



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y
FINANZAS

TESIS
CALIDAD DE CARTERA CREDITICIA Y SU INFLUENCIA
EN EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA
FONDESURCO AGENCIA MOQUEGUA - PERIODO 2019

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO

AUTORES:
Bach. CONZA AMASIFUEN, JOE
Bach. QUISPE CHOQUECOTA, LUIS DE LA FUENTE

LIMA, PERÚ

2020

ASESOR DE TESIS

Dra. TERESA GIOVANNA CHIRINOS GASTELÚ

JURADO EXAMINADOR

Dr. FERNANDO LUIS TAM WONG
Presidente

Mg. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE
Secretario

Mg. MARTIN ARTURO REAÑO DIAZ ZARATE
VOCAL

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado a nuestras familias, por su apoyo incondicional para lograr cumplir con la meta trazada de ser profesionales.

AGRADECIMIENTO

A Dios el Todopoderoso, por brindarnos la vida.

A nuestra Institución, por permitirnos forjarnos en sus aulas hasta lograr, la meta que perseguimos con mucho esfuerzo.

A nuestros profesores, por compartir su experiencia y saberes, que han permitido lograr el objetivo.

A nuestros compañeros, por el enorme privilegio de haberlos conocidos, emprender y terminar lo trazado.

RESUMEN

Este estudio titulado “Calidad de cartera crediticia y su influencia en el índice de morosidad de la Cooperativa Fondesurco agencia Moquegua - período 2019” tuvo como objetivo Identificar en qué medida la calidad de la cartera crediticia influye en el índice de morosidad de la Cooperativa Fondesurco Agencia Moquegua – período 2019, la metodología que se utilizó fue: tipo aplicada, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental trasversal con una muestra de 20 personas. El instrumento que se uso fue un cuestionario y se obtuvieron los siguientes resultados: el resultado con Pearson evidencia una correlación positiva y alta es decir ,963 y la sig bilateral es de ,000 (para que exista significancia los parámetros son entre ,000 a ,005) con base a esto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: la calidad de la cartera crediticia sí influye significativamente en el índice de morosidad de la Cooperativa Fondesurco Agencia Moquegua – período 2019.

Palabras clave: calidad de cartera crediticia, Índice de morosidad

ABSTRACT

This study entitled “Quality of the loan portfolio and its influence on the delinquency rate of the Cooperativa Fondesurco Agencia Moquegua - 2019 period” aimed to identify to what extent the quality of the loan portfolio influences the delinquency rate of the Cooperativa Fondesurco Agencia Moquegua - period 2019, the methodology that was used was: Applied type, Correlational Descriptive Level, Non-experimental cross-sectional design with a sample of 20 people. The instrument used was a questionnaire and the following results were obtained: The result with Pearson shows a positive and high correlation, that is, 963 and the bilateral Sig is .000 (For there to be significance the parameters are between .000 to, 005) based on this, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted that says: The quality of the loan portfolio DOES significantly influence the delinquency rate of the Cooperativa Fondesurco Agencia Moquegua - period 2019.

Keywords: Credit portfolio quality, NPL ratio

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
INTRODUCCIÓN	xiv
I. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.1. Planteamiento del problema	15
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. Problema general	16
1.2.2. Problemas específicos	17
1.3. Justificación del estudio	17
1.4. Objetivos de la investigación	18
1.4.1. Objetivo general	18
1.4.2. Objetivos específicos	18
II. MARCO TEÓRICO	19
2.1. Antecedentes	19
2.1.1. Antecedentes nacionales	19
2.1.2. Antecedentes internacionales	23
2.2. Bases teóricas de las variables	28
2.2.1. Calidad de la cartera crediticia	28
2.2.2. La morosidad crediticia	38
2.3. Definición de términos básicos	46
III. MÉTODOS Y MATERIALES	52
3.1. Hipótesis de la investigación	52

3.1.1.	Hipótesis general.....	52
3.1.2.	Hipótesis específicas.....	52
3.2.	Variables	52
3.2.1.	Definición conceptual	52
3.2.2.	Definición operacional	53
3.3.	Tipo y nivel de la investigación	53
3.4.	Diseño de la investigación	54
3.5.	Población y muestra de estudio.....	54
3.5.1.	Población	54
3.5.2.	Muestra	54
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	54
3.6.1.	Técnicas de recolección de datos	54
3.6.2.	El instrumento de recolección de datos.....	55
3.7.	Métodos de análisis de datos	55
3.8.	Aspectos éticos	55
IV.	RESULTADOS	56
V.	DISCUSIÓN	88
5.1.	Análisis de discusión de resultados.....	88
VI.	CONCLUSIONES	90
VII.	RECOMENDACIONES.....	91
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	92
	ANEXOS	95
	Anexo 1: Matriz de consistencia	96
	Anexo 2: Matriz de operacionalización	97
	Anexo 3: Instrumentos	98
	Anexo 4: Validación de Instrumentos.....	100
	Anexo 5: Matriz de datos	104

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Sistema financiero - estructura.....	37
Tabla 2.	Calidad de cartera crediticia.....	56
Tabla 3.	Manejo administrativo de la cartera de clientes.....	57
Tabla 4.	¿Ha obtenido créditos mayores de veinte mil soles en el sistema financiero?.....	58
Tabla 5.	¿Ha tenido créditos en el sistema financiero?.....	59
Tabla 6.	¿Ha recibido ampliaciones o créditos paralelos?.....	60
Tabla 7.	¿Ha recibido créditos por parte del sector público?.....	61
Tabla 8.	¿Usted está considerado cliente con buen comportamiento de pago para acceder a un crédito?.....	62
Tabla 9.	¿Conoce usted si está considerado dentro de la cartera morosa?.....	63
Tabla 10.	Tipo de crédito.....	64
Tabla 11.	¿Ha accedido a algún crédito comercial?.....	65
Tabla 12.	¿le gustaría que su empresa sea beneficiada con créditos para microempresas?.....	66
Tabla 13.	¿Alguna vez ha realizado un crédito de consumo?.....	67
Tabla 14.	¿Considera usted que el crédito hipotecario es una salida para un préstamo?.....	68
Tabla 15.	Política de crédito.....	69
Tabla 16.	¿El sistema financiero ofrece un contrato de cesión de crédito, le gustaría contar con ese beneficio?.....	70
Tabla 17.	¿Conocía usted que la solvencia y patrimonio de su empresa es importante para el sistema financiero?.....	71
Tabla 18.	¿Le gustaría que se realice una evaluación de crédito para que le otorguen un financiamiento?.....	72
Tabla 19.	Índice de morosidad.....	73
Tabla 20.	Cartera atrasada.....	74
Tabla 21.	¿Cree usted que es importante realizar siempre sus pagos de manera puntual?.....	75
Tabla 22.	¿El cliente debe evitar por todos los medios que su deuda pase a	

	cobranza judicial, porque perjudica su línea crediticia?.....	76
Tabla 23.	Cartera de alto riesgo	77
Tabla 24.	¿El cliente debe evitar el refinanciamiento y si lo realiza, debe cumplir con sus compromisos de pago para que no sea considerado como un cliente de alto riesgo?.....	78
Tabla 25.	¿La reprogramación de su crédito, le ayuda afrontar sus pagos con normalidad?.....	79
Tabla 26.	Cartera pesada.....	80
Tabla 27.	¿El cliente debe evitar una calificación deficiente en el sistema financiero?	81
Tabla 28.	¿Cuándo el cliente tiene como calificación crediticia la condición de dudoso, no recibe el crédito?	82
Tabla 29.	¿Cuándo el cliente incumple con su obligación de pago, pierde los créditos de campaña que ofrece las instituciones financieras?	83
Tabla 30.	Correlaciones calidad de cartera crediticia e índice de morosidad.....	84
Tabla 31.	Correlaciones: manejo administrativo de la cartera de cliente e Índice de morosidad.....	85
Tabla 32.	Correlaciones del tipo de crédito e índice de morosidad.	86
Tabla 33.	Correlación de política de crédito e índice de morosidad.	87

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Calidad de Cartera Crediticia	56
Figura 2. Manejo administrativo de la cartera de clientes.....	57
Figura 3. ¿Ha obtenido créditos mayores de veinte mil soles en el sistema financiero?	58
Figura 4. ¿Ha tenido créditos en el sistema financiero?	59
Figura 5. ¿Ha recibido ampliaciones o créditos paralelos?	60
Figura 6. ¿Ha recibido créditos por parte del sector público?.....	61
Figura 7. ¿Usted está considerado cliente con buen comportamiento de pago para acceder a un crédito?	62
Figura 8. ¿Conoce usted si está considerado dentro de la cartera morosa?	63
Figura 9. Tipo de Crédito	64
Figura 10. ¿Ha accedido a algún crédito comercial?.....	65
Figura 11. ¿le gustaría que su empresa sea beneficiada con créditos para microempresas?	66
Figura 12. ¿Alguna vez ha realizado un crédito de consumo?	67
Figura 13. ¿Considera usted que el crédito hipotecario es una salida para un préstamo?	68
Figura 14. Política de crédito	69
Figura 15. ¿El sistema financiero ofrece un contrato de cesión de crédito, le gustaría contar con ese beneficio?.....	70
Figura 16. ¿Conocía usted que la solvencia y patrimonio de su empresa es importante para el sistema financiero?.....	71
Figura 17. ¿Le gustaría que se realice una evaluación de crédito para que le otorguen un financiamiento?	72
Figura 18. Índice de morosidad	73
Figura 19. Cartera atrasada.....	74
Figura 20. ¿Cree usted que es importante realizar siempre sus pagos de manera puntual?.....	75
Figura 21. ¿El cliente debe evitar por todos los medios que su deuda pase a cobranza judicial, porque perjudica su línea crediticia?.....	76

Figura 22. Cartera de alto riesgo	77
Figura 23. ¿El cliente debe evitar el refinanciamiento y si lo realiza, debe cumplir con sus compromisos de pago para que no sea considerado como un cliente de alto riesgo?.....	78
Figura 24. ¿La reprogramación de su crédito, le ayuda afrontar sus pagos con normalidad?.....	79
Figura 25. Cartera pesada.....	80
Figura 26. ¿El cliente debe evitar una calificación deficiente en el sistema financiero?	81
Figura 27. ¿Cuándo el cliente tiene como calificación crediticia la condición de dudoso, no recibe el crédito?	82
Figura 28. ¿Cuando el cliente incumple con su obligación de pago, pierde los créditos de campaña que ofrece las instituciones financieras?	83

INTRODUCCIÓN

La calidad de cartera crediticia en el sistema financiero a nivel mundial juega un papel muy importante en la economía de los países, sean estas potencias o países en vías de desarrollo, el impacto que provoca resuena con intensidad en los diversos sectores económicos internacionales. No podemos desestimar, el manejo del flujo de ingresos de dinero que todo país necesita. Sin la financiación oportuna, se dejaría de lado muchos proyectos de inversión cuyo fin es, elevar y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. Lo interesante es disminuir el índice de morosidad para que la empresa no cuente con clientes morosos, y que ponga en riesgo la institución financiera. El presente trabajo se ha desarrollado en 7 capítulos, y se describen de la siguiente manera:

Capítulo I: problema de la investigación: se realizó el planteamiento del problema y formulación del problema general y específicos. Incluye la justificación y los objetivos generales y específicos.

Capítulo II: marco teórico: en este capítulo trata del marco teórico, se conforma por los antecedentes, sus bases teóricas de las variables de estudio para el desarrollo de la investigación y definición de términos básicos.

Capítulo III – Marco metodológico: se desarrolla la hipótesis general, hipótesis específicas, variables del estudio. La metodología presentó el diseño de la investigación, la población, se tomó en cuenta para la investigación, el procedimiento muestral y las diferentes técnicas y herramientas que ayudaron a recolectar información, para el procesamiento y análisis de datos que han servido como objeto de estudio.

Capítulo IV – Resultados: se reportan los resultados de la investigación, de la parte estadística descriptiva e inferencial.

Capítulo V –Discusión: donde se compararon con otros estudios similares basados en la estadística.

Y finalizando, se han dado a conocer las conclusiones y recomendación del trabajo de investigación, se indican las referencias Bibliográficas y anexos que se utilizaron en la presente investigación.

I. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

El sistema financiero a nivel mundial desempeña un rol muy importante en la economía de los países, sean estas potencias o países en vías de desarrollo, el impacto que provoca resuena con intensidad en los diversos sectores económicos internacionales. No podemos desestimar el manejo del flujo de ingresos de dinero que todo país necesita. Sin la financiación oportuna, se dejarían de lado muchos proyectos de inversión cuyo fin es elevar y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

Así mismo, en el Perú, las microfinanzas han determinado el crecimiento económico del país, se ha buscado la formalización de negocios, financiamiento de los mismos, bajo propuestas crediticias con tasas de interés mínimos, acorde con el mercado financiero de los sectores económicos del entorno. Pero, esto también ha coadyuvado a que el riesgo crediticio se eleve en gran manera, las entidades financieras al flexibilizar el acceso al crédito han originado una competencia desleal, generando el incumplimiento de las obligaciones de la población, debido a tener la facilidad al préstamo, se han dejado de lado las políticas y normas que permitían controlar los índices de morosidad de cada entidad financiera. Si bien es cierto, que no todas las carteras tienen un alto índice de morosidad, esto gracias al buen manejo financiero de las gerencias, los afectados son las microfinancieras cuyo respaldo económico no les permite soportar un incremento de mora considerable, generando pérdidas y hasta el quiebre de dichas entidades financieras. Bravo (2018, p. 11) menciona que la calidad de la cartera difiere en las instituciones y enfrentan en una serie de riesgos. La calidad crediticia constituye la primordial fuente de ingresos, para las entidades financieras, pero a su vez puede ser la responsable de quiebras. De ahí la importancia, de manejar de manera efectiva la calidad de la cartera crediticia.

Las empresas que tienen una calidad de cartera crediticia, no es producto de la casualidad, requiere de esfuerzos, así lo explica Tafur (2018) citando a Huerto (2014) argumenta que: “la cartera sana no es casualidad, más bien es un real

esfuerzo, en el que se establecen políticas de ventas definidas, concretas, que faciliten la venta, pero a su vez, tener la capacidad de restringir los riesgos” En cuanto a la morosidad, Acuña y Barzola (2015) citando a Guillen (2001) dicen que la tasa de interés es considerada uno de los problemas de la morosidad, porque hay instituciones que sus tasas de intereses es más que el promedio que el sistema lleva, lo que evidentemente genera una cartera atrasada y también, el aumento de problemas financieros.

Todos estos detalles pueden generar una buena calidad de cartera crediticia con morosidad o sin ella.

En Moquegua, tenemos una gran cantidad de entidades financieras supervisadas y no supervisadas por la SBS, tales como Bancos, Edpymes, Cajas Municipales, Financieras, Cooperativas de Ahorro y Crédito, ONGs y no podemos dejar de mencionar los prestamistas informales, cuyas tasas de interés sobrepasan a las del mercado, generando así un incremento considerable en el incumplimiento de los pagos, o simplemente los socios o clientes entran en un círculo vicioso de prestarse de un lado para tapar el vacío económico, que no lograr cubrir con su propia liquidez.

Ahora, el problema de Investigación que genera este estudio, es la repercusión que tuvo la calidad de cartera crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fondesurco Agencia Moquegua – período 2019, los números son fríos y se muestran de la siguiente manera, el período 2018 la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fondesurco Agencia Moquegua cerró con un indicador de mora del 2.28%, este indicador es excelente, lo mínimo que exige una entidad financiera es el 5%. Pero ¿qué pasó en el período 2019?, el indicador de mora fue de del 6.85%, se incrementó en un 300.44% y eso es alarmante.

1.2 Formulación del problema

1.2.1. Problema general

PG ¿En qué medida la calidad de cartera crediticia influye en el índice de morosidad de la Cooperativa Fondesurco Agencia Moquegua – período 2019?

1.2.2. Problemas específicos

- PE 1 ¿Cómo el manejo administrativo de la cartera de clientes influye en el índice de morosidad de la Cooperativa Fondesurco Agencia Moquegua – período 2019?
- PE 2 ¿En qué medida el tipo de crédito influye en el índice de morosidad de la Cooperativa Fondesurco Agencia Moquegua – período 2019?
- PE 3 ¿Cómo las políticas de crédito influyen en el índice de morosidad de la Cooperativa Fondesurco Agencia Moquegua – periodo 2019?

1.3. Justificación del estudio

Se decidió hacer esta investigación por la misma necesidad de conocer qué factores afectan la calidad de la cartera crediticia de la Cooperativa Fondesurco, Agencia Moquegua. Un crecimiento sostenible es la manera de generar ingresos, y por ende, rentabilidad a la institución financiera, pero si en vez de generar ganancias se está ocasionando pérdidas, es momento de poner un alto y revisar con mucha precisión las normas y políticas que se están aplicando al momento de promocionar, evaluar y supervisar una operación crediticia. De nada nos sirve, tener un crecimiento de la cartera vigente, si esto, viene acompañado de un incremento en el índice de morosidad.

Se realizó la presente investigación bajo el enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional con el fin de establecer métodos que mejoren la calidad de la cartera crediticia de la Cooperativa Fondesurco Agencia Moquegua. Se propondrá la creación de nuevas políticas y normas, o mejorar las ya preexistentes, para contar con los procedimientos que permitan tener una buena calidad de cartera crediticia, mejor control pre y post desembolso.

Se buscó trazar el camino que permita enmarcar el nuevo destino de las colocaciones de crédito, bajo estándares que regulen el desenvolvimiento, aplicación y ejecución de las operaciones crediticias, generando así, que la Cooperativa empiece a producir y hacer más rentable, minimizar los costos financieros, reduciendo las provisiones que son generadas por el incumplimiento de los pagos programados.

Las conclusiones que mostraremos de la investigación se utilizarán para mejorar la calidad de la cartera crediticia de la Cooperativa Fondesurco, Agencia Moquegua. Los resultados cambiarán la manera de ver las cosas, atar cabos sueltos que permitirán disminuir la calidad de la cartera crediticia de un período a otro.

Se darán posibles soluciones al abanico de problemas que genera la falta de calidad de cartera crediticia y su influencia en el índice de morosidad de la Cooperativa Fondesurco, Agencia Moquegua.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

OG Identificar en qué medida la calidad de la cartera crediticia influye en el índice de morosidad de la Cooperativa Fondesurco Agencia Moquegua – período 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

OE 1 Analizar cómo el manejo administrativo de la cartera de clientes influye en el índice de morosidad de la Cooperativa Fondesurco Agencia Moquegua – período 2019.

OE 2 Examinar en qué medida el tipo de crédito influye en el índice de morosidad de la Cooperativa Fondesurco Agencia Moquegua – período 2019.

OE 3 Verificar cómo las políticas de crédito influyen en el índice de morosidad de la Cooperativa Fondesurco Agencia Moquegua – período 2019.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes nacionales

Ticona (2018), desarrolló un trabajo investigativo para optar el título profesional de contador público, Universidad Peruana Unión – Perú, el cual tituló como: “Evaluación del crédito y su incidencia en el índice de morosidad de Mi Banco-Banco de la Microempresa S.A. Agencia Juli del período 2015”. El objetivo de este consistió en evaluar la incidencia de la evaluación de crédito en el índice de morosidad. Para ello, aplicó la metodología cuantitativa, de alcance correlacional, con diseño no experimental, de corte transversal. Para recabar la información, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, ambos aplicados a una muestra censal de trece funcionarios. El análisis realizado en esta investigación concluyó en lo siguiente: a mayor evaluación de crédito, existirán mayores posibilidades de reducir la cartera morosa y vencida de la mencionada institución. Aporte: se puede entender que el tesista encontró una de las causas que origina un incremento en el índice de morosidad, la deficiente evaluación de los créditos permite que estos sean propensos a incurrir en mora y por lo tanto perjudican los ingresos de la entidad financiera.

Por otro lado, Guerrero y Vásquez (2018), en su tesis titulada “Estrategias para reducir la morosidad y mejorar la rentabilidad en la cartera microempresa en la CMAC Piura SAC agencia Bagua Grande 2016”, para optar título profesional de contador público, Universidad Señor de Sipán, Chiclayo – Perú. Tuvieron como objetivo determinar las estrategias más adecuadas para reducir la morosidad, y que esto permita, mejorar la rentabilidad de la cartera microempresa en la CMAC Piura SAC Agencia Bagua Grande 2016. Analizaron las causas de morosidad y evaluaron el nivel de rentabilidad que genera la cartera de créditos. La metodología que utilizaron para la investigación fue descriptiva, debido a que consistió en representar los fenómenos, contextos, situaciones y sucesos, todos estos fueron detallados tal como son. Su diseño fue no experimental, los datos obtenidos fueron tomados en un solo momento y en un tiempo determinado. Concluyen su

investigación teniendo en cuenta que la morosidad influye de manera perjudicial en la rentabilidad de la institución, se pudo observar que, al castigar las cuentas incobrables, estas se tuvieron que provisionar al 100%, en otro escenario, el haber evitado estas provisiones hubieran permitido que la empresa tenga mayor rentabilidad. Aporte: se opina que el crear estrategias para reducir el impacto de la mora en la cartera de créditos, es una iniciativa que permite obtener mejores resultados, maximizando la rentabilidad y por ende la utilidad neta de las operaciones financieras.

Igualmente, Vilca (2018), en su tesis llamada “Análisis de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Agencia Taraco, período 2017”, para optar el título profesional de ingeniero economista, Universidad Nacional del Altiplano, Puno – Perú. Cuyo objetivo fue encontrar un modelo de nivel de morosidad para los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop de la Agencia Taraco. Consideró la totalidad de clientes a la fecha de la investigación, el modelo que utilizó para tal fin fue el Logit binomial probabilístico, analizó la causa de la morosidad con base al número de entidades financieras en la zona, inclusión del conviviente o cónyuge, ratio de solvencia, capacidad de pago y la edad de los clientes. La metodología empleada fue el análisis no experimental pero sí transversal, seguido del estudio de causa y efecto, según la trascendencia de los resultados la investigación fue de tipo analítico correlacional, descriptivo y explicativo. Estos métodos fueron utilizados porque se analizaron el comportamiento y características de los prestatarios o considerados dentro de esta investigación como agentes deficitarios. Cabe señalar que el razonamiento utilizado fue de tipo inductivo. Concluye su investigación considerando que la morosidad se debe a la competencia de la zona, existe muchas entidades financieras que sobre endeudan a los clientes, otorgando préstamos sin discriminación de requisitos necesarios para calificar o no a una financiación, también tiene mucho que ver el considerar soltero a un cliente, dejando de lado si tiene pareja o no, esto repercute en el índice de morosidad, se determina que mientras se cuente con la participación de la conviviente o cónyuge, el riesgo de incurrir en mora disminuye considerablemente, por otro lado, la edad del cliente para acceder a un préstamo no es el indicado, según la investigación la edad mínima para acceder a un financiamiento debería ser de 26 años. El analista de créditos fue el responsable

de realizar los filtros para evitar así un incremento en el índice de morosidad. Aporte: se puede apreciar en esta tesis que la falta de investigación respecto a la evaluación cualitativa de los clientes origina un incremento en el índice de morosidad, se deja de lado información relevante que permitiría recuperar el crédito de una mejor manera.

