



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

“Evaluación De Créditos Y Cobranza Dudosa En La Cooperativa De Ahorro
Y Crédito Señor De Los Temblores Provincia Del Cusco-2020”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTOR:

Chavez Montalvo, Amy Katherine (ORCID: 0000-0002-6943-4718)

ASESOR:

Mag. Álvarez López, Alberto (ORCID: 0000-0003-0806-0123)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LIMA - PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mis padres y hermanos por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, muchos de mis logros son gracias a ellos, por el apoyo moral y motivación constante para alcanzar mis anhelos y entre uno de ellos es este.

Gracias padres y hermanos.

AMY KATHERINE

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento va a DIOS quien me ha guiado en mi camino en que todo momento ha estado conmigo ayudándome a aprender de mis errores y no a cometerlos otra vez, eres quien guía mi camino. Agradezco también a la universidad Cesar Vallejo por la oportunidad de brindarme la facilidad para poder obtener el título profesional de contador publico.

Gracias

AMY KATHERINE

ÍNDICE DE CONTENIDO

| | |
|--|-------------|
| DEDICATORIA | ii |
| AGRADECIMIENTO | iii |
| RESUMEN | vii |
| ABSTRACT | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 9 |
| II. MARCO TEÓRICO | 12 |
| III. METODOLOGÍA | 24 |
| 3.1 Diseño de investigación | 24 |
| 3.1.1 Variable 1 | 24 |
| 3.1.2 Variable 2 | 26 |
| 3.2 Población y muestra | 28 |
| 3.2.1 Población..... | 28 |
| 3.2.1 Muestra | 28 |
| 3.2.3 Muestreo:..... | 28 |
| 3.2.4 Estratificación | 29 |
| 3.3 Técnicas e inst. de recolección de datos, validez y confiabilidad | 29 |
| 3.3.1 Técnicas de recolección de datos..... | 29 |
| 3.3.2 Instrumentos..... | 30 |
| 3.3.3 Validación y confiabilidad del instrumento..... | 31 |
| Validez | 31 |
| 3.5. Procedimientos | 32 |
| 3.6 Método de análisis de datos | 32 |
| 3.7 Aspectos Éticos | 33 |
| IV. RESULTADOS | 34 |
| 4.1 PRUEBA DE NORMALIDAD | 34 |
| 4.2 PRUEBA DE CHI CUADRADO | 35 |
| 4.2.1 PRUEBA DE HIPOTESIS GENERAL | 35 |
| 4.2.2PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECIFICA 1 | 36 |
| 4.2.3 PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 2 | 37 |
| 4.2.4PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECIFICA 3 | 38 |
| 4.3 PRUEBA DE CONFIABILIDAD | 39 |
| 4.3.1 VARIABLE 1. EVALUACION DE CREDITOS | 39 |
| 4.3.2 VARIABLE 2 COBRANZA DUDOSA | 40 |
| V. DISCUSIÓN | 63 |
| 5.1 HIPÓTESIS GENERAL | 63 |
| 5.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICA 01 | 64 |
| 5.3 HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2 | 65 |

| | |
|---|-----------|
| 5.4 HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3 | 65 |
| VI. CONCLUSIONES | 67 |
| VII. RECOMENDACIONES | 69 |
| Bibliografía | 70 |

ÍNDICE DE TABLAS.

| | |
|--|-------------------------------------|
| Tabla 1: Validación de Expertos | 31 |
| Tabla 2: INTERPRETACION DEL COEFICIENTE ALPHA | 32 |
| Tabla 3: Interpretacion de Coeficiente de Correlación de Rho Spearman | Error! Marcador no definido. |
| Tabla 4: prueba de normalidad Shapiro wilk | 34 |
| Tabla 5: prueba de Chi Cuadrado H.G | 35 |
| Tabla 6: prueba de Correlación de Spearman H.G | 35 |
| Tabla 7: prueba de Chi Cuadrado H.E1 | 36 |
| Tabla 8: prueba de Correlación de Spearman H.E 1 | 36 |
| Tabla 9: prueba de Chi Cuadrado H.E2 | 37 |
| Tabla 10: Prueba de Correlación de Spearman H.E 2 | 37 |
| Tabla 11: Prueba de Chi Cuadrado H.E 3 | 38 |
| Tabla 12: prueba de Correlación de Spearman H.E 3 | 38 |
| Tabla 13: Apha de Cronbach V1 Evaluación de créditos | 39 |
| Tabla 14: validez tabla V1 evaluación de créditos | 39 |
| Tabla 15: Alpha de Cronbach V2 Cobranza Dudosa | 40 |
| Tabla 16 : validez tabla V2 cobranza dudosa | 41 |
| Tabla 17: resultado de la encuesta nro. 1 | 42 |
| Tabla 18: resultado de la encuesta nro. 2 | 43 |
| Tabla 19 | 44 |
| Tabla 20 | 45 |
| Tabla 21 | 46 |
| Tabla 22 | 47 |
| Tabla 23 | 48 |
| Tabla 24 | 49 |
| Tabla 25 | 50 |
| Tabla 26 | 51 |
| Tabla 27 | 52 |
| Tabla 28 | 53 |
| Tabla 29 | 54 |
| Tabla 30 | 55 |

| | |
|----------------|----|
| Tabla 31 | 56 |
| Tabla 32 | 57 |
| Tabla 33 | 58 |
| Tabla 34 | 59 |
| Tabla 35 | 60 |
| Tabla 36 | 61 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|--|----|
| Gráfico 1: resultado de la encuesta nro. 1 | 42 |
| Gráfico 2: resultado de la encuesta nro. 2 | 43 |
| Gráfico 3 | 44 |
| Gráfico 4 | 45 |
| Gráfico 5 | 46 |
| Gráfico 6 | 47 |
| Gráfico 7 | 48 |
| Gráfico 8 | 49 |
| Gráfico 9 | 50 |
| Gráfico 10 | 51 |
| Gráfico 11 | 52 |
| Gráfico 12 | 53 |
| Gráfico 13 | 54 |
| Gráfico 14 | 55 |
| Gráfico 15 | 56 |
| Gráfico 16 | 57 |
| Gráfico 17 | 58 |
| Gráfico 18 | 59 |
| Gráfico 19 | 60 |
| Gráfico 20 | 61 |

ÍNDICE DE ANEXO

| | |
|---|-------------------------------|
| ANEXO 1 Formato de Operacionalización | ¡Error! Marcador no definido. |
| ANEXO 2: Matriz de Consistencia | ¡Error! Marcador no definido. |
| ANEXO 3: Formato de Validación | ¡Error! Marcador no definido. |

RESUMEN

La presente investigación tiene por finalidad determinar la relación de la evaluación de créditos y la cobranza dudosa en la cooperativa señor de los temblores en la ciudad de cusco año 2020.

La coopac de ahorro y crédito Señor de los Temblores ciudad de Cusco es una entidad sin fines de lucro, cuyo objeto social es ofrecer servicios financieros. Esta se inserta dentro de un movimiento mundial de carácter social, llamado cooperativismo, lo que le confiere algunas características especiales.

Para desarrollar esta investigación se ha tomado en cuenta a los colaboradores de la coopac Señor de los Temblores, desde la GG, área Administrativa y los gestores de ahorro y crédito y recuperaciones. Para obtener la información la técnica utilizada ha sido la encuesta, y como instrumento el cuestionario, donde los resultados obtenidos fueron que la evaluación de créditos y la cobranza dudosa se relacionan significativamente, en un 78% al igual que sus dimensiones como análisis cualitativo con un 40%, análisis cuantitativo con un 45% destino del crédito con un 64% por lo que concluye que mientras mejor sea el conocimiento, manejo y criterio en la evaluación de créditos, habrá menos cobranza dudosa morosidad y perdida en la coopac Señor de los Temblores en la ciudad de Cusco año 2020.

Palabras Clave: evaluación de créditos, cobranza dudosa, análisis cualitativo, análisis cuantitativo, destino del crédito.

ABSTRACT

The purpose of this investigation is to determine the relationship between the evaluation of credits and the doubtful collection in the cooperative Señor de los Tremblors in the city of Cusco in 2020.

The Lord of the Earthquakes savings and credit coopac Cusco city is a non-profit entity, whose corporate purpose is to offer financial services. This is inserted within a world movement of a social nature, called cooperativism, which gives it some special characteristics.

To carry out this research, the collaborators of the Señor de los Temblores coopac have been taken into account, from the GG, the Administrative area and the savings and credit and recovery managers. To obtain the information, the technique used has been the survey, and as an instrument the questionnaire, where the results obtained were that the evaluation of credits and doubtful collection are significantly related, in 78% as well as their dimensions as qualitative analysis with a 40%, quantitative analysis with 45% destination of the credit with 64%, which concludes that the better the knowledge, management and criteria in the evaluation of credits, there will be less doubtful collection, delinquency and loss in the Señor de los Temblores coopac in the city of Cusco in 2020.

Keywords: credit evaluation, doubtful collection, qualitative analysis, quantitative analysis, credit destination

I. INTRODUCCIÓN

Las cooperativas de ahorro y crédito, son aquellas sociedades que tiene el objetivo social de poder servir las necesidades financieras de sus socios y de sus terceros mediante los créditos que esta otorga, cabe recalcar que, afirma FENACREP, que sin ser socio de la cooperativa no es posible realizar operaciones en esta; es por esta razón que todo cliente que quiera formar parte de la cooperativa es un nuevo socio para la entidad y debe volverse socio como lo conforma la ley. Entonces, nos menciona, que una vez que el cliente se encuentre registrado como socio en la Cooperativa, este podrá realizar la creación de cuentas pasivas; la cooperativa comprende: certificados de depósito a plazo, cuentas de ahorro; y, lo principal, los préstamos, que, en la siguiente investigación será el tema más contundente.

Tanto en la cooperativa, como en toda entidad financiera se presentan casos similares referidos a créditos, pues bien, principalmente se brindan créditos a clientes que cumplan con la calidad de pago hacia la empresa, o es así como debería de ser, a eso le llamamos una calidad de cartera crediticia adecuada. Pues bien, los analistas financieros se encuentran a cargo de buscar los clientes adecuados que generen y muestren confianza para brindarles un crédito. Trataremos así, una de las ramas más importantes de la contabilidad, las finanzas, siendo así, el estudio es netamente financiero; se abarcarán entonces los riesgos financieros que una cooperativa llega a tener en cuanto a la calidad de evaluación de créditos que, sus analistas financieros otorgan. Se presentan casos en toda entidad financiera, y la Cooperativa Señor de los Temblores es una de ellas, en las cuales muchos créditos tienden a atrasarse, mientras otros créditos siguen su curso y culminan satisfactoriamente sin perjudicar los desembolsos otorgados, pues bien, en esta investigación apreciaremos de una manera diferente, qué implica formar una buena cartera de clientes, sobre todo, cuanta es la calidad crediticia que se presenta hoy por hoy en Cooperativa Señor de los Temblores. Con el pasar de los años la Cooperativa Señor de los Temblores ha crecido y se ha hecho muy rentable trabajar con esta entidad, tanto en sus créditos, como en sus productos pasivos, ahora cuenta con sucursales, en la cual se realizarán las encuestas a los analistas de crédito, con los cuales se buscará una solución para la interrogante general de esta investigación. Se ha optado así para identificar el problema principal con el análisis cuantitativo, el análisis cualitativo y el

destino de cartera que, serán la herramienta principal para prevenir la morosidad existente en la Cooperativa Señor de los Temblores. Por lo que se evidencia dificultades en cuanto al manejo de la morosidad la cual muestra índices altos. Se evidencia que existe mal manejo en cuanto a la cobranza dudosa debido a que no se manejan adecuadamente las cobranzas judiciales y los créditos atrasados lo que deviene de un inadecuado proceso al momento de realizar el análisis de la evaluación de créditos.

Así mismo en cuanto a la cobranza dudosa, también se observan dificultades debido a que no se tiene buen control de las colocaciones directas lo que repercute y se tiene gran cantidad de créditos deficientes. Finalmente, en cuanto a la cobranza dudosa de alto riesgo se observan dificultades en cuanto al manejo de las colocaciones vencidas y créditos reestructurados debido a que conllevan gastos de proceso de cobranza y provisiones lo cual afecta directamente la rentabilidad en dicha cooperativa. **Como problema general** ¿Cuál es la relación que existe entre la evaluación de créditos y la cobranza dudosa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Temblores Provincia del Cusco-2020? **Problemas específicos.** ¿Cuál es la relación entre el análisis cualitativo y la cobranza dudosa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Temblores Provincia del Cusco-2020?, ¿Cuál es la relación entre el análisis cuantitativo y la cobranza dudosa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Temblores Provincia del Cusco-2020?, ¿Cuál es la relación entre el destino del crédito la cobranza dudosa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Temblores Provincia del Cusco-2020?

Como Objetivo general: Es Determinar la relación que existe entre la evaluación de créditos y la cobranza dudosa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Temblores Provincia del Cusco-2020. **Objetivos específicos:** Establecer la relación entre el análisis cualitativo y la cobranza dudosa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Temblores Provincia del Cusco-2020. Establecer la relación entre el análisis cuantitativo y la cobranza dudosa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Temblores Provincia del Cusco-2020. Establecer la relación entre el destino del crédito la cobranza dudosa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Temblores Provincia del Cusco-2020. **Justificación de la Investigación.** La presente investigación mantiene relevancia social, debido a que los resultados de investigación servirán a los gerentes, administradores, colaboradores y socios de la Cooperativa Señor de los Temblores para mejorar la toma de decisiones relacionadas a la mejora de la evaluación de crédito y la cobranza dudosa en dicha entidad. La presente

investigación tiene **justificación práctica**, ya que se obtendrán resultados veraces de las variables evaluación de créditos y cobranza dudosa, para que dicha entidad provea información apropiada que permitan una buena toma de decisiones de los órganos de dirección, así como a los colaboradores de la cooperativa que permitan un mejor manejo de los créditos en dicha institución. La presente investigación tiene **justificación teórica**, debido a que se van a profundizar los conceptos relacionados a las variables evaluación de créditos y cobranza dudosa. Además de consolidar información que luego será utilidad como antecedentes de estudio a nivel internacional, nacional y local. La presente investigación tiene justificación metodológica ya que esta utilizara el método científico lo cual nos brindara resultados que son fiables de las variables de evaluación de créditos y cobranza dudosa, para que la entidad pueda ofrecer seguridad razonable de que se han adoptado normas, políticas que servirán como herramientas para el adecuado manejo de los créditos y la morosidad. Dicho así tenemos como **Hipótesis General**. Existe una relación entre la evaluación de créditos y cobranza dudosa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Temblores Provincia del Cusco-2020. **Hipótesis específicas**, Existe es la relación entre el análisis cualitativo y la cobranza dudosa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Temblores Provincia del Cusco-2020. Existe es la relación entre el análisis cuantitativo y la cobranza dudosa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Temblores Provincia del Cusco-2020. Existe es la relación significativa entre el destino del crédito la cobranza dudosa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Temblores Provincia del Cusco-2020.

II. MARCO TEÓRICO

Irigoin Irigoin, Rosa Yobany 2018, El presente estudio tuvo como propósito mostrar cuan eficiente es la evaluación de créditos en la CRAH Sipán S.A, 2018. Para el alcance del mismo, se desarrolló un estudio con enfoque cuantitativo descriptivo y utilizo el cuestionario para recopilar la información requerida de 15 trabajadores de la CRAC Sipán S.A. Con la ayuda del siguiente instrumento de recopilación para datos se logró observar los siguientes resultados, donde se obtuvo que al momento de realizar el análisis de créditos se pudo ver que se sitúa en un nivel bajo, interpretado estadísticamente con el 58%, lo que lleva a razonar que la CRAC Sipán S.A., no realizan de forma acertada los distintos desarrollos en la evaluación de créditos y esto lo que le indica a alzar la morosidad. Por otro lado, la medida de desarrollo de evaluar, se encuentra en un porcentaje alto mostrado estadísticamente con el 52%, por otro lado la magnitud de supervisión y seguimiento se encuentra en un nivel menor con el 71% resultado totalmente negativo y preocupante para los encargados de la institución, dado que es un resultado altamente elevado y la magnitud destino del crédito también

CANARES RAMOS LUCERO STACE 2019 En su tesis', **Implementación de un plan de evaluación de créditos para aminorar la cartera de morosidad en la cooperativa de ahorro y créditos, Chorrillos 2018.** En la actualidad, las organizaciones no tienen un solo ingreso, es decir, cada período muestra o marca sus metas para el mejoramiento y desarrollo de los grupos económicos. Por tal motivo, la investigación se tituló ` Implementación de un plan de evaluación crediticia para reducir la cartera de delitos en la cooperativa de ahorro y crédito, donde se modificó el desarrollo insuficiente para lograr las mejoras. El estudio de investigación es un enfoque mixto, la naturaleza de la investigación es descriptiva ya que también tuvo un diseño descriptivo simple, una metodología proyectiva con una frase holística que consiste en un diseño no experimental, también para la recopilación de datos guía a partir de tarjetas de datos recolectadas. Por empleados de la cooperativa. Los resultados muestran que la gestión crediticia ha tenido un impacto. Algunos casos se reflejan en las carteras predeterminadas para las que no se ha concedido ningún descuento correspondiente. Como resultado, hubo un crecimiento de la morosidad en el que la cartera se incrementó con el tiempo de cobranza y sin costo.

WERLEN ARCE, JOEL DAVID 2017 EN SU TESIS Evaluación de créditos microempresa y su peso en la morosidad de la caja MAYNAS en el distrito de José Crespo y Castillo.

El motivo principal de la investigación fue observar el impacto de la evaluación de crédito microempresa, en los niveles de insolvencia de la caja de Maynas, específicamente en la agencia, que se encuentra ubicada en el distrito José Crespo y Castillo (Aucayacu). El diseño que se utilizó fue transversal, ya que se usó una encuesta dirigida a clientes que tomaron este tipo de crédito, siendo así el tamaño de la muestra de 112, se entrevistó al administrador de la agencia de la ciudad de Tingo María, y así conocer la situación de mora de la agencia que se encuentra ubicada en la provincia y de esta manera realizar una comparación; donde la hipótesis de investigación muestra que la calificación crediticia tiene relación de forma significativa con la morosidad de dicha institución financiera. Los resultados que se obtuvieron muestran la existencia de una alta morosidad, en el otorgamiento del préstamo, notándose así un problema en la labor de los gestores de la agencia analizada; siendo dicho trabajo un factor determinante en la morosidad de los préstamos microempresa, parte que se observa en el capítulo cuarto de este informe. La prueba de hipótesis se desarrolló sobre la base de un nivel de significancia del 5%.

Muñoz Gómez, A. A., & De La Cruz Marino, S. F. (2017). Evaluación Crediticia y su enlace con la productividad de la CMAC Arequipa, agencia Huaraz, 2016 EL trabajo de investigación "Evaluación crediticia y su enlace con la productividad de la CMAC Arequipa, agencia Huaraz, 2016", se desarrolló con un solo fin, de disponer la relación que existe entre la calificación crediticia y la rentabilidad de la CMAC Arequipa, los que figuran como población y muestra, teniendo en cuenta su rentabilidad, ya que la Caja como cualquier otra entidad financiera están sujetas a ciertos riesgos, los cuales se ven reflejados en un incremento significativo por una mala gestión en el otorgamiento de dichos préstamos, desde la parte fundamental que es el análisis de créditos sujetos, la aprobación y su desembolso, riesgos que derivan en una alza de las tasas de mora por el incumplimiento de los clientes de los préstamos otorgados, mostrándose así en los costos significativos, en procesos judiciales, y el cobro de carteras atrasadas. Para lo cual se utilizaron conocimientos ya existentes tanto teóricos y conceptuales, y de esta forma tener una posible solución al problema, tomando el siguiente análisis, que es aplicada. Y tener el contraste de la hipótesis propuesta, se utilizó el modelo estadístico Chi-cuadrado. Ya que con este modelo se pudo obtener conexión directa y significativa entre la calificación crediticia y la productividad de la agencia CMAC Arequipa,

Huaraz, 2016. Asimismo, se finaliza que las políticas y procedimientos de las cuentas por cobrar de la CAC, son instrumentos que se utilizan de manera muy eficiente en la CMAC, ya que los ratios de rentabilidad dan resultados óptimos en distintos periodos.

