

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



TESIS

**PROCESOS DE EVALUACIÓN DE CRÉDITOS Y SU RELACIÓN CON LA
MOROSIDAD DE LOS CLIENTES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO ANDRELI.**

PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

REY JUNIOR ALVAREZ SHUPINGAHUA

TINGO MARÍA, PERÚ

2024



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N° 008-2024-EPA-FCEA-UNAS

En la ciudad universitaria, a los 22 días del mes de marzo de 2024, siendo las 11:00 a.m., reunidos en el auditorio del Centro de Simulación de Negocios y Asesoría Empresarial de la Escuela Profesional de Administración, se instaló el jurado evaluador nombrado mediante Resolución Nro.522/2023-D-FCEA, de fecha 15 de noviembre de 2023, a fin de dar inicio a la sustentación de la tesis para la obtención del título de Licenciado en Administración denominado: **PROCESO DE EVALUACIÓN DE CRÉDITOS Y SU RELACIÓN CON LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDRELI**, presentado por el Bachiller en Ciencias Administrativas **REY JUNIOR ALVAREZ SHUPINGAHUA**.

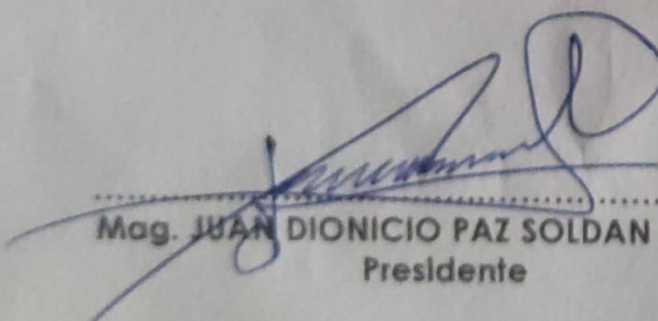
Luego de la sustentación y absueltas las preguntas de rigor, se procedió a la respectiva calificación de conformidad con el Art. 53° del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, cuyo resultado se indica a continuación:

APROBADO POR : UNANIMIDAD

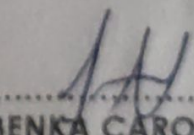
CALIFICATIVO : BUENO

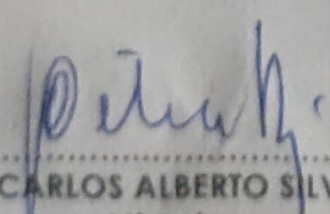
Siendo las 12:00 m, se dio por culminado el acto público de sustentación de tesis, firmando a continuación los miembros del honorable jurado y su asesor, en señal de conformidad.

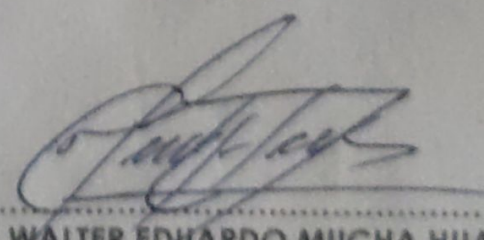
Tingo María, 22 de marzo de 2024


Mag. JUAN DIONICIO PAZ SOLDAN CHAVEZ
Presidente




Dra. NEBENKA CARO POTOKAR
Miembro


Mag. CARLOS ALBERTO SILVA RIOS
Miembro


Dr. WALTER EDUARDO MUCHA HUAMAN
Asesor

Nota:

(Excelente = 19-20)
(Muy Bueno = 16, 17, y 18)
(Bueno = 13, 14, y 15)
(Regular = 11, 12,)
(Malo = 0, a 10)



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INVESTIGACIÓN - DGI
REPOSITORIO INSTITUCIONAL - UNAS

Correo: repositorio@unas.edu.pe



“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

CERTIFICADO DE SIMILITUD T.I. N° 157 - 2024 - CS-RIDUNAS

El Director de la Dirección de Gestión de Investigación de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, quien suscribe,

CERTIFICA QUE:

El Trabajo de Investigación; aprobó el proceso de revisión a través del software TURNITIN, evidenciándose en el informe de originalidad un índice de similitud no mayor del 25% (Art. 3° - Resolución N° 466-2019-CU-R-UNAS).

Programa de Estudio:

Administración

Tipo de documento:

Tesis

X

Trabajo de Suficiencia Profesional

TÍTULO	AUTOR	PORCENTAJE DE SIMILITUD
PROCESOS DE EVALUACIÓN DE CRÉDITOS Y SU RELACIÓN CON LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDRELI.	REY JUNIOR ALVAREZ SHUPINGAHUA	24 % Veinticuatro

Tingo María, 13 de mayo de 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
UNIDAD DE GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Dr. Tomas Menacho Mallqui
JEFE



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA

Tingo María

VICERRECTOR DE INVESTIGACION UNIDAD DE GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

"Promoviendo la Calidad de la Investigación"

" Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

REGISTRO DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO UNIVERSITARIO (FIF)


Universidad : Universidad Nacional Agraria de la Selva
Facultad : Ciencias Económicas y Administrativas
Escuela profesional/ Universidad : Administración
Título de Tesis : Universidad Nacional Agraria de la Selva
Procesos de evaluación de créditos y su relación con la morosidad de los clientes en la cooperativa de ahorro y crédito Andreli
Objetivo General : Determinar la relación de la evaluación de créditos con la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ANDRELI, Agencia Tingo María.
Objetivos Específicos : : Determinar la relación de la evaluación cualitativa con la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ANDRELI, Agencia Tingo María.
: Determinar la relación de la evaluación cuantitativa con la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ANDRELI, Agencia Tingo María.
Autor : Rey Junior Alvarez Shupingahua
DNI : 71661582
Correo Electrónico : junioralvarez.rey@gmail.com
Asesores de Tesis : 1.
Área de Investigación : Finanzas
Grupo de Investigación : Desarrollo empresarial
Línea (s) de investigación: : Desarrollo empresarial
Lugar de Ejecución : Universidad Nacional Agraria de la selva
Fecha Inicio : 7 Julio 2022
Fecha de termino : 20 diciembre 2023

Financiamiento : **Propio (X)** **FIF ()** **Eterno ()**

Presupuesto : **S/.3685**

Tingo María, marzo de 2024.


.....
Bach. Alvarez Shupingahua Rey
Tesisista


.....
M.Sc. Mucha Huamán Walter
Asesor

DEDICATORIA

A mi madre Celmith que me guía día a día y con su amor, paciencia y esfuerzo, me ha permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, darle gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y compromiso en todo lo que se haga, de no temer las adversidades porque Dios está siempre conmigo

A mi hermano Miguel, mi primo Kennedy y a mi tía Judith por su cariño y apoyo incondicional, antes y durante todo este proceso, por estar para mí en todo momento.

A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

AGRADECIMIENTO

A mi alma mater la Universidad Nacional Agraria de la Selva, por haberme acogido y brindado la oportunidad de llevar a cabo mis estudios superiores, así como también darme la oportunidad de realizar mis Prácticas Preprofesionales.

A los docentes que forman parte de la prestigiosa Escuela profesional de Administración por brindarme sus conocimientos académicos, así como también por compartir sus experiencias que fueron de mucha ayuda para desarrollarme profesionalmente y en el ámbito laboral.

Al profesor Walter Eduardo Mucha Huamán, por su asesoría académica, recomendaciones y apoyo constante en el presente trabajo de investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	15
1.1 Antecedentes de la Investigación.....	15
1.1.1 Antecedentes internacionales.....	15
1.1.2 Antecedentes nacionales	16
1.1.3 Antecedentes locales.....	18
1.2 Bases Teóricas	19
1.2.1 Definición de Créditos	19
1.2.2 Evaluación de Créditos	19
1.2.3. Morosidad	30
1.3. Definición de términos básicos:.....	34
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	37
2.1 Hipótesis general.....	37
2.2 Hipótesis Específicas	37
2.3 Matriz de consistencia	38
2.4 Operacionalización de Variables	39
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	41
3.1 Tipos de Investigación	41
3.2 Diseño de la investigación	41
3.3 Población y muestra.....	42
3.3.1 Población	42
3.4 Técnicas de recolección de datos.....	42
3.5 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.....	43
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	45
4.1. Características de la muestra.....	45
4.3. Contratación de Hipótesis	53
4.3.1. Hipótesis General.....	53
4.3.2. Hipótesis Específica N°1	54
4.3.3. Hipótesis Especifica N°2.....	55
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	56
CONCLUSIONES	59
RECOMENDACIONES.....	61
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	63
ANEXOS	69
ANEXO I.....	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de consistencia de Procesos de evaluación de créditos y su relación con la morosidad de los clientes en la cooperativa de ahorra y crédito Andreli	38
Tabla 2 Operacionalización de variables	40
Tabla 3 Distribucion de la población	42
Tabla 4 Análisis de Fiabilidad del instrumento Alfa de Cronbach	44
Tabla 5 Composición de la muestra según el género de los encuestados	45
Tabla 6 Niveles de percepción de evaluación crediticia de los colabórales de Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli	46
Tabla 7 Niveles de percepción de la variable Evaluación crediticia según las variables demográficas (Sexo)	46
Tabla 8 Niveles de percepción de la variable Morosidad	49
Tabla 9 Niveles de percepción de la variable morosidad según los datos demográficos(Sexo)	49
Tabla 10 Correlaciones de la hipótesis general	53
Tabla 11 Correlaciones de la hipótesis específica 1	54
Tabla 12 Correlaciones de la hipótesis específica 2	55

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Esquema del diseño de la investigación	41
Figura 2 Instrumento de validación por juicio de expertos	43
Figura 3 Resultado de encuestas de la variable Evaluación Crediticia.....	48
Figura 4 Resultado de la encuesta de variable Morosidad.....	52

RESUMEN

El objetivo principal de este estudio fue “Determinar la relación de la evaluación de créditos con la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ANDRELI, Agencia Tingo María”. La metodología adoptó un diseño no experimental de corte transversal dado que no se manipularon las variables, se observaron los eventos que ocurren en el contexto para establecer variables relevantes y se categorizan y sistematizan las explicaciones de las respuestas a las preguntas de la encuesta, en base a una población de 17 colaboradores y la muestra es igual a la población de la Cooperativa Ahorro y Crédito ANDRELI, agencia Tingo María. El cuestionario sirvió como método de recolección de datos y la técnica fue la encuesta con preguntas de escala Likert, luego los resultados se interpretaron, compararon y discutieron con diversos autores. Se llegó a la conclusión que, la evaluación de créditos se relaciona significativamente con la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ANDRELI, Agencia Tingo María, con una significancia bilateral de $P\text{-valor} < 0,000$ considerando que el criterio de decisión es que $P\text{-valor}$ debe ser menor a 0,01, según la tabla de los niveles de significancia se obtuvo como resultado un coeficiente de la correlación de Rho Spearman de $r=0,992$ lo que indica que dicha relación se da de manera positiva muy alta.

Palabras clave: Morosidad, evaluación, clientes.

ABSTRACT

The principal objective of this study was to: “Determine the relationship that evaluations for loans has on the clients’ delinquency at the Tingo Maria branch of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli.” The methodology that was adopted was a non-experimental design, of a cross-sectional cut, given that the variables were not manipulated. The events that occurred within the context were observed in order to establish relevant variables, and the explanations for the responses to the questions from the survey were categorized and systematized, based on a population of seventeen collaborators; the sample was equal to the population of the Tingo Maria branch of the Cooperativa Ahorro y Crédito Andreli. The questionnaire served as method for data collection, and the technique was that of a survey, with questions on a Likert scale. Later, the results were interpreted, compared, and discussed with diverse authors. It was concluded that the evaluation for loans was significantly related to the clients’ delinquency at the Tingo Maria branch of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, with a bilateral significance, [where the] $p\text{-value} < 0.000$. Considering that the decision criteria was that the $p\text{-value}$ should be less than 0.01, according to the tables for the levels of significance, the result that was obtained was a Spearman’s Rho correlation coefficient of $r=0.992$, which indicated that said relationship is of a very high, positive manner.

Keywords: delinquency, evaluation, clients.

INTRODUCCIÓN

El financiamiento surge de la necesidad de integrar los sectores desfavorecidos de la economía al sistema productivo mediante el financiamiento del capital de trabajo y la capacitación del personal. De hecho, sus orígenes se remontan a la década de 1970 cuando se estableció Bank Dagang en Bali (Indonesia). El microcrédito surge como una alternativa financiera inclusiva, brindando acceso a servicios esenciales para los hogares de bajos ingresos. A lo largo de los años posteriores a la expansión económica, han surgido varios tipos de instituciones de microcrédito que ofrecen servicios tales como: Cajas Municipales de Ahorro y Préstamo, Bancos Locales, EDPYMES, Cooperativas. Esto ha llevado a un crecimiento significativo de esta industria en muchos países, el otorgamiento de crédito viene acompañado de la calificación de crédito en donde se realiza la evaluación crediticia que es utilizada para medir el riesgo crediticio asociados a la selección de clientes individuales por lo que es necesario seleccionar y otorgar préstamos solo a aquellos socios que representen un riesgo crediticio bajo.

