

**UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS**



**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**TESIS**

**EVALUACIÓN CREDITICIA Y MOROSIDAD EN  
COLABORADORES DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y  
CRÉDITO DE LIMA METROPOLITANA, 2022.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR  
PÚBLICO**

**AUTOR:**

ORDOÑEZ LAVADO NILDA NIEVES  
CÓDIGO ORCID: 0000-0003-1140-9306

**ASESOR:**

DR. NÚÑEZ VARA FERNANDO ESTEBAN  
CÓDIGO ORCID:0000-003-4054-9674

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: TRIBUTACIÓN Y AUDITORIA**

LIMA, PERÚ

JUNIO, 2022



## **Dedicatoria**

A Dios glorioso por guiar mi camino en todo momento, a mis padres y hermanos por haberme brindado siempre palabras de aliento para seguir adelante y cumplir el objetivo propuesto.

A mis maestros que fueron mis guías en toda la etapa universitaria.

## **Agradecimiento**

Agradezco a mis padres, hermanos y familiares por haberme otorgado su apoyo absoluto y haberme dado sus buenos consejos en el día a día de mi vida.

Asimismo, a Dios todopoderoso por haberme dado salud, trabajo, fortaleza para seguir adelante iluminado mi camino para lograr mis metas y objetivos,

A todos los profesores de la Universidad Peruana de las Américas, que participaron en la formación académica brindándonos consejos de vida para afrontar las adversidades duras, para llegar a ser profesional del presente y del futuro y estar preparados para enfrentar los retos que se me presente.

## Resumen

En la presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre evaluación crediticia y morosidad en colaboradores de cooperativas de ahorro y crédito Lima Metropolitana, 2022. Este estudio es de tipo correlacional, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental y transversal, se utilizó la encuesta como técnica, en ello se recopiló los datos, el cuestionario constó de 29 ítems para la variable evaluación crediticia y 18 ítems para la variable morosidad, la población está constituida por colaboradores de CAC de Lima Metropolitana y la muestra fue constituida por 30 personas que laboran en Cooperativas de ahorro y crédito en Lima Metropolitana. Según los resultados obtenidos la significancia es 961, la cual es mayor al nivel de error de 0.05 aceptamos la hipótesis nula, por lo tanto, se concluye que no existe relación entre evaluación crediticia y morosidad.

**Palabras clave:** Evaluación crediticia, morosidad, analista de crédito.

## **Abstract**

In the present investigation, the objective was to determine the relationship between credit evaluation and delinquency in collaborators of savings and credit cooperatives Lima Metropolitana, 2022. This study is of a correlational type, with a quantitative approach, non-experimental and transversal design, the survey was used as technique, in it the data was collected, the questionnaire consisted of 29 items for the credit evaluation variable and 18 items for the delinquency variable, the population is constituted by SACCO employees from Metropolitan Lima and the sample consisted of 30 people who work in Savings and credit cooperatives in Metropolitan Lima. According to the results obtained, the significance is 9.61 which is greater than the level of error of 0.05, we accept the null hypothesis, therefore, it is concluded that there is no relationship between credit evaluation and delinquency.

**Keywords:** Credit evaluation, delinquency, credit analyst.

## Tabla de contenido

DEDICATORIA .....	III
AGRADECIMIENTO .....	IV
RESUMEN .....	V
ABSTRACT .....	VI
LISTA DE FIGURAS.....	X
INTRODUCCIÓN .....	1
<b>Capítulo I: Problema de la Investigación</b> .....	<b>2</b>
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	2
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
1.2.1. <i>Problema general</i> .....	4
1.2.2. <i>Problemas específicos</i> .....	4
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	4
1.3.1. <i>Objetivo general</i> .....	4
1.3.2. <i>Objetivos específicos</i> .....	5
1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN .....	5
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN .....	5
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	6
2.1. ANTECEDENTES.....	6
2.1.1. <i>Internacionales</i> .....	6
2.1.2. <b>NACIONALES</b> .....	9
2.2. BASES TEÓRICAS .....	12
2.2.1. <i>Evaluación Crediticia</i> .....	12
<i>Dimensiones</i> .....	13
<i>Políticas de evaluación</i> .....	13
<i>Políticas de crédito</i> .....	13
<i>Supervisión</i> .....	14
<i>Factores de evaluación para otorgar un crédito</i> .....	14
<i>Elementos del proceso evaluativo de créditos</i> .....	15
<i>Evaluación de documentos personales y del negocio</i> .....	16
<i>Monitoreo basado en scoring crediticio</i> .....	17
<i>Componentes del riesgo crediticio</i> .....	18
<i>Destino del crédito</i> .....	19
2.2.2. <i>Morosidad</i> .....	20
<i>Dimensiones</i> .....	21
<i>Incumplimiento de pago</i> .....	21
<i>Clasificación del deudor</i> .....	21
<i>Índice de morosidad</i> .....	21
<i>Recuperación crediticia</i> .....	22
<i>Volumen de morosidad</i> .....	23
<i>Teorías de la morosidad</i> .....	23
<i>Indicadores De Morosidad</i> .....	24
<i>Cobranza</i> .....	26
<i>Morosidad</i> .....	26

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	28
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>30</b>
3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN .....	30
3.2. VARIABLES.....	30
3.3. HIPÓTESIS.....	32
3.3.1. <i>Hipótesis general</i> .....	32
3.3.2 <i>Hipótesis específicas</i> .....	32
3.4. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	32
3.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	32
3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	33
3.6.1. <i>Población</i> .....	33
3.6.2. <i>Muestra</i> .....	33
3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	33
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....</b>	<b>38</b>
4.1 ANÁLISIS DE RESULTADO .....	38
4.2. DISCUSIÓN .....	44
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>47</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>48</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>49</b>
<b>APÉNDICES.....</b>	<b>57</b>



## Lista de Tablas

TABLA 1: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	31
TABLA 2: RESULTADOS DE ALFA DE CRONBACH – EVALUACIÓN CREDITICIA .....	34
TABLA 3: RESULTADOS DE ALFA DE CRONBACH – MOROSIDAD .....	35
TABLA 4: FICHA TÉCNICA 1 .....	36
TABLA 5: FICHA TÉCNICA 2 .....	37
TABLA 6: EDADES DE PERSONAS ENCUESTADAS .....	38
TABLA 7: RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE .....	38
TABLA 8: RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE LA VARIABLE DEPENDIENTE .....	39
TABLA 9: PRUEBA DE NORMALIDAD .....	40
TABLA 10: CUADRO DE CORRELACIÓN .....	40
TABLA 11: REGRESIÓN LINEAL.....	42
TABLA 12: ANOVA.....	42
TABLA 13: COEFICIENTES.....	43
TABLA 14: MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	57

## Lista de figuras

<b>FIGURA 1 BAREMO DE EVALUACIÓN CREDITICIA.....</b>	<b>39</b>
<b>FIGURA 2 BAREMO DE MOROSIDAD.....</b>	<b>40</b>

## **Introducción**

La presente tesis titulada evaluación crediticia y morosidad en colaboradores de cooperativas de ahorro y crédito de Lima Metropolitana, 2022, tiene el objetivo determinar la relación entre evaluación crediticia y morosidad la cual se dedica a otorgar préstamos y dar buen servicio a los socios. Este estudio se efectuó con enfoque cuantitativo, tipo correlacional, diseño no experimental y transversal.

