casi siempre” y mientras que 18 asesores de negocio que representa el 86% califica que “Siempre”, tienen experiencia como analista de crédito para evaluar al socio quien solicita un préstamo financiero, lo cual denota que los trabajadores de la institución son personas capacitados o que ya conocen del mundo financiero.

4.2 RESULTADOS DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1: Los principales factores que influyen en el estado de morosidad en los créditos personales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finansur Perú en el periodo 2020, son la falta de capacidad de pago, la personalidad del deudor, la mala evaluación crediticia y la poca experiencia del analista de crédito.

Tabla 05: Índice de morosidad préstamo Finansur Perú

Al evaluar el índice de morosidad a nivel de los productos financieros a nivel de préstamo	Estado de Morosidad						Total	
	14. ¿Considera la posesión de activos fijos o bienes como capacidad económica?		15. ¿Considera el valor económico de los activos fijos o bienes que posee?		16. ¿Considera la calidad o naturaleza de los activos fijos o bienes que posee?			
	ni	%	ni	%	ni	%	n	%
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Casi Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
A veces	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Casi Siempre	2	29%	3	43%	3	43%	8	38%
Siempre	5	71%	4	57%	4	57%	13	62%
Total	7	100%	7	100%	7	100%	21	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Finansur Perú periodo 2020

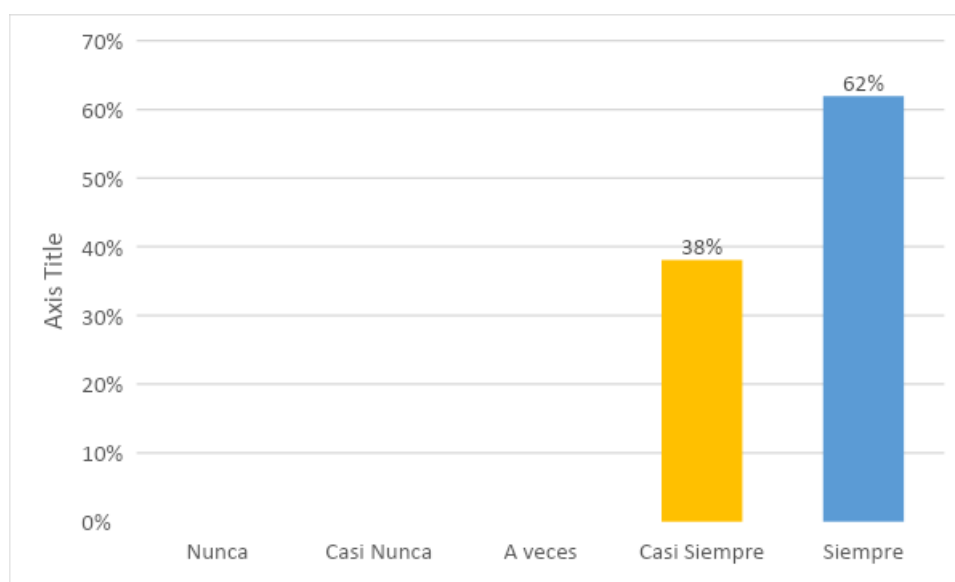


Figura 06: Porcentaje del Índice de morosidad préstamo Finansur Perú

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En la tabla 05 y figura 06 se tiene los resultados sobre el Índice de morosidad préstamo Finansur Perú, en donde se ha podido obtener el siguiente resultado: 08 asesores de negocio que representa el 38% califica como “Casi siempre” y mientras que 13 asesores de negocio que representa el 62% califica que “Siempre”, se evalúa el índice de morosidad en el préstamo Finansur Perú.

Así mismo del total de encuestados el 62% respondieron que la cooperativa “Siempre”, evalúan el índice de morosidad a nivel de los productos financieros a nivel de préstamo sin embargo como menciona Parí, (2020). Es importante controlar la morosidad ya que es el mayor problema de riesgo formando un círculo vicioso que afecta en las siguientes formas: crea un ambiente de irresponsabilidad en el cumplimiento de pagos, disminuye los fondos para desembolsar nuevos préstamos. Aumenta los costos de provisiones y seguimientos de préstamos en mora.

Tabla 06: Índice de morosidad préstamo PYME diario, semanal o quincenal

Estado de Morosidad									
Al evaluar el índice de morosidad a nivel de los productos financieros a nivel de préstamo	17. ¿Evalúa la liquidez de la financiera?		18. ¿Evalúa la rotación de inventarios?		19. ¿Evalúa el nivel de endeudamiento de la?		Total		
	ni	%	Ni	%	ni	%	n	%	
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	
Casi Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	
A veces	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	
Casi Siempre	3	43%	3	43%	0	0%	6	29%	
Siempre	4	57%	4	57%	7	100%	15	71%	
Total	7	100%	7	100%	7	100%	21	100%	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Finansur Perú periodo 2020

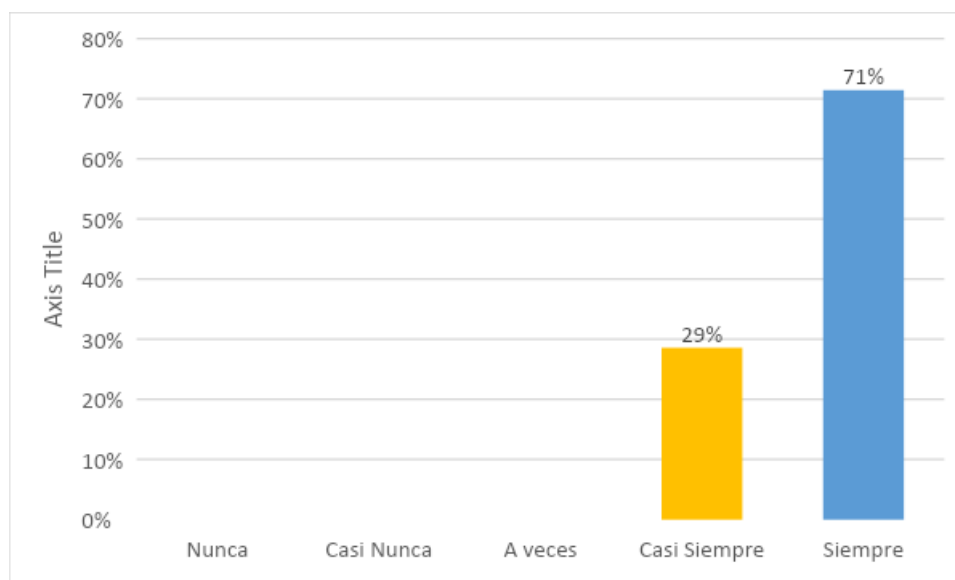


Figura 07: Porcentaje de morosidad préstamo PYME diario, semanal o quincenal

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En la tabla 06 y figura 07 se tiene los resultados sobre el Índice de morosidad préstamo PYME diario, semanal o quincenal, en donde se ha podido obtener el siguiente resultado: 06 asesores de negocio que representa el 29% califica como “Casi siempre” y mientras que 15 asesores de negocio que representa el 71% califica que “Siempre”, se evalúa el índice de morosidad en el préstamo PYME diario, semanal o quincenal.

Así mismo del total de encuestados el 71% respondieron que la cooperativa “Siempre”, evalúan el índice de morosidad a nivel de los productos financieros a nivel de préstamo sin embargo como menciona Parí, (2020). Es importante controlar la morosidad ya que es el mayor problema de riesgo formando un círculo vicioso que afecta en las siguientes formas: crea un ambiente de irresponsabilidad en el cumplimiento de pagos, disminuye los fondos para desembolsar nuevos préstamos. Aumenta los costos de provisiones y seguimientos de préstamos en mora.

Tabla 07: Índice de morosidad préstamo para engorde de ganado

Al evaluar el índice de morosidad a nivel de los productos financieros a nivel de préstamo.	Estado de morosidad				Total	
	20. ¿Considera el valor económico de los activos fijos o bienes que posee?		21. ¿Considera la calidad o naturaleza de los activos fijos o bienes que posee?		n	%
	ni	%	ni	%		
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%
Casi Nunca	0	0%	0	0%	0	0%
A veces	0	0%	0	0%	0	0%
Casi Siempre	2	29%	2	29%	4	29%
Siempre	5	71%	5	71%	10	71%
Total	7	100%	7	100%	14	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Finansur Perú periodo 2020

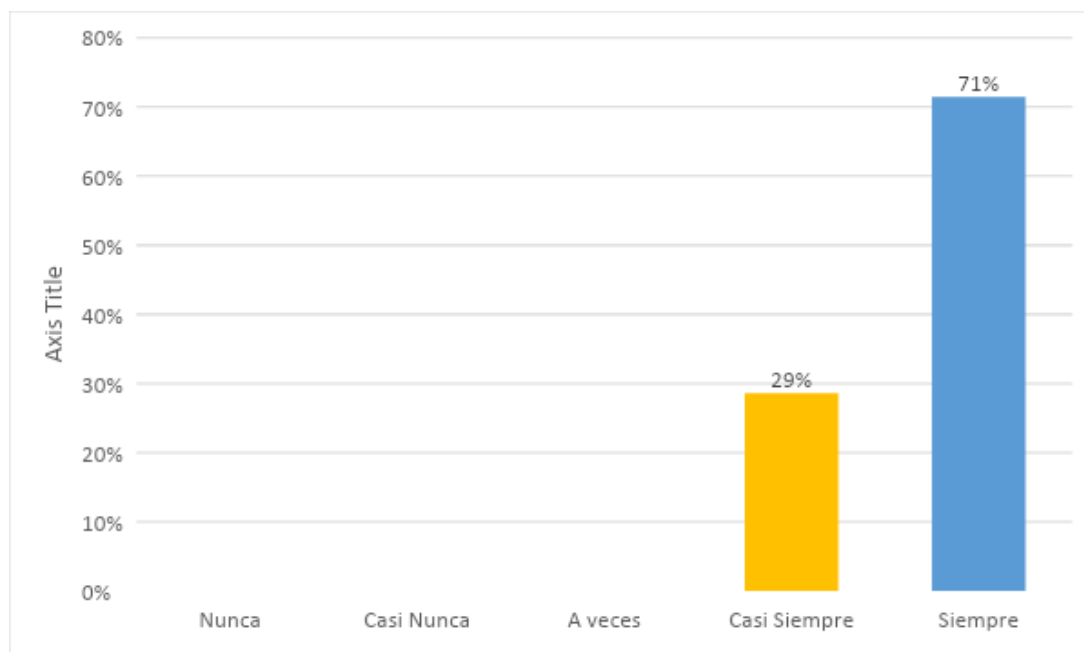


Figura 08: Porcentaje de índice de morosidad préstamo para engorde de ganado

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En la tabla 07 y figura 08 se tiene los resultados sobre el Índice de morosidad préstamo para engorde de ganado, en donde se ha podido obtener el siguiente resultado: 06 asesores de negocio que representa el 29% califica como “Casi siempre” y mientras que 15 asesores de negocio que representa el 71% califica que “Siempre”, se evalúa el índice de morosidad en el préstamo para engorde de ganado.