La evaluación de un crédito es el acto de determinar la idoneidad de una persona para otorgar crédito, caracterizado por una comprensión de la voluntad y capacidad de pago del cliente para cumplir con sus obligaciones. (Aguirre et. al, 2020)

Los bancos comerciales de todo el mundo apoyan la operación y el desarrollo de varios negocios y la creación de nuevos negocios. Sin embargo, corren el riesgo de impactar directamente la rentabilidad, lo que en algunos casos puede llevar a la quiebra, principalmente por la mala calidad crediticia y las altas tasas de mora ignoradas (Chavarín, 2015).

El problema más importante para las instituciones financieras es la morosidad. La morosidad creciente por parte de los clientes expone a la empresa a una serie de amenazas financieras, entre ellas el riesgo de crédito (imposibilidad de cobrar las deudas), el riesgo de liquidez (dificultad para obtener efectivo), el riesgo de mercado (pérdidas por variaciones en el mercado) y el riesgo operacional (fallas en los procesos internos). En una relación de dos lados (prestamista y prestatario), el prestamista tiene depósitos de préstamo excesivos y el prestatario está bajo supervisión. Esto crea dificultades para las carteras de crédito (Cermeño et al., 2011)

En el Perú, la morosidad en centros financieros se da principalmente por quiebras totales o parciales de los clientes, especialmente por el mal manejo de las técnicas de evaluación crediticia. Por lo tanto, dependiendo del volumen y tipo de préstamos ofrecidos, se tratan carteras de alto riesgo. Sin embargo, también está influenciado por variables externas como la actividad económica, el nivel de educación de los clientes del mercado y el género de los usuarios de productos financieros. (García, 2016)

Según la Secretaría de la SBS y AFP (2018), la presencia de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito (CMAC) se ha incrementado y fortalecido en los últimos años. Se está construyendo un sistema que contribuirá en gran medida a la provisión de servicios financieros descentralizados en el Perú. Estas instituciones financieras han podido surgir donde los bancos tradicionales tienen poca o ninguna presencia y han jugado un papel importante en la integración financiera del país y el posterior desarrollo económico descentralizado.

Naranjo (2020), afirma que el sistema financiero peruano cuando inició la pandemia tenía un buen rendimiento, actualmente se encuentra en una excelente situación, sin embargo, se deben de realizar adecuaciones o implementar nuevos programas de pago al sistema de pago de acuerdo a la coyuntura nacional. Esto debido a

que los clientes se han visto con problemas económicos por la coyuntura mundial. El BCRP estimó que el índice de morosidad en el sistema financiero peruano incrementaría desde el mes de febrero al cierre del año, de 4.6% a 4.8% respectivamente del año 2021.

El aumento de la morosidad en las pequeñas empresas y los préstamos al consumo ha advertido a las juntas bancarias, analistas, aseguradoras, instituciones financieras seguros y AFP (SBS), asesores comerciales e instituciones financieras del impacto negativo sobre la economía. En ese sentido, Martín Auqui director general de SBS Microfinanzas dijo a El Comercio que la SBS dará seguimiento a la gestión de su cartera crediticia y organizará reuniones con entidades financieras para propiciar un crecimiento de calidad. (Castillo, 2010 citado por Aguirre et al., 2020).

El riesgo de crédito es un riesgo al que todos los mercados financieros deben enfrentarse. La tasa de morosidad sirve como un indicador de este riesgo, es decir una cantidad de su cartera que está en calidad de incumplimiento. El Centro Financiero identificó la morosidad como uno de los principales problemas asociados a un gran número de carteras no rentables, un grave problema que amenaza la sostenibilidad a largo plazo de las entidades financieras y del propio sistema (Vargas y Mostajo, 2014)

La ciudad de Tingo María posee diversas actividades que influyen al flujo de la economía y el sector financiero es uno de ellos. La Cooperativa de Ahorro y Crédito ANDRELI, viene a ser una institución que permite a sus clientes de poder beneficiarse del crédito mediante diferentes procedimientos de acuerdo a las necesidades. Actualmente el problema es que los trabajadores la Cooperativa de Ahorro y Crédito ANDRELI, no hacen una buena evaluación crediticia a los clientes, por un alza en la ratio de la morosidad de la entidad (3.7%) y mejorar la evaluación crediticia implica la disminución de la morosidad en los clientes. Los colaboradores desconocen muchos factores relacionados con el otorgamiento de préstamos y su posterior recuperación, los

cuales pueden afectar seriamente la estabilidad económica de la institución. Por lo tanto, la importancia de una evaluación de créditos integral es administrar el posible retraso en el pago, con base en las reglas crediticias utilizadas para emitir la evaluación del riesgo y préstamos crediticios. Es por ello que se planteó como problema general: ¿Cómo se relaciona la evaluación de créditos con la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ANDRELI, Agencia Tingo María? y como problemas específicos: ¿De qué manera la evaluación cualitativa se relaciona con la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ANDRELI, Agencia Tingo María? y ¿De qué manera la evaluación cuantitativa se relaciona con la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ANDRELI, Agencia Tingo María?

En algunos casos, los colaboradores otorgan crédito a clientes potenciales que no cumplen con los requisitos, sin embargo, todavía obtienen la aprobación del crédito. A menudo son presionados por sus superiores para realizar los objetivos de evaluación de empleados mensuales de la cooperativa a pesar de las verificaciones de crédito no sean adecuadas. Un correcto análisis crediticio tiene como objetivo garantizar la prosperidad económica de las cooperativas esto aumenta la rentabilidad del negocio, reduce los costos, aumenta la productividad y mejora el servicio al cliente.

La justificación de este proyecto de investigación aborda la cuestión de la mora en las empresas financieras. Pretende determinar la correlación entre la evaluación del crédito y la morosidad en estas instituciones. Según Paredes y Ugarte (2015), uno de los factores que contribuyen a la morosidad es el nivel de endeudamiento, la presencia de garantías, el poder adquisitivo de las personas y su situación crediticia en el mercado bancario, tal y como se describe en la evaluación crediticia mencionada anteriormente. En términos de justificación práctica, el objetivo de esta investigación es averiguar si

existe una relación entre la evaluación crediticia y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ANDRELI, Agencia Tingo María.

Se formuló como objetivo general: Determinar la relación de la evaluación de créditos con la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ANDRELI, Agencia Tingo María. Y los objetivos específicos: Determinar la relación de la evaluación cualitativa con la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ANDRELI, Agencia Tingo María y Determinar la relación de la evaluación cuantitativa con la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ANDRELI, Agencia Tingo María.

La hipótesis general del estudio menciona: La evaluación de créditos se relaciona significativamente con la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ANDRELI, Agencia Tingo María, 2022. Y las hipótesis específicas son: La evaluación cualitativa se relaciona significativamente con la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ANDRELI, Agencia Tingo María, 2022. Y la evaluación cuantitativa se relaciona significativamente con la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ANDRELI, Agencia Tingo María, 2022.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la Investigación

1.1.1 Antecedentes internacionales

Freire (2014) en su investigación titulada: “La evaluación crediticia y su impacto en la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito kullki wasi, cantón Ambato, provincia de Tungurahua” Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Cotopaxi. El objetivo fue evaluar la influencia de la evaluación crediticia en la capacidad de la Cooperativa KULLKI WASI para gestionar el ahorro y canalizarlo hacia inversiones rentables. Este estudio utilizó una metodología correlacional, el instrumento de medición fue la encuesta, la población estuvo conformada por todos los créditos del 2012 y 2013 hasta el mes de setiembre, y la muestra total fue de 209 carpetas o créditos vigentes. Como conclusión que la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI, durante el proceso de evaluación del crédito, se ha observado que es común que no se actualicen las referencias personales, comerciales y bancarias de los solicitantes, incluso cuando tienen un historial crediticio existente en la institución financiera. Además, las solicitudes de crédito aprobadas de la cooperativa presentan correcciones y tachaduras, y no están totalmente completadas, lo que provoca confusión durante la fase de evaluación. Como resultado se obtuvo que $T_c=2.23$ es mayor a $T_t=1.7295$ entonces se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, lo cual menciona que la evaluación crediticia repercute en la liquidez gestionada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi.

Morata (2015) en su investigación denominada “Análisis del proceso de crédito y su incidencia en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito cámara de comercio de Ambato Ltda., periodo 2012” investigación realizada para obtener el título de Ingeniería financiera, en la Universidad Técnica de Ambato. El objetivo fue determinar el análisis al proceso de crédito en la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato LTDA., para la simplificar los procesos. Se llevó a cabo una investigación descriptiva de tipo cualitativo, donde se involucró a todos los participantes para comprender mejor la situación actual. Como población se consideró a todos los socios es situación de mora de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda. Se llegó a la siguiente conclusión: El cálculo de la prueba chi-cuadrado dio como resultado un valor de 10,17, que es superior a 7,8147. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa, lo que indica que el Análisis del Proceso Crediticio afecta significativamente a la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato LTDA, en el año 2012.

1.1.2 Antecedentes nacionales

Irigoin (2020). En su investigación: “Evaluación de Créditos y su relación con la Morosidad de los Clientes de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Sipán S.A – 2018” Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán. Que tuvo como objetivo general conocer la correlación entre los puntajes crediticios y la morosidad entre los clientes de Caja Rural de Ahorros y Crédito Sipán S.A. La metodología que se utilizó para esta investigación fue correlacional con un diseño no experimental de corte transversal, el instrumento fue una encuesta a los trabajadores de la empresa y el instrumento fue un cuestionario. Se extrajeron las siguientes conclusiones: Se

encontró una correlación de Pearson de 0,828 entre la calificación crediticia de los clientes y el estado de quiebra analizados para Caja Rural de Ahorro y Crédito Sipán SA, con una correlación positiva alta. Sí, existe un vínculo entre la evaluación y la morosidad de los préstamos por parte de los clientes de Caja Rural de Ahorro y Crédito Sipán S.A.

Ángeles (2022), en su investigación denominada “La evaluación del crédito Pyme y su relación con la Morosidad en la Caja Arequipa, Áncash 2022” para obtener el título profesional de Contador Público. Esta investigación se planteó un objetivo general el cual fue establecer la relación entre evaluación del crédito Pyme y la morosidad en la Caja Arequipa, Áncash 2022, la metodología utilizada para su investigación fue básica, no experimental, correlacional, de tipo transversal, la muestra de estudio fueron los 31 analistas de créditos pyme, el instrumento de medición fue la encuesta, El resultado obtenido fue un coeficiente de correlación Tau b de Kendall de 0,855, aceptándose la hipótesis alternativa el establece que existe relación entre la evaluación de los créditos PYME y la morosidad en Caja Arequipa, Áncash 2022, obteniéndose una correlación positiva muy alta entre la evaluación de los créditos PYME y la morosidad.

Jara y Quiñonez (2023) en su tesis titulada: “Evaluación de créditos y morosidad en Mibanco Agencia Las Mercedes, Distrito San Román – Puno, periodo 2022” investigación para obtener el título de Contador Público. El objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre la evaluación crediticia y la morosidad en la Agencia Mibanco Las Mercedes, Distrito de San Román - Puno, durante el periodo 2022. La metodología fue descriptiva, con un diseño no experimental de corte transversal. La población y muestra estuvo constituida por 30 empleados, se utilizó el cuestionario como instrumento para recolectar los datos.

Se analizó la relación entre la evaluación crediticia y la morosidad mediante la prueba Rho de Spearman, obteniendo un coeficiente de correlación positiva moderada (0,603). Esto indica que a mayor calificación crediticia, menor es la probabilidad de morosidad.

1.1.3 Antecedentes locales

Salvatierra (2021), “La administración de riesgo de crédito y la morosidad de créditos de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito Tocache Ltda – Tingo María 2020” investigación para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, en la Universidad de Huánuco. Como objetivo general fue el determinar la relación de la evaluación de los créditos microempresa y la morosidad de la caja Maynas en el distrito de José Crespo y Castillo. La para este estudio fue de enfoque cuantitativo y de un nivel descriptivo – correlacional; para lo cual se tomó una muestra de 9 trabajadores, como técnica de recolección y análisis documental se usó el cuestionario, como resultado se obtuvo que el valor ($R_s=0.878$ y $P_{valor}= 0.002$), se rechaza la hipótesis estadística nula, por lo tanto, se puede asegurar que existe relación directa (positiva) entre la administración de riesgo de crédito y la morosidad. También se encontró que existe una relación directa y positiva entre la evaluación cualitativa y la morosidad.

Alvarado (2022) “La gestión crediticia y su relación con la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco agencia Tingo María 2022” para obtener el título de licenciada en Administración de empresas, Universidad de Huánuco. Su objetivo principal fue determinar cómo se relaciona la gestión crediticia con la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco agencia Tingo María, se utilizó una metodología de enfoque cuantitativo con un diseño no experimental y nivel descriptivo correlacional, la muestra estuvo

conformada por 18 colaboradores de la agencia Tingo María. El resultado de la investigación fue de alta inversa con ($Rho=0.575$) lo cual indica que existe una relación significativa entre las dos variables estudiadas.

