



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Evaluación crediticia y su incidencia en la morosidad de la
Cooperativa Cabanillas Mañazo, Año 2020**

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

AUTORA:

Alanoca Choquehuanca, Luz Marina (ORCID: 000-0002-3423-3251)

ASESORA:

Dra. Calvanapón Alva, Flor Alicia (ORCID: 0000-0003-2721-2698)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

FINANZAS

Trujillo - Perú

2021

Dedicatoria

Se la dedico al forjador de mi camino, a mi padre celestial, el que me acompaña y siempre me levanta de mi continuo tropiezo al creador de mis padres y de las personas que más amo con mi más sincero amor.

Dedico mi tesis a mi madre y familiares, al alma bendita Ing. Stalin Ulises Peñaloza Pari, pues sin su apoyo y bendición no hubiera sido posible realizar este trabajo de investigación.

Agradecimiento

Primeramente, agradezco a Dios por regalarme la oportunidad de lograr mis objetivos y concretar mis metas.

Agradezco a mi madre Sabina Choquehuanca Mamani por darme la oportunidad, confianza, apoyo moral y la doctora Flor Alicia Calvanapon Alva por el asesoramiento que nos brindó a todo el grupo, para lograr esta victoria, siendo los principales pilares de mi desarrollo personal y profesional.

Índice de contenidos

| | |
|---|----|
| Carátula | i |
| Dedicatoria..... | 1 |
| Agradecimiento | 2 |
| Índice de contenidos | 3 |
| Índice de tablas..... | 4 |
| Índice de figuras..... | 4 |
| Resumen | 5 |
| Abstract..... | 6 |
| I. INTRODUCCIÓN | 7 |
| II. MARCO TEÓRICO | 11 |
| III. METODOLOGÍA | 18 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 18 |
| 3.2. Variables y operacionalización..... | 18 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo..... | 20 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 20 |
| 3.5. Procedimientos..... | 21 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 23 |
| 3.7. Aspectos éticos..... | 23 |
| IV. RESULTADOS | 25 |
| V. DISCUSIÓN..... | 33 |
| VI. CONCLUSIONES | 37 |
| VII. RECOMENDACIONES | 38 |
| REFERENCIAS..... | 39 |
| ANEXOS | 44 |

Índice de tablas

| | | |
|-----------------|--|----|
| Tabla 1 | Muestra de trabajadores de la COOPAC Cabanillas Mañazo, año 2020 | 20 |
| Tabla 2 | Ficha técnica- Evaluación Crediticia | 21 |
| Tabla 3 | Ficha técnica-Morosidad | 22 |
| Tabla 4 | Aspectos éticos | 23 |
| Tabla 5 | Sexo | 25 |
| Tabla 6 | Edad..... | 26 |
| Tabla 7 | Nivel de Instrucción..... | 26 |
| Tabla 8 | Profesión..... | 26 |
| Tabla 9 | Gestión de créditos | 27 |
| Tabla 10 | Antecedentes crediticios | 27 |
| Tabla 11 | Cartera atrasada | 28 |
| Tabla 12 | Cartera de alto riesgo..... | 29 |
| Tabla 13 | Cartera pesada | 29 |
| Tabla 14 | Correlación de Pearson | 30 |
| Tabla 15 | Valores de la correlación de Pearson | 30 |
| Tabla 16 | Correlación de evaluación de créditos y morosidad..... | 31 |

Resumen

El presente estudio de investigación tuvo como Objetivo General: Determinar la evaluación crediticia y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo, 2020. La investigación se basó en un enfoque Cuantitativo de tipo descriptivo-correlacional de diseño no experimental transversal, para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario con una escala de Likert ya validada, fue aplicado al total de 30 analistas. Los principales resultados del estudio demostraron que existe relación positiva moderada entre evaluación crediticia y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo alcanzando una correlación de Pearson de 0,648. También se puede apreciar un porcentaje del 36.7% que indica que los analistas tienen un nivel bajo en cuanto a la evaluación de la gestión de créditos y 30% tiene un nivel bajo respecto a los antecedentes crediticios, así mismo se obtuvo un porcentaje del 30% que sitúa en un nivel bajo con respecto a la cartera atrasada, 53.3% afirmó que existe un nivel bajo respecto a la cartera de alto riesgo y finalmente 20% indica que cuenta con una cartera pesada.

Palabras Clave: Evaluación crediticia, morosidad, analista de crédito.

Abstract

The present research study had as General Objective: To determine the credit evaluation and its incidence in the delinquency of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo, 2020. The research was based on a quantitative approach of a descriptive-correlational type of non-experimental cross-sectional design For data collection, the survey technique was used and the questionnaire with a validated Likert scale as an instrument was applied to a total of 30 analysts. The main results of the study showed that there is a moderate positive relationship between credit evaluation and its incidence in delinquency of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo, reaching a Pearson correlation of 0.648. You can also see a percentage of 36.7% that indicates that analysts have a low level regarding the evaluation of credit management and 30% have a low level regarding credit history, likewise a percentage of 30% was obtained which is at a low level with respect to the delinquent portfolio, 53.3% affirmed that there is a low level with respect to the high-risk portfolio and finally 20% indicate that they have a heavy portfolio.

Keywords: Credit evaluation, delinquency, credit analyst.

I. INTRODUCCIÓN

En América Latina los países con mayor intervenciones en microfinanzas son Bolivia, Guatemala, Honduras y República Dominicana, llegando inclusive a zonas rurales, como ejemplos tenemos a las siguientes entidades financieras; Banco Solidario, Bancos comunales en Ecuador, Mi Banco, CMAC-Arequipa en Perú, Bolivia en BancoSol, Banco Los Andes, Pro Mujer, desarrollando una mejor metodología crediticia y estrategias de cobranza (Rodríguez, 2017).

Según el informe de la asociación de bancos del Perú, (Asbanc) y la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS); indica que el nivel de morosidad se incrementó en las cajas rurales de 8.76% a 12.5%, en las EDPYMES se elevó de 4,76% a 5.64%; empero en las cajas municipales hubo un decremento de 7.29% a 5.66%. En este contexto, es importante resaltar que las instituciones financieras brindan trabajo al 80% de la Población Económicamente Activa (PEA) y el 40% del Producto Bruto Interno (PBI).

En la publicación del Diario el País (2021), refiere que el Perú está viviendo una de las peores caídas económicas con un 11,1%, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) indica que hubo una caída de -8,25% en los créditos de consumo como consecuencia del virus COVID-19; es por ello, que el Banco Central de Reserva (BCRP), el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) y la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) han implementado políticas para proteger la estabilidad del sistema financiero de nuestro país de forma gradual, en la liquidez y la rentabilidad el país.

En consecuencia, el 2019 ha registrado una mayor morosidad crediticia, en las medianas empresas de un 7,4% a 8,0%, y en una menor disposición, de los créditos de consumo 2,9% a 3,0% (SBS, 2019a). Este detrimento en las medianas empresas se debió a los atrasos procedentes de empresas que trabajan en los sectores construcción, comercio, transporte, almacenamiento y comunicaciones, actividad inmobiliaria, agricultura ganadería, caza, silvicultura e industria manufacturera así también en los sectores turismo y hotelería (Bobadilla, 2019).

Ello nos da a entender que muchas veces los pagadores no asumen un adecuado compromiso de reembolso, esto genera que las Cooperativas de Crédito y Ahorro no cuente con una liquidez sostenible en el tiempo. En cuanto al crédito

de consumo se tuvo un crecimiento de 10,6% y en el crédito hipotecario 2,5%. Finalmente, en diciembre del 2019 la tasa de morosidad tuvo un alcance de 5,27%, las entidades financieras que reportaron un mayor incremento en la tasa de morosidad fueron las siguientes: Agro banco 13,9%, cajas rurales 4,8%, el Banco de la Nación 0,7% y cajas municipales 0,2%; mientras que disminuyó en EDPYMES -16,1%, financieras -0,7% y la banca múltiple -0,3%.

En este contexto, se redujo la tasa de interés de 200 puntos a 0,25%; pero no hay una disminución en el incremento de la morosidad crediticia, el cual no está reduciendo el efecto negativo que las entidades crediticias están viviendo, se han aumentado las reprogramaciones de créditos y los altos niveles de morosidad, viéndose afectada la rentabilidad de las entidades financieras (SBS, 2020).

La Encuesta de medición de capacidades financieras de Perú, realizado por la SBS (2019), indica que actualmente el Perú ha tenido solo un crecimiento de 2,2% por la disminución de las actividades económicas; que conlleva a una menor participación en el mercado internacional (BCRP, 2019).

En Puno el BCRP (2020), mencionó que las entidades financieras han tenido un crecimiento de 7,2%, lo cual significó un crecimiento bajo, los créditos en moneda nacional fueron de S/ 3 957 millones. Por otro lado, el crédito otorgado en moneda extranjera de US\$ 12 millones cayó en 25,2%. Cabe resaltar, que los mayores créditos otorgados fueron por las cajas municipales con un crecimiento 13,9 %, las financieras un 9,4 %; siendo aminorado por las EDPYMES en un -55,0% y cajas rurales -8,4%. Además, el crédito otorgado por la banca múltiple concentró el 46,6% del crédito, mientras que Agro Banco y Banco de la Nación manifestaron una deflación de 13,3 y 8,7%.