El contenido de esta tesis está conformado de siguiente forma:

Capítulo I: Veremos el problema de la investigación la cual está conformado por la descripción de la realidad problemática, el planteamiento del problema tanto general como específico, objetivos de la investigación tanto general como específico, así como también la justificación e importancia y limitaciones.

Capítulo II: Veremos el marco teórico, donde se detalla los antecedentes nacionales e internacionales, así mismo las bases teóricas y también la definición de términos básicos.

Capítulo III: Encontraremos la metodología de la Investigación, en la cual se ubicará el enfoque de la investigación, ambas variables, dimensiones, operacionalización de variables hipótesis general y específica, tipo de investigación, diseño de la investigación, población y muestra, técnicas de instrumentos de recolección de datos y ficha técnica.

Capítulo IV: En el último capítulo se encontrarán los resultados, discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones del trabajo de investigación elaborado.

## **Capítulo I: Problema de la Investigación**

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

Según Falaban (2022) señaló que el índice de morosidad por los créditos otorgados a nivel de América Latina asciende en un 4% con respecto al año 2021.

Según el diario infobae (2021) indicó que el nivel de morosidad en Perú a enero del 2021 asciende al 7.4%, mientras que a julio del mismo año se encuentra en 6.2%, siendo así que la cantidad de morosos a julio del 2021 fue de 788 mil personas, mientras que en enero fue alrededor de 1 millón de peruanos.

Según SBS (2021) definió que la morosidad en las cooperativas se obtuvo el 14.4% a diciembre del 2020, de las cuales el 73.5% de la cartera morosa esta coberturado.

La presente investigación fue aplicada en COOPAC de Lima Metropolitana ,2022, las cuales son supervisadas por la SBS (Ley N°30822). Fueron fundadas en el año 1958 siendo su actividad principal de otorgar préstamos y brindar servicios a sus asociados, de esa forma mitigar la falta de acceso a servicios financieros por parte de la población de bajos y medianos ingresos, en Lima Metropolitana existe 116 cooperativas.

En Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana, el problema que se presentó es que los socios no cumplieron en pagar su crédito, es decir las cooperativas corrieron el riesgo de incumplimiento del compromiso u obligaciones de pago por los préstamos de parte de los socios con las COOPAC, este problema afecta severamente a las cooperativas de ahorro y crédito de Lima Metropolitana la cual hace que tengan escasas de liquidez y si el problema continúa, su situación se irá agravando cada vez más, hasta podrían llegar a quebrar. Los colaboradores que realizaron la cobranza a los socios morosos de las Cooperativas indicaron que los socios muchas

veces no pueden pagar sus deudas por diversos factores que se les presenta, algunos mencionaron que es por un tema de salud, que están enfermos sus familiares e inclusive los mismos deudores tienen que gastar en medicinas para poder recuperarse, ya que, sin salud no podrán hacer nada, también dicen porque su negocio no genera los ingresos que esperaba, ya que, por la pandemia de la covid -19 se han visto afectados, otros indicaron que no pagan su crédito por encontrarse sin trabajo porque las empresas en la que laboraban lamentablemente se liquidaron, dicen también por haber sufrido un robo y/o haber ocurrido un incendio en su negocio y lamentablemente no contaban con un seguro que pueda cubrir parte de la pérdida ocasionado por dichos incidentes. Muchas veces los créditos que están en mora y se hace muy dificultoso de cobrar se llega a judicializar, esto significa que en todo el proceso los costos serán relevantes e incluso mayor al capital otorgado entre otros problemas, cuando este último puede ocurrir, se toma la decisión de castigar las deudas. El tema de morosidad genera pérdida para las cooperativas de ahorro y crédito en Lima Metropolitana, porque al dejar de pagar un socio, su crédito se deja de percibir el retorno de capital y los ingresos por intereses, ya que, es fuente de ingreso para las COOPAC'S, el mismo que les sirve para otorgar más créditos a los asociados.

Según Núñez (2017) definió que la evaluación no es suficiente con solicitar los ingresos y egresos del negocio del deudor. También es muy importante ver los gastos que tiene en su círculo familiar. Teniendo conocimiento de la unidad en su conjunto se podrá ver la verdadera capacidad de pago del socio y si va poder cubrir la cuota del crédito. Por lo tanto, la visita al negocio y hogar del socio serán determinantes para la evaluación crediticia.

El otorgamiento del préstamo a los socios es primordial, previo a ello es importante que los colaboradores debidamente capacitados efectúen la evaluación crediticia, es decir solicitar al socio documentos que sirvan como sustentos de su identificación, ingresos y egresos, ver su

historial crediticio , analizar la capacidad de pago, verificar la veracidad de todos los documentos entregados, entre otros puntos más, todo ello basándose en las políticas de crédito de CAC, de esta forma se tendrá conocimiento a qué tipo de socio se pretende otorgar el préstamo, esto ayudará a tomar la mejor decisión en beneficio de CAC en Lima Metropolitana.

En la presente tesis se relacionará evaluación crediticia y morosidad.

## **1.2. Planteamiento del Problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿De qué manera se relaciona evaluación crediticia y morosidad en colaboradores de cooperativas de ahorro y crédito de Lima Metropolitana,2022?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿De qué manera se relaciona políticas de evaluación y morosidad en colaboradores de cooperativas de ahorro y crédito de Lima Metropolitana,2022?

¿De qué manera se relaciona políticas de crédito y morosidad en colaboradores de cooperativas de ahorro y crédito de Lima Metropolitana,2022?

¿De qué manera se relaciona supervisión y morosidad en colaboradores de cooperativas de ahorro y crédito de Lima Metropolitana,2022?

## **1.3. Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre evaluación crediticia y morosidad en colaboradores de cooperativas de ahorro y crédito de Lima Metropolitana, 2022.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

Determinar la relación entre políticas de evaluación y morosidad en colaboradores de cooperativas de ahorro y crédito de Lima Metropolitana,2022.

Determinar la relación entre políticas de crédito y morosidad en colaboradores de cooperativas de ahorro y crédito de Lima Metropolitana,2022.

Determinar la relación entre supervisión y morosidad en colaboradores de cooperativas de ahorro y crédito de Lima Metropolitana,2022.

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

La presente investigación realizada tiene la finalidad de, determinar la relación entre la evaluación crediticia y morosidad, esto es porque existe problemas de liquidez debido a la morosidad en Cooperativas de ahorro y crédito en Lima Metropolitana, porque hay socios que no cumplen con el pago de su crédito. El presente trabajo servirá para los próximos investigadores con base en las variables similares.