1.2 Bases Teóricas

1.2.1 Definición de Créditos

Un crédito es un préstamo financiero en el que un individuo es responsable de pagar una cantidad requerida dentro de un período específico bajo términos acordados, además de intereses, tarifas y seguros asociados. (Broseta, 2021)

Según el BCR (2017), menciona que el crédito es una transacción económica que implica un compromiso de pago por bienes, servicios o dinero en el futuro.

Es la confianza en la capacidad y solvencia de un deudor para cumplir una obligación contraída con el acreedor en un plazo determinado, resultante del intercambio de un bien presente por otro futuro (Golieb, 1948)

El crédito o contrato es una transacción financiera en la que una persona (acreedor) presta una determinada cantidad a otra persona (deudor) y esta persona (deudor) se compromete a devolver la cantidad solicitada (con intereses devengados, seguros y gastos relacionados) durante el tiempo o período que se determine de acuerdo con las condiciones especificadas en el crédito (Ochoa y Quiñonez, 1999).

1.2.2 Evaluación de Créditos

Para García (2008), es un conjunto de procedimientos y medidas encaminadas a identificar el valor de un grupo de activos o pasivos financieros con el fin de reducir el riesgo de impago por parte de un cliente al solicitar un informe crediticio.

Castro et al. (2014) definieron un puntaje crediticio como el conjunto de acciones realizadas para vender un producto en un período de tiempo determinado por la gerencia de una institución financiera, tomando en cuenta las características del producto y la cantidad comprada por el cliente.

Broseta (2018) afirma que un puntaje crediticio es una escala construida por analistas financieros para obtener información útil sobre puntajes crediticios. Es responsable de evaluar la probabilidad de obtener la aprobación del préstamo.

1.2.2.1. Categorías de clasificación crediticia del deudor de la cartera de créditos

Según la Resolución N° 11356-2008 S.B.S. (2008), el deudor será clasificado de acuerdo a las siguientes Categorías:

- ✓ Normal
- ✓ Con Problemas Potenciales
- ✓ Deficiente
- ✓ Dudoso
- ✓ Pérdida

a) Normal:

El deudor:

- Posee una estructura sólida en términos de posición financiera líquida. Un cambio drástico en el comportamiento de sus propias variables o asociadas a sus objetos de negocio no provocará un deterioro significativo de la liquidez.
- Cumple puntualmente con sus responsabilidades financieras.
- Se encuentra equipado con un sistema de información moderno y simplificado de control interno, siempre tendrá una visión general de su situación financiera.
- Créditos de consumo atraso hasta 8 días calendario.
-

b) Con Problemas potenciales:

El deudor presenta una o más de las siguientes características:

- Finanzas y flujo de efectivo buenos, con moderado endeudamiento. Son muy sensibles a pequeños cambios en variables clave como el entorno económico, comercio, político, etc. lo que socava aún más la solvencia.
- Retraso ocasionales y reducidos en realizar sus obligaciones financieras menos a los 30 días.
- Para créditos hipotecarios es de 31 a 60 días.

c) Deficiente:

El deudor presenta una o más de las siguientes características:

- Se encuentra en una situación financiera y flujo de caja débil que no le permite hacerse cargo de sus obligaciones financieras tanto como la totalidad del capital, y es muy sensible a modificaciones menores debilitando aún más sus pagos. Tiene poca capacidad para generar utilidades.
- Demora superior a 30 días, pero no superior a 60 días.
- Para créditos hipotecarios de 61 a 120 días.

d) Dudoso:

El deudor presenta una o más de las siguientes características:

- Flujo de caja significativamente insuficiente para cubrir los pagos de capital o intereses; una grave situación financiera con un altísimo nivel de endeudamiento, que obliga a la venta de activos esenciales para la operación, que son importantes y tienen un impacto negativo en el negocio.
- Retrasos mayores (61) días y que no pasen de (120) días.
- Para créditos hipotecarios atrasos mayores a los 121 a 365 días

e) Pérdida:

El deudor presenta una o más de las siguientes características:

- No cuenta con suficientes fondos para cubrir los costos, dejó de realizar pagos y se espera que tenga dificultades para cumplir con el acuerdo. ha quebrado o se ha visto obligado a vender los activos que necesita para operar su negocio.
- Retraso de más de 120 días.
- Para créditos hipotecarios atrasos de más de 365 días calendario.

1.2.2.2. Tipos de Crédito

Según la Resolución N°11356-2008, S.B.S. (2008), la cartera de créditos será clasificada en 8 tipos.

➤ **Créditos corporativos:** Estos préstamos son concedidos a personas jurídicas con facturación al año superior a S/. \$200 millones por dos años consecutivos según el último balance general auditado del prestatario. Los préstamos no pueden incluirse en esta categoría si el prestatario no tiene un balance general auditado. Por lo tanto, si la facturación anual descende a un nivel no mayor de los S/.200 millones, por segundo año consecutivo, los préstamos se reclasificarán como créditos a grandes empresas. Además, el crédito corporativo incluye préstamos a gobiernos, bancos multilaterales de desarrollo, Sector Público, Empresas del Sistema Financiero, Seguros de Crédito Gubernamentales, Fondos de Garantía. requerido por la ley.

➤ **Créditos a grandes empresas:** Son préstamos concedidos a personas jurídicas con al menos una de las estas características:

La facturación anual es de más de S/. 20 millones, pero sin exceder S/. \$200 millones en los últimos dos años, según el último balance del deudor.

Durante el último año, hizo emisiones vigentes representativos a la deuda en el mercado de capitales. Si la facturación periódica del deudor supera el límite de

S/. \$200 millones por segundo año consecutivo, el crédito se clasificará como créditos corporativos, y si la facturación no superó los S/. 20 millones durante dos años consecutivos se reclasificará como créditos a medianas empresa o menos según sea el caso.

- **Créditos a medianas empresas:** Son préstamos otorgados a personas jurídicas con pasivos agregados superiores a S/. \$300,000 en los últimos 6 meses y que no cumple con los criterios para ser clasificado como un préstamo corporativo y/o de grandes empresas. Si los ingresos anuales del deudor superan los /20 millones durante 2 años consecutivos, el crédito se debe reclasificar como préstamo comercial o superior según corresponda el monto de la deuda. Asimismo, si la deuda total desciende a un nivel no superior a S/. 300,000 por sexto mes consecutivo será reclasificado según corresponda. El crédito a la pequeña empresa también incluye el crédito a personas naturales con obligaciones totales (excluyendo hipotecas) superiores a S/. 300,000 en los últimos 6 meses (si los préstamos para pequeñas empresas son parte de este requisito), de lo contrario se mantienen como préstamos de consumo.
- **Créditos a pequeñas empresas:** Son préstamos destinados a invertir en la producción, negocio o servicios de una persona natural o jurídica cuyo endeudamiento total (excluyendo hipotecas) con el sector financiero no supere los S/. 20.000 pero no mayor a los S/. 300.000 en los últimos seis meses. Entonces, si la deuda total del deudor con el sector financiero (excluyendo hipotecas) supera los S/.300.000 Por sexto mes consecutivo, serán clasificados como préstamos empresas, igualmente, si la deuda total con el sistema financiero (excluyendo hipotecas) de los deudores cae a niveles inferiores a S/. 20.000

préstamos en plazos de seis meses consecutivos se reclasificarán como préstamos para microempresas.

➤ **Créditos a microempresas:** Son préstamos para invertir en la fabricación, venta o prestación de servicios dirigidos a individuos o empresas cuyo endeudamiento total (excluyendo hipotecas) no supere los S/.200,000 en los últimos 6 meses. Entonces, si la deuda total con el sector financiero (excluyendo hipotecas) supera los préstamos de hasta S/.20 000 durante 6 meses consecutivos se reclasificarán al tipo de préstamo adecuado en función del apalancamiento.

➤ **Créditos de consumo revolvente:** Son préstamos revolventes dirigidos a individuos para financiar compras, servicios o gastos personales, ajenos a la actividad empresarial. Si el prestatario tiene un microcrédito y un préstamo y el monto total de la deuda en el sector financiero (exceptuando hipotecas) es mayor a durante seis meses consecutivos de S/. 300.000, el préstamo se reclasificará como préstamos para pequeñas y medianas empresas.

No aplica a los préstamos otorgados a personas naturales que poseen créditos de consumo (revolventes/no revolvente).

➤ **Créditos de consumo no-revolvente:** Son préstamos no revolventes concedidos a personas naturales para garantizar el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con las operaciones comerciales o actividades empresariales. Asimismo, se reclasificará el crédito a préstamos a medianas empresas si el total de la deuda supera los S/.300.000 por 6 meses consecutivos (exceptuando hipotecas).

➤ **Créditos hipotecarios para vivienda:** Son préstamos que se otorgan a individuos para comprar, construir, renovar, ampliar, renovar o compartir una vivienda utilizando una hipoteca debidamente registrada. También se incorpora

en esta categoría los créditos hipotecarios o de construcción que no están disponibles en el momento de la transacción por tratarse de activos futuros, activos de transferencia separada o activos hipotecados. Los préstamos personales se obtuvieron de los préstamos otorgados.

Esta categoría también incluye:

- a) a) Los préstamos hipotecarios concedidos mediante bonos hipotecarios negociables de conformidad con el artículo 7 del Libro 2 de la Ley; N°27287 del 17 de junio de 2000.
- b) Los créditos derivados de contratos inmobiliarios relativos a la compra o construcción de viviendas.

1.2.2.4. Administración de créditos

Estas son instrucciones técnicas del gerente financiero de una compañía para garantizar que un cliente en particular pueda pagar. Lo mismo se aplica para determinar la selección de préstamos, los criterios de préstamo y los términos del préstamo (Regalado, 2016)

1.2.2.5. La gestión de Créditos

Estas son operaciones estratégicas en una organización, ya que ayudan a mantener el flujo de efectivo y mejoran el ciclo de efectivo de la empresa. Cuanto más eficientes son estos procesos, más valor se crea a través de costos e ingresos variables. Como valor añadido, también es necesario conocer los principios básicos que rigen estos procesos. Esto es para sustentar el principio financiero de riesgo y retorno y poder presentarlo como un diferencial empresarial (Galarza et al., 2019)

1.2.2.6. Políticas de crédito

Según Calderon (2014) las políticas permiten que una entidad financiera establezca normas que le permitan, la administración adecuada de los créditos, esta

implementación busca garantizar una eficiente gestión del crédito. Considerando lo mencionado anteriormente, las instituciones crediticias deben establecer sus políticas y normas con el fin de:

- Establecer reglas y procesos que regulen el otorgamiento de crédito.
- Determinar los límites del manejo de las solicitudes de crédito en todas las etapas del proceso.
- Definir métodos de evaluación de las solicitudes de crédito.
- Definir los procedimientos a seguir para la gestión de créditos, el control y seguimiento de todos los componentes de recuperación.

1.2.2.7. Análisis de crédito

García (2016) menciona que, para que una entidad financiera pueda dar un crédito, se rige de procedimientos que tienen como fin, evaluar el historial crediticio y la capacidad de pago del cliente para solventar dicho crédito. Una persona natural o una persona jurídica puede solicitar este crédito. El mismo autor, identifica las características del financiamiento, las cuales son:

- a) El tiempo del crédito debe estar relacionado con la inversión.
- b) El préstamo debe basarse en las necesidades del cliente.
- c) El límite de crédito debe determinarse según las necesidades del cliente.
- d) El crédito debe otorgarse individualmente y debe ser una actividad independiente.

Así mismo, se tienen las condiciones de préstamo, que son:

- a) El cliente debe mantener un nivel de endeudamiento máximo con tres entidades financieras.
- b) El solicitante debe tener una edad mínima de 18 años y no superar los 75 años.
- c) La calificación crediticia debe ser de categoría normal.

1.2.2.8. Esquema de la evaluación crediticia

Para Sotelo (2016), de acuerdo con esta metodología, el proceso de calificación crediticia debe estar organizado por documentos personales y comerciales, historial crediticio, calificación crediticia y garantías.

1. Evaluación de documentos personales y del negocio.

Para Sotelo (2016), en esta primera parte se deben evaluar los documentos personales del solicitante y los documentos que justifiquen las actividades de la empresa. Estos documentos son: DNI, Registro Único del Contribuyente, constancia de domicilio o residencia, recibos de compra, declaraciones de la renta o recibos de pago en caso de ser empleado.

2. Evaluación del historial crediticio.

La evaluación se realiza en base a los informes del buró de crédito INFOCORP, historial de crédito de otras instituciones financieras, historial con proveedores, estado del cliente, jornada laboral (Sotelo, 2016).

