

# ESCUELA DE POSTGRADO NEUMANN

## MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



### “Análisis de los Índices de morosidad en los microcréditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, periodo 2019”

**Trabajo de Investigación  
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en  
Administración de Negocios

#### **AUTORAS:**

Cpa. Vele Illescas, Maribel Alexandra  
Cpa. Sasaguay Bacuilima, Mayra Susana

#### **Docente Guía:**

Mg. Moscoso Zegarra, Giomar Walter

**TACNA – PERÚ  
2020**

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

## **DEDICATORIA**

A Dios por tanto y todo lo bendecido, por permitirme vivir este momento anhelado, y a quienes agradezco, por tanto, también dedico este trabajo por ser una influencia positiva en mi vida, por haberme educado e inculcado valores que guían en mi camino.

MAYRA SASAGUAY B.

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más.

MARIBEL VELE I.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos principalmente a nuestro ser supremo por ser el sol que iluminó nuestro camino, por darnos unos padres y hermanos ejemplares que complementan y alegran nuestros días y han sido el motor y la fuerza para llevar a cabo este trabajo y conseguir cumplir este sueño.

De manera especial queremos agradecer a nuestro Docente Guía Giomar Moscoso, quien con su disposición y sus valiosos conocimientos nos brindó todo su apoyo durante el proceso de realización de este trabajo, adicionalmente a la COAC Jardín Azuayo por la apertura brindada para realizar la investigación.

Agradecemos también la confianza y el apoyo brindado por parte de nuestras familias, que sin duda alguna en el trayecto de nuestras vidas nos han demostrado su amor, corrigiendo nuestras faltas y celebrando nuestros triunfos.

Y gracias a todos los que nos brindaron su ayuda en este proyecto.

MAYRA SASAGUAY B.  
MARIBEL VELE I.

## INDICE GENERAL

|                                                                            |          |
|----------------------------------------------------------------------------|----------|
| DEDICATORIA.....                                                           | iii      |
| AGRADECIMIENTO.....                                                        | iv       |
| INDICE GENERAL.....                                                        | v        |
| INDICE DE FIGURAS.....                                                     | viii     |
| INDICE DE TABLAS.....                                                      | ix       |
| INDICE DE CUADROS.....                                                     | x        |
| INDICE DE GRAFICOS.....                                                    | xi       |
| RESUMEN.....                                                               | xii      |
| INTRODUCCION.....                                                          | xiii     |
| <b>1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO.....</b>                                     | <b>1</b> |
| 1.1 Título del Tema.....                                                   | 1        |
| 1.2 Planteamiento de Problema.....                                         | 1        |
| 1.3 Objetivos de la Investigación.....                                     | 2        |
| 1.3.1 <i>Objetivo General</i> .....                                        | 2        |
| 1.3.2 <i>Específicos</i> .....                                             | 2        |
| 1.4 Justificación.....                                                     | 2        |
| 1.5 Metodología.....                                                       | 3        |
| 1.6 Definiciones.....                                                      | 4        |
| 1.7 Alcances y limitaciones.....                                           | 4        |
| <b>MARCO TEÓRICO.....</b>                                                  | <b>6</b> |
| <b>2. CONCEPTUALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....</b>                          | <b>6</b> |
| 2.1.1 <i>Cooperativa</i> .....                                             | 6        |
| 2.1.2 <i>Crédito</i> .....                                                 | 7        |
| 2.1.3 <i>Cartera de crédito</i> .....                                      | 7        |
| 2.1.4 <i>Riesgo de crédito</i> .....                                       | 7        |
| 2.1.5 <i>Calificación de cartera</i> .....                                 | 7        |
| 2.1.6 <i>Indicadores financieros</i> .....                                 | 8        |
| 2.1.7 <i>Indicadores de cartera de crédito</i> .....                       | 8        |
| 2.1.8 <i>Indicador de morosidad</i> .....                                  | 8        |
| 2.1.9 <i>Microcrédito</i> .....                                            | 8        |
| 2.1.10 <i>Rentabilidad</i> .....                                           | 9        |
| 2.2 Importancia de las Variables.....                                      | 9        |
| <i>Variable Independiente</i> .....                                        | 9        |
| <i>Variables Dependiente</i> .....                                         | 9        |
| 2.2.1 <i>Variable Independiente: Análisis del Proceso de Crédito</i> ..... | 12       |