Así mismo del total de encuestados el 71% respondieron que la cooperativa “Siempre”, evalúan el índice de morosidad a nivel de los productos financieros a nivel de préstamo sin embargo como menciona Parí, (2020). Es importante controlar la morosidad ya que es el mayor problema de riesgo formando un círculo vicioso que afecta en las siguientes formas: crea un ambiente de irresponsabilidad en el cumplimiento de pagos, disminuye los fondos para desembolsar nuevos préstamos. Aumenta los costos de provisiones y seguimientos de préstamos en mora.

Tabla 08: Índice de morosidad préstamo para la producción lechera

Estado de morosidad						
Al evaluar el índice de morosidad a nivel de productos financieros nivel de préstamo.	22. ¿Evalúa la experiencia en el sus negocios o actividad laboral del trabajador?		23. ¿Evalúa el mercado donde coloca sus productos?		Total	
	ni	%	ni	%	n	%
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%
Casi Nunca	0	0%	0	0%	0	0%
A veces	0	0%	1	14%	1	7%
Casi Siempre	2	29%	2	29%	4	29%
Siempre	5	71%	4	57%	9	64%
Total	7	100%	7	100%	14	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Finansur Perú periodo 2020

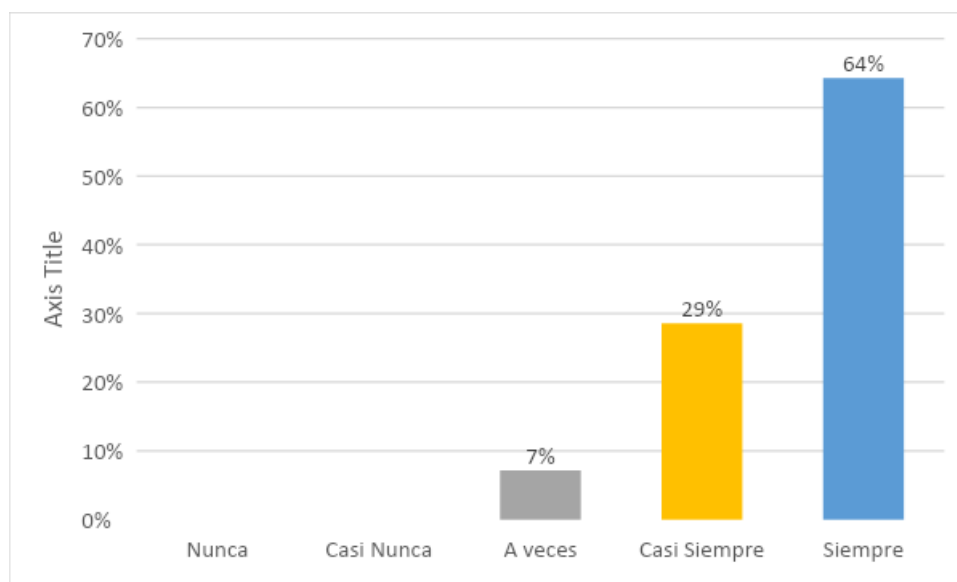


Figura 09: Porcentaje de índice de morosidad préstamo para la producción lechera

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En la tabla 08 y figura 09 se tiene los resultados sobre el Índice de morosidad préstamo para la producción lechera, en donde se ha podido obtener el siguiente resultado: 01 asesores de negocio que representa el 7% califica que “A veces”, 04 asesores de negocio que representa el 29% califica como “Casi siempre” y mientras que 09 asesores de negocio que representa el 64% califica que “Siempre”, se evalúa el índice de morosidad en el préstamo para la producción lechera.

Así mismo del total de encuestados el 64% respondieron que la cooperativa “Siempre”, evalúan el índice de morosidad a nivel de los productos financieros a nivel de préstamo sin embargo como menciona Parí, (2020). Es importante controlar la morosidad ya que es el mayor problema de riesgo formando un círculo vicioso que afecta en las siguientes formas: crea un ambiente de irresponsabilidad en el cumplimiento de pagos, disminuye los fondos para desembolsar nuevos préstamos. Aumenta los costos de provisiones y seguimientos de préstamos en mora.

Tabla 09: Índice de morosidad préstamo crece mujer

Al evaluar el índice de morosidad a nivel de los productos financieros a nivel de préstamo.	Estado de Morosidad						Total	
	24. ¿Evalúa la honorabilidad y solvencia moral que tiene la dama para responder al crédito y recurre a la calificación RCC en el sistema financiero?		25. ¿Evalúa la experiencia crediticia?		26. ¿Evalúa el rubro comercial de la socia?		n	%
Nunca	ni	%	ni	%	ni	%	0	0%
Casi Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
A veces	1	14%	0	0%	0	0%	1	5%
Casi Siempre	2	29%	0	0%	2	29%	4	19%
Siempre	4	57%	7	100%	5	71%	16	76%
Total	7	100%	7	100%	7	100%	21	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Finansur Perú periodo 2020

Según la Tabla 9 refleja el índice de morosidad préstamo crece mujer.

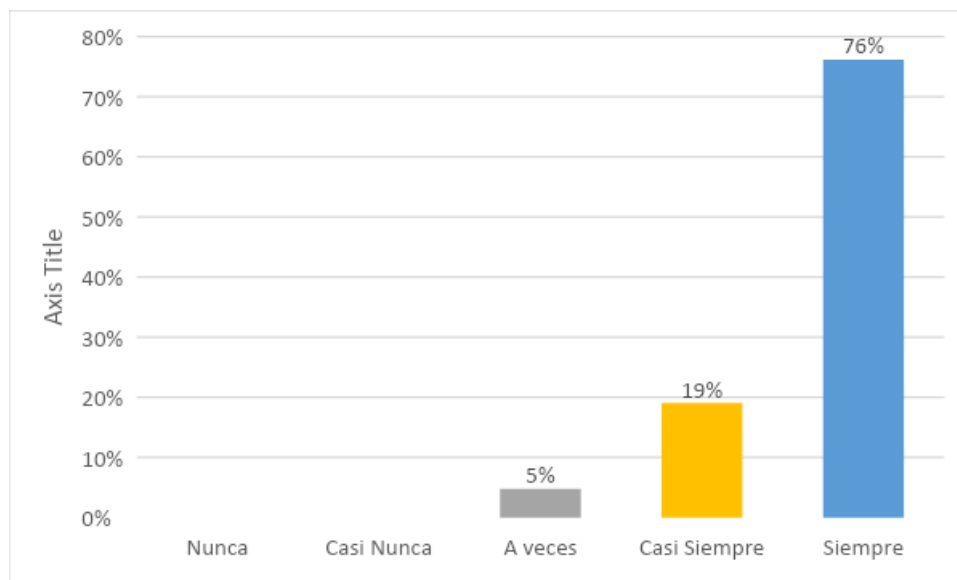


Figura 10: Porcentaje del índice de morosidad préstamo crece mujer

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En la tabla 09 y figura 10 se tiene los resultados sobre el Índice de morosidad préstamo crece mujer, en donde se ha podido obtener el siguiente resultado: 01 asesores de negocio que representa el 5% califica que “A veces”, 04 asesores de negocio que representa el 19% califica como “Casi siempre” y mientras que 16 asesores de negocio que representa el 76% califica que “Siempre”, se evalúa el índice de morosidad en el préstamo crece mujer.

Así mismo del total de encuestados el 76% respondieron que la cooperativa “Siempre”, evalúan el índice de morosidad a nivel de los productos financieros a nivel de préstamo sin embargo como menciona Parí, (2020). Es importante controlar la morosidad ya que es el mayor problema de riesgo formando un círculo vicioso que afecta en las siguientes formas: crea un ambiente de irresponsabilidad en el cumplimiento de pagos, disminuye los fondos para desembolsar nuevos préstamos. Aumenta los costos de provisiones y seguimientos de préstamos en mora.

Tabla 10: Índice de morosidad préstamo con garantía líquida

Al evaluar el índice de morosidad a nivel de los productos financieros a nivel de préstamo.	Estado de morosidad					
	27. ¿Considera la existencia de avales?		28. ¿Considera la existencia de garantías?		Total	
	ni	%	ni	%	n	%
Nunca	1	14%	0	0%	1	7%
Casi Nunca	1	14%	0	0%	1	7%
A veces	2	29%	0	0%	2	14%
Casi Siempre	0	0%	1	14%	1	7%
Siempre	3	43%	6	86%	9	64%
Total	7	100%	7	100%	14	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Finansur Perú periodo 2020

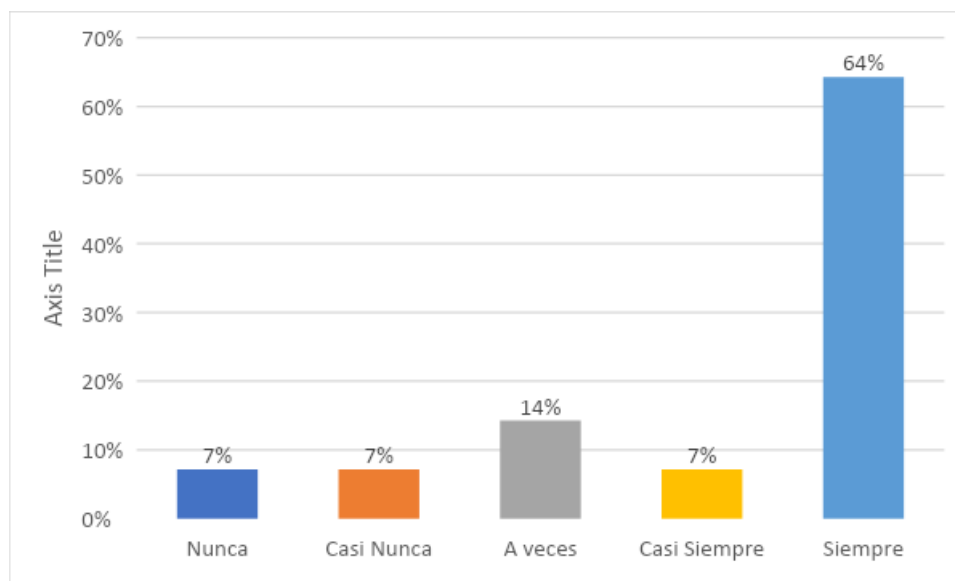


Figura 11: Porcentaje de Índice de morosidad préstamo con garantía líquida

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En la tabla 10 y figura 11 se tiene los resultados sobre el Índice de morosidad préstamo con garantía líquida, en donde se ha podido obtener el siguiente resultado: 01 asesor de negocio que representa el 7% califica como “Nunca”, 01 asesor de negocio que representa el 7% califica como “Casi nunca”, 02 asesores de negocio que representa el 14% califica que “A veces”, 01 Asesor de negocio que representa el 7% califica como “Casi siempre” y mientras que 09 asesores de negocio que representa el 64% califica que “Siempre”, se evalúa el índice de morosidad en el préstamo con garantía líquida.