3. Evaluación de la capacidad de pago y garantías

Según la metodología de evaluación Sotelo (2016), después de ser aprobadas las etapas anteriores, se procesa la solicitud de préstamos del interesado teniendo en consideración los siguientes aspectos: Ingresos totales, y gastos totales.

- **Ingresos totales:** Los ingresos son el aumento de los recursos financieros de una organización o individuo por la comercialización de productos o servicios o la compensación recibida. El término “ingreso” tiene diversas acepciones técnicas similares utilizadas en diferentes ámbitos de la actividad económica y administrativa (Sotelo, 2016).

- **Gastos totales:** Es el consumo de bienes y servicios pagados, y generalmente se refiere a la cantidad de dinero gastado. Esto significa que cuando gastamos dinero, estamos realizando transacciones en las que intercambiamos dinero por bienes y servicios. Por ejemplo, usar Internet o comprar ropa. Los gastos son gastos monetarios para obtener el buen servicio esperado o para transferir dinero a otro corredor. Sin embargo, este flujo de efectivo no ocurre en la emisión, sino que puede ocurrir por otras razones debido a varios factores (Pasapera y Romero, 2021)

4. Central de Riesgo

Es un sistema integrado que retiene la información recopilada y confidencial de los acreditados y complementa registro de los riesgos financieros, de seguros y comerciales, de las empresas del sistema financiero y de seguros. Las compañías financieras y de seguros deben proporcionar con regularidad y prontitud la información que necesitan para actualizar sus registros de exposición. Asimismo, al evaluar la solvencia, el sujeto del sistema financiero podrá ser una persona natural o jurídica, sujeta a la sanción de impago de la propia remuneración, para solicitar la información necesaria que determine el regulador para llevar a cabo el proceso de otorgamiento del crédito. debe pedir a Actualmente existen dos tipos de centrales de riesgo en el Perú. La Central de Riesgos de la SBS y la Central de Riesgos Privada (Estrada y Gutiérrez, 2017)

Las cooperativas suelen estar bajo una estricta supervisión, lo que les permite gestionar su riesgo crediticio. Sin embargo, en algunos casos, la morosidad de los préstamos supera el 30% y a pesar de las responsabilidades de control y vigilancia de los reguladores para garantizar diagnósticos específicos,

la morosidad reduce los ingresos. Es un problema importante para las cooperativas de ahorro y crédito (Chaves y Soler, 2004)

1.2.2.9. Dimensiones de la evaluación de créditos

- **Evaluación cualitativa:**

La evaluación cualitativa analiza las características de los prestatarios potenciales utilizando medidas no cuantificables para compensar la falta de información cuantitativa que caracteriza a los prestamistas más pequeños. La disposición a pagar de los prestatarios potenciales es, por lo tanto, una evaluación cualitativa. Esta evaluación es importante porque establece que, si una persona puede pagar sus deudas, pero no está dispuesta a pagarlas, simplemente no está cumpliendo con sus obligaciones. (Castillo, 2010)

Se supone que la formación académica del solicitante se evaluará teniendo en cuenta los datos personales, los certificados, el parentesco y la información de referencia en el sistema de registro al realizar préstamos. (Ávila y Egüez, 2015)

En ese momento, se evalúan los aspectos del prestatario, teniendo en cuenta que la familia y la empresa no son mutuamente excluyentes. Cada aspecto que necesita ser considerado durante la evaluación está marcado. Además, se discuten conceptos relacionados con la evaluación de la calidad del sistema. (González, 2016)

- **Evaluación cuantitativa:**

En una evaluación cuantitativa, mediante el análisis de las mediciones, es posible obtener una comprensión realista de si el potencial deudor tiene suficientes solvencias para pagar sus obligaciones de pago futuras. Es muy

importante que los analistas de crédito preparen informes de estados financieros de sus clientes, ya que los microempresarios o pequeños empresarios normalmente no lo hacen porque dirigen su negocio desde la experiencia; estas cuentas te servirán como información básica para elaborar y analizar indicadores que te darán una idea de tu verdadera solvencia y si podrás hacer frente a las obligaciones que deseas asumir. (Aguirre et al., 2020)

Esta etapa resalta el objetivo de comprender a fondo la situación financiera del individuo, incluyendo tanto sus ingresos y activos como sus obligaciones y pasivos.. Se hace referencia a diversos aspectos que se deben tener en cuenta en la evaluación, y también se explica el concepto de evaluación cualitativa sistemática. (Cueva, 2014)

La evaluación cuantitativa, está vinculada con el análisis de ingresos, egresos, gastos, se realiza mediante indicadores financieros, esta evaluación es más relevante para las entidades financieras. (Hernández et al., 2005).

1.2.3. Morosidad

Para Córdoba (2014), considera que una persona está en mora cuando no cumple con sus obligaciones financieras, desde el enfoque legal se habla de “mora”. Al igual que en el caso de los esquemas de microfinanzas, es una mora no realizar los pagos a tiempo o atrasarse en los pagos de préstamos destinados micro y microempresarios. (SBS y AFP, 2018).

Según Chavarín (2015) la morosidad son la falta en el cumplimiento de las obligaciones. Si se informa que una persona u organización tiene varios días de retraso en el pago, debe devolver el capital y los intereses en función de la cantidad de días informados o atrasados. Por ello, la quiebra de particulares y empresas es

perjudicial porque afecta a ambas partes y la morosidad tiene costes adicionales y los intereses no son muy baratos.

1.2.3.1. Índice de morosidad

Según SBS (2015) Establece que el índice de morosidad (IMOR) se define por cartera y que las carteras de crédito se clasifican como morosas en determinadas situaciones en las que el contrato original no se ha liquidado. Solicitar un préstamo después de la fecha de vencimiento tomará 15 días adicionales, un préstamo renovable tomará 30 días y una hipoteca tomará 60 días.

$$\text{IMOR} = \frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera total}}$$

1.2.3.2. Efectos de la Morosidad

La morosidad tiene un impacto negativo para los acreedores y el deudor obligando a ambas partes implicadas a entrar en una situación de mora, lo cual, conllevará a adoptar medidas para su reducción o neutralizar sus efectos. De hecho, la fragilidad de una institución financiera debido a la morosidad de los préstamos es alta. La morosidad también tiene un impacto negativo en el deudor, ya que el retraso en el pago de algunas deudas hace que el sistema financiero se considere insolvente, lo que provoca que las instituciones financieras no le otorguen préstamos y esto afectará su desempeño.

1.2.3.3. Causas de la Morosidad

Según Cama (2018) la mora de créditos es por:

- ✓ Presión comercial
- ✓ Falta de garantías suficientes
- ✓ Descontrol en el destino de colocaciones
- ✓ Ausencia de viabilidad de operaciones y proyectos.

Así mismo se considera las siguientes Causas.

- ✓ **Factor interno:** Los factores internos son cosas que están dentro y bajo el control de la empresa, como los tangibles y los intangibles. Estos factores se dividen en pros y contras. Los puntos fuertes de una empresa son aquellos que la impulsan hacia adelante, mientras que los puntos débiles son aquellos que la frenan.
- ✓ **Factor externo:** Son los elementos del entorno exterior, que están fuera del control de la empresa. Estos elementos no solo presentan desafíos para la organización, sino que también abren puertas a nuevas posibilidades.
- ✓ **Reducción de venta:** Se refiere a la caída en la cantidad de productos o servicios comercializados durante un lapso específico, sin que se pueda atribuir a una persona o factor en particular. Esta disminución se compara con las ventas de un período previo.

1.2.3.4. Factores de la morosidad

Para Oropeza (2019), una persona tiene la condición de moroso, por diversos factores, los cuales serán mencionados a continuación:

- **Los factores económicos:** Los ingresos no son suficientes para poder culminar de realizar los pagos, ocasionando un incremento en los índices de morosidad, esto genera un incremento de deudores incrementando la posibilidad de ocasionar problemas de liquidez en el tiempo a las entidades financieras.
- **Aspectos circunstanciales:** Ocasionado por circunstancias donde la persona no posee control de ellas, esto da lugar a un retraso en el pago. Entre los factores que representan un desafío para el control y la prevención se encuentran los desastres naturales y las enfermedades.

- **La complejidad en la liquidación y los problemas financieros.** Esto ocurre por la confusión y acumulación de plazos de pago fijados por el deudor, dando como resultado el incumplimiento. El deudor no tiene dinero para pagar la deuda. Cuanto más tiempo pasa, más grave se vuelve la situación, si no se implementan estrategias de cobranza efectivas, la deuda se volverá impagable.
- **Visiones culturales:** Esta es una de los factores principales de la morosidad, grupos de personas que solicitan un préstamo de dinero, pero dejan de pagarlo teniendo una condición de pago buena, sin embargo, no lo hacen.
- **Niveles intelectuales:** Si bien existen mecanismos para promover el cumplimiento, la responsabilidad final recae sobre el prestatario para cumplir con sus obligaciones y de conocer la importancia del cumplimiento y el incumplimiento porque le impediría trabajar en otro lugar y ya no podría obtener un préstamo del banco.
- **Motivos emocionales:** Muchas personas con deudas cuentan con el dinero necesario para cancelar su deuda, sin embargo, por un aspecto emocional y social, no lo hacen, alargando los plazos de pago, ocasionando a la empresa gastos adicionales.

1.2.3.5. Dimensiones de la morosidad

- **Tiempo**

Carbonell (1998). El tiempo es un concepto fundamental que nos permite comprender el mundo que nos rodea. Se utiliza para cuantificar la duración de los eventos, la simultaneidad de acciones y la separación entre diferentes momentos. A partir del tiempo, podemos inferir la secuencia de acontecimientos y establecer los conceptos de pasado, presente y futuro.

El tiempo de la morosidad pueden estancarse en sus pagos, esto generado por los bancos y otras instituciones crediticias que prestan dinero a personas y empresas. Un prestatario paga el préstamo más los intereses en pagos periódicos (Shafto, 2017)

- **Pago**

Villano y Zevallos (2021) El pago es la principal obligación contractual a la cual se somete el tomador en virtud de la celebración del contrato. Ello debido a que tal prestación es el basamento económico que le da sustento a la relación instaurada entre las partes.

Cuando una empresa encuentra un error, necesita identificar el problema o la causa. Conocer el tipo de error que encuentra un cliente es esencial para pagar el precio y tomar medidas. (Garg, 2018)

1.3. Definición de términos básicos:

Capacidad de pago: Esta es la cantidad real que puede pagar todas sus deudas, incluida la deuda de la tarjeta de crédito, cada mes sin comprometer sus gastos y ahorros básicos, es decir, sin sacrificar su presupuesto de comodidad. (Panasiuk, 2016).

Centrales de riesgo: Institución que registra el historial de pagos que realizan las personas y empresas contra obligaciones del sistema financiero. (Castrillón y Galeano, 2019)

Cliente: Un individuo, empresa u organización que voluntariamente compra u obtiene productos o servicios que necesita o desea. (Thompson, 2009)

Contrato: Pacto o acuerdo, oral o escrito, entre partes que se comprometen a un asunto o cosa concretos y pueden ser obligadas a cumplirlo. (Real academia española, 2010)

Crédito: Es un préstamo financiero otorgado por una parte a la otra parte para ser reembolsado por el futuro beneficiario en cuotas (varias cuotas) o en una sola cuota con intereses. Tengo una obligación. Además de eso. (Sánchez, 2021)

Créditos vencidos: Un préstamo que se registra como moroso porque el prestatario no lo ha pagado a tiempo. (Cochas, 2018)

Estado de resultados: Es un informe financiero que presenta un desglose detallado de los ingresos obtenidos, los gastos incurridos y los beneficios o pérdidas resultantes obtenidos por la empresa durante un periodo de tiempo determinado. (Jauregui, 2017)

Estados de situación financiera: La situación financiera de una empresa se refiere a la relación entre activos, pasivos y patrimonio en una fecha determinada. (Estupiñán, 2017)

Evaluación crediticia: Es una metodología de calificación crediticia que determina la calificación de un prestatario potencial. De esta forma, tratamos de calibrar la fiabilidad de nuestros clientes. (Calderón, 2014).

Financiamiento: El proceso de proporcionar capital, recursos como dinero en efectivo y crédito, a una empresa o individuo para su uso en un proyecto u organización para permitir la ejecución de un plan. (Palacios, 2015)

Flujo de caja: La acumulación de activos líquidos durante un periodo determinado es un indicador de la liquidez de una organización. Este factor permite analizar la viabilidad de los proyectos de inversión y medir la rentabilidad. (Ancho, 2018)

Garantías: La garantía es un elemento adicional del crédito que brinda seguridad al prestamista; toda garantía es un accesorio del crédito, es una obligación

complementaria que se establece en un contrato para respaldar el cumplimiento del crédito. (Manasevich, 2001)

Incumplimiento de pago: se refiere a la falta de pago de un préstamo u otra violación de los términos de un contrato de préstamo. (Agüero, 2016)

Obligaciones de pago: La obligación de pago es el deber de efectuar un pago a otra persona (natural o jurídica). como consecuencia de haber contraído previamente una deuda. (Westreicher, 2020)

Proceso crediticio: Una serie de pasos previos a la concesión de un préstamo. En cada etapa, necesitamos identificar los riesgos asociados con una transacción financiera en particular y el potencial de futuros retrasos en los pagos. (Avila, 2005)

Referencias del cliente: Proceso de examinar y analizar la autenticidad, validez y precisión de los documentos proporcionados por un cliente en el contexto de una transacción comercial, financiera o legal.