Por su parte, Céspedes (2018), realizó una tesis titulada “La cartera crediticia y su influencia en el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino Ltda, de la ciudad de Jaén 2016”, para optar título profesional de contador público, en la Universidad Señor De Sipan, Chiclayo – Perú. La tesista en su trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la cartera crediticia en el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino LTDA, de la ciudad de Jaén, 2016. Buscó diagnosticar la cartera crediticia, identificar el nivel de morosidad, analizar las causas de incapacidad de pago y el endeudamiento de los socios. La metodología utilizada en el estudio corresponde a una investigación cuantitativa cuyo diseño fue de tipo descriptivo no experimental. El uso de dicho método tuvo como objetivo analizar en qué grado influye la morosidad en la cartera crediticia. En la investigación no se manipularon las variables, más por el contrario, solo se observaron los acontecimientos tal y como se dieron dentro de su contexto natural, luego de eso fueron analizados. Concluye su investigación bajo el concepto de que la cartera crediticia influye significativamente en un 83% en el índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino LTDA de la ciudad de Jaén período 2016. Resolviendo así adoptar acciones correctivas para mantener el control de los niveles de morosidad, cuidando el presente y futuro económico financiero de la institución. Crear un plan y vigilar su cumplimiento mejorará el indicador de morosidad, disminuyéndolo de forma eficaz y eficiente. Aporte: se deduce que el tesista determinó que la calidad de cartera crediticia sí influye significativamente en el índice de morosidad, la propuesta de adoptar medidas correctivas frente a esta situación es prioritario, si queremos mejorar la rentabilidad de la institución financiera.

Por otra parte, Antezana y Collazos (2019), elaboraron una tesis titulada como “Calidad de cartera crediticia y morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y

Créditos Huancayo – Agencia Paucará – Huancavelica 2017”, para optar el título profesional de licenciado en administración, Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo – Perú. Los tesisistas en su trabajo de investigación tuvieron como objetivo analizar que dependencia existe entre la morosidad y la calidad de cartera crediticia de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Huancayo, en la Agencia Paucará, período 2017. Sus variables a estudiar fueron el índice de morosidad y la calidad de la cartera crediticia. La metodología empleada según la naturaleza de la investigación y sus características derivó en el uso de un estudio a nivel correlacional descriptiva. Para ejecutar la investigación se empleó el método científico que corresponde a los estadios analítico – sintético, inductivo – deductivo y abstracción - concreción. Se debe tener claro que los estudios de alcance correlacional tienen como finalidad medir el grado de interdependencia que existe entre dos o más variables, luego las cuantifica y determina su vinculación, las correlaciones que puedan generar se sustentan en hipótesis para luego someterlas a prueba. Por otro lado, los estudios de alcance descriptivo únicamente pretenden recolectar o medir la información de manera conjunta o independiente respecto a las variables en estudio. Concluye su investigación determinando que el resultado de la correlación existente entre las variables muestra que existe una relación inversa entre ambas, en otras palabras, si la calidad de la cartera crediticia es óptima, el índice de morosidad será menor; pero si la calidad de la cartera crediticia no es la esperada, el índice de morosidad se incrementará de acuerdo al deterioro de la calidad de la cartera crediticia. El análisis estadístico sentencia que la relación entre ambas es significativa. Según los datos obtenidos por medio de los instrumentos, acierta que la mayoría de clientes a los que se les otorgó una financiación, fueron calificados de manera correcta, se procedió a la toma de la información y verificación por parte del personal de negocios encargada de validar la información, realizando el respectivo cruce de información tanto en las centrales de riesgos, evaluaciones en campo y otros. Esto dio como resultado final una buena calidad de cartera crediticia en la Caja de Ahorro y Créditos Huancayo – Agencia Paucará. Aporte: la opinión respecto a la conclusión de esta tesis, es compartida; es correcto que existe una relación entre ambas; si no existe un buen manejo de la calidad de cartera crediticia, la morosidad se incrementará considerablemente; sin embargo, si las medidas adoptadas para controlar la calidad de la cartera de

créditos son óptimas, entonces, tendremos como resultado un buen índice de morosidad.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Bermúdez y Peña (2016), elaboraron un trabajo investigativo cuyo título fue: “Propuesta plan estratégico para recuperación cartera vencida en IMTELSA S.A. Guayaquil”, para optar al grado de contaduría pública, en la Universidad de Guayaquil, Guayaquil – Ecuador. Los tesisistas en su trabajo de investigación tuvieron como objetivo: proponer la elaboración de un plan estratégico para el departamento de créditos y cobranzas con el propósito de recuperar la cartera vencida de clientes de la importadora IMTELSA S.A. La metodología empleada se enmarcó en el método deductivo. Las técnicas para recabar información fueron la encuesta y la entrevista semiestructurada. Aplicando el cuestionario y la guía de entrevista, como instrumentos, a una población censal de 11 personas. Concluyeron su investigación señalando que la implementación de un plan de políticas crediticias y de procesos para otorgar créditos a clientes, contribuirá con la mejora de la liquidez de la mencionada empresa. Aporte: en referencia a lo vertido por los tesisistas, crear un plan estratégico con el fin de recuperar la cartera vencida, es bueno; pero también, se debería crear un plan preventivo para la cartera vigente, y no solo esperar que estos venzan.

A su vez, Vélez (2017), elaboró una tesis llamada “Propuesta de mejora para reducir la morosidad en la cartera y aumentar la rentabilidad aplicando los controles de gastos y optimizando ingresos en la empresa Laarcourier Express S.A. a nivel zona sur de Guayaquil”, para optar el título de ingeniero comercial, Universidad de Guayaquil, Guayaquil – Ecuador. La tesisista en su trabajo de investigación tuvo como objetivo reducir el índice de morosidad de los clientes, incrementar la rentabilidad de la empresa y lograr que el flujo de efectivo no se vea perjudicado. Y esto se lograría analizando, la efectividad de la recuperación de la cartera en forma mensual, determinando que clientes son los que afectan dicho indicador de mora para así presionar de manera selectiva la cartera morosa, maximizando su recuperación. Es de suma importancia identificar cuál es la causa principal que origina la morosidad en los clientes, y crear políticas que permitan reducir dicho indicador en el departamento de créditos y cobranzas. La metodología empleada

se relaciona con la clasificación de la información, siendo esta la etapa básica en los datos a procesar, cuyo fin fue el acumular información mediante la distribución de la frecuencia tanto de la variable independiente como la dependiente, se sugiere agruparlas cronológicamente. Se tabularon y codificaron los datos obtenidos en la recolección de información, estos fueron recogidos por medio de la observación, entrevistas y encuestas al problema en estudio. Concluye su investigación creyendo que el incumplimiento de los pagos a la empresa por parte de los clientes se debe a que los mencionados, no tienen un flujo de efectivo positivo, conllevando al cliente a ser clasificado como moroso a falta de liquidez, ahora, también menciona que existe motivos diversos por lo que los clientes dejan de pagar el servicio, motivos como por ejemplo problemas en el peso, mismo que no coinciden con lo facturado, siniestros con el envío de sus encomiendas, se perdieron o sufrieron algún daño, y por último, su negativa al pago es por un mal servicio al cliente, la empresa no cumple con los tiempos establecidos generando así incomodidad y falta de pago, creando una tasa de morosidad que perjudica la liquidez de la empresa. Los colaboradores discrepan acerca del proceso de la aprobación de los créditos, un porcentaje mayor cree que es el apropiado y el otro porcentaje cree que no. Han tenido la pérdida de clientes potenciales por problemas en el proceso operacional, procedimientos que discrepan de los solicitados por los clientes, y son estos quienes buscan ofertas de crédito tal vez no con la misma cobertura, pero sí con mejores tasas o tarifas. Luego de analizar los valores vencidos de la cartera de créditos, los resultados financieros deberían estar orientados a la creación de políticas internas que permitan mejorar la rentabilidad de la empresa. Aporte: respecto a los comentarios de esta tesis, se debe señalar que es una buena opción el reducir los gastos innecesarios para mejorar la rentabilidad de la empresa, pero esto no debe ocasionar confusión en el concepto de gasto o inversión, una inversión bien canalizada permitirá el incremento de las ganancias y por ende incrementar la rentabilidad de la empresa.

Se encontró el estudio realizado por Fiallos (2017). En su tesis llamada "Determinantes de morosidad macroeconómicas en el sistema bancario privado del Ecuador", para optar el grado de maestría en finanzas y gestión del riesgo, Universidad Andina Simón Bolívar, Quito – Ecuador. La tesista en su trabajo de investigación tuvo como objetivo conocer cómo es que las variables

macroeconómicas afectan los niveles de morosidad utilizando la técnica de regresión lineal múltiple, análisis discriminante y datos de panel que permitieron esclarecer la conducta de la variable morosidad frente a cambios en las variables macroeconómicas. Encontramos también que históricamente la mayor parte de estudios se han realizado con variables microeconómicas, por ende, el proceso y modelo de la representación simplificada entre dos variables que permitieron estimaciones empíricas respecto a los determinantes de morosidad macroeconómicas permitió contribuir al conocimiento sobre el riesgo del crédito, es por ello que se determinó variables que afectan directamente la cartera morosa de los bancos privados, permitiéndoles realizar una estimación de un modelo a corto plazo. Logrando identificar el modelo que mejor se acomodó, dando buenos resultados, este permitió realizar proyecciones de la variable morosidad aclarando su comportamiento futuro. Los resultados generados muestran que la situación económica del país del Ecuador, es estable en comparación a los años utilizados en la muestra, el fallo exhibe niveles menores de morosidad, sin embargo, pueden generarse cambios bruscos que afecten la economía del Ecuador. La metodología empleada para la investigación fue el análisis de caja y bigote, modelo de regresión lineal múltiple y el modelo lineal de series de tiempo, en este último la tesista realiza planteamientos cuantitativos sobre las propiedades probabilísticas y proyecciones de dicho modelo. Los datos con frecuencia trimestral ayudaron para el desarrollo de este estudio, estos se obtuvieron de informes económicos y análisis estadísticos hechos por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y el Banco Central del Ecuador. También se realizaron pruebas de tensión, modelo de análisis discriminante y datos de panel. Concluye su investigación dividiendo el sistema bancario privado del Ecuador en 27 bancos, de los cuales 4 son considerados como grandes y abarcan la mayor parte de los activos del sistema financiero. Reconoce que el estudio no se centró en el análisis del comportamiento individual de la mora, ni por tipo de crédito, ni institución financiera, sin embargo, se llega a la conclusión que la mora tiene mayor espesor en los créditos de consumo y microcréditos. No podemos hablar de un modelo teórico único que determine las variables de morosidad de los créditos bancarios, los modelos que se estudiaron en esta tesis son aproximaciones que se ajustan a determinar la tasa de morosidad, para la investigación la base han sido datos históricos. Para comparar la morosidad real

con la proyectada se realizó un análisis contrastado. Aporte: respecto a esta tesis, los resultados obtenidos en la investigación han sido positivos, pero aclaran que el análisis es resultado del período en estudio, puede ser que esto en la actualidad no se esté dando de manera positiva, de tal modo que existe un riesgo latente en los determinantes de la morosidad macroeconómicos.

Asimismo, se consultó el estudio realizado por Cabezas (2017). Esta investigación llamada “Análisis de morosidad de la cartera de créditos y su impacto en la rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador: caso cooperativas segmento 1. Quinquenio 2010-2015”, para optar el grado de magister en gerencia empresarial, Escuela Politécnica Nacional, Quito – Ecuador. La tesista tuvo como objetivo en su trabajo de investigación determinar la evolución histórica de la cartera vencida de créditos, índice de morosidad y rentabilidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 1, siendo su alcance el Quinquenio 2010 – 2015. Se basó en el estudio de la cartera vencida por tipo de crédito, ya sean estos de consumo, comerciales, microempresa y vivienda. La investigación tiene como finalidad analizar la mora en la zona geográfica en la que las Cooperativas desarrollan sus actividades, determinar la cobertura de las provisiones que origina la cartera vencida, así como el impacto que tiene en la rentabilidad, siendo los factores más influyentes la morosidad y la calidad de la cartera. La metodología empleada en la investigación fueron las entrevistas y técnicas indirectas. Se usó también la investigación analítica de las siguientes fuentes de información, tales como revistas, libros y publicaciones que se relacionaban con el objetivo general y específicos. En la recolección de datos, se adoptaron fuentes primarias recopiladas de forma directa de un grupo de cooperativas seleccionadas mediante estudios previos y secundarios, siendo estas la revisión de páginas web, bibliografías e información pública del organismo de control correspondiente. Concluye que la composición de la cartera del sector financiero popular y solidario se concentra en microcréditos y créditos de consumo, el primero superior inclusive en montos que reflejan la banca privada. La cartera improductiva de las entidades en estudio dio como resultado un crecimiento acelerado en comparación a la cartera bruta en el período de análisis. Esto refleja la baja calidad de la cartera de créditos por falta de cumplimiento de pago de los prestatarios, trayendo consigo el deterioro en la calificación crediticia de los socios

afectando directamente la rentabilidad de las instituciones financieras. Aporte: Cabezas se refiere, debido a la participación de la cartera crediticia de las cooperativas de ahorro y crédito en la zona de estudio, esta se encuentra segmentada en gran parte por tipo de créditos de consumo y microcréditos, haciendo que la calidad de la cartera crediticia sufra un deterioro por el incumplimiento de los compromisos de pago por parte de los socios.

Contreras (2019), desarrolló un trabajo investigativo, el cual tituló como: "Morosidad de la cartera de crédito al consumo y su incidencia en la rentabilidad y liquidez del Banco Mercantil, Banco Universal". Para optar el grado de maestría en gerencia de empresa mención finanzas de la Universidad Nacional Experimental del Táchira - Venezuela. El objetivo de este consistió en determinar la incidencia de morosidad en la cartera de préstamos mediante consumo en la rentabilidad y liquidez de Banco Mercantil, C.A. Banco Universal en el período 2015 - 2019. El estudio se basó en una investigación descriptiva, documental y de campo, apoyado por una guía de observación documental. Los resultados indicaron que las políticas públicas del Estado venezolano en materia económica afectan el consumo, lo que lleva a los tarjetahabientes a utilizar instrumentos financieros para el consumo todos los días y no para productos a largo plazo. Por tanto, se concluye que la cartera crediticia en consumo (tarjetas de crédito), a través de su comportamiento y desarrollo financiero, impactan directamente la rentabilidad y liquidez. Aporte: Contreras explica, que las políticas empleadas por el Estado venezolano, perjudican el uso de las tarjetas de crédito (tipo de crédito consumo revolvente) debido a que no son usadas para financiamientos de largo plazo, sino que por el contrario estas son empleadas para el día a día, generando un incremento en el índice de morosidad, logrando que los clientes vivan el momento, sin medir las consecuencias futuras que pueda acarrear un mal comportamiento de pago en las centrales de riesgos.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Calidad de la cartera crediticia

2.2.1.1. Definición

Es necesario definir en detalle a la cartera de créditos. La cartera de créditos es una cuenta del activo, que comprende los saldos de capital de las operaciones de crédito otorgados por la institución. (Caritas del Perú, 2009) En esta cartera se incluyen a las siguientes transacciones:

- Aquellas otorgadas con recursos propios o con fuentes de financiamiento interno o externo.
- Operaciones contingentes pagadas por la institución por incumplimiento de los deudores principales, los sobregiros en cuentas corrientes de los clientes y los valores por cobrar a tarjetahabientes.
- Contratos de arrendamiento mercantil financiero.

En esta misma línea de investigación, las instituciones tienen que analizar las ventajas y riesgos de la calidad de la cartera crediticia. Bravo (2018, p. 11) menciona que:

La calidad de la cartera difiere en las instituciones y enfrentan una serie de riesgos. La calidad crediticia constituye la primordial fuente de ingresos para las entidades financieras, pero a su vez, puede ser la responsable de quiebras. De ahí la importancia, de manejar de manera efectiva la calidad de la cartera crediticia.

Así también Valenzuela (2018) citando a Aguilar y Camarco (2014) menciona lo siguiente: “En la realidad no existe un solo indicador que determine un adecuado análisis de la calidad de cartera crediticia en cualquier institución financiera, se tiene que analizar un conjunto de indicadores para poder encontrar clientes calificados para créditos” este mismo concepto lo tiene Copaja (2019) citando a Aguilar y Camargo (2003) argumenta que: “El análisis de la calidad de cartera de una institución financiera no requiere de un solo indicador, por el contrario, constituye un conjunto de indicadores que ayude a lograr la calidad de cartera crediticia”

Tafur (2018) citando a Huerto (2014) argumenta que: “La cartera sana no es casualidad, más bien es un real esfuerzo, en la que se establecen políticas de ventas definidas, concretas que faciliten la venta, pero a su vez tienen la capacidad de restringir riesgos” Estas transacciones se las puede clasificar, de acuerdo con el cumplimiento de su vencimiento, en tres subcarteras: la cartera por vencer, la cartera vencida y la cartera que no devenga intereses. Se entiende por cartera por vencer, aquella cuyo plazo no se ha cumplido o aquella vencida hasta 30 días posteriores a la fecha de madurez del crédito, o de acuerdo con lo establecido en el contrato, sin llegar a modificar los intereses por mora que se generan. A esta cartera también, se la denomina cartera productiva.

La calidad de la cartera crediticia es un instrumento que se crea con esfuerzo y perseverancia, analizando la capacidad de los clientes y analizando su realidad para cubrir sus pagos, la entidad financiera tiene que realizar evaluaciones realistas que le permita brindar créditos y prever riesgos.

2.2.1.2. Manejo administrativo de la cartera de clientes

(Caritas del Perú, 2009), indica: “Para poder reaccionar de inmediato al atraso de los pagos, es recomendable elaborar una lista mensual, indicando qué crédito vencen y qué suma debería ingresar a fin de mes. Dicha lista debería compararse luego, con los reembolsos realmente recibidos y así detectar donde hay problemas, además la lista permite reconocer cuánto dinero se tiene a disposición para nuevos créditos. Con ello, los responsables de la aprobación de créditos pueden decidir con mayor facilidad cuántos nuevos créditos pueden ser financiados. También es recomendable, realizar estadísticas internas, que permitan ver la capacidad de reembolso según el tipo de prestatarios (ejemplo: grupos cooperativas, familias, personas particulares) y según el tipo de proyecto (ejemplo: ganadería, artesanía, sastrería, etc.), con estas estadísticas se pueden determinar cuáles proyectos tienen posibilidades de éxito y cuáles no. (pág. 87).

Los encargados de la administración de la cartera de créditos deberían estar constantemente informados sobre el estado del mismo, a fin de poder informar lo siguiente:

- Número y volumen de los créditos.
- Numero de primeros créditos.
- Números de créditos de continuación.
- Números de créditos por sector.
- Causas de la anulación de créditos.
- Monto de morosidad.
- Números de créditos nuevamente negociados.
- Números de usuarios.
- Monto de la cartera activa.
- Monto de la cartera morosa.
- Otros.

Sabemos que la administración de la cartera de créditos, no es en absoluto sencilla y requiere entre otras cosas, conceptos claros, personal calificado, contabilidad electrónica (computarizada).

2.2.1.3. Ventajas del crédito

En la actualidad, según (Del Valle, 2010), el crédito es de vital importancia para la economía, ya que su utilización adecuada produce los siguientes beneficios:

- Aumento de los volúmenes de venta.
- Incremento de la producción de bienes y servicios, y como consecuencia, disminución de los costos unitarios.
- Da flexibilidad a la oferta y la demanda.
- Elevación del consumo, ya que permite a determinados sectores socioeconómicos adquirir bienes y servicios que no podrían pagar de contado.
- El crédito es usado como un medio de cambio, y como un agente de producción.
- Hace más productivo el capital.
- Acelera la producción y la distribución.
- Creación de más fuentes de empleo, mediante nuevas empresas y ampliación de las ya existentes.

- Fomento del uso de todo tipo de servicios y adquisición de bienes con plazos largos para pagarlos.
- Aumenta el volumen de los negocios.
- Desarrollo tecnológico, favorecido indirectamente por el incremento de los volúmenes de venta.
- Ampliación y apertura de nuevos mercados.
- Facilita la transferencia de dinero.
- Sirve para elevar el nivel de manejo de los negocios.

2.2.1.4. Desventajas del uso del crédito

La principal desventaja del uso de estos instrumentos, radica en el sentido de que cuando aumenta el volumen de créditos aumenta la oferta monetaria, lo que redundaría en el alza de precios, lo que produce inflación (Del Valle, 2010, pág. 8).

2.2.1.5. Crédito

La palabra crédito viene del latín *creditus* (sustantivación del verbo *credere*: creer), que significa "cosa confiada". Así "crédito" en su origen significa entre otras cosas, confiar o tener confianza. El crédito de acuerdo con la concepción tradicional, se define como el derecho que tiene el deudor de recibir del acreedor alguna cosa, en la medida que haya confiabilidad con el compromiso de pago o devolución.

Stuart (2006), en sus "*Principios de Economía Política*" definió al crédito, como el permiso para usar el capital de otro. En los negocios crédito es la confianza dada o tomada a cambio de dinero, bienes o servicios.

Desde el punto de vista legal, el crédito según la ley, el comercio y la economía es el derecho que una persona llamada acreedor, tiene para obligar a otra, el deudor, a pagar. En realidad son múltiples los conceptos, pero lo más adecuado a nuestros tiempos y desde el punto de vista financiero, es que el crédito es una operación o transacción de riesgo en la que el acreedor (prestamista) confía a cambio de una garantía en el tomador del crédito o deudor (prestatario), con la seguridad que este último cumplirá en el futuro con sus obligaciones de pagar el

capital recibido (amortización de la deuda), más los intereses pactados tácitamente (servicio de la deuda).

La operación de crédito puede definirse como: la entrega de un valor actual sea dinero, mercancía o servicio, sobre la base de confianza, a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado.

Hay crédito siempre que exista un contrato a término (verbal o escrito); esto es, un contrato que engendre obligaciones, cuya ejecución sea diferida para una de las partes en lugar de exigirla a esta inmediatamente. Por eso, en su acepción jurídica el crédito es una promesa de pago que establece un vínculo jurídico entre el deudor y el acreedor. Por una parte, el deudor tiene la obligación de pagar, y por otra, el acreedor tiene derecho de reclamar el pago.

a) Tipos de créditos

(Ayala, 2005), indica: existen muchos tipos de créditos, siendo los más tradicionales en el sistema financiero los créditos comerciales, a microempresarios, de consumo y créditos hipotecarios.

- **Créditos comerciales**

Son aquellos créditos directos o indirectos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de la producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases.

También se consideran dentro de esta definición, los créditos otorgados a las personas a través de tarjetas de crédito, operaciones de arrendamiento financiero u otras formas de financiamiento.

- **Créditos a las microempresas**

Son aquellos créditos directos o indirectos otorgados a personas naturales o jurídicas, destinados al financiamiento de actividades de producción, comercialización o prestación de servicios.

- **Créditos de consumo**

Son aquellos créditos que se otorgan a las personas naturales con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos relacionados con una actividad empresarial.

- **Créditos hipotecarios para vivienda**

Son las líneas de créditos destinados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, tales créditos se otorgan amparados con hipotecas debidamente inscritas en los registros públicos (Ayala, 2005).

b) Políticas de crédito

Son las distintas normas que toda entidad financiera, establece con la finalidad de administrar los créditos; a ello se suma, la importancia de realizar antes de conceder o realizar cualquier operación de cesión de fondos, un pormenorizado estudio de la solvencia y patrimonio del cliente para así poder saber cuál es el nivel de riesgo que asumen en la operación (Ayala, 2005).