### **1.5. Limitaciones de la investigación**

La limitación que se presentó fue en el tema de la encuesta ya que muchos colaboradores de CAC en Lima Metropolitana indicaron que no tenían tiempo para responder a la encuesta porque eran muchas preguntas por ello me tomó emplear más tiempo de lo previsto para lograr concluir con la cantidad de encuestados.

## **Capítulo II: Marco Teórico**

### **2.1. Antecedentes**

Para la presente investigación con respecto a las variables determinadas, se realizó el estudio de diferentes tesis internacionales y nacionales, la cual es de aporte elemental para un mejor proceso y análisis.

#### **2.1.1. Internacionales**

Erazo y Sáenz (2018) indicaron que el objetivo de esta investigación fue estudiar el volumen de morosidad de préstamos educativos entregados por el Banco del Pacífico año 2014 – 2016, el trabajo de investigación es de tipo descriptiva en la cual se aplicó entrevistas. Con una muestra de los empleados de un banco, teniendo como resultado que los estudiantes del país de Ecuador puedan lograr tener una carrera profesional, así mismo la oportunidad de estudiar dentro de un país, así como también fuera, llegando a la conclusión que la presente investigación ayudará a tener un conocimiento del análisis de los préstamos que fueron entregados por el Banco en mención y el volumen de la morosidad que fueron adquiriendo con la venta de la cartera de créditos del presente IECE, las personas que poseen cuotas caducadas son en su mayoría los estudiantes que ya terminaron la etapa universitaria y no encuentran un trabajo a corto plazo, por ello, se les hace más difícil cumplir con el pago del préstamo educativo.

Sánchez (2017) señaló en la tesis que, en primer lugar, se dió a conocer el tema del precedente de la entidad, así como el historial, los servicios que dan a sus asociados, los objetivos y la norma que la rige. el propósito genérico de la tesis fue evaluar la Gestión Financiera y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mujeres Líderes Ltda. donde su modalidad de la investigación fue Cualitativa: dicha metodología sirvió mucho, ya que se analizó las operaciones realizadas por la COOPAC. También se pudo examinar de forma numérica



características presentes dentro del área financiero y con los mismos que se realizaron las propuestas. Se utilizó en la investigación la Técnica de entrevista, el cual fue realizado al representante legal de la COOPAC. Y así se logró tener información de los datos que fueron útiles para la realización de las necesidades que tiene la misma y dar soluciones. Y la Encuesta se realizó a los trabajadores de la cooperativa en mención con el objetivo de reunir datos sobre los aspectos relevantes referentes a la gestión de los préstamos. La muestra fue reducida a solo 7 personas por ello se va emplear el 100% de su población, teniendo como conclusión, al realizar un diagnóstico a la empresa. se apreció que no tenía apropiados lineamientos estratégicos, además las políticas y estrategias de préstamos con los cuales se maneja la entidad no son adecuados, por lo que origina a entregar préstamos sin las debidas justificaciones y sin el estudio anticipado de la capacidad de pago del asociado, una gestión financiera será el buen inicio para reducir la morosidad, el mismo que es útil para ir fortaleciendo el movimiento económico y financiero de la COOPAC. Pues dicha acción va dirigido a la zona alto andina, ya que, la mayor parte de los asociados vienen de dicha zona, los mismos que adquieren los servicios dados por la cooperativa.

Chávez (2017) indicó en su tesis el objetivo principal es proponer hacer un Manual de préstamo y procedimientos para así ir mejorando la calificación de los socios y de esta forma entregar los préstamos al sector Micro empresarial de una manera apropiada, posee un enfoque cualitativo porque fue una investigación de forma dinámica, teniendo una muestra importante, que necesita de un estudio interno para proponer soluciones, las cuales deben ser aplicados al instante. La entrevista, la encuesta y la muestra son de 6 personas. El resultado fue de mantener una cartera vigente y productiva, de esta forma se estaría asegurando una recuperación dentro del plazo establecido, consintiendo a la institución dar siempre un buen servicio, de buena calidad la cual sea satisfaciente para la necesidad de financiamiento de los socios cooperando con su calidad de

vida económicamente y socialmente. Como conclusión los créditos en realidad son los que hacen que de la COOPAC siga operativa, por lo ello, tiene que ser otorgada teniendo en cuenta factores apropiados de la evaluación, así como la administración y también una correcta persecución para así mitigar el riesgo crediticio.

Chongo (2017) indicó que el proyecto de Riesgo de crédito para reducir la morosidad de los socios de la COOPAC, tiene el objetivo de hacer un proyecto de Riesgo de crédito para reducir la morosidad de los socios en el interior de la financiera. El trabajo de investigación se realizó aplicando los siguientes métodos: analítico; deductivo y el estudio de la tesis, es descriptiva, se reconoció la población, así como la muestra que fue encuestar a 10 analistas de crédito que laboran en dicha Cooperativa. Se fijó los riesgos de los créditos con el diagnóstico de la cooperativa considerando su fortaleza, oportunidad, debilidades y amenazas. La COOPAC al no tener un Proyecto de riesgo de crédito mencionaron que la administración es débil, se logró un porcentaje considerable de 86% de morosidad siendo cartera dañada, también se identificó que de los 770 asociados que son en su totalidad ,665 asociados son morosos y solo 105 asociados tiene una calificación vigente que está representada por un 14% del total de la cartera. La morosidad repercute en la liquidez de la COOPAC, finalmente después de hacer los estudios respectivos, se decidió llevar a cabo el proyecto de riesgo de crédito para reducir dicha morosidad en la COOPAC.

Velasco (2017) realizó la presente tesis que el objetivo de estudiar el impacto del volumen de morosidad en la rentabilidad del sistema de Bancos privados grandes, de la Provincia de Imbabura en los años 2014 a 2016, en el presente estudio se utilizó la técnica descriptiva, donde la muestra fue a toda la población de las entidades bancarias privadas grandes y medianos del lugar mencionado anteriormente, siendo confiable al 100%. En dicho estudio fue aplicado información detalladamente en los distintos centros bancarios, el resultado del total de préstamos en riesgo fue

en promedio 56%, del total de todo lo que tienen las entidades bancarias, por otro lado la morosidad es de un 1.87%, del total de lo que tienen, haciendo una deducción se logra ver que los activos se van disminuyendo por la misma morosidad en las entidades bancarias, lo que produce que la rentabilidad sobre los activos de las instituciones decrezcan significativamente en 1.26%, pero si se consideraría que la morosidad no existiera el indicador aumentaría a 1.44. Concluyendo que el volumen de la morosidad es dependiente de una forma significativa de los créditos en riesgo que tengan cada banco.

### **2.1.2 Nacionales**

Alanoca (2021) indicó que su investigación tiene el objetivo de determinar si la evaluación crediticia influye en el tema de la morosidad en la COOPAC. El estudio es de un método Cuantitativo descriptivo-correlacional con diseño no experimental transversal, para recopilar información se ha empleado la encuesta y de instrumento un cuestionario según escala de Likert ya verificada, fueron encuestados 30 promotores de negocios. En el resultado de la investigación se aprecia que hay relación afirmativa moderada de evaluación crediticia y su incidencia en la morosidad de la COOPAC con correlación de Pearson de 0,648. se observa un 36.7%, el cual dice que los promotores tienen un bajo nivel en el tema la evaluación del proceso de préstamo y 30%, tiene un bajo nivel referente a su antecedente crediticio, se tuvo otro 30%, con un bajo nivel referente a la cartera vencida, 53.3% afirma que hay un bajo nivel referente a los préstamos de riesgo alto y por último 20%, dice que tienen cartera pesada.