Riesgo: Se refiere al potencial de eventos adversos que resultan en pérdidas económicas para algunos participantes del mercado financiero (Castro, 2011).

CAPÍTULO II

HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Hipótesis general

La evaluación de créditos se relaciona significativamente con la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ANDRELI, agencia Tingo María, 2022.

2.2. Hipótesis Específicas

- La evaluación cualitativa se relaciona significativamente con la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ANDRELI, Agencia Tingo María, 2022.
- La evaluación cuantitativa se relaciona significativamente con la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ANDRELI, Agencia Tingo María, 2022.

2.4 Operacionalización de Variables

Variable Asociada

Evaluación de Créditos: Método para medir la capacidad económica y solvencia moral para poder afrontar los pagos mensuales.

Variable de Supervisión

Morosidad de los clientes: Demora o lentitud en el incumplimiento de un deber.

Tabla 2

Operacionalización de variables

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Ítems
Variable asociada: Evaluación de créditos	<p>Conceptual: Es un conjunto de procedimientos y medidas encaminadas a identificar el valor de un grupo de activos o pasivos financieros con el fin de reducir el riesgo de impago por parte de un cliente al solicitar un informe crediticio. (García, 2008)</p> <p>Operacional: Método para medir la capacidad económica y solvencia moral para poder afrontar los pagos mensuales.</p>	Evaluación cualitativa	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de la central de riesgos Visita al cliente Revisión documentaria del cliente Referencias del cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Cuestionario sobre la evaluación de créditos 	1,2,3,4,5,6 7,8
		Evaluación cuantitativa	<ul style="list-style-type: none"> Destino del préstamo Flujo de caja Estado de resultados Estado de situación financiera 		9,10,11,12,13, 14,15
Variable de supervisión: Morosidad de los clientes	<p>Conceptual: la morosidad son los retrasos en el cumplimiento de las obligaciones. Si se informa que una persona u organización tiene varios días de retraso en el pago, debe pagar el capital y los intereses en función de la cantidad de días informados o atrasados (Chavarín, 2015)</p> <p>Operacional: Demora o lentitud en el cumplimiento de un deber u obligación por parte de los clientes.</p>	Tiempo	<ul style="list-style-type: none"> Más de 30 días de incumplimiento Más de 60 días de incumplimiento Más de 90 días de incumplimiento Más de 120 días de incumplimiento 	<ul style="list-style-type: none"> Cuestionario sobre la morosidad 	16,17, 18 ,19, 20,21, 22
		Pago	<ul style="list-style-type: none"> Contrato Garantías Obligación de pago 		23, 24, 25, 26, 27, 28, 29.

Nota: Criterio del investigador.

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipos de Investigación

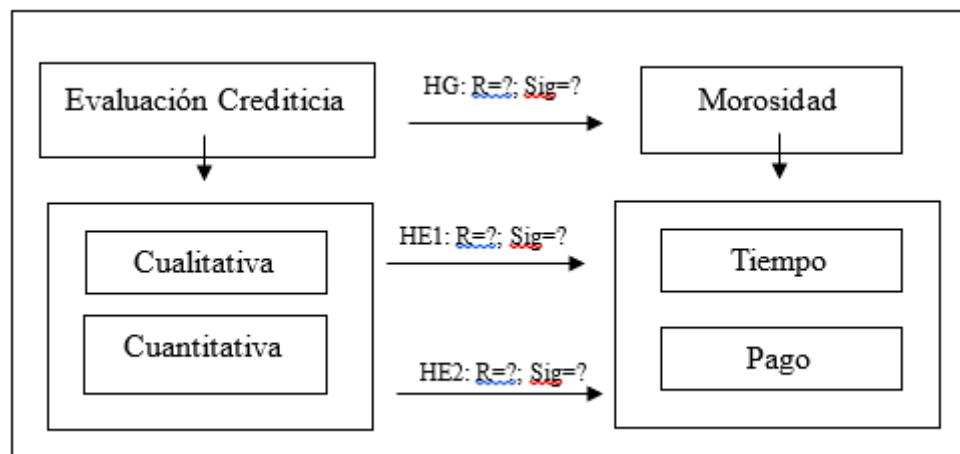
Se aplicó un tipo de estudio básica y se adoptó un enfoque cuantitativo. Según Hernández et al. (1997), el objetivo de estos estudios es recopilar información sobre las variables de estudio y sus sujetos, de forma individual o colectiva, para comprender aquellos aspectos e indicadores que explican el estudio.

3.2 Diseño de la investigación

Este estudio empleó un diseño transversal no experimental para permitir determinar más conocimiento y cómo los puntajes de crédito están asociados con la morosidad.

Figura 1

Esquema del diseño de la investigación



3.3 Población y muestra

3.3.1 Población

Significa todos los elementos de estudio (unidad de análisis) correspondientes al sitio donde se realizó el estudio. (Carrasco, 2005). La población está compuesta por 17 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ANDRELI sucursal Tingo María. Asimismo, la muestra estuvo conformada por todos los trabajadores de la entidad.

Tabla 3

Distribucion de la población

CARGOS	CANTIDAD
Jefes de Negocios	1
Supervisor Zonal	1
Coordinador de Créditos	1
Asesor Legal de Agencia	1
Administrador de Agencia	1
Asesor de Negocios y Cobranzas	4
Asesor de Servicios	4
Promotor de Ahorro	4
Total	17

Fuente: Recusos humanos de la Cooperativa Andreli, Agencia Tingo María.

3.4 Técnicas de recolección de datos

3.4.1. Técnica

Encuesta

Se utilizó para analizar los métodos de crédito y las variables. Esto se debe a que es una técnica de bajo costo y gran escala de implementar para capturar las percepciones de los participantes de la investigación (Abascal & Grande, 2005)

3.4.2. Instrumento

Cuestionarios.

Se utilizó como instrumento el cuestionario con escala de Likert, de modo que es adaptado a la variable evaluación de créditos como a la variable morosidad. Estuvo conformado por 28 preguntas (Anexo 1 y Anexo 2).

3.5 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Para el procesamiento de datos de esta investigación se utilizó el software estadístico SPSS 25. y hojas de cálculo del programa Microsoft Excel 2019 para la elaboración de los gráficos de barras.

Para la prueba de normalidad se empleó para la de Shapiro Wilk ya que la muestra es menor de 35, y para la contratación de la hipótesis se utilizó la prueba de correlación de Rho Spearman que ayudó a determinar correlaciones entre ambas variables,

3.5.1. Validez de expertos

La validación del instrumento de investigación se realizó evaluaciones de expertos, las cuales se requirieron experiencia y dominio de las variables y de las dimensiones estudiadas, en ese sentido se tomó las opiniones de tres educadores de la Escuela Profesional de Administración, expertos en la materia. El instrumento alcanzó una puntuación media de 87.7, es decir que la consistencia del instrumento e indicadores propuestos es consistente y factible para este estudio (Figura 2)

Figura 2

Instrumento de validación por juicio de expertos

N	Criterios de valoración	Puntaje de expertos		
		E1	E2	E3
1	Los ítems son claros y están apropiado al grupo de estudio	85	90	85
2	Los ítems ayudan a describir conductas	90	90	80
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico vigente	90	95	85

4	Los ítems tienen coherencia con la composición de indicadores y dimensiones	90	90	85
5	La cantidad de ítems son suficientes por cada indicador	85	90	80
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica.	90	95	80
7	El instrumento es útil para el estudio propuesto	90	90	85
	Promedio parcial	88.6	91.4	82.8
	Promedio total	87.7		

Nota: Criterios de validación

3.5.2. Análisis de Fiabilidad de datos

Para Hernández et al (2014) para determinar la confiabilidad del instrumento los datos recogidos con el instrumento deben ser fiables y precisos. El coeficiente resultante es el indicador clave de la fiabilidad del instrumento, Cuanto más se acerque el coeficiente a 1,00, mayor será el nivel de fiabilidad del instrumento. Por el contrario, si el coeficiente está más cerca de 0,00, la fiabilidad del instrumento es menor.

Tabla 4

Análisis de Fiabilidad del instrumento Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,906	29

Fuente: Resultado estadísticos del SPSS v25.

La Tabla 4 presenta un índice de alfa de Cronbach de 0.978 para el instrumento de encuesta en su totalidad. Este valor, de acuerdo con los criterios establecidos por Hernández et al. (2014), indica una confiabilidad altamente confiable del instrumento.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Características de la muestra

La presente investigación se desarrolló en el distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado, departamento de Huánuco, con una muestra de 17 trabajadores de la cooperativa de Ahorro y Crédito ANDRELI sucursal Tingo María. Se consideraron los aspectos demográficos y frecuencia del encuestado para el análisis descriptivo, que a continuación se muestran los resultados obtenidos.

4.1.1. Análisis demográficos del encuestado según género

De los trabajadores encuestados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ANDRELI sucursal Tingo María, el (82%) representa al género masculino y el (18%) está representado por el género femenino.

Tabla 5

Composición de la muestra según el género de los encuestados

Variable	Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Masculino	14	82%
	Femenino	3	18%
	Total	17	100%

Nota: Encuesta elaborada a los trabajadores del Cooperativa de Crédito y Ahorro Andreli, 2023.

4.2. Procesamiento de datos

4.2.1. Análisis de la variable de investigación Evaluación crediticia

En la tabla 6 se puede observar que la percepción de la evaluación de créditos por parte de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, sucursal Tingo María es percibido como una calidad media (47%) indicando que existe diversos factores

que los colaboradores no tienen claro sobre este proceso, como la transparencia en los procesos de evaluación, la comunicación efectiva de las políticas crediticias, la equidad en la asignación de créditos, esto conjuntamente con los criterios propios del colaborador, sin embargo también se observa un (47%) de los colaboradores que tienen un nivel alto de percepción sobre la variable.

Tabla 6

Niveles de percepción de evaluación crediticia de los colaboradores de Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli

Nivel	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	15 - 25	1	6%
Medio	26 - 35	8	47%
Alto	36 - 45	8	47%
Total		17	100%

En la tabla 7 se puede observar que los colaboradores de ambos sexos perciben con un nivel medio (48%) a la variable, pero los colaboradores del sexo femenino tienen una mejor percepción calificando la variable en un rango de medio a alto, mientras que el sexo masculino si perciben un nivel bajo de la variable.

Tabla 7

Niveles de percepción de la variable Evaluación crediticia según las variables demográficas (Sexo)

Variable	Indicador	Bajo	Medio	Alto	N
Sexo	Masculino	5.9%	42.2%	35.3%	14
	Femenino	0.0%	5.9%	11.8%	3

4.2.2. Análisis de la variable Evaluación crediticia según dimensiones

Para la dimensión cualitativa los colaboradores de la Cooperativa Andrelí sostienen que la entidad siempre (58.8%) mantiene la base de datos actualizada de acuerdo al sistema Equifax, que actualiza los reportes cada dos meses, el cual es una desventaja a la hora de consultar por nuevos clientes, esto se trata de compensar con las consultas a las demás entidades financieras que hayan consultado al cliente o que tengan un crédito vigente en esa entidad, para conocer el comportamiento crediticio. En la verificación o visita domiciliaría el (58.8%) lo hace algunas veces, el cual se pudo observar en la cuenta que se debe a que muchas veces los clientes llegan a ser recurrentes, ser parientes de otro cliente y vivir en su mismo hogar, por lo cual los colaboradores creen que algunas veces las visitas son innecesarias, ya que se tiene una referencia en el archivo del cliente. Esto también repercute en la ficha de referencia domiciliaría en el cual los encuestados señalan que (58-8%) algunas veces hacen esta ficha.

Para la dimensión cuantitativa los colaboradores de la Cooperativa Andrelí examinan algunas veces (70.0%) el control de los gastos e ingresos del negocio del cliente para que puedan verificar si el monto del préstamo que están solicitando será cubierto en su totalidad o no, y así poder hacerle el préstamo, también se destaca que se examinan algunas ya que muchos de los clientes son recurrentes y al tener una base de datos en el archivo, ya no lo vuelen a revisar, solo si el cliente quiere cambiar de monto en el préstamo solicitado. Los colaboradores sostienen que siempre (52.90%) visualizan los datos financieros mensuales de las operaciones, cabe recalcar que los datos son anteriores al préstamo con ello se hace el análisis cuantitativo si el préstamo es viable o no.