2.2.1.6. Nueva clasificación de la cartera de créditos

De acuerdo con el nuevo Reglamento para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones (Resolución S.B.S. N° 11356 - 2008, 2008), que entró en vigor a partir de julio de 2010, se modifica la clasificación de los créditos, estableciéndose las siguientes definiciones:

a) Corporativos

Créditos otorgados a personas jurídicas con ventas anuales mayores a S/200 millones en los dos últimos años, de acuerdo con los estados financieros anuales auditados más recientes. Adicionalmente, se consideran los créditos soberanos, los concedidos a entidades del sector público (incluyendo gobiernos locales y regionales), a intermediarios de valores, a empresas del sistema financiero, a patrimonios autónomos de seguro de crédito y a fondos de garantía.

b) Créditos a grandes empresas

Créditos otorgados a personas jurídicas con ventas anuales mayores a S/ 20 millones, pero no mayores a S/ 200 millones en los dos últimos años, o, a los deudores que hayan mantenido en el último año emisiones de instrumentos representativos de deuda en el mercado de capitales.

c) Créditos a medianas empresas

"Créditos otorgados a personas jurídicas, que tienen un endeudamiento total en el sistema financiero (SF) superior a S/ 300 mil en los últimos seis meses y no cumplen, con las características para ser clasificados como corporativos o grandes empresas.

Considera también los créditos otorgados a personas naturales que tengan un endeudamiento total en SF (sin incluir créditos hipotecarios para vivienda) superior a S/ 300 mil en los últimos seis meses, siempre que parte de dicho endeudamiento corresponda a pequeñas empresas o a microempresas."

d) Créditos a pequeñas empresas

Créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en SF (sin incluir créditos hipotecarios para vivienda) es superior a S/ 20 mil, pero no mayor a S/ 300 mil en los últimos seis meses.

e) Créditos a microempresas

Créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento en SF (sin incluir créditos hipotecarios para vivienda) es no mayor a S/ 20 mil en los últimos seis meses.

f) Créditos de consumo revolvente y no revolvente

Créditos otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial.

g) Créditos hipotecarios para vivienda

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

2.2.1.7. Sistema financiero

Cuervo (2008), afirma en un sentido general, el sistema financiero (sistema de finanzas) de un país, está formado por el conjunto de instituciones, medios y mercados, cuyo fin primordial es canalizar el ahorro que generan los prestamistas o unidades de gasto con superávit, hacia los prestatarios o unidades de gasto con déficit. Esta labor de intermediación es llevada a cabo, por las instituciones que componen el sistema financiero, y se considera básica para realizar la transformación de los activos financieros, denominados primarios, emitidos por las unidades inversoras (con el fin de obtener fondos para aumentar sus activos reales), en activos financieros indirectos, más acordes con las preferencias de los ahorradores.

El sistema financiero comprende, tanto los instrumentos o activos financieros, como las instituciones o intermediarios y los mercados financieros los intermediarios compran y venden los activos en los mercados financieros.

El sistema financiero cumple la misión fundamental en una economía de mercado, de captar el excedente de los ahorradores (unidades de gasto con superávit) y canalizarlo hacia los prestatarios públicos o privados (unidades de gasto con déficit). Esta misión resulta fundamental por dos razones: la primera es la no coincidencia, en general, de ahorradores e inversores, esta es, las unidades que tienen déficit son distintas de las que tienen superávit; la segunda es que los deseos de los ahorradores tampoco coinciden, en general, con los de los inversores respecto al grado de liquidez, seguridad y rentabilidad de los activos emitidos por estos últimos, por lo que los intermediarios han de llevar a cabo una labor de transformación de activos, para hacerlos más aptos a los deseos de los ahorradores.

2.2.1.8. Sistema financiero peruano

El sistema financiero del Perú está integrado por la suma de instituciones bancarias, financieras y demás empresas e instituciones de derecho público o privado, encargadas de la circulación del flujo monetario, cuya finalidad es la de canalizar el ahorro, hacia quienes desean hacer inversiones productivas, dichas unidades pueden ser públicas o privadas.

Dichas instituciones que cumplen con este papel se llaman intermediarios "financieros" o "mercados financieros", están 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). La SBS es una institución de derecho público, cuya autonomía funcional está reconocida por la Constitución Política del Perú. Sus objetivos, funciones y atribuciones están establecidos en la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (Ley 26702), la cual en su artículo 2do, referido al objeto de la ley menciona, que "es objeto principal de esta ley propender al funcionamiento de un sistema financiero y un sistema de seguros competitivos, sólidos y confiables, que contribuyan al desarrollo nacional" (Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 1996).

Según Ferrer (2004), conforme al ordenamiento legal vigente para el sistema financiero peruano, las empresas que están bajo la supervisión de la superintendencia de la banca y seguros han sido clasificadas por su modalidad de gestión en catorce grupos:

- Empresas bancarias.
- Empresas financieras.
- Cajas municipales de ahorro y crédito.
- Cajas rurales de ahorro y crédito.
- Empresas de desarrollo de la pequeña y microempresa.
- Cooperativas de ahorro y crédito.
- Empresas de arrendamiento financiero.

- Empresas afianzadoras y de garantía.
- Empresas de almacenes generales.
- Empresas de seguros.
- Sociedades titularizadoras.
- Empresas de servicios de canje.
- Empresas de servicios fiduciarios (p.92).

De esta manera, resumiendo tenemos la tabla N°01, en la que se observa la estructura del sistema financiero a octubre del 2019.

Tabla 1.
Sistema financiero - estructura

Octubre 2012	Número de Empresas	Activos		Créditos		Depósitos	
		Monto (Miles S/.)	%	Monto (Miles S/.)	%	Monto (Miles S/.)	%
Banca Múltiple	16	219.955.678	81	140.602.465	85	137.544.562	79
Empresas Financieras	11	9.811.451	3,6	7.817.673	4,7	3.957.290	2,3
Entidades Microfinancieras No Bancarias	34	18.477.595	7	14.305.727	9	12.958.762	7
Cajas municipales (CM)	13	14.167.330	5,2	11.059.913	6,6	10.683.287	6,2
Cajas rurales de ahorro y crédito (CRAC)	11	3.109.122	1	2.214.288	1	2.275.476	1
Entidades de Desarrollo de la Pequeña y Microempresa (EDPYME)	10	1.201.143	0,4	1.031.526	0,6	-	-
Empresas de Arrendamiento Financiero	2	443.658	0	407.843	0	-	-
Banco de la Nación ^{1/}	1	23.613.586	8,7	2.935.462	1,8	18.643.327	10,8
Banco Agropecuario (Agrobanco) ^{2/}	1	390.322	0	320.166	0	-	-
		272.692.290	100	166.389.335	100	173.103.942	100
Fuente: Balance de Comprobación SBS							
^{1/} No considera los créditos otorgados a entidades del sector público.							
^{2/} No considera los créditos a las demás empresas del Sistema Financiero.							

2.2.1.9. Componentes de un sistema financiero

Un sistema financiero para que tenga éxito, debe contar con cuatro componentes principales, tres de ellos desde el punto de vista financiero y uno desde la perspectiva técnica; crédito, subvención, ahorro, asistencia técnica y capacitación (Ferrer, 2004).

a) Crédito

El crédito es un acto de confianza, que implica el intercambio de dos prestaciones destinadas en el tiempo: los bienes valores o dinero entregado, contra una promesa de reembolso más un interés. Esta operación lleva implícita una remuneración que tiene dos elementos: tiempo y riesgo (Ferrer, 2004).

b) Subvención

La subvención es un gasto otorgado a título definitivo a una persona pública o privada, a fin de aligerar o compensar una carga o fomentar una actividad determinada. Término utilizado para expresar la transferencia de recursos. Puede ser directa o indirecta (Ferrer, 2004, pág. 24).

c) Ahorro

Es un acto económico deliberado de las personas mediante el cual retienen una parte de sus ingresos para utilizarlo en el futuro como inversión o consumo (Ferrer, 2004, pág. 25).

d) Asistencia técnica y capacitación

Es el componente no financiero que posibilita la concesión de créditos, la implementación de adecuadas obras de infraestructura y la capitalización del ahorro. En el campo económico y sobre todo, en el productivo, la asistencia técnica tiene una gran responsabilidad de diseñar proyectos alternativos e introducir mejoras tecnológicas, y se debe orientar la comercialización. La capacitación es otro componente importante para que el crédito sea exitoso y tiene que orientarse a transferir tecnologías e instrumentos de gestión (Ferrer, 2004, pág. 25).

2.2.2. La morosidad crediticia

2.2.2.1. Definición

La morosidad de una entidad refleja el impago de los créditos que sus clientes se habían comprometido a amortizar, pero que acumulan, al menos, tres meses de impago. Se trata de uno de los mayores peligros con los que puede contar una entidad, si aumenta considerablemente. Para calcular la morosidad, se pone en relación con el importe de los créditos concedidos en un determinado momento, con la cuantía de las cuotas denominadas «dudosas» (las que acumulan esos tres meses sin abonar por parte del cliente).

2.2.2.2. El indicador de morosidad. Definición

La morosidad se puede considerar como la situación por la que se puede generar un incumplimiento de obligaciones al respecto Aguilar y Camargo (2003) mencionan que:

Se considera como un hecho inesperado que ocurre en la empresa, que se relaciona con la cobranza dejando a la empresa sin ingreso de dinero, esto resulta en la disminución de la liquidez, y por ende, la incapacidad de realizar sus obligaciones de pago, lo que provoca la insolvencia y la morosidad ante el sector financiero.

(Aguilar & Camargo, 2003), explicaron la importancia del análisis de la calidad de la cartera de una institución financiera, la cual requiere de la utilización de un indicador adecuado para tales fines, no existe, sin embargo, unanimidad en la discusión sobre cuál es este “adecuado indicador” de los niveles de morosidad que exhibe la cartera de una entidad crediticia.

La Superintendencia de Banca y Seguros (2002) evidencia el reporte de tres indicadores de calidad de cartera que cuantifican en valores relativos el nivel de cartera morosa o de mayor riesgo crediticio. Los indicadores son: cartera atrasada, cartera de alto riesgo y cartera pesada.

2.2.2.3. Indicadores de morosidad

Indicador cartera atrasada: se define como el ratio entre las colocaciones vencidas y en cobranza judicial sobre las colocaciones totales.

El indicador de cartera de alto riesgo: es un ratio de calidad de activos más severo, incluyendo en el numerador las colocaciones vencidas, en cobranza judicial, refinanciadas y restructuradas; no obstante, el denominador es el mismo, las colocaciones totales.

El indicador de cartera pesada: presenta características más diferenciadas. Se define como el ratio entre las colocaciones y créditos contingentes clasificados como deficientes, dudosos y pérdidas sobre los créditos directos y contingentes totales. Es de señalar que para el caso de los créditos a la microempresa, estas

clasificaciones son efectuadas exclusivamente en función a los días de morosidad y por la totalidad del saldo deudor.

Por otro lado, este es un indicador más fino de la calidad de la cartera al considerar, a los ocho días de atraso, la totalidad del crédito que presenta cuotas en mora (y no sólo estas) como cartera atrasada.

a) Índice de morosidad

Miden el porcentaje de la cartera improductiva frente al total de cartera. Los ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por línea de negocio. Se deben tener en cuenta los siguientes conceptos:

Cartera de crédito bruta. Se refiere al total de la cartera de crédito de una institución financiera (comercial, consumo, vivienda y microempresa) sin deducir la provisión para créditos incobrables.

Cartera de crédito neta. Se refiere al total de la cartera de crédito de una institución financiera (comercial, consumo, vivienda y microempresa) deduciendo la provisión para créditos incobrables.

Cartera improductiva. Son aquellos préstamos que no generan renta financiera a la institución, están conformados por la cartera vencida y la cartera que no devenga intereses e ingresos.

Morosidad bruta total. Mide el número de veces que representan los créditos improductivos con respecto a la cartera de créditos menos provisiones.

$$\text{Morosidad Cartera} = \frac{\text{Cartera Improductiva}}{\text{Cartera Bruta}}$$

Un menor valor de este índice, refleja una mejor situación de la entidad.

b) Limitaciones de los indicadores

(Aguilar & Camargo, 2003), en su investigación “*Análisis de la morosidad en las entidades microfinancieras*”. Informe técnico final. Pontificia Universidad Católica del Perú, explicaron que dado que el registro de las colocaciones vencidas, refinanciadas, restructuradas, así como las clasificaciones de créditos de las entidades microfinancieras, se basan en criterios netamente contables y

regulatorios -debido a que no existen mecanismos de registro a valores de mercado-, la confiabilidad y exactitud de estas cifras estará en función del grado de cumplimiento de la normatividad vigente por cada entidad financiera. No obstante, y sin perjuicio de lo anterior, es de señalar que estos indicadores presentan limitaciones conceptuales que explicamos a continuación:

- Los indicadores consideran solamente el monto de colocaciones dentro de balance (balance sheet activities). Sin embargo, algunas entidades financieras tienen la práctica de detraer del balance las colocaciones más deterioradas, para lo cual venden periódicamente esta cartera (precio simbólico) a una entidad vinculada, con la consecuente reducción de su indicador de morosidad. Similar situación, ocurre cuando las entidades financieras realizan castigos contables de colocaciones deterioradas. En la medida que estas prácticas no vendrían siendo realizadas homogéneamente por las distintas entidades financieras, se estarían presentando distorsiones.
- Los programas de canje de cartera con el respaldo de bonos emitidos por el gobierno, constituyen otra fuente de distorsión en los indicadores de morosidad, dado que los créditos cedidos temporalmente, a cambio de los bonos son transferidos a un fideicomiso, retirándose del balance de la entidad financiera.
- La morosidad de cada portafolio de créditos tiene un comportamiento dinámico y evoluciona en el tiempo; estimándose para las entidades microfinancieras un período de maduración de aproximadamente 18 meses. No obstante, nuestros indicadores de calidad de cartera se calculan de manera agregada y estática.

De los tres indicadores mencionados, el más usado es el de cartera atrasada comúnmente llamado en la literatura, tasa de morosidad, porque puede fácilmente ser obtenido de la información contable de las instituciones que es, además, de dominio público.

Para efectos de las descripciones de la calidad de cartera de las IMF, que siguen a continuación, se usará la tasa de morosidad por ser el indicador del cual se dispone de mayor información. No obstante, en las estimaciones se emplearán los tres indicadores de morosidad mencionados.

2.2.2.4. Determinantes de morosidad bancaria

A continuación, se revisará brevemente la literatura existente sobre los determinantes de la morosidad bancaria, con el propósito de extraer hipótesis que posteriormente puedan ser validadas empíricamente.

- **Factores macroeconómicos**

(Saurina & Salas, 1998), citado por Aguilar G. (2003) sostiene que son relativamente comunes, los modelos que explican los determinantes macroeconómicos que generan la quiebra de una empresa, debido a la naturaleza de los problemas financieros que atraviesan las empresas que quiebran, la morosidad es un paso previo a dicha quiebra, aunque no necesariamente una empresa morosa terminará quebrando. De esta manera, utilizan algunas de las conclusiones teóricas de modelos que tratan quiebras de empresas para explicar los determinantes agregados de la morosidad.

Una conclusión compartida por los modelos teóricos y empíricos, es que existe una relación negativa entre ciclo económico y morosidad. Sin embargo, esta relación puede ser afectada por las variables que se usan para medir el ciclo. Adicionalmente, se debe evaluar si la relación entre morosidad y ciclo es sincronizada o incluye rezagos, es decir si es la tasa de crecimiento corriente de la economía determina la morosidad actual, o si periodos previos de expansión generaron una mejor capacidad de pago futura de los agentes, y por lo tanto, menores tasas de morosidad posteriores. Las mayores restricciones de liquidez pueden generar problemas en la capacidad de pagos. Por ejemplo, un aumento generalizado de los salarios, del precio de las materias primas o de los tipos de interés activos puede reducir la capacidad de pago de las empresas o familias (un incremento en los salarios mejora su capacidad de pago).

Mayores niveles de endeudamiento (medido como porcentaje del PBI o del ingreso medio) pueden aumentar las dificultades de los agentes para hacer frente a sus compromisos, ya sea por el lado del mayor peso del servicio de la deuda, como por el menor acceso a créditos nuevos ya que niveles de apalancamiento más alto hacen más difícil obtener financiación adicional.

Davis (1992) y Peterson (1994) citado por Aguilar G. (2003) demuestran que, para el sistema financiero japonés los bancos están dispuestos a financiar a las empresas en períodos de dificultades, aun cuando el nivel de endeudamiento de estas últimas, sea elevado.

Wadhvani (1984) citado por Aguilar G. (2003), deriva un modelo teórico en el que supone que las empresas operan en mercados imperfectos, y obtiene que la probabilidad de quiebra de una empresa está relacionada con los salarios, los precios de las materias primas, los tipos de interés reales y nominales, el cociente entre endeudamiento y el valor de mercado de las empresas y de la demanda agregada real.

De manera similar Davis (1992) citado por Aguilar G. (2003) utiliza la tasa de crecimiento del PBI, los salarios y precios reales de las materias primas, los tipos de interés y el ratio de endeudamiento sobre PBI para explicar el ratio de quiebras empresariales en algunos países de la OCDE.

Freixas (1994), citado por Aguilar G. (2003) introduce mediciones de expectativas, la oferta monetaria, la demanda agregada real, la inflación y el endeudamiento del sector privado sobre el PBI, el salario real y los tipos de interés reales.

Brookes (1994), citado por Aguilar G. (2003) explica la probabilidad de mora en el pago de los créditos hipotecarios de las familias como función del nivel de renta, del ratio de servicio de deuda, del cociente entre la riqueza neta del sector privado y el número de créditos hipotecarios, de la tasa de variación del desempleo y del ratio de endeudamiento, sobre el valor de las propiedades inmobiliarias, así como de las restricciones de liquidez que enfrentan los agentes.

Muñoz (1999) citado por Aguilar G. (2003) evalúa a través de un modelo de efectos fijos de datos de panel el impacto del crecimiento económico sobre la solvencia del sistema bancario peruano.

Encuentra que la evolución de la tasa de morosidad es contracíclica, que la volatilidad del tipo de cambio afecta la mora de las colocaciones en moneda extranjera y que las variaciones de las tasas de interés tienen una relación directa con la calidad de la cartera.

(Murrugarra & Ebentreich, 1999), citado por Aguilar G. (2003), utilizan variables explicativas para analizar los índices de morosidad y consideran las características del mercado crediticio local y de las políticas de gestión de créditos de cada entidad y agencia. Estiman un modelo clásico de datos de panel analizando la presencia de efectos fijos y aleatorios en la muestra empleada y adicionalmente, tomando en cuenta la naturaleza censurada de la variable dependiente por la que en los primeros meses de funcionamiento las agencias no tienen tasas de morosidad significativas, presentan los resultados de la estimación de un modelo Tobit con efectos fijos.

- **Factores microeconómicos**

Saurina & Salas (1998), citado por Aguilar G. (2003) indica: el comportamiento de cada entidad financiera es fundamental, para explicar su nivel de morosidad, por ejemplo, aquellas entidades que tengan una política de colocaciones más agresiva, se espera que presenten tasas de morosidad mayores. En este sentido, el crecimiento del crédito, el tipo de negocio y los incentivos a adoptar políticas más arriesgadas, son los grupos de variables más analizados.

Uno de los elementos más importantes sobre la tasa de morosidad de una institución bancaria, es la velocidad de su expansión crediticia, incrementos importantes en la tasa de crecimiento de las colocaciones pueden ir acompañados de reducciones en los niveles de exigencias a los solicitantes.

Clair (1992), Soltilla y Vihriala (1994) citado por Aguilar G. (2003) encuentran evidencia de que el crecimiento del crédito en el pasado contribuye a explicar los niveles de morosidad corrientes. Una posible causa del incremento en la morosidad, es el posible incentivo que tengan los gestores a asumir políticas de crédito más arriesgadas.

Murrugarra y Ebentreich (1999) citado por Aguilar G. (2003) indican: el número de agencias de cada entidad se utiliza como un indicador de la diversificación geográfica de cada institución. En principio, el incremento en el número de agencias significa tener acceso a una mayor variedad de mercados lo cual puede generar dificultades en el monitoreo y control con lo que se tiende a empeorar la capacidad de evaluación y de recuperación.

Sin embargo, y contrariamente a lo mencionado líneas arriba, también se deben evaluar que si las instituciones siguen una política de buscar los mejores prestamistas de cada sitio, es posible que el incremento en el número de agencias genere acceso a segmentos con mejor capacidad de pago, lo cual incrementa la calidad promedio del solicitante de crédito, lo que tiende a reducir la tasa de morosidad esperada.

Murrugarra y Ebentreich (1999) citado por Aguilar G. (2003) explicaron que en general, los créditos a familias y empresas son más arriesgados, que la compra de deuda gubernamental. En este sentido, la estructura del balance y de la cartera de activos crediticios reflejan el riesgo que quiere asumir cada entidad. Niveles mayores de riesgo de crédito suelen estar asociados a ciertos sectores.

Keeton y Morris (1987) citado por Aguilar G. (2003) encuentran mayores niveles de riesgo de crédito en el sector agrícola. Los mismos autores (1988) desarrollan medidas de diversificación del riesgo para explicar el ratio de morosidad, y encuentran que las entidades que para el mismo tipo de riesgo de crédito cobran tipo de interés más alto son las que presentan mayores tasas de morosidad.

Por otro lado, en toda entidad crediticia la adecuada vigilancia de los créditos colocados, puede ser un determinante importante de la tasa de recuperación. La escasez de los recursos destinados a las tareas de monitoreo es una práctica peligrosa que puede afectar la capacidad de control y recuperación de los créditos otorgados. Un indicador bastante común es el monto colocado por empleado. Refleja el monto colocado que, en promedio, cada empleado debe atender, y se define como el ratio entre el total de colocaciones sobre el número de empleados. En principio, se espera que el efecto de este indicador sobre la tasa de morosidad sea positivo. Sin embargo, esta relación no es clara ya que incrementos en el monto colocado por empleado generan mayores tasas de morosidad siempre y cuando este empleado, haya superado el punto de saturación de créditos que pueda monitorear eficientemente, es decir, que hasta cierto monto colocado, el empleado puede aumentar o mantener la eficiencia de los controles, y que a partir de cierto punto y por el excesivo tamaño del monto que debe supervisar es posible que empiecen a generarse pérdidas de eficiencia en el control. En resumen, no

necesariamente el incremento marginal de créditos colocados por empleado genera mayores tasas de morosidad.

Al respecto, Murrugarra y Ebentreich (1999) citado por Aguilar G. (2003) utilizan el número de créditos que un empleado promedio debe atender y esperan que, asumiendo el resto de las características constantes, las agencias con mayores créditos por persona presenten sistemas de evaluación crediticia más deficiente y, por lo tanto, mayores niveles de morosidad. Los autores concluyen que el número de créditos colocados por persona es significativo, aunque pequeño, lo que implica que para que tenga un efecto en la tasa de morosidad el incremento en el número de créditos por empleado debe ser exageradamente grande.

2.2.2.5. Importancia del control de morosidad

La cartera de préstamo del programa financiero de una microempresa, constituye su principal activo. La cartera de préstamo permite a una institución financiera continuar proporcionando un servicio necesario: créditos a microempresarios. La cartera de préstamos es crucial para la supervivencia de una institución financiera, pues genera los ingresos de la institución, principalmente mediante el cobro del interés.