Carrillo García, J. M. (2017). Repercusión de la evaluación crediticia en la mora de los prestamos microempresa en una CMAC de Tingo María. Con esta tesis se pudo observar la repercusión que tiene la evaluación de préstamos, en la mora de los préstamos microempresa en la CMAC en Tingo María. El efecto que se obtuvo, muestran notablemente que la cobranza dudosa tiene repercusión por factores macroeconómicos, y también por factores microeconómicos. Cabe recalcar que cualquier I.F sean grandes y de más experiencia tienen dependencia más de factores externos que internos. Por otro lado, las instituciones medianas y pequeños suelen tener dependencia de factores internos, e institucionales, siendo así las políticas de otorgamiento de créditos, el área administrativa y el área de riesgos, áreas importantes para el otorgamiento de los créditos, de esta manera, resalta esta realidad en las CMAC, siendo también que, las políticas de créditos y la labor de los analistas, tienen un papel muy importante en la influencia en la cartera dudosa.

Antezana Huamani, M. J., & Collazos Cuyubamba, A. M. (2019). Calidad de la cartera crediticia y la mora en la CMAC Huancayo Agencia Paucara Huancavelica, 2017 Para esta investigación precisamos el problema como la conexión que existe entre las cuentas incobrables y la condición que tiene la extensa cartera crediticia de los clientes que tiene la CMAC Huancayo - Agencia Paucará - Huancavelica; Por lo tanto, el objetivo principal de esta tesis fue establecer la conexión relevante entre las cuentas incobrables y la condición de la cartera de préstamos otorgados a los clientes del CMAC Huancayo - Agencia Paucará - Huancavelica. Se utilizó el siguiente tipo de investigación esta es, descriptiva aplicada a nivel de correlación. De esta manera la conclusión general que se extrae es, según el resultado obtenidos de nuestra investigación, en dicha relación entre las variables; se concluye que, la calidad y las cuentas incobrables de la cartera de préstamos muestra que existe una relación relevante entre los dos, esto quiero decir, que mientras la atribución de la cartera de préstamos es buena, la tasa de cuentas incobrables será menor, al igual que si la calidad de la cartera disminuye, las cuentas incobrables incrementara. Este se controla sin distinción con ningún factor que afecte a las variables, ya sea sexo, nivel educativo, estado civil, tipo de trabajo, edad o tipo de préstamo. La correlación permanece de forma inversa.

E.C.S.G, Abraham Noé 2017 Desarrollo de la evaluación de créditos y su peso en la mora de los clientes de la agencia sabogal de la CMAC Trujillo en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2016 Actualmente, las instituciones financieras brindan préstamos a sus clientes o socios bajo ciertas circunstancias para facilitar el cumplimiento de sus deberes como clientes de la CMAC Trujillo. Este estudio se efectuó en la agencia Sabogal de la de Trujillo. Cuya finalidad principal es mostrar si el análisis realizado en el proceso crediticio está afectando la mora de los clientes y la evaluación que ocasiona las altas tasas de morosidad. Para realizar dicha investigación se obtuvo información ya existente en la gestión de los requisitos para el otorgamiento de un préstamo y un cuestionario que permita conocer de más cerca a los clientes de la agencia Sabogal CMAC Trujillo. Con base al efecto de esta evaluación, se finalizó que si se realiza un mal análisis en la evaluación en el otorgamiento de un préstamo a sus clientes afecta la mora, lo que indica la falta de seriedad del analista de crédito.

PORTOCARRERO ACOSTA JEAN CARLOS 2019 Administración de riesgo y la evaluación de créditos en la CMAC Huancayo. Agencia Los Olivos, 2018 El presente estudio de investigación "administración de riesgos y evaluación crediticia en la agencia Caja Huancayo - Los Olivos, 2018, cuyo objetivo primordial es establecer si hay conexión entre la administración de riesgos y la evaluación crediticia en la CMAC Huancayo. Obteniendo así información para la gestión referencia teórica del autor Chiriboga L. (2010) con las dimensiones siguientes: mercado y el riesgo, créditos y el riesgo y liquidez y su riesgo; y para la evaluación crediticia se tomó la referencia de los siguientes autores Morales J y Morales A. (2014), con los elementos siguientes: aptitudes, suficiencia, bienes, aval y calidad. El tipo de estudio que se tomo fue el descriptivo, no experimental, correlacional cruzado - tipo causal, tomando a 36 trabajadores que laboran en la agencia los Olivos, y para la muestra será igual a la población, siendo la opción de la muestra no probabilística. Para recoger la información se realizó un cuestionario, formulado con 32 preguntas cerradas en escala Likert, que fueron validadas mediante juicio de especialistas.

Chihuan G, R.I.I.S, Lourdes del rosario '2019' Evaluación de cobranza dudosa y su repercusión en la utilidad de los estados financieros de la empresa Ostim S. A. durante el año 2014 – 2015. Todas las empresas suelen brindar sus mejores servicios o productos a crédito frecuentemente, donde no siempre obtienen el pago de dichos servicios, ocasionando así al cierre de un periodo y si son mayores a un año estos créditos pasarían hacer cuentas

incobrables, las cuales se tiene que demostrar con cobranzas pertinentes sean llamadas, mensajes, notificaciones, visitas, etc. La finalidad principal de esta investigación es encontrar de qué manera influye la evaluación de la cobranza dudosa y su repercusión en los estados financieros de la empresa Ostim S. A. El diseño que se utilizó fue descriptivo correlacional. Los resultados que se han obtenido demostraron que no se cumple y pasan por alto, con el manual de funciones, ni cumplen la línea de autoridad, generando que los créditos que se brindan sean a personas, clientes o socios que no sean aptos para un crédito, incrementado de esta manera las cuentas de cobranzas dudosas. Se recomienda mantener sin ningún tipo de flexión la política de la empresa con clientes morosos para evitar el gasto en cobranza.

Según (Fernandez, 2017) en la tesis titulada “FACTORES MICROECONOMICOS Y COBRANZA DUDOSA EN LA CRAC “LOS ANDES” S.A - CUSCO 2017” del año 2017, Teniendo los siguientes objetivos: objetivo general.; Analizar la influencia de los factores microeconómicos en la morosidad de la CRAC “Los Andes” en el Cusco 2017. Llegando a las siguientes conclusiones: En De acuerdo al objetivo general, se pudo evidenciar que los factores microeconómicos tiene una influencia media en un 31.7% en la morosidad de la CRAC “Los Andes S.A “en el Cusco en el periodo 2017, ya que cuando existe la intervención elevada de los factores microeconómicos los niveles de morosidad son medios con tendencia a aumentar. Del mismo modo la velocidad de expansión crediticia tiene una influencia media en un 25% en la morosidad de la CRAC Los Andes en el Cusco en el periodo 2017, cuando la velocidad de expansión se presenta de modo regular la morosidad presenta niveles medios con tendencia a aumentar es así que si las tasas de colocaciones aumentan la morosidad también aumenta. En cuanto a los incentivos a los gestores existe una influencia media en un 40% en la morosidad de la CRAC Los Andes S.A en el periodo 2017 , es por esta razón que cuando se da altos incentivos a los gestores se tiene niveles medios de morosidad con tendencia a aumentar que se les otorga los asesores por llegar a sus metas ,debido a que los asesores tratan de llegar a sus metas por una sola razón que es comisionar colocando de esta manera créditos de todo tipo lo que trae consigo el retardo en sus obligaciones por parte de los clientes. Por último se determina que la diversificación geográfica tiene un influencia media en un 28.3% en la morosidad de la CRAC Los Andes S.A en el Cusco en el periodo 2017, en efecto cuando la diversidad geográfica es muy alta se tiene niveles medio de morosidad es decir la colocación de créditos en nuevos mercados en la morosidad ya que no

se evalúa bien a los clientes de estos mercados de la misma forma que es difícil de realizar el seguimiento y recuperación del mismo.

Evaluación de créditos

Según Rodríguez, (1983, pág. 308) quien indica que la evaluación de créditos: Corresponde al activo y que alcanza los saldos del capital de las operaciones de los préstamos otorgados. A esta también se le incluyen algunos ajustes otorgados con diferentes fuentes de financiamiento que pueden ser internos, externos o propias. En conclusión, la evaluación de créditos son los montos que son prestados a los beneficiarios, y es la cuenta que se utiliza para hacer el registro de los movimientos dentro de las entidades, este es el fundamento de préstamos o saldos deudores, por lo tanto, es una cuenta de vital y suma importancia.

Características:

La evaluación crediticia es aquella cuenta donde descansa toda la información de los créditos otorgados por la entidad.

Confiere una evaluación precavida de la facturación de los créditos otorgados.

Confiere reconocer el valor del capital que se encuentra en manos de mediadores.

Confiere conocer el vencimiento de los préstamos otorgados.

Confiere conocer la rentabilidad obtenida de los préstamos otorgados.

Dimensiones de la evaluación de créditos

Análisis cualitativo

Según Lozano (2013) Indica que es de suma importancia conocer los valores de una persona o potencial socio, entre ellas su calidad moral, dicha actitud que se refleja en sus valores como es responsabilidad, honradez, integridad, actitudes que representan una fundamental garantía para el comienzo de toda convenio crediticio. Tengamos en cuenta que, si un socio o cliente puede pagar, pero no tiene la voluntad de pagar, no paga”.

Análisis cuantitativo

Según Lozano (2013), para obtener la capacidad de pago del cliente o socio, se evaluarán sus estados financieros. El cual debe ser verificado por el Consultor de Negocios, utilizando tecnología de crédito micro financiero. De esta manera se toma en cuenta las principales herramientas de evaluación, y estas son:

Historial Crediticio

Cuentas de pérdidas y ganancias

Flujo de caja

Ingresos y Egresos

Destino del crédito

Según Lozano (2013), el destino del préstamo debe estar controlado, y esta inversión se realiza con el aporte propio o con el aporte de préstamo. Tomando lo siguiente: Solicite siempre el aporte del cliente al financiar inmuebles, plantas y equipos. Se puede financiar hasta el 90% de la inversión total. Para realizar compra de deudas, es necesario adjuntar el pago a cobrar o verificar la información sobre el saldo pendiente. Para el próximo préstamo es necesario comprobar que se ha realizado la inversión y/o compra de deuda que provocó el préstamo anterior. Los mismos activos fijos y/o deudas no se pueden financiar dos veces. De acuerdo con la Superintendencia de Bancos y Compañías de Seguros (SBS) tenemos la siguiente calificación crediticia: préstamos a microempresas, préstamos de consumo, préstamos de consumo revolvente y no revolvente, préstamos hipotecarios para vivienda,

préstamos a grandes empresas, préstamos a medianas empresas, préstamos a pequeñas empresas.

Cobranza dudosa

Menciona que “la cobranza dudosa es el incumplimiento de términos convenidos o legales de pago” (p. 20). Asimismo, la cobranza dudosa es el contexto que logra alcanzar un individuo natural o jurídica porque esta actúa infringiendo con sus cancelaciones tanto en forma y en tiempo” (Royo, 2013) . Es el riesgo crediticio que surge desde el instante en que se concede el crédito quiere indicar simplemente la realización ex post de ese riesgo” De acuerdo al autor Aguilar & Camargo (2004). En definitiva, la cobranza dudosa es el incumplimiento o retraso de los términos determinados del pago de una cuota de un crédito concedido por una institución financiera.

Cobranza dudosa en el Perú. Aparicio / Moreno, 2011

MANIFIESTA: En estos últimos años el desarrollo mercantil que ha experimentado nuestra economía peruana ha favorecido a poder extender forzosamente las ocupaciones de las entidades financieras, una parte de estas en las diversificaciones en el nivel de las colocaciones esto es cada vez más trabajoso para las entidades bancarias para poder lograr la indagación de dicha capacidad de pago de los clientes o socios nuevos que requieren préstamos. Por lo tanto, cuando en los periodos económicos son muy rentables y la regularidad de colocaciones es más rápida, el riesgo del crédito se extiende ya que los créditos concedidos a prestamistas con dudosa capacidad de pago se incrementa, este problema en los créditos resulta ser muy peligroso porque los impagos por parte de los clientes dudosos puede aquejar de modo directo en la rentabilidad crediticia. Por ello debe analizarse de manera significativa la fragilidad al momento de conceder un préstamo para regular y disminuir los riesgos y evitar pérdidas bancarias. En el Peru cuando en el sistema bancario peruano el ciclo economico se encuentra en expansion se mide por el ratio de la morosidad ya que esta es la relacion entre la cartera atrasada y los colocaciones ,este nos permite encender alarmas cuando el problema ya ha avanzado, para ello se necesita tener provisiones con el objetivo de resguardar el aumento de colocaciones y proceder como rienda del crecimiento enorme del credito en los ultimos años la expansion significativa del credito bancario estipulo una reduccion significativamente en el ratio de morosidad lo que trajo una crisis financiera que

inapto negativamente el PBI. Por último, si en el Perú la morosidad bancaria se aumenta cuantiosamente se produce la morosidad, lo que perjudicaría en la rentabilidad y que las instituciones financieras aumenten su provisión por los créditos impagos.

Calidad de cobranza dudosa

Cartera atrasada: Camacho et al. (2009) indica que “son aquellos préstamos que han sido cancelados o amortizados (pago de cuotas) en su plazo de terminación, de acuerdo a lo señalado en el cronograma de pagos pactado y presentan atrasos desde (1 día)” (p. 1).

Esta dimensión tiene los siguientes indicadores:

Créditos en cobranza judicial: Camacho et al., (2009, p.1) son aquellos créditos a los cuales por los “n” días de vencido que presenta se les debe iniciar un proceso judicial para su recuperación según lo establecido por la SBS y pasar a estado judicial, caso contrario debe justificarse con análisis beneficio/costo e informar al cierre del mes.

Créditos atrasados: “se refiere a aquellos créditos que no han sido cancelados o por lo menos amortizados en el plazo acordado y pactado previamente y estos se encuentran con (1) día de atraso” (Camacho, Calderon, & Valdiviezo, 2009).

Créditos directos: Este se refiere a los financiamientos que bajo cualquier modalidad las entidades bancarias hayan concedido a los clientes con la responsabilidad de concederles a un precio capital determinado, es decir este es la sumatoria de todos los préstamos actuales, como son los reestructurados, refinanciados, vencidos y cobranza judicial. (Superintendencia de Banca y Seguros y AFP, s.f)

Cartera pesada: BCRP (2011) esta contiene la cartera vencida es decir aquellos créditos que alcanza el principal de los préstamos que no hayan sido cancelados u_o amortizados por los titulares en la fecha de término y en disputa, documentaciones en cartera y créditos incobrables o recobro difícil.

Esta dimensión tiene los siguientes indicadores:

Colocaciones directas: BCRP (2011) “venta de un fruto financiero a un inversor sin la intermediación”.

Créditos deficientes: BCRP (2011) dice:

Que es una categorización de cartera de créditos en la que el cliente moroso puede mostrar una posición financiera frágil o débil y un flujo de caja que no le permite realizar el pago del capital y los intereses de su deuda y en el que solo trata de cubrir estos últimos.

Créditos dudosos: BCRP (2011) “Crédito de un cliente que no ha pagado su préstamo o amortizado durante tres meses consecutivos, por lo que acumula mayores intereses de mora y la entidad financiera inicia el trámite de reclamo de deuda.”

Créditos en pérdida: BCRP (2011) dice que “son los créditos no recuperables los que la institución lo clasifica de esa manera como su nombre lo indica.

Cartera de alto riesgo: SBS y AFP (s.f) “es el complemento de los créditos reestructurados, refinanciados, vencidos que a continuación tenemos”:

Colocaciones vencidas: Alcanza el principal de los créditos que no fueron rescindidos o compensados por los clientes en el plazo de cumplimiento del crédito” BCRP 2011.

Créditos en cobranza judicial: “Pertenece a los créditos cuyo recobro se localiza en trascurso judicial” (BCRP, 2011)

Créditos reestructurados: “Son aquellos créditos que están sujetas a la reprogramación de pagos aceptada en el transcurso de reestructuración, de consumo normal o provisorio”. BCRP, 2011

Crédito refinanciado: Indica que “alcanza aquellos créditos inmediatos, cual fuera su particularidad, cuyos vencimientos y/o montos de tratado único han sido rectificadas, debido primordialmente a obstáculos en la capacidad de pago del insolvente”.

Categorías de clasificación del deudor. Según el autor Camacho et al, (2009) el adeudado está clasificado de la siguiente manera:

Normal: Muestra un contexto financiero líquido, con inferior nivel de endeudamiento patrimonial y apropiada organización del semejante con proporción a su cabida de crear beneficios. Efectúa exactamente con la cancelación de sus deberes. Camacho et al, (2009)

Con problemas potenciales: Su endeudamiento patrimonial es apropiado, con un flujo de caja, bueno para el pago del capital y los intereses de la deuda. Faltas fortuitas y limitados que no sobrepasen los 60 días. Camacho et al, (2009)

Deficiente: Esta muestra una situación bancaria frágil y su nivel de flujo que no le permite atender al pago del total del capital y de los haberes de los compromisos consiguiendo solo cumplir estos dos últimos. Incumplimientos ascendentes a 60 días y que no exceden de 120 días. Camacho et al, (2009)

Dudoso: En esta categoría se tiene un flujo de caja muy escaso en el que no se puede velar el retorno del dinero como del capital y los intereses y que su situación financiera es crítica y con excesivo nivel de endeudamiento financiero. Incumplimientos que son mayores a ciento veinte (120) días y que no exceden de trecientos sesenta y cinco (365) días. Camacho et al, (2009)

Pérdida: su flujo de caja no logra a resguardar los precios de elaboración se halla en interrupción de pagos existiendo realizable suponer que también adquirirá problemas para efectuar casuales pactos de reestructuración, se halla en fase de deuda decretada. Incumplimos mayores a trecientos sesenta y cinco (365) días. Camacho et al, (2009)

| CATEGORIAS DE CREDITOS SEGÚN DIAS DE ATRASO | | | | | |
|--|---------------|--------------|-------------------|----------------|----------------|
| TIPOS DE CREDITO | NORMAL | CPP | DEFICIENTE | DUDOSO | PERDIDA |
| CORPORATIVO | 0 días | 1 a 60 días | 61 a 120 días | 121 a 365 días | > a 365 |
| GRAN EMPRESA | | | | | |
| MEDIANA EMPRESA | | | | | |
| PEQUEÑA EMPRESA | < a 9 días | 9 a 30 días | 31 a 60 días | 61 a 120 días | > A 120 días |
| MICRO EMPRESA | | | | | |
| CONSUMO REVOLVEMNTE | | | | | |
| CONSUMO NO REVOLVENTE | < a 31 días | 31 a 60 días | 61 a 120 días | 121 a 365 días | > a 365 |
| HIPOTECARIO | | | | | |

Categorías de créditos según días de atraso

Fuente (SBS, AFP)

III. METODOLOGÍA

3.1 Diseño de investigación

Tipo de estudio

El estudio es Básica, ya que hay información existente y nos sirve para amplificar los conocimientos. Donde indica Carrasco (2007): “este estudio básico no tiene como fines aplicativos de forma próxima, solo busca amplificar y profundizar los conocimientos científicos que ya existen” (p.44).

Nivel de estudio

El estudio es descriptivo - correlacional porque se puede observar el rango de coherencia que existe entre la primera Variable y la segunda Variable. De esta manera, Hernández, Fernández y Baptista (2014) nos indican que: “el estudio correlacional tiene la finalidad de, saber la relación o rango de mutualidad que puede existir entre dos o más conceptos o variables en una muestra en particular” (p. 93).

Diseño de estudio

El Diseño es no experimental, porque no se manipularán las variables, **evaluación de créditos ni la variable de cobranza dudosa**. Para poder corroborar, Carrasco (2007), Indica que, se utiliza este diseño para observar la figura tal y como es en su forma original, para en su posterioridad se describa y analiza sin manipular ni influir sobre estas. Asimismo, se utiliza el diseño transversal acorde a Carrasco (2007) donde expresa: “se usa este diseño para diversos estudios de investigación con fenómenos y hechos que ya existen en la realidad, en un momento determinado del tiempo” (p. 72).