Damiano (2021) realizó en su trabajo de investigación que el objetivo principal fue determinar si hay relación entre gestión de riesgo con la administración de la morosidad en la Cooperativa, Los procedimientos utilizados fueron correlacional, obtuvieron un enfoque descriptivo, cuantitativo, siendo no experimental transversal. La población fue de 60 socios, de las

cuales 32 socios son la muestra, el método utilizado fue no probabilístico., se tuvo en gestión de riesgo 8 ítems y en administración de la morosidad 12 ítems. En esta se aplicó el SPSS y v.26 excel, los resultados obtenidos mencionaron que se encontró una correlación de Spearman de 0.525, con un nivel bilateral de “ $0.002 < 0.05$ ” mostrando que la correlación es media. Concluyó que al tener una gestión de riesgo de crédito apropiado facilita tener la evaluación efectiva de los créditos, lo cual hará que se reduzca la cantidad de morosidad. Se recomendó que la COOPAC considere los resultados de dicho estudio investigado y puedan aplicarlo, la presente investigación como conclusión final muestra lo importante que es tener una buena evaluación de créditos y una buena administración de la morosidad, ya que, la morosidad descenderá significativamente.

Irigoin (2020) señaló en su trabajo de investigación que tuvo como objetivo ver si existe relación entre evaluación de créditos y la morosidad de los socios de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Sipán S.A, 2018. El estudio utilizado fue descriptivo – correlacional diseño no experimental transversal, la población fueron 15 empleados de la entidad, como técnica fue empleado la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados del estudio mostraron que hay relación afirmativa entre evaluación de créditos y la morosidad de los socios de la Caja Rural de Ahorro y Crédito mencionado anteriormente, teniendo correlación de Pearson de 0,828. Se puede ver un 40% que mencionaron que los colaboradores no tienen conocimiento correctamente de la procedimiento para la evaluación de los distintos créditos que da la entidad, por otro lado se tiene un 80%, que están en un nivel medio referente al volumen de la mora de los préstamos de microempresa, que no están devengados los intereses, por otro lado el 67% mencionan que el índice de morosos de los crédito de pequeña y mediana empresa que no devenguen intereses se encuentra en una altura media y el 40% indican que las normativa de recuperación no son apropiadas.

Cusma y Arévalo (2020) manifestaron en su trabajo de investigación el objetivo de determinar la relación de la evaluación crediticia y el índice de morosidad de la Caja Piura, de Tarapoto 2020, con esa finalidad el investigador realizó la encuesta a 30 colaboradores, obteniendo un resultado de existencia positiva media entre el Evaluación crediticia y Índice de la Caja Piura, agencia Tarapoto. El estudio fue correlacional, diseño no experimental, la prueba con 30 colaboradores, la metodología empleada fue la encuesta, como herramienta el cuestionario, teniendo el resultado, se evidencia que hay una relación de Pearson afirmativa media de (0,571) sobre la Evaluación de crédito y el Índice de la Caja Piura, con un p de significancia menor ( $0.001 < 0.005$ ) y prueba bilateral. Concluyeron que, si existe relación entre la evaluación crediticia y el Índice de morosidad, con la correlación de 0.571, con un p de significancia menor ( $0.001 < 0.005$ ); finalmente se menciona que la Evaluación crediticia tiene incidencia positivamente en un 32.60%, en el Índice de morosidad de dicha entidad.

Wanda (2019) indicó en su investigación el propósito general de determinar el riesgo de crédito en la morosidad, la investigación fue tipo básica, su enfoque fue cuantitativo, se usó la recopilación de datos; el diseño del estudio fue no experimental-transaccional puesto que no se ha maniobrado la variable y dimensiones del estudio. su alcance del estudio fue correlacional, se trabajó con el total de la población, que fueron 35 funcionarios de negocios. Se empleó la encuesta, que tenía 23 ítems, se tuvo un resultado al aplicar el Alpha de Cronbach superior a 0.7, el mismo que dió garantía a la confiabilidad del instrumento para ser empleado, y también se tuvo como segunda fuente los índices de morosidad de los 35 funcionarios de negocios indicaron, los mismos que fueron recolectados de la entidad. Teniendo los resultados siguientes: La magnitud del peligro de incumplimiento tiene un valor promedio de 3.09, la magnitud del peligro de exposición fue de un nivel de riesgo alto (promedio=2.46), y la magnitud del peligro de recuperación se sitúa en un nivel

muy bajo (promedio=4.66). Con respecto a la variable riesgo de crediticio, se tuvo un valor promedio de 3.23, situándose en un nivel regular. En la otra variable que es morosidad, se apreció el índice de morosidad acumulado siendo 7%, mencionando que el índice de morosidad en la Cooperativa es alto. Finalmente, se tiene correlación en p valor = 0.00, menor que 0.05, lo cual indica que hay una influencia relevante entre el riesgo crediticio y la morosidad con un nivel de confiabilidad de un 95%. Su coeficiente de correlación ( $r = 0.92$ ) y su coeficiente determinativo ( $r^2 = 0.84$ ) indica que la correlación es directa y significativa, tienen signo positivo.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Evaluación Crediticia**

Núñez (2017, como se citó en Salinas, 2020) indicó que es una evaluación consolidada/general de todos sus ingresos y gastos que se realiza a la persona que posiblemente se le otorgue el crédito, lo cual permitirá conocer su capacidad de pago del deudor, también se debe visitar a su empresa y hogar, ya que, son importantes para una buena evaluación crediticia.

García (2008, como se citó en Pérez y Pérez,2020) mencionó que es un conjunto de todo lo que tiene y todo lo que debe (ahorros, depósitos, créditos etc.) que poseen en distintas entidades financieras.

Cueva (2017, como se citó en Ortiz,2020) señaló que son aquellos procedimientos que se realiza aplicando la política de créditos de la entidad, así como las de SBS, lo cual ayudara a tomar la decisión si la persona califica para otorgarle el préstamo, o no, También se debe tener en cuenta para realizar la evaluación crediticia las COOPAC tienen que usar un software efectivo para tener una respuesta al instante, cierta, también tomar la decisión de otorgar el crédito a los socios que tengan aval. Por último, a los créditos por convenio planilla igual se debe solicitar un solidario aval.

Ortiz (2015, como se citó en Quispe,2019) planteó que es la etapa donde el analista de crédito debe recopilar toda la información necesaria, así mismo verificar que sean fidedignas, para analizarlas esto con la finalidad de tener más claro la decisión en el tema si le da o no el préstamo.