Westreicher (2019) menciona que el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito promueven y ofrecen programas y técnicas para enseñar nuevos conocimientos. Los principios fundamentales que tienen las COOPAC son: inclusión financiera, democracia, sostenibilidad financiera, redes de cooperación, aporte a la comunidad y socios consumidores.

Las cooperativas de crédito y ahorro (COOPAC) según la Ley N° 30822 (2018); en el numeral 3 del artículo 33 menciona que no se encuentran autorizadas a operar con Recursos del Público, rigiéndose bajo la Ley COOPAC, teniendo como organismo Normativo a la SBS y como órgano ejecutor a la Superintendencia

Adjunta y a la Federación Nacional de Cooperativas de crédito y Ahorro del Perú (FECACREP) como colaborador Técnico (SBS, 2019). Han tenido una importancia muy relevante para el desarrollo económico e inclusivo en aquellos sectores más alejados del país, actualmente cuentan con un registro obligatorio, también con un fondo de seguros cooperativos que cubre los ahorros de los socios según aportación de 24 meses, que son supervisadas por la SBS, se divide en tres niveles: nivel 3 monto total de activos > a S/.65.000 UIT, nivel 2 monto total de activos < a S/.65.000 UIT y nivel 1 su monto es de 600UIT.

Como se pudo apreciar el año 2020 fue muy atípico muchos de los pagos fueron reprogramados, pero también en otros casos existieron falencias en la evaluación crediticia que conllevan a incurrir en un grado alto de morosidad crediticia, ello debido a una ineficiente evaluación crediticia, y por ende, la “COOPAC” tendrá problemas de efectivo a largo plazo, siendo a futuro afectada la rentabilidad y liquidez; el manejo efectivo del mismo es fundamental para la viabilidad institucional y el crecimiento sostenible en el tiempo.

En base a todo lo expuesto la presente investigación pretende analizar la evaluación crediticia y su incidencia en la morosidad de la COOPAC Cabanillas Mañazo, año 2020, cuya entidad tienen agencias en los distritos de Puno, Atuncolla, Coata, Mañazo, Juliaca, Cabanillas, Ayaviri, Azángaro y Cerro Colorado de Arequipa, Cooperativa que cuenta con 30 analistas de crédito.

Para la formulación del problema en estudio se menciona el siguiente problema: ¿De qué manera la evaluación crediticia incide en la morosidad de la COOPAC Cabanillas Mañazo, año 2020?

Su justificación es importante para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo, debido a que va a mejorar e implementar medidas que le permita reducir la morosidad de su agencia ubicada en Mañazo. Desde el plano conceptual, se justificó por el análisis realizado a la información secundaria y así proporcionar una visión analítica de las directrices en la evaluación crediticia y su incidencia en la morosidad, de tal manera se obtendrá un mayor conocimiento y referencia para la realización de nuevas investigaciones para mejorar los índices de morosidad.

La metodología de estudio fue explicativa, los instrumentos de recolección utilizados en el estudio fueron el cuestionario y ficha de entrevista estructurada.

Esta investigación servirá de guía para otros investigadores brindándoles información y consejos para detectar mejor la problemática en sus conclusiones.

El objetivo general fue analizar la evaluación crediticia y su incidencia en la morosidad en COOPAC Cabanillas Mañazo, año 2020.

Como objetivos específicos fue Determinar el nivel de evaluación crediticia en la COOPAC Cabanillas Mañazo, año 2020. Determinar el nivel de morosidad de COOPAC Cabanillas Mañazo, año 2020. Determinar si los lineamientos en el proceso de Evaluación crediticia inciden en el nivel de morosidad.

II. MARCO TEÓRICO

Quispe (2021), tuvo como objetivo de investigación: Determinar el nivel de cumplimiento en los procedimientos de crédito y su índice de la cartera morosa de la entidad financiera mi banco Huancané, año 2017 – 2018. Fue un estudio de tipo descriptivo, la población y muestra de estudio fue de 15 asesores; los instrumentos empleados fueron la entrevista y el cuestionario. Los principales resultados fueron: que es necesario emplear las políticas de crédito ya que solo 5 (33%) analistas realizan la visita al domicilio y negocio y los 10 restantes no, lo cual es negativo, 9 (60%) asesores presentan los requisitos y garantías a tiempo es regular, 8 (53%) asesores presentan referencias cualitativas y cuantitativas, es regular, 5 (33%) asesores dan cumplimiento a la política de tercer grado de vínculo familiar lo cual es malo, 11 asesores (73%) cumplen el plazo por monto y producto, es bueno, 12 (80%) asesores dan un seguimiento a su clientes después del préstamo. Se concluyó que las políticas de crédito no han sido aplicadas adecuadamente entre los años 2015 al 2018; ya que el 60% no realizaron los cobros respectivos, también el 87% de los asesores realiza los cobros ya vencida la cuota, lo cual ha incrementado la cartera morosa de 0.15%,

Ortiz (2020), tuvo como objetivo de investigación: Conocer la influencia entre la Evaluación Crediticia y la morosidad en un crédito convenio. Fue un estudio de tipo aplicada, la población y muestra de estudio fue de 30 analistas; el instrumento empleado fue el cuestionario. Los principales resultados fueron: que la Evaluación Crediticia influye de forma directa en la morosidad de crédito por convenio de la cooperativa de ahorro y crédito San Borja, 2020, también indica que existe influencia positiva en sus dimensiones (la gestión de créditos y los antecedentes crediticios) con la Morosidad en Crédito por Convenio, además el personal que trabaja en la cooperativa no está realizando una adecuada evaluación crediticia de socios poniendo en peligro la liquidez y rentabilidad de la cooperativa. Se concluyó que los analistas de crédito de la cooperativa no tienen los conocimientos necesarios para cumplir con el cargo que desempeñan, tampoco están aplicando adecuadamente los procedimientos de evaluación crediticia, en consecuencia, las cooperativas no cuentan con políticas idóneas para el otorgamiento del crédito.

Lizana (2020), tuvo como objetivo de investigación: Evaluar el riesgo

crediticio y su incidencia con la tasa de morosidad en la entidad financiera Mibanco de la ciudad de Trujillo año 2019. Fue un estudio de tipo de investigación aplicada, la población de estudio fue de 1100 microempresarios, la muestra fue de 226 microempresarios y el muestreo utilizado es probabilístico, los instrumentos empleados fueron la ficha de análisis documental y la guía de análisis documental. Los principales resultados en la evaluación crediticia del riesgo en los microempresarios fueron de un 58% que trabajan con 2 a 3 entidades financieras, y solo el 9% trabaja con Mibanco esto figura un riesgo bajo, y en cuanto a la capacidad de pago de los microempresarios el 43% tienen riesgo bajo, por el contrario, el 26% tiene un riesgo alto. También se identificó el nivel de morosidad de los 226 encuestados que es 3.24% nivel de índice de morosidad aceptable por la entidad financiera. El 96.76% de microempresarios paga de manera pertinente sus créditos. Se concluyó que Mi banco mantiene un nivel de morosidad reducida y una evaluación crediticia con riesgo bajo.

Pardo y Díaz (2020); tuvieron como objetivo de investigación: Promediar la situación del riesgo crediticio de los agrupados de una cooperativa de crédito y ahorro. Fue un estudio de tipo explicativo, la población de estudio fue de 4019 clientes que cuentan con un crédito de consumo, la muestra fue dividida en dos categorías 2042 como malos pagadores y 1977 como buenos pagadores; los instrumentos empleados fueron: el modelo de regresión logística y el modelo probabilístico binario. Los principales resultados fueron que las mujeres tienen mayor posibilidad de pagar y ser menos incumplidas en un 8.4%, por otro lado, si el cliente no cuenta con capacidad de pago y experiencia crediticia influye negativamente incrementando un 3.4% en la morosidad, de igual manera los clientes que laboran en las empresas privadas en comparación con los trabajadores del estado tienen una mayor probabilidad de incumplimiento en el pago de 8.3%, de otro lado, la probabilidad de morosidad incrementa en un 15.1% si el cliente es casado. Se concluyó que es necesario la evaluación de las herramientas administrativas en la gestión del riesgo crediticio, además cabe resaltar que el estudio permitió establecer el perfil de riesgo de los clientes.

Mosso y López (2020), tuvieron como objetivo de investigación: Construir posibles factores potenciales de riesgo macroeconómico que afectan a la morosidad de la cartera hipotecaria titulizada en México. Fue un estudio sistemático

aplicando los modelos multifactoriales ICAPM de Sarmiento y Vélez (2008) y la Teoría de fijación de Precios por Arbitraje de Roll y Ross (1976); los instrumentos empleados fueron las herramientas econométricas; Pruebas KMO y de Bartlett, Prueba de Phillips – Ouliaris, Prueba de raíz unitaria Dickey-Fuller aumentada, Prueba de Johansen Modelo de corrección de errores y Modelo ARDL. Los principales resultados fueron para el análisis de la morosidad y los factores de riesgos hipotéticos que los dos primeros componentes del 79% corresponde a la variancia total y el tercero, cuarto y quinto componentes son de 7%, 5% y 3% de la variancia, por lo que la proporción acumulada de los cinco componentes es el 96% de la variabilidad conjunta. Se concluyó que las variables económicas y financieras, nacionales e internacionales, están relacionadas con la morosidad de la cartera de hipotecas, también se determinó que a mayor grado de desocupación mayor incremento en la morosidad.