Variables, Operacionalización

3.1.1 Variable 1

Carrasco S. (2019) Las variables de investigación son aspectos que definen los problemas que pueden expresar un conjunto de atributos, características y cualidades, que se pueden distinguir en una unidad de análisis, pueden ser personas, grupos, fenómenos, hechos. Para

este desarrollo de la presente investigación de tesis, la variable 1 es la “evaluación de créditos”, porque es la causa o razón principal por la cual se ha de investigar.

Evaluación de créditos

Definición Conceptual

Según Rodríguez, (1983, pág. 308) quien indica que la evaluación de créditos es: Corresponde al activo y que alcanza los saldos del capital de las operaciones de los préstamos otorgados. A esta también se le incluyen algunos ajustes otorgados con diferentes fuentes de financiamiento que pueden ser internos, externos o propias. En conclusión, la evaluación de créditos son los montos que son prestados a los beneficiarios, y es la cuenta que se utiliza para hacer el registro de los movimientos dentro de las entidades, este es el fundamento de préstamos o saldos deudores, por lo tanto, es una cuenta de vital y suma importancia.

Características:

La evaluación crediticia es aquella cuenta donde descansa toda la información de los créditos otorgados por la entidad.

Confiere una evaluación precavida de la facturación de los créditos otorgados.

Confiere reconocer el valor del capital que se encuentra en manos de mediadores.

Confiere el vencimiento de los préstamos otorgados.

Confiere conocer la rentabilidad obtenida de los préstamos otorgados.

Variable 1 dimensión 1

Análisis cualitativo

Indicadores

Voluntad de pago

Responsabilidad

Aval solidario

Plan de inversión

Capacitación al personal

Variable 1 dimensión 2

Análisis cuantitativo

Indicadores

Capacidad de pago

Nivel de ventas

Historial crediticio

Variable 1 dimensión 3

Destino del crédito

Indicadores

Crédito consumo

Crédito microempresa

Crédito hipotecario

3.1.2 Variable 2

Carrasco S. (2019) Las variables de investigación son aspectos que definen los problemas que pueden expresar un conjunto de atributos, características y cualidades, que se pueden distinguir en una unidad de análisis, pueden ser personas, grupos, fenómenos, hechos. Para este desarrollo de la presente investigación de tesis, la variable 2 es la “cobranza dudosa”, porque es la causa o razón principal por la cual se ha de investigar.

Cobranza dudosa

Menciona que “la cobranza dudosa es el incumplimiento de términos convenidos o legales de pago” (p. 20). Asimismo, la cobranza dudosa es el contexto que logra alcanzar un individuo natural o jurídica porque esta actúa infringiendo con sus cancelaciones tanto en forma y en tiempo” (Royo, 2013) . Es el riesgo crediticio que surge desde el instante en que se concede el crédito quiere indicar simplemente la realización ex post de ese riesgo” De acuerdo al autor Aguilar & Camargo (2004). En definitiva, la cobranza dudosa es el incumplimiento o retraso de los términos determinados del pago de una cuota de un crédito concedido por una institución financiera.

Variable 2 dimensión 1

Incumplimiento de pago

Indicadores

Atraso de cuotas

Riesgo de crédito

Provisión

Variable 2 dimensión 2

Riesgo de crédito

Indicadores

Créditos deficientes

Créditos dudosos

Créditos perdida´

Variable 2 dimensión 3

Provisión

Indicadores

Cartera vencida

Créditos refinanciados

Créditos castigados

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Hernández et. (2014) nos indica que, es el conjunto de sujetos o elementos que presentan características, cualidades y atribuciones similares, de la presente investigación su población está compuesta por todos los colaboradores que pertenecen a la COOPAC señor de los Temblores de la ciudad de Cusco 2020. La población de esta investigación está compuesta por 30 personas, se considera limitado ya que estos se puede enumerar todos y cada uno de los elementos que participaran en el desarrollo del estudio.

3.2.2 Muestra

Hernández et. al. (2014) el autor indica que la muestra representa un subgrupo del todo o población de los cuales se pueden recolectar información y que este debe ser representativo de ésta. Esta busca ser significativa, para ello se les considera al Gerente general, Sub Gerente de ahorro y créditos, área de Riesgos, Auditoría Interna, Contador, y gestores de ahorro y crédito, cobranza y recuperaciones, colaboradores pertenecientes a la Cooperativa Señor de los Temblores. Las personas mencionadas y seleccionadas son aquellas que se ajustan a brindar la información correspondiente, ya que son más accesibles y pues responderán el instrumento adecuadamente gracias a su conocimiento al tema de investigación.

3.2.3 Muestreo:

Es el proceso de selección a un grupo de personas de una población con el único fin de estudiarlos y poder caracterizar el total de la población, se utilizó el muestro probabilístico por medio de una fórmula estadística donde se obtiene de forma clara y exacta a los representantes quienes nos brindan la información.

3.2.4 Estratificación

El resultado al cual se aplicara la fórmula serán para 30 personas, y no todos estarán disponibles de aceptar a ser interrogadas, para ello se utilizara el muestreo probabilístico y el tamaño del estrato, de la siguiente manera:

El cálculo final fue para 30 personas, las cuales representan a la coopac Señor de los Temblores de la ciudad del Cusco

| COOPAC SEÑOR DE LOS TEMBLORES | CUSCO |
|---------------------------------------|-------|
| GERENTE GENERAL | 1 |
| SUB GERENTE DE AHORRO Y CREDITO | 1 |
| SUB GERENTE DE OPERACIONES | 4 |
| AREA DE RIESGOS | 2 |
| AUDITORIA | 3 |
| CONTADOR Y ASISTENTE | 2 |
| GESTORES DE AHORRO Y CREDITO | 10 |
| GESTORES DE COBRANZA Y RECUPERACIONES | 7 |
| TOTAL | 30 |

Tabla N° 1. Cuadro de Estratificación de la muestra

Fuente: Elaboración propia

3.3 Técnicas e inst. de recolección de datos, validez y confiabilidad

3.3.1 Técnicas de recolección de datos

Hernández et. al. (2014) Indica que consiste en aquella herramienta que se usa en el estudio, ya que de esta manera permite medir los niveles de instrucción y escalas de actitudes en base a las respuestas que se obtengan, para la presente investigación se determinó que gracias a las encuestas se pudo observar verificar la cantidad de información que es adecuada para la

presente investigación respecto a las variables de estudio evaluación de créditos y la cobranza dudosa. Con esta encuesta se obtiene diferentes apreciaciones, según a la problemática de aquellas personas o individuos que tengan un conocimiento amplio sobre el tema.

Para ello, se requiere aplicar:

La encuesta

Mediante esta técnica se logrará obtener información conocimiento y opiniones de las personas o individuos que actúen directamente en el otorgamiento del crédito, y así obtener la problemática sobre el tema, la actividad que tiene el negocio que se pueda tener acceso a tener el informe óptimo para que de esta forma se desarrolle el estudio y así poder determinar si hay relación entre la evaluación de créditos y la cobranza dudosa en la cooperativa señor de los Temblores en la ciudad de Cusco.

El Análisis estadístico

Se procederá a evaluar y analizar cual confiable y valido es nuestro instrumento de medición, y después se analizará cada una de las variables en conexión a nuestro proyecto de estudio aplicando la estadística descriptiva.

3.3.2 Instrumentos

La herramienta que se utilizo fue el cuestionario y la encuesta, nos permite recoger información y datos convincentes con respecto a las variables de estudio, y de esta manera, resolver el problema de la investigación. Se elaboró 20 preguntas, hechas de forma clara y en oraciones afirmativas, en el cual los diferentes colaboradores, responderán el cuestionario que tendrá 5 respuestas según la escala de Likert con relación a nuestras variables de estudio (evaluación de créditos y cobranza dudosa

Indica Hernández et al. (2014), menciona que la escala de Likert consiste en “tener conocimiento acerca de las opiniones y actitudes de los interrogados, y poder tener en cuenta su nivel de acuerdos y desacuerdos. Mediante un conjunto de preguntas que son representados de manera afirmativa donde los colaboradores eligen uno de los cinco puntos o categorías de la escala” (p. 238).

3.4. Validación y confiabilidad del instrumento

Validez

Hernández et al. (2014) indica que los expertos validan el: “grado que puede tener una herramienta donde se mide la variable en estudio. De esta manera, para poder dar validez y medición a la herramienta se verificará si este efectivamente logra medir las variables que se pretende medir para ello será verificada por 3 Expertos, que laboran en la UCV, y darán opinión sobre la dicha elaboración de los cuestionarios, dando peso relevante al trabajo de investigación. De esta manera este trabajo de investigación ha sido validado por 3 expertos en la materia.

Tabla 1: Validación de Expertos

| Expertos | Opinión de Aplicabilidad |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Mg. Donato Díaz Díaz | Aplicable |
| Dr. Pedro Costilla castillo | Aplicable |
| Dra. Rosario violeta Grijalva Salazar | Aplicable |

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad

Hernández, Fernández y Baptista (2014), indica que: “es aquel grado que tiene el instrumento y su resultado de forma coherente y consistente.” (p. 200).

Para dar de esta forma confiabilidad a la herramienta de medición y proseguir con la investigación, se tomara la técnica de Alpha de Cronbach, Asimismo, Hernández et al. (2014), indica los valores del Alpha de Cronbach (p.207):

Interpretación de coeficiente de Alfa

Tabla 2: INTERPRETACION DEL COEFICIENTE ALPHA

| Coeficiente Alfa | |
|--|-------------------|
| Resultado | Interpretación |
| 0.9 | Total, o perfecta |
| 0.8 | Elevada |
| 0.7 | Regular |
| 0.6 | Baja |
| 0.5 | Muy Baja |
| Coeficiente de Alfa < 5 es inaceptable | |

Fuente: Elaboración propia

3.5. Procedimientos

Una vez recolectada la información requerida mediante la técnica de las encuestas que constó de 20 interrogantes o afirmaciones, 10 para cada estudio que se realizó por medio de la escala de Likert, el cual fue respondido por los 30 trabajadores de la cooperativa Señor de los Temblores de la ciudad de Cusco, inmediatamente después se procedió a pasar al sistema estadístico SPSS 25 y así obtener una adecuada solución.

3.6 Método de análisis de datos

Para este labor de estudio se podrá obtener datos mediante la encuesta realizada al gerente general, sub gerente de ahorro y créditos, administrador, área de riesgos, contador, y jefe de operaciones, para ello se llegara a elaborar tablas de frecuencia usando el programa SPSS.

Para obtener la recolección, y el análisis de datos, se aplicará:

- Confiabilidad
- Distribución de frecuencias (tablas y gráficos)

Para obtener la muestra de resultados, se aplicara:

- Prueba de normalidad
- Tabla Cruzada
- Correlacional de Spearman

Dicha estimación y términos darán resultado al análisis, que permitirá fundamentar la respuesta al problema formulada al inicio de la presente investigación.

Correlación de spearman.

3.7 Aspectos Éticos

Se utilizara los aspectos éticos primordiales que será, confidencial, objetivo y discreto toda la información brindada por la COOPAC señor de los temblores de la cuidad de cusco

Dicho así, el presente estudio, llega a cumplir con todas las reglas de estudio de la Escuela Académica Profesional de Contabilidad, de la UCV, cumpliendo con las normas APA. Asimismo, se llegó a cumplir de forma relevante respetando toda la información bibliográfica, haciendo referencia a los distintos y distinguidos autores.

IV. RESULTADOS

4.1 PRUEBA DE NORMALIDAD

H_0 : Antecedentes sin distribución normal.

H_1 : Antecedentes con distribución normal.

Tabla 3: prueba de normalidad Shapiro wilk

| Prueba de Normalidad | | | |
|-----------------------------|--------------|----|-------|
| | Shapiro-Wilk | | |
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Evaluación de Crédito | 0.749 | 30 | 0.000 |
| Cobranza Dudosa | 0.853 | 30 | 0.001 |
| Análisis Cualitativo | 0.830 | 30 | 0.000 |
| Análisis Cuantitativo | 0.745 | 30 | 0.000 |
| Destino del Crédito | 0.870 | 30 | 0.002 |
| Incumplimiento de Pago | 0.872 | 30 | 0.002 |
| Evidencia de Incobrabilidad | 0.863 | 30 | 0.001 |
| Morosidad | 0.744 | 30 | 0.000 |

Se usó la prueba de Shapiro Wilk ya que la muestra es menor a 50.

Se examinó que la significación tanto para las variables y dimensiones: teniendo como variable 1 (Evaluación de Crédito); dimensiones (Análisis Cualitativo; Análisis Cuantitativo; Destino del Crédito) y como variables 2 (Cobranza Dudosa); dimensiones (Incumplimiento de Pago; Evidencia de Incobrabilidad; Morosidad) son menores o iguales a 0.05, y esto muestra que no tienen distribución normal.

4.2 PRUEBA DE CHI CUADRADO

4.2.1 PRUEBA DE HIPOTESIS GENERAL

H_1 : Existe relación en la evaluación de créditos y cobranza dudosa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Temblores Provincia del Cusco-2020.

H_0 : No existe relación en la evaluación de créditos y cobranza dudosa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Temblores Provincia del Cusco-2020.

Tabla 4: prueba de Chi Cuadrado H.G

| Prueba de chi-cuadrado | | | |
|------------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|
| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 45,986 ^a | 6 | 0.000 |
| Razón de verosimilitud | 32.494 | 6 | 0.000 |
| Asociación lineal por lineal | 18.037 | 1 | 0.000 |
| N de casos válidos | 30 | | |

INTERPRETACION

De acuerdo a la tabla de la hipótesis general, el valor es $0.000 < 0.05$ por lo que se deniega la hipótesis nula y se toma la hipótesis alterna, es decir: existe relación entre la evaluación de créditos y cobranza dudosa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Temblores Provincia del Cusco-2020.

CORRELACIÓN

Tabla 5: prueba de Correlación de Spearman H.G

| Medidas simétricas | | | | | |
|-------------------------|-------------------------|-------|--|---------------------------|--------------------------|
| | | Valor | Error estándar asintótico ^a | T aproximada ^b | Significación aproximada |
| Intervalo por intervalo | R de Pearson | 0.789 | 0.077 | 6.787 | ,000 ^c |
| Ordinal por ordinal | Correlación de Spearman | 0.786 | 0.091 | 6.738 | ,000 ^c |
| N de casos válidos | | 30 | | | |

INTERPRETACIÓN

Existe correlación positiva alta entre las unidades de estudio.

4.2.2 PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECIFICA 1

H_1 :. Existe relación entre el análisis cualitativo y la cobranza dudosa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Temblores Provincia del Cusco-2020.

H_0 : No existe relación entre el análisis cualitativo y la cobranza dudosa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Temblores Provincia del Cusco-2020.

Tabla 6: prueba de Chi Cuadrado H.E1

| Prueba de chi-cuadrado | | | |
|------------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|
| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 39,438 ^a | 9 | 0.000 |
| Razón de verosimilitud | 25.249 | 9 | 0.003 |
| Asociación lineal por lineal | 8.576 | 1 | 0.003 |
| N de casos válidos | 30 | | |

INTERPRETACION

De acuerdo a la tabla de la hipótesis general, el valor es $0.000 < 0.05$ por lo que se deniega la hipótesis nula y se toma la hipótesis alterna, es decir: existe relación entre el análisis cualitativo y la cobranza dudosa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Temblores Provincia del Cusco-2020.

CORRELACIÓN

Tabla 7: prueba de Correlación de Spearman H.E 1

| Medidas simétricas | | | | | |
|-------------------------|-------------------------|-------|--|---------------------------|--------------------------|
| | | Valor | Error estándar asintótico ^a | T aproximada ^b | Significación aproximada |
| Intervalo por intervalo | R de Pearson | 0.544 | 0.112 | 3.429 | ,002 ^c |
| Ordinal por ordinal | Correlación de Spearman | 0.510 | 0.130 | 3.141 | ,004 ^c |
| N de casos válidos | | 30 | | | |

INTERPRETACIÓN

Existe correlación positiva moderada entre las unidades de estudio.

4.2.3 PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 2

H_1 :. Existe relación entre el análisis cuantitativo y la cobranza dudosa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Temblores Provincia del Cusco-2020.

H_0 : No existe relación entre el análisis cuantitativo y la cobranza dudosa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Temblores Provincia del Cusco-2020.

Tabla 8: prueba de Chi Cuadrado H.E2

| Prueba de chi-cuadrado | | | |
|------------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|
| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 45,296 ^a | 6 | 0.000 |
| Razón de verosimilitud | 31.624 | 6 | 0.000 |
| Asociación lineal por lineal | 18.087 | 1 | 0.000 |
| N de casos válidos | 30 | | |

INTERPRETACION

De acuerdo a la tabla de la hipótesis general, el valor es $0.000 < 0.05$ por lo que se deniega la hipótesis nula y se toma la hipótesis alterna, es decir: existe relación entre el análisis cuantitativo y la cobranza dudosa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Temblores Provincia del Cusco-2020.

CORRELACION

Tabla 9: Prueba de Correlación de Spearman H.E 2

| Medidas simétricas | | | | | |
|-------------------------|-------------------------|-------|--|---------------------------|--------------------------|
| | | Valor | Error estándar asintótico ^a | T aproximada ^b | Significación aproximada |
| Intervalo por intervalo | R de Pearson | 0.790 | 0.081 | 6.812 | ,000 ^c |
| Ordinal por ordinal | Correlación de Spearman | 0.762 | 0.099 | 6.226 | ,000 ^c |
| N de casos válidos | | 30 | | | |

INTERPRETACIÓN

Existe correlación positiva alta entre las unidades de estudio.

4.2.4PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 3

H_1 : Existe relación entre el destino del crédito la cobranza dudosa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Temblores Provincia del Cusco-2020.

H_0 : No existe relación entre el destino del crédito la cobranza dudosa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Temblores Provincia del Cusco-2020.

Tabla 10: Prueba de Chi Cuadrado H.E 3

| Prueba de chi-cuadrado | | | |
|------------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|
| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 23,399 ^a | 9 | 0.005 |
| Razón de verosimilitud | 21.794 | 9 | 0.010 |
| Asociación lineal por lineal | 11.904 | 1 | 0.001 |
| N de casos válidos | 30 | | |

INTERPRETACION

De acuerdo a la tabla de la hipótesis general, el valor es $0.000 < 0.05$ por lo que se deniega la hipótesis nula y se toma la hipótesis alterna, es decir: existe relación entre el destino del crédito la cobranza dudosa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Temblores Provincia del Cusco-2020.

CORRELACIONES

Tabla 11: prueba de Correlación de Spearman H.E 3

| Medidas simétricas | | | | | |
|-------------------------|--------------|-------|--|---------------------------|--------------------------|
| | | Valor | Error estándar asintótico ^a | T aproximada ^b | Significación aproximada |
| Intervalo por intervalo | R de Pearson | 0.641 | 0.103 | 4.416 | ,000 ^c |

| | | | | | |
|---------------------|-------------------------|-------|-------|-------|-------------------|
| Ordinal por ordinal | Correlación de Spearman | 0.577 | 0.133 | 3.734 | ,001 ^c |
| N de casos válidos | | 30 | | | |

INTERPRETACIÓN

Existe correlación positiva moderada entre las unidades de estudio.

