

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**  
**Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas**



**UPLA**  
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

**TESIS**

**La evaluación de créditos y la morosidad de los socios de la  
Cooperativa Santa María Magdalena, Ayacucho 2021**

Para Optar : Título Profesional de Contador Público

Autor(es) : Bach. Enciso Casaico Rubi

Asesor : Mtro. Dolorier Aguirre Carmen Rosa

Línea de Investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de los  
Institucional : Recursos

Fecha de Inicio y  
Culminación : 03.11.2021 – 02.11.2022

Huancayo – Perú  
2022

HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS

# UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

## TESIS

LA EVALUACIÓN DE CRÉDITOS Y LA MOROSIDAD DE  
LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA SANTA MARÍA  
MAGDALENA, AYACUCHO 2021.

### PRESENTADO POR:

Bach. Enciso Casaico Rubi

### PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

Contador Público

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

APROBADA POR LOS SIGUIENTES JURADOS:

DECANO : \_\_\_\_\_  
DR. VASQUEZ VASQUEZ WILBER GONZALO

PRIMER  
MIEMBRO : \_\_\_\_\_  
DR. ROJAS LEON CEVERO ROMULO

SEGUNDO  
MIEMBRO : \_\_\_\_\_  
MTRO. ZORRILLA SOVERO LORENZO PABLO

TERCER  
MIEMBRO : \_\_\_\_\_  
MTRO. CALDERON FERNANDEZ PAUL CESAR

Huancayo, 24 de mayo del 2023.

**LA EVALUACIÓN DE CRÉDITOS Y LA MOROSIDAD  
DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA SANTA  
MARÍA MAGDALENA, AYACUCHO 2021.**

**ASESOR**

**MTRO. DOLORIER AGUIRRE CARMEN ROSA**

## **DEDICATORIA**

La presente tesis está dedicada a Dios, ya que gracias a él he logrado finalizar con mi carrera.

A mi compañero de vida, quien me apoyó y alentó para continuar con este proyecto.

A mi querida hija Marjorie, por ser mi motivación e inspiración, a fin de superarme cada día.

A mis padres y hermanos quienes con sus palabras de aliento no me dejaban decaer, para continuar adelante y cumplir mis objetivos.

**Rubi.**

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradezco a la Universidad Peruana Los Andes por haberme aceptado ser parte de ella y poder estudiar mi carrera profesional, de igual manera a los distintos maestros que me brindaron su conocimiento y apoyo para continuar adelante.

A la Cooperativa Santa María Magdalena por permitir desarrollarme como profesional y adquirir nuevas experiencias.

A mis maestros, especialmente a la asesora Mtra. Carmen Rosa Dolorier Aguirre, por su aporte profesional en el campo de la investigación y ayuda absoluta durante el proceso, avance y conclusión de la tesis.

**Rubi.**



Facultad de  
Ciencias Administrativas  
y Contables

Dirección de la  
Unidad de Investigación - FCAC

*"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"*

## CONSTANCIA DE ÍNDICE SIMILITUD (EXPEDITO SEGÚN ART. 8.4)

El Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables deja:

### CONSTANCIA

Que, El bachiller: **ENCISO CASAICO RUBI**; de la escuela profesional de Contabilidad y Finanzas, ha presentado su informe final de TESIS titulado: **"LA EVALUACIÓN DE CRÉDITOS Y LA MOROSIDAD DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA SANTA MARÍA MAGDALENA, AYACUCHO 2021"**. originalidad en el **SOFTWARE TURNITIN** obteniendo el **Porcentaje** de similitud de **29%**, el cual se encuentra dentro del porcentaje permitido.

Se expide el presente, para efectos de continuar con los tramites concernientes a la obtención de su título profesional.

Huancayo, 01 de diciembre del 2022

  
Dr. Armando Juan Augusto Ávila  
Director de Unidad de Investigación  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

## INTRODUCCIÓN

El índice de morosidad crediticia se mantuvo presente en distintas entidades financieras, no obstante, a lo largo del periodo fue impactando en gran medida, aunque en hoy en día los cambios tecnológicos surgieron a beneficio de estas instituciones financieras. En muchos casos, implementando estrategias de evaluación y cobros crediticios que disminuyen el nivel de morosidad, por esta razón que buscan efectuar una correcta colocación y sobre todo el regreso de un préstamo. De modo que, una incorrecta evaluación crediticia genera la morosidad perjudicando a la institución financiera y a los usuarios. Esta es la razón, que nos llevó a plantear la siguiente interrogante: ¿De qué manera se relaciona la evaluación de créditos y la morosidad de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena, Ayacucho 2021?

Como objetivo general se planteó determinar la relación que existe entre la evaluación de créditos y la morosidad de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena, Ayacucho 2021. Y como objetivos específicos: determinar la relación que existe entre la evaluación de créditos y los factores económicos; determinar la relación que existe entre la evaluación de créditos y los factores personales y determinar la relación que existe entre la evaluación de créditos y los factores técnicos de los socios de la Cooperativa.

La investigación se sustentó en el Método Científico, el tipo de investigación es Aplicada, el nivel de investigación es correlacional, el diseño es no experimental. Se trabajó con una muestra de 19 Analistas de crédito que pertenecen al área de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena



del distrito de Ayacucho. Como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario.

La Tesis consta de cinco capítulos: en el Capítulo I se desarrolla el planteamiento del problema, asimismo la delimitación del problema, formulación del problema, justificación y los objetivos, en el Capítulo II se fundamenta el Marco Teórico, que consta de los antecedentes (nacionales e internacionales) correspondientes a las variables así como las bases Teóricas y el marco conceptual, en el Capítulo III se plantea la formulación de las Hipótesis de la investigación y la operacionalización de las variables, en el Capítulo IV se explica la Metodología de la investigación. Finalmente se concluye con el Capítulo V en la que se describe los resultados concluyendo con el análisis y discusión.

La autora

## Contenido

Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	vi
Introducción.....	v
Contenido .....	vii
Contenido de tablas .....	xi
Contenido de figuras .....	xii
Resumen .....	xvi
Abstract .....	xiv
CAPÍTULO I.....	15
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	18
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	15
1.2. Delimitación del problema .....	25
1.2.1 Delimitación espacial.....	25
1.2.2 Delimitación temporal .....	25
1.3. Formulación del problema.....	25
1.3.1. Problema general .....	25
1.3.2. Problemas específicos.....	26
1.4. Justificación de la investigación .....	26

1.4.1. Justificación social .....	26
1.4.2. Justificación teórica .....	27
1.4.3. Justificación metodológica.....	27
1.5 Objetivos.....	27
1.5.1. Objetivo general.....	27
1.5.2. Objetivos específicos .....	27
CAPÍTULO II.....	29
MARCO TEÓRICO .....	29
2.1 Antecedentes.....	29
2.1.1 Antecedentes nacionales .....	29
2.1.2 Antecedentes internacionales.....	34
2.2 Bases teóricas o científicas .....	40
2.2.1 Evaluación de créditos .....	40
2.2.2 Dimensión Documentación del solicitante de crédito .....	41
2.2.3 Dimensión de Análisis financiero.....	49
2.2.4 Dimensión referencias comerciales (financieras) .....	54
2.2.5 Definición de Morosidad .....	56
2.2.6 Factores económicos.....	57
2.2.7 Factores personales .....	58
2.2.7 Factores técnicos .....	58
2.3 Marco conceptual.....	59
CAPÍTULO III .....	64

HIPÓTESIS .....	64
3.1 Hipótesis general .....	64
3.2 Hipótesis específicas.....	64
3.3 Variables .....	64
3.3.1 Operacionalización de variables .....	65
CAPÍTULO IV .....	69
METODOLOGÍA.....	69
4.1 Método de investigación.....	69
4.1.1. Método general.....	69
4.1.2. Método específicos.....	70
4.2 Tipo de investigación.....	70
4.3 Nivel de investigación .....	70
4.4 Diseño de investigación.....	71
4.4.1 Población y Muestra .....	72
4.4.2 Muestra.....	72
4.4.3 Muestreo.....	73
4.4.4 Criterios de inclusión y exclusión .....	73
4.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	74
4.5.1 Técnicas de recolección de datos .....	74
4.5.2 Instrumento de recolección de datos .....	75
4.6 Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	78
4.7 Aspectos éticos de la investigación .....	79

CAPÍTULO V .....	80
RESULTADOS.....	80
5.1 Descripción de resultados .....	80
5.2 Comprobación de hipótesis .....	93
5.3 Analisis y discusión de resultados .....	99
CONCLUSIONES .....	106
RECOMENDACIONES .....	108
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	109
ANEXOS .....	113
(Matriz de consistencia) .....	113
(Matriz de operacionalización de variables) .....	115
(Matriz de operacionalización de instrumento).....	119
(Instrumento de investigación).....	123
(Consentimiento informado) .....	123
(Confiabilidad del instrumento).....	129
(Base de datos del instrumento en excel) .....	132
Validez del contenido del instrumento de investigación (planilla de expertos)...	134
Encuesta aplicada a los Analistas de créditos .....	143
Fotos de la encuesta aplicada a los analistas de créditos .....	148

## Contenido de tablas

Tabla 01 Análisis Macrofinanciero .....	21
Tabla 02 Índice de Morosidad .....	22
Tabla 03 Matriz de operacionalización de variables.....	65
Tabla 04 Muestra de colaboradores identificado por género .....	74
Tabla 05 Niveles de la Evaluación de crédito de los clientes .....	80
Tabla 06 Resultados de la dimensión Documentación del solicitante de crédito... 82	82
Tabla 07 Resultados de la dimensión Análisis financiero.....	83
Tabla 08 Resultados de la dimensión Referencias comerciales .....	84
Tabla 09 Niveles de Morosidad de los socios .....	85
Tabla 10 Resultados de la dimensión .....	87
Tabla 11 Resultados de la dimensión Factores personales.....	88
Tabla 12 Resultados de la dimensión factores técnicos .....	89
Tabla 13 Interpretación de la correlación de Spearman .....	91
Tabla 14 Correlación de la Evaluación de créditos y la Morosidad de los socios del distrito de Ayacucho.....	91
Tabla 15 Correlación de los puntajes de las dimensiones de la Evaluación de créditos y Morosidad de los socios.....	92
Tabla 16 Prueba de hipótesis general mediate la prueba rho de Spearman .....	94
Tabla 17 Prueba de hipótesis específica 1 mediante la prueba rho de Spearman ...	96
Tabla 18 Prueba de hipótesis específica 2 mediante la prueba rho de Spearman..	97
Tabla 19 Prueba de hipótesis específica 3 mediante la prueba rho de Spearman...	98

## Contenido de figuras

Figura N° 01 Comparación de los indicadores de morosidad en América Latina	19
Figura N° 02 Esquema del diseño correlacional .....	71
Figura N° 03 Niveles de Evaluación de crédito de los clientes.....	81
Figura N° 04 Resultado gráfico de la dimensión Documentación del solicitante de crédito .....	82
Figura N° 05 Resultado gráfico de la dimensión Análisis financiero .....	83
Figura N° 06 Resultado gráfico de la dimensión Referencias comerciales (Financieras).....	84
Figura N° 07 Niveles de Morosidad de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho en el período 2021 .....	86
Figura N° 08 Resultado gráfico de la dimensión Factores económicos .....	87
Figura N°09 Resultado gráfico de la dimensión factores personales de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho 2021 .....	88
Figura N° 10 Resultado gráfico de la dimensión Factores técnicos.....	90

## RESUMEN

El informe de investigación tuvo como problema general ¿De qué manera se relaciona la evaluación de créditos y la morosidad de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena, Ayacucho 2021? El objetivo general fue determinar la relación que existe entre la evaluación de créditos y la morosidad de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena, Ayacucho 2021. La investigación se desarrolló con el Método Científico. El tipo de investigación fue aplicada, el nivel de investigación fue correlacional y con un diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 19 Analistas. La técnica es la encuesta, como instrumento se aplicó 2 cuestionarios. Los resultados señalaron que la mayoría, 68,42% (13) afirman que casi siempre se realizó el análisis financiero de los solicitantes de crédito, el 21,05% (4) de los analistas encuestados sostienen que siempre se realizó el análisis financiero de los clientes que solicitaron el crédito, el 10,53% (2) de los encuestados afirmaron que ocurre a veces, ningún analista encuestado afirmaron que nunca o casi nunca se realiza el análisis financiero de los clientes de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho 2021. En tal sentido, se concluyó demostrando que existe relación significativa entre la evaluación de créditos y la morosidad de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena, Ayacucho 2021, afirmación que se hace mediante la prueba Rho de Spearman ( $r=0,756$ ), para un 95% de nivel de confianza, de esta manera existió una relación significativa entre ellas.

**Palabras Clave:** Evaluación de crédito, morosidad, análisis financiero.



## ABSTRACT

The research report had as a general problem, how is the credit evaluation and delinquency of the members of the Santa María Magdalena Cooperative, Ayacucho 2021, related? The general objective was to determine the relationship between credit evaluation and delinquency of the members of the Santa María Magdalena Cooperative, Ayacucho 2021. The research was developed with the Scientific Method. The type of research was applied, the level of research was correlational and with a non-experimental design. The sample consisted of 19 Analysts. The technique is the survey, as an instrument 2 questionnaires were applied. The results indicated that the majority, 68.42% (13) affirm that the financial analysis of the credit applicants was almost always carried out, 21.05% (4) of the surveyed analysts maintain that the financial analysis of the credit applicants was always carried out. the clients who requested the credit, 10.53% (2) of the respondents affirmed that it happens sometimes, no analyst surveyed affirmed that the financial analysis of the clients of the Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho 2021 is never or almost never carried out In this sense, it was concluded by demonstrating that there is a significant relationship between credit evaluation and delinquency of the members of the Santa María Magdalena Cooperative, Ayacucho 2021, an affirmation that is made through Spearman's Rho test ( $r=0.756$ ), to a 95% confidence level, thus there was a significant relationship between them.

Keywords: Credit evaluation, delinquency, financial analysis.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

En la actualidad las distintas entidades financieras tienen problemas con sus clientes que incumplen con sus pagos de préstamos, a causa de una mala evaluación crediticia por parte de los analistas de crédito que a futuro traerá consecuencias de morosidad en los préstamos. Lo más importante para la institución financiera es el retorno de dinero con los intereses generados para poder lograr una buena rentabilidad de esa manera alcanzar una buena cartera de clientes pagadores.

La investigación se realizó con la finalidad de apoyar a la institución financiera tenga una mejor cartera de clientes a fin de que la institución pueda generar mayor rentabilidad.

Según Morales (2014) la evaluación de crédito es un préstamo de dinero, donde el cliente se responsabiliza a regresar la suma de dinero que solicitó en el tiempo o plazo definido de acuerdo con el cronograma de pagos, según las condiciones que tiene la entidad financiera con el cliente, asimismo, cumpliendo reglamentos establecidos para dicho crédito, más las ganancias obtenidos, seguros y costos asociados si los hubiera. La palabra crédito se origina del latín *creditum* (sustantivación del verbo *credere*: creer), que significa “cosa confiada”. Así, crédito en su origen, significa confiar.

Caballero (2013) indica que la Evaluación de crédito es el análisis en el riesgo de crédito, donde se consideró 2 aspectos importantes, el cualitativo que se refiere básicamente a la voluntad de pago (comportamiento del cliente) y el aspecto cuantitativo que se refiere a la capacidad de pago (ingresos que genera el cliente) que sirven de apoyo para tomar buenas decisiones, orientado al permiso de créditos a empresas no cotizadas en Bolsa y permitió reducir los errores relacionados a dicha decisión. A fin de obtenerlo, se parte del estudio de los elementos que intervienen en la decisión de acceder a los préstamos por parte de las instituciones financieras, de igual manera del análisis crediticio y discusión de los estudios actuales que trataron acerca de la estimación de las situaciones de pérdida empresarial.

Según Molina (2015) la evaluación de crédito es el aval para el usuario, que debe ser nombrado como la información sobre el cliente, conocer quiénes son, a qué se dedican, referencias personales financieras y su estado, asumiendo las decisiones objetivas luego del análisis al usuario, para determinar si el crédito es factible o no, para luego, ser controlado mediante la gestión de cobranza y seguimiento de la situación de los usuarios. Si se escatima alguna de estas tres categorías, puede tener una condición delicada con el posible riesgo de que se genere la morosidad en el mediano tiempo de las empresas. Las operaciones de préstamo que se otorga al usuario no son iguales, debido a que hay algunas que están planificadas e incluidas en una estrategia comercial, y otras que vienen sobrevenidas de una negociación comercial particular con el cliente. Evaluar el límite por el procedimiento cuantitativo, para que se pueda analizar y realizar revisiones constantes, a fin de evitar el índice de morosidad, aun cuando se tengan en cuenta cuestiones específicas distinguidas hacia los clientes, a fin de alcanzar a un resultado total y lo excelente posible, al momento de realizar una evaluación crediticia hacia los clientes.

Díaz y Hernández (2018) mencionan que la morosidad en el ámbito de las micro finanzas es el incumplimiento o el aplazamiento de pago del plazo de un préstamo otorgado en el periodo de tiempo, previstos para el crecimiento y progreso de los negocios, ya que los préstamos se destinan para (capital de trabajo, adquisición de bienes, compra de deuda) los pequeños y medianos empresarios.

Según Salvador (2015) la mora crediticia es el convenio preocupante de los usuarios que han omitido en su compromiso de pago en el periodo de tiempo; el incumplimiento es el resultado de un crédito con una incorrecta evaluación crediticia por parte de los Analistas de crédito, en este aspecto en la mala evaluación existen factores negativos, como la falta de interés de amortización y capacidad de amortización por parte del usuario que en muchas ocasiones el Analista de crédito no considera, con respecto a datos, garantías y administración. La preocupación de la sustancia fue restringir el comportamiento moratorio a niveles aptos.

Pereda (2016) revela que la morosidad financiera indica a ratios que determinan el grado de endeudamiento de los préstamos en una institución financiera que se otorga a los clientes, es fundamental saber la medida de atraso de pago que mostró una institución financiera, para que a la hora de realizar una evaluación de morosidad se logre interpretar con exactitud lo siguiente: la medida de morosidad nos manifiesta el promedio de préstamos dudosos entre el total de préstamos; el índice de morosidad del préstamo demuestra la tasa moratoria del préstamo concedido.

Según Minsuburg (1999) en la “Transnacionalización, crisis y papel del Fondo Monetario Internacional y del Banco Mundial” mencionó que Japón atravesó por una situación económica recesiva, produciendo un decrecimiento de la actividad económica, donde disminuyó el consumo y la inversión y aumenta el desempleo que

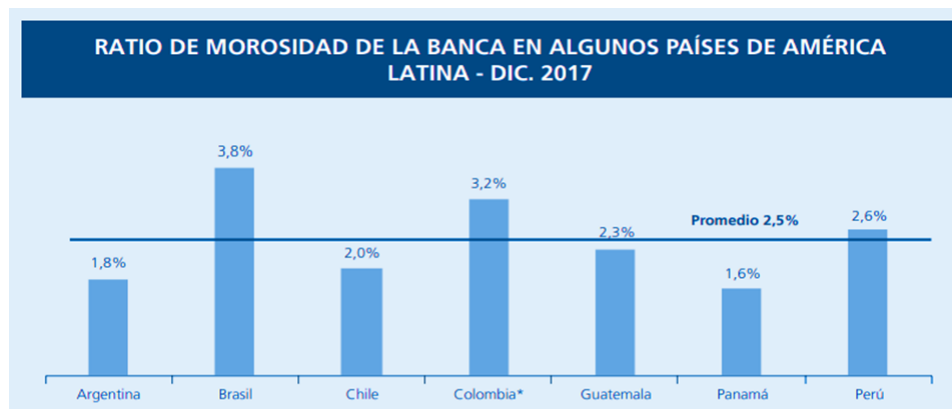
inició desde principios de la presente década, Asimismo ha sido perjudicado la economía conforme en otros países, por la dura decadencia bancaria, la devaluación del yen, un riesgo financiero en la que diversos potentes bancos han fracasado a pesar de los apoyos públicos, una grave morosidad y fracaso de empresas industriales, comerciales y financieras, que en su totalidad pusieron en grave riesgo al sistema financiero japonés.

En el Reporte de Estabilidad Financiera (2018) se mencionó que la comparación de los indicadores de morosidad en América Latina, los reguladores del sistema financiero de los distintos países utilizaron diversas metodologías para el cálculo de la morosidad conforme con las características propias de cada país. Los países consideraron distintos días de atrasos para clasificar un crédito como cartera atrasada. Varios de ellos, así como Chile y Brasil utilizaron un umbral de 90 días, mientras que otros (Colombia y México) consideran solo 30 días. En el Perú, se continúa un criterio más conservador de morosidad que en los países anteriormente señalados. Así, un préstamo se considera vencido cuando tiene más de 15 días de atraso para los créditos corporativos, a grandes y medianas empresas y más de 30 días para los créditos de pequeñas y microempresas. En el caso de los créditos hipotecarios y de consumo, se considera vencida la cuota con más de 30 días de atraso y el saldo a partir de 90 días de atraso. También, en el Perú la cartera refinanciada que consideró los préstamos han registrado variaciones de plazo o monto del contrato original por dificultades en la capacidad de pago del cliente, también se suele incluir en los indicadores de morosidad.

Para disponer indicadores de morosidad comparables, se procedió a emplear como único punto de vista la cartera con atrasos superior a 90 días para un conjunto

de países que publican esta información en los portales de internet de sus respectivos entidades supervisoras.

*Figura 1 Comparación de los indicadores de morosidad en America Latina*



**Nota:** Indicadores de ratios de morosidad. (Banco Central de Reserva del Perú, BCRP, (p.11,2018)

Esta figura nos indica que cada país consideran diversos días de atraso para clasificar un préstamo como cartera vencida, algunos países como Chile y Brasil consideran cartera vencida a partir de los 90 días, mientras que Colombia considera cartera atrasada a los 30 días, en Perú se continua una norma más moderada de morosidad ya que se estima crédito vencido cuando es mayor a 15 días para créditos corporativos, a grandes y medianas empresas y más de 30 días de retrasos para los créditos pequeñas, microempresas, hipotecarios y consumo. También se incluyen en los indicadores de morosidad las carteras refinanciadas de los créditos.

Para poseer indicadores de morosidad comparables se utilizó como criterio la cartera con atrasos superiores a 90 días a un grupo de países que publican este dato en los portales de internet, De acuerdo al gráfico Brasil presenta el ratio de morosidad más alta (3.8), a continuación, le sigue Colombia (3.2), luego Perú con un (2.6), a continuación, le sigue Guatemala (2.3), en seguido Chile (2.0), luego Argentina (1.8) y Panamá (1.6) representando el ratio de morosidad más bajo.

Según el Reporte de Estabilidad Financiera (2020) el mercado financiero peruano ha soportado el impacto de la crisis sanitaria, cuya magnitud no tuvo referencia. Lo cual se reflejó en un método financiero estable y altamente líquido. Pero, el deterioro de las actividades económicas ha incurrido perjudicialmente en los flujos de caja de algunos segmentos de la población, disminuyendo su demanda por crédito y incrementando su posibilidad de incumplimiento de pago a la institución financiera. Ante igual situación, las instituciones financieras han llegado almacenando provisiones voluntarias a fin de enfrentar un potencial aumento de la morosidad, Por lo tanto, ha disminuido sus índices de utilidad.

Los programas de estímulo monetario y fiscal han cooperado a la tolerancia de las condiciones crediticias. El programa Reactiva Perú impulsó el préstamo a las entidades, manteniendo secuencia de pagos. Por otro lado, las reprogramaciones de crédito autorizadas por la SBS accedieron incluir el eventual aumento de la morosidad del sistema bancario.

El sistema financiero registró un incremento en sus índices de morosidad en los posteriores periodos, singularmente por los eventuales retrasos de los prestatarios más perjudicados por el aislamiento social, aunque sin poner en riesgo su solvencia.

En los tres últimos meses, una cantidad de deudores retomaron el pago de sus préstamos, tras la apertura de la economía, causando que el saldo de la cartera reprogramada se disminuya en gran cantidad de las instituciones bancarias.

La fortaleza del sistema bancario y las dimensiones que establecieron las autoridades para disminuir los riesgos macro financieros procedentes de la crisis del Covid 19, han accedido apoyar el sistema de amortizaciones y el flujo de préstamo a la economía, lo que viene cooperando a una veloz mejoría de la actividad económica.

De esta forma, las colocaciones al sector privado se han apresurado a partir de mayo del 2020, las tasas de interés en el sistema financiero han disminuido a niveles bajos, los mercados financieros han recuperado de a poco sus dimensiones de negociación, y los sistemas de pagos cooperaron de forma ininterrumpida a que los agentes económicos efectúen pagos y transferencias de dinero de forma rápida y eficaz.

De no haberse ejecutado aquellas medidas, el impacto inicial del choque causado por la crisis sanitaria, posiblemente hubiese causado un quiebre del enlace de pagos con consecuencias significativas para la solidez financiera. De este modo, una eventual quiebre del sistema financiero habría magnificado el impacto inicial de la crisis del covid 19 y generado un daño en la economía de modo más permanente, responsabilizando su recuperación siguiente.