Figura 3

Resultado de encuestas de la variable Evaluación Crediticia

Variable	Evaluación Crediticia	1	2	3
Dimensión cualitativa	¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito ANDRELI mantiene una base de datos actualizada respecto a los antecedentes crediticios del cliente?	11.80	29.40	58.80
	¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito mantiene una base actualizada respecto a los antecedentes crediticios del garante de la empresa con otras instituciones financieras para ser consultadas en cualquier momento sobre proceso de registro de clientes?	5.90	41.20	52.90
	¿Usted realiza la visita correspondiente al cliente?	29.40	17.60	52.90
	¿Usted al realizar la visita al cliente, ha recopilado información sobre sus referencias personales, comerciales y familiares?	11.80	58.80	29.40
	¿Usted revisa los documentos del solicitante respecto a su domicilio y giro del negocio tal y como está establecido en el manual de créditos?	17.60	29.40	52.90
	¿Usted dispone de la información referente a los requerimientos solicitados para los préstamos que ofrece la entidad financiera?	11.80	35.50	52.90
	¿Usted realiza por lo mínimo una ficha de referencia de domicilio del solicitante de crédito?	11.80	58.80	29.40
	¿Usted realiza una indagación previa en cuanto a los vecinos, proveedores y familiares sobre el desarrollo de la empresa del solicitante?	17.60	35.30	47.10
Dimensión Cuantitativa	¿Usted considera importante saber la finalidad de cada préstamo solicitado?	29.40	47.10	23.50
	¿Usted examina el manejo de control de los gastos e ingresos documentales sobre el desarrollo del negocio del cliente?	17.60	70.60	11.80
	¿Usted verifica los saldos finales anteriores al flujo de caja?	23.50	35.30	41.20
	¿Usted ha visualizado los cálculos relevantes en la elaboración de flujo de caja, reinversiones y saldos de caja?	29.40	17.60	52.90
	¿Usted verifica el estado de ganancias y de pérdidas mensuales de las operaciones del negocio del cliente?	5.90	23.50	70.60
	¿Usted verifica documentalmente los gastos financieros, utilidad neta conjuntamente con otros ingresos y egresos de la empresa?	52.90	29.40	17.60
	¿Usted considera que la cuenta caja y bancos, cuentas por cobrar deba ir en el estado de situación financiera del negocio del cliente para la evaluación de crédito?	11.80	35.30	52.90

Nota: Encuesta elaborada a los trabajadores de la Cooperativa de crédito y ahorro Andreli, 2023

Leyenda: 1=Nunca, 2=A veces, 3=Siempre

4.2.3. Análisis de la variable Morosidad de los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Créditos Andreli

En la tabla 8 se puede observar que los colaboradores de cooperativa de Ahorro y Créditos Andreli tiene una percepción alta (53%) sobre la variable morosidad esto se debe a la constante comunicación sobre las políticas de cobranza y los procedimientos para gestionar los créditos vencidos.

Tabla 8

Niveles de percepción de la variable Morosidad

Nivel	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	14 – 23	4	24%
Medio	24 – 32	4	24%
Alto	33 – 41	9	53%
Total		17	100%

En la tabla 9 se puede observar que los colaboradores de ambos sexos perciben con un nivel alto (53%) a la variable, pero los colaboradores del sexo masculino tienen una mejor percepción calificando la variable en un rango alto superando el 40% de total de género masculino, también se observa un 23.5% que perciben esta variable en con un nivel bajo por lo cual se puede mencionar que existen deficiencias en el proceso de cobranza, falta de apoyo por parte de los gestores de cobranza.

Tabla 9

Niveles de percepción de la variable morosidad según los datos demográficos

Variable	Indicador	Bajo	Medio	Alto	N
Sexo	Masculino	23.5%	17.6%	41.2%	14
	Femenino	0.0%	5.9%	11.8%	3

La dimensión tiempo los colaboradores consideran que siempre (47.10%) la financiera monitorean la cancelación anticipada de préstamos, analizando los datos es menos de 50% de colaborados que creen que el seguimiento es oportuno, el (41.10%) afirma que el seguimiento no es oportuno ya que se realiza solo algunas veces y para algunos clientes esto suele ser con los clientes que se encuentran más cerca de la ciudad, se suele priorizar a los créditos vigentes y se deja de lado los clientes que se encuentran alejados de la ciudad o se tiene poca comunicación, también se observa que el (52.90 %) consideran que siempre la recuperación de préstamos de alto riesgos está bien organizada con estrategias que permiten a la entidad recuperar poco a poco el capital y el interés vencido. Con un (47.10%) que consideran que la institución hace una buena restauración oportuna de las cuotas atrasadas de algunos clientes, con ello se puede mencionar que los clientes que estaban en mora y cumplen con la cancelación total de deuda se le emite un documento de no adeudo con el cual pueden volver a trabajar con las entidades financieras, y alguno de estos vuelven a trabajar con la cooperativa según sea el caso del haber caído en mora.

Para la dimensión pago los colaborados de la cooperativa Andréi el (58.80%) manifiestan que tienen el procedimiento adecuado para el cobro de deudas esto se debe a la políticas de cobro de la entidad, ya que es diferente para cada cliente en diferente tiempo de mora, a más tiempo de mora el procedimiento de cobro será diferente, sin embargo a la hora de ponerlo en práctica llega a ser diferente porque muchas de estas políticas no se llegan a cumplir generando un desorden a la hora de hacer las cobranzas, es por ello que solo (52.90%) considera que la cobranza por medio judicial se hacen el tiempo indicado como se manifiesta en las políticas de la entidad. Para el cobro de la garantías el (52.90%) de los encuestados manifiesta que muchas veces la garantías no llegan a cumplir con el monto e interés del préstamo restante del cliente, esto se debe a

que el procedimiento legal exige determinado tiempo para poder hacer el cobro legal de las garantías, mientras que el tiempo sigue generando intereses, en algunos casos el cobro es más rápido ya que los clientes morosos son los que acceden a que la entidad se haga el cobro de su deuda por medio de las garantías. También manifiestan que la entidad llega a ponerse de acuerdo con los clientes con menos de 30 días de mora ya que muchas veces son clientes que están pasando por un mal momento y cuentan con la intención de pagar, pero momentáneamente no cuentan con la economía necesaria, para ellos se hace un ajuste en las cuotas con un refinanciamiento.

Figura 4

Resultado de la encuesta de variable Morosidad

Variable	Morosidad	1	2	3
Dimensión Tiempo	¿Considera que la entidad financiera realiza una gestión adecuada de los pagos atrasados de un crédito otorgado?	29.00	24.00	47.00
	¿Considera que la entidad financiera realiza el seguimiento oportuno para el pago de los créditos atrasados?	23.50	35.3	41.20
	¿Considera que la entidad financiera realiza el seguimiento oportuno para la amortización de los créditos atrasados?	11.80	41.10	47.10
	¿Considera que la entidad financiera gestiona adecuadamente la cobranza de colocaciones vencidas denominadas de alto riesgo?	11.80	35.30	52.90
	¿Considera que la entidad financiera realiza oportunamente la cobranza de créditos denominadas de alto riesgo?	47.10	23.50	29.40
	¿Considera que la entidad financiera realiza el refinanciamiento oportuno de los pagos atrasados de los créditos otorgados?	47.10	29.40	23.50
	¿Considera que la entidad financiera realiza la restauración oportuna de los pagos atrasados de los créditos otorgados?	17.60	35.30	47.10
Dimensión Pago	¿Considera que el contrato es accesible para los clientes, respecto a su entendimiento?	17.60	35.30	47.10
	¿Considera que el procedimiento para cobrar créditos en mora es adecuado?	5.90	35.30	58.80
	¿Considera que las acciones para cobrar son coordinadas con las áreas involucradas?	23.50	29.40	47.10
	¿Considera que las garantías solicitadas por el cliente hacen posible un acuerdo sobre el pago de su mora?	17.60	52.90	29.40
	¿Considera que la entidad financiera tiene en cuenta los ahorros del cliente para amortizar su deuda?	29.40	23.50	47.10
	¿La entidad llega a acuerdos de pago con clientes con menos de 30 días de atraso en pagos?	5.90	17.60	76.50
	¿Considera que la entidad financiera realiza cobranzas a colocaciones en la vía judicial en el tiempo indicado acorde a la política de la entidad?	11.80	35.30	52.90

Nota: Encuesta elaborada a los trabajadores de la Cooperativa de crédito y ahorro Andrelí, 2023

Leyenda: 1=Nunca, 2=A veces, 3=Siempre

4.3. Contratación de Hipótesis

4.3.1. Hipótesis General

H1: La evaluación de créditos se relaciona significativamente con la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ANDRELI, agencia Tingo María.

H0: La evaluación de créditos no se relaciona significativamente con la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ANDRELI, agencia Tingo María.

Tabla 10

Correlaciones de la hipótesis general

		Evaluación de créditos	Morosidad de los clientes	
Rho de Spearman	Evaluación de créditos	Coefficiente de correlación	1,000	,992**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	17	17
	Morosidad de los clientes	Coefficiente de correlación	,992**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	17	17

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

Nota: Software estadístico SPSS

Teniendo en cuenta la hipótesis general planteada, la evaluación de créditos se relaciona significativamente con la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ANDRELI, agencia Tingo María; dado que se obtuvo que el valor de significancia es menor del 5% ($P < 0.05$) por lo cual se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), resultado que muestra una correlación de Rho Spearman es de 0,992 considerado como positivo muy alto.

4.3.2. Hipótesis Específica N°1

H1: La evaluación cualitativa se relaciona significativamente con la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ANDRELI, Agencia Tingo María.

H0: La evaluación cualitativa no se relaciona significativamente con la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ANDRELI, Agencia Tingo María.

Tabla 11

Correlaciones de la hipótesis específica 1

			Evaluación cualitativa	Morosidad de los clientes
Rho de Spearman	Evaluación cualitativa	Coefficiente de correlación	1,000	,943**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	17	17
	Morosidad de los clientes	Coefficiente de correlación	,943**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		17	17	

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

Nota: Software estadístico SPSS

Teniendo en cuenta la hipótesis específica 1 planteada, la dimensión evaluación cualitativa se relaciona significativamente con la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ANDRELI, agencia Tingo María; dado que se obtuvo que el valor de significancia es menor del 5% ($P < 0.05$) por lo cual se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), resultado que muestra una correlación de Rho Spearman es de 0,943 considerado como positivo muy alto.

4.3.3. Hipótesis Específica N°2

H1: La evaluación cuantitativa se relaciona significativamente con la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ANDRELI, Agencia Tingo María.

H0: La evaluación cuantitativa no se relaciona significativamente con la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ANDRELI, Agencia Tingo María.

Tabla 12

Correlaciones de la hipótesis específica 2

		Evaluación cuantitativa	Morosidad de los clientes
Rho de Spearman	Evaluación cuantitativa	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,988**
		N	,000
	Morosidad de los clientes	Coeficiente de correlación	.17
		Sig. (bilateral)	,988**
		N	1,000

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

Nota: Software estadístico SPSS

Teniendo en cuenta la hipótesis específica 2 planteada, la evaluación de créditos se relaciona significativamente con la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ANDRELI, agencia Tingo María; dado que se obtuvo que el valor de significancia es menor del 5% ($P < 0.05$) por lo cual se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), resultado que muestra una correlación de Rho Spearman es de 0,988 considerado como positivo muy alto.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

Para el objetivo general: Determinar cómo se relaciona la evaluación de créditos con la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ANDRELI, Agencia Tingo María, 2022. Habiendo realizado la valoración estadística de los datos, se obtuvo un valor de 0,992, el cual establece la existencia de una correlación positiva muy alta entre las variables de estudio: Aceptándose de esta manera la hipótesis general, este resultado y afirmación coincide con la investigación de Irigoín (2020) que llegó a la conclusión de que existe una correlación entre evaluación de créditos y la morosidad con un coeficiente de Pearson de (0.828) ya que su nivel de morosidad se debía al que el 40% de sus encuestados no conocía correctamente el proceso de evaluación crediticia, resalta la importancia de un proceso de evaluación crediticia riguroso a cargo de un comité de créditos especializado. Los asesores financieros deben otorgar su aprobación para el desembolso del crédito, garantizando así la solvencia del cliente y minimizando el riesgo de morosidad. Asimismo implementar procedimientos de crédito eficientes que incluyan el contacto y la visita al cliente, así como el desembolso del crédito de manera oportuna. También Alvarado (2020) en su investigación reafirma que existe una relación entre las dos variables, que en sus resultados se obtuvo un ($R_s = 0,57578$ y $P_{valor} = 0,000$). Asimismo, en la investigación de Jara y Quiñonez (2023) obtuvo como resultados una correlación Rho Spearman (0.603) una relación positiva directa, este resultado concuerda con el resultado obtenido en esta investigación.