Vasconcellos et al. (2019), tuvieron como objetivo de investigación: Proponer el uso combinado de la puntuación de crédito y la puntuación de ganancias para aumentar la eficacia del proceso de concesión de préstamos de la cooperativa. Fue un estudio de tipo cualitativo compuesto por datos (variable dependiente categórica) y regresión (variable dependiente continua), la población de estudio fue 2.012, la muestra fue 15 grupos divididos aleatoriamente; los instrumentos empleados fueron: el modelado de puntuación de crédito, las técnicas de aprendizaje automático (Yap et al., 2011), los árboles de decisión (Srinivasan y Kim, 1987), regresión logística, análisis de supervivencia y la interacción chi-cuadrado. Los resultados fueron que en la calificación crediticia y calificación de las ganancias se puede optimizar mediante la toma de decisiones sin perder la rentabilidad de la cartera de préstamos y conservar el riesgo de pérdidas por incumplimiento en un nivel admisible. Se concluyó que la institución financiera de ahorro y crédito es eficiente al momento de otorgar los créditos, finalmente se concluye que el análisis crediticio subjetivo funciona peor que el análisis crediticio objetivo.

Yáñez (2019), tuvo como objetivo de investigación: Analizar la cartera de microcréditos en las entidades privadas y incidencia en la disminución de pobreza en el período 2007-2017. Fue un estudio de tipo cuantitativo con un análisis estadístico y numérico, la población y muestra de estudio que se utilizó fue de la superintendencia de bancos y seguros y la encuesta nacional de empleo y

desempleo y subempleo (ENEMDU); los instrumentos empleados fueron la revisión documental y la ficha de registro de información. Los principales resultados fueron que, el año 2014 tuvo un comportamiento similar al 2007 con un incremento en la cartera de crédito en un 37%, el 2016 tuvo un acrecentamiento del 76%, además el estado ecuatoriano ha venido promoviendo las microfinanzas implicando a todos los sectores del gobierno y realizando alianzas internacionales. Se concluyó que los microcréditos son una herramienta fundamental para la disminución de las NBI, además, el fortalecimiento de las políticas microfinancieras ayudara a disminuir la pobreza, cabe manifestar que las entidades financieras brindan un mayor acceso al crédito, al eslabón más frágil de la sociedad, generando entre ambos un positivo crecimiento.

Castillo (2019), tuvo como objetivo de investigación: Diseñar una planificación que permita cuantificar la morosidad. Fue un estudio de tipo Descriptivo – Propositiva, la población de estudio fue el total de 19 personas que laboran en la entidad financiera y la muestra estuvo constituida por los mismos; el instrumento empleado fue el cuestionario. Los principales resultados fueron que existen factores que influyen en el otorgamiento de crédito: la edad 58% (30 a 39), el sexo 58% (11 hombres) y 42% (9 mujeres), la educación 74% (universitaria completa) y 26% (técnico superior), también indican los analistas que los clientes tienen un 46% riesgo de no pagar, en cuanto al análisis del historial crediticio los clientes que cuentan con créditos a largo plazo han incidido en mora por ende no pueden acceder a un nuevo crédito. Se concluyó, que el índice de morosidad se puede reducir con una mejor administración del sistema de análisis de riesgo financiero por parte de los analistas, cabe manifestar que la capacitación de los asesores es fundamental para contar con una mejor evaluación crediticia.

Pérez y Pérez (2019), tuvieron como objetivo de investigación: Analizar el nivel de la evaluación crediticia y su relación en la morosidad. Fue un estudio de tipo básico, la población y muestra de estudio fue 30 analistas; el instrumento empleado fue el cuestionario. Los principales resultados fueron: en primera instancia, la evaluación de documentos personales y del negocio es un 96,7% correcto, en segunda instancia, la evaluación del historial crediticio es un 93.3% apropiado, y finalmente la evaluación de capacidad de pago en los clientes es solo de un 60%, lo que demuestra que los gastos no se encuentran debidamente

documentados. En cuanto a la variable morosidad; la cartera atrasada de 50% es de riesgo alto, en la cartera de alto riesgo el 10% de créditos son refinanciados y el 6.7% de los créditos son reestructurados y la cartera pesada con créditos judiciales 53.3% riesgo medio, los créditos de calificación deficiente el 26.7% riesgo alto, crédito de calificación dudosa 23.3 % riesgo alto y calificación perdida 60 % riesgo medio. Se concluyó que la evaluación crediticia que realizan los analistas es adecuada con un 50%, es decir; que a mejor evaluación crediticia se tendrá menor morosidad de parte de los clientes.

Torres (2019), tuvo como objetivo de investigación: Plantear un procedimiento de mejora en la gestión de la morosidad para la rentabilidad de la Caja Trujillo S.A. Agencia Moshoqueque, 2018. Fue un estudio de tipo Descriptiva – Propositiva, la población de estudio 24 personas, la muestra fue conformada por el total de su población; el instrumento empleado fue el cuestionario compuesto por escala múltiple y Likert. Los principales resultados fueron que a mayor participación de mujeres (42%) fortalece las estrategias de cobranza, la variable Morosidad es de 71% “Muy Bueno”, sus dimensiones fueron: Mora Vencida 75% “Muy Bueno”, Capacidad y garantía de pago 63% “Bueno” y Mora Alto Riesgo 58% “Muy Bueno”, la capacidad de pago es de 63% bueno, 21% es muy bueno y 17% regular, esto indica que existe algunas irregularidades. Se concluyó que es necesario implementar los elementos estratégicos para la prevención de la morosidad y no afecte en la rentabilidad; el no solicitar garantía y no ahondar en el análisis de riesgo crediticio de los clientes incrementa una morosidad del 5.89% y una rentabilidad ROA 1,0% y ROE 4,9% estos dos factores influyen negativamente.

Ríos (2018), tuvo como objetivo de investigación: Determinar si existe riesgo crediticio y un nivel de morosidad entre los créditos financieros brindados a las mujeres. Fue un estudio de tipo correlacional con un diseño no experimental-transversal, la población de estudio fue 2052 mujeres, la muestra fue 278; los instrumentos empleados fueron la guía de análisis documental. Los principales resultados fueron que se encuentran segmentados en 3 niveles: Riesgo bajo, moderado y alto; 66 mujeres son clientes exclusivos de Mi banco (riesgo bajo), por otra parte 189 mujeres están en 2 a 3 entidades financieras /riesgo moderado), y finalmente 23 mujeres cuentan con un crédito en 4 entidades financieras (riesgo alto), sobre la capacidad de pago de S/.2000 equivale 95% (173 mujeres), de

S/.2001 a S/.5000 equivale 95% (37 mujeres), de S/.99.999 equivale 85%(28 mujeres) y de S/.100.000 equivale 85% (5 mujeres). Se concluyó que de 278 mujeres 38 (14%) son impuntuales en los pagos, también los factores determinantes son: IFIS el 24% tiene riesgo alto, 68% moderado y 8% alto, experiencia en el negocio de 1 a 2 (20%), 3 a 4 (25%) y 5 a más (55%), y garantías de crédito el 92% (bienes e inmuebles), 5% (garantías reales).

Golman y Bekerman (2018), tuvieron como objetivo de investigación: Desarrollar el acceso de crédito para los pequeños empresarios y evitar la falta de financiamiento que restringe el crecimiento empresarial. Fue un estudio de tipo de investigación cualitativa y cuantitativa, la población de estudio fue 2,500 pagadores de la Asociación Civil Avanzar, la muestra fue de 861 prestatarios, que cuentan con las variables que se tuvieron en consideración; el instrumento empleado fue el cruzamiento de la base interna de morosidad. Los principales resultados fueron comparar la distribución proporcional de beneficiarios EP (excelentes pagadores), BP (buenos pagadores), MO (morosos), IS (incobrables), ello permitió identificar los sesgos en la distribución muestral de un 80% que representan EP o BP, mientras los individuos de alta mora, representan a los MO e IS. Se concluyó que los hombres tienen un buen nivel de pago, y las mujeres presentan problemas en el pago siendo categorizadas como deudoras; con referencia a la cercanía geográfica existe una mayor proporción de ser considerados buenos pagadores (positiva contribución del cliente).

Chipana (2018), tuvo como objetivo de investigación: Determinar la administración del riesgo crediticio y su acaecimiento en la cartera de morosidad de la entidad financiera Credinka. Fue un estudio de tipo descriptivo y analítico, la población de estudio que consideró fueron los funcionarios que participan directa o indirectamente y se tomó el total de beneficiarios de la Financiera, la muestra utilizada fue de 11 funcionarios y de 356 clientes del año 2015 y 2016; los instrumentos empleados fueron el análisis documental y el cuestionario. Los principales resultados fueron que los asesores de la Financiera, no dan cumplimiento a las instrucciones y procesos crediticios, en cuanto a los prestatarios se tuvo como resultado que 32,4% incide en mora por la cuantía de S/.1,000, 36.8% incide en mora por la cuantía de S/. 5,000, 64.3% incide en mora por la cuantía de S/. 10,000, 30.6% incide en mora por la cuantía de S/. 20,000, y los créditos

otorgados por S/. 50,000 inciden en mora 24.5%, esto da a entender que 116 clientes han incurrido en mora. Se concluye que existe una ineficiente evaluación crediticia en la etapa del otorgamiento del crédito, esto se debe a la falta del cumplimiento de los parámetros establecidos por la entidad financiera.