4.3 PRUEBA DE CONFIABILIDAD

4.3.1 VARIABLE 1. EVALUACION DE CREDITOS

Tabla 12: Alpha de Cronbach V1 Evaluación de créditos

| Estadística de Fiabilidad | | |
|---------------------------|---|----------------|
| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
| 0.826 | 0.836 | 11 |

La prueba de confiabilidad del trabajo de investigación demuestra que el Alfa de Cronbach de los elementos se aproxima a 1 por lo que el trabajo es viable

Tabla 13: validez tabla V1 evaluación de créditos

| Estadísticas de total de elemento | | | | | |
|---|--|---|--|----------------------------------|---|
| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Correlación múltiple al cuadrado | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
| La voluntad de pago determina la calidad moral que cuenta el cliente, en la relación crediticia con la entidad financiera en su evaluación de créditos | 35.17 | 28.971 | 0.517 | 0.638 | 0.811 |
| La Responsabilidad, determina el compromiso ético que tiene el cliente con la entidad, para su análisis y evaluación de créditos. | 35.40 | 28.938 | 0.525 | 0.424 | 0.810 |
| Aval solidario permite, tener la misma responsabilidad e importancia de devolver el crédito al igual que el titular que lo haya solicitado a la entidad, para una mejor evaluación de créditos. | 35.50 | 28.603 | 0.445 | 0.487 | 0.818 |
| La capacidad de pago, permite tener la voluntad que tiene un individuo o una entidad para cumplir sus obligaciones financieras en la evaluación de créditos. | 35.60 | 28.041 | 0.548 | 0.532 | 0.807 |

| | | | | | |
|--|-------|--------|-------|-------|-------|
| El Nivel de ventas determina el conjunto de ventas de productos o servicios que se han realizado en una compañía dentro de un periodo determinado, para su análisis cuantitativo | 35.07 | 30.340 | 0.326 | 0.397 | 0.828 |
| El Historial Creditico establece el comportamiento que tiene un individuo respecto a su responsabilidad con cualquier entidad financiera observando sus pagos e impagos comportamiento que aporta a un análisis cuantitativo | 35.30 | 29.597 | 0.545 | 0.496 | 0.809 |
| El crédito consumo establece créditos para atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial, cumpliendo el destino de crédito | 35.07 | 29.099 | 0.703 | 0.578 | 0.800 |
| Créditos microempresa permite realizar la financiación de actividades que son netamente para el negocio o capital de trabajo, otorgados a personas naturales o jurídicas donde establece el destino de crédito | 35.00 | 28.276 | 0.679 | 0.599 | 0.798 |
| Créditos hipotecarios permite otorgar préstamos para compra de terreno, construcción de vivienda o departamentos, mejoramiento o remodelación, de vivienda propia, cumpliendo el destino del crédito | 35.43 | 31.495 | 0.220 | 0.622 | 0.836 |
| Atraso de cuotas determina el retardo en el pago de la deuda, y el Banco puede comenzar a cobrar intereses, mostrando incumplimiento de pago. | 34.87 | 28.395 | 0.560 | 0.656 | 0.806 |
| El riesgo de crédito se establece como la posibilidad de sufrir pérdidas financieras, al tener un incumplimiento de pago. | 35.27 | 26.961 | 0.546 | 0.562 | 0.808 |

4.3.2 VARIABLE 2 COBRANZA DUDOSA

Tabla 14: Alfa de Cronbach V2 Cobranza Dudosa

| Estadística de Fiabilidad | | |
|---------------------------|---|----------------|
| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
| 0.885 | 0.887 | 9 |

La prueba de confiabilidad del trabajo de investigación demuestra que el Alfa de Cronbach de los elementos se aproxima a 1 por lo que el trabajo es viable

Tabla 15 : validez tabla V2 cobranza dudosa

| Estadísticas de total de elemento | | | | | |
|---|--|---|--|----------------------------------|---|
| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Correlación múltiple al cuadrado | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
| La provisión, permite mostrar los asientos de provisión y castigos de cuentas que no hayan sido recuperadas, lo que sirve para sincerar las cifras en los Estados financieros mostrando el incumplimiento de pago | 27.00 | 32.276 | 0.500 | 0.621 | 0.883 |
| Los Créditos deficientes establece y muestran la insuficiencia en la capacidad de pago del deudor, se puede evidenciar la incobrabilidad del crédito | 27.40 | 30.248 | 0.564 | 0.568 | 0.881 |
| Los Crédito dudoso establece que el impago es más de 90 días sin que el deudor realice el pago del capital o los intereses, observando el incumplimiento de pago. | 27.10 | 29.541 | 0.773 | 0.694 | 0.860 |
| Los Créditos perdida establece y muestran, falta de pago mayores a 365 días, observando una evidencia de incobrabilidad. | 27.03 | 29.757 | 0.734 | 0.683 | 0.864 |
| La cartera vencida establece aquellos créditos, cuya fecha de pago ya venció y no se han cobrado, mostrando una alta morosidad. | 26.97 | 32.930 | 0.584 | 0.448 | 0.877 |
| La refinanciación o reestructuración permite modificar la situación de un préstamo, esto permite modificar el plazo, la tasa, el interés,entre otros, | 26.77 | 30.737 | 0.753 | 0.644 | 0.864 |
| Los Créditos Castigados, permite a los Créditos clasificarlos en pérdida, que han sido provisionados, y retirados de los balances de las entidades, incrementando la morosidad en la entidad financiera. | 26.70 | 31.390 | 0.648 | 0.514 | 0.871 |
| La evaluación de créditos, considera, la importancia de la verificación del plan de inversión y seguimiento para evitar, el incremento de mora en la cartera | 27.00 | 33.172 | 0.460 | 0.512 | 0.886 |
| Los gestores, sectoristas, como primer filtro en la evaluación de créditos, es importante que estén en constante aprendizaje, para minimizar una mala o deficiente evaluación | 26.70 | 28.700 | 0.743 | 0.760 | 0.863 |

TABLAS Y GRAFICOS

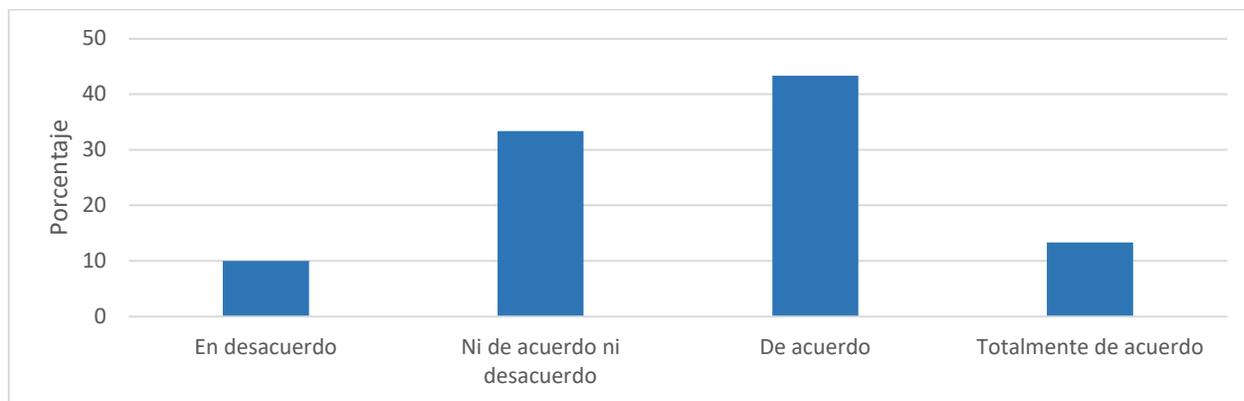
1.- La voluntad de pago determina la calidad moral que cuenta el cliente, en la relación crediticia con la entidad financiera en su evaluación de créditos

Tabla 16: resultado de la encuesta nro. 1

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | En desacuerdo | 3 | 10.0 | 10.0 | 10.0 |
| | Ni de acuerdo ni desacuerdo | 10 | 33.3 | 33.3 | 43.3 |
| | De acuerdo | 13 | 43.3 | 43.3 | 86.7 |
| | Totalmente de acuerdo | 4 | 13.3 | 13.3 | 100.0 |
| | Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

Nota en la tabla se refiere a: La voluntad de pago determina la calidad moral que cuenta el cliente, en la relación crediticia con la entidad financiera en su evaluación de créditos

Gráfico 1: resultado de la encuesta nro. 1



Nota en la gráfica se refiere a: La voluntad de pago determina la calidad moral que cuenta el cliente, en la relación crediticia con la entidad financiera en su evaluación de créditos

Interpretación:

Para el desarrollo del estudio de investigación se elaboró un cuestionario en el cual contiene 20 preguntas, las cuales fueron divididas en 2 partes según la conveniencia del investigador donde 12 preguntas hacen referencia a evaluación de créditos y 8 preguntas hacen referencia a cobranza dudosa; es así que este cuestionario fue aplicado a 30 colaboradores de la coopac, entre ellos, gestores de créditos, cobranza y recuperaciones, personal del área administrativa y GG. Donde respondieron a la siguiente interrogante respecto a la afirmación: La voluntad de pago determina la calidad moral que cuenta el cliente, en la relación crediticia con la entidad financiera en su evaluación de créditos.;10% respondió en desacuerdo, 33% respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, 43% respondió de acuerdo y el 12% respondió totalmente de acuerdo.

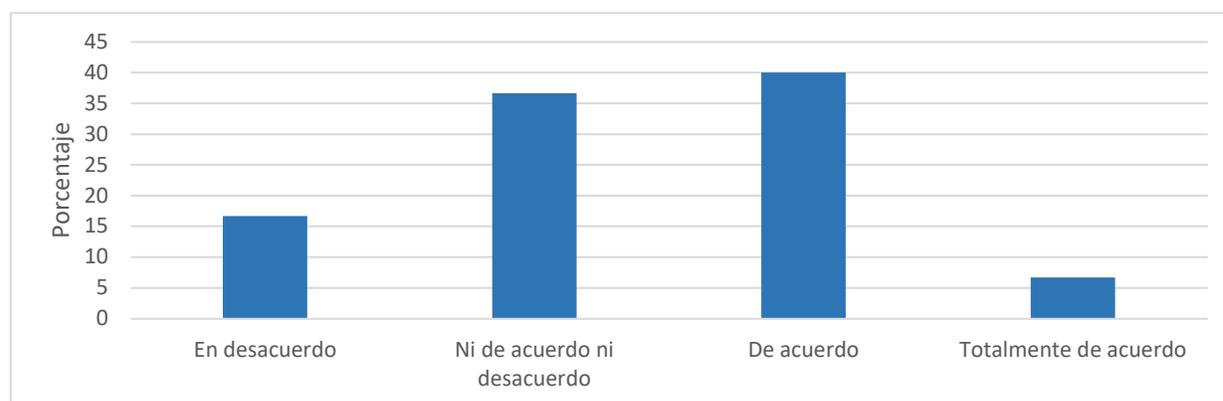
2.-Responsabilidad determina el compromiso ético que tiene el cliente con la entidad, para su análisis y evaluación de créditos.

Tabla 17: resultado de la encuesta nro. 2

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | En desacuerdo | 5 | 16.7 | 16.7 | 16.7 |
| | Ni de acuerdo ni desacuerdo | 11 | 36.7 | 36.7 | 53.3 |
| | De acuerdo | 12 | 40.0 | 40.0 | 93.3 |
| | Totalmente de acuerdo | 2 | 6.7 | 6.7 | 100.0 |
| | Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

Nota en la tabla se refiere a: Responsabilidad determina el compromiso ético que tiene el cliente con la entidad, para su análisis y evaluación de créditos

Gráfico 2: resultado de la encuesta nro. 2



Nota en la gráfica se refiere a: Responsabilidad determina el compromiso ético que tiene el cliente con la entidad, para su análisis y evaluación de créditos

Interpretación:

Para el desarrollo del estudio de investigación se elaboró un cuestionario en el cual contiene 20 preguntas, las cuales fueron divididas en 2 partes según la conveniencia del investigador donde 12 preguntas hacen referencia a evaluación de créditos y 8 preguntas hacen referencia a cobranza dudosa; es así que este cuestionario fue aplicado a 30 colaboradores de la coopac, entre ellos, gestores de créditos, cobranza y recuperaciones, personal del área administrativa y GG. Donde respondieron a la siguiente interrogante respecto a la afirmación: Responsabilidad determina el compromiso ético que tiene el cliente con la entidad, para su análisis y evaluación de créditos.;15% respondió en desacuerdo, 35% respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, 40% respondió de acuerdo y el 6% respondió totalmente de acuerdo

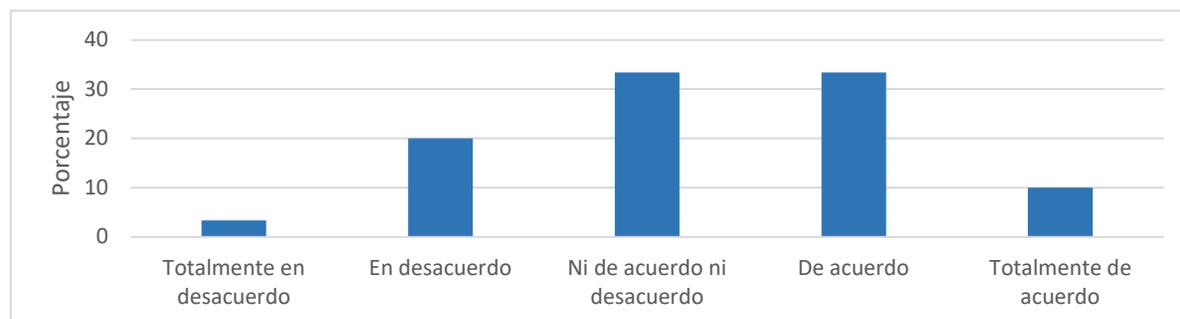
3.-Aval solidario permite, tener la misma responsabilidad de devolver el crédito al igual que el titular que lo haya solicitado a la entidad, para una mejor evaluación de créditos.

Tabla 18

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 1 | 3.3 | 3.3 | 3.3 |
| | En desacuerdo | 6 | 20.0 | 20.0 | 23.3 |
| | Ni de acuerdo ni desacuerdo | 10 | 33.3 | 33.3 | 56.7 |
| | De acuerdo | 10 | 33.3 | 33.3 | 90.0 |
| | Totalmente de acuerdo | 3 | 10.0 | 10.0 | 100.0 |
| | Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

Nota en la tabla se refiere a: Aval solidario permite, tener la misma responsabilidad de devolver el crédito al igual que el titular que lo haya solicitado a la entidad, para una mejor evaluación de créditos.

Gráfico 3



Nota en la gráfica se refiere a: Aval solidario permite, tener la misma responsabilidad de devolver el crédito al igual que el titular que lo haya solicitado a la entidad, para una mejor evaluación de créditos.

INTERPRETACION:

Para el desarrollo del estudio de investigación se elaboró un cuestionario en el cual contiene 20 preguntas, las cuales fueron divididas en 2 partes según la conveniencia del investigador donde 12 preguntas hacen referencia a evaluación de créditos y 8 preguntas hacen referencia a cobranza dudosa; es así que este cuestionario fue aplicado a 30 colaboradores de la coopac, entre ellos, gestores de créditos, cobranza y recuperaciones, personal del área administrativa y GG. Donde respondieron a la siguiente interrogante respecto a la afirmación: Aval solidario permite, tener la misma responsabilidad de devolver el crédito al igual que el titular que lo haya solicitado a la entidad, para una mejor evaluación de créditos; donde se puede observar que hay una igualdad donde el 34% se encuentran en de acuerdo, ni de acuerdo, ni en desacuerdo, al indicar que no es tan relevante en que el aval cumpla la misma responsabilidad que el titular, más si presió

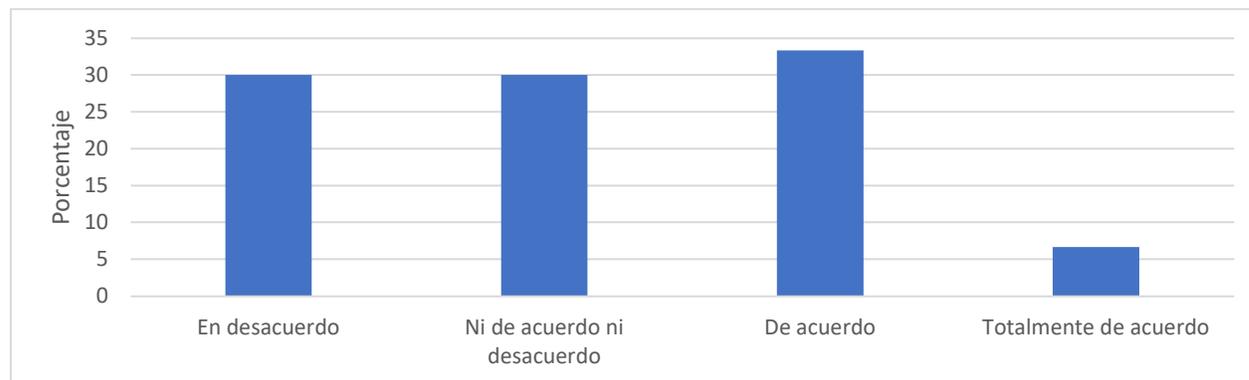
4.-La capacidad de pago determina medir la probabilidad que tiene un individuo o una entidad para cumplir sus obligaciones financieras en la evaluación de créditos.

Tabla 19

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | En desacuerdo | 9 | 30.0 | 30.0 | 30.0 |
| | Ni de acuerdo ni desacuerdo | 9 | 30.0 | 30.0 | 60.0 |
| | De acuerdo | 10 | 33.3 | 33.3 | 93.3 |
| | Totalmente de acuerdo | 2 | 6.7 | 6.7 | 100.0 |
| Total | | 30 | 100.0 | 100.0 | |

Nota en la tabla se refiere a: La capacidad de pago determina medir la probabilidad que tiene un individuo o una entidad para cumplir sus obligaciones financieras en la evaluación de créditos.

Gráfico 4



Nota en la gráfica se refiere a: La capacidad de pago determina medir la probabilidad que tiene un individuo o una entidad para cumplir sus obligaciones financieras en la evaluación de créditos.

INTERPRETACION:

Para el desarrollo del estudio de investigación se elaboró un cuestionario en el cual contiene 20 preguntas, las cuales fueron divididas en 2 partes según la conveniencia del investigador donde 12 preguntas hacen referencia a evaluación de créditos y 8 preguntas hacen referencia a cobranza dudosa; es así que este cuestionario fue aplicado a 30 colaboradores de la coopac, entre ellos, gestores de créditos, cobranza y recuperaciones, personal del área administrativa y GG. Donde respondieron a la siguiente interrogante respecto a la afirmación: La capacidad de pago determina medir la probabilidad que tiene un individuo o una entidad para cumplir sus obligaciones financieras en la evaluación de créditos. Donde un 35% respondió en de acuerdo, considerando la importancia que una persona natural o jurídica en tener en cuenta su capacidad de pago, para obtener mejores resultados en la evaluación de créditos. Mientras que un 6% se encuentra en totalmente de acuerdo, que la capacidad de pago es sumamente importante al momento de otorgar un crédito

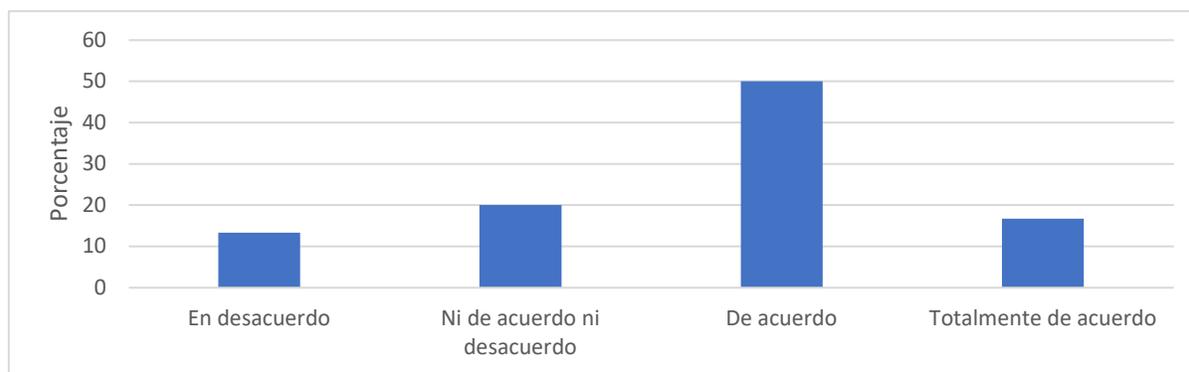
5.- Nivel de ventas determina el conjunto de ventas de productos o servicios prestados que se ha realizado en una empresa en un periodo determinado, para su análisis cuantitativo.