Con respecto al objetivo específica 1: Determinar de qué manera la evaluación cualitativa se relaciona con la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y

Crédito ANDRELI, Agencia Tingo María, 2022. Habiendo realizado la valoración estadística de los datos, se obtuvo un valor de 0,943, el cual establece la existencia de una relación positiva muy alta entre ambas variables: Aceptándose de esta manera la hipótesis específica 1. Este resultado concuerda con la de Angeles (2022) En su investigación se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.744 con un valor de sig. de $0.00 < 0.05$ como interpretación se obtuvo que existe una relación positiva alta y concluyendo que la evaluación cualitativa repercute significativamente en la morosidad. Asimismo, Salvatierra (2021) en su investigación también tiene como resultado ($R_s=0,878$; $P_{valor}=0,002$) en conclusión de que la evaluación cualitativa se relaciona con la morosidad, aceptándose de esta manera la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula. Ya que el objetivo de préstamo es importante tanto para las instituciones financieras como para sus clientes, la falta de comunicación con el cliente hace que se desconozca la mayor parte del propósito del préstamo, cuando el objetivo del préstamo sea para gastos que no contribuyan al objeto social del cliente, con respecto Castro et al (2014), los gerentes dicen que necesitan determinar sus propios estándares de crédito. Se debe evaluar el riesgo crediticio de cada consumidor antes de tomar una decisión de derivación. Las pequeñas empresas compran informes de crédito de las agencias de calificación crediticia. Mientras que Castrillón et al. (2019), las calificaciones sugieren que las empresas deben identificar ciertas características clave, como los estándares crediticios de las personas o empresas y el alcance de la cobertura crediticia que los analistas deben proporcionar. Confiando en las compañías calificadoras de crédito para que brinden a los clientes evaluaciones de su capacidad crediticia.

Con respecto al objetivo específico 2: Determinar de qué manera la evaluación cuantitativa se relaciona con la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ANDRELI, Agencia Tingo María. Habiendo realizado la valoración estadística

de los datos, se obtuvo un valor de 0,988, el cual establece la existencia de una correlación positiva muy alta entre las variables de estudio: Aceptándose de esta manera la hipótesis específica 2, esto concuerda con la investigación realizada por Jara y Quiñonez, (2023) que después de aplicar pruebas no paramétricas obtuvo un valor de Spearman de 0.697 lo que confirman que existe una relación moderada entre la evaluación cualitativa y la morosidad asimismo manifiesta que dentro de las políticas de crédito se debe establecer las condiciones de pago del cliente para así estructurar el porcentaje de clientes al contado, al crédito y descuento por pronto pago. Al respecto Castillo (2021), Este establece que la política de crédito de una empresa debe ser lo más aplicable posible para que la empresa no tenga que aceptar largas demoras en el cobro o pago. El riesgo máximo de una empresa debe ser limitado. Una política de crédito debe establecer una relación entre el cliente y el efectivo, crédito y débito, y definir los términos de pago del cliente para garantizar el pago oportuno. Por otro lado, Rincón (2019) afirma que una póliza de crédito es un lineamiento técnico que el gerente financiero de una empresa puede utilizar para brindar un medio de pago a un cliente en particular. Esta política incluye la definición de selección de crédito, criterios de crédito y condiciones de crédito.

CONCLUSIONES

1. Existe correlación significativa alta entre evaluación de créditos y la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ANDRELI, agencia Tingo María, los resultados ($Rho=0,992$; p valor $< 0,05$) evidencian una fuerte asociación entre ambas variables, e indica una correlación positiva significativa, es decir mayor rigor en la evaluación crediticia, menores son las tasas de morosidad entre los clientes. Esta conclusión resalta la importancia de una evaluación crediticia precisa y exhaustiva como una herramienta efectiva para mitigar el riesgo crediticio y mantener la salud financiera de la cooperativa.
2. Existe correlación significativa alta entre evaluación cualitativa y la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ANDRELI, agencia Tingo María, los resultados ($Rho=0,943$; p valor $< 0,05$) indican una asociación positiva significativa entre las variables, la evaluación cualitativa es una herramienta indispensable para la gestión eficiente del riesgo crediticio y la promoción de una cartera de clientes sana y sostenible.
3. Existe correlación significativa alta entre evaluación cualitativa y la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ANDRELI, agencia Tingo María, los resultados ($Rho=0,988$; p valor $< 0,05$) indican una asociación positiva significativa, es por ellos que se puede decir que la evaluación cuantitativa de los clientes se consolida como un instrumento de gran eficacia para predecir la morosidad, ya que permite identificar a los clientes con mayor riesgo de morosidad.
4. Se observa que solo el 58.8% de los encuestados a veces realiza la recopilación de referencias personales, comerciales y familiares. Esto indica que hay una variabilidad en la frecuencia de recopilación de datos, lo que podría afectar la

consistencia y la calidad del análisis crediticio como resultado se puede negar el crédito o caso contrario que se sume a la cartera de mora.

5. Se observa que una minoría del 29.4% (nunca) de los encuestados no considera importante saber el destino del préstamo de cada solicitante y el 29.4% siempre se interesan por el destino del préstamo y el 47.1% considera que a veces es importante el destino del préstamo. Esto podría indicar que los encuestados tienen un bajo nivel de conciencia sobre el uso responsable del crédito y el riesgo de endeudamiento. También refleja el interés de los asesores por ayudar al solicitante de crédito, lo cual se verá reflejado en la cartera de mora.
6. Se observa que el 47.1% (nunca) de los encuestados percibe que la institución financiera no hace la restauración oportuna de las cuotas atrasadas de los créditos otorgados, esto indica que la entidad tiene problemas para recuperar los créditos vencidos, también se puede asumir que los encuestados no se encuentran conforme con las políticas de restauración al sistema financiero del socio.

RECOMENDACIONES

1. Crear calificaciones crediticias de manera más eficiente y efectiva que tengan en cuenta la solvencia y los ingresos futuros de nuestros solicitantes, la disposición a pagar el deudor, para que la recuperación de los préstamos concedidos a ellos no se dificulte en el futuro, evitando así perjuicios entre el cliente y la entidad, asegurando así el cumplimiento de los pagos.
2. Desarrollar contratos claros y sencillos en términos que el socio pueda entender a la perfección, para el otorgamiento de crédito, formas de pago, fechas y detallar sobre las políticas de mora y financiamiento, así como las garantías que se recibe de los clientes, para asegurar que cumplan con sus obligaciones.
3. Implementar mejores políticas de evaluación cualitativa en donde se haga la verificación de la solvencia económica del negocio del cliente, para el otorgamiento de crédito y financiamiento, para asegurar que los clientes cumplan con sus obligaciones.
4. Capacitar constantemente a los colaboradores ya que es importante hacer la recopilación de información personal, familiar, etc. cada vez que el cliente solicite un préstamo así los datos serán los más precisos y relevante para el otorgamiento del préstamo y la recuperación de la misma.
5. Implementar programas de educación financiera para sensibilizar a los clientes sobre la importancia de tomar decisiones informadas respecto al endeudamiento. Además, el capacitar a los asesores financieros para que se centren en brindar orientación sobre el uso responsable del crédito y en evaluar cuidadosamente la capacidad de pago de los solicitantes. Esto no solo podría reducir la cartera de mora, sino también fortalecer la relación a largo plazo con los clientes al demostrar un compromiso con su bienestar financiero.

6. Mejorar las políticas de restauración de pagos a los clientes atrasados en sus obligaciones ya que esto permitirá que más clientes morosos puedan cumplir con sus obligaciones financieras brindándole flexibilidad de pagos y que estas se adapten a su situación económica actual, también de que se puede optar por la condonación de interés, recuperando así parte del capital perdido en menos tiempo.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Abascal, E., & Grande, I. (2005). *Analisis de las encuestas*.
<https://books.google.com.pe/books?id=qFczOOiwRSgC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Adeli, M. (2016). *Factores que inciden en la vulnerabilidad familiar de adolescentes en conflicto con la Ley Penal*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Agüero, A. (2016). *Guía de cláusulas abusivas en préstamos hipotecarios*. Revista CESCO de Derecho de Consumo:
<https://revista.uclm.es/index.php/cesco/article/view/1057/872>
- Aguirre, J., Garro, L., & Alcalde, E. (2020). *Evaluación de un crédito en las microfinanzas: cartografía conceptual desde la socioformación*. Revista ESPACIOS. Revista Espacios:
<https://www.revistaespacios.com/a20v41n32/20413224.html>
- Alvarado, T. (2022). *La gestión crediticia y su relación con la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco, agencia Tingo María 2022*.
<http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/3755>
- Ancho, R. (2018). *El flujo de caja como herramienta financiera para la toma de decisiones de la Empresa JP PALLETS S.A.C en Huachipa, 2018*.
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/646>
- Ander, E. (2000). *Técnicas de Investigación Social*. Argentina: Humanitas.
- Angeles, S. J. (2022). *La evaluación del crédito Pyme y su relación con la Morosidad en la*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100212/Angeles_SJ-SD.pdf?sequence=4
- Ávila, G., & Egüez, C. (2015). *Auditoría de Gestión al sistema de crédito de la Cooperativa Alfonso Jaramillo*.
<https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/4516/1/11003.pdf>
- Avila, J. (2005). *Medición de riesgos financieros en las empresas del sector real*.
<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/9542/tesis01.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Banco Central de Reserva del Perú. (2017). *Glosario de terminos económicos*.
<https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Glosario/Glosario-BCRP.pdf>
- Beatriz, M., & Morales, C. (2007). *Nivel socioeconómico y consumo de sustancias en una muestra de adolescentes escolarizados de San Luis, Argentina*. Argentina: Universidad Nacional de San Luis - Argentina.
- Broseta, A. (2021). *¿Qué es un crédito bancario?* <https://www.rankia.cl/blog/mejores-creditos-becas-prestamos/3897966-que-credito-bancario-definicion>

- Caiza, J. (2020). *Modelo de evaluación crediticia para minimizar el índice de morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito*.
<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/5930/1/T-001454.pdf>
- Calderon, R. (2014). *La gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de ahorro y crédito de Trujillo agencia sede institucional-periodo 2013*.
http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/959/calderonespinola_rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cama, Y. (2018). *Causas de la morosidad de pago de tributos en la Municipalidad Provincial de El Collao, Ilave*.
https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/449/Yola_Tesis_titulo_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carrasco, D. S. (2005). *Metodología de la investigación científica : pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*.
<http://biblioteca.unfv.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=15023>
- Castrillón, L., & Galeano, B. (2019). *Las centrales de riesgo y su papel en el sistema financiero colombiano*.
<https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tda/532/LAS%20CENTRALES%20DE%20RIESGO%20Y%20SU%20PAPEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castro, E. (2011). *Riesgos a los que se enfrentan las entidades bancarias en el Perú*.
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1172/Castro_que.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castro, K., Delgado, C., & Rodriguez, J. (2014). *Uso y manejo créditos en estudiantes universitarios*.
<https://deliverypdf.ssrn.com/delivery.php?ID=826070013069088115090008002004120026118004050083020091078111088112125076089115088102096048123000045063041007071107098018084028019076007034050100000112069076005082072053079042110011071087100021001103066066117093>
- Cermeño, R., León, J., & Mantilla, G. (2011). *Determinantes de la morosidad: un estudio panel para el caso de las cajas municipales de ahorro y crédito del Perú, 2003-2010*.
<https://www.cide.edu/publicaciones/status/dts/DTE%20513.pdf>
- Chavarín, R. (2015). *Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México*:
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-53462015000100073
- Chavarín, R. (2015). *Determinants of commercial bank profitability in Mexico, Working Paper, Social Science Research Network*.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-66222015000100097

- Chaves, R., & Soler, F. (2004). *El gobierno de las cooperativas de crédito en España. CIRIEC*. https://www.uv.es/chavesr/LIBRO_-_El_gobierno_de las_coop_credito_en_Espana.pdf
- Cochas, A. (2018). *Análisis de las políticas crediticias establecidas por la financiera PROEMPRESA y su impacto en la rentabilidad al 2016*. <https://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12996/3334/cochas-del-pozo-alberto-lorenzo.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Cueva, J. (2014). *Uso del control interno para optimizar la gestión en el proceso de evaluación de créditos en la empresa financiera Edyficar SA. Agencia cajamarquina*. <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/701/T%20657%20C965%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Estrada, S., & Gutiérrez, A. (2017). *Proceso de evaluación de créditos y su influencia en la morosidad de los clientes de la agencia sabogal de la caja municipal de crédito y ahorro Trujillo en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2016. Universidad de Cajamarca*. <http://65.111.187.205/bitstream/handle/UPAGU/297/TESIS%20Pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Estupiñán, R. (2017). *Estados financieros*. <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2017/07/Estados-financieros-basicos-bajo-NIC-NIF.pdf>
- Freire, M. (2014). *La evaluación crediticia y su impacto en la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito kullki wasi, cantón Ambato, provincia de Tungurahua*. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20843/1/T2769i.pdf>
- Galarza, C., Grijalva, G., & García, X. (2019). *La gestión de créditos y cobranzas caso empresa "Multillanta Ramírez"*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7299581>
- García, J. (2016). *La gestión del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la agencia de El Porvenir del Banco Azteca en el año 2014. Universidad Nacional de Trujillo*. http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2224/garciasegovia_jose.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, V. (2016). *Minimizar los riesgos crediticios: una necesidad en el financiamiento de las inversiones*. <https://www.eumed.net/ce/2009b/vgr.htm>
- Garg, N. (2018). *Préstamos de alto riesgo y gestión del riesgo de crédito en titulización*. https://www.researchgate.net/publication/331319674_Subprime_Lending_and_Credit_Risk_Management_In_Securitization
- Golieb, D. (1948). *Credito y cobros*. <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/6460/Capitulo2.pdf>