Ochoa y Saldivar, (2012, como se citó en Laguna,2017) indicaron que es un estudio que la entidad hace al posible deudor que puede ser persona jurídica o persona natural de todos sus activos y pasivos para así determinar la capacidad de pago que posee.

### **Dimensiones**

Ross, et al. (2010, como se citó en Hernández ,2017) señaló las dimensiones siguientes de la variable evaluación crediticia

### **Políticas de evaluación**

Mencionó que después que una entidad toma la decisión de entregar el crédito a sus socios, tiene que fijar lineamientos la cual servirá para determinar a quiénes se les permitirá el crédito. El análisis de préstamo se refiere al transcurso de decidir si se otorgará crédito o no a un socio (p. 655). La evaluación de crédito permitirá tener riesgo mucho menor al entregar un crédito a un socio.

### **Políticas de crédito**

Señaló que, para otorgar un crédito, la entidad toma en cuenta el esfuerzo a invertir en tratar de diferenciar entre los socios que cancelan y aquellos que no. Las entidades utilizan distintos procedimientos para precisar la probabilidad de los socios que no cumplan con la cancelación del crédito a todo esto se le llama análisis de crédito. (p. 645). Dentro de dichas políticas de crédito, la entidad por medio de las políticas toma la decisión de cuanto seria su % al año de cobranza dudosa para que ellos asumen dicho riesgo, ante los socios morosos.

## **Supervisión**

Manifestó que la supervisión es cuando las entidades que efectúan operaciones de préstamos se auto aseguran contra el no pago, para ello se contrata el seguro de crédito a través de una compañía de seguros. (p. 856). A través del seguro créditos la entidad se ampara ante cualquier eventualidad de pérdida de dinero por otorgar crédito. Pero la mayoría de las entidades prefieren no contar con el seguro en vista que la prima es muy elevada y optan ellos mismos asumir dicho riesgo.

## **Factores de evaluación para otorgar un crédito**

Calderón (2014, como se citó en Pasapera y Romero,2021) mencionó que los factores primordiales que se deben tener en consideración, para tomar la decisión si se entrega o no crédito, son conocidos como las cinco “C” del crédito.

**Carácter.** Son aquellas cualidades de honestidad, así como solvencia moral que posee el deudor para hacerse responsable de un crédito, por la cual se debe tener información de su historial crediticio esto servirá para ver cuál sería su comportamiento de pago en el futuro.

**Capacidad.** Para la evaluación del crédito un punto muy importante a considerar es la antigüedad de negocio, el crecimiento como entidad, así como sus actividades, la zona de influencia, también las operaciones, cuantos colaboradores tiene, sobre todo los ingresos, Con dicha información se tiene conocimiento de su experiencia con la que cuenta para manejar su negocio y su capacidad de pago.



Condiciones Son aquellos factores externos las mismas que pueden impactar el funcionamiento del negocio, o sea es todo lo que incida en la capacidad de pago. Una buena evaluación permite presentir sus posibles efectos por ello incorporar en el análisis de riesgos.

**Colateral.** Se refiere a los activos y otros recursos que tiene la entidad la misma que servirá como garantía para pagar los créditos en caso el socio deudor no cumple en cancelar su préstamo.

**Capital.** Es aquel dinero invertido en el negocio. Para la evaluación se necesita analizar su situación financiera. Esto facilitará conocer las posibilidades de pago, también la capacidad de endeudamiento, así como sus ingresos y egresos.

### **Elementos del proceso evaluativo de créditos**

Ochoa y Saldívar (2016, como se citó en Irigoien,2020) mencionaron que tiene 3 importantes elementos, que son los siguientes:

Proceso de evaluación. Son aquellos tipos de productos enfocados al micro préstamo lo cual busca determinar firmezas para el tema del crédito, así mismo se tiene que ver los peligros que se tiene al otorgar créditos a los socios que poseen las características siguientes: que sean muy frágil en el tema de su administración empresarial, escasez de datos en el tema contable, un índice alto en el tema de informales, los que tiene ausencia de los documentos y registros los cuales acreditan las ventas y compras. En efecto, en el procedimiento de la evaluación de crediticia se aplica una metodología evaluativa de préstamos, en el mismo que se aplica los temas siguientes:

Captación y solicitud de socios: En esta fase la entidad se comunica con el socio y debe apuntar todos los datos que corresponde para el préstamo solicitado. La información en principio que da a conocer el socio son: El importe y plazo de crédito, aprobación crediticia: una vez que el analista

de créditos de forma responsable termina con el proceso de la evaluación de la solicitud enseguida enviará a su superior para su respectiva aprobación.

Desembolso crediticio: Como un proceso final si la solicitud ha sido verificada y aprobada por las personas encargadas del rubro, se otorga el préstamo al socio obviamente en el procedimiento ya está incluida los documentos necesarios que servirá para el contrato, también se deberá tener el programa de pago, así mismo las garantías acordadas, previo ello el socio debió haber firmado todos los documentos necesarios., como empresa financiera deberá dar la documentación necesaria al deudor.

### **Evaluación de documentos personales y del negocio**

Según Sotelo (2016, como se citó en Pérez y Pérez,2019) indicó que es el proceso donde se tiene que verificar toda la documentación personal y del negocio en caso tuviera el solicitante.

- Documento personal del cónyuge y titular. En este caso se debió verificar el DNI de ambos ya que es el único documento que acredita la identidad personal que reconoce el Estado para todos el tema comercial, civil, judicial en realidad para todos los temas en general, El DNI es intransferible porque cada persona posee con dicho documento, es un documento público y es con el único que te da derecho para el sufragio en las elecciones que se realizan en el país. La RENIEC es la entidad que está a cargo de la emisión.
- Registro Único del Contribuyente, El famoso RUC son usados por las personalidades jurídicas y personalidades naturales, así como sociedades que tienen alguna actividad económica de manera recurrente o también a veces, o si son los registrados que cancelan impuestos.
- Datos de domicilio personal y domicilio fiscal del negocio. En este caso se refiere al certificado de domiciliario que da credibilidad a su residencia en el interior del Perú, sin

importar que sea una persona extranjera o del Perú, lo cual está permitido que lo revise un notario o también puede ser la autoridad Policía papeles que confirmen su vínculo del solicitante del préstamo con su domicilio, su dirección debe figurar en los documentos de servicios básicos entre otros.

- Comprobantes de compras y ventas, que son documentos tributarios de venta y compra los cuales son registrados y aceptados por la ley. Dichos comprobantes deben servir para afirmar la venta de bienes y servicios, ya que, al otorgar el comprobante la operación se considera concretada). Por lo mismo debe ser emitido considerando todos los requisitos del reglamento de pago.
- Declaración y pago de impuestos, menciona, que tanto la declaración y pago de los tributos se debe hacer cada mes según el plazo indicado en el cronograma SUNAT aprueba cada año, las mismas que se deben hacer por las plataformas siguientes: Declara Fácil, Formulario Virtual N° 621 - IGV, así como por Renta Mensual y en caso se tenga contingencias se puede optar en declarar por el PDT 621.
- Boletas de pago, es el documento que acredita la relación que tiene la persona con la empresa, así como el tema de sus ingresos, está claro en caso sea un trabajador, En dicha boleta de pago debe figurar los mismos importes que refleja planilla de remuneraciones canceladas.