Leal et al. (2017), tuvieron como objetivo de investigación: Definir una metodología de evaluación crediticia que permita valorar la capacidad de pago de los clientes a la hora del otorgamiento del crédito. Fue un estudio de tipo cuantitativo y cualitativo; los instrumentos empleados fueron modelos de evaluación crediticia y el modelo de calificación de créditos. La población de estudio fueron los clientes del año 2010-2013, la muestra de estudio fue 456 clientes; los instrumentos empleados fueron las entrevistas. Los principales resultados fueron la variable cuantitativa que esta representada por la capacidad financiera de 60%, también se evaluó la calidad crediticia de los pagadores que es positiva con un 81,8% y negativa con un 18,2%, por lo tanto, el modelo de calificación de créditos se adapta a los niveles de riesgos de la entidad financiera, y la variable cualitativa tiene un comportamiento positivo ya que los clientes realizan el cumplimiento de sus pagos. Se concluyo que es necesario implementar el sistema de calificación financiera que permitirá una mejor flexibilidad y objetividad para complementar la información y clasificación de los clientes.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Según Ñaupas et al. (2018) definen el tipo de investigación descriptiva-correlacional que consiste en describir e interpretar los conjuntos de hechos relacionados al tema de estudio, por lo que se describe de forma metodológica las variables de estudio de esta investigación, y de esta manera se obtuvo las notas que caracterizan a la evaluación crediticia.

Diseño de investigación:

Hernández et al. (2014) afirman que el diseño de estudio es descriptivo consiste en describir los sucesos; es decir, que se busca medir y recoger información del grupo de estudio. El diseño de este estudio es no experimental - transversal, ya que no se aplicó la manipulación de las variables y se utilizó en un solo momento. Esta investigación tuvo como finalidad establecer cómo influyen los indicadores de la variable independiente en la variable dependiente y cómo actúan frente a ella” (Ñaupas et al., 2018, p. 416).

3.2. Variables y operacionalización

Definición conceptual

Variable 1.

Evaluación Crediticia

La SBS (2015); “indica que es la calificación crediticia que se realiza a los clientes el cual permitirá conocer la situación y solvencia crediticia para el otorgamiento del crédito” (p. 2).

Definición operacional

La variable “Evaluación crediticia” fue evaluada a través de sus dimensiones, el instrumento que se aplicó fue el cuestionario con preguntas de escala de Likert y la guía de entrevista, se utilizó una encuesta validada que permitieron definir con mayor claridad las dimensiones e indicadores a trabajar.

Dimensiones

Para la presente variable se consideró 2 dimensiones los cuales son fundamentales en la evaluación crediticia y son las siguientes:

1. Gestión de créditos

Se determina en base al criterio del analista de crédito ya que tiene el conocimiento y las herramientas necesarias para evaluar si el cliente tiene la capacidad para asumir el crédito requerido, y por ende la entidad financiera pueda asumir el riesgo crediticio (Vela y Caro, 2015, p. 41).

2. Antecedentes crediticios

Se comprueba a través de las fuentes “Subjetivas” de información que indica si el cliente tiene la capacidad de cumplir las obligaciones crediticias. La visita domiciliaria, comercial y/o familiar, además el reporte de deudas en la página de la SBS, muestra la calificación crediticia y obligaciones del cliente (SBS, 2021), la Central de riesgos interna y externa (Westreicher, 2019), las Referencias personales y comerciales (Consumer, 2012), los Modelos analíticos: la calificación del riesgo de insolvencia o morosidad (Rayo, 2014), Reglas de decisión (Delgado, 2019), Cosechas o alerta temprana -carteras minoristas- (Talledo, 2014), Validación de documentos (Iglesias, 2021), y la Clasificación crediticia (*NFOCORP*, 2020) todos estos elementos permiten tomar mejor la decisión al momento de otorgar el crédito.

Variable 2.

Morosidad

Definición conceptual

Según Bobadilla (2019) define que la morosidad es una situación de incumplimiento del pago por parte de la persona que solicitó el crédito y por ende no tiene la posibilidad de asumir los compromisos obligatorios, siendo esta una variable que repercute negativamente, y por ende situando a la entidad financiera en un crecimiento de la morosidad.

Dimensiones

1. Cartera Atrasada

Según la SBS (2015) son “créditos directos que no han sido amortizados en la fecha indicada y se hallan en situación de vencidos o en cobranza judicial” (p. 1).

2. Cartera de Alto Riesgo

Según la SBS (2015) “Es la suma de los créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial” (p. 2).

3. Cartera Pesada

Según la SBS (2015) “Pertenece a los créditos directos e indirectos con calificación crediticia del deudor de deficiente, dudoso y pérdida” (p. 2).

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Bernal (2015) indica que es un conjunto de elementos en la investigación. La población está compuesta por 70 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo, cuya entidad tiene agencias en los distritos de Puno las cuales están ubicadas en Atuncolla, Coata, Mañazo, Juliaca, Cabanillas, Ayaviri, Azángaro y Cerro Colorado de Arequipa, la cual está conformada por analistas de crédito, gestor de cobranza, asesor legal, riesgos, auditoría, caja, área de operaciones y sistemas, área de contabilidad y gerentes de las mismas.

Muestra

Ñaupas et al. (2018) definen que es una parte de la población de estudio. Para nuestro estudio la muestra que cuenta con las condiciones idóneas y representativas es de N=30 analistas de crédito; dedicados a la evaluación crediticia de la COOPAC.

Tabla 1

Muestra de trabajadores de la COOPAC Cabanillas Mañazo, año 2020

| Entidad financiera | Número de Analistas | | Total |
|--------------------------|---------------------|-------|-------|
| | Varón | Mujer | |
| COOPAC Cabanillas Mañazo | 25 | 5 | 30 |

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Encuesta: Se aplicó la técnica de encuesta a los 30 analistas de crédito a fin de conocer sus opiniones sobre los procesos de evaluación de crédito y su incidencia en la morosidad. Esta técnica ayudó a obtener información de la muestra representada por los 30 analistas de la cooperativa de ahorro y crédito Cabanillas Mañazo.

Entrevista: Se aplicó una guía de entrevista estructurada a los 30 analistas

de crédito de la COOPAC, el cual se utilizó para recabar información respecto a los procesos de evaluación de crédito y su incidencia en la morosidad. Este proceso proporcionó información primaria que nos permitirán explicar el problema, para lo cual utilizamos un cuestionario de preguntas estructuradas.

Instrumentos

Cuestionario: Según Bernal (2015); menciona que es un plan formal para recabar información de cada unidad de estudio y está compuesta por preguntas abiertas. Este instrumento está dividido en dos partes; la primera parte consta de 15 preguntas con una escala de Likert, y la segunda parte son preguntas abiertas, el cual ayudara a tener una mayor información para alcanzar los objetivos del estudio.

Guía de entrevista: Según Ñaupas et al. (2018) definen; que es una herramienta de acopio de información, que nos sirvió para formular preguntas al entrevistado. Lo cual permitió tener una mejor consolidación en los resultados de la investigación.

3.5. Procedimientos

Para esta investigación se tuvo que realizar una adecuada elección de instrumentos, para lo cual se determinó el uso del cuestionario estructurado y la guía de entrevista, el instrumento estuvo dirigido a los analistas de crédito sobre la evaluación crediticia y la incidencia en la morosidad, para ello se elaboró una solicitud dirigida al representante encargado del área de créditos de COOPAC Cabanillas Mañazo y autorice la realización de las encuestas a los 30 analistas, con el fin de determinar el objetivo de estudio y por último se procedió a redactar la discusión, conclusiones y recomendaciones.

Análisis de fiabilidad del instrumento

El material utilizado para el presente estudio, fueron encuestas ya validadas en una investigación anterior. A continuación, se presentarán las fichas técnicas de dichos instrumentos:

Tabla 2

Ficha técnica- Evaluación Crediticia

| | |
|------------------------------------|--|
| Nombre de instrumento | Cuestionario sobre evaluación crediticia |
| Autor/es | Ortiz Cabello Néstor Yamir |
| País | Perú |
| Objetivo del instrumento | Determinar la evaluación crediticia y su incidencia en la morosidad |
| Forma de administración | Directa |
| Tiempo de aplicación | 30 minutos |
| Descripción del instrumento | Dimensiones. Evaluación crediticia Escala de medición Likert <ol style="list-style-type: none">1. Totalmente en desacuerdo2. En desacuerdo3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo4. De acuerdo5. Totalmente de acuerdo |
| Validez | Juicio de expertos |
| Confiabilidad | Alfa de Cronbach = 9.58 |
| Numero de Ítems | 10 preguntas |

Fuente: (Ortiz, 2020)

Tabla 3

Ficha técnica-Morosidad

| | |
|------------------------------------|---|
| Nombre de instrumento | Cuestionario sobre |
| Autor/es | Ortiz Cabello Néstor Yamir |
| País | Perú |
| Objetivo del instrumento | Determinar la evaluación crediticia y su incidencia en la morosidad |
| Forma de administración | Directa |
| Tiempo de aplicación | 30 minutos |
| Descripción del instrumento | Dimensiones: Morosidad Escala de medición Likert <ol style="list-style-type: none">1. Totalmente en desacuerdo2. En desacuerdo |

| | |
|------------------------|-----------------------------------|
| | 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo |
| | 4. De acuerdo |
| | 5. Totalmente de acuerdo |
| Validez | Juicio de expertos |
| Confiabilidad | Alfa de Cronbach = 8.52 |
| Numero de Ítems | 5 preguntas |

Fuente: (Ortiz, 2020)

3.6. Método de análisis de datos

Para el análisis de la información obtenida como para el procesamiento de los datos se utilizó el programa estadístico SPSS Statistics 25 y el programa de Excel que permitieron ordenar, seleccionar, analizar y presentar realizando una estadística en tablas y gráficos de la encuesta y entrevista en porcentajes. También permitió la contrastación de las hipótesis planteadas y llegar a la obtención de resultados.