*Tabla 1 Análisis Macro financiero*

**RESPUESTA DE POLÍTICA FRENTE A LOS RIESGOS PARA LA ESTABILIDAD FINANCIERA**

<b>Riesgo</b>	<b>Impacto</b>	<b>Respuesta de política</b>
<b>Ruptura de la cadena de pagos y caídas abrupta de la demanda interna</b>	Alto	Programa Reactiva Perú Otros programas de apoyo al crédito Transferencias monetarias del gobierno a población vulnerable Alivios tributarios (prórrogas y fraccionamiento)
<b>Liquidez y mercado</b>	Alto	Operaciones de Reporte del Banco Central: -Reporte de cartera de créditos Representada en Títulos Valores -Reporte de Monedas y valores -Reporte con Reprogramaciones de Cartera de Créditos Disminución de requerimiento de encaje Disminución de tasa de interés de política monetaria Aprobación de línea de crédito flexible del FMI
<b>Estabilidad de entidades del sistema financiero</b>	Alto	Reprogramaciones crediticias Liberación del requerimiento de capital procíclico Exhortación a entidades financieras a capitalizar utilidades

**Nota:** Política frente a los riesgos de la Estabilidad Financiera. **Fuente:** Reporte de Estabilidad Financiera (P.12), noviembre de 2020 - Banco Central de Reserva del Perú.

En esta tabla explicó la respuesta de política frente a los riesgos de la solidez financiera, con respecto al riesgo la ruptura del enlace de pagos y descenso abrupto de



la demanda interna el impacto fue alta, teniendo como respuesta el Programa Reactiva Perú y otros programas inyectando liquidez con la finalidad de mantener la economía.

De acuerdo con la Memoria Anual (2018) Es uno de los indicadores de gestión más relevante de institución financiera, que muestra el comportamiento del nivel de riesgo que se administró en la cartera de créditos vigente. La Cooperativa para el año 2018 la mora crediticia tuvo un comportamiento variado teniendo como causa algunos factores externos e internos que han afectado este indicador, el cual vienen siendo solucionado por el personal encargado para revertir los resultados.

*Tabla 2 Índice de morosidad*

*(Periodo: Dic. 2017 al 31 de diciembre del 2018)*

<b>AÑOS</b>	<b>ÍNDICE DE MOROSIDAD</b>	<b>VARIACIÓN</b>
<b>DIC 2017</b>	8.49%	0.55%
<b>ENE 2018</b>	8.55%	0.06%
<b>FEB 2018</b>	8.52%	-0.03%
<b>MAR 2018</b>	8.48%	-0.04%
<b>ABR 2018</b>	8.47%	-0.01%
<b>MAY 2018</b>	8.45%	-0.02%
<b>JUN 2018</b>	11.88%	3.43%
<b>JUL 2018</b>	11.88%	0.00%
<b>AGO 2018</b>	11.88%	0.00%
<b>SET 2018</b>	11.86%	-0.02%
<b>OCT 2018</b>	12.18%	0.30%
<b>NOV 2018</b>	12.15%	-0.03%
<b>DIC 2018</b>	12.13%	-0.02%

**Nota:** Índice de morosidad **Fuente:** Memoria Anual Annual Report (P.65,2018)

Hoy en día las distintas entidades financieras sostienen dificultades de pagos con sus clientes que incumplen con sus amortizaciones de préstamos, debido a varios factores, la principal causa de la morosidad es la mala evaluación crediticia por parte de los analistas de crédito, Por otro lado, los factores personales por parte de los clientes como son los robos, fracasos de negocios, muertes por parte del cliente que a futuro traerá consecuencias de morosidad en los préstamos. Lo más importante para la institución financiera es el retorno de dinero con los intereses generados para poder

lograr una buena rentabilidad de esa manera alcanzar una buena cartera de clientes pagadores.

Según la Cooperativa Santa María Magdalena las causas en la morosidad son lo siguiente:

La mala gestión en los cobros, es decir que la desorganización es uno de los principales problemas, el no saber gestionar las cobranzas es otra de las causas de los impagos por los clientes morosos. También ocurre que dentro de la empresa no existe el personal adecuado, o los procedimientos y herramientas adecuadas para controlar el pago.

La pésima organización, quiere decir la desorganización impulsa que los deudores demoren el cumplimiento de sus préstamos. Si la entidad financiera no sabe gestionar la reclamación de impagos y el control de los tiempos de pago, los clientes no pagarán puntual.

La parte emocional, es otra de las causas de los impagos por morosos donde se sobrepasa las buenas maneras y las barreras de la educación, y donde el carácter y las malas formas entran en juego, es comprensible que el Analista de crédito actúe de forma airada frente al deudor reprochándole en un tono elevado de voz para que pague la impuntualidad de su préstamo.

Sin personal especializado, es otra de las principales causas de la impuntualidad por parte de los clientes morosos, esto se genera al no disponer de un personal apto para la gestión de cobros y estas tareas terminan siendo encargadas al personal de administración que no tiene ni tiempo, tampoco experiencia en las cobranzas de deudas ya que la mayoría de las instituciones financieras dedica muy poca atención a la recuperación de los préstamos atrasados.

Sin programas informáticos que ayuden, a la fecha la Cooperativa no tiene un sistema exclusivo para cobros de morosidad, debería implementarse un sistema de riesgo crediticio para hacer un seguimiento, de esta manera disminuir el índice de morosidad por parte de los clientes.

Y pasa el tiempo, cuánto más tiempo pasa menos posibilidades de cobrar una deuda al cliente moroso, de tal manera es mejor desde el primer día de retraso de pago hacer seguimiento de cobranza, porque mientras más tiempo se deja pasar el cliente moroso se acostumbró a pagar con retraso.

Uno de los principales problemas que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena es el incumplimiento de pago de los clientes según su plan de pagos, por que constantemente generan desperfectos financieros a la institución, perjudicando y disminuyendo la utilidad neta y liquidez, principalmente impacta en la rentabilidad. Por lo cual, es indispensable el análisis de una buena evaluación crediticia vínculo que posee los procedimientos antes de dar un crédito, porque si no hay una buena evaluación crediticia, se conseguirá como consecuencia clientes que incumplan los acuerdos de pagos, generando como resultado la morosidad. No obstante, esta evaluación no se da de manera eficiente y eficaz, debido a factores que pone en riesgo la capacidad de pago del usuario. Conforme con lo analizado se recomienda lo siguiente:

La Entidad Financiera debería realizar capacitaciones constantes a los Analistas de crédito, para que puedan realizar una buena evaluación crediticia y de esa manera evitar la morosidad crediticia.

A los clientes que se encuentren en morosidad, facilitar alternativas de solución como: refinanciamiento de crédito de acuerdo con su capacidad y voluntad de pago,

de esa manera se recuperará la cartera de créditos y también se dará una oportunidad al cliente para que mejore su calificación en el sistema.

El Analista de crédito tiene que realizar visitas domiciliarias y seguimiento de cobro mediante llamadas telefónicas desde el primer día de retraso de pago de esta manera evitar la morosidad.

En caso de no recuperar las carteras que se encuentran judicializadas e incobrables se recomienda para recuperar el capital del dinero prestado a los clientes, vender cartera de clientes a las entidades recaudadoras con la finalidad de recuperar el capital del préstamo.

## **1.2. Delimitación del problema**

### **1.2.1. Delimitación espacial**

El trabajo se realizó en la Cooperativa Santa María Magdalena, del Distrito y Provincia de Ayacucho.

### **1.2.2. Delimitación temporal**

El periodo que comprendió la investigación fueron los meses de marzo a junio del 2021.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.3.1. Problema General**

¿De qué manera se relaciona la evaluación de créditos y la morosidad de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena, Ayacucho 2021?

### **1.3.2. Problemas Específicos**

1. ¿De qué manera se relaciona la evaluación de créditos y los factores económicos de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena, Ayacucho 2021?
2. ¿De qué manera se relaciona la evaluación de créditos y los factores personales de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena, Ayacucho 2021?
3. ¿De qué manera se relaciona la evaluación de créditos y los factores técnicos de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena, Ayacucho 2021?

## **1.4. Justificación de la Investigación**

### **1.4.1. Justificación Social**

Los resultados de la investigación benefician de manera directa a todo el personal del área de créditos de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho, ya que les permite incrementar una buena cartera de clientes. Es importante para la entidad financiera realizar una excelente evaluación de crédito, por ende, la entidad logrará su meta e incrementará su rentabilidad, posicionándose en el mercado, incrementando y fidelizando la cartera de clientes. La entidad financiera capacitó a los clientes con la finalidad de adaptar una mejor cultura crediticia para que puedan tener una mayor responsabilidad en sus respectivos pagos de préstamo.

### **1.4.2. Justificación Teórica**

Este trabajo de investigación se basa en la necesidad de evitar el incremento de la morosidad de los créditos y mejorar la evaluación crediticia en beneficio de la institución financiera, ya que nos permitió hacer un análisis que enriquecerá el área teórica de la Evaluación de créditos y la morosidad de los socios, para el desarrollo de nuestro país. A raíz de que logren tomar mejores decisiones con respecto a una correcta evaluación crediticia se les capacitó continuamente a los Analistas de crédito.

### **1.4.3. Justificación Metodológica**

La investigación utilizó instrumentos de recolección de datos y de análisis que cuentan con un valor metodológico, para evaluaciones de las instituciones financieras pudiendo realizar en torno a la relación de la evaluación de créditos y la morosidad de los socios.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre la evaluación de créditos y la morosidad de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena, Ayacucho 2021.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

1. Determinar la relación que existe entre la evaluación de créditos y los factores económicos de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena, Ayacucho 2021.

2. Determinar la relación que existe entre la evaluación de créditos y los factores personales de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena, Ayacucho 2021.
3. Determinar la relación que existe entre la evaluación de créditos y los factores técnicos de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena, Ayacucho 2021.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes

##### 2.1.1. Antecedentes Nacionales:

Queque (2018) en su tesis “*La evaluación de créditos en la empresa Lima Caucho S.A en el departamento de Lima en el periodo 2015 – 2016*”, presentado en la Universidad César Vallejo. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Finanzas, tuvo como objetivo describir la evaluación de créditos en la empresa Lima Caucho S.A, donde concluye que el cumplimiento del análisis financiero en el proceso de evaluación de créditos es fundamental en la aprobación de las líneas de crédito, se describe que los clientes a quienes se les otorgó créditos aprobados, se les aplicó los indicadores moderados y en algunos casos bajó, los clientes considerados indicadores bajos en el análisis de estados financieros, tuvieron como respaldo el tener una buena referencia comercial (financiera) con sus proveedores para la aprobación del crédito.

Esta investigación realizado en Perú, guarda relación con el presente estudio, porque contribuyó a la investigación con relación al marco teórico; además de tener correlación con la variable de Evaluación de créditos, siendo muy importante puesto que plantea utilizar la evaluación de



créditos, resaltando la importancia de realizar una buena Evaluación crediticia para obtener excelentes resultados con calidad de cartera de clientes, en dónde deduce que el cumplimiento de un buen análisis crediticio por parte de los Analistas en el proceso de evaluación de créditos es primordial para la aprobación de las líneas; fue una apropiada decisión y mejora continua de los proyectos de investigación estableciendo el cumplimiento de objetivos institucionales; lo cual guarda relación con nuestro objetivo establecido.

Hernández (2017) en su investigación de “*Evaluación de Créditos y las Cuentas por Cobrar del segmento de clientes de Lima y Provincias de una Distribuidora Comercial, 2015*” desarrollado en la Universidad César Vallejo, Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Finanzas.

Tuvo como objetivo determinar la relación entre la evaluación de crédito y las cuentas por cobrar de los clientes de Lima y Provincias. Cuya conclusión va en relación con la segunda hipótesis específica, en base a las evidencias estadísticas se ha determinado que existe relación directa entre la evaluación de crédito y la ejecución de garantías de las cuentas por cobrar de los clientes, debido a que ya tienen los estatus incobrables y una garantía a favor de la empresa, de ser el caso se procede a ejecutar la garantía. (sig. bilateral = 0,000; Rho = 0,151\*\*).

Esta investigación guarda relación con el presente estudio, porque contribuyó a la investigación en el marco teórico; además, de la relación con la variable Evaluación de créditos, porque plantea utilizar la Evaluación de créditos y las Cuentas por Cobrar del segmento de clientes,

como objetivo pretende establecer la relación entre la evaluación de crédito y las cuentas por cobrar de los clientes de Lima y Provincias, justificando que la evaluación de crédito tiene que ser recuperado con los intereses que genera, aplicando metodologías de cobranzas y las cuentas incobrables sean recuperadas mediante la ejecución de garantías; para una apropiada decisión y mejora continua de los proyectos de investigación estableciendo el cumplimiento de objetivos institucionales; señalando relación con nuestro objetivo establecido.

López (2019) en su investigación “*Tipo de crédito microempresa y su influencia en la morosidad de los clientes de la Financiera CrediScotia, Provincia de San Martín 2019*” ejecutado en la Universidad César Vallejo, para la obtención del grado académico de Maestro en Administración de Negocios y Relaciones Internacionales, tuvo como objetivo Determinar cómo el tipo de crédito microempresa influyó en la morosidad de los clientes de la Financiera CrediScotia. Concluye afirmando que los factores de morosidad en función al tipo de crédito microempresa de los clientes de la Financiera CrediScotia; se ubica en la escala valorativa “Mucho”. El crédito autoconstrucción presentó el mayor problema de morosidad que fue reflejado por el factor personal del cliente en un 66,7%; a diferencia del factor económico en el crédito capital de trabajo con un 56,7% y 66,7% en el crédito de activo fijo.

Esta investigación realizado en el Perú guarda relación con el presente estudio, porque contribuye a la investigación con relación al marco teórico; ya que tiene correlación con la variable de morosidad; el tipo de crédito en la microempresa y su influencia en la morosidad de los clientes

tiene como objetivo Determinar cómo el tipo de crédito microempresa influye en la morosidad de los clientes de la Financiera CrediScotia, es decir los créditos microempresa destinados básicamente para autoconstrucción, capital de trabajo y de activos fijos (maquinarias, equipos, muebles) sin embargo, al no contar con una adecuada gestión de control del efectivo y registro de cobros, factores que influyen en el incumplimiento de pago de los préstamos, generándose así la morosidad y afectando a la entidad financiera, para una apropiada decisión y mejora continua de los proyectos de investigación establecen el cumplimiento de objetivos institucionales; lo cual también guarda relación con nuestro objetivo establecido.

Miguel (2018) en su tesis *“Estrategias en la administración del riesgo de los préstamos Multired para disminuir la morosidad en el Banco de la Nación - Huancayo”* sustentado en la Universidad Nacional del Centro del Perú, para la obtención del grado académico de Magister en Contabilidad, tuvo como objetivo Establecer estrategias coherentes para determinar la administración del riesgo de los préstamos Multired orientado a la disminución de la morosidad. Donde concluye, que las dimensiones de evaluación de créditos se relaciona directamente en la disminución de la morosidad de los préstamos, cuyo valor estadístico es mayor que el valor crítico, significando que las dimensiones de evaluación de créditos y morosidad no son independientes; por encontrarse relacionadas, estableciendo que la evaluación de créditos de los préstamos que se otorga ayuda a la disminución de la morosidad, siempre y cuando que el proceso de evaluación de créditos se base directamente en la capacidad de pago del

cliente, su solvencia, historial crediticio, nivel de endeudamiento con otras financieras y las garantías.

Investigación que se relaciona con el marco teórico de nuestro estudio; además de la relación con la variable de morosidad y Estrategias en la administración del riesgo de los préstamos, quiere decir que la institución financiera mediante el seguimiento de cuentas y utilizando metodologías de cobranza a los clientes morosos disminuirá el riesgo, ya que el valor estadístico es mayor que el valor crítico, quiere decir que las dimensiones de la evaluación de créditos y morosidad no son independientes; para una apropiada decisión y mejora continua de los proyectos de investigación se establece el cumplimiento de objetivos institucionales; guardando relación con nuestro objetivo establecido.

Flores (2019) en su tesis *“Influencia de la Evaluación y control de riesgos en el nivel de morosidad de Caja Arequipa sede Tacna, periodo 2017”* sustentado en la Universidad Privada de Tacna, para la obtención del grado académico de Maestro en Contabilidad, Tributación y Auditoría, tuvo como objetivo *Cómo influye la evaluación y control de riesgos en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa - Sede Tacna, periodo 2017*, concluyendo en que la evaluación y el control de riesgo crediticio influyen en el nivel de morosidad de Caja Arequipa – Sede Tacna; toda vez que, los Asesores de créditos no realizan una correcta evaluación socioeconómica y financiera, situación que no es advertida por los miembros participantes del comité de créditos que proponen y aprueban los créditos, con lo cual se evidencia un control del proceso crediticio. Al respecto el personal del Área de negocios

no se encuentra capacitado, y no respeta lo establecido en la normativa interna para el adecuado otorgamiento del crédito.

Esta investigación se relaciona con el presente estudio, porque contribuye a la presente en el punto del marco teórico; ya que tiene relación con la variable de Evaluación de créditos; es importante porque, nos explica que mediante una buena evaluación crediticia utilizando metodologías, como la capacidad de pago, voluntad de pago y nivel de endeudamiento, aspectos que se consideran para una eficaz evaluación, influirá directamente en la evaluación crediticia para evitar posibles riesgo de morosidad, con respecto a la mala evaluación crediticia en ocasiones no es advertida por los miembros participantes del Comité de créditos que proponen y aprueban los créditos, para una apropiada decisión y mejora continua de los proyectos de investigación estableciendo el cumplimiento de objetivos institucionales; el objetivo en mención guarda relación con nuestro objetivo establecido.

### **2.1.2 Antecedentes Internacionales:**

Véliz (2016) en su investigación “*Metodología de riesgo de crédito para disminuir la Morosidad*” presentado en la Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Económicas, para optar el grado académico de Magister en Tributación y Finanzas, tuvo como objetivo Determinar una metodología de riesgo de crédito que permita la disminución de la morosidad de la cartera de consumo, concluyendo con el análisis realizado en los registros y balances de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “De los Profesores, Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí” determina que el rubro correspondiente a la morosidad en créditos

asciende a \$165.920,00 de los cuales \$134.920,00 corresponden a la cartera de consumo, estos de forma individual representan el 6,24%, del total de créditos de consumo; mientras que en relación a la cartera total de créditos representan el 3,27%.

Esta investigación realizada en la ciudad de Guayaquil (Ecuador), tiene relación con el presente estudio porque contribuyó a la investigación con relación al marco teórico y a la variable morosidad; siendo importante utilizar metodología de riesgo crediticio para disminuir la morosidad, de cobranzas (implementación de sistema de cobros, personal capacitado, facilidades de pago de acuerdo a la capacidad y voluntad del cliente), créditos consumos que se refiere básicamente a los préstamos que están destinados al personal del sector público o privado que tienen ingresos fijos mensuales para satisfacer necesidades personales; de esta forma reducir la tasa de morosidad es una apropiada decisión y mejora continua de los proyectos de investigación estableciendo el cumplimiento de objetivos institucionales; lo cual guarda relación con el objetivo establecido.

Velasco (2017) en su tesis *“Análisis del índice de morosidad y su impacto en la rentabilidad del sistema de bancos privados grandes ubicados en la provincia de Imbabura en el periodo 2014–2016”* publicada en la Universidad Internacional SEK-Ecuador, para obtener el grado académico de Máster en Administración de Empresas, teniendo como objetivo Analizar el impacto del índice de morosidad en la rentabilidad del sistema de Bancos privados grandes ubicados en la Provincia de Imbabura en el periodo 2014-2016, donde concluye demostrando que la eficiencia de los activos de los 5 bancos estudiados o también conocido como ROA están en el promedio de

1.26%, sin embargo, luego del análisis de datos realizados si la morosidad no existiría, el índice ROA sería de 1.44%, lo que resultaría que la eficiencia de la cartera generada por las instituciones financieras es mejor analizada, de manera que no se incurra en riesgo de no pago o morosidad.

Esta investigación realizada en Ecuador tiene relación con el presente estudio porque contribuyó a la investigación con relación al marco teórico y relación con la variable morosidad, importante puesto que plantea utilizar el Análisis del índice de morosidad y su impacto en la rentabilidad del sistema de bancos, esclareciendo que el índice de morosidad afecta a la rentabilidad, teniendo como resultado una mala cartera crediticia para una apropiada decisión y mejora continua de los proyectos de investigación se establece el cumplimiento de objetivos institucionales; el cual guarda relación con el objetivo establecido.

Macías (2018) en su tesis *“Las metodologías de medición del riesgo crediticio en el Banco Nacional de Fomento y su influencia en los niveles de morosidad institucional: Caso específico. Sucursal del cantón Pichincha. Período 2012-2014”* ostentado en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Investigación presentada para optar el grado académico de Magíster en Finanzas y Economía Empresarial, tuvo como objetivo determinar la influencia de las metodologías de medición del riesgo crediticio en los niveles de morosidad en el Banco Nacional de Fomento, sucursal del cantón Pichincha para hacer más eficientes las colocaciones productivas, en donde concluye que están fallando ciertas actividades de importancia en la

medición del riesgo de crédito, siendo responsabilidad institucional y que tienen influencia directa en el incremento de la morosidad, tal como indica el seguimiento al destino del crédito y la falta de promoción y adquisición del seguro ante gran cantidad de eventualidades naturales, que pueden presentarse en las actividades productivas de los clientes. Otro de los parámetros internos propios de la entidad que se vuelve una problemática, es la poca transparencia con que se manejan los procesos de concesión y sobre todo recuperación de los dineros entregados vía crédito.

Esta investigación tiene relación con el presente estudio porque contribuye a la investigación con relación al marco teórico y relación con la variable morosidad, importante puesto que planteó utilizar las metodologías de medición del riesgo crediticio en el Banco Nacional de Fomento y su influencia en los niveles de morosidad institucional, para una apropiada decisión y mejora continua de los proyectos de investigación se establece el cumplimiento de objetivos institucionales; lo cual guarda relación con el objetivo establecido.

Arias (2017) en su tesis *“El nivel de morosidad y las provisiones de la cartera de créditos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito reguladas por la Superintendencia de economía popular y solidaria segmento”* desarrollado en la Universidad Técnica de Ambato, para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Financiera, tuvo como objetivo Analizar el índice de morosidad y provisiones generadas en las Cooperativas de Ahorro y Crédito reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria Segmento 2, en donde concluye que la rentabilidad sobre Activos (ROA) y la rentabilidad sobre Patrimonio (ROE), en el



periodo de análisis se ven directamente afectados por el incremento de morosidad, el ROA pasa del 1.84% en enero-2015 al 0.84% en junio-2016 generando una variación relativa del (-54.35%) y el ROE pasa del 12.75% al 4.96% generando una variación relativa del (-61.10%), en los mismos meses donde el Segmento 2 del sector Cooperativo presenta una morosidad del 10.72% y del 12.60% generó una variación relativa del (+17.54%), con una cartera de Créditos que pasa de \$1.139.714,36 a \$939.391,74 lo cual genera una variación relativa del (-17.58%) respectivamente, lo que nos permitió evidenciar que a Mayor Cartera y Menor Morosidad se obtuvo mejores resultados de Rentabilidad.

Esta investigación realizada en Guayaquil tiene relación con el presente estudio porque contribuyó a la investigación con relación al marco teórico y variable de morosidad, siendo importante puesto que plantea utilizar “El nivel de morosidad y las provisiones de la cartera de créditos, para evitar la morosidad en la institución financiera, indicando tener provisiones que sirva cuando existan eventualidades y/o problemas en su recuperación de los préstamos y asuman como solventarlas. Se concreta que la rentabilidad sobre Activos y la rentabilidad sobre Patrimonio en el periodo de análisis se ven directamente afectados por el crecimiento de morosidad y la rentabilidad del total de activos de la empresa respectiva, lo que nos demuestra que a mayor cartera de clientes y menor morosidad se obtendrán mejores resultados de rentabilidad en la entidad; para una apropiada decisión y mejora continua de los proyectos de investigación establecer el cumplimiento de objetivos institucionales; lo cual se relaciona con el objetivo establecido.

Villalobos (2018) en su tesis “*Comportamiento de la morosidad en los créditos de consumo, otorgados en la Sucursal del Banco de Costa Rica ubicada en el distrito Primero del Cantón Central de la Provincia de Puntarenas desde el año 2015 hasta el año 2017*” sustentado en la Universidad Técnica Nacional Sede Pacífico-Costa Rica, para la obtención del grado académico de Licenciatura en Contaduría Pública.

Investigación que tiene como objetivo Determinar el comportamiento de la morosidad de los créditos de consumo otorgados desde el año 2015 hasta el año 2017 de la sucursal del Banco de Costa Rica del Cantón Central, distrito Primero de la Provincia de Puntarenas y concluye determinando, es indispensable establecer estrategias de cobro para disminuir la morosidad en los créditos de consumo.

Investigación realizada en Costa Rica, que presenta relación con el presente estudio y contribuye con relación al marco teórico y con la variable de créditos y morosidad; importante puesto que plantea utilizar comportamiento de la morosidad en los créditos de consumo otorgados, que se encuentran en retraso de pago y si no se hacen seguimiento desde un inicio terminan generando morosidad, ya que existen varios factores que determinan la morosidad; para una apropiada decisión y mejora continua de los proyectos de investigación se establece el cumplimiento de objetivos institucionales, los cuales se relacionan con el objetivo establecido.

## **2.2. Bases Teóricas o científicas**

### **2.2.1 Evaluación de Créditos**

Morales (2014) afirma que la evaluación de crédito es un préstamo de dinero, donde el cliente se compromete a devolver la cantidad de dinero que solicitó en el tiempo o plazo definido de acuerdo con el cronograma de pagos, según las condiciones que tiene la entidad Financiera con el cliente, asimismo, cumpliendo reglamentos establecidos para dicho préstamo más los intereses obtenidos, seguros y costos asociados si los hubiera. La palabra crédito proviene del latín *creditum* (sustantivación del verbo *credere*: creer), que significa “cosa confiada”. Así, crédito en su origen significa confiar.