Una cartera de préstamos es diferente a otros activos de un programa, pues si bien pertenece a la institución crediticia, se utiliza por otras personas que están fuera de la institución: los prestatarios (Guillén, 2002).

La falta de control de la morosidad resulta ser el mayor problema de los programas de crédito, es cáncer que debilita a una organización, y que es difícil o hasta imposible curar, cuando ha llegado a un estado avanzado.

2.3. Definición de términos básicos

Cartera de créditos: Para poder reaccionar de inmediato al atraso de los pagos, es recomendable elaborar una lista mensual, indicando qué crédito vencen y que suma debería ingresar a fin de mes. Dicha lista debería compararse luego, con los reembolsos realmente recibidos y así detectar donde hay problemas, además la lista permite reconocer cuánto dinero se tiene a disposición para nuevos créditos. (Caritas del Perú, 2009)

Manejo administrativo de la cartera de clientes: Para poder reaccionar de inmediato al atraso de los pagos, es recomendable elaborar una lista mensual, indicando qué créditos vencen y qué suma debería ingresar a fin de mes. Caritas del Perú, (2009, p. 87).

Ventajas del crédito: El crédito es de vital importancia para la economía, ya que su utilización adecuada produce beneficios. Del Valle (2010)

Desventajas del uso del crédito: La principal desventaja del uso de estos instrumentos radica en el sentido de que cuando aumenta el volumen de créditos aumenta la oferta monetaria, lo que redundará en el alza de precios, lo que produce inflación Del Valle, (2010, p. 8).

Sistema financiero: Está formado por el conjunto de instituciones, medio y mercado, cuyo fin primordial es canalizar el ahorro que generan los prestamistas o unidades de gasto con superávit, hacia los prestatarios o unidades de gasto con déficit. Cuervo (2008)

Crédito: El crédito es un acto de confianza, que implica el intercambio de dos prestaciones destinadas en el tiempo: los bienes valores o dinero entregado, contra una promesa de reembolso más un interés. Esta operación lleva implícita una remuneración que tiene dos elementos tiempo y riesgo (Ferrer, 2004).

Subvención: La subvención es un gasto otorgado a título definitivo a una persona pública o privada a fin de aligerar o compensar una carga o fomentar una actividad determinada. Término utilizado para expresar la transferencia de recursos. Puede ser directa o indirecta (Ferrer, 2004, pág. 24).

Ahorro: Es un acto económico deliberado de las personas mediante el cual, retienen una parte de sus ingresos para utilizarlo en el futuro como inversión o consumo (Ferrer, 2004, pág. 25).

Asistencia técnica y capacitación: Es el componente no financiero que posibilita la concesión de créditos, la implementación de adecuadas obras de infraestructura y la capitalización del ahorro. (Ferrer, 2004, pág. 25).

Créditos comerciales: Son aquellos créditos directos o indirectos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de la producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases, Ayala (2005).

Créditos a las microempresas: Son aquellos créditos directos o indirectos otorgados a personas naturales o jurídicas, destinados al financiamiento de actividades de producción, comercialización o prestación de servicios. Ayala (2005).

Créditos de consumo: Son aquellos créditos que se otorgan a las personas naturales con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad empresarial. Ayala (2005).

Créditos hipotecarios para vivienda: Son las líneas de créditos destinados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, tales créditos se otorgan amparados con hipotecas debidamente inscritas en los registros públicos. Ayala (2005)

Políticas de crédito: Son las distintas normas que toda entidad financiera establece con la finalidad de administrar los créditos; a ello, se suma la importancia de realizar antes de conceder o realizar cualquier operación de cesión de fondos, un pormenorizado estudio de la solvencia y patrimonio del cliente para así poder saber cuál es el nivel de riesgo que asumen en la operación. Ayala (2005)

Créditos corporativos: Créditos otorgados a personas jurídicas con ventas anuales mayores a S/ 200 millones en los dos últimos años, de acuerdo con los estados financieros anuales auditados más recientes, (Resolución S.B.S. N° 11356 - 2008, 2008).

Créditos a grandes empresas: Créditos otorgados a personas jurídicas con ventas anuales mayores a S/ 20 millones, pero no mayores a S/ 200 millones en los dos últimos años, o, a deudores que hayan mantenido en el último año emisiones de instrumentos representativos de deuda en el mercado de capitales. (Resolución S.B.S. N° 11356 - 2008, 2008).

Créditos a medianas empresas: Créditos otorgados a personas jurídicas que tienen un endeudamiento total en el sistema financiero (SF) superior a S/ 300 mil en los últimos seis meses, y no cumplen con las características para ser clasificados como corporativos o grandes empresas. (Resolución S.B.S. N° 11356 - 2008, 2008).

Créditos a pequeñas empresas: Créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en SF (sin incluir créditos hipotecarios para vivienda) es superior a S/ 20 mil, pero no mayor a S/ 300 mil en los últimos seis meses. (Resolución S.B.S. N° 11356 - 2008, 2008).

Créditos a microempresas: Créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento en SF (sin incluir créditos hipotecarios para vivienda) es no mayor a S/. 20 mil en los últimos seis meses. (Resolución S.B.S. N° 11356 - 2008, 2008).

Créditos de consumo: Créditos otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial.

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

Morosidad: Se considera como un hecho inesperado que ocurre en la empresa, que se relaciona con la cobranza dejando a la empresa sin ingreso de dinero, esto resulta en la disminución de la liquidez, y por ende, la incapacidad de realizar sus obligaciones de pago, lo que provoca la insolvencia y la morosidad ante el sector financiero. Aguilar y Camargo (2003)

Indicador cartera atrasada: Se define como el ratio entre las colocaciones vencidas y en cobranza judicial sobre las colocaciones totales.

El indicador de cartera de alto riesgo: Es un ratio de calidad de activos más severo, incluyendo en el numerador las colocaciones vencidas, en cobranza judicial, refinanciadas y restructuradas; no obstante el denominador es el mismo, las colocaciones totales.

El indicador de cartera pesada: Presenta características más diferenciadas. Se define como el ratio entre las colocaciones y créditos contingentes clasificados como deficientes, dudosos y pérdidas sobre los créditos directos y contingentes totales.

El indicador de morosidad: Se considera como un hecho inesperado que ocurre en la empresa que se relaciona con la cobranza dejando a la empresa sin ingreso de dinero, esto resulta en la disminución de la liquidez, y por ende, la incapacidad de realizar sus obligaciones de pago, lo que provoca la insolvencia y la morosidad ante el sector financiero. Aguilar y Camargo (2003)

Cartera de crédito bruta: Se refiere al total de la cartera de crédito de una institución financiera (comercial, consumo, vivienda y microempresa) sin deducir la provisión para créditos incobrables.

Cartera de Crédito Neta: Se refiere al total de la Cartera de Crédito de una institución financiera (comercial, consumo, vivienda y microempresa) deduciendo la provisión para créditos incobrables.

Cartera Improductiva: Son aquellos préstamos que no generan renta financiera a la institución, están conformados por la cartera vencida y la cartera que no devenga intereses e ingresos.

Morosidad bruta total: Mide el número de veces que representan los créditos improductivos con respecto a la cartera de créditos menos provisiones.

Factores Macroeconómicos: Son relativamente comunes los modelos que explican los determinantes macroeconómicos que generan la quiebra de una empresa, debido a la naturaleza de los problemas financieros que atraviesan las empresas que quiebran, la morosidad es un paso previo a dicha quiebra, aunque no necesariamente una empresa morosa terminará quebrando. (Saurina & Salas, 1998), citado por Aguilar G. (2003).

Factores microeconómicos: El comportamiento de cada entidad financiera es fundamental para explicar su nivel de morosidad, por ejemplo, aquellas entidades que tengan una política de colocaciones más agresiva se espera que presenten tasas de morosidad mayores. (Saurina & Salas, 1998), citado por Aguilar G. (2003)

Importancia del control de morosidad: Una cartera de préstamos es diferente a otros activos de un programa, pues si bien pertenece a la institución crediticia, se utiliza por otras personas que están fuera de la institución: los prestatarios (Guillén, 2002).

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG La calidad de la cartera crediticia influye significativamente en el índice de morosidad de la Cooperativa Fondesurco, Agencia Moquegua – período 2019.

3.1.2. Hipótesis específicas

HE 1 El manejo administrativo de la cartera de clientes influye significativamente en el índice de morosidad de la Cooperativa Fondesurco, Agencia Moquegua – período 2019.

HE 2 El tipo de crédito influye significativamente en el índice de morosidad de la Cooperativa Fondesurco, Agencia Moquegua – período 2019.

HE 3 Las políticas de crédito influyen significativamente en el índice de morosidad de la Cooperativa Fondesurco, Agencia Moquegua – período 2019.

3.2. Variables

3.2.1. Definición conceptual

3.2.1.1. Calidad de cartera crediticia

La cartera de créditos es una cuenta del activo que comprende los saldos de capital de las operaciones de crédito, otorgados por la institución. Incluye las siguientes transacciones: aquellas otorgadas con recursos propios o con fuentes de financiamiento interno o externo. Operaciones contingentes pagadas por la institución por incumplimiento de los deudores principales, los sobregiros en cuentas corrientes de los clientes y los valores por cobrar a tarjetahabientes. Contratos de arrendamiento mercantil financiero.

3.2.1.2. Morosidad

Se considera como un hecho inesperado, que ocurre en la empresa que se relaciona con la cobranza dejando a la empresa sin ingreso de dinero, esto resulta en la disminución de la liquidez, y por ende, la incapacidad de realizar sus obligaciones de pago, lo que provoca la insolvencia y la morosidad ante el sector financiero. Aguilar y Camargo (2003).

3.2.2. Definición operacional

3.2.2.1. Calidad de cartera crediticia

Son los clientes que tiene la empresa y que de acuerdo con su puntualidad se consideran dentro de la cartera crediticia, dentro de esta variable se analizaron sus dimensiones: manejo administrativo de la cartera de clientes, tipo de crédito y políticas de crédito.

3.2.2.2. Morosidad

Son los clientes que incumplen su responsabilidad de pago y que tienen problemas en realizar el mismo, estos clientes tienen que ser evaluados para brindarles facilidades para que cumplan con el pago, en esta variable se consideraron las siguientes dimensiones: cartera atrasada, cartera de alto riesgo y cartera pesada.

3.3. Tipo y nivel de la investigación

El tipo de la investigación fue aplicada, según Hernández, Fernández y Baptista (2016, p. 170) “Las investigaciones aplicadas buscan especificar características de las variables, analizan y describen los rasgos del fenómeno, de manera independiente o conjunta” En la presente investigación se procedió a describir la variable calidad de cartera crediticia e índice de morosidad,

El nivel según Hernández et. al (2016, p. 188) menciona que: “El nivel descriptivo correlacional permite saber la relación que existe entre las variables o dimensiones en un momento dado, pudiendo ser estos, influencia, correlación o relación”.

3.4. Diseño de la investigación

Para el diseño de la investigación se consideró como un estudio no experimental, transversal, al respecto Hernández, Fernández, Batista (2016, p. 154) argumenta que: “Estos estudios recopilan investigación de los datos en un mismo momento” y transversal, puesto que se recogieron los datos en un momento dado, el único tiempo, sin manipular las variables. El cuestionario se aplicó en la primera semana del mes de junio, tanto para la variable independiente, como para la dependiente.

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

La población del presente trabajo de investigación, según Ñaupas Valdivia, Palacios y Romero (2017, p. 334) menciona que: “Es el total de personas de un estudio, estas poseen características similares para que se puedan considerar” para este caso, estuvo constituida por el ámbito de colocación de créditos de la Cooperativa Fondesurco Agencia Moquegua, durante el período 2019, 20 Personas.

3.5.2. Muestra

Se tomó como muestra intencionada no probabilística, Ñaupas. et. al (2017, p. 337) mencionan que “el muestreo no probabilístico se realiza por conveniencia”, en este caso, estuvo constituida por el 100% de las operaciones de colocaciones de la Cooperativa Fondesurco, Agencia Moquegua.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

Para la recolección de datos para esta investigación se ha utilizado la encuesta, la que ha permitido tener datos para poder responder a los objetivos y la hipótesis, así como las recomendaciones pertinentes.

3.6.2. El instrumento de recolección de datos

En cuanto al instrumento que se ha utilizado para la recolección de datos, corresponde a un cuestionario, tanto para la variable calidad de cartera crediticia se consideraron 13 ítems y para la variable índice de morosidad 7 ítems, en total 20 preguntas, en las que se consideraron tres respuestas 1 (si), 2 (a veces) y 3, (no) para que marquen según crean más conveniente. El cuestionario fue validado por juicio de expertos y también mediante el programa SPSS mediante al alpha de Combrach en donde obtuvo el puntaje de ,969. Según se puede apreciar en el anexo 4 y 5 respectivamente.

3.7. Métodos de análisis de datos

Toda la evaluación está ordenada, seleccionada y se presenta en cuadros simples y compuestos, los que fueron analizados e interpretados, utilizando el software IBM-SPSS versión 20, por ser un programa contrastado y de gran difusión en el tratamiento y tabulación de datos (encuestas), y que se consideró suficientemente “potente” estadísticamente, para el análisis a realizar y luego, poder generar las conclusiones y recomendaciones. Para el procesamiento e interpretación de la información de datos se siguió el siguiente procedimiento:

- Tabulación de datos.
- Análisis de datos (Software IBM-SPSS versión 20).
- Ordenamiento de los datos.
- Procesamiento de los datos a través del método descriptivo y correlacional (Software IBM-SPSS versión 20).
- Análisis, interpretación y evaluación de los resultados a través del método descriptivo y explicativo.
- Contrastación de las hipótesis planteadas con los resultados obtenidos.
- Planteamiento de conclusiones.

3.8. Aspectos éticos

El instrumento es anónimo, y por lo tanto, el aspecto ético resultó en el respeto al anonimato de los encuestados. Además, las bases teóricas contienen autores para enriquecen la información necesaria, la cual se referencia respetando el derecho del autor.

IV. RESULTADOS

Tabla 2.
Calidad de cartera crediticia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	11	55,0	55,0	55,0
A VECES	5	25,0	25,0	80,0
NO	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

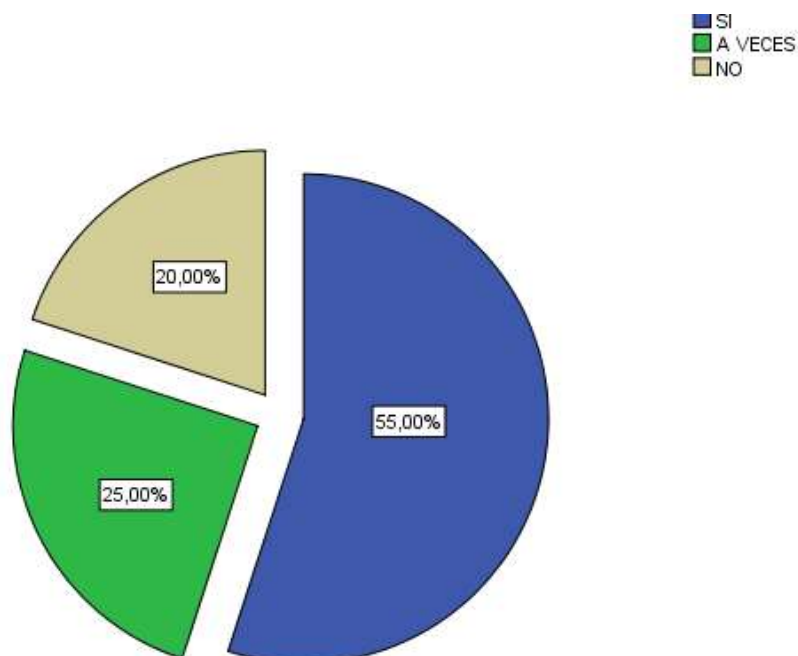


Figura 1. Calidad de Cartera Crediticia
Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Se puede visualizar en el gráfico que a la población encuestada se la evaluó en la variable calidad de cartera crediticia y se obtuvieron los siguientes resultados: sí 55%, a veces 25% y no 20%.

Tabla 3.
Manejo administrativo de la cartera de clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SÍ	10	50,0	50,0	50,0
	A VECES	6	30,0	30,0	80,0
	NO	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

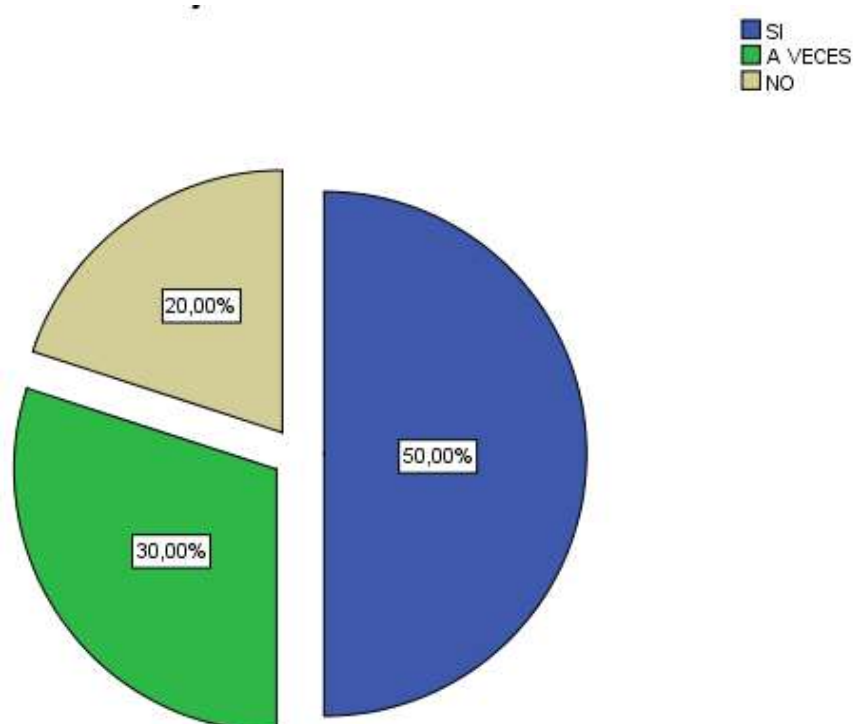


Figura 2. Manejo administrativo de la cartera de clientes
Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Se puede visualizar en el gráfico que a la población encuestada se la evaluó la dimensión manejo administrativo de la cartera de clientes y se obtuvieron los siguientes resultados: sí 50%, a veces 30% y no 20%.

Tabla 4.

¿Ha obtenido créditos mayores de veinte mil soles en el sistema financiero?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SÍ	9	45,0	45,0	45,0
	A VECES	6	30,0	30,0	75,0
	NO	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

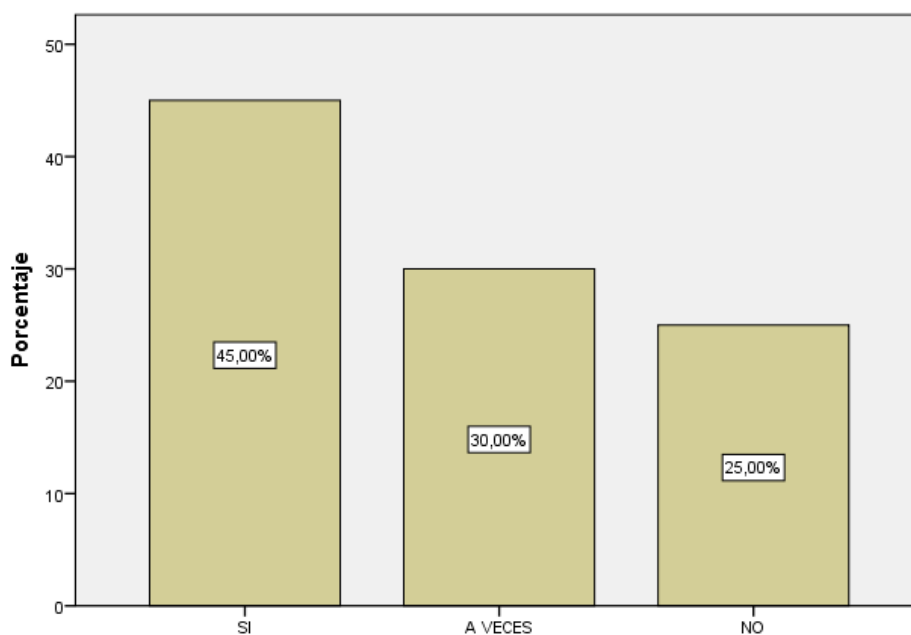


Figura 3. *¿Ha obtenido créditos mayores de veinte mil soles en el sistema financiero?*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Se puede visualizar en el gráfico que a la población se le preguntó: ¿ha obtenido créditos mayores de veinte mil soles en el sistema financiero? y se obtuvieron los siguientes resultados: sí 45%, a veces 30% y no 25%.

Tabla 5.

¿Ha tenido créditos en el sistema financiero?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SÍ	8	40,0	40,0	40,0
	A VECES	7	35,0	35,0	75,0
	NO	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

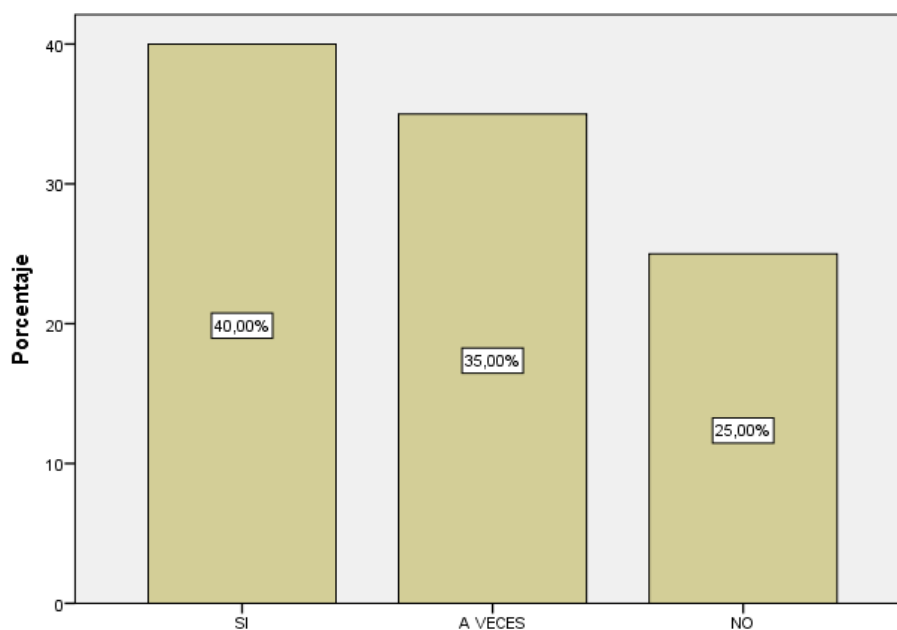


Figura 4. *¿Ha tenido créditos en el sistema financiero?*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Se puede apreciar en el gráfico que a la población se le preguntó: ¿ha tenido créditos en el sistema financiero? y se obtuvieron los siguientes resultados: sí 40%, a veces 35% y no 25%.

Tabla 6.