|            |                                                                         |           |
|------------|-------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.2.2      | <i>Variable Dependiente: La Morosidad</i> .....                         | 18        |
| 2.3        | Análisis Crítico .....                                                  | 22        |
| <b>3.</b>  | <b>VISIÓN GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO</b>             |           |
|            | <b>JARDIN AZUAYO LTDA.</b> .....                                        | <b>25</b> |
| 3.1        | Reseña Histórica de la COAC JA Ltda. ....                               | 25        |
| 3.1.1      | <i>Constitución de COAC JA Ltda.</i> .....                              | 26        |
| 3.1.2      | <i>Objeto de la COAC JA Ltda.</i> .....                                 | 26        |
| 3.2        | Filosofía Organizacional de la COAC JA Ltda. ....                       | 26        |
| 3.2.1      | <i>Misión de COAC JA Ltda.</i> .....                                    | 26        |
| 3.2.2      | <i>Visión de COAC JA Ltda.</i> .....                                    | 27        |
| 3.2.3      | <i>Objetivos Estratégicos de COAC JA Ltda.</i> .....                    | 27        |
| 3.2.5      | <i>Valores y Principios Institucionales de la COAC JA Ltda.</i> .....   | 27        |
| 3.3        | Diseño Organizacional de la COAC JA Ltda.....                           | 28        |
| 3.3.1      | <i>Estructura de Gobierno de la COAC JA Ltda.</i> .....                 | 28        |
| 3.3.2      | <i>Estructura Organizativa-Administrativa de la COAC JA Ltda.</i> ..... | 29        |
| 3.3.3      | <i>Organigrama Estructural de COAC JA Ltda.</i> .....                   | 30        |
| 3.4        | Servicios de la COAC JA Ltda. ....                                      | 31        |
| 3.4.1      | <i>Ahorros</i> .....                                                    | 31        |
| 3.4.2      | <i>Créditos</i> .....                                                   | 33        |
| 3.4.3      | <i>Servicios Virtuales</i> .....                                        | 34        |
| 3.4.5      | <i>Solidarios</i> .....                                                 | 36        |
| 3.4.6      | <i>JA Migrante</i> .....                                                | 36        |
| 3.5        | Diagnostico Organizacional de la COAC JA Ltda.....                      | 37        |
| 3.5.1      | <i>Indicadores Financieros de COAC JA Ltda.</i> .....                   | 37        |
| <b>4</b>   | <b>RESULTADOS</b> .....                                                 | <b>40</b> |
| <b>4.1</b> | <b>MARCO METODOLOGICO</b> .....                                         | <b>40</b> |
| 4.1.1      | <i>Enfoque de la investigación</i> .....                                | 40        |
| 4.1.2      | <i>Modalidad básica de investigación</i> .....                          | 40        |
| 4.1.3      | <i>Nivel o tipo de investigación</i> .....                              | 41        |
| 4.1.4      | <i>Fuentes de investigación</i> .....                                   | 42        |
| 4.1.5      | <i>Técnica</i> .....                                                    | 42        |
| 4.1.6      | <i>Instrumento</i> .....                                                | 42        |
| 4.1.7      | <i>Población</i> .....                                                  | 43        |
| 4.1.8      | <i>Muestra</i> .....                                                    | 43        |
| 4.1.9      | <i>Operacionalización de las variables</i> .....                        | 45        |
| 4.1.10     | <i>Recolección de la información</i> .....                              | 47        |
| 4.1.11     | <i>Procesamiento de la información</i> .....                            | 47        |

|            |                                                                           |            |
|------------|---------------------------------------------------------------------------|------------|
| 4.2        | <i>Resultados - Análisis e interpretación</i> .....                       | 47         |
| 4.2.1.     | Entrevistas .....                                                         | 47         |
| <b>4.3</b> | <b>Análisis de la situación de la COAC JARDIN AZUAYO, periodo 2019</b> 74 |            |
| 4.3.1.     | Análisis del Riesgo Crediticio.....                                       | 74         |
| 4.3.2.     | Análisis del Activo .....                                                 | 76         |
| 4.3.3.     | Análisis de la Morosidad.....                                             | 78         |
| 4.3.4.     | Cálculo del Índice de Morosidad.....                                      | 80         |
| 4.4        | <i>Triangulación de la Información</i> .....                              | 83         |
| 4.5        | <i>Verificación de los Objetivos</i> .....                                | 96         |
| <b>5</b>   | <b>CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS</b> .....                                   | <b>98</b>  |
| 5.1.       | CONCLUSIONES.....                                                         | 98         |
| 5.2.       | SUGERENCIAS .....                                                         | 100        |
|            | <b>BIBLIOGRAFIA</b> .....                                                 | <b>103</b> |
|            | <b>ANEXOS</b> .....                                                       | <b>105</b> |