Según Caballero (2013) la evaluación de crédito es el análisis en el riesgo de crédito, donde se consideró 2 aspectos importantes el cualitativo se refiere básicamente a la voluntad de pago (comportamiento del cliente) y el aspecto cuantitativo se refiere a la capacidad de pago (ingresos que genera el cliente) por parte del cliente, que sirvan de apoyo para tomar buenas decisiones orientado al permiso de créditos a empresas no cotizadas en Bolsa y permita disminuir los errores inherentes a dicha decisión. Para conseguirlo se parte del estudio de los elementos que intervienen en la decisión de acceder a los créditos por parte de las entidades financieras, así como del análisis crediticio y discusión de los estudios actuales que tratan sobre la estimación de las situaciones de fracaso empresarial.

Molina (2015) establece que la evaluación de crédito es el crédito para el cliente, debe ser conocido como la información sobre el cliente y quiénes son, a qué se dedican y referencias personales financieras y su situación, asumiendo las decisiones objetivas después del estudio del cliente para determinar si el crédito es factible o no, para luego ser controlado mediante la gestión de cobranza y seguimiento de la situación de los clientes. Si se escatima alguna de estas tres categorías, podemos tener una situación delicada con el posible riesgo de que se genere la morosidad en el medio plazo en las empresas. Las operaciones de crédito que se otorga al cliente no son homogéneas, debido a que hay algunas que están planificadas y están incluidas en una estrategia comercial, y otras que vienen sobrevenidas de una negociación comercial particular con el cliente. Estimar el límite por el método cuantitativo, que se pueda observar y se realicen revisiones constantes, para evitar el índice de morosidad, aunque, además, se tengan en cuenta cuestiones cualitativas distinguidas hacia los clientes para llegar a un resultado global, lo óptimo posible al momento de realizar una evaluación crediticia hacia los clientes.

### **2.2.2 Dimensión Documentación del solicitante de crédito**

#### **1. Solicitud de Crédito**

Es la recopilación de información de la entidad financiera al momento de alistar la solicitud del crédito, esta solicitud está acompañado de las observaciones que realiza el coordinador de créditos, las solicitudes de préstamo consideran estos aspectos como: recoger información de los propietarios o

directores de las empresas que solicitan los créditos, aquella referente a sus registros oficiales de servicios médicos, licencia de manejo, teléfono particular, número de cédula profesional, el nombre completo de la esposa, entre otros. Estos aspectos ayudarán la localización de los clientes evasores.

Morales (2014) La solicitud de crédito es la reunión o compilación de la información de crédito estándar, las solicitudes deben recoger información de los propietarios o directores de las empresas que solicitan los créditos, aquella referente a sus registros oficiales de servicios médicos, licencia de manejo, teléfono particular, número de cédula profesional, el nombre completo de la esposa, entre otros. Esto facilitará la localización de los posibles clientes evasores, si es que el solicitante de crédito incurre en esta situación. Un evasor es una persona que acostumbra a evitar el pago de sus deudas al crédito. La documentación de las solicitudes de crédito deberá tener las condiciones de crédito y de pago y las acciones potenciales de cobranza, esto le dará a sus condiciones y penalizaciones una justificación legal al momento de dar el crédito (p.115).

El autor mencionó que para realizar un buen análisis de riesgo crediticio se tiene que contar con la base de datos de los clientes y a la vez dividirlos en grupos cómo son los clientes con mayores compras realizadas, clientes que pagan puntual sus préstamos, clientes que no pagan.

Según Molina (2015) el departamento de análisis de riesgo deberá disponer de todos datos posibles. Definir criterios de aceptación general de riesgo de acuerdo con la actividad de los clientes en grupo y dividirlos en grupos por volúmenes de facturación. Hacer grupos por volumen de compras. Recopilar información histórica en una base de datos que permita su posterior tratamiento estadístico. Separar por grupos según el comportamiento de pago, buenos y malos pagadores. Establecer la variable predatoria relacionada con el incumplimiento total o parcial de las obligaciones al crédito que se otorgaron a otros clientes similares. Ensayar y validar el modelo estadístico para la medición de crédito de manera que sea consistente al comparar el riesgo estimado con el riesgo observado en la práctica (p.44).

## **2. Informe Financiero**

Es la compilación de información de los estados financieros para hacer una evaluación eficaz, para establecer que la empresa que solicita el cliente es sujeto para cumplir con los requisitos de solicitud del crédito, el área de créditos y cobranzas utilizan los estados financieros para medir la solvencia económica de la empresa o cliente.

Según Morales (2014) los estados financieros deberán cumplir esas dos funciones en las formas de solicitud, que son: 1) reunión de la información, y 2) documentar la información. Casi

todos los departamentos de crédito y cobranzas utilizan los estados financieros para evaluar la solvencia de los solicitantes de crédito, que generalmente se hacen a través del análisis de razones financieras, las cuales se calculan con los estados financieros de las empresas. Las razones financieras que normalmente se usan para este análisis son: razón circulante, razón de liquidez, apalancamiento, rotación de cuentas por cobrar, rotación de inventarios. Aunque el análisis financiero de la empresa con el uso de las razones financieras no es suficiente para la evaluación de crédito, es necesario complementarse con otros análisis: rentabilidad, liquidez, solvencia y nivel de actividad, y complementarse con otros análisis financieros, también con el caso de un análisis histórico del desempeño financiero de la empresa (p.116).

Los estados financieros muestran la situación económica de una empresa, donde se refleja el aspecto cuantitativo detallando los ingresos y resultados que se obtiene, teniendo como objetivo la obtención de suficientes elementos de juicio para sustentar las opiniones con respecto a la situación y rentabilidad de la institución.

Morales (2014) afirma que los estados financieros muestran la situación económica de la institución en un determinado tiempo y desarrollo financiero al que ha llegado una empresa, como consecuencia de las operaciones realizadas en el periodo; son la expresión cuantitativa la que detalla los ingresos,

los resultados del análisis obtenido por la administración. El objetivo del análisis de los estados financieros es la obtención de suficientes elementos de juicio para sustentar las opiniones que se hayan formado respecto a los detalles de la situación financiera y de la rentabilidad de la empresa.

### **3. Referencias de crédito**

Son las referencias comerciales y financieras que el solicitante de crédito brinda para determinar el cumplimiento de sus deudas con terceros, quiere decir que la referencia crediticia se usa generalmente para fijar la solvencia de una persona o individuo. Estas referencias sirven para establecer si el cliente es a sujeto a crédito.

Morales (2014) afirma que el primer paso es reconocer que los solicitantes de crédito escogen sus propias referencias de crédito. Y, con toda seguridad, el cliente ofrecerá referencias donde se proporcione información positiva sobre él. También se debería utilizar otras referencias para identificar una opinión objetiva de las referencias declaradas por el solicitante de crédito. Reemplazar las referencias que proporcionó el cliente por otros medios de información más legítimos, para lo cual las siguientes técnicas pueden ayudar a preguntar al solicitante, ¿en qué lugar compra los artículos que no son adquiridos en la empresa que proporcionó como referencia de crédito? ¿por qué entre las referencias que proporciona el cliente no se encuentra su



proveedor de artículos de oficina?” Si fuera el caso, para ello se recomienda comunicarse con estos proveedores y preguntar lo siguiente:

- ¿El solicitante tiene una línea de crédito con ustedes?
- ¿Sí o no? y ¿por qué?
- ¿Qué línea de crédito tiene con ustedes?
- ¿Por qué no puede ser más alta?
- ¿Qué saldo tiene su cuenta corriente?
- ¿Qué saldo promedio mensual tiene?
- ¿Qué antigüedad tiene su cuenta?

Se recomendó a los analistas comunicarse con todas las referencias de crédito que el solicitante haya dado y preguntar sobre alguna referencia que les haya proporcionado a ellos, esto nos permitirá saber el nivel de endeudamiento. Comunicarse con las empresas que le hayan concedido el crédito al solicitante en fechas posteriores y mostrar si aún goza de fama de un buen cliente pagador.

Molina (2014) considera que es primordial saber las distintas fuentes de información, sus limitaciones y problemática, puesto que, si son empleadas correctamente en la creación de los parámetros del límite de riesgos de crédito, estos van a ser menores. existen dos compañías de crédito en el mercado: ASENEF- Equifax y Badexcug. Se trata de un intercambio sobre incumplimiento de pagos de los usuarios, tanto de personas

físicas como jurídicas, basado en el principio de reciprocidad. Aquellos que proporcionan la información son los que tienen acceso. Su problemática se puede resumir en dos puntos. Primero, una vez la deuda alcanzada los seis años de antigüedad tiene que ser retirada de la base de datos de la entidad, tal y como indica la LOPD, con fuertes sanciones en caso de incumplimiento.

#### **4. Infocorp: Compañías de información de crédito**

Las compañías de centrales de riesgo cuentan con las calificaciones de cada persona, es una fuente de información importante que proporciona a la empresa para analizar su calificación, aunque no todas las centrales son confiables, es importante para cada institución financiera de tal manera se conocerá las calificaciones de los clientes y ayudará a tomar decisiones para el otorgamiento del crédito.

Morales (2014) confirma que la información proveniente de empresas de información de crédito son una fuente de información muy importante por la información que generan, aunque no son del todo confiables. Existen algunas sugerencias para utilizar los informes de crédito con el fin de conseguir sus dos objetivos: Reunir y documentar la información.

La primordial función de un informe de crédito es reunir y repetir información. Es posible que no puedan comprobar de forma empírica toda la información que anualmente reciben, así que no la utilice para tomar decisiones financieras importantes; le

será de gran ayuda para verificar doblemente la información o las solicitudes, los estados financieros, las referencias de crédito, como una verificación de la información proporcionada por el solicitante de crédito. El caso de otros países y de México existe una empresa denominada el Buró de Crédito que realiza esta función (p.118).

Ross et al., (2014) anuncian que muchas organizaciones venden información sobre la solvencia crediticia y el historial de crédito de empresas comerciales de los distintos sectores. La empresa más famosa y más grande de este tipo es Dun & Bradstreet, que ofrece a sus suscriptores informes de riesgo de crédito de empresas específicas. Otra empresa, reconocida por dar informes de crédito, dispone de evaluaciones e información de una gran cantidad de empresas de distintos rubros, incluidas algunas muy pequeñas. Equifax, Transunión y Experian son principales proveedores de información de crédito a las empresas que solicitan la información (p.657).

Molina (2015) asevera que los informes comerciales se conocen desde mediado del siglo XIX, y desde entonces han sufrido importantes cambios. Desde los antiguos reporteros, que eran quienes obtenían la información directamente de la empresa, hasta la década de los noventa. La precisa transparencia de la información pública en los países miembros de la Unión Europea hizo aparecer la publicación del Boletín Oficial del Registro Mercantil y Facilitar el acceso a las memorias y cuentas anuales

de las sociedades. Algunas agencias de informes y cuentas, con los que abarataron el coste de acceso a esta información (p.29).

### **2.2.3 Dimensión de Análisis Financiero**

Es un análisis aplicado al estado financiero para determinar la composición o el porcentaje de los diferentes activos y pasivos que tiene la entidad.

Morales (2014) refrenda que “se aplica para analizar un estado financiero a fecha fija o correspondiente a un periodo determinado” (p, 123). Análisis que se aplica a los estados financieros para hacer una comparación de la variación en el activo y pasivo en distintos periodos para determinar la evaluación de los recursos financieros en la empresa, crecimiento y variación de activos y pasivos.

#### **Indicadores de análisis financiero**

##### **1. Razón corriente**

La razón corriente representa la liquidez de la empresa a corto plazo, se calcula dividiendo los activos corrientes entre los pasivos corrientes que nos menciona “que las obligaciones a corto plazo podrían ser cubiertas al momento de liquidar los activos”.

Chu (2011) afirma “se calcula dividiendo los activos corrientes (corto plazo) entre los pasivos corrientes. Nos

indica el grado en el cual las obligaciones a corto plazo pueden ser cubiertas al momento de liquidar los activos corrientes o circulantes (en un plazo mayor de a un año)” (p.184).

## **2. Prueba ácida**

La prueba ácida es un indicador que se utiliza para medir la liquidez de una institución, este indicador mide la capacidad de pago de la empresa.

Según Chu (2011) la prueba ácida es uno de los indicadores financieros utilizados para medir la liquidez de una empresa, para medir su capacidad de pago. Uno de los elementos más importantes y quizás contradictorios de la estructura financiera de la empresa es la disponibilidad de recursos para cubrir los pasivos a corto plazo. (p, 185)

## **3. Razón de endeudamiento**

El autor nos mencionó que la razón de endeudamiento mide el porcentaje de los fondos adecuados por los acreedores, ya que incluye las obligaciones a corto y largo plazo, el analista evalúa el nivel de endeudamiento del cliente deseando que tenga poca deuda para que en caso de liquidar la empresa esta razón pueda cubrir las pérdidas de la empresa

Chu (2011) afirma que la Razón de deuda de los activos totales, frecuentemente conocida como ratio de

endeudamiento, mide el porcentaje de fondos proporcionados por los acreedores. La deuda total incluye tanto a las obligaciones de corto plazo como a los pasivos de largo plazo. Cuando un proveedor evalúa un crédito, lo primero que desea es encontrar bajos niveles de endeudamiento, en otras palabras, una ratio bajo, de tal forma que en caso de liquidarse a la empresa estos pueden cubrir sus pérdidas (p. 190).

#### **4. Ratio de deuda total del patrimonio neto**

Chu (2011) asevera que “nos indicó que el patrimonio de los accionistas está comprometido en veces” (p. 190). Permite a los accionistas poseer la información de la utilización de los recursos de capital y financiamiento para la compañía.

#### **5. Periodo promedio de cobranza**

El autor mencionó que los días promedio de cobranza se utilizó para evaluar la validez de recuperación de las cuentas por cobrar, la fórmula se obtiene dividiendo las ventas promedio diaria entre las cuentas por cobrar.

Según Chu (2011 esta ratio, conocida también como promedio de días de cobranza se utiliza para evaluar la efectividad de la recuperación de las cuentas por cobrar y se calcula dividiendo las ventas promedio diaria entre las cuentas por cobrar. Con ello, se determina el número de días

de venta que se encuentra incluido en las cuentas por cobrar. Indica los días promedio que una empresa debe esperar o recibir el efectivo desde el momento que se realizó la venta (p.186).

## **6. Días Periodo promedio de pago**

Según Apaza (2011) la Muestra es el promedio de pago en los días de los ciclos de pagos de una empresa. La variable de tiempo tomará más valor que corresponda según el periodo de tiempo para el cual se están calculando, es decir si el análisis se efectúa con las cifras de un mes, se multiplicará por 30 días, si fuese a un año 360 días y así según corresponda.

Por lo general, toda empresa desea el que el ciclo de cobro sea lo más reducido posible.

## **7. Razones de gestión**

El autor mencionó que el inventario se puede calcular de inmediato, cuánto tiempo se requirió en promedio para realizar la rotación, teniendo como resultado días de venta en el inventario.

Según Ross et al., (2014) afirmaron que “si se sabe que el inventario se renueva más en veces durante el año, se puede calcular de inmediato, cuánto tiempo se requirió en promedio para realizar la rotación”. El resultado se denomina

días de ventas en el inventario. Este periodo indica en términos generales, el inventario duró en días en promedio antes de que se venda (p. 83).

## **8. Razones de Rentabilidad**

El autor mencionó las razones de rentabilidad, porque mostraron el uso eficaz de los activos y deudas que reflejan los resultados de las utilidades de la empresa.

Morales (2014) afirmó que “las razones de rentabilidad mostraron la influencia que tienen la liquidez, la administración de activos y la deuda sobre los resultados de las operaciones que precisamente se reflejan en las utilidades de la corporación” (p, 126).

## **9. Ratio de deuda Rendimiento sobre los activos totales**

El autor mencionó que este indicador refleja la capacidad que sostuvo la administración de la empresa para crear beneficios a partir de los del capital que obtuvo, ya que es la tasa de rendimiento en cuanto a los activos para el suceso de este indicador, se recomendó usar la utilidad operativa neta.

Según Chu (2011) con este ratio podemos mostrar la capacidad que tuvo la gerencia de la empresa para generar beneficios a partir de los fondos que obtuvo. Esta es la tasa de rendimiento sobre los activos. Para el caso de esta ratio,



se sugiere manejar la utilidad operativa neta, debido a que dicha utilidad no se consideran los gastos de intereses y el impuesto a la renta, los cuales no tienen incidencia en el uso eficiente de los recursos (p. 193).

#### **10. Margen de utilidad sobre las ventas**

Chu (2011) afirmó que este ratio es un buen indicador para la gerencia de cómo se están controlando los gastos de la empresa, ya que una reducción de la utilidad neta de un periodo a otro podría estar reflejado una disminución del monto vendido o un aumento de los costos de los bienes vendidos, gastos generales, administrativos o gastos de venta. Esta ratio se calcula dividiendo la utilidad neta entre las ventas, y también nos indica la utilidad obtenida por cada sol vendido. La limitación de este indicador es que la utilidad neta puede ser manipulada a través de otros ingresos o ingresos financieros (p. 191).

#### **2.2.4 Dimensión referencias comerciales (financieras)**

Se refiere básicamente cuando una empresa tiene como referencias a sus proveedores que les facilita adquirir sus bienes o servicios, donde un prestador le concede a la compañía adquirir sus bienes y servicios, lo cual el pago de alguna compra al proveedor en un mes 30 días se vence después de haber realizado la entrega del bien.

Mejías (2018) mencionó “en esencia una referencia comercial puede ser un proveedor, los términos y condiciones, giran en torno a la forma en que un prestador le permite a una empresa adquirir sus bienes o servicios”. En muchas ocasiones es en un documento a 30 días, lo cual significa que el pago de cualquier compra al proveedor se vence en un mes pocos días después de efectuada la venta.

## **Indicadores de Referencias Comerciales (financieras)**

### **1. Reputación**

Es la imagen que tiene el cliente con sus proveedores, en el cumplimiento de sus préstamos a corto plazo y largo plazo.

Según Morales (2014) “comprendió la imagen o renombre que tenga la persona o institución de cumplir con sus pagos” (p.127). Comentó que la reputación es valioso al instante de la concesión del préstamo, muestra imagen que la entidad pueda cumplir sus obligaciones.

### **2. Arraigo**

Se refiere a la antigüedad que tiene el solicitante de crédito en su domicilio, local, negocio o trabajo, donde se manifiesta que el tiempo es muy importante en un negocio que esté funcionado para el otorgamiento de un préstamo.

Según Morales (2014) “el tiempo que se tiene en el domicilio, en el trabajo o en un negocio es importante en la concesión de crédito” (p.127).

### **3. Garantía**

Es el precio o valoración que tienen los bienes muebles o inmuebles que sirven como garantía en caso de incumplimiento de los préstamos, ya que al no pagar el préstamo en efectivo la entidad cubrirá la deuda con la garantía del bien.

Morales (2014) afirmó “el valor de los bienes muebles o inmuebles que aseguren o garanticen el cumplimiento de la deuda en caso de no pagarse en efectivo” (p.127), cubren las deudas en caso no se pueda pagar.

### **4. Solvencia**

Es la capacidad que tiene el solicitante de crédito en cumplir con sus obligaciones de pago en el tiempo programado, con mucha responsabilidad.

Según Morales (2014) “la capacidad de pago oportuno y suficiente del deudor” (p, 127), permite tener capacidad de pago.

#### **2.2.5 Definición de Morosidad**

##### **Segunda Variable**

Díaz y Hernández (2018) mencionaron que la morosidad en el marco de las microfinanzas es el incumplimiento o el aplazamiento de pago de las cuotas de un préstamo otorgados o concedidos en el momento

del plazo, previstos para el desarrollo y la mejora de los negocios ya que los préstamos se destinan para (capital de trabajo, adquisición de bienes, compra de deuda) los pequeños y medianos empresarios.

Según Salvador (2015) la mora crediticia es el acuerdo abrumador de los clientes que han incumplido en su responsabilidad de pago a plazos; el incumplimiento es el resultado de un crédito con mala evaluación crediticia por parte de los Analistas de Crédito, en este aspecto en la mala evaluación existen factores negativos como la falta de voluntad de pago y capacidad de pago por parte de los clientes que en muchas ocasiones el Analista de crédito no considera, con respecto a datos, garantías y administración. La preocupación de la sustancia será limitar la conducta moratoria a niveles aceptables, vale decir, a niveles en los que el elemento no dure más allá de pérdidas excesivas.

### **2.2.6 Dimensiones de la Morosidad**

#### **1. Factores económicos**

El autor hace mención que se refleja la realidad en su capacidad de pago donde muchas veces tienden a incumplir con sus obligaciones, generándose la morosidad, en muchas ocasiones clientes sobreendeudados debido a las causas de los factores económicos.

Según Díaz y Hernández (2018) los Factores económicos, se presenta en una valoración de esta perspectiva, que destaca entre las más reconocidas y refleja la verdad de los propios clientes, donde la paga es deficiente, en este sentido se crean las obligaciones y por lo tanto parecen

individuos considerablemente más endeudados, ampliando la mala morosidad de la organización (p.23).

## **2. Factores personales**

En muchas ocasiones los factores personales afectan directamente en el pago puntual, debido a las enfermedades, fallecimientos, problemas familiares, por lo tanto, el autor propone que se realice una buena evaluación crediticia considerando los atributos y bondades del cliente.

Díaz y Hernández (2018) propusieron evaluar los atributos individuales de cada cliente, es decir, la bondad y la gran notoriedad, tanto en la condición del negocio como en su vida privada, dado que las cuestiones familiares, enfermedades, fallecimiento, entre otros, son factores que inciden en la satisfacción de la cuota del crédito permitido (p.23).

## **3. Factores técnicos**

En este aspecto se evalúa al personal del área de créditos, las metodologías y características que utilizan para evaluar a los clientes, ya que tienen relación directa la Entidad financiera con el cliente.

Según Díaz y Hernández (2018) proponen evaluar las características técnicas que maneja el personal laboral del área de créditos y cobranzas, dado que el enfoque crediticio depende de una relación (cliente y banco) (p. 23).

## **2.3. Marco Conceptual**

### **1. Análisis Financiero**

Los estados financieros muestran la situación y desarrollo financiero al que ha llegado una empresa como consecuencia de las operaciones realizadas en el periodo; es decir, son la expresión cuantitativa de los resultados del análisis obtenido por la administración. El objetivo del análisis de los estados financieros es la obtención de suficientes elementos de juicio, para sustentar las opiniones que se hayan formado respecto a los detalles de la situación financiera y de la rentabilidad de la empresa (Morales, 2014, p. 123)

Es decir, que los estados financieros evidencian el desarrollo financiero y situación que reflejan el estado de una empresa en un momento determinado, como resultado de las operaciones realizadas en dicho periodo; puesto que son la expresión cuantitativa de los resultados que se obtuvo por la gestión. La finalidad del análisis de los estados financieros es el logro de suficientes elementos de dictamen para sustentar los conceptos que se formaron respecto a los fragmentos de la situación financiera y la rentabilidad de la compañía, ya que hace visible la abundancia y capacidad de producción de la institución.

### **2. Documentación del solicitante de crédito**

Es la reunión o compilación de la información de crédito estándar, las solicitudes deben recoger información de los propietarios o directores de las empresas que solicitan los créditos, aquella referente a sus registros oficiales de servicios médicos, licencia de manejo, teléfono particular, número de cédula profesional, el nombre completo de la esposa, entre otros. Esto facilitará la localización de los posibles clientes evasores, si es que el solicitante de crédito incurre en esa situación.

Un evasor es una persona que acostumbra a evitar el pago de sus deudas al crédito. La documentación de las solicitudes de crédito deberá tener las condiciones de crédito y de pago y las acciones potenciales de cobranza. Esto le dará a sus condiciones y penalizaciones una justificación legal al momento de dar el crédito (Morales, 2014, p.115).

El autor explicó que la solicitud del cliente es la recopilación de datos de información completa como son los datos del cliente (titular, cónyuge, avales) de ser el caso, va a depender del tipo de negocio y tipo de crédito; en caso de negocios los documentos que se requieren son básicamente el DNI, teléfono, referencias de números telefónico del cónyuge o aval, recibo de servicios, sustento de ingresos, garantías de terreno o casa, con los datos verdaderos del cliente facilitará la localización de posibles clientes evasores o una persona que acostumbra evitar el pago de sus obligaciones al crédito. Con respecto a las documentaciones de las solicitudes de préstamos deberán tener condiciones de pago y de crédito y las acciones legales de cobranza. De esta manera se estaría cumpliendo con las condiciones y penalizaciones legales a la hora de otorgar un préstamo al cliente y de ser así se estaría evitando el incumplimiento de pago.

### **3. Evaluación de crédito**

El crédito al cliente debe ser conocido (información suficiente sobre el cliente y su situación), asumiendo (decisión objetiva después del estudio del cliente) y controlando (gestión de cobro y seguimiento de la situación del cliente). Si carece de alguna de estas tres condiciones, podemos tener una situación delicada en el medio plazo en la empresa. (López y Fernández, 2015, p.21).