Así mismo del total de encuestados el 64% respondieron que la cooperativa “Siempre”, evalúan el índice de morosidad a nivel de los productos financieros a nivel de préstamo sin embargo como menciona Parí, (2020). Es importante controlar la morosidad ya que es el mayor problema de riesgo formando un círculo vicioso que afecta en las siguientes formas: crea un ambiente de irresponsabilidad en el cumplimiento de pagos, disminuye los fondos para desembolsar nuevos préstamos. Aumenta los costos de provisiones y seguimientos de préstamos en mora.

4.3 RESULTADOS DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2: El estado de morosidad tiene consecuencias a nivel del sistema financiero en los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finansur Perú en el periodo 2020, son los clientes con problemas potenciales de pago, cliente deficiente en el pago, cliente dudoso y los clientes en pérdida.

Tabla 11: Clientes con problemas potenciales de pago

Consecuencias de morosidad						
Cuando observa a los clientes que están en mora considera.	29. ¿Exhorta al socio a pagar la cuota de forma puntual?		30. ¿Promueve llamadas telefónicas de recordatorio de falta de pago?		Total	
	ni	%	ni	%	n	%
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%
Casi Nunca	0	0%	0	0%	0	0%
A veces	0	0%	0	0%	0	0%
Casi Siempre	3	43%	1	14%	4	29%
Siempre	4	57%	6	86%	10	71%
Total	7	100%	7	100%	14	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Finansur Perú periodo 2020

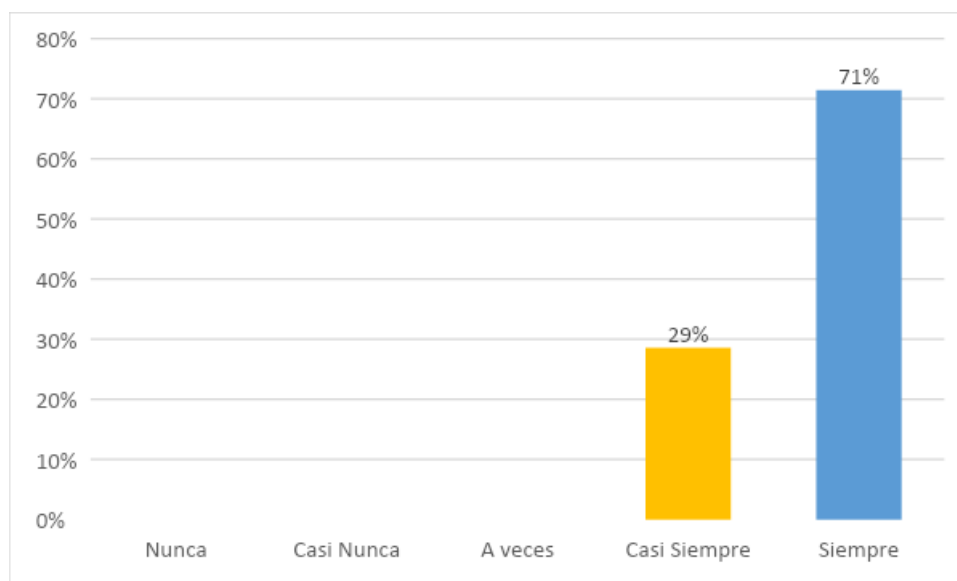


Figura 12: Porcentaje de Clientes con problemas potenciales de pago

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En la tabla 11 y figura 12 se tiene los resultados sobre los Clientes con problemas potenciales de pago, en donde se ha podido obtener el siguiente resultado: 04 asesores de negocio que representa el 29% califica como “Casi siempre” y mientras que 10 asesores de negocio que representa el 71% califica que “Siempre”, tienen problemas potenciales los clientes de la cooperativa de ahorro y crédito finansur Perú; es decir presenta incumplimientos ocasionales y reducidos de pagos mayores a 09 días.

Así mismo se observó en los resultados que como consecuencia indican que el 71% de los clientes tienen problemas potenciales. Lo que coincide con Parí, (2020). que existe un 32.11% de los créditos con causas de problemas potenciales, siendo solo el 64.57% del monto recuperado en la financiera Credinka Ag. Desaguadero periodo 2018. Siendo suficiente evidencia para concluir que las causas de morosidad de los clientes inciden en los resultados financieros, de la financiera CREDINKA Agencia Desaguadero periodo 2018.

Tabla 12: Cliente deficiente en el pago

Cuando observa a los clientes que están en mora considera.	Consecuencias de morosidad				Total	
	31. ¿Lo reporta a la base de datos de la Cooperativa?		32. ¿Realiza visita al socio que viene incumpliendo con el pago de la cuota programada a su negocio o domicilio?			
	ni	%	ni	%	n	%
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%
Casi Nunca	0	0%	0	0%	0	0%
A veces	0	0%	0	0%	0	0%
Casi Siempre	0	0%	0	0%	0	0%
Siempre	7	100%	7	100%	14	100%
Total	7	100%	7	100%	14	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Finansur Perú periodo 2020



Figura 13: Porcentaje de Cliente deficiente en el pago

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En la tabla 12 y figura 13 se tiene los resultados sobre los Cliente deficiente en el pago, en donde se ha podido obtener el siguiente resultado: 14 asesores de negocio que representa el 100% manifestaron que “Siempre”, tienen clientes deficiente en el pago; es decir presenta incumplimientos ocasionales y reducidos de pagos mayores a 30 días.

Así mismo se observó en los resultados que como consecuencia indican que el 100% de los clientes son deficientes en el pago esto debido a la falta de control y seguimiento de la cartera morosa del cliente que entraron en mora.

Tabla 13: Cliente dudoso

Cuando observa a los clientes que están en mora considera.	Consecuencias de morosidad					
	33. ¿Participa del operativo mora en compañía del asesor legal y el área de cobranza?		34. ¿Remite el expediente al área de cobranza?		Total	
	ni	%	ni	%	n	%
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%
Casi Nunca	1	14%	0	0%	1	7%
A veces	0	0%	0	0%	0	0%
Casi Siempre	1	14%	1	14%	2	14%
Siempre	5	71%	6	86%	11	79%
Total	7	100%	7	100%	14	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Finansur Perú periodo 2020

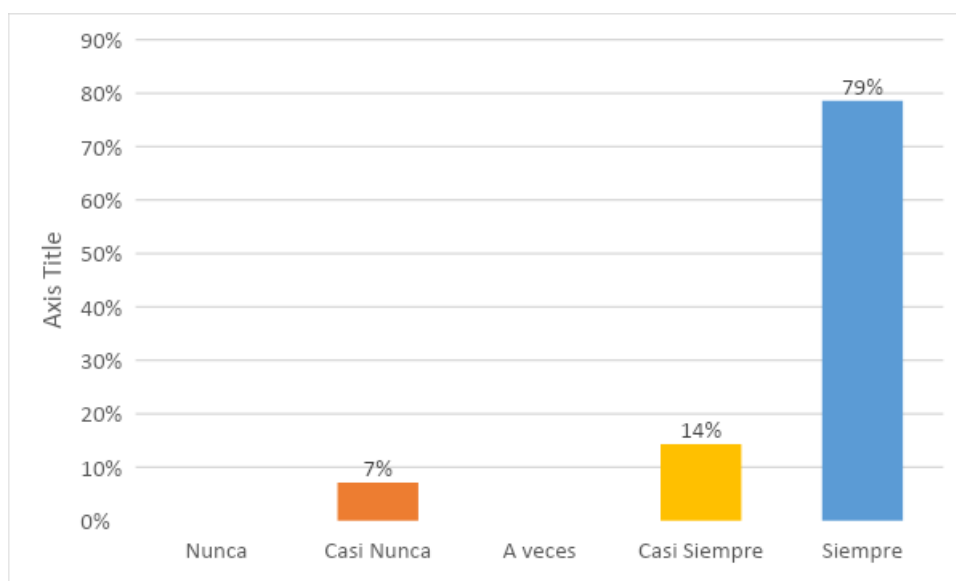


Figura 14: Porcentaje de Clientes dudosos

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En la tabla 13 y figura 14 se tiene los resultados sobre el Cliente dudoso, en donde se ha podido obtener el siguiente resultado: 01 asesores de negocio que representa el 7% califica que “Casi nunca”, 02 asesores de negocio que representa el 14% califica como “Casi siempre” y mientras que 11 asesores de negocio que representa el 79% califica que “Siempre”, existen clientes dudosos dentro de la cooperativa finansur Perú; es decir presenta incumplimientos ocasionales y reducidos de pagos mayores a 60 días.

Así mismo se observó en los resultados que como consecuencia indican que el 79% son clientes dudosos esto debido a la falta de control y seguimiento de la cartera morosa del cliente que entraron en mora.

Tabla 14: Cliente en pérdida

Cuando observa a los clientes que están en mora considera	Consecuencias de morosidad						Total	
	35. ¿Reporta al área de asesoría legal a fin de recuperar crédito?		36. ¿Reporta a la central de riesgos a fin de no otorgar más créditos al cliente?		37. ¿Realiza el registro del socio moroso ante la cámara de comercio por solidaridad financiera?		n	%
	ni	%	ni	%	ni	%		
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Casi Nunca	1	14%	0	0%	0	0%	1	5%
A veces	0	0%	0	0%	1	14%	1	5%
Casi Siempre	1	14%	0	0%	1	14%	2	10%
Siempre	5	71%	7	100%	5	71%	17	81%
Total	7	100%	7	100%	7	100%	21	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Finansur Perú periodo 2020

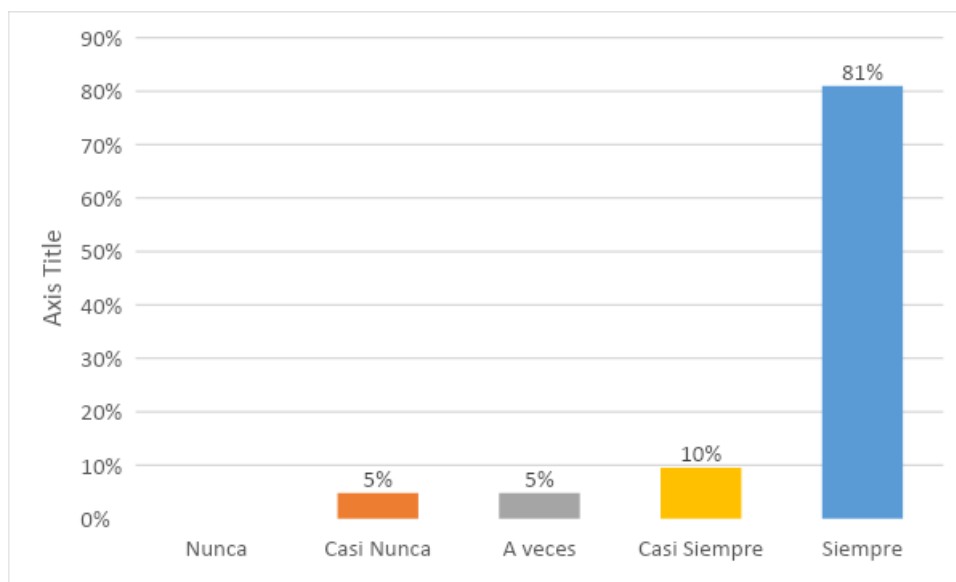


Figura 15: Porcentaje de Cliente en pérdida.