3.7. Aspectos éticos

En este estudio se utilizó, distintas referencias bibliográficas de diversos autores, se consiguió la información con responsabilidad, y sin fundar cambios a la información recopilada, que por derecho corresponde a los investigadores de antaño hasta la actualidad y brindaron conocimientos relevantes para nuestro estudio. (Noreña et al., 2012).

Tabla 4

Aspectos éticos

| Criterios de rigor | Características éticas |
|---------------------------|---|
| Fiabilidad | Se reviso los antecedentes de investigación para luego emplear los métodos de recolección de información y analizar mediante la discusión con otros autores nuestros resultados. La calidad de los datos que se consiguieron de cada uno de los investigadores permitió tener un mejor enfoque y solidificar los constructos, que sirven de base a la investigación |

| | |
|-----------------------|---|
| Autenticidad | El análisis de los resultados ayudará a sustentar nuevas investigaciones, lo cual no permitirá llevar a supuestos. |
| Originalidad | Cada referencia bibliográfica ha sido citada con el fin de revelar la inexistencia de plagio. |
| Veracidad | Es un proceso en favor de la información con responsabilidad, obtenida al momento de generar la recolección de datos, ya que se llevó el proceso de manera voluntaria y participativa por ende se indica que los datos son verdaderos y confiables sin manipulación alguna. |
| Consentimiento | Se obtuvo el permiso correspondiente para llevar a cabo la aplicación de las encuestas y entrevistas a los colaboradores de la COOPAC Cabanillas. |

V. RESULTADOS

La posibilidad de pérdidas por la falta de voluntad de pago por parte de los deudores incide en el nivel de morosidad para cumplir sus obligaciones. Un contribuyente insolvente conlleva a mayores intereses, comisiones y gastos sobre créditos y cuotas. He aquí, la importancia de las centrales de riesgo ya que muestra el monto de deuda de los clientes y la calificación asignada por la entidad financiera según su comportamiento de pago. Cabe resaltar que la calificación se va deteriorando conforme va incrementando los días de morosidad.

Teniendo en cuenta estos criterios los resultados se presentan de acuerdo a los objetivos propuestos: Objetivo General: Analizar la evaluación crediticia y su incidencia en la morosidad de la COOPAC Cabanillas Mañazo, año 2020. Y nuestros Objetivos Específicos: Determinar el nivel de la evaluación crediticia en la COOPAC Cabanillas Mañazo, año 2020. Determinar el nivel de morosidad de COOPAC Cabanillas Mañazo, año 2020. Determinar si los lineamientos en el proceso de Evaluación crediticia inciden en el nivel de morosidad COOPAC Cabanillas Mañazo. Para ello el estudio utilizó tablas con la respectiva interpretación, en conformidad a la información obtenida mediante análisis de datos estadísticos.

Tabla 5

Sexo

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Masculino | 25 | 83% |
| Femenino | 5 | 17% |
| Total | 30 | 100% |

Interpretación

En la tabla 5, se ha considerado una muestra de 30 personas a quienes se ha aplicado la presente encuesta, de ellas se ha identificado que del total de personas que laboran el 83% (25) son de sexo masculino y el 17% (5) son de sexo femenino en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo.

Tabla 6*Edad*

| Años | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| 30 a 39 | 14 | 47% |
| 40 a 49 | 2 | 7% |
| Total | 30 | 100% |

Interpretación

En la tabla 6, se ha considerado una muestra de 30 personas a quienes se ha aplicado la presente encuesta, de ellas se ha identificado a 14 (47%) personas que cuentan una edad entre el rango de 19 a 29 años, 14 (47%) personas tienen un rango de 30 a 39 años, y de 40 a 49 años (7%) se encuentran en un rango de edad de 40 a 49 años en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo.

Tabla 7*Nivel de Instrucción*

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------|------------|------------|
| Universidad Completa | 21 | 70% |
| Técnico Superior | 9 | 30% |
| Total | 30 | 100% |

Interpretación

En la tabla 7, de las 30 personas a quienes se ha aplicado la presente encuesta, de ellas se ha encontrado que 21 (70%) personas cuentan con estudios universitarios completos, mientras que 9 (30%) personas cuentan con estudios técnico superior.

Tabla 8*Profesión*

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Contabilidad | 12 | 40% |
| Administración | 7 | 23% |

| | | |
|--------------------|----|------|
| Ingeniería Agraria | 6 | 20% |
| Educación | 3 | 10% |
| Otros | 2 | 7% |
| Total | 30 | 100% |

Interpretación

En la tabla 8, se ha encontrado que de las 30 personas, 12 (40%) personas tienen la profesión de contabilidad, 7 (23%) son de la profesión de administración, 6 (20) son de ingeniería agraria, 3 (10%) son de educación, y finalmente 2 (7%) personas cuentan con otra profesión (derecho).

Tabla 9

Gestión de créditos

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Bajo | 11 | 36.7% |
| Medio | 8 | 26.7% |
| Alto | 11 | 36.7% |
| Total | 30 | 100.0% |

Interpretación

En la tabla 9, se ha considerado una muestra de 30 personas a quienes se ha aplicado la presente encuesta, de ellas se ha identificado a 11 (36.7%) analistas que tienen un nivel bajo en cuanto a la gestión de créditos; no consideran las estrategias de evaluación, colocación, recuperación y garantías y menos la capacidad de pago, ya que no saben cómo manejar los principios financieros de riesgo y rendimiento, es por ello que la gestión de créditos tiene un nivel bajo, 8 (26.7%) analistas tienen un nivel medio en cuanto a la gestión de créditos; y 11 (36.7%) analistas tienen un nivel alto en cuanto a la gestión de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo, lo cual nos dio a entender que la Gestión de Créditos que aplican estos 11 analistas abarca todo un sistema que permite entender los procesos y pasos que alcanza un préstamo en relación a su solicitud, establecido a través de varias herramientas de gestión, especialmente en el diseño y análisis del flujo de caja del solicitante del crédito.

Tabla 10

Antecedentes crediticios

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Bajo | 9 | 30.0% |
| Medio | 10 | 33.3% |
| Alto | 11 | 36.7% |
| Total | 30 | 100.0% |

Interpretación

En la tabla 10, se ha considerado a los 30 analistas de a quienes se ha aplicado la presente encuesta en la COOPAC Cabanillas Mañazo, 9 (30%) analistas tienen un nivel bajo ya que no consideran las fuentes de información como las centrales de riesgos y tampoco realizan la verificación, comprobación y visita al domicilio y negocio; el cual desconocen que es una fuente relevante de información de tipo cualitativo que el analista no debe desperdiciar al momento de realizar la evaluación crediticia, 10 (33.3%) analistas tienen un nivel medio en cuanto a una comprensión de estos; enriqueciendo la evaluación y permitiendo tomar una decisión ya que conoce el riesgo crediticio y 11 (36.7%) analistas tienen un nivel alto en cuanto a los antecedentes crediticios ya que instituyen como el segundo criterio fundamental para el otorgamiento del crédito realizando la evaluación de la situación económica y financiera, cambio de patrimonio neto, entorno económico, sectorial y regional, evaluación de la capacidad frente a las variaciones comerciales, políticos o regulatorios, evaluación de garantías, evaluación de los efectos de riesgos financieros relacionados con la moneda, plazos y tasas de interés.

Tabla 11

Cartera atrasada

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Bajo | 9 | 30.0% |
| Medio | 10 | 33.3% |
| Alto | 11 | 36.7% |
| Total | 30 | 100.0% |

Interpretación

En la tabla 11, se encontró de las 30 personas encuestadas, que 9 (30%)

analistas determinan un nivel bajo, ya que el personal no cuenta con los conocimientos adecuados y ofrecen préstamos o créditos a sus clientes sin una investigación cualitativa y cuantitativa profunda, y tampoco realizan un seguimiento de cobranza eficiente, 10 (33.3%) analistas determinan un nivel medio con respecto a la cartera atrasada y 11 (36.7%) analistas determinan un nivel alto utilizando los indicadores de desempeño financiero y operativo, también establecen lineamientos y políticas de cobranza que mejora la ejecución y desempeño de los procesos en cuanto a las estrategias de reestructuración de deuda y reducciones a la línea de crédito, también indicaron los analistas que tienen una buena comunicación con su cliente evitando así que formen parte de la cartera atrasada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo.