### **Monitoreo basado en scoring crediticio**

Aparicio et al. (2013, como se citó en Velasco,2019) manifestó que es aquel proceso más relevante que debe de seguir el supervisor financiero de turno para de esa forma garantizar un apropiado manejo de los riesgos crediticios, es decir dar seguimiento o vigilar los créditos otorgados las cuales conforman el portafolio crediticio.

Dicho proceso se debería hacer por medio de monitoreo de forma continua, así mismo hacer un estudio de calidad y de composición de los portafolios de los préstamos que mantienen las entidades financieras

### **Componentes del riesgo crediticio**

García (2016, como se citó en Salinas,2020) señaló que se tuvo varios componentes de peligros crediticios, los cuales son sumamente importantes y son los que se muestran a continuación:

Riesgo de impago; El presente autor mencionó que es cuando el deudor no llega a cancelar su préstamo en la fecha pactada, en la mayoría de veces es porque el deudor está pasando en ese momento por una crisis económica, por ello la entidad financiera debe conocer el fondo del motivo del incumpliendo de la cancelación del crédito, con la finalidad de apoyar al deudor y este tenga alguna salida para lograr pagar el préstamo y no seguir adeudado. Dicho riesgo incluso se da por casos imprevistos, lo mismo que escapa de las manos del deudor en dar solución alguna, he ahí como empresa se pone a estudiar y encontrar soluciones con l finalidad que el socio cumpla con su pago del crédito.

Riesgo de calificación; es cuando se ve el nivel de cumplimiento de pago que posee el deudor referente a lo que figura en el documento que posteriormente será firmado y también analizado para decidir si aplica con todos los requisitos para tener un préstamo comercial; por ello el deudor debe acreditar que, si está en la posibilidad de cumplir con el pago de su préstamo con sus ingresos, en el caso que suceda lo contrario obviamente hay más posibilidades que sea rechazado el préstamo y el riesgo de calificación seria súper alto.

Riesgo de Liquidez; es conocido como riesgo de financiamiento, ya que el socio será evaluado y se verá si cuenta con activos cuando se otorga el préstamo, esto con la finalidad que el deudor pueda cancelar con sus activos su préstamo en caso se le presente problemas con el tema de liquidez.

Riesgo País; es considerado como un problema de alto nivel, pues se menciona que existe dificultades para controlar y se posee un problema contraproducente a nivel macro, el mismo que repercute negativamente perjudicando a las empresas financieras, también a los empresarios y personas. Siendo Estos causas ambientales, sociales y políticos (p.58).

### **Destino del crédito**

Lozano, I (2013, como se citó en Moreno ,2020) indicó que es básicamente realizar la verificación en que fue utilizado el préstamo concedido, e identificar la proporción netamente aportado por el socio en dicho proyecto y cuanto fue el dinero empleado del préstamo. Tener Consideración en el caso de financiamiento del activo fijo, de todas maneras, se debe pedir el aporte del deudor ya que solo el 90%, se financia del total del proyecto.

- Para el tema de compra de deuda se tiene que entregar el documento donde figura la deuda total a la fecha por pagar.
- Para un nuevo crédito se tiene que revisar la concertación de dicha inversión o la compra de deuda por la cual fue el destino del préstamo antiguo, menciona que no será posible repetir la financiación 2 veces para la cancelación de deuda o el mismo activo fijo.
- En el tema de la inversión el destino y los aportes en su totalidad tienen que concordar.

Para el tema del financiamiento del activo fijo, se tiene que adjuntar, ofrecimiento de venta, así como la proforma del activo que se va adquirir y de preferencia triangular la operación con la empresa o persona que está vendiendo el bien.

### **2.2.2. Morosidad**

Bobadilla (2019, como se citó en Vilca y Torres, 2021) denominó morosidad a la demora en la cancelación del importe acordado por parte el deudor, ya que al momento que la entidad financiera decide otorgar el crédito también entrega al deudor el documento donde figura la modalidad de pago, así como el importe y la fecha.

Buitrón y Perugachi (2017, como se citó en Lizana,2020) plantearon en la presente tesis que la morosidad es faltar al compromiso de cumplir con la cancelación de préstamo que se tiene en la COOPAC, la morosidad repercute en la liquidez de la empresa, también se dice que ese dinero empleado se vuelve improductivo además genera gastos de gestión en el intento de la recuperación de cartera y así mismos gastos de provisiones.

Brachfield, J. (2006, como se citó en Tarifa y Moreno,2020) mencionó que se llama morosidad cuando el deudor no cumple con el pago de sus deudas en la fecha de vencimiento que figura en su cronograma de pagos, dichos retrasos son por varios factores, uno de los motivos porque el país entero o parte de él está en crisis económica.

Chiriboga, (2005, como se citó en Céspedes,2018) indicó que moroso son llamados aquellos deudores que tienen la mala práctica en retrasarse en realizar sus pagos y muchos de ellos ya no tiene voluntad de pago por lo que son deudores incobrables por ello dichos créditos se contabilizan como perdida en las cuentas contables correspondientes.

Díaz (2014, como se citó en Quispe,2019) afirmó que la morosidad es cuando existe incumplimiento de pago en las fechas establecida según acuerdo pactado entre el deudor y la entidad financiera, en consecuencia, dicho crédito otorgado pasa a ser clasificado en el rubro de cartera vencida.

## **Dimensiones**

### **Incumplimiento de pago**

Garg (2018, como se citó en Quispe ,2019) señaló que es cuando la empresa está haciendo frente a una falta de pago por parte del deudor, en principio debe tener conocimiento del motivo porque este incumplimiento con el pago, así como también de la clase de incumpliendo que muestra el socio, este proceso es muy importante antes de seguir con algunas acciones, ya que, cada clase de falta de pago tiene diferente manejo. No es igual tratar con un deudor que ni siquiera tienen voluntad de pago, que tratar con un deudor que realizo la cancelación del crédito en forma continua anteriormente, pero por alguna situación está en incumplimiento ya sea que está pasando por algún problema con el tema de sus ingresos (p. 86).

### **Clasificación del deudor**

Martin (2017, como se citó en Quispe ,2019) mencionó que la calificación crediticia permite recolectar la información del deudor por los distintos prestamos adquiridos, sienta esta la herramienta para mitigar riesgos financieros. La clasificación del deudor está creada por el historial que tiene con respecto a la deuda. Cada deudor que logró adquirir un préstamo, estos serán clasificados de la forma siguiente: calificación normal, cpp, deficiente, dudoso y en pérdida.

### **Índice de morosidad**

Piotr (2016, como se citó en Quispe ,2019) indicó que la diversificación de cartera faculta la disminución del riesgo de la cartera general, por ello los instrumentos cuantitativos para el tipo

de cartera son en direcciones primordiales para el análisis de los productos a otorgar y también ver a que clase va a pertenecer el deudor, ya que una cartera crediticia de riesgo menor necesita realizar un seguimiento constante de diversificación, también se necesita incorporar personal idóneos, ellos serán los encargados de realizar la solicitud de préstamos correspondientes así mismo mitigar los riesgos crediticios las cuales impactan de forma negativa a la empresa.