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En la tabla 14 y figura 15 se tiene los resultados sobre el Cliente en pérdida, en donde se ha podido obtener el siguiente resultado: 01 asesores de negocio que representa el 5% califica como “Casi nunca”, 01 asesores de negocio que representa el 5% califica que “A veces”, 02 asesores de negocio que representa el 10% califica como “Casi siempre” y mientras que 17 asesores de negocio que representa el 81% calificó que “Siempre”, tienen Clientes en pérdida dentro de la cooperativa finansur Perú; es decir presenta incumplimientos ocasionales y reducidos de pagos mayores a 120 días.

Así mismo se observó en los resultados que como consecuencia indican que el 81% son clientes en pérdida esto debido a la falta de control y seguimiento de la cartera morosa del cliente que entraron en mora, porque presentan graves problemas estructurales como la deudas consideradas incobrables, Muy alto nivel de endeudamiento, Deudores que hayan cesado sus operaciones por tanto, las posibilidades de recuperación son escasas.

Tabla 15: Reporte de la morosidad de los clientes de la cooperativa de ahorro y crédito Finansur Perú en el año 2020

	Monto en Soles	%
Saldo Recuperado (Normal)	S/ 67,013.10	60.19%
Saldo Morosidad	S/ 44,316.03	39.81%
Saldo Capital	S/ 111,329.13	100.00%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Finansur Perú periodo 2020

Según la Tabla 15 Monto en soles de clientes de la cooperativa de ahorro y crédito con morosidad en el año 2020

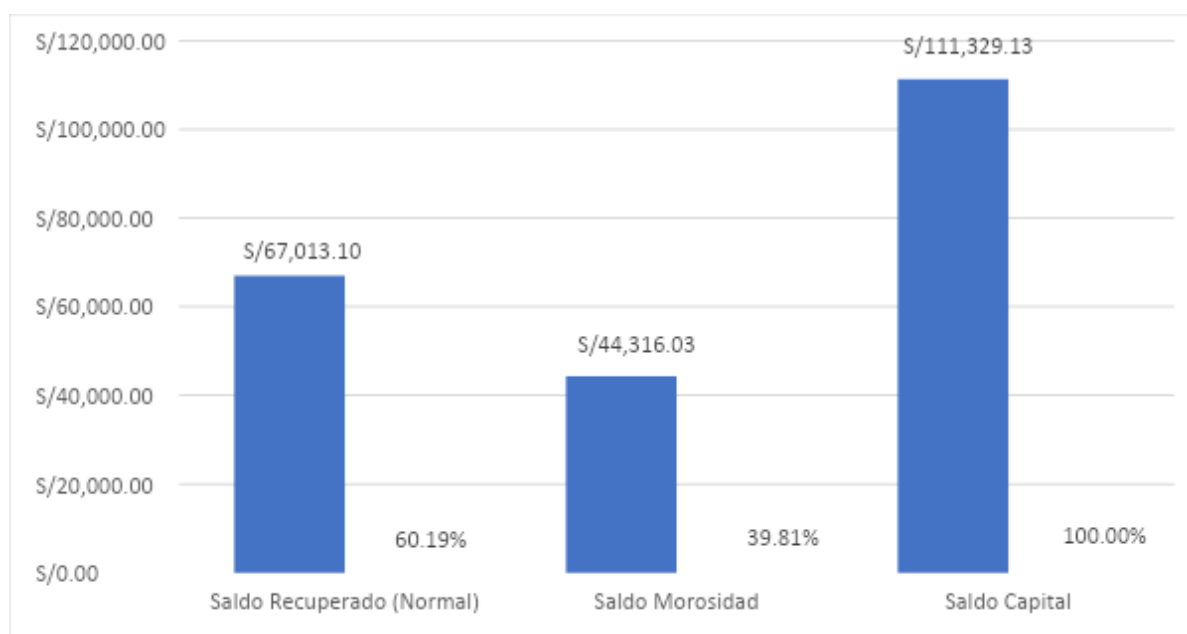


Figura 16: Reporte de morosidad de los clientes de la cooperativa de ahorro y crédito finansur Perú en el año 2020.

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En la tabla 15 y figura 16 se observa que el monto del préstamo asciende a S/ 111,329.13 soles que representa el 100% del dinero utilizado para realizar los créditos financieros en el año 2020 y el monto recuperado de los créditos es de S/ 67,013.10 soles que representa el 69.19%, y por último se observa un incremento de mora vencida en el año 2020 con un total de S/ 44,316.03 soles que representa al 39.81%, esto debido a la falta de control y seguimiento de la cartera morosa del cliente y al movimiento económico comercial de la ciudad de Juliaca en el año 2020 y así lo afirma Vilca, (2015). haciendo un análisis efectuado a los resultados del nivel de mora refleja el 43.8% trayendo consigo una deficiente Evaluación de Crédito ocasionando el incremento de la cartera morosa Según el gráfico N° 17, suben las colocaciones y aumenta el saldo capital, también se eleva el capital vencido, por ende el índice de morosidad se muestra cada vez más alto.

De esta manera podemos deducir que el nivel de morosidad perjudica bastante en cuanto a la rentabilidad de la empresa, ya que se encuentra en un nivel muy bajo de recuperación de sus deudas que están en cartera morosa.

4.4 CONTRASTE DE HIPÓTESIS

4.4.1 Prueba de hipótesis general

- **Ho:** Existen diferentes factores que no influyen en el estado de morosidad de los créditos personales y tiene consecuencias a nivel del sistema financiero para los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finansur Perú, periodo - 2020.
- **Ha:** Existen diferentes factores que influyen en el estado de morosidad de los créditos personales y tiene consecuencias a nivel del sistema financiero para los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finansur Perú, periodo - 2020.

Tabla 16: Prueba de hipótesis general con Rho Spearman

		Morosidad			Estado de Morosidad
Rho Spearman	de Morosidad		Coeficiente de correlación	de	1,000
					,796**
			Sig. (bilateral)		.
			N		,000
					20
	Estado de Morosidad	de	Coeficiente de correlación	de	,796**
					1,000
			Sig. (bilateral)		,000
			N		.
					20
					20

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

Interpretación: El Coeficiente de Correlación entre ambas variables es de 0.796, por lo tanto, existe una relación directa significativamente entre la Morosidad y el Estado de Morosidad, con un valor p de $0.000 < \alpha 0.05$. Por ello: se rechaza la Hipótesis Nula (H0) y se acepta la Hipótesis alterna (H1), con un nivel de confianza equivalente a un 95%.

Conclusión: Existe relación entre la Morosidad y el Estado de Morosidad, en la cooperativa de ahorro y crédito Finansur Perú – agencia Juliaca periodo 2020.

4.4.2 Prueba de hipótesis específica 1

- **Ho:** Los principales factores no influyen en el estado de morosidad en los créditos personales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finansur Perú en el periodo 2020, son la falta de capacidad de pago, la personalidad del deudor, la mala evaluación crediticia y la poca experiencia del analista de crédito.
- **Ha:** Los principales factores sí influyen en el estado de morosidad en los créditos personales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finansur Perú en el periodo 2020, son la falta de capacidad de pago, la personalidad del deudor, la mala evaluación crediticia y la poca experiencia del analista de crédito.

Tabla 17: Prueba de hipótesis específica 1 con Rho Spearman

				F	E	
				Morosidad	Morosidad	
Rho Spearman	de	PF Morosidad	Coeficiente correlación	de	1,000	,798**
			Sig. (bilateral)		.	,006
			N		10	10
		E Morosidad	Coeficiente correlación	de	,798**	1,000
			Sig. (bilateral)		,006	.
			N		10	10

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

Interpretación: El Coeficiente de Correlación entre ambas variables es de 0.798, por lo tanto, existe una relación directa significativamente entre el Factor de Morosidad y el Estado de Morosidad, con un valor p de $0.006 < \alpha 0.05$. Por ello: se rechaza la Hipótesis Nula (H0) y se acepta la Hipótesis alterna (H1), con un nivel de confianza equivalente a un 95%.

Conclusión: Existe relación entre Factor de Morosidad y el Estado de Morosidad en los créditos personales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finansur Perú en el periodo 2020.

4.4.3 Prueba de hipótesis específica 2

- **Ho:** El estado de morosidad no tiene consecuencias a nivel del sistema financiero en los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finansur Perú en el periodo 2020, son los clientes con problemas potenciales de pago, cliente deficiente en el pago, cliente dudoso y los clientes en pérdida.
- **Ha:** El estado de morosidad tiene consecuencias a nivel del sistema financiero en los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finansur Perú en el periodo 2020, son los clientes con problemas potenciales de pago, cliente deficiente en el pago, cliente dudoso y los clientes en pérdida.

Tabla 18: Prueba de hipótesis específica 2 con Rho Spearman

		Estado morosidad	Consecuencia Morosidad
Rho de Spearman	Estado Morosidad	1,000	,841**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	20	20
	Consecuencia Morosidad	,841**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	20	20

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

Interpretación: El Coeficiente de Correlación entre ambas variables es de 0.841, por lo tanto, existe una relación directa significativamente entre el Estado de Morosidad y

Consecuencias de Morosidad, con un valor p de $0.000 < a 0.05$. Por ello: se rechaza la Hipótesis Nula (H_0) y se acepta la Hipótesis alterna (H_1), con un nivel de confianza equivalente a un 95%.

Conclusión: Existe relación entre el Estado de Morosidad y Consecuencias de Morosidad a nivel del sistema financiero en los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finansur Perú en el periodo 2020.

DISCUSIÓN

Según el objetivo general, que es identificar los factores que influyen en el estado de morosidad en los créditos personales y qué consecuencias tiene a nivel del sistema financiero para los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FINANSUR Perú, periodo - 2020, según los siguientes factores, capacidad de pago, personalidad del deudor, la mala evaluación crediticia y experiencia del analista de crédito, estos resultados lo corroboran según a lo que manifiesta Rodríguez et al., (2017) propone que los encargados de otorgar los créditos realicen un buen análisis al momento de aprobar un crédito y así evitan los riesgos de los clientes nuevos.