Los autores hacen mención que para otorgar un crédito al cliente se tiene que contar con suficiente información, como son los datos completos del cliente y su situación económica, social y patrimonial, con el propósito de realizar una buena evaluación crediticia para luego tomar óptimas decisiones para aprobar un préstamo. El siguiente paso es el seguimiento y control de crédito al cliente. Si falta estas condiciones que se tiene que cumplir para otorgar el crédito a futuro se podría tener una situación delicada generándose la morosidad en la institución financiera.

#### **4. Factores Económicos**

Los Factores económicos, se presenta una valoración de esta perspectiva, que destaca entre las más reconocidas y refleja la verdad de los propios clientes, donde la paga es deficiente, en este sentido se crean las obligaciones y por lo tanto parecen individuos considerablemente más endeudados ampliando la mala morosidad de la organización. (Díaz y Hernández, 2018, p. 23).

Es decir, los factores económicos con respecto a los pagos de un crédito tienen problemas de pagos debido a que no tienen suficiente capacidad de pago para asumir sus obligaciones en ese marco los clientes están en excesivo endeudamiento con sus préstamos, causando así el problema de morosidad del préstamo y afectando la rentabilidad en la institución financiera y la mala calificación del deudor.

#### **5. Factores Personales**

se propone evaluar los atributos individuales de cada cliente, es decir, la bondad y la gran notoriedad tanto en la condición del negocio como en su vida privada, dado que las cuestiones familiares, enfermedades, fallecimiento, etc., son



factores que inciden en la satisfacción de la cuota del crédito permitido. (Díaz y Hernández, 2018, p. 23).

Es decir, cada cliente tiene atributos de personalidad positiva con respecto al negocio como en su vida personal en muchas ocasiones suceden riesgos como las cuestiones familiares, enfermedades del titular o garante, muertes, etc., son factores que recaen en la cuota de un crédito, afectando la rentabilidad de la institución mediante la morosidad.

## **6. Factores Técnicos**

se propone evaluar las características técnicas que maneja el personal laboral del área de créditos y cobranzas, dado que el enfoque crediticio depende de una relación (cliente y banco) (Díaz y Hernández, 2018, p. 23).

Es decir, en este contexto es importante mencionar que el problema que tienen las financieras es la recuperación de los créditos otorgados al cliente una vez que han sido concedidos debido a ello el área de cobranza utiliza estrategias de Gestión de cobranzas que permite asegurar el retorno del dinero.

## **7. Morosidad**

La morosidad en el marco de las microfinanzas es el incumplimiento o el aplazamiento de las cuotas otorgados concedidos en el momento del plazo, previstos para el desarrollo y la mejora de los negocios para los pequeños y medianos empresarios (Díaz y Hernández, 2018, p. 8).

Es decir, Díaz y Hernández señalan que la morosidad en el sector financiero es el retraso o incumplimiento de las cuotas de un préstamo que se otorga a un cliente en un determinado tiempo, corto o largo plazo con el propósito

de ser designado para el crecimiento y desarrollo de los pequeños y medianos empresarios.

### **8. Referencias comerciales (Financieras)**

Es recomendable llamar a todas las referencias de crédito que el solicitante haya dado, y preguntar sobre alguna referencia que les haya proporcionado a ellos. Comunicarse con las compañías que le hayan otorgado crédito al solicitante en fechas posteriores y demostrar si todavía goza de fama de “pagador” (Morales, 2014, p. 17)

El autor hace mención que es recomendable realizar todas las llamadas a las referencias de crédito del cliente solicitante y a la vez interrogar sobre alguna referencia comercial o crediticia que les hayan proporcionado a ellos. Para obtener referencias crediticias se verificará en la central de riesgo a fin de conocer las deudas que tiene el cliente y también se verificará el comportamiento de calificación en el sistema crediticio.

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS**

#### **3.1. Hipótesis General**

Existe relación significativa entre la evaluación de créditos y la morosidad de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena, Ayacucho 2021.

#### **3.2. Hipótesis Específicas**

1. Existe relación significativa entre la evaluación de créditos y los factores económicos de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena, Ayacucho 2021.
2. Existe relación significativa entre la evaluación de créditos y los factores personales de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho 2021.
3. Existe relación significativa entre la evaluación de créditos y los factores técnicos de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena, Ayacucho 2021.

#### **3.3. Variables**

Tabla 3: Matriz De Operacionalización de variables: Evaluación de créditos

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición
Evaluación de créditos	Morales (2014) afirma: El crédito es un préstamo de dinero, donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo según las condiciones establecidas para dicho préstamo, más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiere. La palabra crédito viene del latín creditum (sustantivación del verbo credere: creer), que significa “cosa confiada” (p.23).	La Evaluación de créditos será medido en base a 3 dimensiones que a continuación detallo: Documentación del solicitante de crédito. Análisis financiero. Referencias comerciales (Financieras). Se utilizará la escala de Likert con opciones de respuesta Nunca, Casi nunca, A veces, Siempre.	Documentación del solicitante de crédito	I1,1 Solicitud de créditos	1. ¿La recopilación de datos del cliente es necesario antes de otorgar un crédito? 2. ¿Usted considera que antes de solicitar un crédito es necesario evaluar la capacidad y voluntad de pago del cliente?	Escala ordinal  1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi Siempre 5: Siempre
				I1,2 Informe financiero	3. ¿Considera usted que un buen informe financiero realizado por los Analistas de crédito podría evitar la morosidad?	
				I1,3 Referencia de crédito	4. ¿Considera usted que las referencias de crédito son importantes para determinar un crédito?	
				I1,4 Infocorp	5. ¿Usted considera que es importante la búsqueda en el Infocorp del cliente para otorgar un crédito? 6. ¿El Infocorp no demuestra la información de créditos actualizado cada mes por las entidades bancarias nacionales, consolidando la información de endeudamiento?	
			Análisis Financiero	I2,1 Razón corriente	7. ¿La razón corriente superior a 1 significa que la compañía tiene recursos suficientes para atender sus obligaciones de corto plazo? 8. ¿Si la razón corriente es menor a 1 es señal que la compañía se encuentra en una buena posición de liquidez?	
				I2,2 Prueba Ácida	9. ¿Las entidades financieras realizan la prueba ácida de una empresa antes de decidir la aprobación de un préstamo? 10. ¿Las financieras realizan la prueba ácida de una empresa después de decidir la aprobación de un préstamo?	
				I2,3 Razón de endeudamiento	11. ¿Considera usted que para otorgar un crédito la razón de endeudamiento es importante para la decisión de un crédito?	
				I2,4: Endeudamiento Patrimonial	12. ¿El endeudamiento patrimonial evalúa el grado de riesgo financiero en función del volumen de recursos externos que utiliza? 13. ¿El ratio de endeudamiento no expone posibles desequilibrios financieros entre deuda y patrimonio?	
				I2,5: Periodo promedio de cobro	14. ¿Usted considera que el periodo promedio de cobro se debería realizar desde la primera semana que el cliente se retrase en sus pagos?	

				I2,6 Periodo promedio de pago	15. ¿Considera usted que el periodo promedio de pago puntual se obtendría una cartera de calidad?
				I2,7 Periodo promedio de Inventario	16. ¿El periodo promedio de inventario se refiere al número de días en que las cuentas por cobrar a los clientes se convierten en efectivo? 17. ¿Considera usted que el periodo promedio de inventario en un negocio mientras más rápido, mayor será la rentabilidad?
				I2,8 Margen de utilidad Neta	18. ¿Usted cree que una buena evaluación crediticia a futuro obtendría un buen margen de utilidad neta?
				I2,9 Margen de Utilidad de Activo	19. ¿A mayor tasa de interés de un préstamo, mayor será la rentabilidad?
			Referencias Comerciales (Financieras)	I3,1 Reputación	20. ¿Considera usted, que la reputación de un cliente en cumplir con sus obligaciones y pago puntual es importante para la entidad financiera?
				I3,2 Arraigo	21. ¿Considera usted que el tiempo de arraigo debería ser mínimo de 6 meses?
				I3,3 Garantía	22. ¿Todos los clientes deberían de presentar garantías para el otorgamiento de créditos? 23. ¿En caso de incumplimiento de pago se ejecuta las garantías del cliente (embargo de bienes)?
				I3,4 Solvencia	24. ¿El Analista de crédito evalúa que el cliente tiene que contar con solvencia de pago para asumir su responsabilidad crediticia?

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición
Morosidad	Pereda (2016) establece que la morosidad financiera alude a ratios que deciden el nivel de endeudamiento de una entidad bancaria, es vital conocer la tasa de morosidad que muestra una entidad, para que al momento de hacer un análisis de morosidad se pueda explicar con precisión lo siguiente: la tasa de morosidad nos revela el porcentaje de créditos dudosos entre el total de créditos; la tasa de morosidad del crédito muestra la tasa de moratoria del crédito otorgado (p. 11).	La Morosidad será medido en base a 3 dimensiones que a continuación detallo: Factores económicos, Factores personales, Factores Técnicos.  Se utilizará la escala de Likert con opciones de respuesta Nunca, Casi nunca, A veces, Casi Siempre, Siempre	Factores económicos	I4,1 Pérdida o quiebra del negocio.	1. ¿Usted considera, que la pérdida o quiebra del negocio influyen en el cumplimiento de pago del crédito otorgado a los clientes?	Escala ordinal  1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi Siempre 5: Siempre
				I4,2 Descenso de Actividades económicas.	2. ¿Usted considera, que el descenso de las actividades económicas del cliente no afecta en el cumplimiento de pago del crédito otorgado?	
				I4,3 Pérdida de puestos de trabajo.	3. ¿Usted considera, que la pérdida de puestos de trabajo en tiempo de pandemia afecta en el cumplimiento de pago del crédito otorgado?	
				I4,4 Tasa (TEA) Otorgado.	4. ¿Usted considera, que la tasa efectiva anual (TEA) que la Cooperativa de Ahorro y Créditos Santa María Magdalena que ofrece son atractivas para su cumplimiento? 5. ¿La tasa efectiva anual es el indicador con el que se calcula la tasa de interés en el plazo mayor a un año?	
			Factores personales	I5,1 Problemas Familiares	6. ¿Considera usted, que los problemas familiares del cliente afecten en el cumplimiento de préstamo del crédito otorgado?	
				I5,2 Muerte o deceso del cliente	7. ¿Las aseguradoras cubren con el capital de préstamo en caso de muerte del cliente? 8. ¿Todos los créditos tienen que estar asegurados en caso de que ocurra muerte o deceso del cliente?	
				I5,3 Enfermedades de algún familiar	9. ¿Las enfermedades de algún familiar del cliente afectan en el cumplimiento de préstamo otorgado? 10. ¿En caso de enfermedad familiar es necesario el refinanciamiento de crédito para evitar la morosidad?	
			Factores técnicos	I6,1 Periodo de cobranza	11. ¿La gestión de cobranza realizada en la Cooperativa Santa María Magdalena para enfrentar el alto índice de morosidad es adecuada? 12. ¿La gestión de cobranza realizada en la Cooperativa Santa María Magdalena para enfrentar el alto índice de morosidad es adecuada?	

					13. ¿Considera necesario la implementación de un sistema para la otorgación y cobro de los créditos?	
				. I6,2 Seguimiento y control de los créditos	14. ¿Considera usted, que el personal del área legal es muy exigente en el seguimiento de los créditos en demanda judicial? 15. ¿El área de créditos informa sobre los niveles de morosidad a diario?	
				I6,3 Funciones del departamento de recuperación de créditos.	16. ¿Considera usted que la recuperación de créditos se debería realizar a diario para disminuir el índice de morosidad? 17. ¿Se envía estados de las cuentas por cobrar a los clientes para su recuperación crediticia?	

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1. Método de Investigación**

##### **4.1.1. Método General**

El método general que se utilizó en la investigación es el método científico.

Hernández (2017) afirma que “este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto particular. Para evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales primero se mide cada una de estas, y después se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones” (p. 93).

El autor mencionó, que este modelo de estudio objetivo es conocer la relación que existe entre dos variables ya que deben tener correlaciones y es medida cada una de las variables, para luego ser analizadas y vinculadas.

Según Sánchez y Reyes (2017) se empleó los cuatro pasos que propone, Formulación del problema de investigación y su respectiva fundamentación y objetivos; Planteamiento de las hipótesis plausibles y deducción de sus consecuencias; Puesta a prueba o comprobación de las hipótesis y Análisis de los resultados e identificación de las conclusiones y deducciones que se deriven.

Los autores mencionaron, que se utilizó cuatro pasos.



**4.1.2. Métodos Específicos:** Se utilizó los siguientes métodos específicos

**Método inductivo,** la idea va de lo específico a lo general. Excelente para lograr principios y a partir de ellos emplear el método deductivo.

**Método deductivo,** la idea va de lo universal a lo individual. Explicación y definiciones para sacar resultados y consecuencias.

**Método estadístico,** se basa en una serie de métodos para el manejo de los datos cualitativos y cuantitativos de la investigación.

#### **4.2. Tipo de Investigación**

Según Lozada (2014) El tipo de investigación al que correspondió el presente estudio es de tipo aplicada debido a que buscó la generación de conocimiento con aplicación directa a los problemas de la sociedad o el sector productivo. Esta se basa principalmente en los hallazgos tecnológicos de la investigación básica, ocupándose del proceso de enlace entre la teoría y el producto.

#### **4.3. Nivel de Investigación**

Hernández (2014) sostiene que “el grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales primero se midió cada una de estas, y después se cuantificaron, analizaron y establecieron las vinculaciones (p. 93).

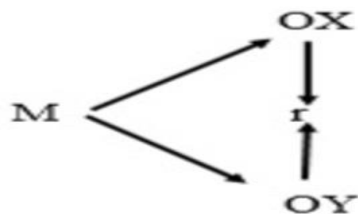
El nivel de la investigación es correlacional, ya que tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existió entre las variables: Evaluación de créditos y la Morosidad.

#### 4.4. Diseño de Investigación

Pino (2017) sostiene que el diseño transversal “consiste en recolectar información con el propósito de describir las variables y analizar su comportamiento en un mismo tiempo” (p. 352), es decir la recolección de datos se realizó en un solo momento y en un ámbito determinado.

Hernández et al (2019) Se utilizó el diseño correlacional, ya que implica trascender el nivel descriptivo, profundizando en el análisis acerca de las formas en que se relacionan variables y grupos de variables. debido a que se va a evaluar la relación entre variables: Evaluación de créditos y la Morosidad de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena en un determinado tiempo.

*Figura 2 Esquema del diseño correlacional:*



Donde M: Analistas de Créditos de la Cooperativa Santa María Magdalena

**OX:** Evaluación de créditos

**OY:** Morosidad de los socios

**r:** Relación de variables o correlación.

**Fuente:** Elaboración propia

#### **4.4.1. Población y Muestra**

Bernal (2016) manifiesta que “vale señalar que no todo tipo de investigación requiere estimar la población a la muestra de sujetos participantes del estudio. En este sentido, en particular los estudios documentales y varios de enfoque cualitativo no requieren estimar tamaño de muestra” (p. 203).

La población estuvo conformada por 19 Analistas de Créditos, trabajadores de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho.

#### **4.4.2. Muestra**

Según Hernández (2014) “la muestra representa un subgrupo del total de una población, donde se recolectan datos para la investigación” (p. 173).

Según Carrasco (2010) el “Fragmento representativo de la población que debe poseer las mismas propiedades y características de ella, para ser objetiva requiere ser seleccionada con técnicas adecuadas”. (p. 238).

De la investigación el tamaño mínimo de la muestra es de 19 Analistas de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena de Ayacucho.

Por lo tanto, el tamaño mínimo de la muestra consta de 19 Analistas de Crédito de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho.

#### 4.4.3. Muestreo

Según Hernández (2014) señala que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra. Aquí el procedimiento no es mecánico ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación (2014, p.176).

El tipo de muestreo que se aplicó en la investigación es el no probabilístico, debido a las características del contexto y las variables de investigación. Evaluación de créditos y Morosidad. Siendo así el tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia ya que se realizó la muestra, seleccionando a los colaboradores del área de créditos.

#### 4.4.4. Criterios de inclusión y exclusión

**Criterios de inclusión:** Fueron parte de esta investigación los Analistas de créditos de la Cooperativa de la Santa María Magdalena de Ayacucho que voluntariamente desearon participar en la investigación.

**Criterios de exclusión:** Se excluyeron a los colaboradores que no estuvieron comprendidos dentro del área de créditos de la Cooperativa.

*Tabla 4 Maestra de colaboradores identificada por género.*

Área de Créditos	Oficina	Femenino	Masculino	Total
<b>Jefe de Créditos</b>	Ayacucho		1	1
<b>Analistas de Créditos</b>	Ayacucho	8	10	18
<b>Total</b>				19

**Fuente:** Elaboración propia Muestra de colaboradores.

#### **4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para la realización de la investigación se utilizó las siguientes técnicas

##### **4.5.1. Técnicas de recolección de datos**

Se aplicó las siguientes técnicas:

**Fichaje:** Según nos indica Mingrone (2007) consideró que el fichaje es una técnica de trabajo intelectual que sirve para facilitar la sistematización bibliográfica, trabajo de síntesis y la ordenación de ideas.

Comprende la recolección de información correspondiente al marco teórico de la investigación, los antecedentes y las teorías científicas sobre evaluación de créditos y morosidad.

**Encuestas:** Según nos mencionó Hernández (2012) La encuesta por muestreo es el método que más se empleó en las investigaciones realizadas en las ciencias sociales.

Se utilizó para recolectar información de personas respecto a características, Se aplicó la encuesta concerniente a los analistas de créditos de la Cooperativa Santa María Magdalena.

**Observación:** Según nos menciona Tamayo et al., (2010) la observación elabora datos en condiciones relativamente controladas por el investigador, particularmente porque éste puede manipular la o las variables. Es una técnica de investigación científica. Se utilizó como instrumento la hoja o ficha de registro de datos.

Se observó mediante una escala la evaluación de créditos y la morosidad de la Cooperativa Santa María Magdalena.

**4.5.2. Instrumentos de recolección de datos:** Según nos indica Tamayo et al., (2010) entre los instrumentos más utilizados se encuentran el cuestionario y las escalas de actitudes, los cuales están compuestos por un conjunto de preguntas con respecto a las variables que están sujetas a medición, y que son elaborados teniendo en cuenta los objetivos de la investigación.

**Cuestionario:** Según nos nombra Tamayo et al., (2010) el cuestionario contiene un conjunto de preguntas destinados a recoger, procesar y analizar información sobre hechos estudiados en poblaciones (muestras). Sus preguntas pretenden alcanzar información mediante las respuestas de la población.

Sobre la evaluación de créditos realizada a los analistas de créditos de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho.

### **Escala sobre Evaluación de Créditos y Morosidad**

Según nos menciona Tamayo et al., (2010) La escala miden la intensidad de actitudes de forma objetiva y para su construcción se implican procedimientos a través de la selección de juicios o sentencias de acuerdo a ciertas reglas a las que se les adjudica valores cuantitativos que mide el grado de aceptación o rechazo. La escala fue adaptada por los investigadores con los aportes de los docentes de la Universidad Peruana Los Andes.

Descripción. Se aplicó dos escalas, la primera corresponde a la escala sobre la evaluación de créditos que contiene 24 ítems y está dividida en tres dimensiones: Documentación del solicitante de crédito; Análisis financiero y Referencias comerciales (Financieras). La segunda escala corresponde a la morosidad de los socios que contiene 17 ítems y estaba dividida en tres dimensiones: factores económicos, factores personales y factores técnicos. La aplicación de ambos instrumentos fue de 15 minutos como máximo, pues se esperó una respuesta rápida sin posibilidad de elaborar juicios.

### **Validez de los Instrumentos de la Investigación**

De acuerdo a Tamayo et al., (2010) Se describió a la exactitud con que un instrumento mide lo que se propone medir, es decir la eficiencia de una prueba para representar, describir o pronosticar el atributo que le interesa al examinador.

La validez de los instrumentos se realizó mediante la metodología del método del juicio de expertos, para lo cual se tuvo la participación de los siguientes profesionales, quienes validaron los instrumentos de acuerdo con el formato de la Universidad, que se adjunta en los anexos:

- Mg. Diego Alonso Tello Porras.
- Mtro. Alberto García Cristian Joel.
- Mg. Antonio Donato Perfecto Sosa.

### **Confiabilidad de los Instrumentos**

De acuerdo a Tamayo et al., (2010) La confiabilidad se refirió al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales.

Se utilizó la fórmula del coeficiente Alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad de los instrumentos: Escala de evaluación de créditos y Morosidad de los socios de una muestra piloto de 19 analistas de créditos de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho. Se utilizó la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left( 1 - \frac{\sum s_i^2}{S_t^2} \right)$$

Se observó que el coeficiente Alfa de Cronbach hallado en los dos instrumentos de investigación: Escala de Evaluación de créditos (0,85) y Escala de Morosidad de los socios (0,70).



#### **4.6. Técnicas de procedimiento y análisis de datos**

Las técnicas para el procesamiento de los datos que se a trabajado son las siguientes:

##### **1. Estadística Descriptiva**

Es necesario para presentar e interpretar de manera resumida la totalidad de los datos obtenidos de la evaluación de créditos y la Morosidad. Se hizo el uso de tablas de frecuencias absolutas, frecuencias relativas y frecuencias porcentuales, así como medidas de tendencia central: media aritmética, mediana y moda, y las medidas de dispersión: desviación típica, error típico de la media, varianza, asimetría y curtosis.

##### **2. Estadística Inferencial**

Se utilizó diferentes técnicas de la estadística inferencial a lo largo de la investigación, las cuales se detallan a continuación:

- Para determinar el tamaño de la muestra de investigación se utilizó las calificaciones estándar ( $z$ ) y la distribución normal.
- Para determinar la validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación se utilizó el coeficiente “ $r$ ” de Pearson, el coeficiente alfa ( $\alpha$ ) de Cronbach y la “ $t$ ” de Student.
- En la prueba de hipótesis se utilizó la prueba  $r$  de Pearson, para establecer el grado de relación entre las variables de estudio.

- En la significatividad fue necesario utilizar el valor de “p” (o p-valor), a fin de establecer si existe la significatividad o no en cada una de las pruebas estadísticas que se utilizó.

#### **4.7. Aspectos éticos de la investigación**

Para el desarrollo de la presente investigación se respetó los aspectos éticos de la investigación que están basados en el Reglamento general de investigación actualizado (2019) de la Universidad Peruana Los Andes, específicamente en el Capítulo IV:

Ética de investigación, donde se establece los siguientes principios:

- Protección de la persona y de diferentes grupos étnicos y socio culturales.  
Consentimiento informado y expreso.
- Beneficencia y no maleficencia.
- Protección al medio ambiente y el respeto de la biodiversidad.
- Responsabilidad.
- Veracidad.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

#### 5.1. Descripción de resultados

Se expuso los resultados de la aplicación de la escala sobre la Evaluación de créditos y Morosidad de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena de la ciudad de Ayacucho, en el periodo 2021, los resultados se muestran a continuación.

##### a) Resultados de la Evaluación de créditos

Se inicia con el análisis de los resultados de la variable Evaluación de créditos y luego con las tres dimensiones: Documentación del solicitante de crédito, Análisis financiero y Referencias comerciales.

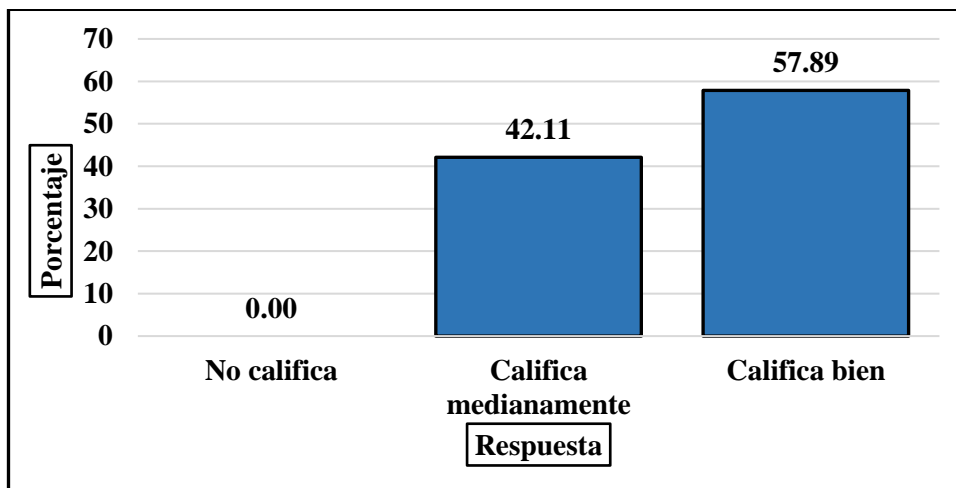
*Tabla 5 Niveles de la Evaluación de crédito de los clientes de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho en el período 2021.*

Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje
No califica	24 - 55	0	0,00
Califica medianamente	56 - 88	8	42,11
Califica bien	89 -120	11	57,89
Total		19	100,00

**Fuente:** Elaboración propia.

**Figura 3** Niveles de Evaluación de crédito de los clientes de la Cooperativa Santa

María Magdalena de Ayacucho en el periodo 2021.