### **Recuperación crediticia**

Barragán, L. (2020, como se citó en Díaz y Hamilton,2021) manifestó 5 recomendaciones a poner en práctica para recuperar en esta nueva realidad:

1. En principio se debió pedir al deudor que acepte su deuda: Es importante entender por lo que está pasando el deudor, ver el motivo por la cual no está cancelando el crédito y se le debe dejar que ellos mencionen el importe de la deuda. De esta forma, podemos nosotros asegurar que los socios entiendan y sean conscientes de la deuda total por pagar que tienen.
2. Es necesario resolver disputas existentes lo más antes posible: Es apropiado llegar a un acuerdo con un deudor moroso en vez de tomar acciones legales ya que solo generara que se compliquen los pactos. La mayoría de las empresas financieras han suspendido por 3 meses las deudas de los socios y también han estado reprogramado las deudas.
3. Precaver intenciones de estafa: Siempre existen personas que aprovechan la ocasión y situaciones para dejar de pagar, es importante por eso, tener conocimiento sobre el motivo verdadero del incumplimiento del pago del préstamo, para no caer en las estafas planeados por los deudores.
4. La calificación de préstamos es poco provechoso: menciona que en un proceso de estudio al socio se verifica la actitud /postura del socio y a su vez también el expediente crediticio.



Las empresas del sector financieras deben modernizarse y tener claro las políticas crediticias esto servirá mucho para los cambios que se presenten en el momento determinado.

5. Se necesita un estudio más detallado: Para poder elegir y tomar una buena decisión que sea apropiada se debe hacer un estudio de zonificación más minuciosa así poder ubicar varios modelos de comportamiento de cancelación en este nuevo mundo virtual.

6. Se dice también que repetir lo mismo no funcionará: Se tiene novedades y creatividad. En esa nueva forma de vida, se ha logrado encontrar nuevas estrategias para realizar la cobranza respectiva. En principio se debe tomar conductas flexibles para congeniar con los deudores, también se ha visto la necesidad de la ciencia para llevar un control adecuado de los cobros en esta etapa de la pandemia.

### **Volumen de morosidad**

ABC Finanzas (2017, como se citó en Jorge,2021) indicó que es importante saber sobre volumen de morosidad, ya que es significativo para cooperar con los especialistas del rubro puesto que así podrán enfrentar el riesgo económico. Existe varias etapas de procesos para investigar el tema de volumen de la morosidad. Dicho volumen de la morosidad tiene interrelación entre el riesgo sospechoso y el riesgo total; mucho va depender del riesgo del que estemos afrontando, y el propósito de aprender deberá decidir en base al índice de morosidad en su totalidad para que la información sea comprendida de una forma apropiada.

### **Teorías de la morosidad**

Rajan y Petersen (1995, como se citó en Quintana y Curichahua,2021) mantuvieron su posición en mencionar que las empresas bancarias con poder adquisitivo mayor en el mercado son

aquellos que están decididos a correr un mayor riesgo, ya que, se basan en lo obtendrán más dinero más adelante proveniente de los intereses.

Efecto de la Morosidad según Freixas y Rochet (1998) manifestaron que la debilidad de las empresas financieras en sus elevados índices de morosidad genera escases en el tema de la liquidez y con mira al futuro causa que la empresa quiebre, para luego ser liquidada. Ejemplo caso Agro banco que tiene escases de liquidez ya que la mayor parte de sus socios están clasificadas como carteras vencidas, Harriet (2000) indica que con una buena evaluación los índices de morosidad es posible reducir, así como también reducir los gastos operativos para que la empresa pueda mantenerse y tener una reserva para cualquier contingencia que se presente más adelante.

Clases de la mora según Alaya (2016) se clasifican la mora como se muestra a continuación:

1. Normal
2. Con problemas potenciales (CPP)
3. Deficiente
4. Dudoso
5. Pérdida

### **Indicadores De Morosidad**

Aguilar y Camargo (2002, como se citó en Ramírez,2020) mencionaron que son 3 indicadores de morosidad.

1. Créditos Atrasada: Son préstamos directos que faltan ser pagados en la fecha pactada y que se sitúan dentro de cartera vencida o en cartera judicial.

2. Créditos de Alto Riesgo: Se considera tanto a los préstamos vencidos como los que están en cobranza judicial, reestructurado y refinanciado.

3. Cartera Pesada: Son aquellos préstamos indirectos y directos que tienen calificación dudoso deficiente y pérdida. El indicador mencionado anteriormente se calcula así:

$$\text{Cartera atrasada} = \frac{\text{Colocaciones vencidas} + \text{cobranza judicial}}{\text{Colocaciones Totales}}$$

El crédito de que representa un alto peligro es una ratio con particularidad de activos más graves, influyen mucho en el número de los créditos atrasados, así como en las refinanciadas, en los de cartera judicial, y reestructuradas.

$$\text{Cartera de alto riesgo} = \frac{\text{Colocaciones vencidas} + \text{cobranza judicial} + \text{refinanciadas} + \text{reestructuradas}}{\text{Colocaciones Totales}}$$

$$\text{Cartera Pesada} = \frac{\text{deficientes} + \text{dudosas} + \text{perdidas}}{\text{Creditos directos y contingentes totales}}$$

La SBS y Afp ha fijado a los indicadores de morosidad en dependiendo a los días de retraso lo cual a continuación se muestra:

1. Mayor a 30 días de incumplimiento
2. Mayor a 60 días de incumplimiento
3. Mayor a 90 días de incumplimiento
4. Mayor a 120 días de incumplimiento

## **Cobranza**

Morales Castro A. y., (2014, como se citó en Velazco,2017), mencionó que la cobranza fue el procedimiento previo fijado que una entidad ejecuta, con el propósito de recuperar dichos bienes y servicios que fueron otorgados al crédito, para realizar el procedimiento operativo y administrativo de la cobranza de una entidad, participan diversas áreas involucradas siendo la más importante y las más responsable el área financiero, ya que es el que evalúa y realiza la registración de los créditos caídos en las cuentas por cobrar

## **Morosidad**

Brachfield, (2006, como se citó en Laguna ,2017) indicó que la morosidad no fue provocada por un solo factor, pide que se considere la presencia de diversos factores que al interrelacionarse entre sí causan el índice de morosidad que hay en un momento determinado en la economía de puede ser en un lugar determinado o en todo el país. Por ello, se dice que no estamos frente a un solo factor mientras no se identifique el principio de la mezcla de diversos factores.