Tabla 20

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Válido | | | | |
| En desacuerdo | 4 | 13.3 | 13.3 | 13.3 |
| Ni de acuerdo ni desacuerdo | 6 | 20.0 | 20.0 | 33.3 |
| De acuerdo | 15 | 50.0 | 50.0 | 83.3 |
| Totalmente de acuerdo | 5 | 16.7 | 16.7 | 100.0 |
| Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

Nota en la tabla se refiere a: Nivel de ventas determina el conjunto de ventas de productos o servicios prestados que se ha realizado en una empresa en un periodo determinado, para su análisis cuantitativo

Gráfico 5



Nota en la gráfica se refiere a: Nivel de ventas determina el conjunto de ventas de productos o servicios prestados que se ha realizado en una empresa en un periodo determinado, para su análisis cuantitativo

INTERPRETACION:

Para el desarrollo del estudio de investigación se elaboró un cuestionario en el cual contiene 20 preguntas, las cuales fueron divididas en 2 partes según la conveniencia del investigador donde 12 preguntas hacen referencia a evaluación de créditos y 8 preguntas hacen referencia a cobranza dudosa; es así que este cuestionario fue aplicado a 30 colaboradores de la coopac, entre ellos, gestores de créditos, cobranza y recuperaciones, personal del área administrativa y GG. Donde respondieron a la siguiente interrogante respecto a la afirmación: Nivel de ventas determina el conjunto de ventas de productos o servicios prestados que se ha realizado en una empresa en un periodo determinado, para su análisis cuantitativo: donde el 13% respondió en desacuerdo, 20% respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, 50% respondió de acuerdo y el 16% respondió totalmente de acuerdo. Considerando que es de suma importancia evaluar el nivel de ventas para una mejor evaluación de crédito

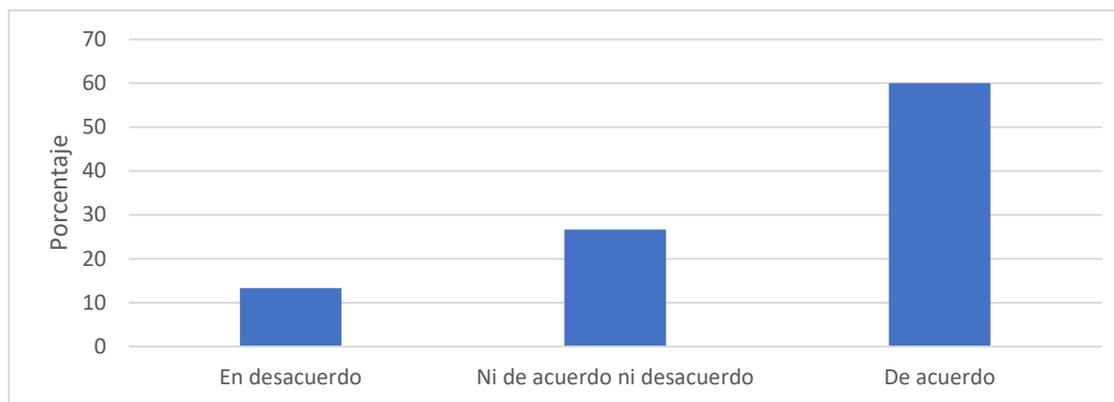
6.-Historial Creditico establece el informe emitido por una entidad financiera, donde se detallan los antecedentes de pagos e impagos de una persona que aporta a un análisis cuantitativo.

Tabla 21

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | | | | |
| En desacuerdo | 4 | 13.3 | 13.3 | 13.3 |
| Ni de acuerdo ni desacuerdo | 8 | 26.7 | 26.7 | 40.0 |
| De acuerdo | 18 | 60.0 | 60.0 | 100.0 |
| Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

Nota en la tabla se refiere a: Historial Creditico establece el informe emitido por una entidad financiera, donde se detallan los antecedentes de pagos e impagos de una persona que aporta a un análisis cuantitativo.

Gráfico 6



Nota en la gráfica se refiere a: Historial Creditico establece el informe emitido por una entidad financiera, donde se detallan los antecedentes de pagos e impagos de una persona que aporta a un análisis cuantitativo.

INTERPRETACION:

Para el desarrollo del estudio de investigación se elaboró un cuestionario en el cual contiene 20 preguntas, las cuales fueron divididas en 2 partes según la conveniencia del investigador donde 12 preguntas hacen referencia a evaluación de créditos y 8 preguntas hacen referencia a cobranza dudosa; es así que este cuestionario fue aplicado a 30 colaboradores de la coopac, entre ellos, gestores de créditos, cobranza y recuperaciones, personal del área administrativa y GG. Donde respondieron a la siguiente interrogante respecto a la afirmación: Historial Creditico establece el informe emitido por una entidad financiera, donde se detallan los antecedentes de pagos e impagos de una persona que aporta a un análisis cuantitativo. Mostrando que la mayor parte de los colaboradores con un 60% respondió de acuerdo, al apoyar que el historial crediticio de un socio es de suma importancia para un mejor análisis al momento de otorgar un crédito.

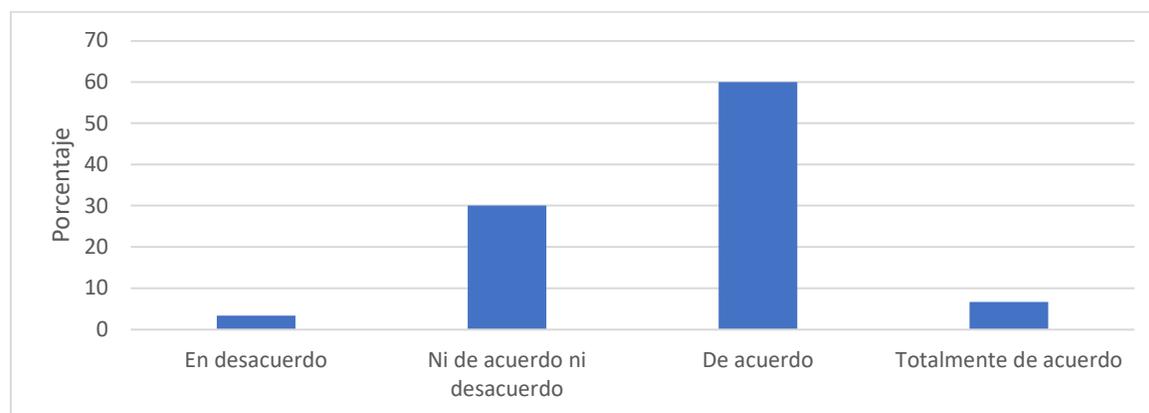
7.-El crédito consumo establece créditos a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial, cumpliendo el destino de crédito

Tabla 22

| Válido | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| En desacuerdo | 1 | 3.3 | 3.3 | 3.3 |
| Ni de acuerdo ni desacuerdo | 9 | 30.0 | 30.0 | 33.3 |
| De acuerdo | 18 | 60.0 | 60.0 | 93.3 |
| Totalmente de acuerdo | 2 | 6.7 | 6.7 | 100.0 |
| Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

Nota en la tabla se refiere a: El crédito consumo establece créditos a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial, cumpliendo el destino de crédito

Gráfico 7



Nota en la gráfica se refiere a: El crédito consumo establece créditos a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial, cumpliendo el destino de crédito

INTERPRETACION:

Para el desarrollo del estudio de investigación se elaboró un cuestionario en el cual contiene 20 preguntas, las cuales fueron divididas en 2 partes según la conveniencia del investigador donde 12 preguntas hacen referencia a evaluación de créditos y 8 preguntas hacen referencia a cobranza dudosa; es así que este cuestionario fue aplicado a 30 colaboradores de la coopac, entre ellos, gestores de créditos, cobranza y recuperaciones, personal del área administrativa y GG. Donde respondieron a la siguiente interrogante respecto a la afirmación: El crédito consumo establece créditos a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial, cumpliendo el destino de crédito; mostrando que un 3% respondió en desacuerdo, 30% respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, 60% respondió de acuerdo y el 6% respondió totalmente de acuerdo.

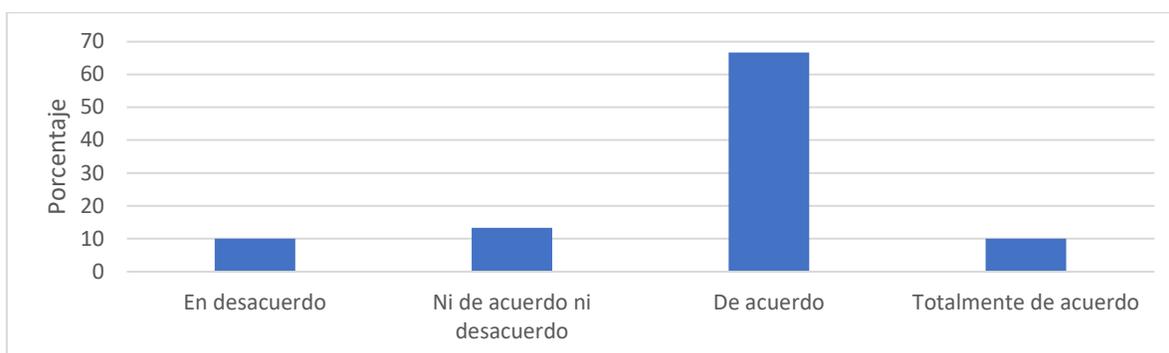
8.-Créditos microempresa permite financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas donde establece el destino de crédito.

Tabla 23

| Válido | Frecuencia | | Porcentaje | | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------------|-----------|--------------|--------------|-------------------|----------------------|
| | | | | | | |
| | En desacuerdo | 3 | 10.0 | 10.0 | 10.0 | 10.0 |
| | Ni de acuerdo ni desacuerdo | 4 | 13.3 | 13.3 | 13.3 | 23.3 |
| | De acuerdo | 20 | 66.7 | 66.7 | 66.7 | 90.0 |
| | Totalmente de acuerdo | 3 | 10.0 | 10.0 | 10.0 | 100.0 |
| | Total | 30 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | |

Nota en la tabla se refiere a: Créditos microempresa permite financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas donde establece el destino de crédito.

Gráfico 8



Nota en la gráfica se refiere a: Créditos microempresa permite financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas donde establece el destino de crédito.

INTERPRETACION:

Para el desarrollo del estudio de investigación se elaboró un cuestionario en el cual contiene 20 preguntas, las cuales fueron divididas en 2 partes según la conveniencia del investigador donde 12 preguntas hacen referencia a evaluación de créditos y 8 preguntas hacen referencia a cobranza dudosa; es así que este cuestionario fue aplicado a 30 colaboradores de la coopac, entre ellos, gestores de créditos, cobranza y recuperaciones, personal del área administrativa y GG. Donde respondieron a la siguiente interrogante respecto a la afirmación: Créditos microempresa permite financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas donde establece el destino de crédito. Donde el 10% respondió en desacuerdo, 13% respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, 66% respondió de acuerdo y el 10% respondió totalmente de acuerdo.

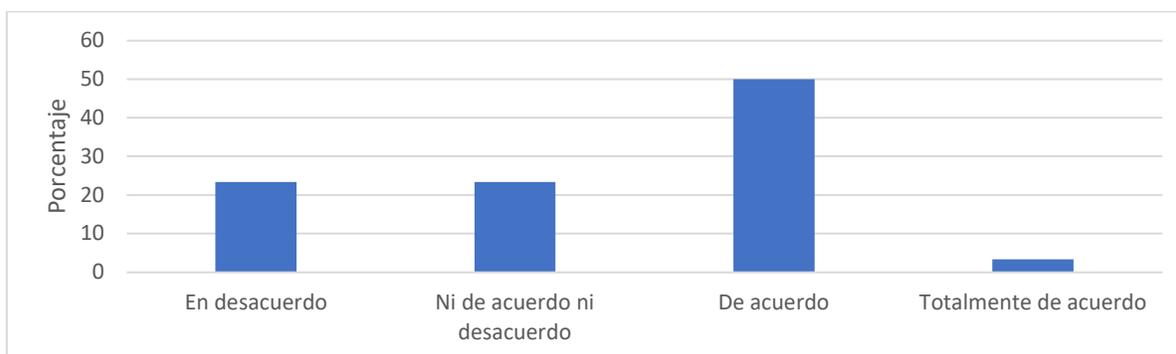
9.-Créditos hipotecarios permite otorgar créditos a personas naturales o jurídicas para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, cumpliendo el destino del crédito.

Tabla 24

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Válido | | | | |
| En desacuerdo | 7 | 23.3 | 23.3 | 23.3 |
| Ni de acuerdo ni desacuerdo | 7 | 23.3 | 23.3 | 46.7 |
| De acuerdo | 15 | 50.0 | 50.0 | 96.7 |
| Totalmente de acuerdo | 1 | 3.3 | 3.3 | 100.0 |
| Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

Nota en la tabla se refiere a: Créditos hipotecarios permite otorgar créditos a personas naturales o jurídicas para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, cumpliendo el destino del crédito.

Gráfico 9



Nota en la gráfica se refiere a: Créditos hipotecarios permite otorgar créditos a personas naturales o jurídicas para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, cumpliendo el destino del crédito.

INTERPRETACION

Para el desarrollo del estudio de investigación se elaboró un cuestionario en el cual contiene 20 preguntas, las cuales fueron divididas en 2 partes según la conveniencia del investigador donde 12 preguntas hacen referencia a evaluación de créditos y 8 preguntas hacen referencia a cobranza dudosa; es así que este cuestionario fue aplicado a 30 colaboradores de la coopac, entre ellos, gestores de créditos, cobranza y recuperaciones, personal del área administrativa y GG. Donde respondieron a la siguiente interrogante respecto a la afirmación: Créditos hipotecarios permite otorgar créditos a personas naturales o jurídicas para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, cumpliendo el destino del crédito. Mostrando que el 23% respondió en desacuerdo, 23% respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, 50% respondió de acuerdo y el 3% respondió totalmente de acuerdo.

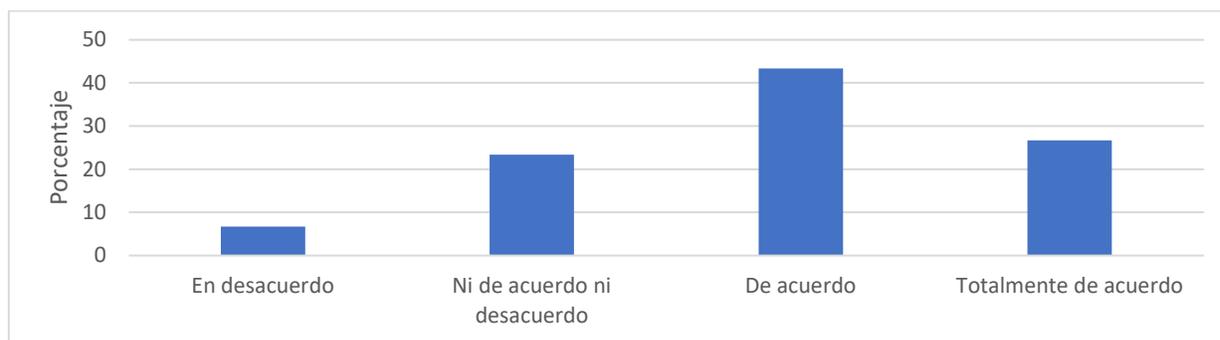
10.-Atraso de cuotas determina el retardo en el pago de la deuda, y el Banco puede comenzar a cobrar intereses, mostrando incumplimiento de pago

Tabla 25

| Válido | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| En desacuerdo | 2 | 6.7 | 6.7 | 6.7 |
| Ni de acuerdo ni desacuerdo | 7 | 23.3 | 23.3 | 30.0 |
| De acuerdo | 13 | 43.3 | 43.3 | 73.3 |
| Totalmente de acuerdo | 8 | 26.7 | 26.7 | 100.0 |
| Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

Nota en la tabla se refiere a: Atraso de cuotas determina el retardo en el pago de la deuda, y el Banco puede comenzar a cobrar intereses, mostrando incumplimiento de pago

Gráfico 10



Nota en la tabla se refiere a: Atraso de cuotas determina el retardo en el pago de la deuda, y el Banco puede comenzar a cobrar intereses, mostrando incumplimiento de pago.

INTERPRETACION:

Para el desarrollo del estudio de investigación se elaboró un cuestionario en el cual contiene 20 preguntas, las cuales fueron divididas en 2 partes según la conveniencia del investigador donde 12 preguntas hacen referencia a evaluación de créditos y 8 preguntas hacen referencia a cobranza dudosa; es así que este cuestionario fue aplicado a 30 colaboradores de la coopac, entre ellos, gestores de créditos, cobranza y recuperaciones, personal del área administrativa y GG. Donde respondieron a la siguiente interrogante respecto a la afirmación Atraso de cuotas determina el retardo en el pago de la deuda, y el Banco puede comenzar a cobrar intereses, mostrando incumplimiento de pago; donde un 6% respondió en desacuerdo, 23% respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, 43% respondió de acuerdo y el 26% respondió totalmente de acuerdo.

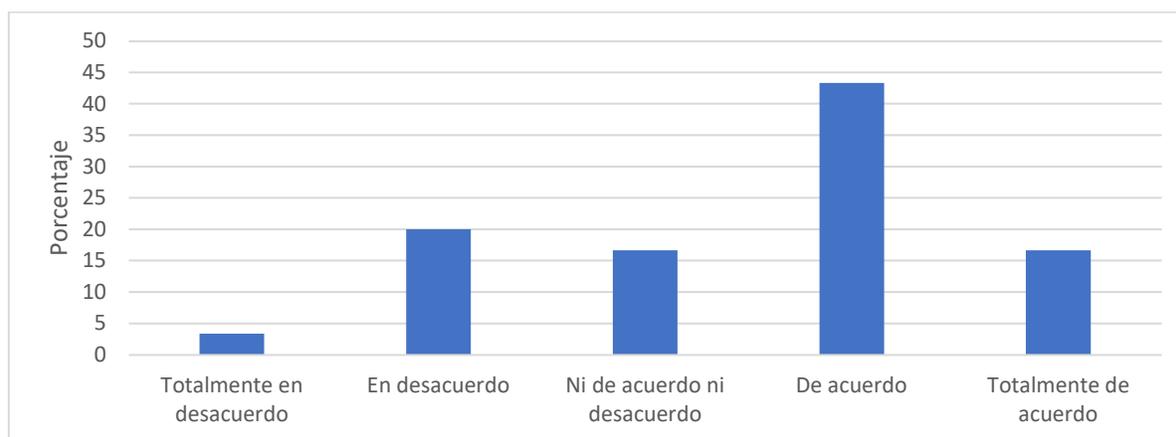
11.-El riesgo de crédito se establece como la posibilidad de sufrir pérdidas financieras, al tener un incumplimiento de pago.

Tabla 26

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Válido | | | | |
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 3.3 | 3.3 | 3.3 |
| En desacuerdo | 6 | 20.0 | 20.0 | 23.3 |
| Ni de acuerdo ni desacuerdo | 5 | 16.7 | 16.7 | 40.0 |
| De acuerdo | 13 | 43.3 | 43.3 | 83.3 |
| Totalmente de acuerdo | 5 | 16.7 | 16.7 | 100.0 |
| Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

Nota en la tabla se refiere a: El riesgo de crédito se establece como la posibilidad de sufrir pérdidas financieras, al tener un incumplimiento de pago.

Gráfico 11



Nota en la grafica se refiere a: El riesgo de crédito se establece como la posibilidad de sufrir pérdidas financieras, al tener un incumplimiento de pago.

INTERPRETACION:

Para el desarrollo del estudio de investigación se elaboró un cuestionario en el cual contiene 20 preguntas, las cuales fueron divididas en 2 partes según la conveniencia del investigador donde 12 preguntas hacen referencia a evaluación de créditos y 8 preguntas hacen referencia a cobranza dudosa; es así que este cuestionario fue aplicado a 30 colaboradores de la coopac, entre ellos, gestores de créditos, cobranza y recuperaciones, personal del área administrativa y GG. Donde respondieron a la siguiente interrogante respecto a la afirmación: El riesgo de crédito se establece como la posibilidad de sufrir pérdidas financieras, al tener un incumplimiento de pago. Donde se identifica que la mayor parte con un 45% respondió de acuerdo, que es el riesgo de crédito establece la posibilidad de sufrir pérdidas y provisiones dando a la coopac una alto índice de mora.