Tabla 19: Resumen de las dimensiones de los factores de morosidad.

Evaluación del riesgo de incumplimiento	Falta capacidad de pago		de de Personalidad del deudor		Evaluación crediticia		Experiencia del analista de crédito	
	ni	%	ni	%	ni	%	ni	%
Nunca	0	0%	1	7%	1	4%	0	0%
Casi Nunca	1	4%	2	14%	0	0%	0	0%
A veces	3	11%	0	0%	0	0%	0	0%
Casi Siempre	9	32%	2	14%	3	11%	3	14%
Siempre	15	54%	9	64%	24	86%	18	86%
Total	28	100%	14	100%	28	100%	21	100%

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado.

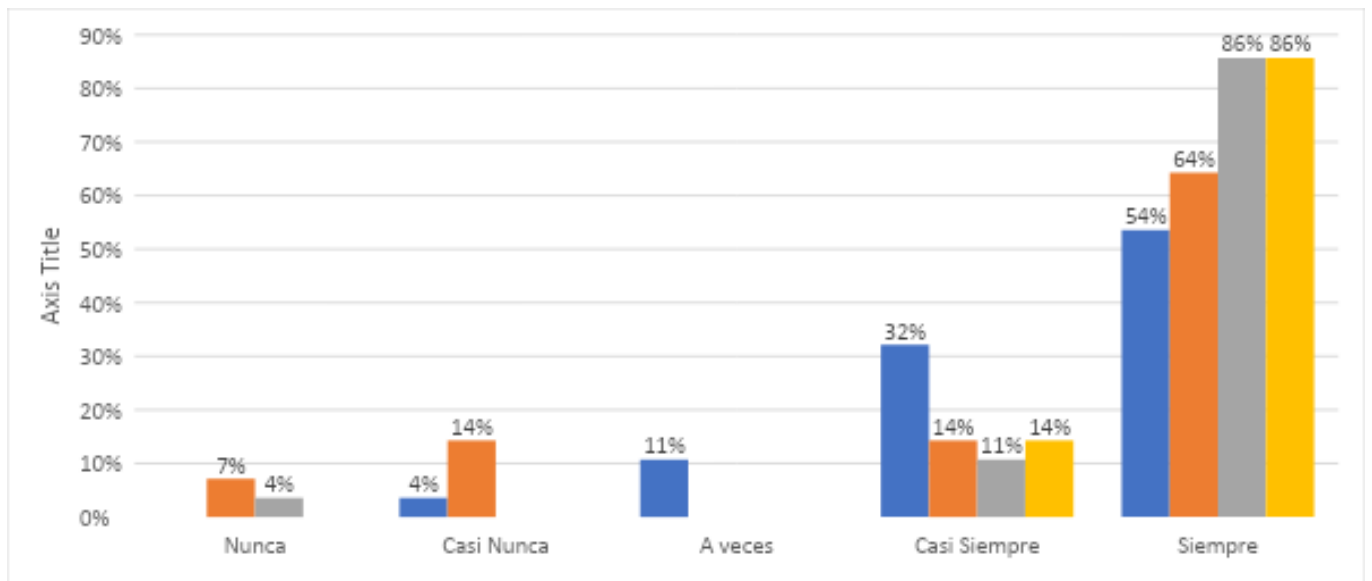


Figura 17: Resumen de las dimensiones de los factores de morosidad.

DISCUSIÓN

Según el objetivo específico 01, determinar cuales son los factores que influyen en el estado de morosidad en los créditos personales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finansur Perú en el periodo 2020, estos resultados se corroboran según Vásquez, (2019) que los factores que afectan a los socios y que conllevan a que estos incurran en mora los de mayor relevancia son: la falta de tiempo y el sobreendeudamiento es por ello que una de las estrategias se enfoca en la implementación de tarjetas para reducir el tiempo.

Tabla 20: Resumen de las dimensiones de riesgos en la recuperación del crédito.

Al evaluar el índice de morosidad nivel de productos financieros nivel préstamo	Estado de morosidad											
	Índice de morosidad préstamo a Finansur Perú		Índice de morosidad préstamo PYME diario, semanal o quincenal		Índice de morosidad préstamo para engorde de ganado		Índice de morosidad préstamo para la producción lechera		Índice de morosidad préstamo crece mujer		Índice de morosidad préstamo con garantía líquida	
	ni	%	ni	%	ni	%	ni	%	ni	%	ni	%
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	7%
Casi Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	7%
A veces	0	0%	0	0%	0	0%	1	7%	1	5%	2	14%
Casi Siempre	8	38%	6	29%	4	29%	4	29%	4	19%	1	7%
Siempre	13	62%	15	71%	10	71%	9	64%	16	76%	9	64%
Total	21	100%	21	100%	14	100%	14	100%	21	100%	14	100%

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado.

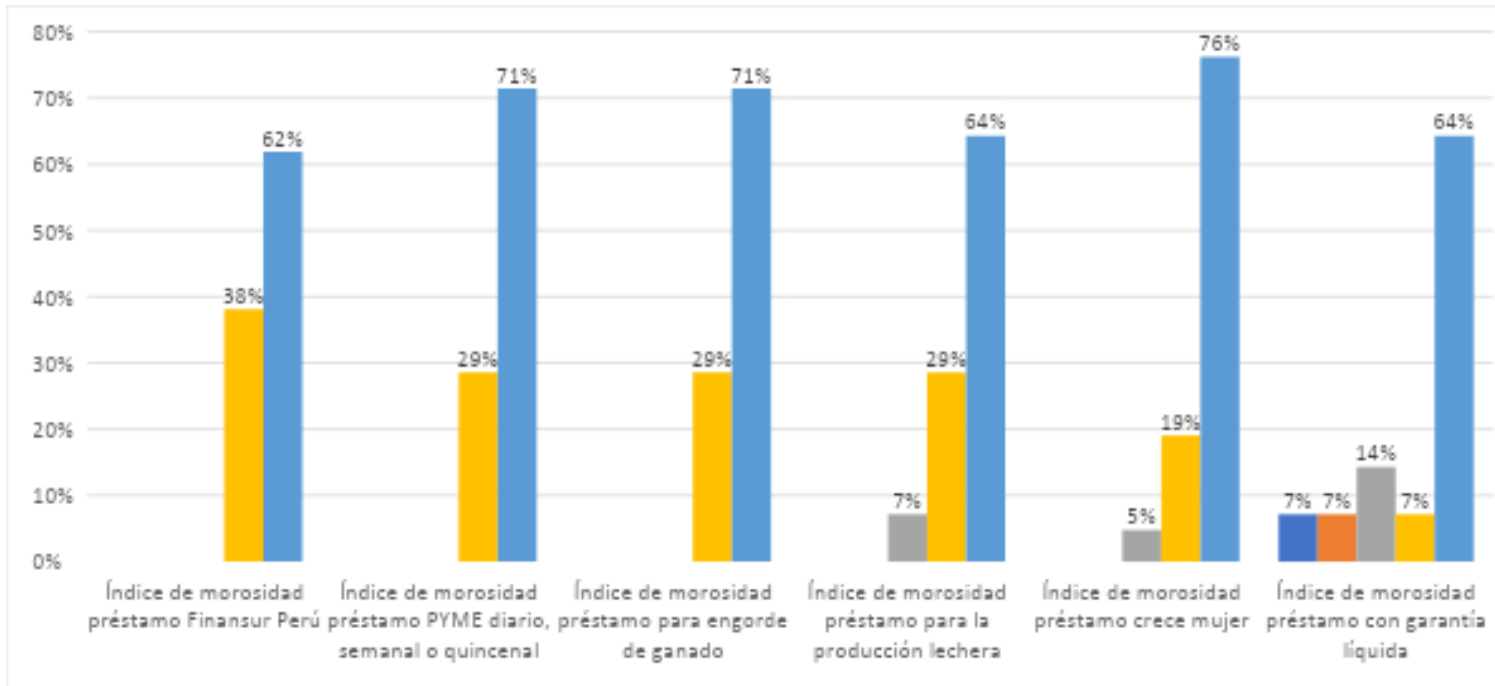


Figura 18: Resumen de los riesgos en la recuperación del crédito.

DISCUSIÓN

Según el objetivo específico, Conocer las consecuencias que tiene a nivel del sistema financiero los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finansur Perú que están en estado de morosidad en el periodo 2020, coincide en lo que manifiesta según Acrota, (2017) en su trabajo de investigación hace notar que a razón de las políticas crediticias de las entidades financieras, trae como consecuencia la morosidad en los pagos por parte de los clientes.

Tabla 21: Resumen de las dimensiones de cliente financiero con mala calificación.

Cuando observa a los clientes que están en mora considera.	Consecuencias de morosidad							
	Clientes con problemas potenciales de pago		Cliente deficiente en el pago		Cliente dudoso		Cliente en pérdida	
	ni	%	ni	%	ni	%	ni	%
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Casi Nunca	0	0%	0	0%	1	7%	1	5%
A veces	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%
Casi Siempre	4	29%	0	0%	2	14%	2	10%
Siempre	10	71%	14	100%	11	79%	17	81%
Total	14	100%	14	100%	14	100%	21	100%

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado.

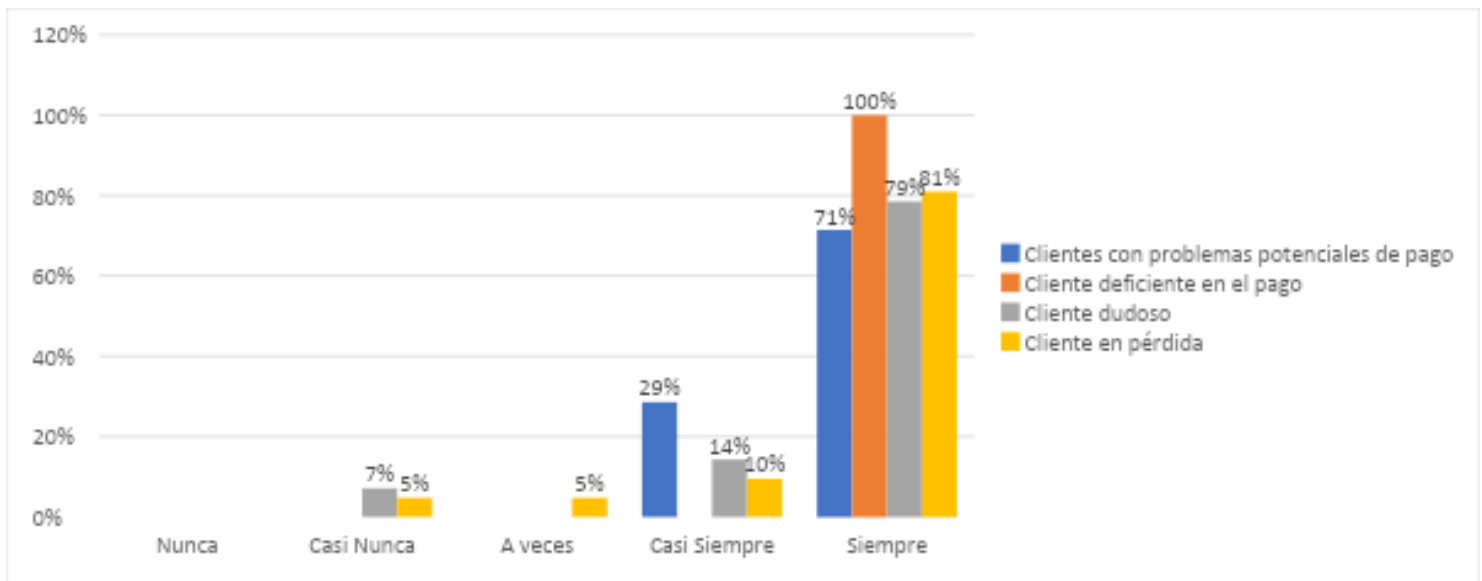


Figura 19: Resumen de las dimensiones de clientes financieros con mala calificación.