¿Ha recibido ampliaciones o créditos paralelos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SÍ	10	50,0	50,0	50,0
	A VECES	6	30,0	30,0	80,0
	NO	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

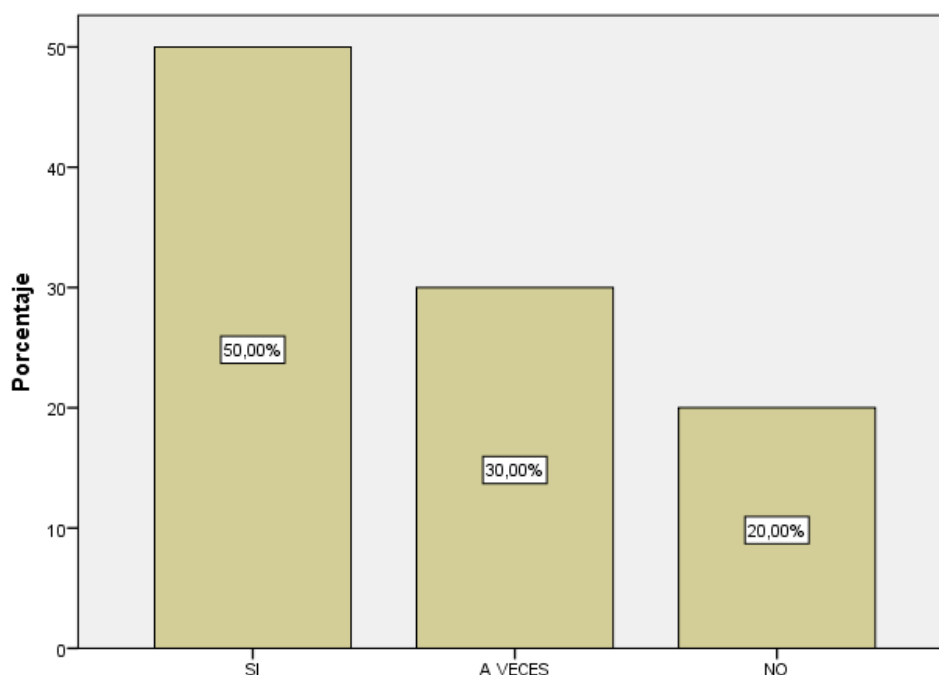


Figura 5. *¿Ha recibido ampliaciones o créditos paralelos?*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Se puede observar en el gráfico que a la población se le preguntó: ¿ha recibido ampliaciones o créditos paralelos? y se obtuvieron los siguientes resultados: sí 50%, a veces 30% y no 20%.

Tabla 7.

¿Ha recibido créditos por parte del sector público?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SÍ	11	55,0	55,0	55,0
	A VECES	6	30,0	30,0	85,0
	NO	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

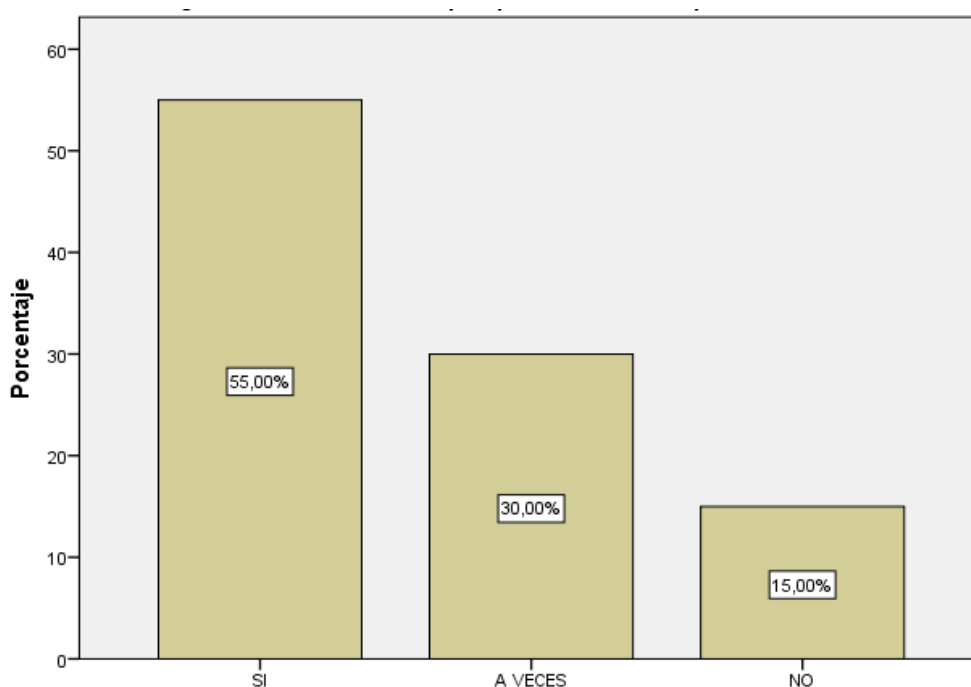


Figura 6. ¿Ha recibido créditos por parte del sector público?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Se puede observar en el gráfico que a la población se le preguntó: ¿ha recibido créditos por parte del sector público? y se obtuvieron los siguientes resultados: sí 55%, a veces 30% y no 15%.

Tabla 8.

¿Usted está considerado cliente con buen comportamiento de pago para acceder a un crédito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SÍ	10	50,0	50,0	50,0
	A VECES	6	30,0	30,0	80,0
	NO	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

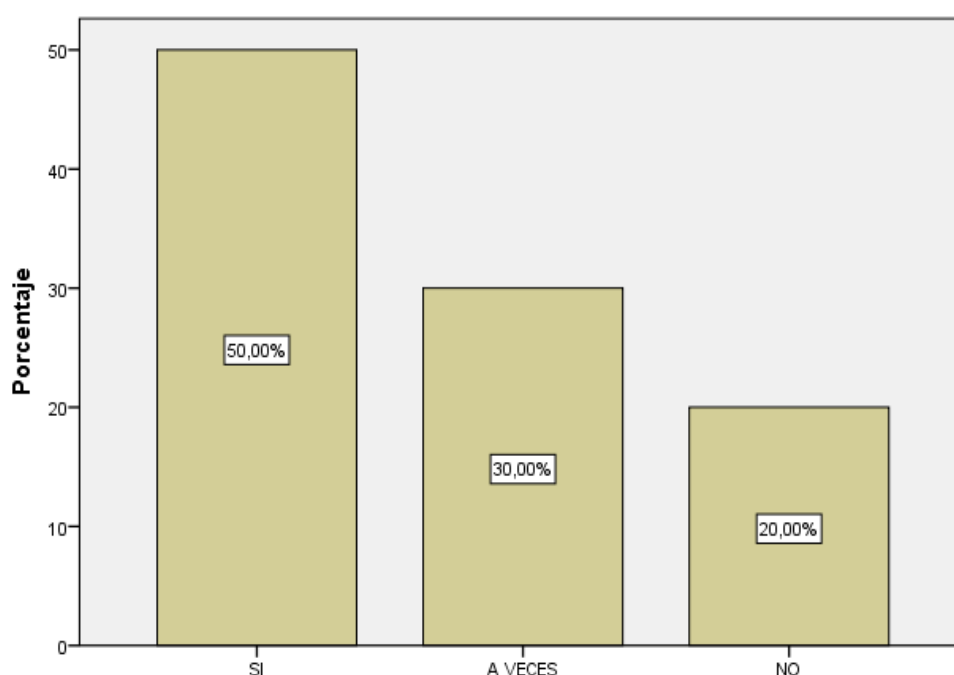


Figura 7. *¿Usted está considerado cliente con buen comportamiento de pago para acceder a un crédito?*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Se puede ver en el gráfico que al preguntarle a la población: ¿usted está considerado cliente con buen comportamiento de pago para acceder a un crédito? se obtuvieron los siguientes resultados: sí 50%, a veces 30% y no 20%.

Tabla 9.

¿Conoce usted si está considerado dentro de la cartera morosa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SÍ	10	50,0	50,0	50,0
	A VECES	5	25,0	25,0	75,0
	NO	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

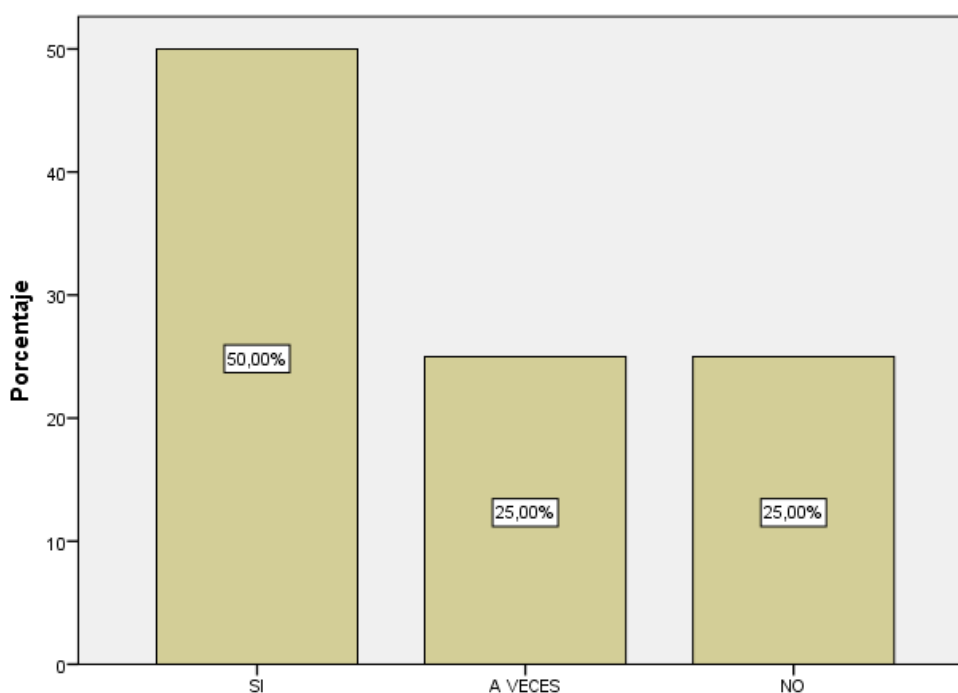


Figura 8. *¿Conoce usted si está considerado dentro de la cartera morosa?*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Se puede ver en el gráfico que al preguntarle a la población: ¿conoce usted si está considerado dentro de la cartera morosa? se obtuvieron los siguientes resultados: sí 50%, a veces 25% y no 25%.

Tabla 10.
Tipo de crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SÍ	11	55,0	55,0	55,0
	A VECES	5	25,0	25,0	80,0
	NO	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

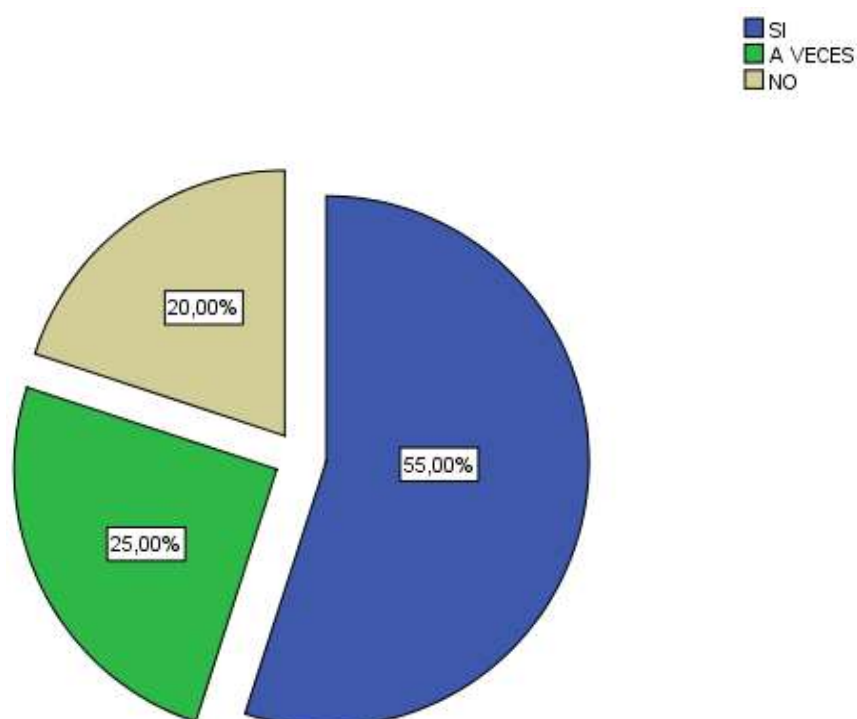


Figura 9. Tipo de Crédito
Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Se aprecia en el gráfico que a la población encuestada se le evaluó la dimensión tipo de crédito y se obtuvieron los siguientes resultados: sí 55%, a veces 25% y no 20%.

Tabla 11.

¿Ha accedido a algún crédito comercial?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SÍ	10	50,0	50,0	50,0
	A VECES	6	30,0	30,0	80,0
	NO	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

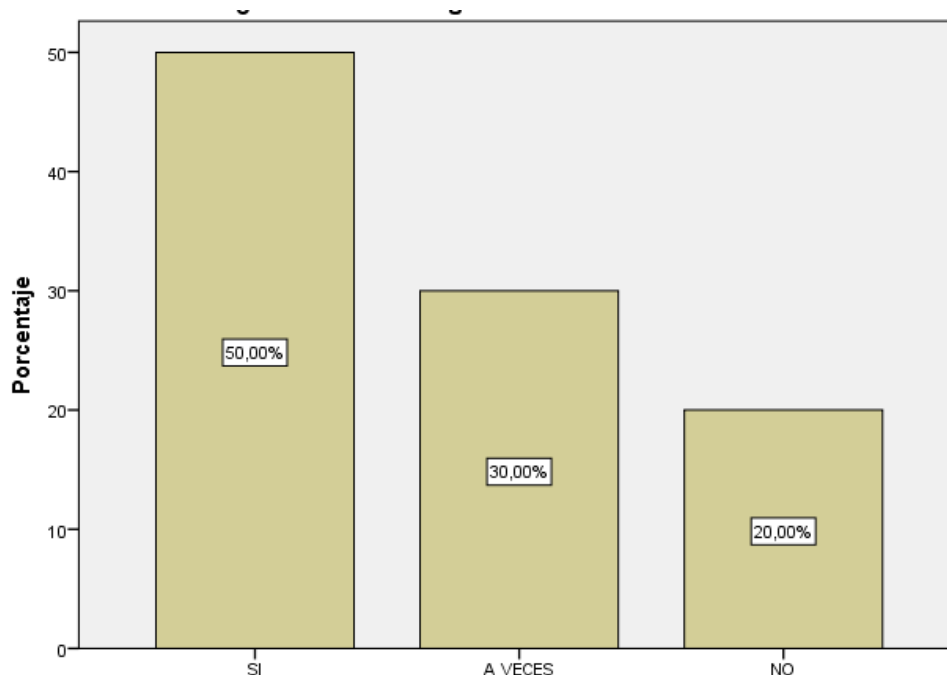


Figura 10. ¿Ha accedido a algún crédito comercial?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Se puede ver en el gráfico que al preguntarle a la población: ¿ha accedido a algún crédito comercial? se obtuvieron los siguientes resultados: sí 50%, a veces 30% y no 20%.

Tabla 12.

¿le gustaría que su empresa sea beneficiada con créditos para microempresas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SÍ	11	55,0	55,0	55,0
	A VECES	6	30,0	30,0	85,0
	NO	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

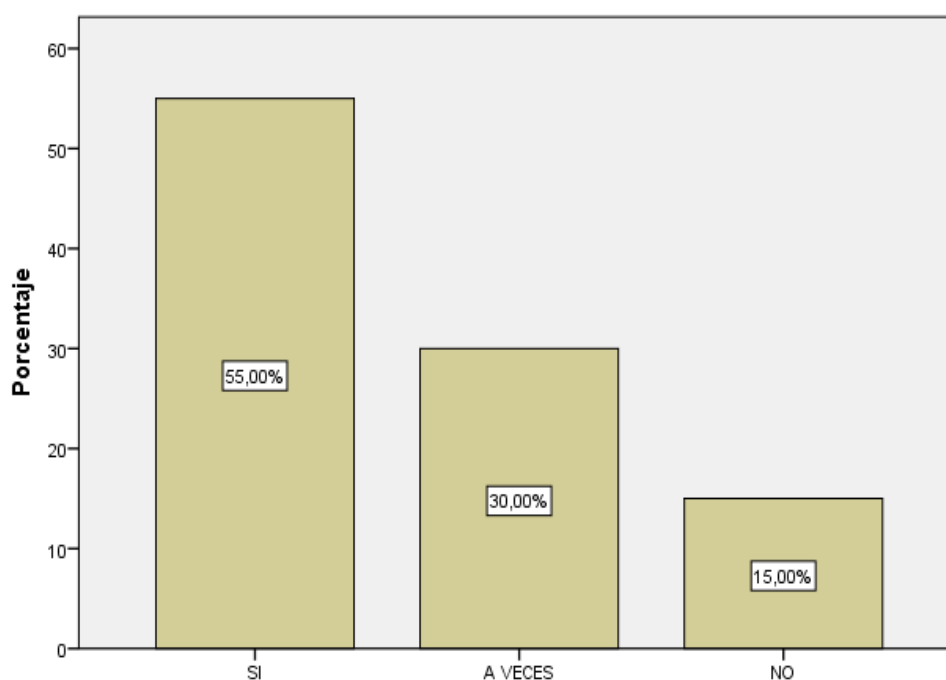


Figura 11. *¿le gustaría que su empresa sea beneficiada con créditos para microempresas?*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Se puede ver en el gráfico que al preguntarle a la población: ¿le gustaría que su empresa sea beneficiada con créditos para microempresas? se obtuvieron los siguientes resultados: sí 55%, a veces 30% y No 15%.

Tabla 13.

¿Alguna vez ha realizado un crédito de consumo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SÍ	11	55,0	55,0	55,0
	A VECES	5	25,0	25,0	80,0
	NO	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

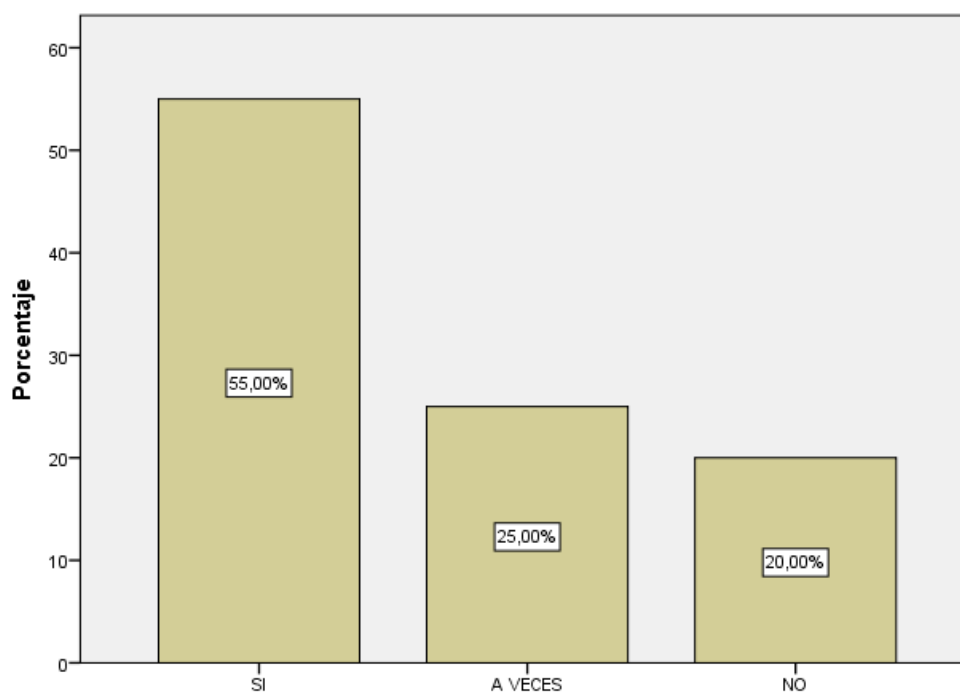


Figura 12. *¿Alguna vez ha realizado un crédito de consumo?*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Se puede ver en el gráfico que al preguntarle a la población: ¿alguna vez ha realizado un crédito de consumo? se obtuvieron los siguientes resultados: sí 55%, a veces 25% y no 20%.

Tabla 14.

¿Considera usted que el crédito hipotecario es una salida para un préstamo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SÍ	10	50,0	50,0	50,0
	A VECES	5	25,0	25,0	75,0
	NO	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

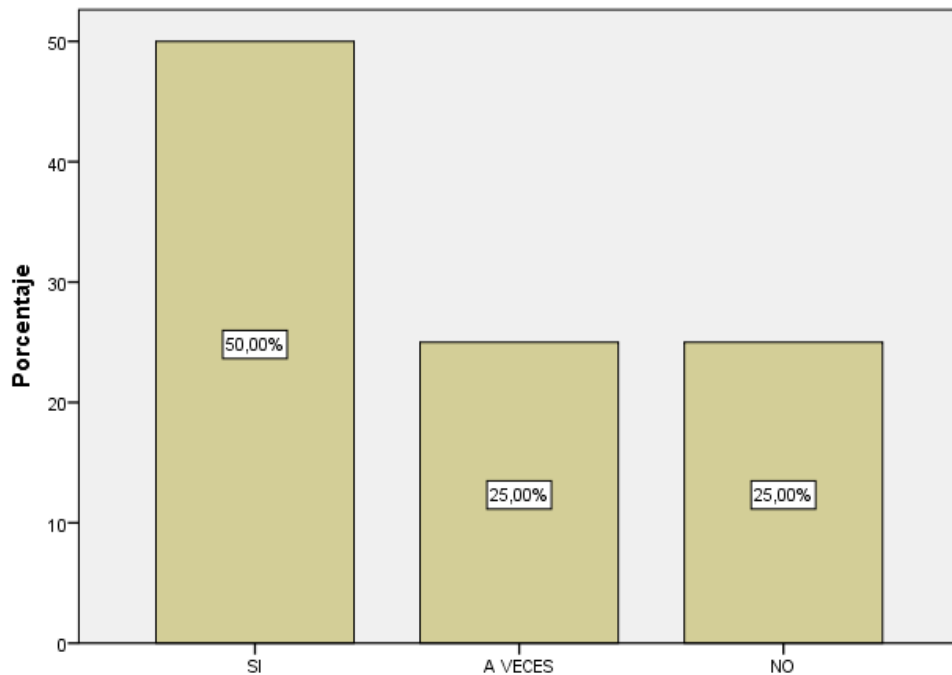


Figura 13. *¿Considera usted que el crédito hipotecario es una salida para un préstamo?*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Se puede ver en el gráfico que al preguntarle a la población: ¿considera usted que el crédito hipotecario es una salida para un préstamo? se obtuvieron los siguientes resultados: sí 50%, a veces 25% y no 25%.