Tabla 12

Cartera de alto riesgo

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Bajo | 16 | 53.3% |
| Medio | 10 | 33.3% |
| Alto | 4 | 13.3% |
| Total | 30 | 100.0% |

Interpretación

En la tabla 12, se encontró de las 30 personas encuestadas, que el 16 (53.3%) de los analistas determinan en un nivel bajo la cartera de alto riesgo ya que los créditos refinanciados y judicializados afectan la rentabilidad financiera de la COOPAC Cabanillas Mañazo en una mínima proporción, 10 (33.3%) analistas determinan en un nivel medio con respecto a la cartera de alto riesgo, y 4 (13%) analistas determinan un nivel alto con respecto a la cartera de alto riesgo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo.

Tabla 13

Cartera pesada

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Bajo | 16 | 53.3% |
| Medio | 8 | 26.7% |

| | | |
|-------|----|--------|
| Alto | 6 | 20.0% |
| Total | 30 | 100.0% |

Interpretación

En la tabla 13, se encontró de las 30 personas encuestadas, el 16 (53.3%) de los analistas se encuentran en un nivel bajo con respecto a la cartera pesada, 8 (26.7%) se encuentran en el nivel medio con respecto a la cartera pesada, y 6 (20%) se encuentran en un nivel alto con respecto a la cartera pesada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo.

Tabla 14

Correlación de Pearson

| | |
|---------------------------------------|---------------------------------|
| Coeficiente de correlación de Pearson | |
| -1 | Existe una relación negativa |
| 0 | No existe relación |
| +1 | Existe una correlación positiva |

Fuente: Coeficiente de correlación de Karl Pearson

Nivel de Significancia: 0,05 = 5% (Margen de error)

Nivel de Confianza: 0,95 = 95% (Probabilidad de éxito de toda la investigación)

Para obtener la evaluación crediticia y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo, año 2020; se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson. Este coeficiente adopta valores reales entre +1 y -1; la cual indica que cuando el coeficiente de correlación es cercano a +1 existe una correlación positiva entre las 2 variables, y si el valor está cerca de -1, existe una correlación negativa entre las variables y si es cercana a 0 entonces no existe relación.

Tabla 15

Valores de la correlación de Pearson

| Valor | Significado |
|-------|-------------|
|-------|-------------|

| | |
|---------------|--|
| -1 | Correlación negativa grande y perfecta |
| -0,9 a -0,99 | Correlación negativa muy alta |
| -0,7 a -0,89 | Correlación negativa alta |
| -0,4 a -0,69 | Correlación negativa moderada |
| -0,2 a -0,39 | Correlación negativa baja |
| -0,01 a -0,19 | Correlación negativa muy baja |
| 0 | Correlación nula |
| 0,01 a 0,19 | Correlación positiva muy baja |
| 0,2 a 0,39 | Correlación positiva baja |
| 0,4 a 0,69 | Correlación positiva moderada |
| 0,7 a 0,89 | Correlación positiva alta |
| 0,9 a 0,99 | Correlación positiva muy alta |
| +1 | Correlación positiva grande y perfecta |

Fuente: Coeficiente de correlación de Karl Pearson

En este análisis estadístico se plantearon las siguientes hipótesis:

Hipótesis de investigación:

Hipótesis Investigación Hi: La evaluación crediticia incide en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo, año 2020.

Hipótesis Estadística:

Hipótesis Nula Ho: La evaluación crediticia no incide en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo, año 2020.

Tabla 16

Correlación de evaluación de créditos y morosidad

| | | Correlaciones | |
|----|------------------------|---------------|--------|
| | | V1 | V2 |
| V1 | Correlación de Pearson | 1 | ,647** |
| | Sig. (bilateral) | | 0.000 |
| | N | 30 | 30 |
| V2 | Correlación de Pearson | ,647** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | 0.000 | |

| | | |
|---|----|----|
| N | 30 | 30 |
|---|----|----|

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

Interpretación

En la tabla 14, podemos observar la correlación entre evaluación crediticia y morosidad, donde se logró alcanzar una correlación de Pearson de 0,6.47, resultado que indica una correlación positiva moderada por acercarse a la unidad, así mismo es significativa, puesto que el $p < 0,05$ y N 30 siendo la cantidad de analistas encuestados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo.

IV. DISCUSIÓN

El estudio de investigación se basó en resolver los objetivos, se emplearon dos técnicas; la encuesta y la entrevista, los resultados obtenidos a continuación colocaremos a consideración para la discusión.

Tal como refiere Castillo (2019) existen condiciones y capacidades profesionales que debe tener un analista de crédito ya que influyen en el otorgamiento del crédito, la edad, el sexo, la educación. De tal forma estos factores mencionados son relevantes en nuestro estudio. En cuanto al nivel de instrucción y la profesión ya que el 12 (40%) personas son contadores públicos, 7 (23%) son de administración, 6 (20) son de ingeniería agraria, 3 (10%) son de educación, y finalmente 2 (7%) son de otra profesión, esto da a entender que el no contar con un nivel adecuado de instrucción conllevaría a no desenvolverse correctamente en el puesto y menos aplicar idóneamente los procedimientos adecuados y por ende efectuar un nivel alto en cuanto a la evaluación crediticia mediante el manejo del software financiero, el acceso a la información de las centrales de riesgo y así verificar debidamente la calificación crediticia del cliente para el otorgamiento de crédito. Haciendo hincapié en su estudio Ortiz (2020) indica que es necesario contar con un adecuado personal en el área de crédito que efectúe una adecuada evaluación crediticia de los socios deudores de forma correcta antes del otorgamiento de crédito sin poner en riesgo la liquidez y rentabilidad de la cooperativa. Estos factores mencionados repercuten en la variable evaluación crediticia y por ende tiene una incidencia en la morosidad.

Para el primer objetivo específico fue determinar el nivel de la evaluación crediticia en la COOPAC Cabanillas Mañazo, 2020, para ello se estableció el cuestionario donde se ha obtenido un análisis de resultados; 11 (36.7%) analistas que tienen un nivel bajo en cuanto a la gestión de créditos no saben cómo manejar los principios financieros de riesgo y rendimiento, 8 (26.7%) analistas tienen un nivel medio en cuanto a la gestión de créditos; y 11 (36.7%) analistas tienen un nivel alto en cuanto a la gestión de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo. Se concuerda con Broseta (2018) refiere que la evaluación crediticia es el proceso que realiza el analista con el objetivo de obtener toda la información necesaria del cliente ya que es fundamental determinar si el cliente cumple con los

requisitos solicitados por la entidad financiera, además es importante resaltar el análisis minucioso a los antecedentes crediticios que posee el cliente en el sistema financiero. En cuanto a los antecedentes crediticios el 9 (30%) analistas tienen un nivel bajo ya que no consideran las fuentes de información como las centrales de riesgos y tampoco realizan la verificación, comprobación y visita al domicilio y negocio; el cual desconocen que es una fuente relevante de información de tipo cualitativo que el analista no debe desperdiciar al momento de realizar la evaluación crediticia, 10 (33.3%) analistas tienen un nivel medio en cuanto a una comprensión de estos; y 11 (36.7%) analistas tienen un nivel alto en cuanto a los antecedentes crediticios. De igual forma Irigoien (2020) indica que las estrategias que se deben aplicar deben ser en base a las necesidades de la entidad financiera, ellas permitirán reducir el nivel alto de morosidad, es importante que el gerente de negocios aplique las estrategias de recuperación de cartera vencida y las políticas de cobranza, dado que están diseñadas para mejorar el índice de morosidad que presenta la entidad financiera.

Por otro lado, el objetivo específico segundo fue Determinar el nivel de morosidad de COOPAC Cabanillas Mañazo, 2020, para ello se estableció el cuestionario donde se ha obtenido un análisis de resultados. En cuanto a la cartera atrasada 9 (30%) analistas aplican un nivel bajo en cuanto a los procedimientos y políticas para la recuperación de los créditos y cuentan con un plan de seguimiento para los clientes que no cumplen con sus obligaciones, 10 (33.3%) analistas tienen un nivel medio con respecto a la cartera atrasada y 11 (36.7%) analistas determinan un nivel alto utilizando los indicadores de desempeño financiero y operativo, también establecen lineamientos y políticas de cobranza que mejora la ejecución y desempeño de los procesos en cuanto a las estrategias de reestructuración de deuda y reducciones a la línea de crédito, también indicaron los analistas que tienen una buena comunicación con su cliente evitando así que formen parte de la cartera atrasada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo. También refiere Castillo (2019) realizar el seguimiento de la morosidad es fundamental para optimizar los procedimientos y políticas de recuperación y cancelación de créditos, y contar con un buen plan de gestión permite reducir el índice de morosidad. Este resultado es respaldado por Pardo y Díaz (2020) indican que es necesario las herramientas crediticias para determinar si el cliente cuenta con una buena

capacidad de pago. En cuanto a la cartera de alto riesgo se encontró que la morosidad guarda una relación directa con la evaluación crediticia, es decir, si los analistas de la COOPAC Cabanillas Mañazo no determinan el nivel adecuado de la evaluación crediticia entonces es muy probable que el préstamo sea incobrable y por ende la mora crezca. El 16 (53.3%) analistas indican que existe un nivel bajo ya que la cartera de alto riesgo es mínima, 10 (33.3%) analistas indican un nivel medio y 4 (13.3%) analistas determinan un nivel alto con respecto a la cartera de alto riesgo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo. En cuanto a la cartera pesada 16 (53.3%) analistas se encuentran en un nivel bajo con respecto a la cartera pesada, 8 (26.7%) se encuentran en el nivel medio y 6 (20%) se encuentran en un nivel alto con respecto a la cartera pesada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo. Ello nos da a entender que existe un nivel bajo en la morosidad.