CONCLUSIONES

PRIMERO: En conclusión, podemos decir que es notorio la existencia de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito FINANSUR Perú, que asciende a S/ 44,316.03 que representa al 39.81% clientes en pérdida del año 2020. Y se logró identificar perfectamente cada uno de los factores como son: la falta de capacidad de pago, personalidad del deudor, la mala evaluación crediticia y la poca experiencia del analista de crédito, así también los resultados de la prueba de hipótesis, de los factores de morosidad influyen significativamente con el estado de morosidad y que tiene consecuencias a nivel del sistema financiero ($p < 0.05$) concluyendo que existen diferentes factores que influyen en el estado de morosidad de los créditos personales y tiene consecuencias a nivel del sistema financiero para los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finansur Perú, periodo - 2020, que se observa en la Tabla 16.

SEGUNDO: Con relación a los factores que influyen en el estado de morosidad en los créditos personales, se tiene básicamente a los factores como la mala evaluación de los trabajadores de la institución, los cuales muchas veces laboran en estos puestos de trabajo personas con poca experiencia o que se están iniciando en el mundo financiero, ya que ellos no tienen una capacitación en la colocación de créditos, los mismo que al dar un crédito mal colocado, trae como consecuencia la morosidad en los pagos por parte de los clientes; también se puede observar que los resultados de la prueba de hipótesis es

coeficiente de significancia ($p < 0.05$), afirmando que los factores encontrados influyen en el estado de morosidad en los créditos personales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finansur Perú en el periodo 2020, que se observa en la Tabla 19.

TERCERO: A manera de conclusión podemos decir que los clientes que caen en mora, tienen consecuencias a nivel sistema financiero porque son reportados al sistema de Infocorp que va a registrar en la central de riesgo crediticio del sistema bancario y no podrá ser sujeto de crédito hasta que pague su deuda y aún después de haberla cancelado tendrá que pasar dos años para que desaparezca el nombre del deudor definitivamente de Infocorp, así también podemos observar que los resultados de la prueba de hipótesis encontrado ($p < 0.05$), confirmando que el estado de morosidad tiene consecuencias a nivel del sistema financiero en los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finansur Perú en el periodo 2020, según la la Tabla 21.

RECOMENDACIONES

PRIMERO: Se recomienda a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FINANSUR PERÚ - AGENCIA JULIACA, realizar capacitación constante a los analistas de crédito para mejorar un eficiente calificación del analista de crédito para evitar que ingresen a la cartera morosa el cliente y así pueda elegir la mejor opción.

SEGUNDO: La morosidad no solo causa estragos en los deudores, sino también en las cooperativas, por ello sería conveniente que ambos puedan tomar acuerdos de compromiso y facilidad de pago, ya que lo que se busca es que crédito sea pagado y no obtener malas calificaciones financieras.

TERCERO: Finalmente, se recomienda a los analistas de crédito que deben realizar visitas constantes y seguimiento a los clientes que fueron otorgados el crédito, para poder generar una mejor intencionalidad de pago de los clientes.

BIBLIOGRAFÍA

- Acrota, V. (2017). Análisis de los factores que determinan la morosidad en los créditos otorgados a la Micro y Pequeña Empresa de Caja Arequipa—Agencia Socabaya—Periodo 2016.
- Ayala, S. (2013). El sistema financiero peruano • gestipolis.
<https://www.gestipolis.com/sistema-financiero-peruano/>
- Banco Central de Reserva. (julio de 2017). Portal BCRP. Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Memoria/>.
- BBVA. (2015). ¿Qué es el riesgo financiero? 5 consejos para evitarlo. BBVA NOTICIAS.
<https://www.bbva.com/es/finanzas-para-todos-el-riesgo-financiero-y-sus-tipos/>
- Business, E. (2016). La política de créditos de una entidad financiera.
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/la-politica-de-creditos-de-una-entidad-financiera/>
- FENACREP. (2021). FENACREP | Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú. FENACREP | Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú. <https://www.fenacrep.org/es>
- Fernandez, Antonio. (2011). Libro Manual De Morosidad Bancaria.,
<https://www.buscalibre.pe/libro-manual-de-morosidad-bancaria/9788447037100/p/35988831>
- Finanzas, E. (2020). ¿Qué es la tasa de interés y por qué se cobra? | Finanzas y Negocios. Blog con tips y consejos para emprendedores y pymes - Konfío.
<https://konfio.mx/tips/finanzas/que-es-la-tasa-de-interes/>
- García, N. (2017). Análisis y control del riesgo crediticio derivado de las garantías otorgadas por FIRA mediante un credit default swap, 2010-2014.
<http://tesis.ipn.mx:8080/xmlui/handle/123456789/21343>

- Gonzales, J. (2018). Factores que ocasionan la morosidad en los créditos personales por convenio en Banco Ripley Perú S.A.- Agencia Cajamarca, 2018.
- Guzmán, S. (2020). La mora: Concepto, requisitos, excepciones a la mora automática (artículo 1333 del Código Civil). LP.
<https://lpderecho.pe/mora-articulo-1333-codigo-civil/>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. McGraw-Hill Education.
- Jallo, V. (2020). Evaluación de la gestión crediticia y su influencia en la morosidad de la Financiera Mibanco—Agencia Puno, periodos 2014—2018.
- Lee, D. (2013). Instituciones financieras no bancarias y Organismos internacionales de....
<https://es.slideshare.net/donnalytucker/instituciones-financieras-no-bancarias>
- Limachi, D. (2016). La cartera de morosidad y su incidencia en la rentabilidad del Banco Azteca del Peru S.A. Agencia Puno períodos 2013—2014. Universidad Nacional del Altiplano. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/12280>
- López, P. (2004). POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. Punto Cero, 09(08), 69-74.
- López, P., & Fachelli, S. (2015). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL CUANTITATIVA. 87.
- López, R. (2020). Índice de morosidad -- Expansión.com.
<https://www.expansion.com/diccionario-economico/indice-de-morosidad.html>
- Mamani, Y. (2015). Análisis de las colocaciones e índices de morosidad de la COOPAC San Salvador Ltda periodo 2012- 2013. Universidad Nacional del Altiplano.
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/2657>
- Morales, J. (2018). Las cooperativas de ahorro y crédito en el Perú, importancia y necesidad de un nuevo modelo de supervisión. Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/12898>
- Paredes, E. (2019). Calificación crediticia y otorgamiento de créditos en la banca

- comercial de Lima Metropolitana, 2011 – 2018. Universidad Nacional Federico Villarreal. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3844>
- Pari, R. (2020). La morosidad de los clientes y su incidencia en los resultados financieros, en la financiera Credinka agencia Desaguadero periodo – 2018.
- Parrales, C. (2013). Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del iece-guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas. <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/5322>
- Quiñonez, E. (2005). Análisis De La Morosidad Del Sistema Bancario Del Ecuador: ¿Cuáles Son Sus Determinantes? Un Estudio Con Datos De Panel.
- Ramirez. (2010). muestra censal—Marco Metodológico. https://www.google.com/search?q=que+es+una+muestra+censal&ei=2tk_YZGuJy85OUPja6z-Ao&oq=que+es+una+muestra+censal&gs_lcp
- Rodríguez, M., Rodríguez, K., & Tercero, G. (2017). Factores que afectan el nivel de mora en los créditos otorgados por Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L de Estelí, en el primer semestre del año 2016 [Monografía]. FAREM-Estelí. <https://repositorio.unan.edu.ni/4366/>
- Romero, L. (2015). COLOCACIÓN DE CRÉDITOS. https://www.academia.edu/29330894/COLOCACION_DE_CREDITOS
- SBS-AFP, N. (2018). Reporte de Deudas de la SBS: ¿Cuál es su clasificación según los días de morosidad? | TU-DINERO. Gestión; NOTICIAS GESTIÓN. <https://gestion.pe/tu-dinero/reporte-deudas-sbs-clasificacion-dias-morosidad-242331-noticia/>
- SMV -- Superintendencia del Mercado de Valores—SIL. (2017). https://www.smv.gob.pe/Frm_SIL_Detalle.aspx?CNORMA=LEY0000201129782&C TEXTO=

- Superintendencia de Banca, Seguros. (2019). SBS Perú. <https://www.sbs.gob.pe/>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú. (2017). SBS Perú. <https://www.sbs.gob.pe/>
- Tamayo, T. (2007). Técnicas e instrumentos de investigación. <https://www.google.com/search?q=que+es+instrumento+de+investigaci%C3%B3n+segun+los+autores&oq=que+es+instrumento+de+investigaci%C3%B3n+segun+los+autores&aqs=chrome..69i57j0i22i30.14604j1j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>
- Tito, B. (2014). Determinantes socioeconómicos de la morosidad en entidades micro financieras: Caso de las agencias Puno y el sol de la Caja Arequipa – Puno 2014.
- Vásquez, J. (2019). LA MOROSIDAD: CAUSAS Y CONSECUENCIAS.
- Vilca, C. (2015). Evaluación de crédito y su incidencia en la cartera morosa de la caja rural de ahorro y crédito los Andes S. A. Puno, 2012—2013.
- Yulian DLCP. (2020). Clase 20 FÁCIL: EL SISTEMA FINANCIERO PERUANO. Clase 20 FÁCIL: EL SISTEMA FINANCIERO PERUANO. http://clase2ofacil.blogspot.com/2018/05/el-sistema-financiero-peruano_27.html