**Nota:** Niveles de Evaluación de crédito de los clientes. **Fuente:** Elaboración propia.

### Interpretación:

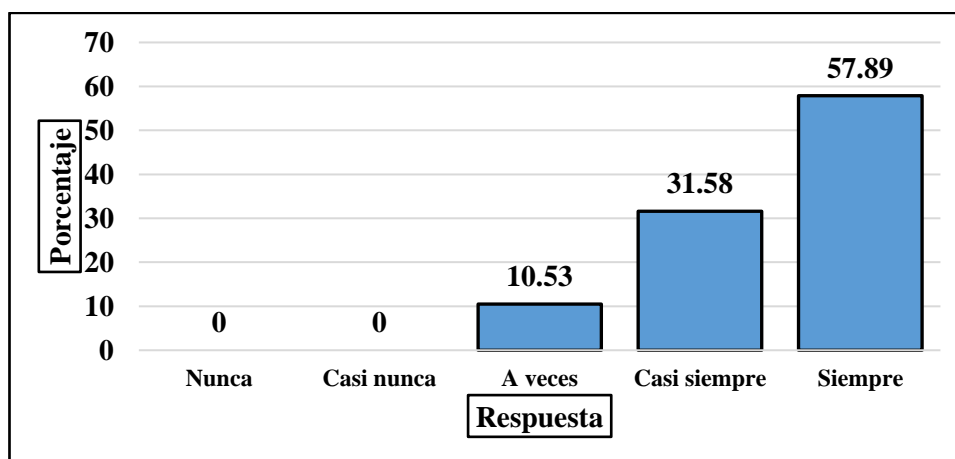
Se aprecia en la Tabla 5 y Figura 3 que la mayoría de los analistas de crédito 57,89% (11) de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho en el período 2021, respecto a los niveles de evaluación de crédito de los clientes señalan que *califican bien* para recibir un crédito por la entidad financiera, asimismo el 42,11% (8) de los analistas señalan que los clientes *Califican medianamente* para recibir un crédito y el 0,00% (0) representa que ningún analista sostiene que los clientes *no califican* para un crédito debido a muchos factores como son la mala calificación en el sistema, falta de capacidad de pago, no cuentan con garantías propias debido a esos aspectos la entidad rechaza los créditos a otorgar.

**Tabla 6** Resultados de la dimensión Documentación del solicitante de crédito de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho 2021.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0,00	0,00
Casi nunca	0	0,00	0,00
A veces	2	10,53	10,53
Casi siempre	6	31,58	42,11
Siempre	11	57,89	100,00
Total	19	100,00	

**Fuente:** Elaboración propia.

**Figura 4** Resultado gráfico de la dimensión Documentación del solicitante de crédito.



**Nota:** Resultado de la documentación del solicitante de crédito. **Fuente:** Elaboración propia.

### Interpretación:

Según la Tabla 6 y Figura 4, se apreció la opinión de los analistas de crédito de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho donde la mayoría 57,89% (11) señalaron **Siempre** presentan la documentación los solicitantes de crédito, el 31,58% (6) de los analistas de crédito encuestados afirmaron que **Casi siempre** los clientes

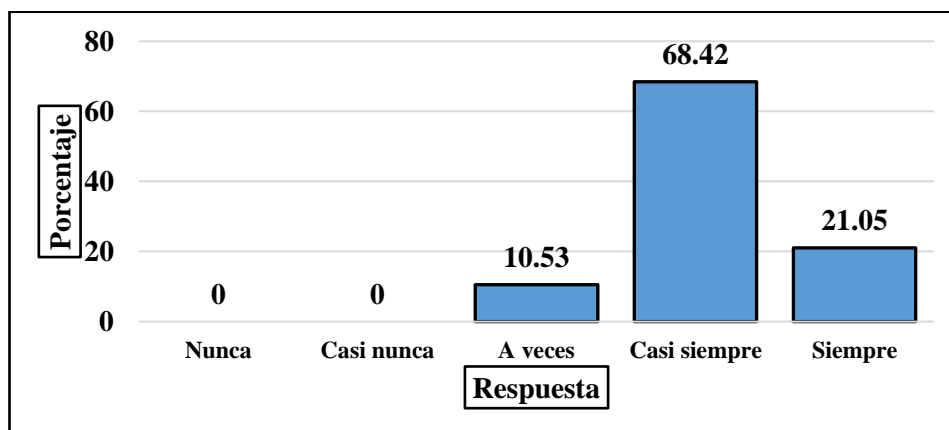
presentan la documentación para el crédito que solicitan, el 10,53% (2) de los encuestados afirman que **A veces**, mientras que ningún encuestado señala que **Nunca** y **Casi nunca**, los clientes presentan la documentación para el crédito que solicitan en Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho.

**Tabla 7** Resultados de la dimensión Análisis financiero en la Cooperativa Santa María Magdalena, Ayacucho 2021.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0,00	0,00
Casi nunca	0	0,00	0,00
A veces	2	10,53	10,53
Casi siempre	13	68,42	78,95
Siempre	4	21,05	100,00
Total	19	100,00	

**Fuente:** Elaboración propia.

**Figura 5** Resultado gráfico de la dimensión Análisis financiero.



**Nota:** Resultado del análisis financiero. **Fuente:** Elaboración propia.

### Interpretación:

De acuerdo a la Tabla 7 y Figura 5, la opinión de los analistas de crédito de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho donde la mayoría 68,42% (13)

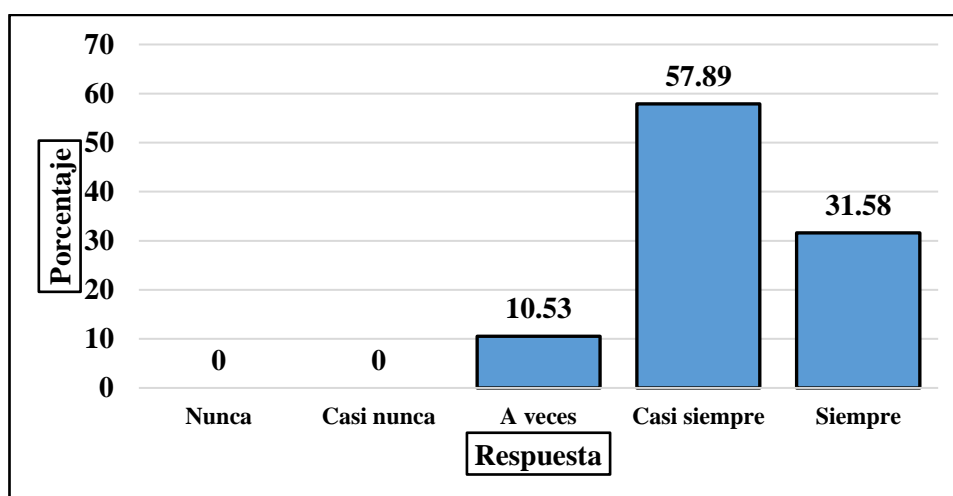
afirman que **Casi siempre** se realizó el análisis financiero de los solicitantes de crédito, el 21,05% (4) de los analistas de crédito encuestados sostienen que **Siempre** se realiza el análisis financiero de los clientes que solicitan el crédito, el 10,53% (2) de los encuestados afirman que ocurre **A veces**, mientras que ningún analista encuestado afirma que **Nunca** y **Casi nunca** se realiza el análisis financiero de los clientes de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho.

**Tabla 8** Resultados de la dimensión Referencias comerciales (Financieras) en la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho 2021.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0,00	0,00
Casi nunca	0	0,00	0,00
A veces	2	10,53	10,53
Casi siempre	11	57,89	68,42
Siempre	6	31,58	100,00
Total	19	100,00	

**Fuente:** Elaboración propia.

**Figura 6** Resultado gráfico de la dimensión Referencias comerciales (Financieras)



**Nota:** Resultado de la dimensión Referencias comerciales. **Fuente:** Elaboración propia.

### Interpretación:

De la Tabla 8 y Figura 6, se afirma que la opinión de los analistas de crédito de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho donde la mayoría 57,89% (11) afirman que **Casi siempre** se evalúa las referencias comerciales (financieras) de los clientes a quienes se les va a otorgar el crédito, el 31,58% (6) de los analistas de crédito encuestados afirman que **Siempre** se observa las referencias comerciales (financieras) de los clientes que solicitan el crédito, el 10,53% (2) de los encuestados señalan que es **A veces**, asimismo se observa que ningún analista encuestado afirma que **Nunca** y **Casi nunca** se evalúa las referencias comerciales (financieras) de los solicitantes de crédito de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho en el período 2021.

### b) Resultados de la Morosidad de los socios

A continuación, se presentan los resultados de la variable Morosidad de los socios y sus correspondientes tres dimensiones: Factores económicos, Factores personales y Factores técnicos.

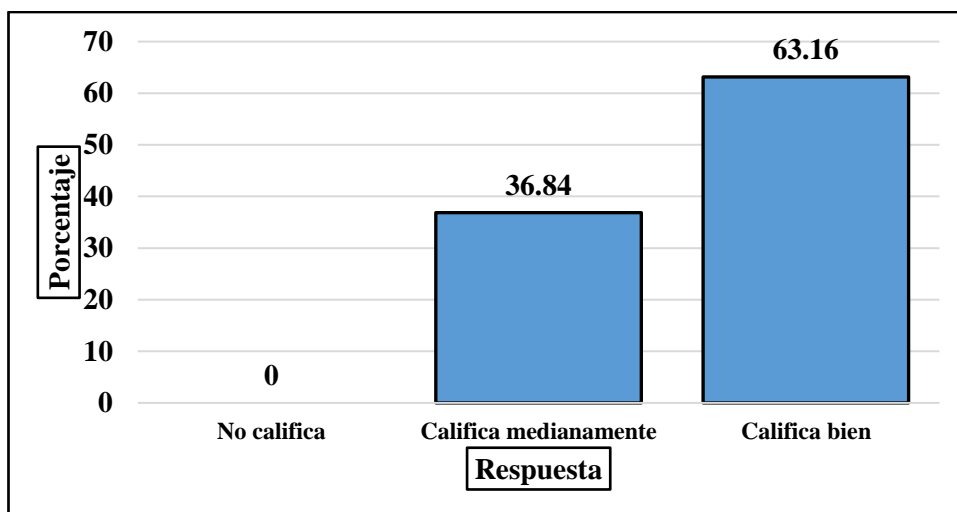
*Tabla 9 Niveles de Morosidad de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho en el período 2021.*

Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje
No califica	17 a 39	0	0,00
Califica mediamente	40 a 62	7	36,84
Califica bien	63 a 85	12	63,16
Total		19	100,00

**Fuente:** Elaboración propia.



**Figura 7** Niveles de Morosidad de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho en el período 2021.



**Nota:** Niveles de Morosidad de los socios. **Fuente:** Elaboración propia.

### **Interpretación:**

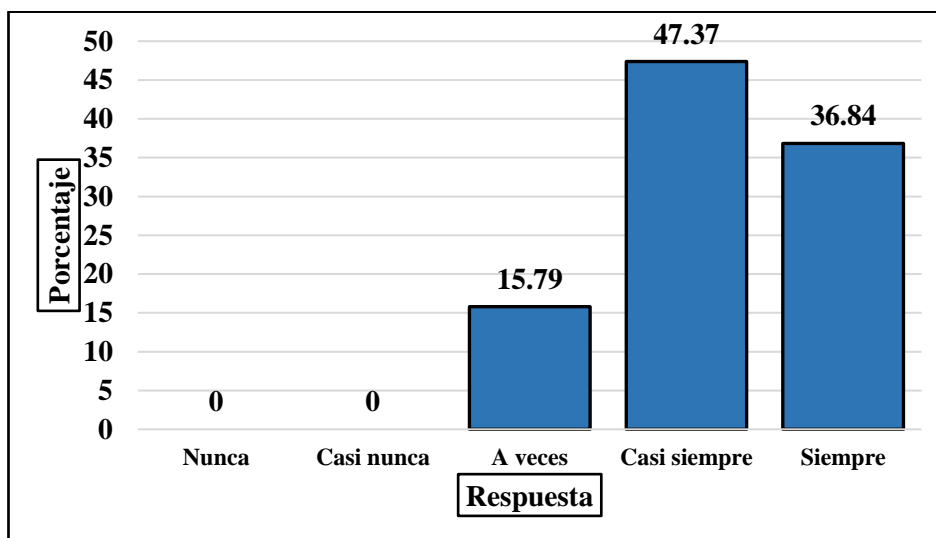
Se estima, en la Tabla 9 y Figura 7 que la mayoría 63,16% (12) de los analistas de crédito de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho en el período 2021, respecto a los niveles de Morosidad de los socios señalaron que en su mayoría de los créditos influyeron los factores técnicos, como es el seguimiento y control de créditos a los clientes asimismo, el 36,84% (7) de los analistas señalan que los clientes Calificaron medianamente debido a los factores económicos (descenso de actividades económicas) a recibir un crédito por la entidad y ningún 0,00% (0) analista sostiene que los clientes no califican para un crédito por la entidad.

*Tabla 10 Resultados de la dimensión: Factores económicos de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho 2021.*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0,00	0,00
Casi nunca	0	0,00	0,00
A veces	3	15,79	15,79
Casi siempre	9	47,37	63,16
Siempre	7	36,84	100,00
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100,00</b>	

**Fuente:** Elaboración propia.

*Figura 8 Resultado gráfico de la dimensión Factores económicos.*



**Nota:** Resultado gráfico de la dimensión Factores económicos. **Fuente:** Elaboración propia.

### **Interpretación:**

Según la Tabla 10 y Figura 8 se puede observar que 47,37% (9) indica que **Casi siempre** existe morosidad en los créditos, esto debido a los factores económicos como la pérdida o quiebra del negocio de los clientes, descenso de las actividades económicas, otros. Por otro lado, el 36,84% (7) representan la condición de **Siempre** existe un riesgo de morosidad en todo crédito, el 15,79% (3) de los encuestados

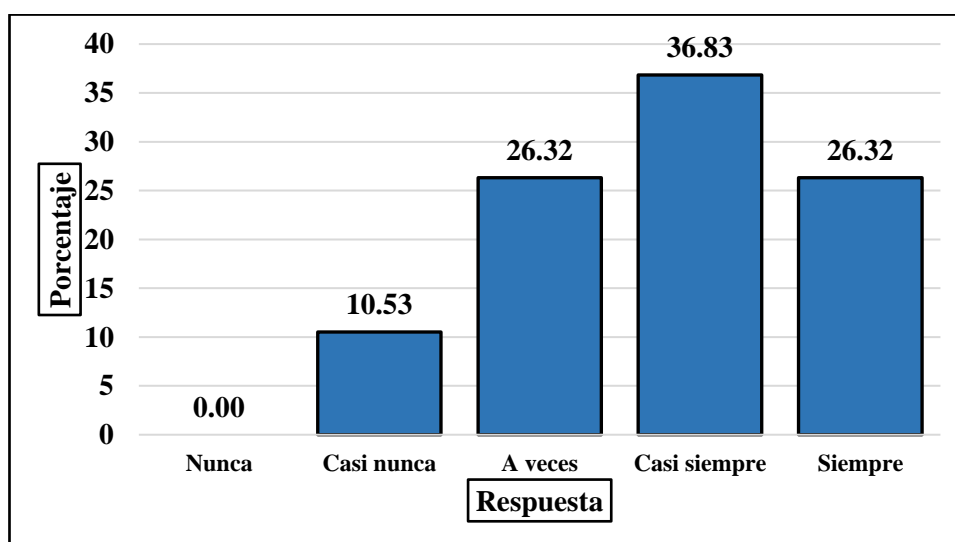
respondió **A veces**, mientras que otros analistas encuestados señalan que, en la condición de **Nunca** y **Casi nunca** los créditos están libres de mora otorgados a los clientes de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho.

**Tabla 11** Resultados de la dimensión Factores personales en la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho 2021.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0,00	0,00
Casi nunca	2	10,53	10,53
A veces	5	26,32	36,85
Casi siempre	7	36,83	73,68
Siempre	5	26,32	100,00
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100,00</b>	

**Fuente:** Elaboración propia.

**Figura 9** Resultado gráfico de la dimensión factores personales de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho 2021.



**Nota:** Resultado de la dimensión factores personales. **Fuente:** Elaboración propia.

### Interpretación:

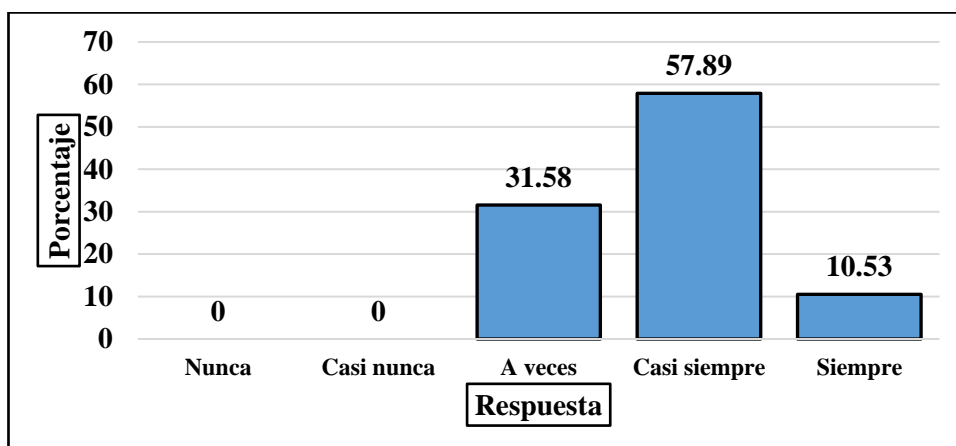
Según la Tabla 11 y Figura 9 se puede observar que el 36,83% (7) indica que **Casi siempre** existe morosidad en los préstamos de los clientes, esto debido a los factores personales como los problemas familiares, muerte del cliente, entre otros. Por otro lado, el 26,32% (5) representan la condición de **A veces** habrá un riesgo de morosidad en todo crédito, otro 26,32% (5) indica que **Siempre** los créditos están libres de riesgo de morosidad, el 10,53% (2) indica la condición de **Casi nunca** existieron factores personales en un crédito. Asimismo, ningún analista considera que **Nunca** un préstamo está libre de riesgo de morosidad, otorgados a los clientes de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho.

*Tabla 12 Resultados de la dimensión factores técnicos en la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho 2021.*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0,00	0,00
Casi nunca	0	0,00	0,00
A veces	6	31,58	31,58
Casi siempre	11	57,89	89,47
Siempre	2	10,53	100,00
Total	19	100.00	

**Fuente:** Elaboración propia.

**Figura 10** Resultado gráfico de la dimensión Factores técnicos.



Fuente: Elaboración propia.

### Interpretación:

De la Tabla 12 y Figura 10, se declaró que la opinión de los analistas de crédito de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho donde la mayoría 57,89% (11) afirman que Casi siempre los factores técnicos se aplicaron en un crédito otorgado como es el seguimiento y control de créditos, el 31,58% (6) de los analistas de crédito encuestados afirman que A veces la gestión de cobranza realizada en la Cooperativa es la adecuada para enfrentar el índice de morosidad, el 10,53% (2) de los encuestados señalan Siempre, también se observa que ningún analista encuestado afirma que Nunca, Casi nunca se informa sobre los niveles de morosidad de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho en el período 2021.

### c) Relación entre Evaluación de créditos y Morosidad de los socios

A continuación, se realizó el análisis de la relación que existe entre las dos variables de estudio.

**Tabla 13 Interpretación de la correlación de Spearman**

-0.90 = Correlación negativa muy fuerte.  
 -0.75 = Correlación negativa considerable.  
 -0.50 = Correlación negativa media.  
 -0.25 = Correlación negativa débil.  
 -0.10 = Correlación negativa muy débil.  
 0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.  
 +0.10 = Correlación positiva muy débil.  
 +0.25 = Correlación positiva débil.  
 +0.50 = Correlación positiva media.  
 +0.75 = Correlación positiva considerable.  
 +0.90 = Correlación positiva muy fuerte.  
 +1.00 = *Correlación positiva perfecta* ("A mayor  $X$ , mayor  $Y$ " o "a menor  $X$ , menor  $Y$ ", de manera proporcional. Cada vez que  $X$  aumenta,  $Y$  aumenta siempre una cantidad constante).

**Fuente:** Hernández et al. (2014, p. 305)

Para la demostración de la aceptación o rechazo de la hipótesis de la investigación, se considera el nivel de confianza del 95% (nivel de significancia  $\alpha = 5\% = 0.05$ ). Regla de decisión: si p-valor  $\leq 0.05$  se rechaza  $H_0$ .

**Tabla 14** *Correlación de la Evaluación de créditos y la Morosidad de los socios del distrito de Ayacucho.*

		<b>Morosidad de los socios</b>	
Rho de	<b>Evaluación</b>	Coefficiente de correlación	-0,756
Spearman	<b>de créditos</b>	Sig. (bilateral)	0,000
		N	19

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

### **Interpretación:**

En la tabla 14 se muestra el coeficiente de correlación rho de Spearman obtenido ( $r=-0,756$ ), lo que permitió afirmar que, entre los puntajes de la escala de la evaluación de créditos y Morosidad de los socios del distrito de Ayacucho, existe

correlación negativa significativa, para un nivel de significación de  $\alpha=0,05$ . Este resultado indica que, a una mayor evaluación crediticia por parte de los Analistas de créditos existe menor morosidad y una menor evaluación crediticia genera una mayor morosidad (pérdidas para la entidad financiera).

**Tabla 15** *Correlación de los puntajes de las dimensiones de la Evaluación de créditos y Morosidad de los socios.*

	<b>Dimensiones de la Morosidad</b>	<b>Evaluación de créditos</b>	Sig. bilateral	N
Rho de Spearman	Factores económicos	-0,499**	0,030	19
	Factores personales	-0,540**	0,017	19
	Factores técnicos	-0,730**	0,000	19

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

### **Interpretación:**

Se observó en la tabla 15, los coeficientes de correlación rho de Spearman entre la variable Evaluación de créditos y las dimensiones de la variable Morosidad, donde las tres correlaciones son negativas y significativas, lo que indica que, si existe una correlación inversa y significativa, ya que la significación bilateral obtenida en cada caso es menor al 5% ( $\alpha=0,050$ ). Se aprecia mayor fuerza de correlación entre la dimensión Factores técnicos y la Evaluación de créditos (-0,730) y se aprecia menor fuerza de correlación entre la dimensión Factores económicos y la Evaluación de créditos (-0,499).

## 5.2. Comprobación de hipótesis

### a) Hipótesis general

#### **Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la evaluación de créditos y la morosidad de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho 2021.

#### **Hipótesis general**

Existe relación significativa entre la evaluación de créditos y la morosidad de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho 2021.

#### **Formulación de $H_0$ y $H_1$**

**$H_0$ :** No existe correlación significativa entre los puntajes de la evaluación de créditos y los puntajes de la morosidad de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho 2021.

**$H_1$ :** Si existe correlación significativa entre los puntajes de la evaluación de créditos y los puntajes de la morosidad de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho 2021.

**Prueba estadística:** Se utilizó la prueba de hipótesis de correlación rho de Spearman ya que las variables no provienen de una distribución normal.



**Tabla 16** Prueba de hipótesis general mediante la prueba rho de Spearman.

			<b>Morosidad de los socios</b>
Rho de Spearman	<b>Evaluación de créditos</b>	Coefficiente de correlación	-0,756
		Sig. (bilateral)	<b>0,000</b>
		N	19

**Fuente:** Elaboración propia.

**Regla de decisión:** Con un nivel de significación de  $\alpha=0,050$  (5%) se demostró que: Sí existe relación **indirecta** considerable entre los puntajes de la Evaluación de créditos y los puntajes de Morosidad de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho 2021, ya que en la tabla 16 se aprecia que el coeficiente de correlación de Spearman entre las variables es significativo ( $\rho=-0,756$ ) y el p-valor (0,000) es menor a la significancia  $\alpha=0,050$ .

**Conclusión:** Al comprobarse la hipótesis alterna, se demostró la validez de la hipótesis general de investigación: Existe relación significativa entre la Evaluación de créditos y Morosidad de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho 2021, aseveración que se hace para un 95% de nivel de confianza.

El coeficiente de correlación de Spearman entre las variables Evaluación y Morosidad de los socios del distrito de Ayacucho es significativo ( $\rho=-0,756$ ), porque el valor es menor a 0, existe correlación negativa significativa, para un nivel de significación de  $\alpha=0,05$ . Este resultado indica que, a una mejor evaluación crediticia por parte de los Analistas de créditos existe menor morosidad y una deficiente evaluación crediticia genera una mayor morosidad (pérdidas para la entidad financiera).

**b) Hipótesis específicas****Objetivo específico 1**

Determinar la relación que existe entre la evaluación de créditos y los factores económicos de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho 2021.

**Hipótesis específica 1**

Existe relación significativa entre la evaluación de créditos y los factores económicos de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho 2021.

**Formulación de  $H_0$  y  $H_1$** 

**$H_0$ :** No existe correlación significativa entre los puntajes de la evaluación de créditos y los puntajes de los Factores económicos de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena, Ayacucho 2021.

**$H_1$ :** Si existe correlación significativa entre los puntajes de la evaluación de créditos y los puntajes de los factores económicos de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena, Ayacucho 2021.

**Prueba estadística:** Se utilizó la prueba de hipótesis de correlación rho de Spearman ya que una de las variables no proviene de una distribución normal.

**Tabla 17 Prueba de hipótesis específica 1 mediante la prueba rho de Spearman.**

			<b>Factores económicos</b>
Rho de Spearman	<b>Evaluación de créditos</b>	Coefficiente de correlación	-0,499**
		Sig. (bilateral)	<b>0,003</b>
		N	19

**Fuente:** Elaboración propia.

**Regla de decisión:** Con un nivel de significación de  $\alpha=0,050$  se demostró que: Sí existe relación indirecta media entre los puntajes de la evaluación de créditos y los puntajes de los factores económicos de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho 2021, ya que en la tabla 17 se aprecia que el coeficiente de correlación de Spearman entre las variables es significativo ( $\rho=-0,499$ ) y el p-valor (0,003) es menor a la significancia  $\alpha=0,050$ .