Como último objetivo en nuestro estudio fue determinar si los lineamientos en el proceso de Evaluación crediticia inciden en el nivel de morosidad COOPAC Cabanillas Mañazo. Al respecto, Quispe (2021) indica que las actividades empresariales o financieras tienen políticas y normas, por ende, el crédito es un proceso de gestiones y procedimientos conexos al sector económico y financiero, para ello se requiere de las políticas financieras, cabe mencionar que el incumplimiento de las políticas financieras origina créditos erróneamente otorgados, que con el transcurrir del tiempo se vuelve un problema de cobranza, esto repercute en las ganancias de la cooperativa. De la misma manera Chipana (2018) refiere que los analistas incumplen con los procedimientos y políticas de crédito para el otorgamiento del crédito, en su mayoría otorgan créditos sin realizar la visita al domicilio y negocio del cliente ya que en su mayoría viven en zonas rurales del país, esto conlleva a que los asesores de negocio otorguen créditos a sola firma sin medir los riesgos y la capacidad de endeudamiento del solicitante.

Para finalizar la discusión se deja en claro que es importante realizar una adecuada evaluación crediticia a los clientes mediante los dos criterios básicos gestión de créditos y antecedentes crediticios. En ese sentido el uso de las herramientas crediticias permite disminuir la probabilidad de morosidad, reduciendo el incumplimiento de las obligaciones del cliente, es por ello necesario, el uso de las herramientas cuantitativas y cualitativas que permitirá al analista de créditos

reducir la cartera atrasada, cartera de alto riesgo y la cartera pasada.

En cuanto a la variable morosidad es necesario recurrir a las herramientas que brinda la SBS el cual permite corroborar si el cliente tiene una buena calificación crediticia. Además, debemos tener en cuenta que Córdova (2020) indica que los conocimientos adecuados y criterios de préstamos a sus clientes sin una investigación cualitativa y cuantitativa profunda y menos realizan un seguimiento de cobranza eficiente conlleva a lineamientos y políticas de cobranza que mejora la ejecución y desempeño de los procesos en cuanto a las estrategias de reestructuración de deuda y reducciones a la línea de crédito, también indicaron los analistas que tienen una buena comunicación con su cliente evitando así que formen parte de la cartera atrasada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo.

V. CONCLUSIONES

1. Se concluye que el factor más resaltante y débil a la vez es la profesión, ya que solo 12 (40%) de los profesionales que laboran en la COOPAC Cabanillas Mañazo son contadores y el resto son de diferentes profesiones.
2. Se concluye que 11 analistas tienen un nivel bajo en cuanto a la gestión de créditos y 19 analistas tienen un nivel medio y alto en cuanto a la gestión de créditos, en cuanto al criterio de antecedentes crediticios 9 analistas tienen un nivel bajo. Esto permite concluir que en la COOPAC Cabanillas Mañazo, no es inadecuada la evaluación crediticia pero tampoco esta desarrollada de forma correcta.
3. Se concluye que en la cooperativa de crédito y ahorro Cabanillas Mañazo, cuentan con políticas y procedimientos adecuados para realizar la gestión de cobranza a los clientes, para los créditos refinanciados y reestructurados. Aunque cuenten con un nivel mínimo de cartera atrasada, de alto riesgo y pasada, es necesario implementar un plan de seguimiento a los clientes después de haber otorgado el crédito ya que está relacionado con un incremento en la morosidad.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda implementar e intensificar las capacitaciones para los profesionales de otras áreas, los elementos propuestos son: el sistema de análisis de riesgos a nivel preventivo, sistema crediticio y financiero en la Cooperativa Cabanillas Mañazo.
2. Se recomienda a la COOPAC Cabanillas Mañazo, que tenga en cuenta el nivel bajo de gestión crediticia y los antecedentes crediticios, el cual permitirá elevar su portafolio de clientes.
3. Se recomienda a la COOPAC Cabanillas Mañazo, implementar un plan de seguimiento a los clientes, esto conllevará a no contar con un incremento en la morosidad.

REFERENCIAS

- Asbanc Semanal. (2019). Las microfinanzas : Instrumento de crecimiento para las Mypes. In *Gerencia de Estudios Económicos*.
- BCRP. (2019). Memoria 2019. *Informe Económico*.
- Bernal Torres, C. A. (2015). Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales. In *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Tercera ed). Pearson Educación. <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigación-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bobadilla, E. (2019, March 25). En el 2018 Aumentó la Morosidad Crediticia en el Perú. *Diario Gestión*. <https://gestion.pe/publirreportaje/2018-aumento-morosidad-crediticia-peru-255634-noticia/>
- Broseta, A. (2018). ¿Qué es un crédito bancario? Definición. *Rankia*. <https://www.rankia.cl/blog/mejores-creditos-becas-prestamos/3897966-que-credito-bancario-definicion>
- Castillo Guevara, Y. L. (2019). Gestión de la morosidad de la caja Trujillo s.a. agencia - Jaen. In *Universidad Señor de Sipán*. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/1891/Casas_Ochochoque_Joel_Rainier.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chipana Huanca, Y. E. (2018). *Evaluación de la Gestión Crediticia en el otorgamiento de Créditos en la financiera Credinka agencia Yunguyo año 2015 – 2016*. Universidad Nacional del Altiplano.
- Consumer. (2012). Privacy Choices for Your Personal Financial Information. *Federal Trade Commission*.
- COOPAC. (2021). Declaran la disolución de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Para Emprendedores. *Diario El Peruano*.
- Córdova López, L. J. (2020). Análisis de la morosidad en la COOPAC Nuestra Señora del Rosario - Agencia Cajabamba 2018. *Repositorio Universidad Señor de Sipán*, 25. [http://200.60.28.26/bitstream/handle/uss/6700/Córdova López Luis Jhonatan.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://200.60.28.26/bitstream/handle/uss/6700/Córdova_López_Luis_Jhonatan.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Delgado, O. (2019). *Qué es la regla de decisión, para qué sirve y cómo se construye*. SGL. <https://sgc-lab.com/que-es-la-regla-de-decision-para-que->

sirve-y-como-se-construye/#:~:text=En otras palabras es una, ciertos principios estadísticos para establecerla.

El País. (2021). La economía en Perú cayó un 11% en 2020, el mayor retroceso en 30 años. *Economía*. [https://elpais.com/economia/2021-02-16/la-economia-en-peru-cayo-un-11-en-2020-el-mayor-retroceso-en-30-anos.html#:~:text=La economía de Perú cayó, Estadística e Informática \(INEI\)](https://elpais.com/economia/2021-02-16/la-economia-en-peru-cayo-un-11-en-2020-el-mayor-retroceso-en-30-anos.html#:~:text=La economía de Perú cayó, Estadística e Informática (INEI)).

Golman, M. A., & Bekerman, M. (2018). ¿Qué determina la morosidad en las microfinanzas? El caso de la Asociación Civil Avanzar. *Problemas Del Desarrollo. Revista Latinoamericana de Economía*, 49(195), 127–152. <https://doi.org/10.22201/iiec.20078951e.2018.195.62527>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2014). *Metodología de la Investigación*. MCGRA-HILL.

Iglesias Fraga, A. (2021). 5 casos de negocio de la banca con la validación documental como eje. Addalia. <https://blog.addalia.com/cinco-casos-negocio-la-banca-con-la-validacion-documental-como-eje>

INEI. (2021). *Producción nacional disminuyó 11,12% durante el año 2020*.

INFOCORP: Conoce cómo revisar tu calificación crediticia. (2020). La Hora. <https://lahora.pe/sbs-como-como-revisar-tu-calificacion-crediticia-ac/>

Irigoin Irigoin, R. Y. (2020). *Evaluación de créditos y su relación con la Morosidad de los clientes de la caja rural de ahorro y crédito sipan s.a – 2018*.

Leal Fica, A. L., Aranguiz Casanova, M. A., & Gallegos Mardones, J. (2017). Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo credit scoring. *Universidad Católica de La Santísima Concepción (Chile)*, 26(1), 181–207. <https://doi.org/10.18359/rfce.2666>

Ley N° 30822. (2018). Ley que Modifica la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, y otras Normas Concordantes, Respecto de la Regulación y Supervisión de las Cooperativas de Ahorro y Crédito. *Diario El Peruano*, 4–20. <https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/ley/17927-ley-30822/file>

Lizana Tejada, J. B. (2020). *Evaluación crediticia y la morosidad de la agencia Mibanco Trujillo, en el año 2019*.

MEF, B. y S. (2020). El MEF , BCRP y SBS articulan acciones para reducir impacto del COVID-19 en la economía y el sistema financiero. *Bcrp*.