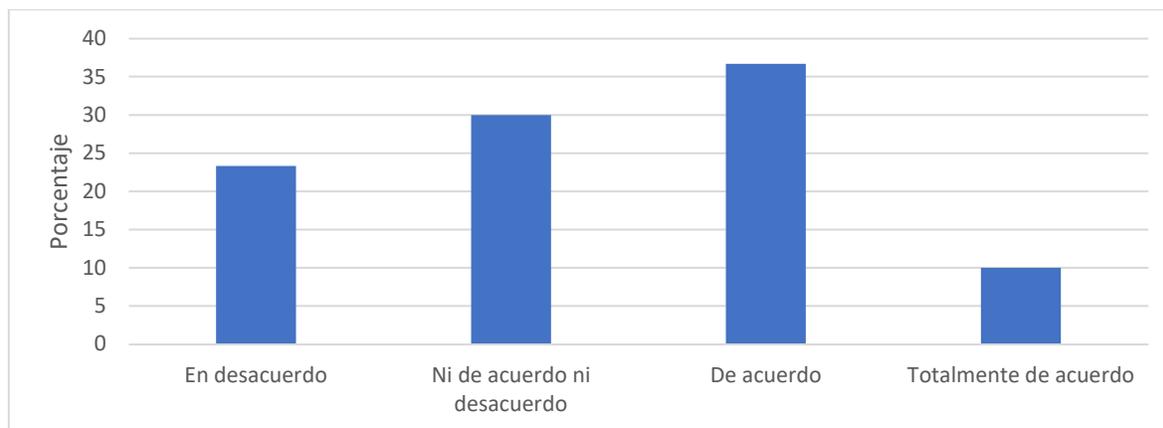
12.- La Provisión, permite estimar y efectuar los asientos de provisión y castigo de cuentas incobrables, los cuales; son necesarios para sincerar las cifras en los Estados financieros indicando el incumplimiento de pago.

Tabla 27

| Válido | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| En desacuerdo | 7 | 23.3 | 23.3 | 23.3 |
| Ni de acuerdo ni desacuerdo | 9 | 30.0 | 30.0 | 53.3 |
| De acuerdo | 11 | 36.7 | 36.7 | 90.0 |
| Totalmente de acuerdo | 3 | 10.0 | 10.0 | 100.0 |
| Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

Nota en la tabla se refiere a: Provisión, permite estimar y efectuar los asientos de provisión y castigo de cuentas incobrables, los cuales; son necesarios para sincerar las cifras en los Estados financieros indicando el incumplimiento de pago.

Gráfico 12



Nota en la grafica se refiere a: Provisión, permite estimar y efectuar los asientos de provisión y castigo de cuentas incobrables, los cuales; son necesarios para sincerar las cifras en los Estados financieros indicando el incumplimiento de pago.

INTERPRETACION:

Para el desarrollo del estudio de investigación se elaboró un cuestionario en el cual contiene 20 preguntas, las cuales fueron divididas en 2 partes según la conveniencia del investigador donde 12 preguntas hacen referencia a evaluación de créditos y 8 preguntas hacen referencia a cobranza dudosa; es así que este cuestionario fue aplicado a 30 colaboradores de la coopac, entre ellos, gestores de créditos, cobranza y recuperaciones, personal del área administrativa y GG. Donde respondieron a la siguiente interrogante respecto a la afirmación: Provisión, permite estimar y efectuar los asientos de provisión y castigo de cuentas incobrables, los cuales; son necesarios para sincerar las cifras en los Estados financieros indicando el incumplimiento de pago. Donde se observa que un 37% respondió de acuerdo y un 10% respondió totalmente de acuerdo.

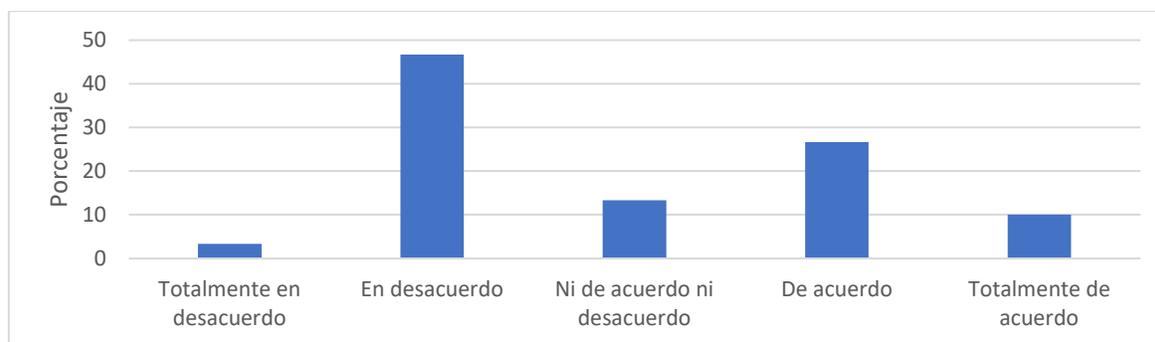
13.-Créditos deficientes establece que presentan insuficiencias en la capacidad de pago del deudor, se evidencia la incobrabilidad del crédito.

Tabla 28

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | | | | |
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 3.3 | 3.3 | 3.3 |
| En desacuerdo | 14 | 46.7 | 46.7 | 50.0 |
| Ni de acuerdo ni desacuerdo | 4 | 13.3 | 13.3 | 63.3 |
| De acuerdo | 8 | 26.7 | 26.7 | 90.0 |
| Totalmente de acuerdo | 3 | 10.0 | 10.0 | 100.0 |
| Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

Nota en la tabla se refiere a: Créditos deficientes establece que presentan insuficiencias en la capacidad de pago del deudor, se evidencia la incobrabilidad del crédito.

Gráfico 13



Nota en la grafica se refiere a: Créditos deficientes establece que presentan insuficiencias en la capacidad de pago del deudor, se evidencia la incobrabilidad del crédito.

INTERPRETACION:

Para el desarrollo del estudio de investigación se elaboró un cuestionario en el cual contiene 20 preguntas, las cuales fueron divididas en 2 partes según la conveniencia del investigador donde 12 preguntas hacen referencia a evaluación de créditos y 8 preguntas hacen referencia a cobranza dudosa; es así que este cuestionario fue aplicado a 30 colaboradores de la coopac, entre ellos, gestores de créditos, cobranza y recuperaciones, personal del área administrativa y GG. Donde respondieron a la siguiente interrogante respecto a la afirmación: Créditos deficientes establece que presentan insuficiencias en la capacidad de pago del deudor, se evidencia la incobrabilidad del crédito. Donde se muestra que su gran mayoría de los colaboradores con un 47% respondió en desacuerdo, ya que los créditos si pueden ser recuperables, llegando a un acuerdo que convenga tanto a la coopac como al socio.

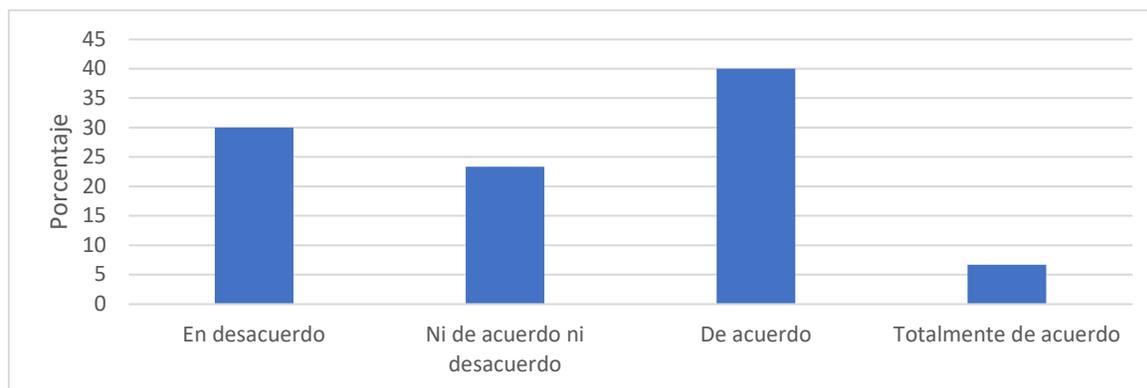
14.-Crédito dudoso establece cuando pasan más de 90 días sin que el prestatario pague el principal o los intereses, observando el incumplimiento de pago.

Tabla 29

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Válido | | | | |
| En desacuerdo | 9 | 30.0 | 30.0 | 30.0 |
| Ni de acuerdo ni desacuerdo | 7 | 23.3 | 23.3 | 53.3 |
| De acuerdo | 12 | 40.0 | 40.0 | 93.3 |
| Totalmente de acuerdo | 2 | 6.7 | 6.7 | 100.0 |
| Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

Nota en la tabla se refiere a: Crédito dudoso establece cuando pasan más de 90 días sin que el prestatario pague el principal o los intereses, observando el incumplimiento de pago.

Gráfico 14



Nota en la grafica se refiere a: Crédito dudoso establece cuando pasan más de 90 días sin que el prestatario pague el principal o los intereses, observando el incumplimiento de pago

INTERPRETACION:

Para el desarrollo del estudio de investigación se elaboró un cuestionario en el cual contiene 20 preguntas, las cuales fueron divididas en 2 partes según la conveniencia del investigador donde 12 preguntas hacen referencia a evaluación de créditos y 8 preguntas hacen referencia a cobranza dudosa; es así que este cuestionario fue aplicado a 30 colaboradores de la coopac, entre ellos, gestores de créditos, cobranza y recuperaciones, personal del área administrativa y GG. Donde respondieron a la siguiente interrogante respecto a la afirmación: Crédito dudoso establece cuando pasan más de 90 días sin que el prestatario pague el principal o los intereses, observando el incumplimiento de pago. Mostrando que un 30% respondió en desacuerdo, 23% respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, 40% respondió de acuerdo y el 6% respondió totalmente de acuerdo.

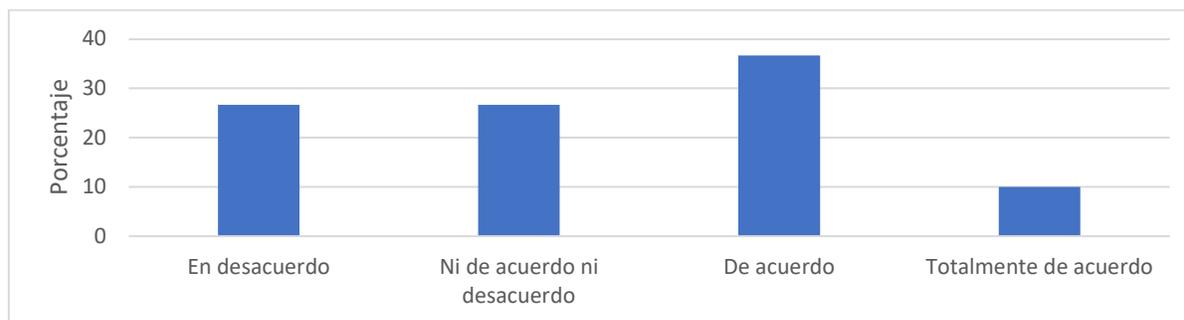
15.-Créditos perdida establece los créditos que se encuentran en suspensión de pagos, en estado de insolvencia decretada; o registran atrasos mayores a 365 días calendario, observando una evidencia de incobrabilidad.

Tabla 30

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | | | | |
| En desacuerdo | 8 | 26.7 | 26.7 | 26.7 |
| Ni de acuerdo ni desacuerdo | 8 | 26.7 | 26.7 | 53.3 |
| De acuerdo | 11 | 36.7 | 36.7 | 90.0 |
| Totalmente de acuerdo | 3 | 10.0 | 10.0 | 100.0 |
| Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

Nota en la tabla se refiere a: Créditos perdida establece los créditos que se encuentran en suspensión de pagos, en estado de insolvencia decretada; o registran atrasos mayores a 365 días calendario, observando una evidencia de incobrabilidad

Gráfico 15



Nota en la gráfica se refiere a: Créditos perdida establece los créditos que se encuentran en suspensión de pagos, en estado de insolvencia decretada; o registran atrasos mayores a 365 días calendario, observando una evidencia de incobrabilidad

INTERPRETACION:

Para el desarrollo del estudio de investigación se elaboró un cuestionario en el cual contiene 20 preguntas, las cuales fueron divididas en 2 partes según la conveniencia del investigador donde 12 preguntas hacen referencia a evaluación de créditos y 8 preguntas hacen referencia a cobranza dudosa; es así que este cuestionario fue aplicado a 30 colaboradores de la coopac, entre ellos, gestores de créditos, cobranza y recuperaciones, personal del área administrativa y GG. Donde respondieron a la siguiente interrogante respecto a la afirmación: Créditos perdida establece los créditos que se encuentran en suspensión de pagos, en estado de insolvencia decretada; o registran atrasos mayores a 365 días calendario, observando una evidencia de incobrabilidad. Se observa que la mayoría de los colaboradores se encuentra en de acuerdo con un 36%, explicando que los créditos en perdida muestra la incobrabilidad del crédito. Y con un 26% en desacuerdo indicando que el crédito si puede ser recuperable.

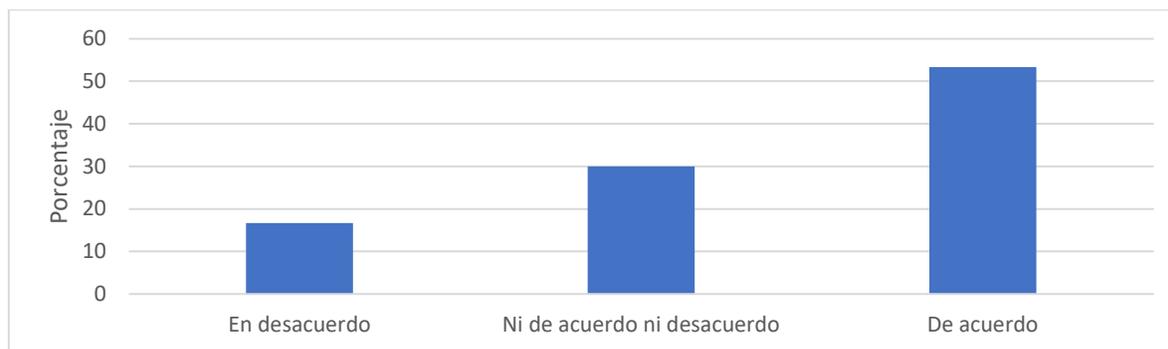
16.-La cartera vencida establece las cuentas por cobrar que tiene una institución bancaria o una empresa cuya fecha de pago ya venció y no se han cobrado, mostrando morosidad en el crédito.

Tabla 31

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | | | | |
| En desacuerdo | 5 | 16.7 | 16.7 | 16.7 |
| Ni de acuerdo ni desacuerdo | 9 | 30.0 | 30.0 | 46.7 |
| De acuerdo | 16 | 53.3 | 53.3 | 100.0 |
| Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

Nota en la tabla se refiere a: La cartera vencida establece las cuentas por cobrar que tiene una institución bancaria o una empresa cuya fecha de pago ya venció y no se han cobrado, mostrando morosidad en el crédito.

Gráfico 16



Nota en la grafica se refiere a: La cartera vencida establece las cuentas por cobrar que tiene una institución bancaria o una empresa cuya fecha de pago ya venció y no se han cobrado, mostrando morosidad en el crédito.

INTERPRETACION:

Para el desarrollo del estudio de investigación se elaboró un cuestionario en el cual contiene 20 preguntas, las cuales fueron divididas en 2 partes según la conveniencia del investigador donde 12 preguntas hacen referencia a evaluación de créditos y 8 preguntas hacen referencia a cobranza dudosa; es así que este cuestionario fue aplicado a 30 colaboradores de la coopac, entre ellos, gestores de créditos, cobranza y recuperaciones, personal del área administrativa y GG. Donde respondieron a la siguiente interrogante respecto a la afirmación: La cartera vencida establece las cuentas por cobrar que tiene una institución bancaria o una empresa cuya fecha de pago ya venció y no se han cobrado, mostrando morosidad en el crédito. Donde un 16% respondió en desacuerdo, 30% respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, 53% respondió de acuerdo.

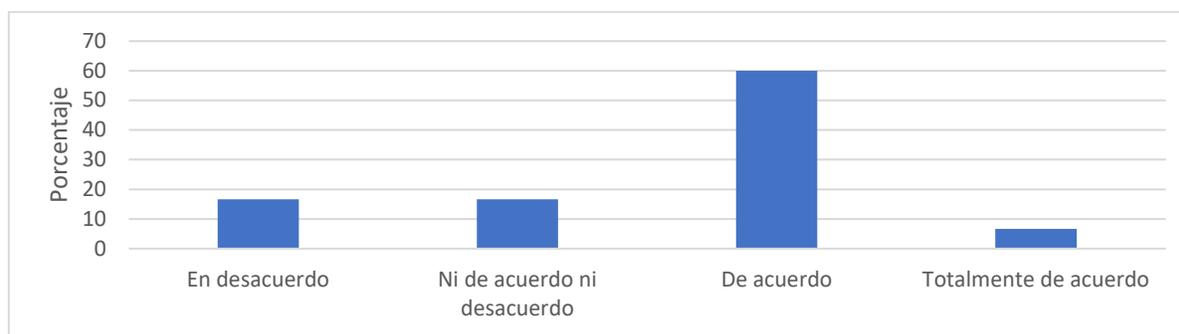
17.-La refinanciación o reestructuración permite modificar las condiciones iniciales de un crédito, e implica cambiar los términos del contrato mediante el cual se estructuró el mismo, tales como plazo, tasa de interés o sistema de amortización, entre otros,

Tabla 32

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | | | | |
| En desacuerdo | 5 | 16.7 | 16.7 | 16.7 |
| Ni de acuerdo ni desacuerdo | 5 | 16.7 | 16.7 | 33.3 |
| De acuerdo | 18 | 60.0 | 60.0 | 93.3 |
| Totalmente de acuerdo | 2 | 6.7 | 6.7 | 100.0 |
| Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

Nota en la tabla se refiere a: La refinanciación o reestructuración permite modificar las condiciones iniciales de un crédito, e implica cambiar los términos del contrato mediante el cual se estructuró el mismo, tales como plazo, tasa de interés o sistema de amortización, entre otros.

Gráfico 17



Nota en la gráfica se refiere a: La refinanciación o reestructuración permite modificar las condiciones iniciales de un crédito, e implica cambiar los términos del contrato mediante el cual se estructuró el mismo, tales como plazo, tasa de interés o sistema de amortización, entre otros.

INTERPRETACION:

Para el desarrollo del estudio de investigación se elaboró un cuestionario en el cual contiene 20 preguntas, las cuales fueron divididas en 2 partes según la conveniencia del investigador donde 12 preguntas hacen referencia a evaluación de créditos y 8 preguntas hacen referencia a cobranza dudosa; es así que este cuestionario fue aplicado a 30 colaboradores de la coopac, entre ellos, gestores de créditos, cobranza y recuperaciones, personal del área administrativa y GG. Donde respondieron a la siguiente interrogante respecto a la afirmación: La refinanciación o reestructuración permite modificar las condiciones iniciales de un crédito, e implica cambiar los términos del contrato mediante el cual se estructuró el mismo, tales como plazo, tasa de interés o sistema de amortización, entre otros. Donde se observa que la mayoría respondió de acuerdo con un 60% , que la refinanciación permite al socio una modificación del crédito tanto el monto y tiempo de pago.

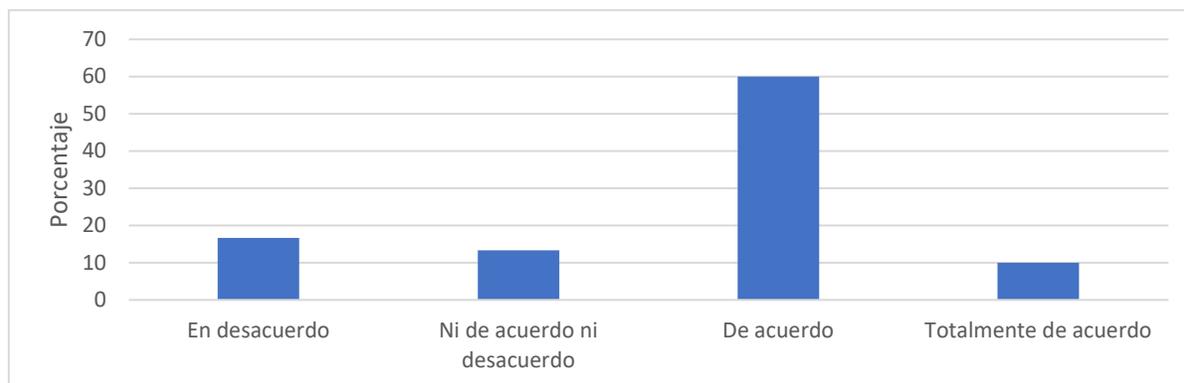
18.-Créditos Castigados: permite a los Créditos clasificarlos como pérdida, íntegramente provisionados, que han sido retirados de los balances de las empresas, incrementando la morosidad en la entidad financiera.