Tabla 15.
Política de crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SÍ	11	55,0	55,0	55,0
	A VECES	4	20,0	20,0	75,0
	NO	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

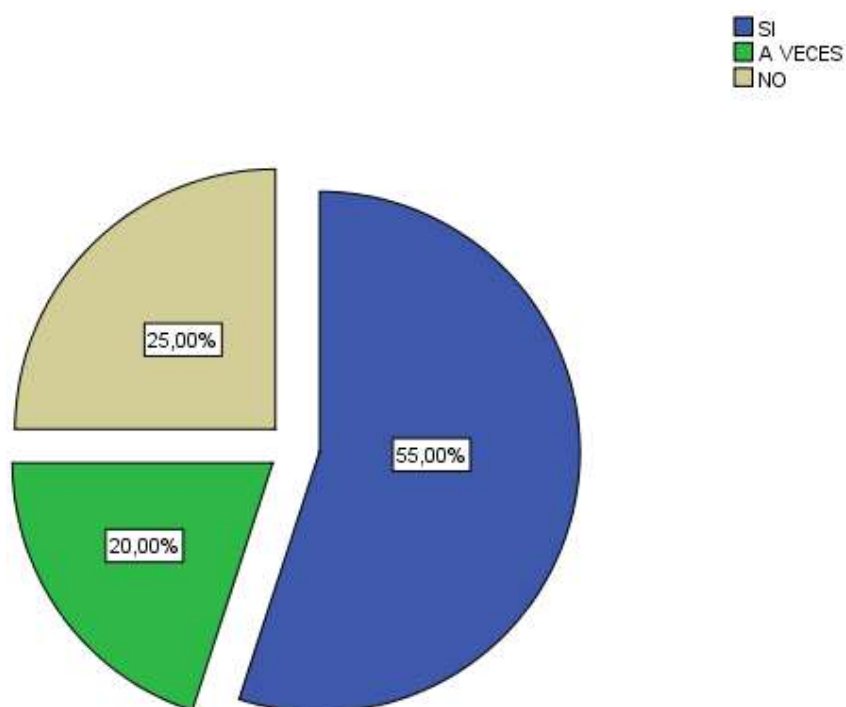


Figura 14. Política de crédito
Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Se aprecia en el gráfico que a la población encuestada se le evaluó la dimensión política de crédito y se obtuvieron los siguientes resultados: sí 55%, a veces 20% y no 25%.

Tabla 16.

¿El sistema financiero ofrece un contrato de cesión de crédito, le gustaría contar con ese beneficio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SÍ	12	60,0	60,0	60,0
	A VECES	4	20,0	20,0	80,0
	NO	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

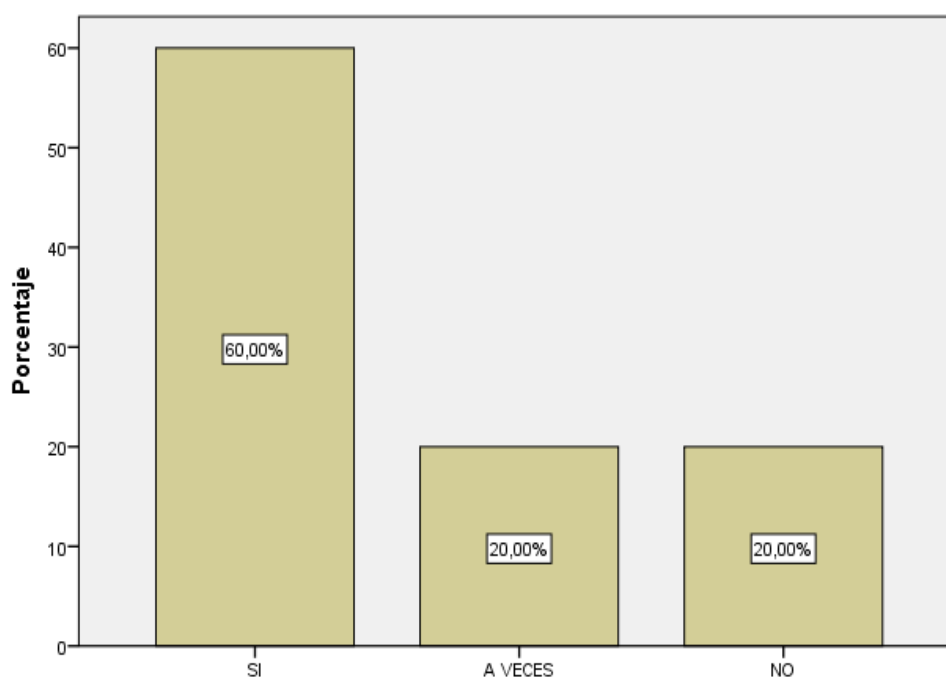


Figura 15. *¿El sistema financiero ofrece un contrato de cesión de crédito, le gustaría contar con ese beneficio?*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Se puede ver en el gráfico que al preguntarle a la población: ¿el sistema financiero ofrece un contrato de cesión de crédito, le gustaría contar con ese beneficio? se obtuvieron los siguientes resultados: sí 60%, a veces 20% y no 20%.

Tabla 17.

¿Conocía usted que la solvencia y patrimonio de su empresa es importante para el sistema financiero?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SÍ	10	50,0	50,0	50,0
	A VECES	5	25,0	25,0	75,0
	NO	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

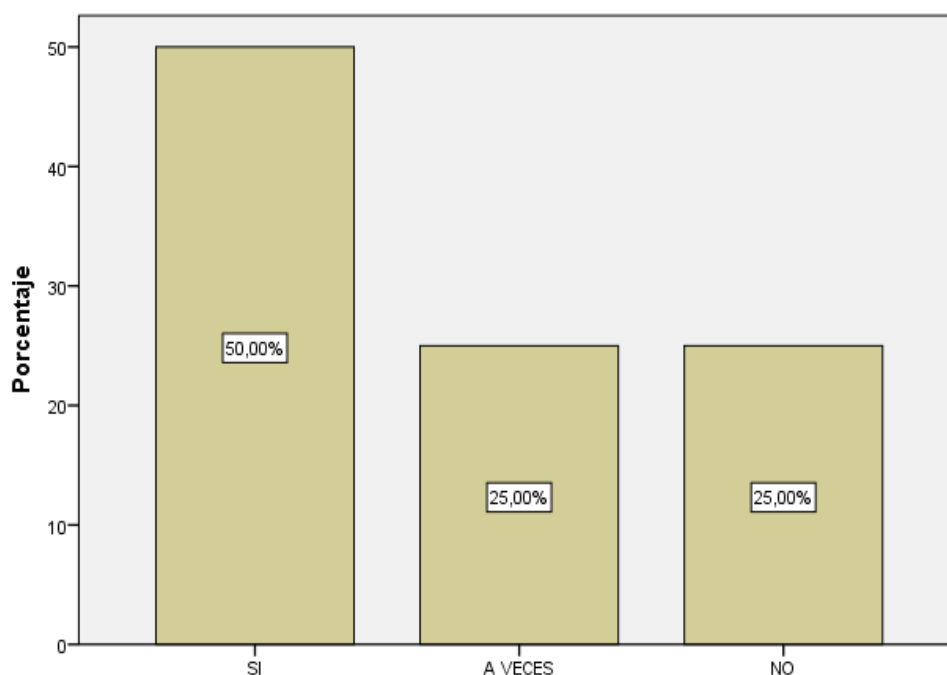


Figura 16. *¿Conocía usted que la solvencia y patrimonio de su empresa es importante para el sistema financiero?*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Se puede apreciar en el gráfico que al preguntarle a la población: ¿conocía usted que la solvencia y patrimonio de su empresa es importante para el sistema financiero? se obtuvieron los siguientes resultados: sí 50%, a veces 25% y no 25%.

Tabla 18.

¿Le gustaría que se realice una evaluación de crédito para que le otorguen un financiamiento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SÍ	12	60,0	60,0	60,0
	A VECES	4	20,0	20,0	80,0
	NO	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

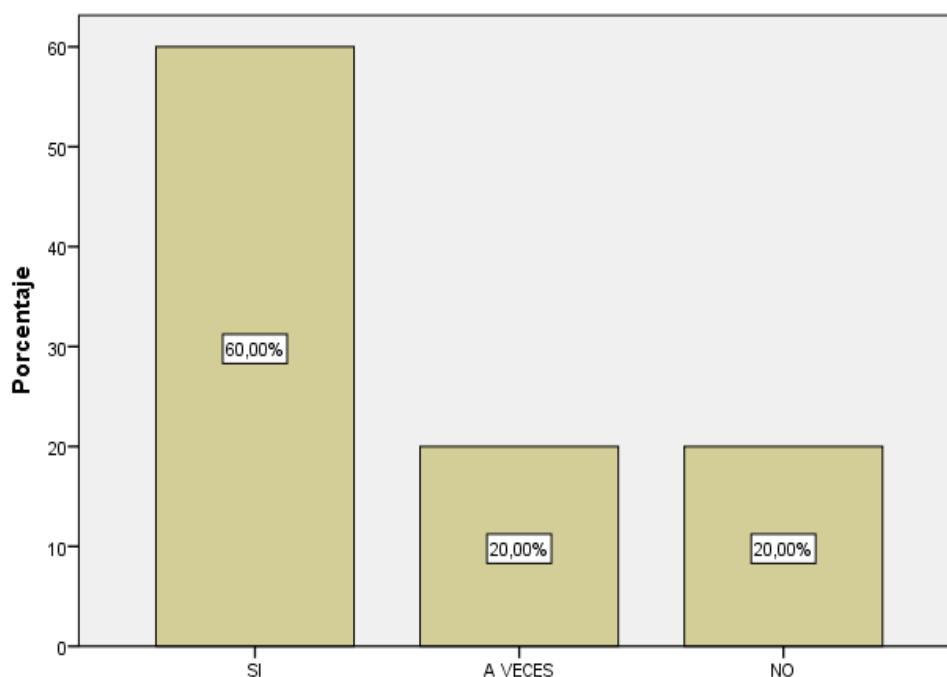


Figura 17. *¿Le gustaría que se realice una evaluación de crédito para que le otorguen un financiamiento?*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Se puede apreciar en el gráfico que al preguntarle a la población: ¿le gustaría que se realice una evaluación de crédito para que le otorguen un financiamiento? se obtuvieron los siguientes resultados: sí 60%, a veces 20% y no 20%.

Tabla 19.
Índice de morosidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SÍ	11	55,0	55,0	55,0
	A VECES	5	25,0	25,0	80,0
	NO	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

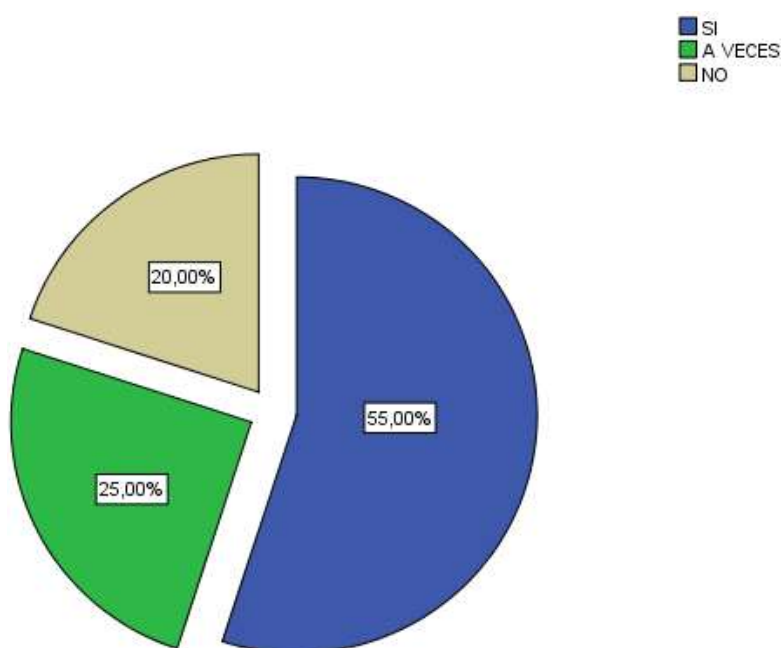


Figura 18. Índice de morosidad
Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Se aprecia en el gráfico que a la población encuestada se le evaluó la variable índice de morosidad y se obtuvieron los siguientes resultados: sí 55%, a veces 25% y no 20%.

Tabla 20.
Cartera atrasada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SÍ	11	55,0	55,0	55,0
	A VECES	4	20,0	20,0	75,0
	NO	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

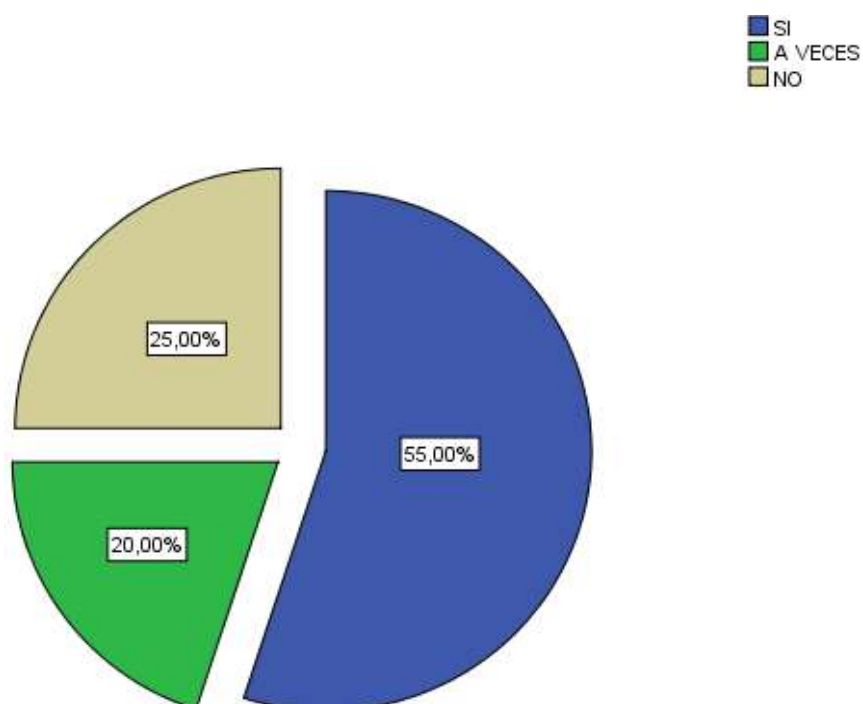


Figura 19. Cartera atrasada
Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Se aprecia en el gráfico que a la población encuestada se le evaluó la dimensión cartera atrasada y se obtuvieron los siguientes resultados: sí 55%, a veces 20% y no 25%.

Tabla 21.

¿Cree usted que es importante realizar siempre sus pagos de manera puntual?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SÍ	11	55,0	55,0	55,0
	A VECES	4	20,0	20,0	75,0
	NO	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

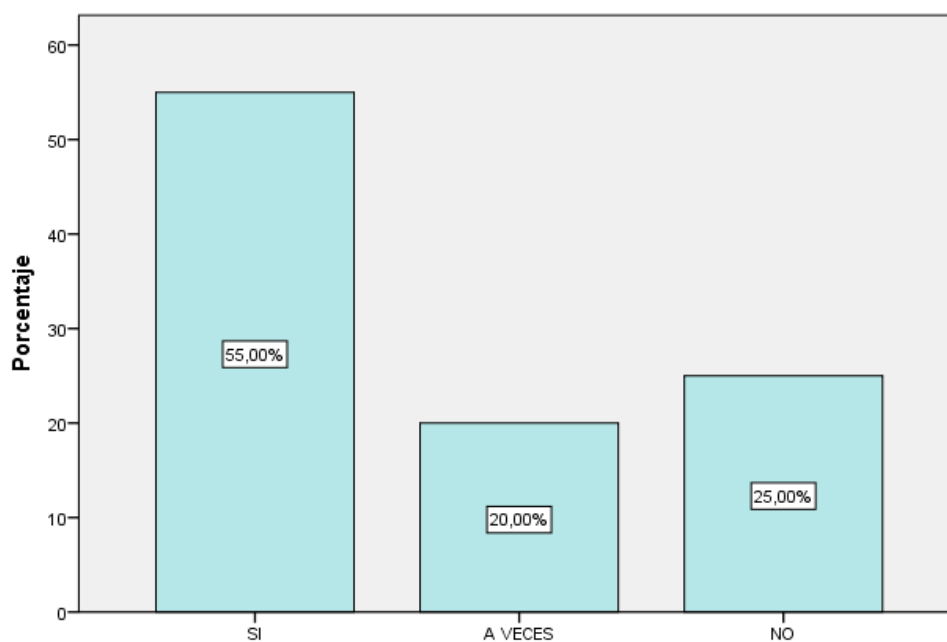


Figura 20. *¿Cree usted que es importante realizar siempre sus pagos de manera puntual?*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Se puede observar en el gráfico que al preguntarle a la población: ¿cree usted que es importante realizar siempre sus pagos de manera puntual? se obtuvieron los siguientes resultados: sí 55%, a veces 20% y no 25%.

Tabla 22.

¿El cliente debe evitar por todos los medios que su deuda pase a cobranza judicial, porque perjudica su línea crediticia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SÍ	11	55,0	55,0	55,0
	A VECES	5	25,0	25,0	80,0
	NO	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

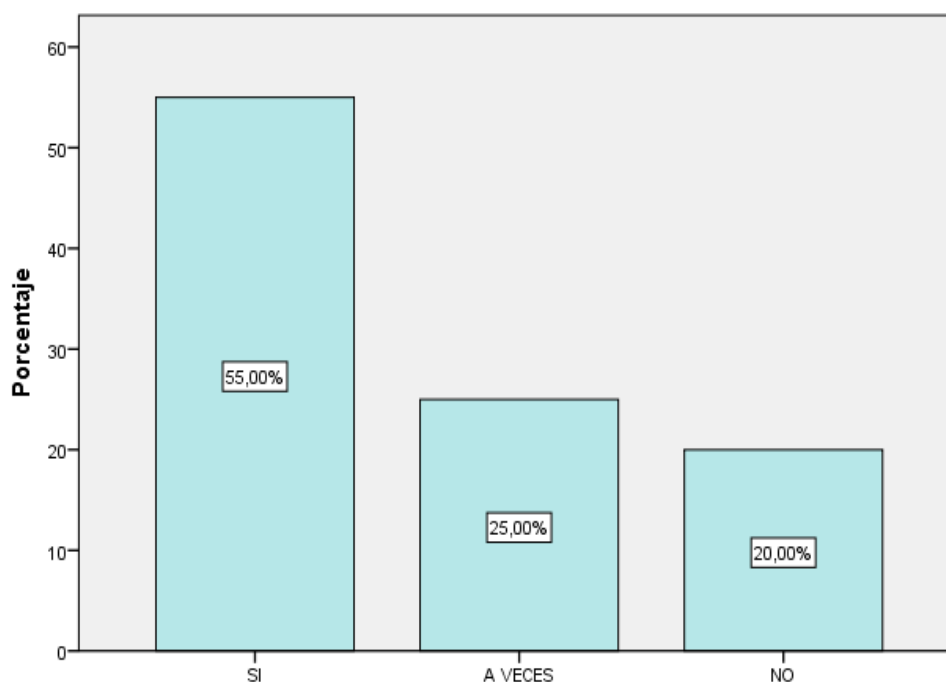


Figura 21. *¿El cliente debe evitar por todos los medios que su deuda pase a cobranza judicial, porque perjudica su línea crediticia?*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Se puede apreciar en el gráfico que al preguntarle a la población: ¿el cliente debe evitar por todos los medios que su deuda pase a cobranza judicial, porque perjudica su línea crediticia? se obtuvieron los siguientes resultados: sí 55%, a veces 25% y no 20%.

Tabla 23.
Cartera de alto riesgo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SÍ	11	55,0	55,0	55,0
	A VECES	5	25,0	25,0	80,0
	NO	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

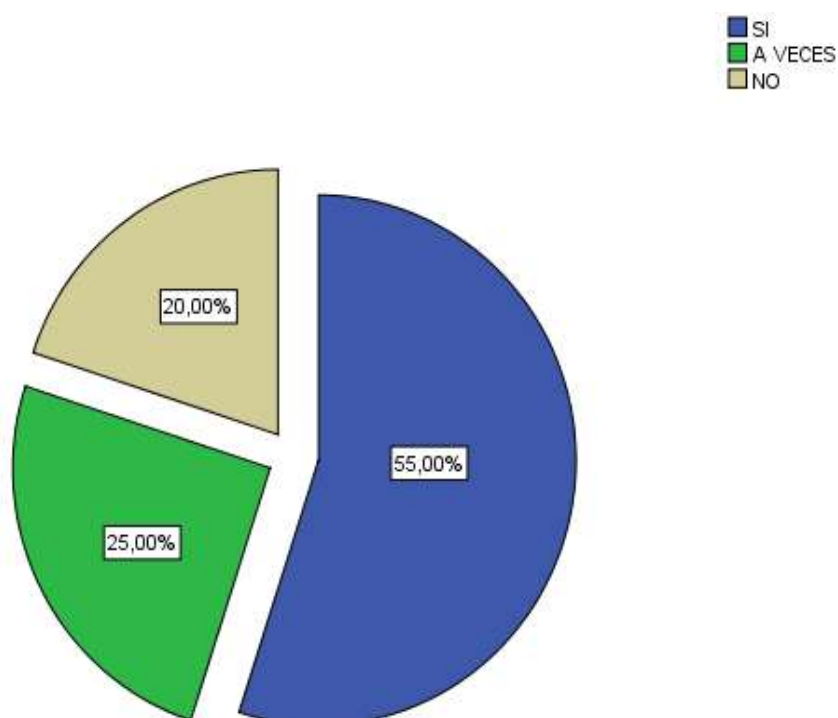


Figura 22. Cartera de alto riesgo
Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Se aprecia en el gráfico que a la población encuestada se le evaluó la dimensión cartera de alto riesgo y se obtuvieron los siguientes resultados: sí 55%, a veces 25% y no 20%.

Tabla 24.

¿El cliente debe evitar el refinanciamiento y si lo realiza, debe cumplir con sus compromisos de pago para que no sea considerado como un cliente de alto riesgo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SÍ	11	55,0	55,0	55,0
	A VECES	5	25,0	25,0	80,0
	NO	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

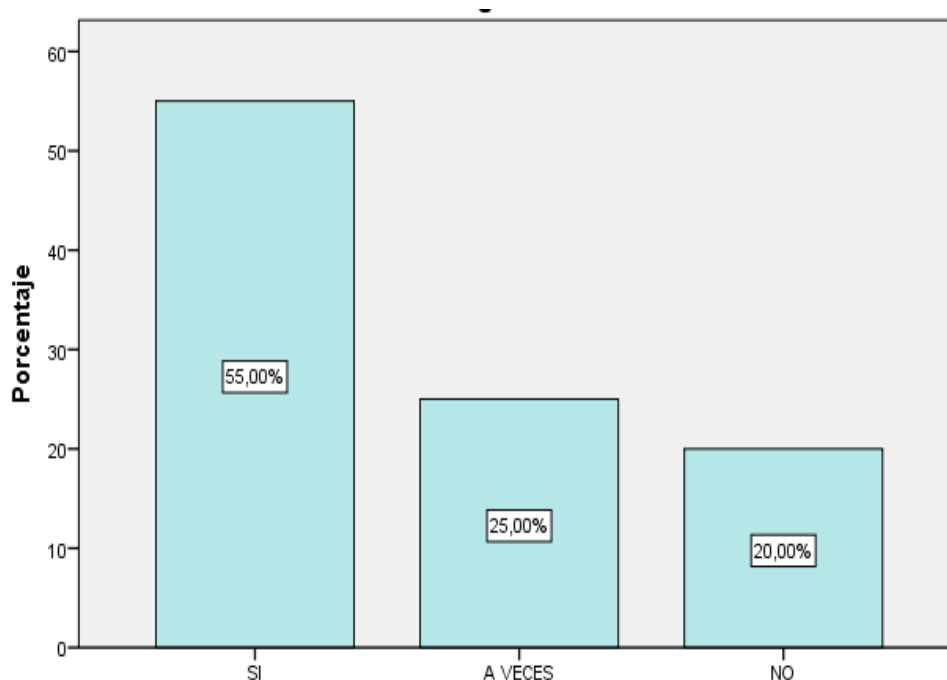


Figura 23. *¿El cliente debe evitar el refinanciamiento y si lo realiza, debe cumplir con sus compromisos de pago para que no sea considerado como un cliente de alto riesgo?*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Se puede ver en el gráfico que al preguntarle a la población: ¿el cliente debe evitar el refinanciamiento y si lo realiza, debe cumplir con sus compromisos de pago para que no sea considerado como un cliente de alto riesgo? se obtuvieron los siguientes resultados: sí 55%, a veces 25% y no 20%.