- González, L. (2016). *Fundamentos y metodología de la investigación cualitativa*.
<https://es.slideshare.net/LewisGon/fundamentos-y-metodologa-de-la-investigacin-cualitativa-lewis-gonzalez>
- Guerra, E. (2020). *Control de la cartera morosa y su incidencia en la liquidez de la financiera efectiva SA, distrito de Tarapoto, provincia de San Martín, departamento de San Martín, periodo 2018*.
<http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1434/GUERRA%20PALMA%20ESTEFFFANY%20LUCERO%20-%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, L., Meneses, L., & Benavides, J. (2005). *Desarrollo de una metodología propia de análisis de crédito empresarial en una entidad financiera. Estudios gerenciales*. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232005000400007
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (1997). *Metodología de la investigación*.
https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf
- Irigoin, R. (2020). *Evaluación de créditos y su relación con la morosidad de los clientes de la caja rural de ahorro y crédito Sipan SA–2018*.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7580/Irigoin%20Irigoin%20Rosa%20Yobany.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jara, A., & Quiñonez, R. (2023). *Evaluación de créditos y morosidad en Mibanco Agencia Las Mercedes, Distrito San Román – Puno, periodo 2022*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/116435/Jara_CA-Qui%C3%B1onez_TR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jauregui, M. (2017). *Estado de resultados: definición, estructura y características*.
<https://aprendiendoadministracion.com/estado-de-resultados/>
- Manasevich, A. (2001). *Las obligaciones*.
https://www.academia.edu/43818461/RENE_ABELIUK_MANASEVICH_RENE_ABELIUK_MANASEVICH_LAS_OBLIGACIONES_LAS_OBLIGACIONES_TOMO_I_CUARTA_EDICI%C3%93N_ACTUALIZADA_Dislexia_Virtual
- Morata, C. (2015). *Análisis del proceso de crédito y su incidencia en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito cámara de comercio de Ambato ltda., periodo 2012*. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17495/1/T3261ig.pdf>
- Ochoa, I., & Quiñonez, A. (1999). *El crédito bancario un estudio de evaluación de riesgos para normalizar las decisiones sobre créditos corporativos en el Ecuador periodo 1992 -1996*.
<https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/3453/1/5980.pdf>

- Oropeza, E. (2019). *Factores económico-demográficos y su relación con la morosidad en créditos desembolsados: Caso Cooperativa de Ahorro y Crédito Fondesurco en la Región Sur del Perú, 2015-2017*.
<https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/37632854-66e6-4c9f-98cb-9d2aa527c7ee/content>
- Palacios, L. C. (2015). *Estrategias de creación empresarial*.
<https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/12/Estrategias-de-creaci%C3%B3n-empresarial-2da-Edici%C3%B3n-1.pdf>
- Panasiuk, A. (2016). *Finanzas inteligentes para una nueva generación: 10 lecciones que todo adolescente debe aprender sobre el dinero*.
- Paredes, M., & Ugarte, S. (2015). *Factores que Influyen en la Calidad de la Cartera Crediticia en una Caja Municipal del Per*.
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10970/Paredes%20Le%203%20Miriam%20-%20Ugarte%20Vargas%20Silvia.pdf?sequence=1>
- Pasapera, A., & Romero, A. (2021). *El método de evaluación de créditos y la morosidad de Mi Banco, agencia Ayabaca departamento Piura año 2019*.
 Universidad de Piura:
<https://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/3253?locale-attribute=en>
- Quispe, R. (2021). *Nivel de morosidad y su incidencia en los resultados financieros de la cooperativa de ahorro y crédito Cabanillas Mañazo Ltda. En los periodos 2017 – 2018*. Puno: Universidad del altiplano.
- Real Academia Española. (2020). *Diccionario de la Lengua Española*. DLE:
<https://dle.rae.es/>
- Regalado, E. (2016). *Administración de la cartera de crédito de la Corporación Financiera Nacional: estrategias de recuperación período 2007-2015*.
<http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/12370>
- Salvatierra, E. (2021). *La administración de riesgo de crédito y la morosidad de créditos de los socios de la Cooperativa de ahorro y crédito Tocache LTDA. - Agencia Tingo María 2020*.
<http://200.37.135.58/bitstream/handle/123456789/3344/Salvatierra%20Quinto%20Emerson.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de Términos en Investigación Científica, Tecnológica y Humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Sánchez, J. (2021). *Gestión de ventas en la sucursal Artefacta del cantón Baba*.
<http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/9338/E-UTB-FAFI-ING.COM-000667.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Shafto, R. (2017). *The Average Length of a Small Business Loan*. Bizfluent.
<https://bizfluent.com/info-7963243-average-length-small-business-loan.html>
- Sotelo, C. (2016). *Metodología de Evaluación Crediticia*. Lima, Perú: Banco Mi Banco.

- Superintendencia de Bancas, Seguros y AFP. (2018). *Cajas Municipales de Ahorro y Crédito recargadas*. Reglamento de la Ley que fortalece el funcionamiento: https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/Boletin_Semanal_13_2018.pdf
- Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. (2008). *Resolución S.B.S. N° 11356 - 2008*. https://www.sbs.gob.pe/portals/0/jer/pfrpv_normatividad/20160719_res-11356-2008.pdf
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la Investigación Científica*. México: Noriega Editores.
- Thompson, I. (2009). *Definición de Cliente*. <https://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.html>
- Trepat, C., & Comes, P. (1998). *El tiempo y el espacio en la didáctica de las ciencias sociales*. https://books.google.com.pe/books?id=OM-X3rdhaZ4C&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Ulloa, G. (2020). *Análisis del nivel de morosidad de la cartera que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan*. <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/19427>
- Vargas, A., & Mostajo, S. (2014). *Medición del riesgo crediticio mediante la aplicación de métodos basados en calificaciones internas*. *Investigación & Desarrollo*. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2518-44312014000200002
- Villano, L., & Zevallos, E. (2021). *Evaluación crediticia y morosidad de los clientes de la Caja Arequipa, agencia El Molino de la ciudad del Cusco-2020*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70822/Villano_SLG-Zevallos_FEL-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Werlen, J. (2017). *La Evaluación de créditos microempresa y su influencia en la morosidad de la caja Maynas en el distrito de José Crespo y Castillo*. https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14292/1845/TS_JDWA_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Westreicher, G. (2020). *Obligación de pago*. <https://economipedia.com/definiciones/obligacion-de-pago.html#:~:text=La%20obligaci%C3%B3n%20de%20pago%20es,o%20de%20comprar%20a%20cr%C3%A9dito>.

ANEXOS

ANEXO I

Instrumento N° 01

Cuestionario Método de Evaluación de Crédito

Código del asesor de negocio

Fecha

INSTRUCCIONES

Estimado asesor de crédito, las preguntas que a continuación formulamos, forman parte de una investigación encaminada a analizar el nivel de método de evaluación de crédito, para lo cual necesitamos de su colaboración y apoyo, respondiendo no como debería ser sino como lo percibe en la realidad. Por consiguiente, marcarás tu respuesta para cada uno de las preguntas en uno de los recuadros.

N°	INDICADORES / ITEMS	1	2	3
		NUNCA	A VECES	SIEMPRE
Dimensión: Evaluación cualitativa				
1	¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito ANDRELI mantiene una base de datos actualizada respecto a los antecedentes crediticios del cliente?			
2	¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito mantiene una base actualizada respecto a los antecedentes crediticios del garante de la empresa con otras instituciones financieras para ser consultadas en cualquier momento sobre proceso de registro de clientes?			
3	¿Usted realiza la visita correspondiente al cliente?			
4	¿Usted al realizar la visita al cliente, ha recopilado información sobre sus referencias personales, comerciales y familiares?			
5	¿Usted revisa los documentos del solicitante respecto a su domicilio y giro del negocio tal y como está establecido en el manual de créditos?			
6	¿Usted dispone de la información referente a los requerimientos			

	solicitados para los préstamos que ofrece la entidad financiera?			
7	¿Usted realiza por lo mínimo una ficha de referencia de domicilio del solicitante de crédito?			
8	¿Usted realiza una indagación previa en cuanto a los vecinos, proveedores y familiares sobre el desarrollo de la empresa del solicitante?			
Dimensión: Evaluación cuantitativa				
9	¿Usted considera importante saber la finalidad de cada préstamo solicitado?			
10	¿Usted examina el manejo de control de los gastos e ingresos documentales sobre el desarrollo del negocio del cliente?			
11	¿Usted verifica los saldos finales anteriores al flujo de caja?			
12	¿Usted ha visualizado los cálculos relevantes en la elaboración de flujo de caja, reinversiones y saldos de caja?			
13	¿Usted verifica el estado de ganancias y de pérdidas mensuales de las operaciones del negocio del cliente?			
14	¿Usted verifica documentalmente los gastos financieros, utilidad neta conjuntamente con otros ingresos y egresos de la empresa?			
15	¿Usted considera que la cuenta caja y bancos, cuentas por cobrar deba ir en el estado de situación financiera del negocio del cliente para la evaluación de crédito?			

Instrumento N° 02

Cuestionario Morosidad

Código del asesor de negocio

Fecha

INSTRUCCIONES

Estimado asesor de crédito, las preguntas que a continuación formulamos, forman parte de una investigación encaminada a analizar el nivel de método de evaluación de crédito, para lo cual necesitamos de su colaboración y apoyo, respondiendo no como debería ser sino como lo percibe en la realidad. Por consiguiente, marcarás tu respuesta para cada uno de las preguntas en uno de los cuadros.

N°	INDICADORES / ITEMS	1	2	3
		NUNCA	A VECES	SIEMPRE
Dimensión: Tiempo				
1	¿Considera que la entidad financiera realiza una gestión adecuada de los pagos atrasados de un crédito otorgado?			
2	¿Considera que la entidad financiera realiza el seguimiento oportuno para el pago de los créditos atrasados?			
3	¿Considera que la entidad financiera realiza el seguimiento oportuno para la amortización de los créditos atrasados?			
4	¿Considera que la entidad financiera gestiona adecuadamente la cobranza de colocaciones vencidas denominadas de alto riesgo?			
5	¿Considera que la entidad financiera realiza oportunamente la cobranza de créditos denominadas de alto riesgo?			
6	¿Considera que la entidad financiera realiza el refinanciamiento oportuno			

	de los pagos atrasados de los créditos otorgados?			
7	¿Considera que la entidad financiera realiza la restauración oportuna de los pagos atrasados de los créditos otorgados?			
Dimensión: Pago				
8	¿Considera que el contrato es accesible para los clientes, respecto a su entendimiento?			
9	¿Considera que el procedimiento para cobrar créditos en mora es adecuado?			
10	¿Considera que las acciones para cobrar son coordinadas con las áreas involucradas?			
11	¿Considera que las garantías solicitadas por el cliente hacen posible un acuerdo sobre el pago de su mora?			
12	¿Considera que la entidad financiera tiene en cuenta los ahorros del cliente para amortizar su deuda?			
13	¿La entidad llega a acuerdos de pago con clientes con menos de 30 días de atraso en pagos?			
14	¿Considera que la entidad financiera realiza cobranzas a colocaciones en la vía judicial en el tiempo indicado acorde a la política de la entidad?			

Juicio de expertos

VALIDEZ DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

EVALUACIÓN DE CRÉDITOS Y LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES EN LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDRELI, AGENCIA TINGO MARÍA

Experto: Nelénka Carr Patokar

Domicilio: Lot. Patokar H. E Lot. A-1

Especialidad de validador: Gestión Empresarial

Autor: Alvarez Shupingahua Rey

TABLA DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				PTJE.																			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100																				
1	Los ítems son claros y está redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio																			X																					
2	Los ítems ayudan a describir conductas																			X																					
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico																				X																				
4	Los ítems tienen coherencia con la estructura de dimensiones e indicadores																			X																					
5	La cantidad de ítems es suficiente para cada indicador																			X																					
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica																				X																				
7	El instrumento es útil para a la investigación propuesta																			X																					
PUNTAJE PROMEDIO																																									

OPINION GLOBAL:

.....
.....

PUNTUACION PROMEDIO:

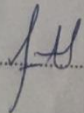
91.4

Fecha: 05/05/22

DNI: 22998139

Teléfono: 942140004

E-mail: nelenka.carr@unas.edu.pe

Firma: 

ORGANIGRAMA