Tabla 33

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | | | | |
| En desacuerdo | 5 | 16.7 | 16.7 | 16.7 |
| Ni de acuerdo ni desacuerdo | 4 | 13.3 | 13.3 | 30.0 |
| De acuerdo | 18 | 60.0 | 60.0 | 90.0 |
| Totalmente de acuerdo | 3 | 10.0 | 10.0 | 100.0 |
| Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

Nota en la tabla se refiere a: Créditos Castigados: permite a los Créditos clasificarlos como pérdida, íntegramente provisionados, que han sido retirados de los balances de las empresas, incrementando la morosidad en la entidad financiera.

Gráfico 18



Nota en la gráfica se refiere a: Créditos Castigados: permite a los Créditos clasificarlos como pérdida, íntegramente provisionados, que han sido retirados de los balances de las empresas, incrementando la morosidad en la entidad financiera.

INTERPRETACION:

Para el desarrollo del estudio de investigación se elaboró un cuestionario en el cual contiene 20 preguntas, las cuales fueron divididas en 2 partes según la conveniencia del investigador donde 12 preguntas hacen referencia a evaluación de créditos y 8 preguntas hacen referencia a cobranza dudosa; es así que este cuestionario fue aplicado a 30 colaboradores de la coopac, entre ellos, gestores de créditos, cobranza y recuperaciones, personal del área administrativa y GG. Donde respondieron a la siguiente interrogante respecto a la afirmación: **Créditos Castigados: permite a los Créditos clasificarlos como pérdida, íntegramente provisionados, que han sido retirados de los balances de las empresas, incrementando la morosidad en la entidad financiera.** Mostrando que un ;16% respondió en desacuerdo, 13% respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, 60% respondió de acuerdo y el 10% respondió totalmente de acuerdo.

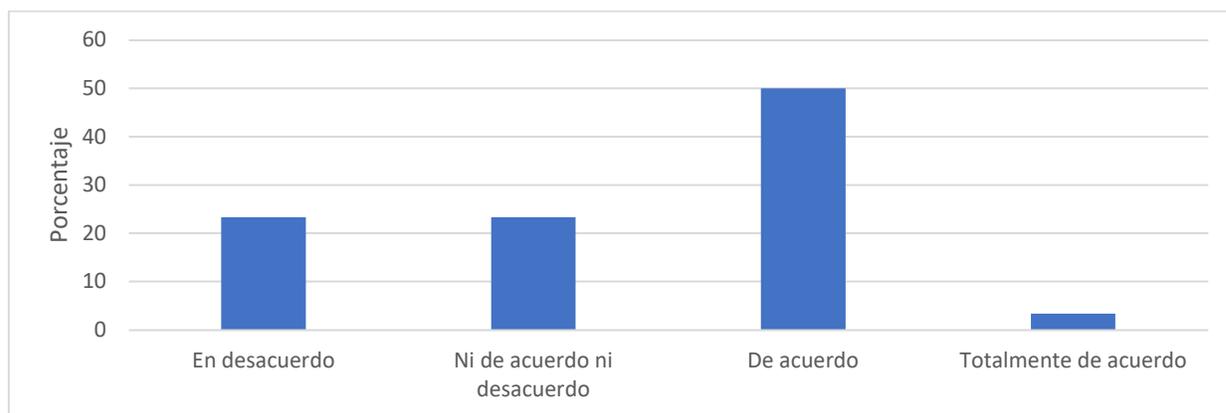
19.-La evaluación de créditos, considera, la importancia de la verificación del plan de inversión y seguimiento para evitar, el incremento de mora en la cartera

Tabla 34

| Válido | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| En desacuerdo | 7 | 23.3 | 23.3 | 23.3 |
| Ni de acuerdo ni desacuerdo | 7 | 23.3 | 23.3 | 46.7 |
| De acuerdo | 15 | 50.0 | 50.0 | 96.7 |
| Totalmente de acuerdo | 1 | 3.3 | 3.3 | 100.0 |
| Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

Nota en la tabla se refiere a: La evaluación de créditos, considera, la importancia de la verificación del plan de inversión y seguimiento para evitar, el incremento de mora en la cartera

Gráfico 19



Nota en la grafica se refiere a: La evaluación de créditos, considera, la importancia de la verificación del plan de inversión y seguimiento para evitar, el incremento de mora en la cartera

INTERPRETACION:

Para el desarrollo del estudio de investigación se elaboró un cuestionario en el cual contiene 20 preguntas, las cuales fueron divididas en 2 partes según la conveniencia del investigador donde 12 preguntas hacen referencia a evaluación de créditos y 8 preguntas hacen referencia a cobranza dudosa; es así que este cuestionario fue aplicado a 30 colaboradores de la coopac, entre ellos, gestores de créditos, cobranza y recuperaciones, personal del área administrativa y GG. Donde respondieron a la siguiente interrogante respecto a la afirmación: La evaluación de créditos, considera, la importancia de la verificación del plan de inversión y seguimiento para evitar, el incremento de mora en la cartera, mostrando que un 50% respondió de acuerdo, mostrando la importancia que es la verificación del plan de inversión para evitar la malversación del dinero.

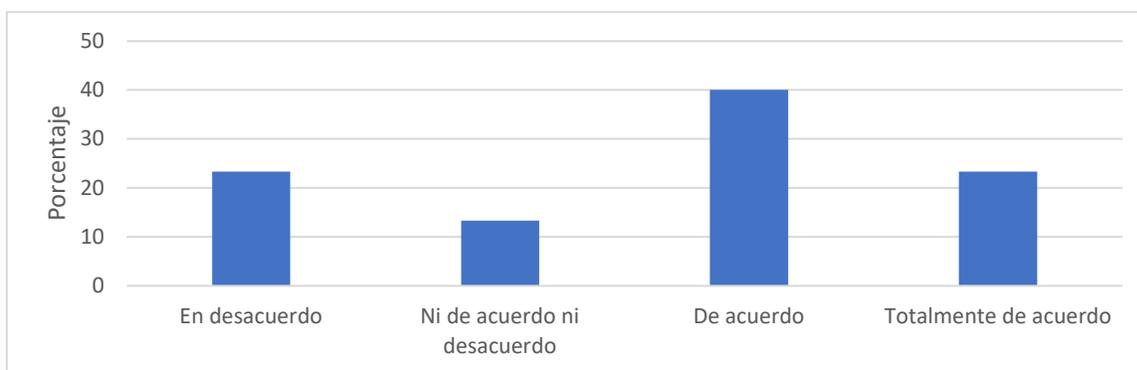
20.-Los gestores, sectoristas, como primer filtro en la evaluación de créditos, es importante que estén en constante aprendizaje, para minimizar una mala o deficiente evaluación

Tabla 35

| Válido | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| En desacuerdo | 7 | 23.3 | 23.3 | 23.3 |
| Ni de acuerdo ni desacuerdo | 4 | 13.3 | 13.3 | 36.7 |
| De acuerdo | 12 | 40.0 | 40.0 | 76.7 |
| Totalmente de acuerdo | 7 | 23.3 | 23.3 | 100.0 |
| Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

Nota en la tabla se refiere a: Los gestores, sectoristas, como primer filtro en la evaluación de créditos, es importante que estén en constante aprendizaje, para minimizar una mala o deficiente evaluación

Gráfico 20



Nota en la grafica se refiere a: Los gestores, sectoristas, como primer filtro en la evaluación de créditos, es importante que estén en constante aprendizaje, para minimizar una mala o deficiente evaluación

INTERPRETACION:

Para el desarrollo del estudio de investigación se elaboró un cuestionario en el cual contiene 20 preguntas, las cuales fueron divididas en 2 partes según la conveniencia del investigador donde 12 preguntas hacen referencia a evaluación de créditos y 8 preguntas hacen referencia a cobranza dudosa; es así que este cuestionario fue aplicado a 30 colaboradores de la coopac, entre ellos, gestores de créditos, cobranza y recuperaciones, personal del área administrativa y GG. Donde respondieron a la siguiente interrogante respecto a la afirmación, Los gestores, sectoristas, como primer filtro en la evaluación de créditos, es importante que estén en constante aprendizaje, para minimizar una mala o deficiente evaluación,

observando que el 40% respondió de acuerdo y el 23% respondió totalmente de acuerdo.

V. DISCUSIÓN

A partir de los resultados que se han obtenido de las encuestas que se aplicó a los 30 colaboradores que laboran en la coopac Señor de los Temblores, con respecto a la evaluación de créditos y cobranza dudosa, para poder lograr determinar esto se planteó como objetivo general Determinar la relación que existe entre la evaluación de créditos y la cobranza dudosa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Temblores Provincia del Cusco-2020. Teniendo en cuenta lo ya indicado, se realizó la prueba de fiabilidad por medio de la verificación estadística del Alfa de Cronbach con el objetivo de determinar el nivel de confiabilidad, donde se obtuvo el resultado de 0.826 para la primera variable de estudio Evaluación de Créditos y 0.885 para su segunda variable de estudio Cobranza dudosa, de acuerdo a los resultados obtenidos podemos decir que es confiable ya que su aproximación es a 1.

5.1 HIPOTESIS GENERAL: De acuerdo a los resultados obtenidos de la prueba de hipótesis General, existe una relación entre evaluación de créditos y cobranza dudosa en la Coopac Señor de los Temblores en la ciudad de Cusco periodo 2020; con ello se pudo observar que las variables de estudio poseen una correlación de Spearman positiva moderada ($Rho = 0.786$.)

Según Rodríguez, (1983, pág. 308) quien indica que la evaluación de créditos es: Corresponde al activo y que alcanza los saldos del capital de las operaciones de los préstamos otorgados. A esta también se le incluyen algunos ajustes otorgados con diferentes fuentes de financiamiento que pueden ser internos, externos o propias. En conclusión, la evaluación de créditos son los montos que son prestados a los beneficiarios, y es la cuenta que se utiliza para hacer el registra de los movimientos dentro de las entidades, este es el fundamento de préstamos o saldos deudores, por lo tanto, es una cuenta de vital y suma importancia.

Asimismo “la cobranza dudosa es el incumplimiento de términos convenidos o legales de pago” (p. 20). Asimismo, la cobranza dudosa es el contexto que logra alcanzar un individuo natural o jurídica porque esta actúa infringiendo con sus cancelaciones tanto en forma y en tiempo” (Royo, 2013) . Es el riesgo crediticio que surge desde el instante en que se concede el crédito quiere indicar simplemente la realización ex post de ese riesgo” De acuerdo al autor Aguilar & Camargo (2004). En definitiva, la cobranza dudosa es el incumplimiento o retraso de los términos determinados del pago de una cuota de un crédito concedido por una institución financiera. **Irigoin Irigoin, Rosa Yobany** donde se obtuvo que al momento de realizar el análisis de créditos se pudo ver que se sitúa en un nivel bajo, interpretado estadísticamente con el 58%, lo que lleva a razonar que la Caja Rural de Ahorro y Crédito Sipán S.A.,

no realizan de forma acertada los distintos desarrollos en la evaluación de créditos y esto lo que le indica a alzar la morosidad. Por otro lado, la medida de desarrollo de evaluar, se encuentra en un porcentaje alto mostrado estadísticamente con el 52%, por otro lado la magnitud de supervisión y seguimiento se sitúa encuentra en un nivel menor con el 71% resultado totalmente negativo y preocupante para los encargados de la institución, dado que es un resultado altamente elevado y la magnitud destino del crédito también

CANARES RAMOS LUCERO STACE 2019. Los resultados muestran que la gestión crediticia ha tenido un impacto. Algunos casos se reflejan en las carteras predeterminadas para las que no se ha concedido ningún descuento correspondiente. Como resultado, hubo un crecimiento de la morosidad en el que la cartera se incrementó con el tiempo de cobranza y sin costo.

5.2 HIPOTESIS ESPECIFICA 01 :De acuerdo a los resultados que se obtuvo de la prueba de hipótesis específica 1. Existe es la relación entre el análisis cualitativo y la cobranza dudosa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Temblores Provincia del Cusco-2020. Se pudo determinar que las variables de estudio poseen una correlación de spearman positiva moderada. ($Rho = 0.510$)

WERLEN ARCE, JOEL DAVID 2017 Los resultados que se obtuvo muestran la existencia de una alta morosidad, en el otorgamiento del préstamo, notándose así un problema en la labor de los gestores de la agencia analizada; siendo dicho trabajo un factor determinante en la morosidad de los préstamos microempresa, parte que se observa en el capítulo cuarto de este informe. La prueba de hipótesis se desarrolló sobre la base de un nivel de significancia del 5%.

Muñoz Gómez, A. A., & De La Cruz Marino, S. F. (2017). Ya que con este modelo se pudo obtener conexión directa y significativa entre la calificación crediticia y la productividad de la agencia CAC Arequipa, Huaraz, 2016. Asimismo, se finaliza que las políticas y procedimientos de las cuentas por cobrar de la CAC, son instrumentos que se utilizan de manera muy eficiente en la CAC, ya que las ratios de rentabilidad dan resultados óptimos en distintos periodos. **Carrillo García, J. M. (2017).** Por otro lado, las instituciones medianas y pequeños suelen tener dependencia de factores internos, e institucionales, siendo así las políticas de otorgamiento de créditos, el área administrativa y el área de riesgos, áreas importantes para el otorgamiento de los créditos, de esta manera, resalta esta realidad en las CMAC, siendo también que, las políticas de créditos y la labor de los analistas, tienen un papel muy importante en la influencia en la cartera dudosa.

5.3 HIPOTESIS ESPECÍFICA 2: Conforme a los resultados que se consiguieron de la prueba de hipótesis específica 2. Existe relación entre el análisis cuantitativo y la cobranza dudosa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Temblores Provincia del Cusco-2020. Se pudo observar que las variables de estudio poseen una correlación de spearman positiva moderada. ($Rho = 0.762$)

Antezana Huamani, M. J., & Collazos Cuyubamba, A. M. (2019). De esta manera la conclusión general que se extrae es que, según el resultado obtenidos de nuestra investigación, en dicha relación entre las variables; se concluye que, la calidad y las cuentas incobrables de la cartera de préstamos muestra que existe una relación relevante entre los dos, esto quiero decir, que mientras la calidad de la cartera de préstamos es buena, la tasa de cuentas incobrables será menor, al igual que si la calidad de la cartera disminuye, las cuentas incobrables incrementara. Este se controla sin distinción con ningún factor que afecte a las variables, ya sea sexo, nivel educativo, estado civil, tipo de trabajo, edad o tipo de préstamo. La correlación permanece inversa. **Estrada Casas, Segundo Samuel Gutiérrez Valencia, Abraham Noé 2017.** Para realizar dicha investigación se obtuvo información ya existente en la gestión de los requisitos para el otorgamiento de un préstamo y un cuestionario que permita conocer de más cerca a los clientes de la agencia Sabogal Caja de Ahorro y Crédito Trujillo (CMACT). Con base al efecto de esta evaluación, se finalizó que si se realiza un mal análisis en la evaluación en el otorgamiento de un préstamo a sus clientes afecta la mora, lo que indica la falta de seriedad del analista de crédito.

5.4 HIPOTESIS ESPECÍFICA 3: Conforme a los diferentes resultados que se alcanzaron de la prueba de hipótesis específica 3. Existe relación significativa entre el destino del crédito y la cobranza dudosa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Temblores Provincia del Cusco-2020. Se pudo determinar que las variables de estudio poseen una correlación de spearman positiva moderada. ($Rho = 0.577$)

Según Lozano (2013), se debe controlar el destino del préstamo, y esta parte de la inversión se realiza con aporte propio o con aporte de préstamo. Tenga en cuenta lo siguiente: Solicite siempre el aporte del cliente al financiar inmuebles, plantas y equipos. Se puede financiar hasta el 90% de la inversión total.

Para la compra de deudas, es necesario adjuntar el pago a cobrar o verificar la información sobre el saldo pendiente. Para el próximo préstamo es necesario comprobar que se ha realizado la inversión y/o compra de deuda que provocó el préstamo anterior. Los mismos activos fijos y/o deudas no se pueden financiar dos veces. De acuerdo con la Superintendencia de Bancos y Compañías de Seguros (SBS) **Chihuan gutierrez, rosa Isabel, iñoñan siesquen, Lourdes del rosario** 'Los resultados que

se han obtenido demostraron que no se cumple y pasan por alto, con el manual de funciones, ni cumplen la línea de autoridad, generando que los créditos que se brindan sean a personas, clientes o socios que no sean aptos para un crédito, incrementado de esta manera las cuentas de cobranzas dudosas. Se recomienda mantener sin ningún tipo de flexión la política de la empresa con clientes morosos para evitar el gasto en cobranza.

VI. CONCLUSIONES

Después de la investigación se pudo alcanzar información suficiente y apto, gracias a la encuesta realizada a los trabajadores de la cooperativa Señor de los Temblores de la ciudad de Cusco, y con ello nuestro tema de investigación, donde se pudo analizar cada una de ellas, haciendo una discusión y cotejo de nuestros distintos resultados, frente a otros trabajos de investigación que tengan la misma problemática, que se han recogido previamente en el capítulo 1 como antecedentes, podemos llegar a las siguientes conclusiones:

1. De los resultados que se obtuvieron según la prueba de correlación de Spearman se obtuvo un valor de ($Rho= 0.786$) por lo que se concluye que existe una relación entre la EVALUACION DE CREDITOS Y LA COBRANZA DUDOSA, en la cooperativa de ahorro y crédito Señor de los Temblores de la ciudad de Cusco 2020. Por lo tanto, se deduce la evaluación de créditos es un factor muy importante para evitar el incremento de la cartera morosa, como objetivo, es tener un mejor análisis para mejorar en la evaluación de créditos y evitar el crecimiento de la cobranza a dudosa y morosidad, a fin de tener un mejor control de la cartera que permita cumplir las metas establecidas de la entidad y de este modo obtener un crecimiento en la coopac.
2. De los resultados que se obtuvieron según la prueba de correlación de Spearman se obtuvo un valor de ($Rho= 0.510$) Por lo que se puede concluir que existe relación entre el análisis cualitativo y la cobranza dudosa en la cooperativa de ahorro y crédito Señor de los Temblores ciudad de cusco 2020. Se concluye, que es de suma importancia conocer las características cualitativas del posible socio de la coopac, su comportamiento crediticio, su responsabilidad ante otras entidades, voluntad de pago, y la intervención de un aval solidario, para ello, para una mejor evaluación de créditos se tiene que realizar capacitaciones constantes a los gestores de ahorro y crédito siendo el primer filtro y soporte fundamental en una institución financiera. Y así tener un personal más eficiente y productivo en los análisis de créditos.
3. De los resultados que se obtuvieron según la prueba de correlación de Spearman se obtuvo un valor de ($Rho= 0.762$.) Por lo que se puede concluir que existe relación entre el análisis cuantitativo y la cobranza dudosa en la cooperativa de ahorro y crédito Señor de los Temblores ciudad de cusco 2020. En este sentido se concluye que mientras haya un mejor análisis del

nivel de ventas, y la capacidad de pago observando su historial crediticio permite obtener una cartera de socios potenciales, los cuales brinda una mejora en la disminución de la cobranza dudosa.

4. De los resultados que se obtuvieron según la prueba de correlación de Spearman se obtuvo un valor de ($Rho = 0.577$) Por lo que se puede concluir que existe relación entre el destino del crédito y la cobranza dudosa en la cooperativa de ahorro y crédito Señor de los Temblores ciudad de cusco 2020. Para finalizar, se concluye, que el destino del crédito se relaciona con la cobranza dudosa, debido a que el destino de crédito, permite corroborar y observar a donde va destinado el dinero financiado, y así obtener un mejor manejo de la cartera exclusivamente de créditos y a que producto va dirigido con mayor precisión, de este modo, se constituye un éxito para la entidad al alcanzar los objetivos trazados y con ello la disminución de la cobranza dudosa.