ANEXOS

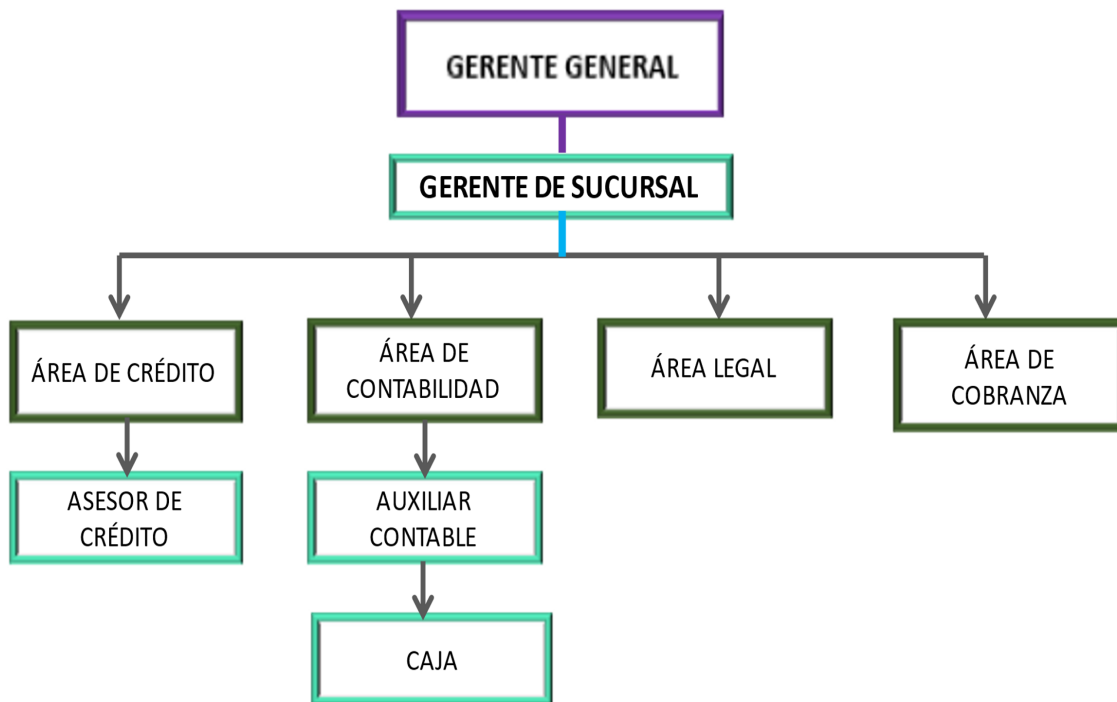
ANEXO 01: Ubicación geográfica de la cooperativa de ahorro y crédito finansur Perú - Agencia Juliaca



Fuente: Google maps.



ANEXO 02: Organigrama de la cooperativa de ahorro y crédito Finansur Perú



ANEXO 03: Matriz de consistencia

Factores que influyen en el estado de morosidad en los créditos personales y sus consecuencias a nivel del sistema financiero para los clientes de la cooperativa de ahorro y crédito finansur Perú, periodo - 2020.

<u>PROBLEMA</u>	<u>OBJETIVOS</u>	<u>HIPÓTESIS</u>	<u>VARIABLE</u>	<u>INDICADORES</u>
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuáles son los factores que influyen en el estado de morosidad en los créditos personales y qué consecuencias tiene a nivel del sistema financiero para los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finansur Perú, periodo - 2020?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Identificar los factores que influyen en el estado de morosidad en los créditos personales y qué consecuencias tiene a nivel del sistema financiero para los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finansur Perú, periodo - 2020.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Existen diferentes factores que influyen en el estado de morosidad de los créditos personales y tiene consecuencias a nivel del sistema financiero para los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finansur Perú, periodo - 2020, son la falta de capacidad de pago, la personalidad del deudor, la mala evaluación crediticia y la falta de experiencia del analista de crédito.</p>	<p>Variable independiente:</p> <p>Morosidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de capacidad de pago. - Personalidad del deudor (honorabilidad y solvencia moral). - La evaluación crediticia. - Experiencia del analista de crédito. - Índice de morosidad préstamo Finansur Perú - Índice de morosidad préstamo PYME diario, semanal o quincenal - Índice de morosidad préstamo para engorde de ganado - Índice de morosidad
<p>Problema específico:</p> <p>¿Cuáles son los factores que influyen en el estado de morosidad en los créditos personales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito</p>	<p>Objetivo Específico:</p> <p>-Determinar cuales son los factores que influyen en el estado de morosidad en los créditos personales de la Cooperativa de Ahorro y</p>	<p>Hipótesis específica:</p> <p>-Los principales factores que influyen en el estado de morosidad de los créditos personales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finansur Perú en el periodo 2020, son</p>	<p>Variable dependiente:</p> <p>- Estado de morosidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Índice de morosidad préstamo para engorde de ganado - Índice de morosidad

<p>Finansur Perú en el periodo 2020? ¿Qué consecuencias tiene a nivel del sistema financiero los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finansur Perú que están en estado de morosidad en el periodo 2020?</p>	<p>Crédito Finansur Perú en el periodo 2020. -Conocer las consecuencias que tiene a nivel del sistema financiero los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finansur Perú que están en estado de morosidad en el periodo 2020.</p>	<p>la falta de capacidad de pago, la personalidad del deudor, la mala evaluación crediticia y la falta de experiencia del analista de crédito. -El estado de morosidad tiene consecuencias a nivel del sistema financiero en los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finansur Perú en el periodo 2020, son los clientes con problemas potenciales de pago, clientes deficientes en el pago, cliente dudoso y los clientes en pérdida.</p>	<p>- Consecuencias de la morosidad.</p>	<p>préstamo para la producción lechera - Índice de morosidad préstamo crece mujer - Índice de morosidad préstamo con garantía líquida - Clientes con problemas potenciales de pago. - Cliente deficiente en el pago. - Cliente dudoso. - Cliente en pérdida.</p>
--	--	--	---	--

ANEXO 04: Formato de validación del instrumento de investigación

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo JIMMY JOHN CONDORI CHURA identificado con D.N.I. N° 43048639, de profesión ADMINISTRADOR, Grado académico ESPECIALIZADO mención ADMINISTRACIÓN, institución COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FINANSIERAS PERÚ

Por medio de la presente dejo constancia que he revisado con fines de validación del instrumento (cuestionario) de Factores que influyen en el estado de morosidad en los créditos personales y sus consecuencias a nivel del sistema financiero para los clientes de la cooperativa de ahorro y crédito finansiur Perú en el periodo 2020,

, a los efectos de su aplicación a los sujetos de la muestra poblacional del trabajo de investigación titulado:

Factores que influyen en el estado de morosidad en los créditos personales y sus consecuencias a nivel del sistema financiero para los clientes de la cooperativa de ahorro y crédito finansiur Perú en el periodo 2020,

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

Criterios	Apreciación Cualitativa			
	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
Coherencia de ítems				X
Alcance de los contenidos				X
Redacción de los ítems				X
Calidad y precisión				X
Pertenencia de las variables con los indicadores				X
Presentación de las cartillas				X

Juliaca, 02 de Julio del 2021



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
FINANSIUR PERÚ

Jimmy John Condori Chura
ADMINISTRADOR DE AGENCIA

Firma del experto informante

D.N.I. N°: 43048639



TARIFARIO DE TASAS ACTIVAS

CONSUMO ORDINARIO							CON GARANTIA PLAZO FIJO				
MONTOS	PLAZOS (M)		TEM		TEA		MONTOS	TEM		TEA	
	MIN	MAX	MIN	MAX	MIN	MAX		MIN	MAX	MIN	MAX
300-1000	6	24	4.50%	6%	69.59%	101.22%	300-1000	4.20%	6.00%	63.83	101.22
1001-3000	6	24	4.30%	6%	65.73%	101.22%	1001-3000	4.20%	6.00%	60.11	101.22
3001-5000	6	24	4.10%	6%	61.96%	101.22%	3001-5000	3.80%	6.00%	56.44	101.22
5001-10000	6	24	3.90%	6%	58.26%	101.22%	5001-10000	3.70%	6.00%	54.65	101.22
10001-15000	6	24	3.80%	6%	56.44%	101.22%	10001-15000	3.60%	6.00%	52.87	101.22
15001-20000	6	24	3.70%	6%	54.65%	101.22%	15001-20000	3.50%	6.00%	51.11	101.22
20001-30000 (*)	6	72	3.50%	6%	51.11%	101.22%	20001-30000 (*)	3.40%	6.00%	49.36	101.22
30001-50000 (*)	6	72	3.40%	6%	49.36%	101.22%	30001-50000 (*)	3.30%	6.00%	47.64	101.22
50001-70000 (*)	6	72	3.30%	6%	47.64%	101.22%	50001-70000 (*)	3.20%	6.00%	45.93	101.22
70001-100000 (*)	6	72	3.20%	6%	45.93%	101.22%	70001-100000 (*)	3.10%	6.00%	44.25	101.22
100001-150000 (*)	6	72	3.10%	6%	44.25%	101.22%	100001-MAS	3.00%	6.00%	42.57	101.22

*CCNHPTCA

MES ORDINARIO									
MONTOS	PLAZOS (M)				TEM		TEA		
	CAPITAL TRABAJO		ACTIVO FIJO		MIN	MAX	MIN	MAX	
	MIN	MAX	MIN	MAX					
300-1000	6	18	6	36	4.40%	5.00%	67.65%	79.59%	
1001-3000	6	18	6	36	4.20%	5.00%	63.83%	79.59%	
3001-5000	6	18	6	36	4.00%	5.00%	60.10%	79.59%	
5001-10000	6	18	6	36	3.90%	5.00%	58.26%	79.59%	
10001-15000	6	18	6	36	3.80%	5.00%	56.44%	79.59%	
15001-20000	6	18	6	36	3.70%	5.00%	54.65%	79.59%	
20001-30000 (*)	6	72	6	72	3.60%	5.00%	52.87%	79.59%	
30001-50000 (*)	6	72	6	72	3.50%	5.00%	51.11%	79.59%	
50001-70000 (*)	6	72	6	72	3.40%	5.00%	49.36%	79.59%	
70001-100000 (*)	6	72	6	72	3.30%	5.00%	47.64%	79.59%	
100001-150000 (*)	6	72	6	72	3.00%	5.00%	42.57%	79.59%	

*CCNHPTCA

PRESTA DIARIO									
MONTOS	PLAZOS (M)		FRECUENCIA	TED		TEM		TEA	
	MIN	MAX		MIN	MAX	MIN	MAX	MIN	MAX
	300-999	1		2	D,S,Q	0.25%	0.43%	8.00%	14.00%
1000-2999	1	2	D,S,Q	0.24%	0.43%	7.50%	14.00%	135.18%	381.79%
3000-4999	1	2	D,S,Q	0.22%	0.43%	7.00%	14.00%	125.22%	381.79%
5000-10000	1	2	D,S,Q	0.21%	0.43%	6.50%	14.00%	112.27%	381.79%