Tabla 25.

¿La reprogramación de su crédito, le ayuda afrontar sus pagos con normalidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SÍ	11	55,0	55,0	55,0
	A VECES	6	30,0	30,0	85,0
	NO	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

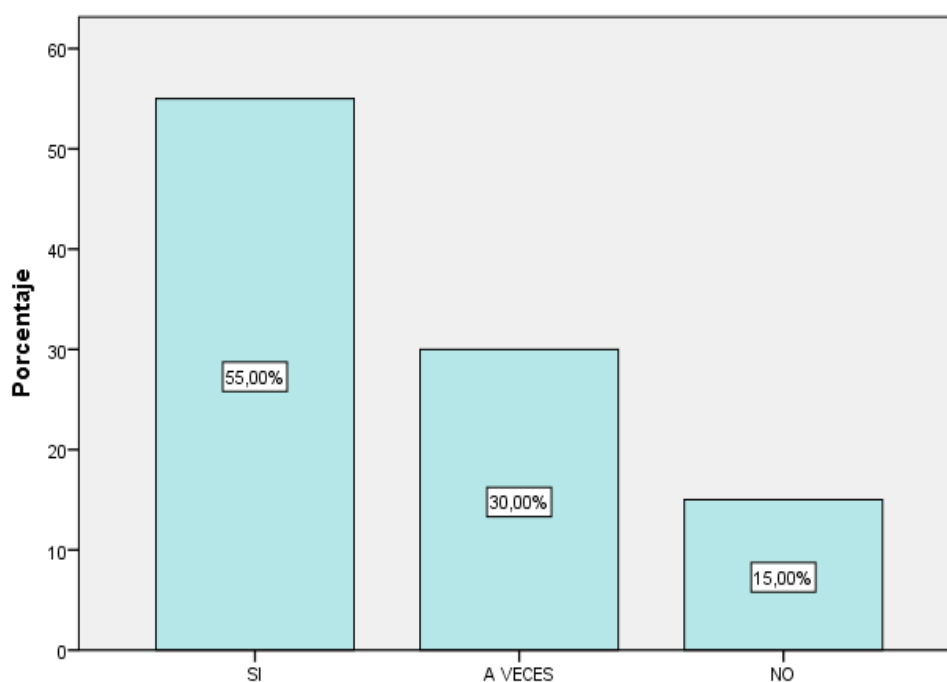


Figura 24. *¿La reprogramación de su crédito, le ayuda afrontar sus pagos con normalidad?*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Se puede observar en el gráfico que al preguntarle a la población: ¿la reprogramación de su crédito, le ayuda afrontar sus pagos con normalidad? Se obtuvieron los siguientes resultados: sí 55%, a veces 30% y no 15%.

Tabla 26.
Cartera pesada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SÍ	11	55,0	55,0	55,0
	A VECES	5	25,0	25,0	80,0
	NO	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

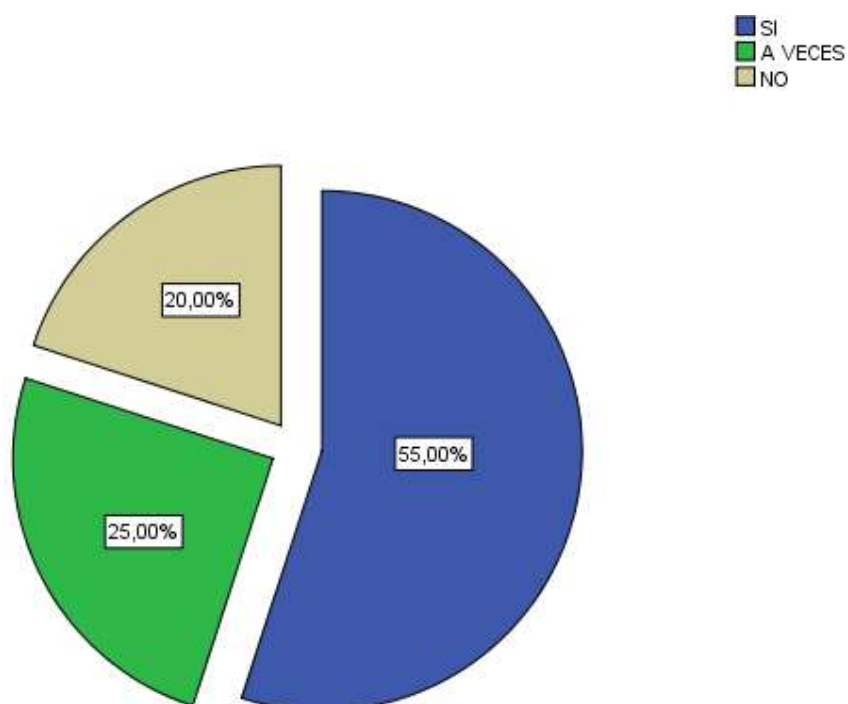


Figura 25. Cartera pesada
Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Se aprecia en el gráfico que a la población encuestada se le evaluó la dimensión cartera pesada y se obtuvieron los siguientes resultados: sí 55%, a veces 25% y no 20%.

Tabla 27.

¿El cliente debe evitar una calificación deficiente en el sistema financiero?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SÍ	11	55,0	55,0	55,0
	A VECES	5	25,0	25,0	80,0
	NO	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

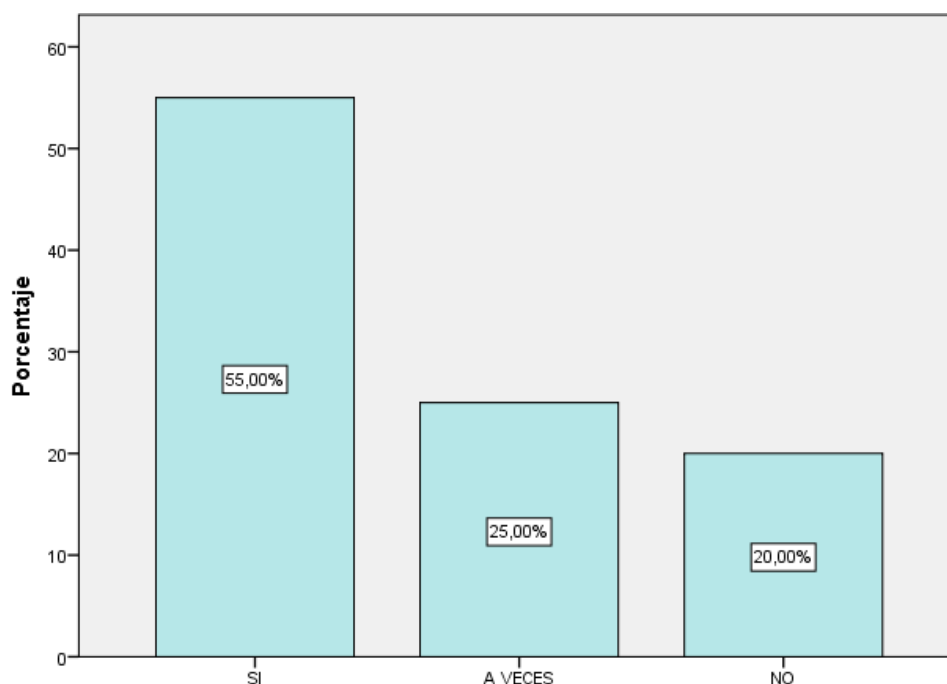


Figura 26. ¿El cliente debe evitar una calificación deficiente en el sistema financiero?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Se puede ver en el gráfico que al preguntarle a la población: ¿el cliente debe evitar una calificación deficiente en el sistema financiero? Se obtuvieron los siguientes resultados: sí 55%, a veces 25% y no 20%.

Tabla 28.

¿Cuándo el cliente tiene como calificación crediticia la condición de dudoso, no recibe el crédito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SÍ	11	55,0	55,0	55,0
	A VECES	5	25,0	25,0	80,0
	NO	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

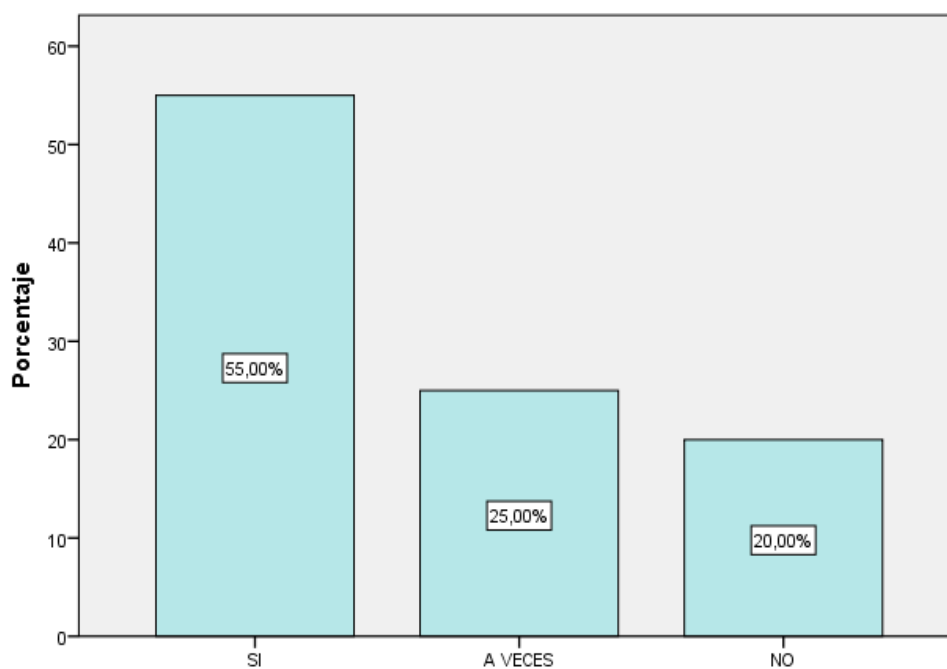


Figura 27. *¿Cuándo el cliente tiene como calificación crediticia la condición de dudoso, no recibe el crédito?*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Se puede ver en el gráfico que al preguntarle a la población: ¿cuándo el cliente tiene como calificación crediticia la condición de dudoso, no recibe el crédito? Se obtuvieron los siguientes resultados: sí 55%, a veces 25% y no 20%.

Tabla 29.

¿Cuándo el cliente incumple con su obligación de pago, pierde los créditos de campaña que ofrece las instituciones financieras?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SÍ	11	55,0	55,0	55,0
	A VECES	5	25,0	25,0	80,0
	NO	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

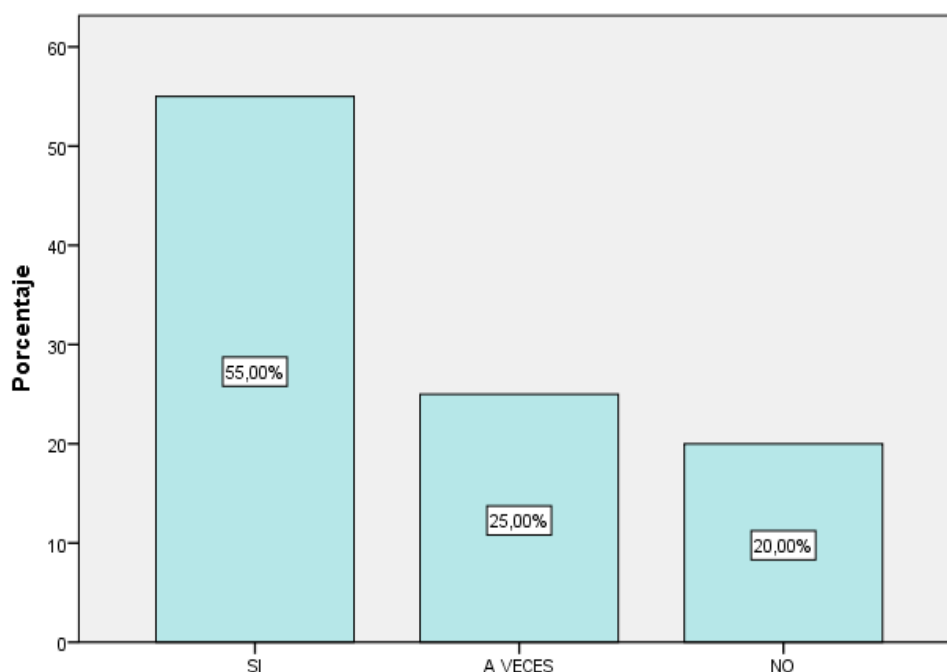


Figura 28. *¿Cuándo el cliente incumple con su obligación de pago, pierde los créditos de campaña que ofrece las instituciones financieras?*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Se puede ver en el gráfico que al preguntarle a la población: ¿cuándo el cliente incumple con su obligación de pago, pierde los créditos de campaña que ofrece las instituciones financieras? Se obtuvieron los siguientes resultados: sí 55%, a veces 25% y no 20%.

Hipótesis general

La calidad de la cartera crediticia influye significativamente en el índice de morosidad de la Cooperativa Fondesurco Agencia Moquegua – período 2019.

Tabla 30.

Correlaciones calidad de cartera crediticia e índice de morosidad.

		CALIDAD DE CARTERA CREDITICIA	INDICE DE MOROSIDAD
CALIDAD DE CARTERA CREDITICIA	DE Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1 20	,963** 20
INDICE DE MOROSIDAD	DE Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,963** 20	1 20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Planteamiento de la hipótesis

Ho. La calidad de la cartera crediticia no influye significativamente en el índice de morosidad de la Cooperativa Fondesurco Agencia Moquegua – período 2019.

H1. La calidad de la cartera crediticia sí influye significativamente en el índice de morosidad de la Cooperativa Fondesurco Agencia Moquegua – periodo 2019.

Conclusión: el resultado con Pearson evidencia una correlación positiva y alta es decir ,963 y la sig bilateral es de ,000 (para que exista significancia los parámetros son entre ,000 a ,005) en base a esto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: la calidad de la cartera crediticia sí influye significativamente en el índice de morosidad de la Cooperativa Fondesurco Agencia Moquegua – período 2019.

Hipótesis específica primera

El manejo administrativo de la cartera de clientes influye significativamente en el índice de morosidad de la Cooperativa Fondesurco Agencia Moquegua – período 2019.

Tabla 31.

Correlaciones: manejo administrativo de la cartera de cliente e Índice de morosidad.

		Manejo administrativo de la cartera de cliente	INDICE DE MOROSIDAD
Manejo administrativo de la cartera de cliente	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1 20	,962** 20
INDICE MOROSIDAD	DE Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,962** 20	1 20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Planteamiento hipotético:

Ho. El manejo administrativo de la cartera de clientes no influye significativamente en el índice de morosidad de la Cooperativa Fondesurco Agencia Moquegua – período 2019.

H1. El manejo administrativo de la cartera de clientes sí influye significativamente en el índice de morosidad de la Cooperativa Fondesurco Agencia Moquegua – período 2019.

Conclusion: el resultado con Pearson evidencia una correlación positiva y alta es decir ,962 y la Sig. bilateral es de ,000 (para que exista significancia los parámetros son entre ,000 a ,005) en base a esto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: el manejo administrativo de la cartera de clientes sí influye significativamente en el índice de morosidad de la Cooperativa Fondesurco Agencia Moquegua – periodo 2019.

Hipótesis específica segunda

El tipo de crédito influye significativamente en el índice de morosidad de la Cooperativa Fondesurco Agencia Moquegua – período 2019

Tabla 32.

Correlaciones del tipo de crédito e índice de morosidad.

		Tipo de crédito	INDICE DE MOROSIDAD
Tipo de crédito	Correlación de Pearson	1	,963**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
INDICE DE MOROSIDAD	Correlación de Pearson	,963**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Planteamiento hipotético

Ho. El tipo de crédito no influye significativamente en el índice de morosidad de la Cooperativa Fondesurco Agencia Moquegua – período 2019

H1. El tipo de crédito sí influye significativamente en el índice de morosidad de la Cooperativa Fondesurco Agencia Moquegua – período 2019

Conclusión: el resultado con Pearson evidencia una correlación positiva y alta es decir ,963 y la Sig. bilateral es de ,000 (para que exista significancia los parámetros son entre ,000 a ,005) en base a esto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: el tipo de crédito sí influye significativamente en el índice de morosidad de la Cooperativa Fondesurco Agencia Moquegua – período 2019.

Hipótesis específica tercera

Las políticas de crédito influyen significativamente en el índice de morosidad de la Cooperativa Fondesurco Agencia Moquegua – período 2019

Tabla 33.

Correlación de política de crédito e índice de morosidad.

		Política de crédito	INDICE DE MOROSIDAD
Política de crédito	Correlación de Pearson	1	,966**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
INDICE MOROSIDAD	DE Correlación de Pearson	,966**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Planteamiento hipotético

Ho. Las políticas de crédito no influyen significativamente en el índice de morosidad de la Cooperativa Fondesurco Agencia Moquegua – período 2019.

H1: Las políticas de crédito sí influyen significativamente en el índice de morosidad de la Cooperativa Fondesurco Agencia Moquegua – período 2019

Conclusión: el resultado con Pearson evidencia una correlación positiva y alta es decir ,966 y la Sig. Bilateral es de ,000 (Para que exista significancia los parámetros son entre ,000 a ,005) en base a esto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: las políticas de crédito sí influyen significativamente en el índice de morosidad de la Cooperativa Fondesurco Agencia Moquegua – período 2019.

V. DISCUSIÓN

5.1. Análisis de discusión de resultados

Ticona (2018) en su estudio concluye: El análisis realizado en esta investigación concluyó en lo siguiente: a mayor evaluación de crédito, existirán mayores posibilidades de reducir la cartera morosa y vencida de la mencionada institución.

Esto se relaciona con la hipótesis general del presente estudio que dice: la calidad de la cartera crediticia influye significativamente en el índice de morosidad de la Cooperativa Fondesurco Agencia Moquegua – período 2019. Los resultados estadísticos según Pearson evidencian una correlación positiva y alta, es decir, ,963 y la sig bilateral es de ,000 (para que exista significancia los parámetros son entre ,000 a ,005) en base a esto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: la calidad de la cartera crediticia sí influye significativamente en el índice de morosidad de la Cooperativa Fondesurco Agencia Moquegua – período 2019.

Hipótesis específica primera dice que: el manejo administrativo de la cartera de clientes influye significativamente en el índice de morosidad de la Cooperativa Fondesurco Agencia Moquegua – período 2019. Esto se relaciona con lo que dice Bermúdez y Peña (2016) y concluye: la implementación de un plan de políticas crediticias y de procesos para otorgar créditos a clientes, contribuirá con la mejora de la liquidez de la mencionada empresa. El resultado con Pearson evidencia una correlación positiva y alta es decir ,962 y la sig. bilateral es de ,000 (para que exista significancia los parámetros son entre ,000 a ,005) en base a esto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: el manejo administrativo de la cartera de clientes sí influye significativamente en el índice de morosidad de la Cooperativa Fondesurco Agencia Moquegua – período 2019.

La hipótesis específica segunda menciona que: el tipo de crédito influye significativamente en el índice de morosidad de la Cooperativa Fondesurco Agencia Moquegua – período 2019. Esto se relaciona con lo que dice Vilca (2018) que, en su estudio, el analista de créditos es el responsable de realizar los filtros para

evitar así, un incremento en el índice de morosidad. El resultado con Pearson evidencia una correlación positiva y alta es decir ,963 y la sig. bilateral es de ,000 (para que exista significancia los parámetros son entre ,000 a ,005) en base a esto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: el tipo de crédito sí influye significativamente en el índice de morosidad de la Cooperativa Fondesurco Agencia Moquegua – período 2019.

Cabezas (2017) en su investigación, concluye en que: refleja la baja calidad de la cartera de créditos por falta de cumplimiento de pago de los prestatarios, trayendo consigo el deterioro en la calificación crediticia de los socios afectando directamente la rentabilidad de las instituciones financieras. La hipótesis específica tercera dice que: las políticas de crédito influyen significativamente en el índice de morosidad de la Cooperativa Fondesurco Agencia Moquegua – periodo 2019- Conclusión: el resultado con Pearson evidencia una correlación positiva y alta es decir ,966 y la sig. bilateral es de ,000 (para que exista significancia los parámetros son entre ,000 a ,005) con base a esto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: las políticas de crédito sí influye significativamente en el índice de morosidad de la Cooperativa Fondesurco Agencia Moquegua – período 2019.

VI. CONCLUSIONES

- 1) Calidad de cartera crediticia. Es una cuenta del activo que comprende los saldos de capital de las operaciones de crédito otorgados por la institución. Los resultados estadísticos encontraron que: sí 55%, a veces 25% y no 20%. Índice de morosidad: se considera como un hecho inesperado que ocurre en la empresa que se relaciona con la cobranza dejando a la empresa sin ingreso de dinero, esto resulta en la disminución de la liquidez, y por ende, la incapacidad de realizar sus obligaciones de pago, lo que provoca la insolvencia y la morosidad ante el sector financiero. Y en el estudio estadístico encontramos que: sí 55%, a veces 25% y no 20%.
- 2) Manejo administrativo de la cartera de cliente, es poder reaccionar de inmediato al atraso en los pagos, es recomendable elaborar una lista mensual, indicando qué crédito vencen y que suma debería ingresar a fin de mes. Dicha lista debería compararse luego con los reembolsos realmente recibidos y así detectar donde hay problemas, además la lista permite reconocer cuánto dinero se tiene a disposición para nuevos créditos. sí 50%, a veces 30% y no 20%.
- 3) Tipo de crédito: existen muchos tipos de créditos, siendo los más tradicionales en el sistema financiero los créditos comerciales, a microempresarios, de consumo y créditos hipotecarios. La estadística obtuvo los siguientes resultados: sí 55%, a veces 25% y no 20%.
- 4) Política de crédito: son las distintas normas que toda entidad financiera establecen con la finalidad de administrar los créditos; a ello, se suma la importancia de realizar antes de conceder o realizar cualquier operación de cesión de fondos, un pormenorizado estudio de la solvencia y patrimonio del cliente para así poder saber cuál es el nivel de riesgo que asumen en la operación, los resultados estadísticos concluyeron en que: sí 55%, a veces 20% y no 25%.