VII. RECOMENDACIONES

Para dar por concluido el siguiente trabajo de estudio e investigación, se manifiesta las siguientes recomendaciones:

- Ante la problemática general, se recomienda que la GG conjuntamente con los Jefes directos de los gestores de ahorro y crédito y recuperaciones, mantengan un acercamiento más proactivo, entre ellas el área de riesgos, contabilidad, para tener un mejor inspección y control de los créditos, que permita valorar y mejorar la eficiencia y calidad de la evaluación y análisis de este, de igual forma aumentar los conocimientos y productividad de los gestores, para así obtener mejores resultados y traer consigo una minoría en la morosidad.
- Se recomienda a la coopac, implementar cursos de capacitaciones y actualización en materia de la evaluación de créditos, dirigidos a los colaboradores de ahorro y crédito y una materia en recuperaciones dirigidos para los colaboradores de recuperaciones. Con el objetivo de fortalecer sus capacidades, ya que la mejor forma de ser competitivos y productivos es el conocimiento continuo del análisis de créditos, y recuperaciones, para mejorar la cartera de créditos y de esta manera aminorar la morosidad y créditos incobrables.
- Se recomienda a la coopac, hacer un seguimiento constante a los planes de inversión, seguimientos hecho por la Jefatura de Ahorro y Crédito y Gestor, para evitar el desvío del dinero ya sea para otro plan o un tercero, de esta forma se pueda mantener una mejora, en asesoramiento de gestor a socio. Y evitar la malversación de fondos, y el incremento de la cobranza dudosa.
- Se recomienda a la coopac, cumplir las políticas para el otorgamiento de créditos, establecidas por la entidad, conjuntamente con su Manuel de créditos, respectivamente actualizado, respetando los lineamientos dados por la SBS y la coopac, ya que las cooperativas actualmente son supervisadas por la Superintendencia de Banca y Seguros, con el fin único de mejorar la cartera de créditos y socios potenciales, y disminuir la cobranza dudosa.

Bibliografía

- Alcala. (s.f.). *Formacion Alcala*. Obtenido de Introduccion a la morosidad: <https://www.faeditorial.es/capitulos/gestion-morosidad.pdf>
- Alvarez, C. (2016). "Análisis de la concentración crediticia de las CAJAS MUNICIPALES y su efecto en las tasas. *Tesis de licenciatura*. Universidad Nacional San Antonio Abad, cusco.
- Aparicio, C., & Moreno, H. (2011). *Calidad de la cartera crediticia bancaria y el ciclo económico*. Lima: sbs. Obtenido de http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/ddt_ano2011/3_Aparicio_y_Moreno_2011.pdf
- Banco Central de Reserva del Perú. (marzo de 2011). *glosario de terminos economicos*. Obtenido de Banco Central de Reserva del Perú: <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Glosario/Glosario-BCRP.pdf>
- Camacho, J., & Calderon, J. (24 de setiembre de 2009). *Manual de politicas de creditos*. Puno: Caja Rural de ahorro y credito Los andes S.A. Obtenido de <https://debitoor.es/glosario/definicion-ratio-de-solvencia>
- Camacho, J., Calderon, J., & Valdiviezo, A. (2009). *Manual de politicas de credito Caja Rural de Ahorro y Credito "Los Andes"*. Puno: Caja Rural de Ahorro y Credito "Los Andes".
- Carrasco Dias, S. (2019). *Metodología de la Investigación científica*. Lima - Perú: Editorial San Marcos.
- Carrasco Diaz, S. (2006). *Metodologia de la Investigación Científica*. Lima - Perú: San Marcos .
- Fernandez, G. A. (07 de Diciembre de 2017). FACTORES MICROECONOMICOS Y MOROSIDAD EN LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO "LOS ANDES" S.A - CUSCO 2017. *Para optar el titulo de contadora publica*. Universidad Alas Peruanas, Cusco, Cusco.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación Científica sexta edición*. México: Editorial Mc Grawll Hill Education.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista, M. d. (2010). *Metodología de la Investigación - 5ta Edición*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Instituto de ciencias y humanidades. (2005). *INTRODUCCION A LA ECONOMIA (ENFOQUE SOCIAL)*. LIMA: Lumbreras editores S.R.L.
- Mises, L. V. (1936). *Teoria del Dinero y el Crédito*. Madrid: M. AGUILAR.
- Royo, B. (2013). *La gestion de la morosidad en entidades financieras*.
- Superintendencia de Banca y Seguros y AFP . (s.f). *glosario de terminos*. Obtenido de glosario de terminos: <http://www.sbs.gob.pe/usuarios/informacion-de-seguros/glosario-de-terminos>

Anexos

EVALUACION DE CREDITOS Y COBRANZA DUDOSA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SEÑOR DE LOS TEMBLORES PROVINCIA DEL CUSCO-2020”

| HIPÓTESIS | VARIABLES | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES |
|--|---|--|--|----------------------|--------------------------|
| GENERAL | VARIABLE 1: EVALUACION DE CREDITOS | Según Rodríguez, (1983, pág. 308) quien indica que la evaluación de créditos: Corresponde al activo y que alcanza los saldos del capital de las operaciones de los préstamos otorgados. A esta también se le incluyen algunos ajustes otorgados con diferentes fuentes de financiamiento que pueden ser internos, externos o propias. En conclusión, la evaluación de créditos son los montos que son prestados a los beneficiarios, y es la cuenta que se utiliza para hacer el registra de los movimientos dentro de las entidades, este es el fundamento de préstamos o saldos deudores, por lo tanto, es una cuenta de vital y suma importancia. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Análisis cualitativo 2. Análisis cuantitativo 3. Destino del crédito | ANALISIS CUALITATIVO | Voluntad de pago |
| <p>Existe una relación entre la evaluación de créditos y cobranza dudosa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Temblores Provincia del Cusco-2020.</p> | | | | | responsabilidad |
| ESPECÍFICOS | | | | | Aval solidario |
| <p>Existe relación entre el análisis cualitativo y la cobranza dudosa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Temblores Provincia del Cusco-2020.</p> <p>Existe relación entre el análisis cuantitativo y la cobranza dudosa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Temblores Provincia del Cusco-2020.</p> | | | | | Plan de inversión |
| <p>Existe relación entre el destino del crédito la cobranza dudosa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Temblores Provincia del Cusco-2020.</p> | | | | | Capacitación al personal |
| VARIABLE 2: COBRANZA DUDOSA | Menciona que “la cobranza dudosa es el incumplimiento de términos convenidos o legales de pago” (p. 20). Asimismo, la cobranza dudosa es el contexto que logra alcanzar un individuo natural o jurídica porque esta actúa infringiendo con sus cancelaciones tanto en forma y en tiempo” (Royo, 2013) . Es el riesgo crediticio que surge desde el instante en que se concede el crédito quiere indicar simplemente la realización ex post de ese riesgo” De acuerdo al autor Aguilar | <ol style="list-style-type: none"> 1. Incumplimiento de pago 2. Riesgo de crédito 3. provisión | Incumplimiento de pago | Capacidad de pago | |
| Riesgo de Crédito | Nivel de ventas | | | | |
| Historial crediticio | Crédito consumo | Crédito microempresa | Crédito hipotecario | Atraso de cuotas | Riesgo de crédito |
| provisión | créditos perdida | créditos deficientes | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|------------------|---|
| | | <p>& Camargo (2004). En definitiva, la cobranza dudosa es el incumplimiento o retraso de los términos determinados del pago de una cuota de un crédito concedido por una institución financiera.</p> | | <p>Provisión</p> | <p>créditos dudosos</p> <hr/> <p>Créditos refinanciados</p> <p>Créditos castigados</p> <p>Cartera vencida</p> |
|--|--|--|--|------------------|---|

EVALUACION DE CREDITOS Y COBRANZA DUDOSA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SEÑOR DE LOS TEMBLORES PROVINCIA DEL CUSCO-2020"

| PROBLEMAS | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | METODOLOGÍA |
|---|---|--|---|
| GENERAL | GENERAL | GENERAL | 1. MÉTODO DE INVESTIGACION Deductivo |
| ¿Cuál es la relación que existe entre la evaluación de créditos y la cobranza dudosa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Temblores Provincia del Cusco-2020? | Determinar la relación que existe entre la evaluación de créditos y la cobranza dudosa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Temblores Provincia del Cusco-2020. | Existe una relación entre la evaluación de créditos y cobranza dudosa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Temblores Provincia del Cusco-2020. | 2. TIPO DE ESTUDIO Básica 3. DISEÑO DE ESTUDIO No experimental Descriptivo-Correlacional Corte: Transversal |
| ESPECÍFICOS | ESPECÍFICOS | ESPECÍFICOS | 4. POBLACIÓN |
| <p>¿Cuál es la relación entre el análisis cualitativo y la cobranza dudosa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Temblores Provincia del Cusco-2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el análisis cuantitativo y la cobranza dudosa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Temblores Provincia del Cusco-2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el destino del crédito la cobranza dudosa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Temblores Provincia del Cusco-2020?</p> | <p>- Establecer la relación entre el análisis cualitativo y la cobranza dudosa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Temblores Provincia del Cusco-2020.</p> <p>Establecer la relación entre el análisis cuantitativo y la cobranza dudosa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Temblores Provincia del Cusco-2020.</p> <p>Establecer la relación entre el destino del crédito la cobranza dudosa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Temblores Provincia del Cusco-2020.</p> | <p>Existe es la relación entre el análisis cualitativo y la cobranza dudosa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Temblores Provincia del Cusco-2020.</p> <p>Existe es la relación entre el análisis cuantitativo y la cobranza dudosa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Temblores Provincia del Cusco-2020.</p> <p>Existe es la relación significativa entre el destino del crédito la cobranza dudosa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Temblores Provincia del Cusco-2020.</p> | <p>La investigación tomara como población a los 30 colaboradores pertenecientes a la Cooperativa Señor de los Temblores.</p> <p>5. MUESTRA Se tomará el total de la población como muestra para la investigación es decir 30 colaboradores pertenecientes a la Cooperativa Señor de los Temblores.</p> <p>6. TÉCNICA Encuesta</p> <p>7. INSTRUMENTOS cuestionario</p> |

| Dimensiones | indicadores | ítems | Niveles o rangos |
|----------------------|-------------------|--|---|
| ANALISIS CUALITATIVO | VOLUNTAD DE PAGO | La voluntad de pago determina la calidad moral que cuenta el cliente, en la relación crediticia con la entidad financiera en su evaluación de créditos | Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo |
| | RESPONSABILIDAD | Responsabilidad determina el compromiso ético que tiene el cliente con la entidad, para su análisis y evaluación de créditos. | Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo |
| | AVAL SOLIDARIO | Aval solidario permite, tener la misma responsabilidad de devolver el crédito al igual que el titular que lo haya solicitado a la entidad, para una mejor evaluación de créditos. | Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo |
| | PLAN DE INVERSION | Plan de inversión permite una propuesta económica para resolver una necesidad utilizando un conjunto de recursos disponibles, para una mejor evaluación de créditos | Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo |

| | | | |
|-----------------------|--------------------------|---|---|
| | CAPACITACION AL PERSONAL | Formación al personal permite el desarrollo del personal en su capacidad respondiendo a sus necesidades y busca mejorar la calidad del conocimiento, habilidades o conductas y rendimiento personal obteniendo así una mejoría en la evaluación de | Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo |
| ANALISIS CUANTITATIVO | CAPACIDAD DE PAGO | La capacidad de pago determina medir la probabilidad que tiene un individuo o una entidad para cumplir sus obligaciones financieras en la evaluación de créditos. | Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo |
| | NIVEL DE VENTAS | Nivel de ventas determina el conjunto de ventas de productos o servicios prestados que se ha realizado en una empresa en un periodo determinado, para su análisis cuantitativo. | Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo |
| | HISTORIAL CREDITICIO | Historial Crediticio establece el informe emitido por una entidad financiera, donde se detallan los antecedentes de pagos e impagos de una persona que aporta a un análisis cuantitativo. | Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo |
| DESTINO DEL CREDITO | CREDITOS CONSUMO | El crédito consumo establece créditos a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial, cumpliendo el destino de crédito | Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni desacuerdo En desacuerdo |

| | | | |
|--|-----------------------|--|---|
| | | | Totalmente en desacuerdo |
| | CREDITOS MICROEMPRESA | Créditos microempresa permite financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas donde establece el destino de crédito. | Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo |
| | CREDITOS HIPOTECARIOS | Créditos hipotecarios permite otorgar créditos a personas naturales o jurídicas para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, cumpliendo el destino del crédito. | Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo |

| | | | |
|-----------------------------|---------------------|---|--|
| INCUMPLIMIENTO DE PAGO | ATRASOS DE CUOTAS | Atraso de cuotas determina el retardo en el pago de la deuda, y el Banco puede comenzar a cobrar intereses, mostrando incumplimiento de pago. | <p>Totalmente de acuerdo</p> <p>De acuerdo</p> <p>Ni de acuerdo ni desacuerdo</p> <p>En desacuerdo</p> <p>Totalmente en desacuerdo</p> |
| | RIESGO DE CREDITO | El riesgo de crédito se establece como la posibilidad de sufrir pérdidas financieras, al tener un incumplimiento de pago. | <p>Totalmente de acuerdo</p> <p>De acuerdo</p> <p>Ni de acuerdo ni desacuerdo</p> <p>En desacuerdo</p> <p>Totalmente en desacuerdo</p> |
| | PROVISION | PROVISION , permite estimar y efectuar los asientos de PROVISIÓN Y CASTIGO DE CUENTAS INCOBRABLES, los cuales; son necesarios para sincerar las cifras en los Estados financieros indicando el incumplimiento de pago. | <p>Totalmente de acuerdo</p> <p>De acuerdo</p> <p>Ni de acuerdo ni desacuerdo</p> <p>En desacuerdo</p> <p>Totalmente en desacuerdo</p> |
| EVIDENCIA DE INCOBRABILIDAD | CREDITOS DEFICIENTE | Créditos deficientes establece que presentan insuficiencias en la capacidad de pago del deudor, se evidencia la incobrabilidad del crédito. | <p>Totalmente de acuerdo</p> <p>De acuerdo</p> <p>Ni de acuerdo ni desacuerdo</p> <p>En desacuerdo</p> <p>Totalmente en desacuerdo</p> |
| | CREDITOS DUDOSO | Crédito dudoso establece cuando pasan más de 90 días sin que el prestatario pague el principal o los intereses, observando el incumplimiento de pago. | <p>Totalmente de acuerdo</p> <p>De acuerdo</p> <p>Ni de acuerdo ni desacuerdo</p> <p>En desacuerdo</p> <p>Totalmente en desacuerdo</p> |

| | | | |
|-----------|------------------------|--|---|
| | CREDITOS PERDIDA | Créditos perdida establece los créditos que se encuentran en suspensión de pagos, en estado de insolvencia decretada; o registran atrasos mayores a 365 días calendario, observando una evidencia de incobrabilidad. | Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo |
| MOROSIDAD | CARTERA VENCIDAS | La cartera vencida establece las cuentas por cobrar que tiene una institución bancaria o una empresa cuya fecha de pago ya venció y no se han cobrado, mostrando morosidad en el crédito. | Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo |
| | CREDITOS REFINANCIADOS | La refinanciación o reestructuración permite modificar las condiciones iniciales de un crédito , e implica cambiar los términos del contrato mediante el cual se estructuró el mismo, tales como plazo, tasa de interés o sistema de amortización, entre otros, mostrando morosidad en la cartera. | Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo |
| | CREDITOS CASTIGADOS | Créditos Castigados: permite a los Créditos clasificarlos como pérdida, íntegramente provisionados, que han sido retirados de los balances de las empresas, incrementando la morosidad en la entidad financiera. | Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo |

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: "CONTROL DE CALIDAD DE AUDITORIA Y LA INFORMACIÓN FINANCIERA DE LAS SOCIEDADES DE AUDITORIA EXTERNA DE LIMA METROPOLITANA 2018".

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1 | | | | | | | |
| 1 | ANALISIS CUALITATIVO | | | | | | | |
| a | La voluntad de pago determina la calidad moral que cuenta el cliente, en la relación crediticia con la entidad financiera en su evaluación de créditos | X | | X | | X | | |
| b | Responsabilidad determina el compromiso ético que tiene el cliente con la entidad, para su análisis y evaluación de créditos. | X | | X | | X | | |
| c | Aval solidario permite, tener la misma responsabilidad de devolver el crédito al igual que el titular que lo haya solicitado a la entidad, para una mejor evaluación de créditos. | X | | X | | X | | |
| d | Plan de inversión permite una propuesta económica para resolver una necesidad utilizando un conjunto de recursos disponibles, para una mejor evaluación de créditos | X | | X | | X | | |
| e | Capacitación al personal permite el desarrollo del personal en una entidad respondiendo a sus necesidades y busca mejorar la actitud, el conocimiento, habilidades o conductas y rendimiento de su personal obteniendo así una mejoría en la evaluación de créditos | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 2 | | | | | | | |
| 2 | ANALISIS CUANTITATIVO | | | | | | | |
| a | La capacidad de pago determina medir la probabilidad que tiene un individuo o una entidad para cumplir sus <u>obligaciones financieras en la evaluación de créditos</u> | X | | X | | X | | |
| b | Nivel de ventas determina el conjunto de ventas de productos o servicios prestados que se ha realizado en una empresa en un periodo determinado, para su análisis cuantitativo. | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|----------|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| c | Historial Creditico establece el informe emitido por una entidad financiera, donde se detallan los antecedentes de pagos e impagos de una persona que aporta a un análisis cuantitativo. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 3 | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 3 | DESTINO DEL CREDITO | | | | | | | |
| a | El crédito consumo establece créditos a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial, cumpliendo el destino de crédito | X | | X | | X | | |
| b | Créditos microempresa permite financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas donde establece el destino de crédito. | X | | X | | X | | |
| c | Créditos hipotecarios permite otorgar créditos a personas naturales o jurídicas para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, cumpliendo el destino del crédito. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSION 4 | | | | | | | |
| 4 | INCUMPLIMIENTO DE PAGO | | | | | | | |
| a | Atraso de cuotas determina el retardo en el pago de la deuda, y el Banco puede comenzar a cobrar intereses, mostrando incumplimiento de pago | X | | X | | X | | |
| b | El riesgo de crédito se establece como la posibilidad de sufrir pérdidas financieras, al tener un incumplimiento de pago. | X | | X | | X | | |
| c | PROVISION , permite estimar y efectuar los asientos de PROVISIÓN Y CASTIGO DE CUENTAS INCOBRABLES, los cuales; son necesarios para sincerar las cifras en los Estados financieros indicando el incumplimiento de pago. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSION 5 | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 5 | EVIDENCIA DE INCOBRABILIDAD | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|----------|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| a | Créditos deficientes establece que presentan insuficiencias en la capacidad de pago del deudor, se evidencia la incobrabilidad del crédito. | X | | X | | X | | |
| b | Crédito dudoso establece cuando pasan más de 90 días sin que el prestatario pague el principal o los intereses, observando el incumplimiento de pago. | X | | X | | X | | |
| c | Créditos perdida establece los créditos que se encuentran en suspensión de pagos, en estado de insolvencia decretada; o registran atrasos mayores a 365 días calendario, observando una evidencia de incobrabilidad. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSION 6 | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 6 | MOROSIDAD | | | | | | | |
| a | La cartera vencida establece las cuentas por cobrar que tiene una institución bancaria o una empresa cuya fecha de pago ya venció y no se han cobrado, mostrando morosidad en el crédito. | X | | X | | X | | |
| b | La refinanciación o reestructuración permite modificar las condiciones iniciales de un crédito , e implica cambiar los términos del contrato mediante el cual se estructuró el mismo, tales como plazo, tasa de interés o sistema de amortización, entre otros, mostrando morosidad en la cartera. | X | | X | | X | | |
| c | Créditos Castigados: permite a los Créditos clasificarlos como pérdida, íntegramente provisionados, que han sido retirados de los balances de las empresas, incrementando la morosidad en la entidad financiera. | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. COSTILLA CASTILLO PEDRO CONSTANTE DNI: 09925834

Especialidad del validador: DOCTOR EN ADMINISTRACION

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

⁴**Nivel de suficiencia:** El nivel de suficiencia del ítem es el nivel de suficiencia del constructo

01 de 02 del 2021

FIRMADO

Firma del Experto Informante.