## INDICE DE FIGURAS

|                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Figura 1</b> Red de Inclusiones Conceptuales .....                | 10 |
| <b>Figura 2</b> Constelación de ideas - Variable Independiente ..... | 11 |
| <b>Figura 3</b> Constelación de ideas – Variable Dependiente.....    | 17 |
| <b>Figura 4</b> Análisis Crítico.....                                | 22 |
| <b>Figura 5</b> Estructura Circular de Gobierno de la COAC JA.....   | 28 |
| <b>Figura 6</b> Organigrama Circular de la COAC JA.....              | 29 |
| <b>Figura 7</b> Organigrama Estructural de la COAC JA .....          | 30 |



## INDICE DE TABLAS

|                 |                                                              |    |
|-----------------|--------------------------------------------------------------|----|
| <b>Tabla 1</b>  | Población .....                                              | 43 |
| <b>Tabla 2</b>  | Resumen de Procedimientos de .....                           | 52 |
| <b>Tabla 3</b>  | Estadísticas de fiabilidad.....                              | 52 |
| <b>Tabla 4</b>  | Estadísticas de total de elemento .....                      | 52 |
| <b>Tabla 5</b>  | Proceso de Otorgamiento de crédito.....                      | 53 |
| <b>Tabla 6</b>  | Causas para un Índice de Morosidad.....                      | 54 |
| <b>Tabla 7</b>  | Políticas de los microcréditos.....                          | 56 |
| <b>Tabla 8</b>  | Destino de los tipos de Crédito .....                        | 57 |
| <b>Tabla 9</b>  | Solicitud de información adicional.....                      | 59 |
| <b>Tabla 10</b> | Verificación de información .....                            | 60 |
| <b>Tabla 11</b> | Gestión - Destino del crédito.....                           | 62 |
| <b>Tabla 12</b> | Montos aprobados por Comité de Crédito .....                 | 63 |
| <b>Tabla 13</b> | Gestión por incumplimiento de pago.....                      | 64 |
| <b>Tabla 14</b> | Solicitudes en otras entidades .....                         | 66 |
| <b>Tabla 15</b> | Seguimiento de cobro .....                                   | 67 |
| <b>Tabla 16</b> | Seguimiento de cartera en morosidad .....                    | 69 |
| <b>Tabla 17</b> | Verificación del Scoring.....                                | 70 |
| <b>Tabla 18</b> | Destino del crédito .....                                    | 71 |
| <b>Tabla 19</b> | Tipos de Garantías.....                                      | 73 |
| <b>Tabla 20</b> | Activos Totales 2015 - 2019.....                             | 76 |
| <b>Tabla 21</b> | Composición del Activo 2019.....                             | 76 |
| <b>Tabla 22</b> | Ejecución Presupuestaria del Activo 2019 .....               | 77 |
| <b>Tabla 23</b> | Composición de la Cartera Total 2015- 2019.....              | 78 |
| <b>Tabla 24</b> | Composición de la Cartera de la COAC JA 2019 .....           | 79 |
| <b>Tabla 25</b> | Cartera Vencida y Cartera Total .....                        | 80 |
| <b>Tabla 26</b> | Índice de Morosidad Mensual de la COAC JA periodo 2019 ..... | 81 |

## INDICE DE CUADROS

|                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Cuadro 1</b> Tipos de Crédito.....                                 | 12 |
| <b>Cuadro 2</b> Tipos de Riesgo de Crédito .....                      | 13 |
| <b>Cuadro 3</b> Categoría de crédito de acuerdo al deudor.....        | 13 |
| <b>Cuadro 4</b> Operacionalización Variable Independiente.....        | 45 |
| <b>Cuadro 5</b> Operacionalización Variable Dependiente .....         | 46 |
| <b>Cuadro 6</b> Análisis e interpretaciones de las entrevistas .....  | 48 |
| <b>Cuadro 7</b> Hallazgos obtenidos de las Entrevistas .....          | 83 |
| <b>Cuadro 8</b> Análisis de entrevistas y encuestas por pregunta..... | 87 |