- <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Transparencia/Notas-Informativas/2020/nota-informativa-2020-03-12-2.pdf>
- Mosso Martínez, M. M., & López Herrera, F. (2020). Economic causes of delinquencies in the securitized mortgage portfolio in Mexico. *Análisis Económico*, 35(89), 215–238. <https://doi.org/10.24275/uam/azc/dcsh/ae/2020v35n89/mosso>
- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*.
- Noreña Peña, A., Alcarzaz Moreno, N., Rojas, J., & Rebolledo Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *ResearchGate*, 12(May 2014).
- Ortiz Cabello, N. Y. (2020). Evaluación crediticia y la influencia en la morosidad en crédito convenio de una cooperativa de ahorro en San Borja, 2020. In *Universidad Cesar Vallejo* (Vol. 1). file:///C:/Users/MUNDO-PC/Downloads/marketing digital 2.pdf
- Pardo Cariillo, O. S., & Díaz Castro, J. (2020). Perfil de riesgo de crédito para una cooperativa en Villavicencio a partir de un modelo Logit. *Revista Universidad y Empresa*, 22(38), 237. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.8266>
- Pérez Vallenas, N. P., & Pérez Vallenas, M. (2019). Evaluación Crediticia y Morosidad En Clientes de Mi- Banco, Oficina Principal Cusco 2019. In *Universidad andina del Cusco* (Vol. 70, Issue 80).
- Quispe Mamani, E. L. (2021). Las Políticas de Crédito y su Incidencia en la Cartera Morosa de la Financiera Mibanco Agencia Huancané Años 2017 - 2018. In *Universidad Nacional Del Altiplano*.
- Rayo Cantón, S. (2014). Diseño de un sistema de credit scoring para entidades de microfinanzas. *Superintendencia de Banca y Seguros*.
- Ríos Zarate, L. M. (2018). *El riesgo crediticio y la morosidad de los productos financieros otorgados a las mujeres emprendedoras de la agencia Mibanco La Esperanza Capricornio 2018*.
- Rodríguez Muñoz, R. (2017). Estudio de la realidad socioeconómica del Ecuador" en la Ciudad de Milagro", *Revista Observatorio de la Economía*

<http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/realidad-socioeconomica-ecuador.html>

- Roll, R., & Ross, S. (1976). An Empirical Investigation of the Arbitrage Pricing Theory. *The Journal of Finance*, December 1980, 1073-1103. [http://www.eumed.net/tesis/2008/ccg/APT Arbitrage pricing theory.html](http://www.eumed.net/tesis/2008/ccg/APT%20Arbitrage%20pricing%20theory.html)
- Sarmiento Lotero, R., & Vélez Molano, J. R. (2008). Capital asset pricing model - robert merton-: teoría y evidencia empírica para Colombia 2001-2007. *Red de Revistas Científicas de América Latina, El Caribe, España y Portugal*, 4, 7–34.
- SBS. (2015). Glosario de términos e indicadores financieros. *Superintendencia de Banca y Seguros*, 1–14.
- SBS. (2019a). Encuesta de medición de capacidades financieras de Perú, 2019. In *Superintendencia de Banca Seguros y AFP (SBS) de Perú CAF*.
- SBS. (2019b). Nuevo esquema de supervisión COOPAC. *Superintendencia de Banca, Seguros y AFP*. <https://www.sbs.gob.pe/coopac>
- SBS. (2020). *Informe de Estabilidad del Sistema Financiero*.
- SBS. (2021a). Declaran la disolución de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mi Banquito Apurímac. *Resolución SBS N° 01553-2021 El Peruano*.
- SBS. (2021b). *Reporte de Deudas*. SBS Para Ciudadanos. <https://www.sbs.gob.pe/usuarios/nuestros-servicios/reporte-de-deudas>
- Srinivasan, V., & Kim, Y. H. (1987). Credit Granting: A Comparative Analysis of Classification Procedures. *Economics Finance*.
- Talledo Sánchez, J. (2014). La morosidad de la cartera de créditos a la microempresa de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito y su relación con la competencia. *SBS Documentos de Trabajo*, 1–68.
- Torres Vilchez, H. (2019). Gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad de la caja Trujillo S.A. agencia Moshoqueque, 2018. In *Universidad Señor de Sipán*. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/1891/Casas_Ochochoque_Joel_Rainier.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vasconcellos de Paula, D. A., Fabio Ayres, R. A., & Accioly Fonseca Minardi, A. M. (2019). Estimating credit and profit scoring of a Brazilian credit union with logistic regression and machine-learning techniques. *EmeraldPublishing*

- Limited*, 54(3), 321–336. <https://doi.org/10.1108/RAUSP-03-2018-0003>
- Vela Zavala, S., & Caro Anchay, A. (2015). Herramientas financieras en la evaluación del riesgo de crédito. In *Universidad Inca Garcilazo de la Vega*. <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/478/herramientas-financieras.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Westreicher, G. (2019a). *Central de riesgo*. Economipedia.Com.
- Westreicher, G. (2019b). *Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito*. Economipedia.Com. <https://economipedia.com/definiciones/consejo-mundial-de-cooperativas-de-ahorro-y-credito.html>
- Yáñez Sarango, D. I. (2019). Evolución de la cartera de microcréditos de la banca privada y su incidencia en la reducción de la pobreza en Ecuador para el año 2007-2017. In *ESPE* (Vol. 62, Issue 1). <http://dx.doi.org/10.1016/j.cya.2016.07.002>
- Yap, B. W., Ong, S., & Mohamed Husain, N. H. (2011). Using data mining to improve assessment of credit worthiness via credit scoring models. *ResearchGate*, January 2016. <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2011.04.147>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

| Evaluación crediticia y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa Cabanillas Mañazo, año 2020. | | | | |
|---|--|---|---|--|
| Problema | Objetivos | Variables | Método | Población y Muestra |
| <p>Problema ¿De qué manera la evaluación crediticia incide en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo, 2020?</p> <p>Hipótesis Hi: la evaluación crediticia incide en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo– 2020 Ho: la evaluación crediticia no incide en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo– 2020</p> | <p>Objetivo General: Determinar la evaluación crediticia y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo, 2020.</p> <p>Objetivo específico: Determinar el nivel de la evaluación crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo, 2020. Determinar el nivel de morosidad de COOPAC Cabanillas Mañazo, 2020. Analizar la incidencia entre Evaluación crediticia y la morosidad COOPAC Cabanillas Mañazo.</p> | <p>V1. Evaluación Crediticia</p> <p>V2. Morosidad</p> | <p>Tipo de investigación: Descriptiva</p> <p>Diseño: No experimental de tipo Correlacional</p> <p>Técnica: Encuesta Entrevista</p> <p>Instrumento Cuestionario Guía de entrevista</p> | <p>Población Analistas de Crédito COOPAC Cabanillas Mañazo</p> <p>Muestra 30 analistas</p> |

Anexo 2. Matriz de operacionalización de la variable Evaluación crediticia

| TÍTULO: Evaluación Crediticia y su Incidencia en la Morosidad de la Cooperativa Cabanillas Mañazo, Año 2020 | | | | | |
|---|--|--|---------------------------------|--|--------------------|
| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición |
| Variable independiente Evaluación crediticia | Es la calificación crediticia que se realiza a los clientes el cual permitirá conocer la situación y solvencia crediticia para el otorgamiento del crédito (SBS, 2015). | La variable evaluación crediticia se trabajará por medio del instrumento cuestionario. | Gestión de créditos | Capacidad de pago | Razón |
| | | | Antecedentes crediticios | Situación económica y financiera Evaluación del cambio de moneda. Garantías | |
| Variable Dependiente Morosidad | La morosidad es una situación que llega a la persona por falta de pagos obligatorios. Es el incumplimiento del compromiso de pago por parte del cliente, siendo consecuencia de la mala evaluación crediticia, poniendo en peligro a la institución financiera (Bobadilla, 2019) | La variable morosidad se trabajará mediante el instrumento cuestionario. | Cartera Vencida | Mora a 8 días Mora a 30 días | Razón |
| | | | Cartera Riesgo Alto | Créditos refinanciados Créditos reestructurados | |
| | | | Cartera Pasada | Cartera extra judicial Cartera judicial Cartera calificativo deficiente Cartera calificativo dudoso Cartera calificativo perdida | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 8 | ¿Considera, que el conocimiento es base importante otorgar el crédito al solicitante del crédito; expresando en la orientación? | | | | | |
| 9 | ¿Considera necesario, al otorgar un crédito, identificar el deudor minorista? | | | | | |
| 10 | ¿Considera necesario, al otorgar un crédito, identificar el deudor no minorista? | | | | | |
| 11 | ¿Aplica los procedimientos y políticas para la recuperación de los créditos? | | | | | |
| 12 | ¿Cuenta con un plan de seguimiento para los clientes que no cumplen con sus obligaciones? | | | | | |
| 13 | ¿Los créditos refinanciados afectan la rentabilidad financiera de la COOPAC? | | | | | |
| 14 | ¿Los créditos judicializados tienen un alto riesgo en la COOPAC? | | | | | |
| 15 | ¿Los créditos de la cartera pasada perjudica la rentabilidad de la COOPAC? | | | | | |

IV. Responda las siguientes preguntas

1. ¿Cuál es el procedimiento que usted aplica en la evaluación del historial crediticio? mencione:

.....

2. ¿Cómo usted evalúa el cumplimiento de las políticas y procedimientos para el otorgamiento del crédito? Marque y mencione:

- a. Anual
- b. Mensual
- c. Pocas veces
- d. Nunca

Mencione:.....

3. ¿Cómo usted identifica los riesgos de cartera para el otorgamiento de un préstamo?

- a. Capacidad de pago
- b. Solvencia moral
- c. Historial crediticio
- d. Garantías adecuadas
- e. Sector económico
- f. Otros (mencione)

Gracias por su apoyo.