**Conclusión:** Al comprobarse la hipótesis alterna, se demuestra la validez de la hipótesis específica 2: Existe relación significativa entre la evaluación de créditos y los factores económicos de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho 2021, aseveración que se hace para un 95% de nivel de confianza.

### **Objetivo específico 2**

Determinar la relación que existe entre la evaluación de créditos y los factores personales de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho 2021.

### **Hipótesis específica 2**

Existe relación significativa entre la evaluación de créditos y los factores personales de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho 2021.

### Formulación de $H_0$ y $H_1$

**$H_0$ :** No existe correlación significativa entre los puntajes de la evaluación de créditos y los puntajes de los factores personales de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena, Ayacucho 2021.

**$H_1$ :** Si existe correlación significativa entre los puntajes de la evaluación de créditos y los puntajes de los factores personales de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena, Ayacucho 2021.

**Prueba estadística:** Se utilizó la prueba de hipótesis de correlación rho de Spearman ya que una de las variables no proviene de una distribución normal.

*Tabla 18 Prueba de hipótesis específica 2 mediante la prueba rho de Spearman.*

		<b>Factores personales</b>	
Rho de Spearman	<b>Evaluación de créditos</b>	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	-0,547**
		N	0,017
			19

**Fuente:** Elaboración propia.

**Regla de decisión:** Con un nivel de significación de  $\alpha=0,050$  se demostró que: Sí existe relación indirecta media entre los puntajes de la Evaluación de créditos y los puntajes de los Factores personales de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho 2021, ya que en la tabla 18 se aprecia que el coeficiente de correlación de Spearman entre las variables es significativo ( $\rho=-0,547$ ) y el p-valor (0,017) es menor a la significancia  $\alpha=0,050$ .

**Conclusión:** Al comprobarse la hipótesis alterna, se demostró la validez de la hipótesis específica 2: Existe relación significativa entre la evaluación de créditos y los factores personales de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena

de Ayacucho 2021, aseveración que se hace para un 95% de nivel de confianza.

### Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre la evaluación de créditos y los factores técnicos de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena, Ayacucho 2021.

### Hipótesis específica 3

Existe relación significativa entre la evaluación de créditos y los factores técnicos de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena, Ayacucho 2021.

### Formulación de $H_0$ y $H_1$

**$H_0$ :** No existe correlación significativa entre los puntajes de la evaluación de créditos y los puntajes de los factores técnicos de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena, Ayacucho 2021.

**$H_1$ :** Si existe correlación significativa entre los puntajes de la Evaluación de créditos y los puntajes de los Factores técnicos de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena, Ayacucho 2021.

**Prueba estadística:** Se utilizó la prueba de hipótesis de correlación rho de Spearman ya que una de las variables no proviene de una distribución normal.

**Tabla 19** Prueba de hipótesis específica 3 mediante la prueba rho de Spearman.

		<b>Factores técnicos</b>	
Rho de Spearman	<b>Evaluación de créditos</b>	Coefficiente de correlación	-0,730**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	19

**Fuente:** Elaboración propia

**Regla de decisión:** Con un nivel de significación de  $\alpha=0,050$  se demostró que: Sí existe relación indirecta considerable entre los puntajes de la evaluación de créditos y los puntajes de los factores técnicos de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho 2021, ya que en la tabla 19 se aprecia que el coeficiente de correlación de Spearman entre las variables es significativo ( $\rho=-0,730$ ) y el p-valor (0,000) es menor a la significancia  $\alpha=0,050$ .

**Conclusión:** Al comprobarse la hipótesis alterna, se demostró la validez de la hipótesis específica 3: Existe relación significativa entre la Evaluación de créditos y los Factores técnicos de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho 2021, aseveración que se hace para un 95% de nivel de confianza.

### 5.3. Análisis y Discusión de Resultados

#### 5.3.1. Discusión de resultados

El propósito de esta investigación fue determinar la relación que existe entre la evaluación de créditos y la morosidad de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho 2021, el cual demostró que al comprobarse la hipótesis alterna, se demostró la validez de la hipótesis general de investigación: Existe relación significativa entre la evaluación de créditos y la morosidad de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho 2021, aseveración que se hace para un 95% de nivel de confianza.

Este resultado guarda relación con los hallazgos por Véliz (2016) con su investigación "*Metodología de riesgo de crédito para disminuir la Morosidad*", en donde concluye de acuerdo con el análisis realizado a los

registros y balances de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “de los Profesores, Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí” se ha determinado que el rubro correspondiente a la morosidad en créditos asciende a \$165.920,00 de los cuales \$134.920,00 corresponden a la cartera de consumo, estos de forma individual representan el 6,24%, del total de créditos de consumo; mientras que en relación a la cartera total de créditos representan el 3,27%, estos resultados coinciden con Velasco (2017) en su tesis “*Análisis del índice de morosidad y su impacto en la rentabilidad del sistema de bancos privados grandes ubicados en la provincia de Imbabura en el periodo 2014–2016*”, en donde concluye que la eficiencia de los activos de los 5 bancos estudiados o también conocido como ROA, están en el promedio de 1.26%, sin embargo, luego del análisis de datos realizado si la morosidad no existiría el índice ROA sería de 1.44%, lo que resultaría que la eficiencia de la cartera generada por las instituciones financieras es mejor analizada, de manera que no se incurra en riesgo de no pago o morosidad.

Morales (2014) mencionó que efectivamente la Evaluación de crédito es un préstamo de dinero, donde el cliente se compromete a devolver la cantidad de dinero que se solicitó en el tiempo o plazo definido de acuerdo al cronograma de pagos, según las condiciones que tiene la entidad Financiera con el cliente, asimismo, cumpliendo reglamentos establecidos para dicho préstamo, más los intereses obtenidos seguros y costos asociados si los hubiera. La palabra crédito proviene del latín *creditum* (sustantivación del verbo *credere*: creer), que significa “cosa confiada”. Así, crédito en su origen, significa confiar.

El propósito de esta investigación fue determinar la relación que existe entre la Evaluación de créditos y los Factores económicos de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho 2021, el cual demostró que al comprobarse la hipótesis alterna, se demuestra la validez de la hipótesis específica 2: Existe relación significativa entre la Evaluación de créditos y los Factores económicos de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho 2021, aseveración que se hace para un 95% de nivel de confianza.

Este resultado guarda relación con los hallazgos por Hernández (2017) con su investigación “*Evaluación de Créditos y las Cuentas por Cobrar del segmento de clientes de Lima y Provincias de una Distribuidora Comercial 2015*”, en dónde concluye estar de acuerdo en relación a la segunda hipótesis específica, en base a las evidencias estadísticas, se ha determinado que existe relación directa entre la evaluación de crédito y la ejecución de garantías de las cuentas por cobrar de los clientes de Lima y Provincias de una Distribuidora Comercial 2015, debido a que los clientes que ya tienen el estatus incobrables y tienen una garantía a favor de la empresa de ser el caso se procede a ejecutar la garantía (sig. bilateral = 0,000; Rho = 0,151\*\*), sin embargo Queque (2018) con su investigación “*La evaluación de créditos en la empresa Lima Caucho SA en el departamento de Lima en el periodo 2015 – 2016*”, concluye demostrando que el cumplimiento del análisis financiero en el proceso de evaluación de créditos, fundamental en la aprobación de las líneas de crédito, se describe que a los clientes que se le otorgó créditos aprobados, se le consideró los indicadores moderados y en algunos caso bajos, los clientes que se considera indicadores bajos en el



análisis de estados financieros, tuvieron como respaldo el tener una buena referencia comercial (financiera) con sus proveedores para la aprobación del crédito.

Caballero (2013) menciona que la Evaluación de crédito es el Análisis en el riesgo de crédito, donde se considera 2 aspectos importantes que es el cualitativo referido básicamente a la voluntad de pago (comportamiento del cliente) y el aspecto cuantitativo se refiere a la capacidad de pago (ingresos que genera el cliente) por parte del cliente que sirven de apoyo para tomar buenas decisiones, orientado al permiso de créditos a empresas no cotizadas en Bolsa y permita disminuir los errores inherentes a dicha decisión. Para conseguirlo, se parte del estudio de los elementos que intervienen en la decisión de acceder a los créditos por parte de las entidades financieras, así como del análisis crediticio y discusión de los estudios actuales que tratan sobre la estimación de las situaciones de fracaso empresarial.

El propósito de esta investigación fue determinar la relación que existe entre la Evaluación de Créditos y los Factores personales de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho 2021, el cual demostró que al comprobarse la hipótesis alterna, se demostró la validez de la hipótesis específica 2: Existe relación significativa entre la Evaluación de créditos y los Factores personales de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho 2021, aseveración que se hace para un 95% de nivel de confianza.

Este resultado guarda relación con los hallazgos por Macías (2018) en su tesis *“Las metodologías de medición del riesgo crediticio en el Banco*

*Nacional de Fomento y su influencia en los niveles de morosidad institucional: Caso específico. Sucursal del cantón Pichincha. Período 2012-2014*”, en donde concluye que están fallando ciertas actividades de importancia en la medición del riesgo de crédito, que son responsabilidad institucional y que tienen influencia directa en el incremento de la morosidad, tal como el seguimiento al destino de crédito, la falta de promoción y adquisición del seguro ante gran cantidad de eventualidades naturales que pueden presentarse en las actividades productivas de los clientes. Otro de los parámetros internos propios de la entidad, que se vuelve una problemática dentro de los procesos de concesión, es la poca transparencia con que se manejan los procesos de concesión, y sobre todo de recuperación de los dineros entregados vía crédito, estos resultados coinciden con Arias (2017) en su tesis “*El nivel de morosidad y las provisiones de la cartera de créditos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito reguladas por la Superintendencia de economía popular y solidaria segmento*”, en donde concluye que la rentabilidad sobre Activos (ROA) y la rentabilidad sobre Patrimonio (ROE), en el periodo de análisis se ven directamente afectados por el incremento de morosidad, el ROA pasa del 1.84% en enero-2015 al 0.84% en junio-2016 generando una variación relativa del (-54.35%) y el ROE pasa del 12.75% al 4.96% generando una variación relativa del (-61.10%), en los mismos meses donde el Segmento 2 del sector Cooperativo presenta una morosidad del 10.72% y del 12.60% generando una variación relativa del (+17.54%), con una cartera de Créditos que pasa de \$1.139.714,36 a \$939.391,74 que genera una variación relativa del (-17.58%) respectivamente, lo que nos permite

evidenciar que a Mayor Cartera y menor Morosidad se obtienen mejores resultados de Rentabilidad.

Según Díaz y Hernández (2018), mencionan que la morosidad en el marco de las microfinanzas es el incumplimiento o el aplazamiento de pago de las cuotas de un préstamo concedidos en el momento del plazo, previstos para el desarrollo y la mejora de los negocios ya que los préstamos se destinan para (capital de trabajo, adquisición de bienes, compra de deuda) los pequeños y medianos empresarios.

El propósito de esta investigación fue Determinar la relación que existe entre la Evaluación de créditos y los Factores técnicos de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho 2021, el cual demostró que al comprobarse la hipótesis alterna, se evidenció la validez de la hipótesis específica 3: Existe relación significativa entre la Evaluación de créditos y los Factores técnicos de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho 2021, aseveración que se hace para un 95% de nivel de confianza.

Este resultado guarda relación con los hallazgos por Villalobos (2018) en su tesis *“Comportamiento de la morosidad en los créditos de consumo, otorgados en la Sucursal del Banco de Costa Rica ubicada en el Distrito Primero del Cantón Central de la Provincia de Puntarenas desde el año 2015 hasta el año 2017”*, en donde concluye que es indispensable establecer estrategias de cobro, por parte del Banco de Costa Rica sucursal ubicada en distrito Primero cantón Central de la Provincia de Puntarenas, para disminuir la morosidad en los créditos de consumo, estos resultados coinciden con Hernández (2017) en su investigación *“Evaluación de Créditos y las Cuentas por Cobrar del segmento de clientes de Lima y Provincias de una*

*Distribuidora Comercial, 2015*”, en donde concluye en relación a la segunda hipótesis específica, en base a las evidencias estadísticas determinando que existe relación directa entre la evaluación de crédito y la ejecución de garantías de las cuentas por cobrar de los clientes de Lima y Provincias de una Distribuidora Comercial 2015, debido a que los clientes que ya tienen el estatus incobrables y tienen una garantía a favor de la empresa de ser el caso se procede a ejecutar la garantía (sig. bilateral = 0,000; Rho = 0,151\*\*).

Según Salvador (2015) la mora crediticia es el acuerdo abrumador de los clientes que han incumplido en su responsabilidad de pago a plazos; el incumplimiento es el resultado de un crédito con mala evaluación crediticia por parte de los Analistas de crédito, en este aspecto de la mala evaluación existen factores negativos como la falta de voluntad de pago y capacidad de pago por parte de los clientes que en muchas ocasiones el Analista de crédito no considera, con respecto a datos, garantías y administración. La preocupación de la sustancia será limitar la conducta moratoria a niveles aceptables, vale decir, a niveles en los que el elemento no dure más allá de pérdidas excesivas.

## CONCLUSIONES

**Primera:** Existe relación indirecta considerable entre la evaluación de créditos y morosidad de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho 2021, afirmación que se hace mediante la prueba rho de Spearman ( $r=-0,756$ ), lo que indica que las variables se relacionan de manera significativa, para un 95% de nivel de confianza.

**Segunda:** Existe relación indirecta media entre la evaluación de créditos y los factores económicos de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho 2021, afirmación que se hace mediante la prueba rho de Spearman ( $r=-0,499$ ), lo que indica que las variables se relacionan de manera significativa, para un 95% de nivel de confianza.

**Tercera:** Existe relación indirecta media entre la evaluación de créditos y los factores personales de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho 2021, afirmación que se hace mediante la prueba rho de Spearman ( $r=-0,547$ ), lo que indica que las variables se relacionan de manera significativa, para un 95% de nivel de confianza.

**Cuarta:** Existe relación indirecta considerable entre la evaluación de créditos y los factores técnicos de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho 2021, afirmación que se hace mediante la prueba rho de Spearman ( $r=-0,730$ ), lo que indica que las variables se relacionan de manera significativa, para un 95% de nivel de confianza.

---

**Quinto:** De acuerdo a la investigación realizada en la Cooperativa Santa María Magdalena se concluye demostrando que es congruente con la investigación de Hernández (2017) en su tesis, evaluación de créditos y las Cuentas por Cobrar del segmento de clientes de Lima y Provincias de una Distribuidora Comercial, 2015, ya que se ha determinado que existe relación indirecta considerable entre la evaluación de crédito y la morosidad de los socios.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda de acuerdo con la investigación efectuada que se realice una buena evaluación crediticia por parte de los analistas de créditos, para evitar la morosidad de los créditos a futuro.
2. Se recomienda al personal del área, tener en cuenta al momento de evaluar un crédito en un negocio, el cliente debe tener mínimo 6 meses a más tiempo de funcionamiento, para evitar los factores económicos del cliente como es la pérdida o quiebre del negocio, esto conllevará que los créditos se efectúen cumpliendo con los procesos establecidos y de esa manera se previene el riesgo de morosidad.
3. Se recomienda a los Analistas de crédito, al otorgar un préstamo a los clientes hacerles firmar una póliza de seguros en caso de fallecimiento del cliente, esto conllevará a garantizar la devolución del saldo capital del préstamo.
4. Se recomienda al personal del área de créditos, que después de otorgar el crédito a los clientes realizar los seguimientos de cobranza desde el primer día de retraso de pago de los préstamos mediante las llamadas telefónicas, cartas recordatorias, mensajes de texto, esto conllevará evitar el incremento de morosidad.
5. Se recomienda a los analistas de créditos cuando sus carteras de clientes se encuentran en morosidad; tienen que buscar comunicación inmediata con sus clientes, para poder refinanciarles o buscar formas de pago que se adecuen de acuerdo con su capacidad de pago, de esa manera no afectar su historial crediticio para los próximos créditos, esto conllevará minimizar el riesgo de morosidad y obtener una mejor rentabilidad para la institución financiera.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, M. (2017). *“El Nivel De Morosidad Y Las Provisiones De La Cartera De Créditos En Las Cooperativas De Ahorro Y Crédito Reguladas Por La Superintendencia De Economía Popular Y Solidaria Segmento 2”*. Ambato-Ecuador.
- Caballero, A. (2013). *Medición de Riesgo de crédito*. España Madrid: Unión de Universitarias españolas.
- Carella A., Hernandez A., León J. (2003). *Investigación en el sector cooperativo de ahorro y crédito en el sur de América Latina*. Ecuador.
- Carrasco, C. (2010). *El análisis factorial como técnica de investigación en psicología*. Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos, Madrid- España.
- Chu, R. (2011). *La evaluación de créditos en la empresa Lima Caucho SA en el departamento de Lima en el periodo 2015 - 2016* . Perú-Lima: Finanzas aplicadas, teoría y prácticas.
- Díaz, Y. y. (2018). *La Morosidad y el crecimiento empresarial de la Cooperativa de Ahorro y Créditoel Tumi Provincia de San Martín en el año 2015*(Tesis de maestría.Facultad deCiencias Económicas,Universidad Nacional de San Martín: Tarapoto, Perú.
- Fernández, M. (2009). *Curso Básico de Psicometría*. Lugar Editorial S.A.



- Fernandez, M., & Cayssials, A. Y. (2009). *Curso Basico de Psicometría*.
- Financiera, R. d. (2018). *Comparación de los indicadores de morosidad en América Latina*. Banco Central del Perú, 11.
- Flores, C. (2019). *Influencia de la evaluación y control de riesgos en el nivel de morosidad de caja Arequipa sede Tacna, periodo 2017*. Tacna- Perú.
- Flores, J. (2012). *Análisis e Interpretación de Estados Financieros*. Lima.
- Hernández, C. (2017). *Evaluación de Créditos y las Cuentas por Cobrar del segmento de clientes de Lima y Provincias de una Distribuidora Comercial, 2015*. Perú.
- López, C. (2019). *Tipo de crédito microempresa y su influencia en la morosidad de los clientes de la Financiera Crediscotia, Provincia de San Martín 2019*. Tarapoto- Perú.
- Lozada, J. (2014). *Investigacion Aplicada*. Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica.
- Macías, F. (2018). *Las metodologías de medición del riesgo crediticio en el Banco Nacional de Fomento y su influencia en los niveles de morosidad institucional: Casoespecífico. Sucursal del cantón Pichincha. Período 2012-2014*. Guayaquil.
- Magdalena, C. d. (2014). *Memoria Anual*. Annual Report, 11.
- Magdalena, C. d. (2018). *Indice de Morosidad*. Memoria Anual, 65.
- Marrero M., D. J. (2014). *La evaluación crediticia aplicada por los bancos universales y la situación financiera de las PYMES*. Actualidad Contable Faces, 50-64.

- Mejías, A. (2018). *Qué es una referencia comercial en una solicitud de crédito. cuida tu dinero.*
- Mendiola A., Aguirre C. (2015). *Sostenibilidad y rentabilidad de las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú.* ESAN Ediciones, 172.
- Miguel, E. (2018). *Estrategias en la administración del riesgo de los préstamos multired para disminuir la morosidad en el banco de la nación - huancayo.* Huancayo- Perú.
- Mingrone, P. (2007). *Metodología del estudio eficaz.* Buenos Aires: Editorial Bonum .
- Minsuburg, N. (1999). *Transnacionalización, crisis y papel del Fondo Monetario Internacional y del Banco Mundial.* colección CLACSO- EUDEBA, CLACSO.
- Molina, S. (2015). *el ciclo de crédito.* España, Madrid: Biblioteca Foro ECOFIN de Lid Editorial Empresarial, S.L.
- Morales, J. (2014). *créditos y cobranzas.* . México, San Juan: Editorial Patria.
- Pereda, B. (2016). *La Evaluación Crediticia y su Incidencia en la Morosidad de los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Lorenzo Ltda. 104 del Distrito de Trujillo.* Trujillo: Univesidad César Vallejo.
- Perú, B. C. (2018). *Reporte de Estabilidad Financiera.* Área de Edición e Imprenta, 11.
- Perú, B. C. (Noviembre de 2020). *Reporte de Estabilidad Financiera.* Biblioteca Nacional del Perú N° 2019-06417, 8.

- Pinaya E., Trávez C. (2015). *Análisis de Riesgo de Crédito del Sector Financiero Popular y Solidario*. Ecuador.
- Queque, E. (2018). *La evaluación de créditos en la empresa Lima Caucho SA en el departamento de Lima en el periodo 2015 - 2016*. Perú.
- Salvador, F. (2015). *La administración del riesgo de crédito y la morosidad en Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora Del Rosario LTDA. N° 222, Agencia Huamachuco (Tesis de pregrado)*. Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de Trujillo: Huamachuco, Perú.
- Tamayo, S. (2010). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*. Departamento Académico de Metodología de la Investigación, 47 Pag.
- Valdivia. (2016). *La morosidad y la rentabilidad en la Financiera Confianza*. Cusco: Universidad Andina del Cusco.
- Velasco, J. (2017). *“Análisis del Índice de Morosidad y su Impacto en la Rentabilidad del Sistema de Bancos Privados Grandes ubicados en la Provincia de Imbabura en el Periodo 2014–2016*. Ecuador.
- Véliz, C. (2016). *Metodología de Riesgo de Crédito para Disminuir la Morosidad*. Guayaquil-Ecuador.
- Villalobos, K. (2018). *"Comportamiento de la morosidad en los créditos de consumo, otorgados en la Sucursal del Banco de Costa Rica ubicada en el distrito Primero del Cantón Central de la Provincia de Puntarenas desde el año 2015 hasta el año 2017"*. Costa Rica.

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título:** La Evaluación de Créditos y Morosidad de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho 2021.

Problema	Objetivo	Hipótesis	Marco Teórico	Variables – Dimensiones e Indicadores	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general			
De qué manera se relaciona la Evaluación de créditos y la Morosidad de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho 2021.	Determinar la relación que existe entre la Evaluación de créditos y la Morosidad de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho 2021.	Existe relación significativa entre la Evaluación de créditos y la Morosidad de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho 2021.	Véliz (2016) en su investigación: “Metodología de riesgo de crédito para disminuir la Morosidad.” De la Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Económicas Maestría en Tributación y Finanzas.	<p><b>V1: Evaluación de Créditos</b></p> <p><b>D1: Documentación del solicitante de crédito.</b></p> <p>I1,1: Solicitud de créditos I1,2: Informe financiero I1,3: Referencia de crédito I1,4: Infocorp</p> <p><b>D2: Análisis Financiero.</b></p> <p>I2,1 Razón corriente I2,2 Prueba ácida I2,3 Razón de endeudamiento I2,4 Endeudamiento patrimonial I2,5 Periodo promedio de cobro I2,6 Periodo promedio de pago I2,7 Periodo promedio de inventario I2,8 Margen de utilidad neta I2,9 Margen de utilidad de activo</p> <p><b>D3: Referencias Comerciales (Financieras)</b></p> <p>I3,1 Reputación I3,2 Arraigo I3,3 Garantía I3,4 Solvencia</p> <p><b>V2: Morosidad</b></p> <p><b>D4: Factores Económicos</b></p> <p>I4,1 Pérdida o quiebra del negocio. I4,2 Descenso de Actividades económicas. I4,3 Pérdida de puestos de trabajo. I4,4 Tasa (TEA) Otorgado.</p> <p><b>D5: Factores Personales</b></p>	<p><b>Método general:</b> Método Científico</p> <p><b>Métodos específicos:</b> Método inductivo Método deductivo Método estadístico</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> Aplicada</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental</p> <p><b>Esquema: diseño correlacional</b></p> <pre> graph LR     M --- O1     M --- O2     O1 &lt;--&gt;  r  O2   </pre> <p>Dónde: M = 19 Analistas de créditos O1 = Evaluación de créditos O2 = Morosidad</p> <p><b>Población y muestra (cuantificada)</b> 19 Analistas de Créditos</p>

				<p>I5,1 Problemas familiares I5,2 Muerte o deceso del cliente I5,3 Enfermedades de algún familiar</p> <p><b>D6: Factores técnicos</b> I6,1 Periodo de cobranza I6,2 Seguimiento y control de los créditos I6,3 Funciones del departamento de recuperación de créditos.</p>	<p><b>Técnicas e Instrumentos de recolección de datos</b> Técnica de encuesta Instrumento, cuestionario</p> <p><b>Técnicas de procesamiento y análisis de datos</b> “Rho de Pearson”</p>
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>			
De qué manera se relaciona la Evaluación de créditos y los Factores económicos de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho 2021.	Determinar la relación que existe entre la Evaluación de créditos y los Factores económicos de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho 2021.	Existe relación significativa entre la Evaluación de créditos y los Factores económicos de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho 2021.	Macías (2018) en su tesis “ <i>Las metodologías de medición del riesgo crediticio en el Banco Nacional de Fomento y su influencia en los niveles de morosidad institucional: Caso específico. Sucursal del cantón Pichincha. Periodo 2012-2014</i> ”. De la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.		
De qué manera se relaciona la Evaluación de créditos y los Factores personales de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho 2021.	Determinar la relación que existe entre la Evaluación de créditos y los Factores personales de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho 2021.	Existe relación significativa entre la Evaluación de créditos y los Factores personales de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho 2021.	Flores (2019) en su tesis “ <i>Influencia de la Evaluación y control de riesgos en el nivel de morosidad de Caja Arequipa sede Tacna, periodo 2017</i> ” de la Universidad Privada de Tacna. Arequipa - Sede Tacna, periodo 2017.		
De qué manera se relaciona la Evaluación de créditos y los Factores técnicos de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho 2021.	Determinar la relación que existe entre la Evaluación de créditos y los Factores técnicos de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho 2021.	Existe relación significativa entre la Evaluación de créditos y los Factores técnicos de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho 2021.	Miguel (2018) en su tesis “ <i>Estrategias en la administración del riesgo de los préstamos Multired para disminuir la morosidad en el Banco de la Nación - Huancayo</i> ” de la Universidad Nacional del Centro del Perú.		

## ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala De Medición
Evaluación de Créditos	<p>Morales (2014) afirma: El crédito es un préstamo de dinero, donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo según las condiciones establecidas para dicho préstamo, más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiere. La palabra crédito viene del latín creditum (sustantivación del verbo credere: creer), que significa "cosa confiada". (p.23)</p>	<p>La Evaluación de Créditos será medido en base a 3 dimensiones que a continuación detallo: Documentación del solicitante de crédito. Análisis Financiero. Referencias comerciales (Financieras). Se utilizará la escala de Likert con opciones de respuesta Nunca, A veces, Siempre.</p>	D1: Documentación del solicitante de Crédito	<p>I1,1 Solicitud de Créditos</p> <p>I1,2 Informe Financiero</p> <p>I1,3 Referencia de Crédito</p> <p>I1,4 Infocorp</p>	<p>1. ¿La recopilación de datos del cliente es necesario antes de otorgar un crédito?</p> <p>2. ¿Usted considera que antes de solicitar un crédito es necesario evaluar la capacidad y voluntad de pago del cliente?</p> <p>3. ¿Considera usted que un buen informe financiero realizado por los Analistas de crédito podría evitar la morosidad?</p> <p>4. ¿Considera usted que las referencias de crédito son importantes para determinar un crédito?</p> <p>5. ¿Usted considera que es importante la búsqueda en el Infocorp del cliente para otorgar un crédito?</p> <p>6. ¿El Infocorp no demuestra la información de créditos actualizado cada mes por las entidades bancarias nacionales, consolidando la información de endeudamiento?</p>	<p>Escala ordinal</p> <p>1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi Siempre 5: Siempre</p>
			D2: Análisis Financiero	<p>I2,1 Razón corriente</p> <p>I2,2 Prueba Acida</p> <p>I2,3 Razón de endeudamiento</p> <p>I2,4: Endeudamiento Patrimonial</p> <p>I2,5: Periodo promedio de cobro</p> <p>I2,6 Periodo promedio de pago</p>	<p>7. ¿La razón corriente superior a 1 significa que la compañía tiene recursos suficientes para atender sus obligaciones de corto plazo?</p> <p>8. ¿Si la razón corriente es menor a 1 es señal que la compañía se encuentra en una buena posición de liquidez?</p> <p>9. ¿Las entidades financieras realizan la prueba ácida de una empresa antes de decidir la aprobación de un préstamo?</p> <p>10. ¿Las financieras realizan la prueba ácida de una empresa después de decidir la aprobación de un préstamo?</p> <p>11. ¿Considera usted que para otorgar un crédito la razón de endeudamiento es importante para la decisión de un crédito?</p> <p>12. ¿El endeudamiento patrimonial evalúa el grado de riesgo financiero en función del volumen de recursos externos que utiliza?</p> <p>13. ¿La ratio de endeudamiento no expone posibles desequilibrios financieros entre deuda y patrimonio?</p>	

				<p>I2,7 Periodo promedio de Inventario</p> <p>I2,8 Margen de utilidad Neta</p> <p>I2,9 Margen de Utilidad de Activo</p>	<p>14. ¿Usted considera que el periodo promedio de cobro se debería realizar desde la primera semana que el cliente se retrase en sus pagos?</p> <p>15. ¿Considera usted que el periodo promedio de pago puntual se obtendría una cartera de calidad?</p> <p>16. ¿El periodo promedio de inventario se refiere al número de días en que las cuentas por cobrar a los clientes se convierten en efectivo?</p> <p>17. ¿Considera usted que el periodo promedio de inventario en un negocio mientras más rápido, mayor será la rentabilidad?</p> <p>18. ¿Usted cree que una buena evaluación crediticia a futuro obtendría un buen margen de utilidad neta?</p> <p>19. ¿A mayor tasa de interés de un préstamo, mayor será la rentabilidad?</p>	
			D3: Referencias Comerciales	<p>I3,1 Reputación</p> <p>I3,2 Arraigo</p> <p>I3,3 Garantía</p> <p>I3,4 Solvencia</p>	<p>20. ¿Considera usted, que la reputación de un cliente en cumplir con sus obligaciones y pago puntual es importante para la entidad financiera?</p> <p>21. ¿Considera usted que el tiempo de arraigo debería ser mínimo de 6 meses?</p> <p>22. ¿Todos los clientes deberían de presentar garantías para el otorgamiento de créditos?</p> <p>23. ¿En caso de incumplimiento de pago se ejecuta las garantías del cliente (embargo de bienes)?</p> <p>24. ¿El Analista de crédito evalúa que el cliente tiene que contar con solvencia de pago para asumir su responsabilidad crediticia?</p>	

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala De Medición
Morosidad	Pereda (2016) establece que la morosidad financiera alude a ratios que deciden el nivel de endeudamiento de una entidad bancaria, es vital conocer la tasa de morosidad que muestra una entidad, para que al momento de hacer un análisis de morosidad se pueda explicar con precisión lo siguiente: la tasa de morosidad nos revela el porcentaje de créditos dudosos entre el total de créditos; la tasa de morosidad del crédito muestra la tasa de moratoria del crédito otorgado (p. 11).	La Morosidad será medido en base a 3 dimensiones que a continuación detallo: Factores económicos, Factores personales, Factores Técnicos.  Se utilizará la escala de Likert con opciones de respuesta Nunca, A veces, Siempre.	Factores Económicos	I4,1 Pérdida o quiebra del negocio.  I4,2 Descenso de Actividades económicas.  I4,3 Pérdida de puestos de trabajo.  I4,4 Tasa (TEA) Otorgado.	1. ¿Usted considera, que la pérdida o quiebra del negocio influyen en el cumplimiento de pago del crédito otorgado a los clientes?  2. ¿Usted considera, que el descenso de las actividades económicas del cliente no afecta en el cumplimiento de pago del crédito otorgado?  3. ¿Usted considera, que la pérdida de puestos de trabajo en tiempo de pandemia afecta en el cumplimiento de pago del crédito otorgado?  4. ¿Usted considera, que la tasa efectiva anual (TEA) que la Cooperativa de Ahorro y Créditos Santa María Magdalena que ofrece son atractivas para su cumplimiento?  5. ¿La tasa efectiva anual es el indicador con el que se calcula la tasa de interés en el plazo mayor a un año?	Escala ordinal  1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi Siempre 5: Siempre
			Factores Personales	I5,1 Problemas Familiares  I5,2 Muerte o deceso del cliente  I5,3 Enfermedades de algún familiar	6. ¿Considera usted, que los problemas familiares del cliente afecten en el cumplimiento de préstamo del crédito otorgado?  7. ¿Las aseguradoras cubren con el capital de préstamo en caso de muerte del cliente?  8. ¿Todos los créditos tienen que estar asegurado en caso de que ocurra muerte o deceso del cliente?  9. ¿Las enfermedades de algún familiar del cliente afectan en el cumplimiento de préstamo otorgado?  10. ¿En caso de enfermedad familiar es necesario el refinanciamiento de crédito para evitar la morosidad?	
			Factores Técnicos	I6,1 Periodo de cobranza.  I6,2 Seguimiento y control de los créditos.	11. ¿Los gestores de cobranza en caso de incumplimiento llegan a un acuerdo con el cliente para darles facilidades de pago?  12. ¿La gestión de cobranza realizada en la Cooperativa Santa María Magdalena para enfrentar el alto índice de morosidad es adecuada?	



				<p>I6,3 Funciones del departamento de recuperación de créditos.</p>	<p>13. ¿Considera necesario la implementación de un sistema para la otorgación y cobro de los créditos?</p> <p>14. ¿Considera usted, que el personal del área legal es muy exigente en el seguimiento de los créditos en demanda judicial?</p> <p>15. ¿El área de créditos informa sobre los niveles de morosidad a diario?</p> <p>16. ¿Considera usted que la recuperación de créditos se debería realizar a diario para disminuir el índice de morosidad?</p> <p>17. ¿Se envía estados de las cuentas por cobrar a los clientes para su recuperación crediticia?</p>	
--	--	--	--	---	--	--

### ANEXO 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE INSTRUMENTOS DE LA VARIABLE 1

#### Título del instrumento: Evaluación de Créditos

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Respuesta
Evaluación de crédito	Documentación del solicitante de crédito.	I1,1 Solicitud de créditos	1. ¿La recopilación de datos del cliente es necesario antes de otorgar un crédito? 2. ¿Usted considera que antes de solicitar un crédito es necesario evaluar la capacidad y voluntad de pago del cliente?	Escala ordinal 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi Siempre 5: Siempre
		I1,2 Informe financiero	3. ¿Considera usted que un buen informe financiero realizado por los Analistas de crédito podría evitar la morosidad?	
		I1,3 Referencia de crédito	4. ¿Considera usted que las referencias de crédito son importantes para determinar un crédito?	
		I1,4 Infocorp	5. ¿Usted considera que es importante la búsqueda en el Infocorp del cliente para otorgar un crédito? 6. ¿El Infocorp no demuestra la información de créditos actualizado cada mes por las entidades bancarias nacionales, consolidando la información de endeudamiento?	
	Análisis financiero	I2,1 Razón corriente	7. ¿La razón corriente superior a 1 significa que la compañía tiene recursos suficientes para atender sus obligaciones de corto plazo? 8. ¿Si la razón corriente es menor a 1 es señal que la compañía se encuentra en una buena posición de liquidez?	
		I2,2 Prueba ácida	9. ¿Las entidades financieras realizan la prueba ácida de una empresa antes de decidir la aprobación de un préstamo? 10. ¿Las financieras realizan la prueba ácida de una empresa después de decidir la aprobación de un préstamo?	
		I2,3 Razón de endeudamiento	11. ¿Considera usted que para otorgar un crédito la razón de endeudamiento es importante para la decisión de un crédito?	
		I2,4: Endeudamiento patrimonial	12. ¿El endeudamiento patrimonial evalúa el grado de riesgo financiero en función del volumen de recursos externos que utiliza? 13. ¿La ratio de endeudamiento no expone posibles desequilibrios financieros entre deuda y patrimonio?	
		I2,5: Periodo promedio de cobro	14. ¿Usted considera que el periodo promedio de cobro se debería realizar desde la primera semana que el cliente se retrase en sus pagos?	
		I2,6 Periodo promedio de pago	15. ¿Considera usted que el periodo promedio de pago puntual se obtendría una cartera de calidad?	

		12,7 Periodo promedio de inventario neta	16. ¿El periodo promedio de inventario se refiere al número de días en que las cuentas por cobrar a los clientes se convierten en efectivo? 17. ¿Considera usted que el periodo promedio de inventario en un negocio mientras más rápido, mayor será la rentabilidad?
		12,8 Margen de utilidad Neta	18. ¿Usted cree que una buena evaluación crediticia a futuro obtendría un buen margen de utilidad neta?
		12,9 Margen de Utilidad de Activo	19 ¿A mayor tasa de interés de un préstamo, mayor será la rentabilidad?
	<b>Referencias comerciales</b>	13,1 Reputación	20 ¿Considera usted, que la reputación de un cliente en cumplir con sus obligaciones y pago puntual es importante para la entidad financiera?
		13,2 Arraigo	21 ¿Considera usted que el tiempo de arraigo debería ser mínimo de 6 meses?
		13,3 Garantía	22 ¿Todos los clientes deberían de presentar garantías para el otorgamiento de créditos? 23 ¿En caso de incumplimiento de pago se ejecuta las garantías del cliente (embargo de bienes)?
		13,4 Solvencia	24. ¿El Analista de crédito evalúa que el cliente tiene que contar con solvencia de pago para asumir su responsabilidad crediticia?

**ANEXO 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 2**

**Título del instrumento: Morosidad de los socios**

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Respuesta</b>
Morosidad	<b>Factores económicos</b>	1: Pérdida o quiebra del negocio.	1. ¿Usted considera, que la pérdida o quiebra del negocio influyen en el cumplimiento de pago del crédito otorgado a los clientes?	Escala Ordinal  1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi Siempre 5: Siempre
		2: Descenso de actividades económicas.	2. ¿Usted considera, que el descenso de las actividades económicas del cliente no afecta en el cumplimiento de pago del crédito otorgado?	
		3: Pérdida de puestos de trabajo.	3 ¿Usted considera, que la pérdida de puestos de trabajo en tiempo de pandemia afecta en el cumplimiento de pago del crédito otorgado?	
		4: Tasa (TEA) otorgado.	4. ¿Usted considera, que la tasa efectiva anual (TEA) que la Cooperativa de Ahorro y Créditos Santa Maria Magdalena que ofrece son atractivas para su cumplimiento? 5. ¿La tasa efectiva anual es el indicador con el que se calcula la tasa de interés en el plazo mayor a un año?	
	<b>Factores personales</b>	1: Problemas familiares	6 ¿Considera usted, que los problemas familiares del cliente afecten en el cumplimiento de préstamo del crédito otorgado?	
		2: Muerte o deceso del cliente	7. ¿Las aseguradoras cubren con el capital de préstamo en caso de muerte del cliente? 8. ¿Todos los créditos tienen que estar asegurado en caso de que ocurra Muerte o deceso del cliente?	
		3: Enfermedades de algún familiar	9. ¿Las enfermedades de algún familiar del cliente afectan en el cumplimiento de préstamo otorgado? 10. ¿En caso de enfermedad familiar es necesario el refinanciamiento de crédito para evitar la morosidad?	

	<b>Factores Técnicos</b>	1: Periodo de cobranza	<p>11. ¿Los gestores de cobranza en caso de incumplimiento llegan a un acuerdo con el cliente para darles facilidades de pago?</p> <p>12. ¿La gestión de cobranza realizada en la Cooperativa Santa María Magdalena para enfrentar el alto índice de morosidad es adecuada?</p> <p>13. ¿Considera necesario la implementación de un sistema para la otorgación y cobro de los créditos?</p>	
2: Seguimiento y control de los créditos		<p>14. ¿Considera Usted, que el personal del área legal es muy exigente en el seguimiento de los créditos en demanda judicial?</p> <p>15.- ¿El área de créditos informa sobre los niveles de morosidad a diario?</p>		
3: Funciones del departamento de recuperación de créditos		<p>16.- ¿Considera usted que la recuperación de créditos se debería realizar a diario para disminuir el índice de morosidad?</p> <p>17. ¿Se envía estados de las cuentas por cobrar a los clientes para su recuperación crediticia?</p>		

**Anexo N° 04: Instrumento de Investigación: "Cuestionario de Encuesta"****INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN DE LA VARIABLE 1****UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES****FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES****CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS****CUESTIONARIO**

Mediante el presente cuestionario, me presento ante Usted, a fin de que dé respuesta a las preguntas formuladas, esta información relevante servirá para el desarrollo de la tesis titulada La Evaluación de Créditos y la Morosidad de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho 2021, el que permitirá medir las variables de estudio y probar la hipótesis, por tal propósito acudo a Ud. Para que a pelando a su buen criterio de respuestas con toda honestidad; quedando agradecida (o) por su intervención.

**Instrucciones:** Por favor, lea cuidadosamente cada una de las preguntas, y marca una sola respuesta que considere la correcta.

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

**Consentimiento Informado**

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Rubí Enciso Casaico. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es desarrollar un trabajo de investigación.

Me han indicado también que tendré que responder las preguntas del cuestionario, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el trabajo de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando este haya concluido.

**Título del cuestionario:**

La Evaluación de Créditos y la Morosidad de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena de Ayacucho 2021

**VARIABLE 1: EVALUACIÓN DE CRÉDITOS**

<b>PREGUNTAS</b>	<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>Siempre</b>
<b>DIMENSIÓN 1</b>					
1. ¿La recopilación de datos del cliente es necesario antes de otorgar un crédito?					
2. ¿Usted considera que antes de solicitar un crédito es necesario evaluar la capacidad y voluntad de pago del cliente?					
3. ¿Considera Usted que un buen informe financiero realizado por los Analistas de crédito podría evitar la morosidad?					
4. ¿Considera Usted que las referencias de crédito son importantes para determinar un crédito?					
5. ¿Usted considera que es importante la búsqueda en el INFOCORP del cliente para otorgar un crédito?					
6. ¿El INFOCORP no muestra la información de créditos actualizado por las entidades bancarias de manera mensual?					
<b>DIMENSIÓN 2</b>					
7. ¿La razón corriente superior a 1 significa que la compañía tiene recursos suficientes para atender sus obligaciones de corto plazo?					
8. ¿Si la razón corriente es menor a 1 es señal que la compañía se encuentra en una buena posición de liquidez?					
9. ¿Las entidades financieras realizan la prueba ácida de una empresa antes de decidir la aprobación de un préstamo?					
10. ¿Las financieras realizan la prueba ácida de una empresa después de decidir la aprobación de un préstamo?					
11. ¿Considera usted que para otorgar un crédito la razón de endeudamiento es importante para la decisión de un crédito?					
12. ¿El endeudamiento patrimonial evalúa el grado de riesgo financiero					

en función del volumen de recursos externos que utiliza?					
13 ¿El ratio de endeudamiento no expone posibles desequilibrios financieros entre deuda y patrimonio?					
14 ¿Usted considera que el periodo promedio de cobro se debería realizar desde la primera semana que el cliente se retrase en sus pagos?					
15 ¿Considera Usted que el periodo promedio de pago puntual se obtendría una cartera de calidad?					
16 ¿Considera Usted que el periodo promedio de inventario en un negocio mientras más rápido, mayor será la rentabilidad?					
17 ¿El periodo promedio de inventario se refiere al número de días en que las cuentas por cobrar a los clientes se convierten en efectivo?					
18 ¿Usted cree que una buena evaluación crediticia a futuro obtendría un buen margen de utilidad neta?					
19 ¿A mayor tasa de interés de un préstamo, mayor será la rentabilidad?					
<b>DIMENSIÓN 3</b>					
20 ¿Considera Usted, que la reputación de un cliente en cumplir con sus obligaciones y pago puntual es importante para la entidad financiera?					
21 ¿Considera Usted que el tiempo de arraigo debería ser mínimo de 6 meses?					
22 ¿Todos los clientes deberían de presentar garantías para el otorgamiento de créditos?					
23 ¿En caso de incumplimiento de pago se ejecuta las garantías del cliente (embargo de bienes)?					
24 ¿El Analista de crédito evalúa que el cliente tiene que contar con solvencia de pago para asumir su responsabilidad crediticia?					

**¡Gracias por su colaboración!**



**VARIABLE 2: MOROSIDAD DE LOS SOCIOS**

<b>PREGUNTAS</b>	<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>Siempre</b>
<b>DIMENSIÓN 1</b>					
1 ¿Usted considera, que la pérdida o quiebra del negocio influyen en el cumplimiento de pago del crédito otorgado a los clientes?					
2 ¿Usted considera, que el descenso de las actividades económicas del cliente no afecta en el cumplimiento de pago del crédito otorgado?					
3 ¿Usted considera, que la pérdida de puestos de trabajo en tiempo de pandemia afecta en el cumplimiento de pago del crédito otorgado?					
4 ¿Usted considera, que la tasa efectiva anual (TEA) que la Cooperativa de Ahorro y Créditos Santa María Magdalena ofrece son atractivas para su cumplimiento?					
5 ¿La tasa efectiva anual es el indicador con el que se calcula la tasa de interés en el plazo mayor a un año?					
<b>DIMENSIÓN 2</b>					
6 ¿Considera Usted, que los problemas familiares del cliente afecten en el cumplimiento de préstamo del crédito otorgado?					
7 ¿Las aseguradoras cubren con el capital de préstamo en caso de muerte del cliente?					
8 ¿Todos los créditos tienen que estar asegurado en caso de que ocurra muerte o deceso del cliente?					
9 ¿Las enfermedades de algún familiar del cliente afectan en el cumplimiento de préstamo otorgado?					
10 ¿En caso de enfermedad familiar es necesario el refinanciamiento de crédito para evitar la morosidad?					
<b>DIMENSIÓN 3</b>					
11 ¿Los gestores de cobranza en caso de incumplimiento llegan a un acuerdo con el cliente para darles facilidades de pago?					
12 ¿La gestión de cobranza realizada en la Cooperativa Santa María Magdalena es adecuada para enfrentar el alto índice de					

morosidad?					
13 ¿Considera necesario la implementación de un sistema para la otorgación y cobro de los créditos?					
14 ¿Considera Usted, que el personal del área legal es muy exigente en el seguimiento de los créditos en demanda judicial?					
15 ¿El área de créditos informa sobre los niveles de morosidad a diario?					
16 ¿Considera Usted que la recuperación de créditos se debería realizar a diario para disminuir el índice de morosidad?					
17 ¿Se envía los estados de cuenta por cobrar a los clientes para su recuperación crediticia?					

**¡Gracias por su colaboración!**



"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

**EL QUE SUSCRIBE GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SANTAMARÍA MAGDALENA" LTDA. N° 219 - AYACUCHO:**

## Constancia:

Que, la Sra. **ENCISO CASAICO RUBI**, identificada con DNI N° **47616601**, ha realizado una Encuesta de 41 preguntas dándole las facilidades para su trabajo de investigación de Tesis titulado "La Evaluación de Créditos y Morosidad de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena - Ayacucho 2021".

Se expide la presente Constancia, a solicitud de la interesada para los fines que crea conveniente.

Ayacucho, 10 de Agosto de 2021

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"SANTA MARÍA MAGDALENA" Ltda. 219  
*[Firma manuscrita]*  
**CPCC Rubén Ayala Berrocal**  
GERENTE GENERAL

#### AYACUCHO:

HUAMANGA - Jr. San Martín N° 598  
HUAMANGA - Jr. 2 de Mayo N° 210  
HUAMANGA - Urb. Henry García Zurita Mz. Q.L. 94  
HUAMANGA - Av. Femeni Castilla N° 243 - 245  
HUANTA - Jr. Ayacucho N° 123  
TAMBEO - Plaza Principal s/n  
CANGALLO - Av. 11 de Diciembre N° 192  
SAN FRANCISCO - Av. 28 de Julio N° 68

#### ICA:

ICA - Calle Lima 346 - 350  
CHINCHA - Plaza de Armas N° 182 - 192

#### LIMA:

CENTRO DE LIMA - Jr. Lumpa N° 792  
SAN JUAN DE MIRAFLORES - Pje. San Juan N° 954 Zona A  
CANETE - Calle Grau N° 720 - San Vicente  
MALA - Jr. Real N° 548

#### JUNÍN:

HUANCAYO - Av. Giráldez N° 265  
CHANCHAMAYO - Jr. Tarma N° 589

#### CUSCO:

PICHARI - Av. Progreso s/n Mz. A Lote 13  
CUSCO - Av. Huayropata N° 1412

#### APURIMAC:

ANADAHUAYLAS - Jr. Mariano Melgar N° 381  
URUBA - Av. Micaela Bastidas N° 115  
ABANCAY - Av. Díaz Barcenas N° 898 - A

#### HUANCAVELICA:

CHURCAMPÁ - Jr. 28 de Julio N° 746  
ACOBAMBA - Jr. Armando Revoredo N° 598

[www.coopsantamaria.com.pe](http://www.coopsantamaria.com.pe)

**Anexo N° 05: Confiabilidad del instrumento**

**Variable 1 - Evaluación de Crédito**

N o	i 1	i 2	i 3	i 4	i 5	i 6	i 7	i 8	i 9	i 0	i 1	i 1	i 1	i 1	i 1	i 1	i 1	i 1	i 1	i 2	i 2	i 2	i 2	i 2	Su ma	
1	3	3	3	3	3	1	3	1	2	1	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62	
2	3	2	2	2	3	2	2	1	3	2	3	2	1	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	54	
3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	3	2	2	3	1	3	2	3	3	3	2	2	3	3	59	
4	3	2	3	3	2	2	1	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	59	
5	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	60	
6	1	2	2	1	2	3	1	2	1	1	1	2	1	2	1	3	3	2	3	2	3	2	2	2	45	
7	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	62	
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	40	
9	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	58	
10	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	40
11	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	60
12	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	60	
13	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	3	2	2	3	1	2	2	3	2	3	2	43	
14	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	57	
15	2	2	1	3	1	1	1	2	1	1	1	3	1	3	1	2	3	2	3	2	3	2	2	2	45	
16	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	59	
17	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	1	3	2	2	2	2	59	
18	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	62	
19	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	56	
20	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	3	1	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	54	
V ar	0. 7	0. 5	0. 6	0. 5	0. 6	0. 5	0. 6	0. 5	0. 6	0. 5	0. 5	0. 7	0. 5	0. 4	0. 3	0. 5	0. 3	0. 3	0. 4	0. 4	0. 3	0. 3	0. 3	0. 3	57. 59	

Numero de items (K)	24
Suma varianzas de items	10.24
Varianza suma de items	57.59

**Alfa de Cronbach= 0.85** Mínimo debe ser 0,60

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left( 1 - \frac{\sum s_i^2}{S_t^2} \right)$$

## Variable 2 -Morosidad

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	Suma
1	3	3	3	2	1	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	43
2	2	2	3	3	2	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	34
3	3	3	2	2	3	2	3	3	1	3	2	1	3	2	2	2	3	40
4	3	2	2	3	2	1	2	1	1	3	2	1	2	3	3	2	2	35
5	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	47
6	2	3	2	2	1	1	2	3	1	2	3	2	1	2	3	2	3	35
7	3	2	3	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	3	2	2	2	36
8	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	3	2	2	2	3	31
9	3	2	1	3	2	1	1	1	2	3	3	1	1	2	3	3	2	34
10	2	3	3	2	1	1	1	1	2	2	3	1	3	2	2	3	3	35
11	3	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	3	2	2	30
12	2	3	2	3	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	29
13	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	3	1	3	3	2	2	2	40
14	2	3	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	38
15	3	2	2	3	1	1	1	1	2	1	2	1	3	2	3	2	2	32
16	2	3	3	2	1	1	1	1	2	2	1	1	3	2	2	3	2	32
17	3	2	2	3	3	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	33
18	2	3	3	3	2	1	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	43
19	3	2	3	2	3	2	1	1	1	2	2	1	1	3	1	2	2	32
20	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	3	33
Var	0.3	0.3	0.4	0.3	0.7	0.4	0.7	0.7	0.6	0.6	0.3	0.6	0.7	0.3	0.3	0.2	0.3	23.09

Número de ítems (K)	17
Suma varianzas de ítems	7.47
Varianza suma de ítems	23.09

Alfa de Cronbach=	0.70
-------------------	------

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left( 1 - \frac{\sum s_i^2}{S_t^2} \right)$$

## INFORME DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

La tabla N° 1 muestra los datos necesarios para el cálculo del coeficiente de confiabilidad:

**Tabla 1**

Resultados del cálculo del coeficiente de confiabilidad de los instrumentos.