## INDICE DE GRAFICOS

|                     |                                                         |    |
|---------------------|---------------------------------------------------------|----|
| <b>Grafico 1</b>    | Liquidez .....                                          | 37 |
| <b>Grafico 2</b>    | Patrimonio Técnico .....                                | 38 |
| <b>Grafico 3</b>    | Evolución Cartera en Riesgo, Mora y Cobertura 2020..... | 38 |
| <b>Grafico 4</b>    | ROA Y ROE .....                                         | 39 |
| <b>Grafico 5</b>    | Proceso de Otorgamiento de crédito .....                | 53 |
| <b>Grafico 6</b>    | Causas para un Índice de Morosidad .....                | 55 |
| <b>Grafico 7</b>    | Políticas de los microcréditos .....                    | 56 |
| <b>Grafico 8</b>    | Destino de los tipos de Crédito .....                   | 58 |
| <b>Grafico 9</b>    | Solicitud de información adicional.....                 | 59 |
| <b>Grafico 10</b>   | Verificación de información.....                        | 61 |
| <b>Grafico 11</b>   | Gestión - Destino del crédito.....                      | 62 |
| <b>Grafico 12</b>   | Montos aprobados por Comité de Crédito .....            | 63 |
| <b>Grafico 13</b>   | Gestión por incumplimiento de pago.....                 | 65 |
| <b>Grafico 14</b>   | Solicitudes en otras entidades .....                    | 66 |
| <b>Grafico 15</b>   | Seguimiento de cobro .....                              | 67 |
| <b>Grafico 16</b>   | Seguimiento de cartera en morosidad .....               | 69 |
| <b>Grafico 17</b>   | Verificación del Scoring .....                          | 70 |
| <b>Grafico 18</b>   | Destino del crédito .....                               | 72 |
| <b>Grafico 19</b>   | Tipos de Garantías .....                                | 73 |
| <b>Grafico 1920</b> | Activos Totales 2015 - 2019 .....                       | 76 |
| <b>Grafico 21</b>   | Composición del Activo 2019.....                        | 77 |
| <b>Grafico 22</b>   | Ejecución Presupuestaria del Activo 2019.....           | 78 |
| <b>Grafico 23</b>   | Cartera Total 2015-2019.....                            | 79 |
| <b>Grafico 24</b>   | Cartera Bruta 2019 .....                                | 80 |
| <b>Grafico 25</b>   | Índice de Morosidad Mensual de la COAC JA 2019.....     | 81 |

## RESUMEN

La necesidad de contar con indicadores de morosidad bajos y que brinden información confiable, verídica y oportuna para la toma de decisiones eficientes para la gestión de la Cooperativa, se ejecutó el desarrollo de esta investigación denominada: “Análisis de los Índices de Morosidad en los Microcréditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, periodo 2019”.

En el Capítulo I se describe los antecedentes de estudio, el planteamiento del problema, los objetivos, la justificación, metodología, alcances y limitaciones.

En el Capítulo II se detalla el marco teórico sobre la conceptualización de las variables dependientes e independientes y la importancia de las mismas en el proceso, análisis y evaluación crediticia, y el proceso de recuperación de cartera.

En el Capítulo III se describe a la “COAC Jardín Azuayo”, su base legal, su constitución, su filosofía institucional, estructura orgánica, servicios que ofrece, diagnóstico de la cooperativa e indicadores financieros.

En el Capítulo IV se diagnostica la situación actual en cuanto a la morosidad de la Cooperativa, mediante técnicas e instrumentos se recolecta y procesa información para el posterior cálculo del índice de morosidad y análisis del riesgo crediticio.

Finalmente en el Capítulo V se presenta las conclusiones y sugerencias para mitigar los resultados.

**Palabras clave:** Morosidad, microcréditos, índices financieros, cooperativa, evaluación crediticia.

## INTRODUCCION

En el presente trabajo de investigación se da a conocer sobre el Índice de morosidad en los microcréditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.

Con el tiempo el sistema cooperativo ha ido ocupando un lugar significativo para la economía del país hasta llegar a instalarse como un medio sólido y reconocido, razón por la cual se hace necesario realizar un análisis de las variables que la conforman.

Es una cooperativa segura, participativa e incluyente. Contribuye a mejorar las condiciones de vida a través de servicios financieros y educación cooperativa, con calidad y cercanía. Convencidos que el cooperativismo es una opción de vida que impulsa una sociedad solidaria.

Al analizar sus indicadores, se observa que entre sus tipos de crédito que ofrece el que tiene mayor índice de morosidad es el producto de microcrédito, esto debido a que no existe un adecuado análisis de la 5'C de crédito, para el debido otorgamiento de estos créditos y un apropiado seguimiento del destino de los mismos, por lo que se dificulta la recuperación de estos créditos.

La evaluación crediticia demanda de un minucioso procedimiento para demostrar la solvencia del socio y garantizar la recuperación. Es así que la finalidad de la investigación es evaluar los procesos en el otorgamiento de los microcréditos para otorgarlo y de ser el caso analizar un mecanismo para disminuir el índice de morosidad que preocupa a la Cooperativa.