VII. RECOMENDACIONES

- 1) La calidad de cartera crediticia tiene el 45% que tiene que mejorar por lo que se recomienda que, se evalúe las subcategorías: cartera por vencerse, cartera vencida y la cartera que no devenga intereses. Para utilizar herramientas pertinentes para que los clientes cumplan con sus obligaciones de pago. En cuanto al índice de morosidad el 45% tienen problemas con sus responsabilidades de pago, por lo que se recomienda, realizar un sistema de supervisión diaria, en la que desde una semana antes de la fecha de vencimiento, se les avise a los clientes para que tomen medidas para cumplir con sus responsabilidades de pago.
- 2) Manejo administrativo de la cartera de clientes, el 50%, para lo cual se recomienda que en esta área, el personal sea un profesional que realice un plan de trabajo para que logre evitar el atraso en los pagos.
- 3) Tipo de crédito 45%, la mayoría de clientes solo tiene un tipo de crédito, por lo que se recomienda brindar mediante afiches, boletines o trípticos los distintos tipos de crédito para que pueda solicitar lo que más les convenga a un tiempo que necesiten.
- 4) Política de crédito, cuenta con un 45% que tiene que mejorar, por lo que se recomienda que se brinde a los clientes las diversas normas para otorgar créditos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acuña Y. y Barzola W. (2015) Factores que determinan la calidad de cartera crediticia en el producto Pyme de financiera confianza en la región Junín 2008 – 2013.
- Antezana y Collazos (2019), “Calidad de cartera crediticia y morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Huancayo – Agencia Paucará – Huancavelica 2017”, para optar el título profesional de licenciado en Administración, Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo – Perú.
- Aguilar, G., & Camargo, G. (2003). *Análisis de la Morosidad en las Instituciones Microfinancieras del Perú*. Lima: Instituto de Estudios Peruanos IEP. Recuperado el 12 de Agosto de 2012, de http://cies.org.pe/files/ES/Bol62/10_AGUILAR.pdf
- Ayala, V. S. (07 de Julio de 2005). *GestioPolis*. (S. Ayala Villegas, Editor) Recuperado el 10 de Octubre de 2012, de <http://www.gestiopolis.com/canales5/fin/loscrefinan.htm>
- Bermúdez y Peña (2016), “Propuesta plan estratégico para recuperación cartera vencida en Intelsa S.A. Guayaquil”, para optar al grado de Contaduría Pública, en la Universidad de Guayaquil, Guayaquil – Ecuador.
- Bravo B. (2018) La calidad de la cartera crediticia y su influencia en la situación financiera de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo S.A. Alo 2016. Universidad Nacional del Trujillo.
- Caritas del Peru. (2009). Encuentro Empresarial. *Análisis Financiero y Crediticio para Programa de Microfinanzas*, 15-23.
- Céspedes (2018), “La cartera crediticia y su influencia en el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino Ltda, de la ciudad de Jaén 2016”, para optar título profesional de Contador Público, en la Universidad Señor De Sipan, Chiclayo – Perú

- Copaja S. (2019) Influencia de la morosidad en la calidad de cartera de la Caja municipal de ahorro y crédito Arequipa, periodo 2014-2018
- Contreras (2019) Morosidad de la cartera de crédito al consumo y su incidencia e la rentabilidad y liquidez del banco Mercantil, Banco Universal.
- Cuervo, A. (2008). *Manual del Sistema Financiero Español*. España: Ariel.
- Del Valle, C. E. (2010). *CRÉDITO Y COBRANZAS*. Recuperado el 21 de Octubre de 2012, de http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf
- Ferrer, A. (2004). *Contabilidad de Empresas del Sistema Financiero*. Lima, Perú: Instituto de Investigacion El Pacifico E.I.R.L.
- Freixas. (1994). *Determinantes macroeconómicos de la morosidad bancaria: un modelo empírico para el caso español*. (G. Aguilar Andia, Ed.) Recuperado el 13 de Septiembre de 2012, de http://cies.org.pe/files/ES/Bol62/10_AGUILAR.pdf.
- Fiallos (2017 “Determinantes de morosidad macroeconómicas en el sistema bancario privado del Ecuador”, para optar el grado de maestría en finanzas y gestión del riesgo, Universidad Andina Simón Bolívar, Quito – Ecuador.
- Guerrero y Vásquez (2018), Estrategias para reducir la morosidad y mejorar la rentabilidad en la cartera microempresa en la CMAC Piura SAC agencia Bagua Grande 2016”, para optar título Profesional de Contador Público, Universidad Señor de Sipán, Chiclayo – Perú
- Guillén, U. J. (2002). *Morosidad Crediticia y Tamaño*. Lima: Banco Central de Reserva del Perú.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2018). *Metodología de la Investigación* (6 Ed. ed.). México, D.F.: McGraw Hill Interamericana.
- Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (6 de Diciembre de 1996). Lima, Perú: Congreso de la República.

- Murrugarra, E., & Ebentreich, A. (1999). *Determinantes de Morosidad en Entidades de Microfinanzas: evidencia de las EDPYMES*. Recuperado el 13 de Septiembre de 2012, de www.paginasdelperu.com/eStore/product.php?productid
- Ñaupas H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018) Metodología de la investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis. 5ta Edición. Ediciones de la U Bogotá, México
- Resolución S.B.S. N° 11356 - 2008. (19 de Noviembre de 2008). Lima, Perú: Superintendencia de banca Seguros y AFP.
- Saurina, J., & Salas, V. (1998). *Determinantes de la Morosidad de las Cajas de Ahorro Españolas. Investigaciones Económicas*. Recuperado el 12 de Septiembre de 2012, de www.paginasdelperu.com/eStore/product.php?productid.
- Stuart, M. J. (2006). Principios de Economía Política (5ta. Reimpresión ed.). México, D.F.: Fondo de Cultura Económica.
- Tafur D. (2018) La calidad de cartera crediticia y sus riesgos financieros en la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco LTDA 289 - 2018
- Ticona E. (2018). Evaluación del credito y su incidencia en el índice de morosidad de Mi Banco-Banco de la Microempresa S.A. Agencia Juli del periodo 2015. Universidad Peruana Unión. Perú
- Valenzuela C. (2018) Influencias de los riesgos financieros en la calidad de cartera crediticia de la empresa Compartamos Financiera S,A, Ag. Huaycan 2018.
- Vélez (2017), “Propuesta de mejora para reducir la morosidad en la cartera y aumentar la rentabilidad aplicando los controles de gastos y optimizando ingresos en la empresa Laarcourier Express S.A. a nivel zona sur de Guayaquil”, para optar el título de ingeniero comercial, Universidad de Guayaquil, Guayaquil – Ecuador.
- Vilca (2018), Análisis de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Agencia Taraco, periodo 2017”, para optar el título profesional de Ingeniero Economista, Universidad Nacional del Altiplano, Puno – Perú

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Metodología
¿En qué medida la calidad de cartera crediticia influye en el índice de morosidad de la Cooperativa Fondesurco Agencia Moquegua – periodo 2019?	Identificar en qué medida la calidad de la cartera crediticia en el índice de morosidad de la Cooperativa Fondesurco Agencia Moquegua – periodo 2019.	La calidad de la cartera crediticia influye significativamente en el índice de morosidad de la Cooperativa Fondesurco Agencia Moquegua – periodo 2019.	Variable 1 Calidad de cartera crediticia Manejo administrativo de la cartera de clientes Tipo de crédito Políticas de crédito Variable 2 Índice de Morosidad Cartera atrasada Cartera de alto riesgo. Cartera pesada	Tipo Aplicada Nivel Descriptivo Correlacional Diseño No experimental – Transversal Muestra 20 personas Instrumento Encuesta - Cuestionario Análisis Estadístico SPSS
Problema Especifico	Objetivo Especifico	Hipótesis Especifico		
¿Cómo el manejo administrativo de la cartera de clientes influye en el índice de morosidad de la Cooperativa Fondesurco Agencia Moquegua – periodo 2019?	Analizar como el manejo administrativo de la cartera de clientes influye en el índice de morosidad de la Cooperativa Fondesurco Agencia Moquegua – periodo 2019.	El manejo administrativo de la cartera de clientes influye significativamente en el índice de morosidad de la Cooperativa Fondesurco Agencia Moquegua – periodo 2019.		
¿En qué medida el tipo de credito influye en el índice de morosidad de la Cooperativa Fondesurco Agencia Moquegua – periodo 2019?	Examinar en qué medida el tipo de crédito influye en el índice de morosidad de la Cooperativa Fondesurco Agencia Moquegua – periodo 2019.	El tipo de crédito influye significativamente en el índice de morosidad de la Cooperativa Fondesurco Agencia Moquegua – periodo 2019		
¿Cómo las políticas de crédito influyen en el índice de morosidad de la Cooperativa Fondesurco Agencia Moquegua – periodo 2019?	Verificar como las políticas de crédito influye en el índice de morosidad de la Cooperativa Fondesurco Agencia Moquegua – periodo 2019.	Las políticas de crédito influyen significativamente en el índice de morosidad de la Cooperativa Fondesurco Agencia Moquegua – periodo 2019		

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems
Calidad de cartera crediticia	Manejo administrativo de la cartera de clientes	• Número y volumen de los créditos	1
		• Numero de primeros créditos.	2
		• Números de créditos de continuación	3
		• Números de créditos por sector.	4
		• Monto de la cartera activa.	5
		• Monto de la cartera morosa.	6
Índice de morosidad	Tipo de crédito	• Crédito comercial	7
		• Créditos a la micro empresas	8
		• Crédito de consumo	9
		• Crédito hipotecario	10
Índice de morosidad	Políticas de crédito	• Operación de cesión de fondos	11
		• Estudio de solvencia y patrimonio	12
		• Evaluación de crédito	13
Índice de morosidad	Indicador cartera atrasada	• Pagos vencidos	14
		• Cobranza judicial	15
	Indicador de cartera de alto riesgo	• Refinanciamiento	16
• Reestructuradas		17	
Índice de morosidad	Indicador de cartera pesada	• Deficientes	18
		• Dudosos	19
		• Pérdida de créditos directos	20

Anexo 3: Instrumentos

Cuestionario de Calidad de cartera crediticia e Índice de Morosidad

Por favor marque una X en el casillero que considere de acuerdo a estos valores:

(1) Si, (2) A veces (3) No

Ítem	Reactivos	Escala Likert		
		1	2	3
	CALIDAD DE CARTERA CREDITICIA			
	Manejo administrativo de la cartera de clientes			
1.	¿Ha obtenido créditos mayores de veinte mil soles en el sistema financiero?			
2.	¿Ha tenido créditos en el sistema financiero?			
3.	¿Ha recibido ampliaciones o créditos paralelos?			
4.	¿Ha recibido créditos por parte del sector público?			
5.	¿Usted está considerado cliente con buen comportamiento de pago para acceder aún crédito?			
6.	¿Conoce usted si está considerado dentro de la cartera morosa?			
7.	¿Ha accedido a algún Crédito comercial?			
	Tipo de crédito			
8.	¿Le gustaría que su empresa se ha beneficiada con créditos para micro empresas?			
9.	¿Alguna vez ha realizado un crédito de consumo?			
10.	¿Considera usted que el Crédito hipotecario es una salida para un préstamo?			
	Políticas de crédito			
11.	¿El sistema financiero ofrece un contrato de cesión de crédito, le gustaría contar con ese beneficio?			

12.	¿Conocía usted que la solvencia y patrimonio de su empresa es importante para el sistema financiero?			
13.	¿Le gustaría que se le realice una evaluación de crédito para que le otorguen un financiamiento?			
	Indicador cartera atrasada			
14.	¿Cree usted que es importante realizar siempre sus pagos de manera puntual?			
15.	¿El cliente debe evitar por todos los medios que su deuda pase a cobranza judicial, porque perjudica su línea crediticia?			
	Indicar de cartera de alto riesgo			
16.	¿El cliente debe evitar el refinanciamiento y si lo realiza, debe cumplir con sus compromisos de pago para que no sea considerado como un cliente de alto riesgo?			
17.	¿La reprogramación de su crédito, ¿Le ayuda afrontar sus pagos con normalidad?			
	Indicador de cartera pesada			
18.	¿El cliente debe evitar una calificación deficiente en el sistema financiero?			
19.	¿Cuándo el cliente tiene como calificación crediticia la condición de dudoso, no recibe el crédito?			
20.	¿Cuándo el cliente incumple con su obligación de pago, pierde los créditos de campaña que ofrece las instituciones financieras?			

Anexo 4: Validación de Instrumentos

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable Independiente: CARTERA CREDITICIA								
Dimensión Principio de compromiso								
1.	¿Ha obtenido créditos mayores de veinte mil soles en el sistema financiero?	✓		✓		✓		
2.	¿Ha tenido créditos en el sistema financiero?	✓		✓		✓		
3.	¿Ha recibido ampliaciones o créditos paralelos?	✓		✓		✓		
4.	¿Ha recibido créditos por parte del sector público?	✓		✓		✓		
5.	¿Usted está considerado cliente con buen comportamiento de pago para acceder aún crédito?	✓		✓		✓		
6.	¿Conoce usted si está considerado dentro de la cartera morosa?	✓		✓		✓		
7.	¿Ha accedido a algún crédito comercial?	✓		✓		✓		
Dimensión Principio de flexibilidad								
8.	¿Le gustaría que su empresa sea beneficiada con créditos para micro empresas?	✓		✓		✓		
9.	¿Alguna vez ha realizado un crédito de consumo?	✓		✓		✓		
10.	¿Considera usted que el crédito hipotecario es una salida para un préstamo?	✓		✓		✓		
Dimensión Principio de factor limite								
11.	¿El sistema financiero ofrece un contrato de cesión de crédito, le gustaría contar con ese beneficio?	✓		✓		✓		
12.	¿Conocía usted que la solvencia y patrimonio de su empresa es importante para el sistema financiero?	✓		✓		✓		
13.	¿Le gustaría que se le realice una evaluación de crédito para que le otorguen un financiamiento?	✓		✓		✓		
Variable Dependiente: ÍNDICE DE MOROSIDAD								
Dimensión Indicador cartera atrasada								
14.	¿Cree usted que es importante realizar siempre sus pagos de manera puntual?	✓		✓		✓		
15.	¿El cliente debe evitar por todos los medios que su deuda pase a cobranza judicial, porque perjudica su línea crediticia?	✓		✓		✓		

Dimensión Indicador de cartera de alto riesgo							
16.	¿El cliente debe evitar el refinanciamiento y si lo realiza, debe cumplir con sus compromisos de pago para que no sea considerado como un cliente de alto riesgo?	✓		✓		✓	
17.	¿La reprogramación de su crédito, ¿Le ayuda afrontar sus pagos con normalidad?	✓		✓		✓	
Dimensión Indicador de cartera pesada							
18.	¿El cliente debe evitar una calificación deficiente en el sistema financiero?	✓		✓		✓	
19.	¿Cuándo el cliente tiene como calificación crediticia la condición de dudoso, no recibe el crédito?	✓		✓		✓	
20.	¿Cuándo el cliente incumple con su obligación de pago, pierde los créditos de campaña que ofrece las instituciones financieras?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez evaluador, Dr. /Mg:

..... CHIRINOS Gastelú, Teresa Giovanna

DNI: 07971242

Especialidad del evaluador: Metodólogo

Firma del Experto



N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable Independiente: CARTERA CREDITICIA								
Dimensión Principio de compromiso								
1.	¿Ha obtenido créditos mayores de veinte mil soles en el sistema financiero?	✓		✓		✓		
2.	¿Ha tenido créditos en el sistema financiero?	✓		✓		✓		
3.	¿Ha recibido ampliaciones o créditos paralelos?	✓		✓		✓		
4.	¿Ha recibido créditos por parte del sector público?	✓		✓		✓		
5.	¿Usted está considerado cliente con buen comportamiento de pago para acceder a un crédito?	✓		✓		✓		
6.	¿Conoce usted si está considerado dentro de la cartera morosa?	✓		✓		✓		
7.	¿Ha accedido a algún crédito comercial?	✓		✓		✓		
Dimensión Principio de flexibilidad								
8.	¿Le gustaría que su empresa sea beneficiada con créditos para micro empresas?	✓		✓		✓		
9.	¿Alguna vez ha realizado un crédito de consumo?	✓		✓		✓		
10.	¿Considera usted que el crédito hipotecario es una salida para un préstamo?	✓		✓		✓		
Dimensión Principio de factor limite								
11.	¿El sistema financiero ofrece un contrato de cesión de crédito, le gustaría contar con ese beneficio?	✓		✓		✓		
12.	¿Conocía usted que la solvencia y patrimonio de su empresa es importante para el sistema financiero?	✓		✓		✓		
13.	¿Le gustaría que se le realice una evaluación de crédito para que le otorguen un financiamiento?	✓		✓		✓		
Variable Dependiente: ÍNDICE DE MOROSIDAD								
Dimensión Indicador cartera atrasada								
14.	¿Cree usted que es importante realizar siempre sus pagos de manera puntual?	✓		✓		✓		
15.	¿El cliente debe evitar por todos los medios que su deuda pase a cobranza judicial, porque perjudica su línea crediticia?	✓		✓		✓		

Dimensión Indicador de cartera de alto riesgo							
16.	¿El cliente debe evitar el refinanciamiento y si lo realiza, debe cumplir con sus compromisos de pago para que no sea considerado como un cliente de alto riesgo?	✓		✓		✓	
17.	¿La reprogramación de su crédito. ¿Le ayuda afrontar sus pagos con normalidad?	✓		✓		✓	
Dimensión Indicador de cartera pesada							
18.	¿El cliente debe evitar una calificación deficiente en el sistema financiero?	✓		✓		✓	
19.	¿Cuándo el cliente tiene como calificación crediticia la condición de dudoso, no recibe el crédito?	✓		✓		✓	
20.	¿Cuándo el cliente incumple con su obligación de pago, pierde los créditos de campaña que ofrece las instituciones financieras?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez evaluador. Dr. /Mg:

..... CRUZ UNGRES MIRIAM LILIANA

DNI: 09747376

Especialidad del evaluador: Mg. GESTION EMPRESARIAL


Firma del Experto

Anexo 5: Matriz de datos

1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
1	1	1	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
3	2	2	1	2	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	2	1	1	1	3	1	1	1	1
1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1
3	1	1	2	1	3	3	2	1	3	1	1	3	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1
1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1
2	1	1	2	3	3	1	1	1	3	1	3	2	2	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1
2	2	2	1	1	1	2	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	2	2	1	2	1	1	3	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	1	3	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	3	1	1	3	3	1	2	1	1
3	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	3	3	3	2	3	1	2	1	2
3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2
2	3	3	3	3	3	1	2	3	1	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	2	2	2	2
2	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
1	3	3	1	1	2	2	3	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	3
3	2	2	1	3	1	1	1	3	3	2	3	1	1	2	1	2	1	2	1	3	3	3	3
1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	3	3	3	3
1	1	3	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	3	3	3	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3

Número	Tip	Avance	Descritivo	Etiqueta	Valor	Pendientes	Columnas	Atención	Medida	Risk	
1	C1	Número	0	0	¿Ha obtenido créditos mayores de veinte mil euros en el sistema financiero?	(1, 2)	Ninguna	3	Deracha	Normal	Entrada
2	C2	Número	0	0	¿Ha tenido créditos en el sistema financiero?	(1, 2)	Ninguna	3	Deracha	Normal	Entrada
3	C3	Número	0	0	¿Ha recibido ampliaciones o créditos pasados?	(1, 2)	Ninguna	3	Deracha	Normal	Entrada
4	C4	Número	0	0	¿Ha recibido créditos por parte del sector público?	(1, 2)	Ninguna	3	Deracha	Normal	Entrada
5	C5	Número	0	0	¿Usted está considerado cliente con buen comportamiento de pago para acceder a un crédito?	(1, 2)	Ninguna	3	Deracha	Normal	Entrada
6	C6	Número	0	0	¿Cómo califica si está considerado dentro de la cartera normal?	(1, 2)	Ninguna	3	Deracha	Normal	Entrada
7	C7	Número	0	0	¿Ha accedido a algún crédito comercial?	(1, 2)	Ninguna	3	Deracha	Normal	Entrada
8	C8	Número	0	0	¿Le gustaría que su empresa sea beneficiaria con créditos para microempresas?	(1, 2)	Ninguna	3	Deracha	Normal	Entrada
9	C9	Número	0	0	¿Algún vez ha realizado un crédito de consumo?	(1, 2)	Ninguna	3	Deracha	Normal	Entrada
10	C10	Número	0	0	¿Considera viable que el crédito hipotecario se una salida para un préstamo?	(1, 2)	Ninguna	3	Deracha	Normal	Entrada
11	C11	Número	0	0	¿El sistema financiero ofrece un cambio de calidad de crédito, le gustaría contar con esa li.	(1, 2)	Ninguna	3	Deracha	Normal	Entrada
12	C12	Número	0	0	¿Cómo califica que la solvencia y patrimonio de su empresa es importante para el sistema?	(1, 2)	Ninguna	3	Deracha	Normal	Entrada
13	C13	Número	0	0	¿Le gustaría que se le realice una evaluación de crédito para que le otorguen un préstamo?	(1, 2)	Ninguna	3	Deracha	Normal	Entrada
14	M1	Número	0	0	¿Cree usted que es importante realizar siempre sus pagos de manera puntual?	(1, 2)	Ninguna	3	Deracha	Normal	Entrada
15	M2	Número	0	0	¿El cliente debe estar por todos los medios que se decide para a cobrarlos puntual, porque p.	(1, 2)	Ninguna	3	Deracha	Normal	Entrada
16	M3	Número	0	0	¿El cliente debe estar el refinanciamiento y si lo realiza, debe cumplir con sus compromisos.	(1, 2)	Ninguna	3	Deracha	Normal	Entrada
17	M4	Número	0	0	¿La reorganización de su crédito, ¿le ayuda a tener sus pagos con normalidad?	(1, 2)	Ninguna	3	Deracha	Normal	Entrada
18	M5	Número	0	0	¿El cliente debe estar una calificación deficiente en el sistema financiero?	(1, 2)	Ninguna	3	Deracha	Normal	Entrada
19	M6	Número	0	0	¿Cuando el cliente tiene como calificación crédito en la categoría de deficiente, no recibe el cr.	(1, 2)	Ninguna	3	Deracha	Normal	Entrada
20	M7	Número	0	0	¿Cuando el cliente cumple con su obligación de pago, pierde los créditos de campaña que	(1, 2)	Ninguna	3	Deracha	Normal	Entrada
21	OC	Número	0	0	CALIDAD DE CARTERA CREDITICIA	(1, 2)	Ninguna	3	Deracha	Normal	Entrada
22	OC1	Número	0	0	Margen administrativo de la cartera de clientes	(1, 2)	Ninguna	3	Deracha	Normal	Entrada
23	OC2	Número	0	0	Tip de crédito	(1, 2)	Ninguna	3	Deracha	Normal	Entrada
24	OC3	Número	0	0	Póliza de crédito	(1, 2)	Ninguna	3	Deracha	Normal	Entrada
25	M	Número	0	0	ÍNDICE DE MOROSIDAD	(1, 2)	Ninguna	3	Deracha	Normal	Entrada
26	MD1	Número	0	0	Indicador cartera atrasada	(1, 2)	Ninguna	3	Deracha	Normal	Entrada
27	MD2	Número	0	0	Indicador de cartera de alto riesgo	(1, 2)	Ninguna	3	Deracha	Normal	Entrada
28	MD3	Número	0	0	Indicador de cartera perdida	(1, 2)	Ninguna	3	Deracha	Normal	Entrada

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	OC	OC1	OC2	OC3	M	MD1	MD2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	2	2	2	1	2	1	1	1	1	3	2	1	1	1	3	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
5	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1
6	2	1	1	2	1	3	2	2	1	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
7	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
8	2	1	1	2	3	3	1	1	1	3	1	3	2	2	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
9	2	2	2	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	2	2	1	2	1	1	3	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	2	2	1	3	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	3	3	1	2	1	1	1	1	1
12	3	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	3	3	2	3	1	2	1	2	1	2	2	2
13	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
14	2	3	3	3	3	3	1	2	3	1	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
15	2	3	1	1	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2
16	1	3	3	1	1	2	2	3	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3
17	3	2	2	1	3	1	1	1	3	3	2	3	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	3	3	3
18	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3
19	1	1	3	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3