PRODUCCION LECHERA									
MONTOS	CAPITAL TRABAJO		ACTIVO FIJO		TEM		TEA		
	MIN	MAX	MIN	MAX	MIN	MAX	MIN	MAX	
300-999	6	18	6	24	3.85%	5.00%	57.35%	79.58%	
1000-2999	6	18	6	24	3.65%	4.80%	53.76%	75.52%	
3000-4999	6	18	6	24	3.45%	4.50%	50.23%	69.59%	
5000-6999	6	18	6	24	3.25%	4.30%	46.78%	65.73%	
7000-9999	6	18	6	24	3.10%	4.00%	44.25%	60.10%	
10000-15000	6	18	6	24	3.00%	3.80%	42.57%	56.44%	

ENGORDE DE GANADO							
MONTOS	PLAZOS		TEM		TEA		
	MIN	MAX	MIN	MAX	MIN	MAX	
300-999	3	6	4.80%	6.50%	75.52%	112.91%	
1000-2999	3	6	4.50%	6.30%	69.59%	108.16%	
3000-4999	3	6	4.20%	6.00%	63.83%	101.22%	
5000-6999	3	6	4.00%	5.80%	60.10%	96.71%	
7000-9999	3	6	3.80%	5.60%	56.44%	92.29%	
10000-15000	3	6	3.50%	5.50%	51.11%	90.12%	

Vigencia: Diciembre 2021

www.finansurperu.com.pe





TARIFARIO DE TASAS PASIVAS

AHORRO A PLAZO FIJO MN - TEA					
MONTO	90 - DIAS	180 - DIAS	360 - DIAS	540 - DIAS	720 - DIAS
500 - 5,999	2.10%	2.60%	6.80%	7.90%	8.95%
6,000 - 10,999	2.30%	2.90%	7.20%	8.90%	9.90%
11,000 - 15,999	3.20%	3.50%	7.90%	9.60%	10.50%
16,000 - 29,999	3.60%	3.90%	8.30%	10.20%	11.20%
30,000 - 59,999	3.92%	4.10%	8.90%	11.00%	12.00%
60,000 - 109,999	4.15%	4.50%	9.50%	11.50%	12.50%
110,000 - 599,999	4.60%	5.30%	10.50%	12.20%	13.50%
600,000 - 1,000,000	4.95%	5.85%	10.65%	12.50%	13.80%

AHORRO A PLAZO FIJO ME - TEA					
MONTO	90 - DIAS	180 - DIAS	360 - DIAS	540 - DIAS	720 - DIAS
500 - 5,999	0.35%	1.25%	2.00%	2.10%	2.50%
6,000 - 10,999	0.55%	1.45%	2.80%	3.10%	3.30%
11,000 - 15,999	0.75%	1.65%	3.50%	3.90%	4.10%
16,000 - 29,999	0.90%	1.85%	4.00%	4.20%	4.50%
30,000 - 59,999	1.00%	1.90%	4.50%	4.90%	5.00%
60,000 - 109,999	1.10%	2.10%	5.10%	5.40%	5.50%
110,000 - 599,999	1.25%	2.20%	5.30%	5.80%	6.10%
600,000 - 1,000,000	1.35%	2.50%	5.60%	6.00%	6.50%

AHORRO MOVIBLE TEA		
AHORRO MOVIBLE	MN	1.50%
AHORRO MOVIBLE	ME	0.50%
AHORRO MOVIBLE (CRECER)	MN	2.50%
AHORRO MOVIBLE (ESTUDIANTE)	MN	5.00%

TARIFARIO DE TASAS CAMPAÑA

CAMPAÑA DPF					
MONTO	TIEMPO MIN	TIEMPO MAX	TASA MIN	TASA MAX	retiro de interes
500 - 50,000	180	1800	10.00%	11.00%	mensual o vencimiento
51,000 - Mas	360	1800	11.50%	14.00%	mensual o vencimiento

CAMPAÑA DPF MN - INTERES ADELANTADO					
MONTO	TIEMPO MIN	TIEMPO MAX	TASA MIN	TASA MAX	retiro de interes
1,000 - 25,000	180	1800	10.00%	10.00%	Adelantado
26,000 - Mas	180	1800	11.00%	12.00%	Adelantado

ANEXO 05: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO

Estimado Asesor(a) de Negocio, estamos realizando una investigación de carácter académico, como egresado de la Universidad Privada San Carlos, cuyo objetivo es determinar los factores que influyen en el estado de morosidad en los créditos personales y sus consecuencias a nivel del sistema financiero para los clientes de la cooperativa de ahorro y crédito finansur Perú en el periodo 2020, en la agencia Túpac Amaru de la Ciudad de Juliaca, por lo que recurrimos a su persona a fin de conocer su opinión referente a la variable de morosidad, estado de morosidad y consecuencias de la morosidad.

Garantizamos la confidencialidad de sus respuestas y serán utilizadas sólo con fines académicos.

INSTRUCCIÓN: En cada proposición marque el número correspondiente según la siguiente escala:

<u>NUNCA</u>	<u>CASI NUNCA</u>	<u>A VECES</u>	<u>CASI SIEMPRE</u>	<u>SIEMPRE</u>
<u>0</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>

Variable: Morosidad.						
Indicador: falta de capacidad de pago						
Al evaluar el riesgo de incumplimiento de los socios de la cooperativa.	1. ¿Evalúa la antigüedad del negocio o antigüedad de su trabajo?	0	1	2	3	4
	2. ¿Evalúa el crecimiento del negocio o de sus ingresos del trabajador?	0	1	2	3	4
	3. ¿Evalúa el giro de sus negocios o actividad laboral del trabajador?	0	1	2	3	4
	4. ¿Evalúa la zona de influencia de su negocio o sector laboral del trabajador?	0	1	2	3	4
Indicador: Personalidad del deudor						
Al evaluar el riesgo de incumplimiento de sus socios.	5. ¿Evalúa la honorabilidad y solvencia moral que tiene el deudor para responder al crédito?	0	1	2	3	4
	6. ¿Verifica las demandas judiciales de sus créditos?	0	1	2	3	4
Indicador: Evaluación Crediticia						
Al evaluar el riesgo de	7. ¿Evalúa la liquidez financiera?	0	1	2	3	4
	8. ¿Evalúa la rotación de cuentas por cobrar?	0	1	2	3	4

incumplimiento de sus socios.	9. ¿Evalúa la rotación de cuentas por pagar?	0	1	2	3	4
	10. ¿Evalúa el nivel de endeudamiento?	0	1	2	3	4
Indicador: Experiencia del analista de crédito						
Al evaluar al socio quien solicita un préstamo financiero según su experiencia como analista de crédito.	11. ¿Evalúan la solvencia de las personas que aplican a la obtención de un préstamo?	0	1	2	3	4
	12. ¿Verifica el récord financiero del socio quien postula a un préstamo o línea de crédito?	0	1	2	3	4
	13. ¿Examina la información crediticia para calcular el riesgo financiero existente de ser aprobado el préstamo o crédito solicitado?	0	1	2	3	4
Variable: Estado de morosidad						
Indicador: Índice de morosidad préstamo Finansur Perú						
Al evaluar el índice de morosidad a nivel de los productos financieros a nivel de préstamo.	14. ¿Considera la posesión de activos fijos o bienes como capacidad económica?	0	1	2	3	4
	15. ¿Considera el valor económico de los activos fijos o bienes que posee?	0	1	2	3	4
	16. ¿Considera la calidad o naturaleza de los activos fijos o bienes que posee?	0	1	2	3	4
Indicador: Índice de morosidad préstamo PYME diario, semanal o quincenal						
Al evaluar el índice de morosidad a nivel de los productos financieros a nivel de préstamo.	17. ¿Evalúa la liquidez financiera?	0	1	2	3	4
	18. ¿Evalúa la rotación de inventarios?	0	1	2	3	4
	19. ¿Evalúa el nivel de endeudamiento?	0	1	2	3	4
Indicador: Índice de morosidad préstamo para engorde de ganado						
Al evaluar el índice de morosidad a nivel de los productos financieros a nivel de préstamo.	20. ¿Considera el valor económico de los activos fijos o bienes que posee?	0	1	2	3	4
	21. ¿Considera la calidad o naturaleza de los activos fijos o bienes que posee?	0	1	2	3	4
Indicador: Índice de morosidad préstamo para la producción lechera						
Al evaluar el índice de morosidad a nivel de los productos financieros a nivel de préstamo.	22. ¿Evalúa la experiencia en el sus negocios o actividad laboral del trabajador?	0	1	2	3	4
	23. ¿Evalúa el mercado donde coloca sus productos?	0	1	2	3	4

Indicador: Índice de morosidad préstamo crece mujer						
Al evaluar el índice de morosidad a nivel de los productos financieros a nivel de préstamo.	24. ¿Evalúa la honorabilidad y solvencia moral que tiene la dama para responder al crédito y recurre a la calificación RCC en el sistema financiero?	0	1	2	3	4
	25. ¿Evalúa la experiencia crediticia?	0	1	2	3	4
	26. ¿Evalúa el rubro comercial de la socia?	0	1	2	3	4
Indicador: Índice de morosidad préstamo con garantía líquida						
Al evaluar el índice de morosidad a nivel de los productos financieros a nivel de préstamo.	27. ¿Considera la existencia de los avales?	0	1	2	3	4
	28. ¿Considera la existencia de garantías?	0	1	2	3	4
Variable: Consecuencias de morosidad						
Indicador: Clientes con problemas potenciales de pago						
Cuando observa a los clientes que están en mora considera.	29. ¿Exhorta al socio a pagar la cuota de forma puntual?	0	1	2	3	4
	30. ¿Promueve llamadas vía telefónica de recordatorio de falta de pago?	0	1	2	3	4
Indicador: Cliente deficiente en el pago						
Cuando observa a los clientes que están en mora considera.	31. ¿Lo reporta a la base de datos de la Cooperativa?	0	1	2	3	4
	32. ¿Realiza visita al socio que viene incumpliendo con el pago de la cuota programada a su negocio o domicilio?	0	1	2	3	4
Indicador: Cliente dudoso						
Cuando observa a los clientes que están en mora considera.	33. ¿Participa del operativo mora en compañía del asesor legal y el área de cobranza?	0	1	2	3	4
	34. ¿Remite el expediente al área de cobranza?	0	1	2	3	4
Indicador: Cliente en pérdida						
Cuando observa a los clientes que están en mora considera.	35. ¿Reporta al área de asesoría legal a fin de recuperar el crédito?	0	1	2	3	4
	36. ¿Reporta a la central de riesgos a fin de no otorgar más créditos al cliente?	0	1	2	3	4
	37. ¿Realiza el registro del socio moroso ante la cámara de comercio por solidaridad financiera?	0	1	2	3	4