Instrumentos/ Escala	N° ítems (K)	Sumatoria de las varianzas de los ítems ( $\sum s_i^2$ )	Varianza de la suma de ítems ( $S_t^2$ )	Coeficiente alfa de Cronbach ( $\alpha$ )
Evaluación de Crédito	24	10.24	57.59	<b>0,85</b>
Morosidad	17	7.47	23.09	<b>0,70</b>

**Fuente:** Elaboración propia

Se observa que el coeficiente Alfa de Cronbach hallado en los dos instrumentos de investigación: escala evaluación de créditos (0,95) y escala morosidad de los socios (0,84) se ubican en el intervalo de 0,72 a 0,99 (según la tabla N° 2) lo que indica que los instrumentos presentan una excelente confiabilidad.

**Tabla 2**

Escala de interpretación de la confiabilidad.

Intervalo	Descripción
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,00	Confiabilidad perfecta

**Fuente:** Fernández, M.; Cayssials, A. y Pérez, M. (2009).  
Curso Básico de Psicometría. Argentina: Lugar  
editorial S.A.

Base de datos del instrumento en Excel-Evaluación de créditos y Morosidad de los socios (Fernandez & Cayssials, 2009)

Evaluación de créditos																								MODA																																		
D1						D2													D3																																							
No	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15	i16	i17	i18	i19	i20	i21	i22	i23	i24	Suma	Niveles	MODA	D1	suma D1	D2	suma D2	D3	suma D3																									
1	5	5	5	5	5	2	5	3	5	3	5	4	3	3	5	4	4	4	4	5	4	3	5	5	101	3	5	5	27	4	52	5	22																									
2	5	5	4	4	5	3	4	2	3	2	4	4	2	3	4	3	3	4	5	4	5	3	3	5	89	3	4	5	26	4	43	5	20																									
3	5	5	4	4	5	1	4	1	4	1	4	4	1	2	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	86	2	4	5	24	4	42	4	20																									
4	5	5	5	5	5	1	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	5	104	3	5	5	26	4	58	4	20																									
5	4	5	4	5	5	2	4	2	4	1	5	5	1	2	4	3	4	5	4	4	5	3	4	4	89	3	4	5	25	4	44	4	20																									
6	5	5	5	4	4	2	5	2	3	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	91	3	4	5	25	4	44	4	22																									
7	4	5	4	5	5	1	4	2	4	1	5	4	2	1	5	3	3	4	5	4	5	3	3	5	87	2	5	5	24	4	43	5	20																									
8	5	4	5	4	4	2	5	1	3	2	4	3	2	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	89	3	4	4	24	4	44	4	21																									
9	4	5	4	5	5	2	5	5	4	2	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	3	5	103	3	5	5	25	5	57	4	21																									
10	4	3	4	4	3	1	4	2	3	1	4	3	2	3	3	4	3	4	4	5	5	3	3	4	79	2	4	4	19	4	40	5	20																									
11	5	5	5	4	5	3	4	2	3	1	4	4	1	2	4	3	3	5	5	5	4	2	4	4	87	2	4	5	27	4	41	4	19																									
12	4	4	4	5	4	2	5	2	4	1	5	4	2	1	5	5	4	4	4	4	5	3	3	5	89	3	4	4	23	4	46	5	20																									
13	4	3	4	4	4	1	4	1	4	2	4	3	2	1	4	4	3	3	3	5	4	3	4	5	79	2	4	4	20	4	38	5	21																									
14	5	5	5	5	5	2	4	1	3	2	5	4	1	2	5	3	4	4	4	5	4	2	3	4	87	2	5	5	27	4	42	4	18																									
15	5	5	4	5	4	1	4	2	4	1	4	4	2	1	4	4	3	4	4	4	5	3	4	5	86	2	4	5	24	4	41	4	21																									
16	4	4	5	4	5	2	5	1	4	2	5	5	1	2	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	94	3	5	4	24	5	48	4	22																									
17	4	5	5	4	5	2	4	2	4	1	5	4	2	2	4	4	3	4	5	4	5	3	4	5	90	3	4	5	25	4	44	4	21																									
18	5	4	4	4	4	1	5	1	3	2	4	4	1	1	4	3	4	5	5	5	4	4	3	4	84	2	4	4	22	4	42	4	20																									
19	5	5	4	5	5	2	4	2	4	1	5	4	2	2	5	4	4	5	4	4	4	3	3	5	91	3	4	5	26	4	46	4	19																									
																								79	0	0	0		0		0																											
																								104	8	0	0		0		0																											
																									11	0	0		0		0																											
																										13	6		17		13																											
																										6	13		2		6																											
																									19	19	19		19		19																											

Baremo	Intervalo	Diferencia
No califica	24 a 55	31 1
Califica medianamente	56 a 87	32 2
Califica bien	89 a 120	31 3

Nunca=1	Mínimo=24
Casi nunca=2	Máximo=120
A veces=3	Alcance=120-24=96
Casi siempre=4	96/3=32
Siempre=5	

Morosidad de los socios																	MODA								
D1					D2					D3							Suma	Niveles	MODA	D1	D2	D3	D1	D2	D3
i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15	i16	i17									
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	4	80	3	5	5	5	4	25	25	30
4	2	4	4	3	4	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	2	58	2	4	4	4	4	17	17	24
5	3	5	4	5	4	3	5	3	3	4	4	5	4	5	3	4	69	3	5	5	3	4	22	18	29
5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	79	3	5	5	5	4	24	24	31
4	3	5	4	3	5	2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	63	3	4	4	3	4	19	17	27
4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	5	3	64	3	4	4	4	4	18	18	28
5	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	5	3	3	4	4	71	3	5	5	4	4	23	22	26
4	2	4	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	5	3	61	2	4	4	4	4	18	16	27
5	3	5	5	5	4	4	5	4	3	4	5	5	3	5	4	4	73	3	5	5	4	4	23	20	30
3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	58	2	3	4	3	4	18	15	25
4	3	5	4	4	5	3	4	4	3	4	4	5	3	3	5	4	67	3	4	4	3	4	20	19	28
5	2	4	5	5	4	2	5	3	2	4	3	4	4	4	4	3	63	3	4	5	2	4	21	16	26
3	4	4	3	4	4	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	5	63	3	3	4	3	3	18	18	27
5	3	5	5	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	3	4	3	63	3	4	5	4	4	22	16	25
4	2	4	5	3	4	2	5	3	3	4	3	4	3	4	4	4	61	2	4	4	3	4	18	17	26
5	3	5	5	5	4	5	4	3	5	4	4	5	4	5	5	3	74	3	5	5	4	4	23	21	30
4	4	4	5	5	5	2	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	69	3	4	4	4	4	22	19	28
4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	59	2	3	4	4	3	18	18	23
5	2	4	4	3	5	2	4	4	2	3	4	4	4	4	5	4	63	3	4	4	2	4	18	17	28

Baremo	Intervalo	Diferenci
No califica	17 a 39	22
Califica median	40 a 62	22
Califica bien	63 a 85	22

Mínimo= 17  
**Máximc 85**  
 Alcance=85-17=68  
**68/3=22**

58	0	0	0	0
80	5	0	0	0
	14	3	0	6
Nunca		10	11	9
Casi nunca		6	8	2
A veces	19	19	19	19
Casi siempre				
Siempre				



## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

### Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario sobre la evaluación de Créditos y Morosidad” que hace parte de la investigación: La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: Mg. Antonio Donato Perfecto Sosa

Formación académica: Contador Público

Áreas de experiencia profesional: 8 años

Tiempo: 8 años actual: Docente Universitario

Institución: Universidad Peruana Los Andes

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total. 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. 4. Los ítems son suficientes.
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro. 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este. 3. El ítem es relativamente importante. 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

## Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 1: Título Evaluación de Créditos

Variable: **1 Evaluación de créditos**

DIMENSIÓN	ÍTEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1	1	3	3	3	3	3	
	2	3	3	3	3	3	
	3	3	3	3	3	3	
	4	3	3	3	3	3	
	5	3	3	3	3	3	
	6	3	3	3	3	3	
D2	7	3	3	3	3	3	
	8	3	3	3	3	3	
	9	3	3	3	3	3	
	10	3	3	3	3	3	
	11	3	3	3	3	3	
	12	3	3	3	3	3	
	13	3	3	3	3	3	
	14	3	3	3	3	3	
	15	3	3	3	3	3	
	16	3	3	3	3	3	
	17	3	3	3	3	3	
	18	3	3	3	3	3	
	19	3	3	3	3	3	
D3	20	3	3	3	3	3	
	21	3	3	3	3	3	
	22	3	3	3	3	3	
	23	3	3	3	3	3	
	24	3	3	3	3	3	
<b>EVALUACIÓN CUALITATIVA POR CRITERIOS</b>		Moderado	Moderado	Moderado	Moderado	Moderado	

Fuente: Tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospital

<b>Calificación:</b>	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

### Validez de Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Antonio Donato Perfecto Sosa	Magister	24	Nivel moderado

Sello y Firma:

 Mg. CPC. Antonio D. Perfecto Sosa  
 MAT 08-3181

## Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 2: Título **Morosidad**

Variable: **2 Morosidad**

DIMENSIÓN	ÍTEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1	1	3	3	3	3	3	
	2	3	3	3	3	3	
	3	3	3	3	3	3	
	4	3	3	3	3	3	
	5	3	3	3	3	3	
D2	6	3	3	3	3	3	
	7	3	3	3	3	3	
	8	3	3	3	3	3	
	9	3	3	3	3	3	
	10	3	3	3	3	3	
D3	11	3	3	3	3	3	
	12	3	3	3	3	3	
	13	3	3	3	3	3	
	14	3	3	3	3	3	
	15	3	3	3	3	3	
	16	3	3	3	3	3	
	17	3	3	3	3	3	
<b>EVALUACIÓN CUALITATIVA CRITERIOS</b>	<b>POR</b>	Moderado	Moderado	Moderado	Moderado	Moderado	

**Fuente:** Tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda

<b>Calificación:</b>	5. No cumple con el criterio
	6. Nivel bajo
	7. Nivel moderado
	8. Nivel alto

Validez de contenido Cuadro Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Antonio Donato Perfecto Sosa	Magister	17	Nivel moderado

Sello y Firma:


## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

### Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario sobre la evaluación de Créditos y Morosidad” que hace parte de la investigación: La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: Mg. Diego Alonso Tello Porras

Formación académica: Contador Público; maestro en Gestión Educativa y Didáctica

Áreas de experiencia profesional: Asesor de Empresas, Docente Universitario, Asesor

Tiempo: 5 años actual: Docente Universitario

Institución: Universidad Peruana Los Andes

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	5. No cumple con el criterio 6. Nivel bajo 7. Nivel moderado 8. Nivel alto	5. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 6. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 7. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 8. Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	5. No cumple con el criterio 6. Nivel bajo 7. Nivel moderado 8. Nivel alto	5. El ítem no es claro 6. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 7. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 8. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	5. No cumple con el criterio 6. Nivel bajo 7. Nivel moderado 8. Nivel alto	5. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 6. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 7. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 8. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	5. No cumple con el criterio. 6. Nivel bajo 7. Nivel moderado 8. Nivel alto	5. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 6. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 7. El ítem es relativamente importante 8. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 1: título Evaluación de Créditos

Variable: **1 Evaluación de créditos**

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1	1	4	4	4	4	4	
	2	4	4	4	4	4	
	3	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	
	5	4	4	4	4	4	
	6	4	4	4	4	4	
D2	7	4	4	4	4	4	
	8	4	4	4	4	4	
	9	4	4	4	4	4	
	10	4	4	4	4	4	
	11	4	4	4	4	4	
	12	4	4	4	4	4	
	13	4	4	4	4	4	
	14	4	4	4	4	4	
	15	4	4	4	4	4	
	16	4	4	4	4	4	
	17	4	4	4	4	4	
	18	4	4	4	4	4	
	19	4	4	4	4	4	
D3	20	4	4	4	4	4	
	21	4	4	4	4	4	
	22	4	4	4	4	4	
	23	4	4	4	4	4	
	24	4	4	4	4	4	
<b>EVALUACION CUALITATIVA CRITERIOS</b>	<b>POR</b>	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospital

<b>Calificación:</b>	9. No cumple con el criterio
	10. Nivel bajo
	11. Nivel moderado
	12. Nivel alto

Validez de Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Diego Alonso Tello Porras	Magister	24	Nivel alto

Sello y Firma:

 Mg. CPC. Diego Alonso Tello Porras  
 CCPI. N° 08 - 3556

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 2: Título **Morosidad**

Variable: **2 Morosidad**

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1	1	4	4	4	4	4	
	2	4	4	4	4	4	
	3	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	
	5	4	4	4	4	4	
D2	6	4	4	4	4	4	
	7	4	4	4	4	4	
	8	4	4	4	4	4	
	9	4	4	4	4	4	
	10	4	4	4	4	4	
D3	11	4	4	4	4	4	
	12	4	4	4	4	4	
	13	4	4	4	4	4	
	14	4	4	4	4	4	
	15	4	4	4	4	4	
	16	4	4	4	4	4	
	17	4	4	4	4	4	
EVALUACIÓN CUALITATIVA CRITERIOS	POR	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	

Fuente: Tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal

<b>Calificación:</b>	13. No cumple con el criterio
	14. Nivel bajo
	15. Nivel moderado
	16. Nivel alto

Validez de contenido Cuadro Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Diego Alonso Tello Porras	Magister	17	Nivel alto

Sello y Firma:

 Mg. CPC. Diego Alonso Tello Porras  
 CCPI. N° 08 - 3556

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

### Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario sobre la evaluación de Créditos y Morosidad” que hace parte de la investigación: La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: Mtro. Alberto Garcia Cristian Joel

Formación académica: Contador Público, Maestro En Gestión Pública

Áreas de experiencia profesional: Asesor de Empresas, Docente Universitario, Asesor

Tiempo: 5 años actual: Docente Universitario

Institución: Universidad Peruana Los Andes

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	9. No cumple con el criterio 10. Nivel bajo 11. Nivel moderado 12. Nivel alto	9. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 10. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 11. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 12. Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	9. No cumple con el criterio 10. Nivel bajo 11. Nivel moderado 12. Nivel alto	9. El ítem no es claro 10. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 11. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 12. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	9. No cumple con el criterio 10. Nivel bajo 11. Nivel moderado 12. Nivel alto	9. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 10. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 11. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 12. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	9. No cumple con el criterio. 10. Nivel bajo 11. Nivel moderado 12. Nivel alto	9. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 10. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 11. El ítem es relativamente importante 12. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 1 E: título Evaluación de Créditos

Variable: **1 Evaluación de créditos**

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSER-VACIONES
D1	1	4	4	4	4	4	
	2	4	4	4	4	4	
	3	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	
	5	4	4	4	4	4	
	6	4	4	4	4	4	
D2	7	4	4	4	4	4	
	8	4	4	4	4	4	
	9	4	4	4	4	4	
	10	4	4	4	4	4	
	11	4	4	4	4	4	
	12	4	4	4	4	4	
	13	4	4	4	4	4	
	14	4	4	4	4	4	
	15	4	4	4	4	4	
	16	4	4	4	4	4	
	17	4	4	4	4	4	
	18	4	4	4	4	4	
	19	4	4	4	4	4	
D3	20	4	4	4	4	4	
	21	4	4	4	4	4	
	22	4	4	4	4	4	
	23	4	4	4	4	4	
	24	4	4	4	4	4	
<b>EVALUACION CUALITATIVA CRITERIOS</b>	<b>POR</b>	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal

<b>Calificación:</b>	17. No cumple con el criterio
	18. Nivel bajo
	19. Nivel moderado
	20. Nivel alto

Validez de Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Mtro. Alberto García Cristian Joel	<b>Mtro.</b>	24	Nivel alto

Sello y Firma:

 Mg. CP. Diego Alonso Tello Pomar  
 CCPI. N° 08 - 3556



*Ficha informe de evaluación a cargo del experto*

**Cuestionario 2: Título Morosidad**

Variable: **2 Morosidad**

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1	1	4	4	4	4	4	
	2	4	4	4	4	4	
	3	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	
	5	4	4	4	4	4	
D2	6	4	4	4	4	4	
	7	4	4	4	4	4	
	8	4	4	4	4	4	
	9	4	4	4	4	4	
	10	4	4	4	4	4	
D3	11	4	4	4	4	4	
	12	4	4	4	4	4	
	13	4	4	4	4	4	
	14	4	4	4	4	4	
	15	4	4	4	4	4	
	16	4	4	4	4	4	
	17	4	4	4	4	4	
EVALUACIÓN CUALITATIVA CRITERIOS	POR	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	

**Fuente:** Tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal

<b>Calificación:</b>	21. No cumple con el criterio
	22. Nivel bajo
	23. Nivel moderado
	24. Nivel alto

Validez de contenido Cuadro Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Mtro. Alberto García Cristian Joel	<b>Mtro.</b>	17	Nivel alto

Sello y Firma:

MTRO. ALBERTO GARCIA CRISTIAN JOEL

**Anexo: Encuesta aplicada a los Analistas de crédito****ANEXO 5: INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN DE LA VARIABLE 1****UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES****FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES****CARRERA PROFESIONAL DE: CONTABILIDAD Y FINANZAS****CUESTIONARIO**

Mediante el presente cuestionario, me presento ante usted, a fin de que dé respuesta a las preguntas formuladas, esta información relevante servirá para el desarrollo de la tesis titulada "La Evaluación de Créditos y la Morosidad de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena, Ayacucho 2021", el que permitirá medir las variables de estudio y probar la hipótesis, por tal propósito acudo a ud. para que apelando a su buen criterio de respuestas con toda honestidad; quedando agradecida (o) por su intervención.

**Instrucciones:** Por favor, lea cuidadosamente cada una de las preguntas, y marca una sola respuesta que considere la correcta

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

**Consentimiento Informado**

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Rubi Enciso Casaico He sido informado (a) de que la meta de este estudio es desarrollar un trabajo de investigación.

Me han indicado también que tendré que responder las preguntas del cuestionario, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el trabajo de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

**Título del cuestionario:**

"La Evaluación de Créditos y la Morosidad de los socios de la Cooperativa Santa María Magdalena, Ayacucho 2021"



PREGUNTAS		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
<b>DIMENSIÓN 1</b>						
1.	¿La recopilación de datos del cliente es necesario antes de otorgar un crédito?					X
2.	¿Usted considera que antes de solicitar un crédito es necesario evaluar la capacidad y voluntad de pago del cliente?					X
3.	¿Considera usted que un buen informe financiero realizado por los Analistas de crédito podría evitar la morosidad?				X	
4.	¿Considera usted que las referencias de crédito son importantes para determinar un crédito?				X	
5.	¿Usted considera que es importante la búsqueda en el infocorp del cliente para otorgar un crédito?					X
6.	¿El Infocorp no muestra la información de créditos actualizado por las entidades bancarias de manera mensual?	X				
<b>DIMENSIÓN 2</b>						
7.	¿La razón corriente superior a 1 significa que la compañía tiene recursos suficientes para atender sus obligaciones de corto plazo?				X	
8.	¿Si la razón corriente es menor a 1 es señal que la compañía se encuentra en una buena posición de liquidez?	X				
9.	¿Las entidades financieras realizan la prueba ácida de una empresa antes de decidir la aprobación de un préstamo?				X	
10.	¿Las financieras realizan la prueba ácida de una empresa después de decidir la aprobación de un préstamo?	X				
11.	¿Considera usted que para otorgar un crédito la razón de endeudamiento es importante para la decisión de un crédito?			X		
12.	¿El endeudamiento patrimonial evalúa el grado de riesgo financiero en función del volumen de recursos externos que utiliza?				X	
13.	¿El ratio de endeudamiento no expone posibles desequilibrios financieros entre deuda y patrimonio?	X				
14.	¿Usted considera que el periodo promedio de cobro se debería realizar desde la primera semana que el cliente se retrase en sus pagos?	X				



15	¿Considera usted que el periodo promedio de pago puntual se obtendría una cartera de calidad?				X	
16	¿Considera Usted que el periodo promedio de inventario en un negocio mientras más rápido, mayor será la rentabilidad?				X	
17	¿El periodo promedio de inventario se refiere al número de días en que las cuentas por cobrar a los clientes se convierten en efectivo?				X	
18	¿Usted cree que una buena evaluación crediticia a futuro obtendría un buen margen de utilidad neta?				X	,
19	¿A mayor tasa de interés de un préstamo, mayor será la rentabilidad?				,	X
<b>DIMENSIÓN 3</b>						
20	¿Considera usted, que la reputación de un cliente en cumplir con sus obligaciones y pago puntual es importante para la entidad financiera?					X
21	¿Considera usted que el tiempo de arraigo debería ser mínimo de 6 meses?				X	
22	¿Todos los clientes deberían de presentar garantías para el otorgamiento de créditos?				X	
23	¿En caso de incumplimiento de pago se ejecuta las garantías del cliente (embargo de bienes)?				X	
24	¿El Analista de crédito evalúa que el cliente tiene que contar con solvencia de pago para asumir su responsabilidad crediticia?					X

Gracias por su colaboración

## ANEXO 5: INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN DE LA VARIABLE 2

PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
<b>DIMENSIÓN 1</b>					
1 ¿Usted considera, que la pérdida o quiebra del negocio influyen en el cumplimiento de pago del crédito otorgado a los clientes?					X
2 ¿Usted considera, que el descenso de las actividades económicas del cliente no afecta en el cumplimiento de pago del crédito otorgado?				X	
3 ¿Usted considera, que la pérdida de puestos de trabajo en tiempo de pandemia afecta en el cumplimiento de pago del crédito otorgado?					X
4 ¿Usted considera, que la tasa efectiva anual (TEA) que la Cooperativa de Ahorro y Créditos Santa María Magdalena ofrece son atractivas para su cumplimiento?				X	
5 La tasa efectiva anual es el indicador con el que se calcula la tasa de interés en el plazo mayor a un año?					X
<b>DIMENSIÓN 2</b>					
6 ¿Considera usted, que los problemas familiares del cliente afecten en el cumplimiento de préstamo del crédito otorgado?				X	
7 ¿Las aseguradoras cubren con el capital de préstamo en caso de muerte del cliente?				X	
8 ¿Todos los créditos tienen que estar asegurado en caso de que ocurra muerte o deceso del cliente?					X
9 ¿Las enfermedades de algún familiar del cliente afectan en el cumplimiento de préstamo otorgado?				X	
10 ¿En caso de enfermedad familiar es necesario el refinanciamiento de crédito para evitar la morosidad?				X	
<b>DIMENSIÓN 3</b>					
11 ¿Los gestores de cobranza en caso de incumplimiento llegan a un acuerdo con el cliente para darles facilidades de pago?				X	
12 ¿La gestión de cobranza realizada en la Cooperativa Santa María Magdalena es					

	adecuada para enfrentar el alto índice de morosidad?			X		
13	¿Considera necesario la implementación de un sistema para la otorgación y cobro de los créditos?					X
14	¿Considera usted, que el personal del área legal son muy exigentes en el seguimiento de los créditos en demanda judicial?				X	
15	¿El área de créditos informa sobre los niveles de morosidad a diario?					X
16	¿Considera usted que la recuperación de créditos se debería realizar a diario para disminuir el índice de morosidad?			X		
17	¿Se envía los estados de cuenta por cobrar a los clientes para su recuperación crediticia?					X



**Fotos de la encuesta aplicada a los Analistas de créditos**