- La coyuntura económica: La situación económica impacta en forma directa al volumen de morosidad, ya que en la etapa de ampliación y tranquilidad de la economía los volúmenes de morosidad se reducen, y en la etapa de retroceso la morosidad asciende significativamente.
- El tema financiero: Se considera como el grifo de la plata, en una etapa en que las empresas financieras otorgan créditos y las tasas de interés son bajísimos, la morosidad global disminuye ya

que las empresas obtienen recursos fácilmente, pero en una fase de recesión en que se restringe la concesión de créditos y los tipos de interés suben, la morosidad asciende.

- El mercado y la competencia: Referente a este factor se mencionó que son los que marca el volumen de morosidad, en vista que existiera abundante ofrecimiento y una reducida demanda, los distribuidores deberán correr un riesgo alto al vender y ser pocos estrictos en el tema de pedir la cancelación, mientras que si hubiera más demandantes que ofertantes lo que se hace es solicitar inclusive la cancelación con anticipación. Por eso, cuando el rival opera con fidelidad es posible tomar el control sobre los morosos, pero cuando los rivales están decididos a vender como a dé lugar se hace complicado casi imposible tomar el control con las personas morosas de la zona.
- Con respecto al sector económico y el subsector: Se dijo referente a ese factor que tiene que ver mucho las costumbres de cancelación que poseen cada zona o subzona económicamente la cual impacta el nivel de morosidad, se ha visto que hay subzonas con cero morosos, porque hay bastante control y sacan a los morosos.
- Con respecto a cultura empresarial y los hábitos de pago: En el presente factor las practicas aplicadas referente a la cancelación fue muy importante porque se ha visto en varios casos que es el que genera morosidad. En varios países no tienen cultura de pago y los deudores no le dan importancia a ser calificado como socio A.
- Cuando existe ausencia de una cultura de cobro de aquellos acreedores y una excesiva tolerancia por las demoras en la cancelación: las entidades financieras son muy tolerantes con los socios que pagan fuera de fecha pactada, lo cual hace que aumente los malos pagadores y por ello la morosidad.

### 2.3. Definición de Términos Básicos

**Políticas de Crédito:** Son normas que cada entidad financiera posee la cual determina la selección del crédito, así como también las normas de crédito y las condiciones de crédito.

**Ahorristas:** Son aquellas personas que tiene una cuenta de ahorros en el sistema financiero en ello van realizando movimientos diferentes tanto como ingreso y egreso.

**Diversificación de cartera:** Se refiere a tener la cartera de clientes en varios sectores.

**Riesgo:** Es la posibilidad de que ocurra un hecho y las consecuencias son negativas.

Los factores que lo componen son vulnerabilidad y la amenaza.

**Crédito:** Se refiere a las condiciones tanto morales como económicas de un individuo refiriéndose más a las negociaciones en ello, por la confianza de una de las partes, se otorga las prestaciones de dinero.

**No experimental:** Es aquel que no se puede efectuar manipulación alguna.

**Supervisión:** Es la vigilancia que se realiza a los créditos otorgados /a las cuentas por cobrar con la finalidad de no caer en mora.

**Mora:** Es la que pone en peligro la estabilidad de la entidad, es un factor negativo la cual llega a crea enemigos, se cuestiona el nivel profesional de los involucrados

**Provisiones genéricas:** Son aquella que se influye de forma preventiva con relación a créditos directos como indirectos también a las operaciones de arrendamiento financiero de deudores las cuales están clasificados en categoría normal.

**Deficiente:** Se refiere al no ser suficiente y capaz para hacer algo.

**Morosidad:** Se entiende que es algo imposible de cumplir con lo exigido con la obligación pactada, generalmente dicho término se usa cuando el deudor no cumple obligaciones financieras a su vencimiento.

**Dudoso:** Situación en la existe probabilidades que pueda ocurrir o no.

**Incumplimiento:** Es faltar a un deber puesto por un contrato, es la actitud negativa de los individuos la cual utilizan para no cancelar sus deudas entre otras obligaciones.

**Índice de morosidad:** Se refiere a la cartera de crédito vencida o improductiva la cual es la proporción del total de la cartera; podemos decir que es uno de los indicadores más empleados para la medida del riesgo de una cartera créditos.

**Metodología:** Son procedimientos que se sigue en un trabajo de investigación

**Pérdida:** Es aquello que por diversas circunstancias se deja de tener lo que anteriormente era de su pertenencia.

**Correlación:** Son estadística la cual indica la fuerza entre dos variables.

**Variables:** Es aquello que puede cambiar y dicho cambio es capaz de medirse u observarse.

**Hipótesis:** Es una Proposición no verificado en la cual existe posibles relaciones entre dos o más variables.

**Dimensiones:** Son aquellos elementos en los que se disgrega la variable para medirla.

**Investigación:** Consiste en estudiar, así como también en indagar información sobre un tema determinado.

## CAPÍTULO III: Metodología de la Investigación

### 3.1. Enfoque de la investigación

En la presente tesis el enfoque de investigación fue cuantitativo, según Hernández, et al. (2010) indicó que su proceso de investigación se concentra en las mediciones a nivel de números. Utiliza la observación del proceso en forma de recolección de datos y los analiza para llegar a responder sus preguntas de investigación. El presente enfoque utilizó los análisis estadísticos. Se da a partir de la recolección, la medición de parámetros, la obtención de frecuencias y estadígrafos de población. También plantea un problema de estudio delimitado y concreto. Sus interrogantes de investigación tratan de cuestiones específicas. Una vez planteado el problema de estudio, revisa lo que se ha investigado antes.

### 3.2. Variables

Independiente: Evaluación crediticia

*Dimensiones.*

- Políticas de evaluación
- Políticas de crédito
- Supervisión

Dependiente: Morosidad

*Dimensiones.*

- Incumplimiento de pago
- Clasificación el deudor
- Índice de morosidad



**TABLA 1:** Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
<b>EVALUACIÓN CREDITICIA</b>	Cueva(2017) indicó que la evaluación crediticia es el cumplimiento de los requisitos que se exige para que el socio pueda acceder a los préstamos; en ese sentido, los requisitos para la evaluación crediticia responde a lo establecido	Políticas de evaluación	Requisitos del socio	1, 2
			Calificación financiera	3
			Tipos de garantías Régimen tributario	4, 5, 6 7, 8
		Políticas de crédito	Línea de crédito Modificación de crédito	9,10 11
			Sobregiro	12,13,14
			Suspensión de crédito Reducción de crédito	15,16,17 18,19,20
Supervisión	Autonomía Clases de Riesgo Auditoria	21,22,23 24,25,26 27,28,29		
<b>MOROSIDAD</b>	Quispe(2019) mencionó que la morosidad es cuando existe incumplimiento de pago en las fechas establecida según acuerdo pactado entre el deudor y la entidad financiera, en consecuencia, dicho crédito otorgado pasa a ser clasificado como cartera vencida.	Incumplimiento de pagos	El contrato	1,2
			Garantías	3,4
			Obligación del pago	5,6
		Clasificación el deudor	Calificación normal Calificación con problemas potenciales	7,8 9,10
			Calificación dudoso y perdida	11,12
			Cartera atrasada	13,14
Índice de morosidad	Cartera de alto riesgo Cartera pesada	15,16 17,18		

Fuente: Los datos fueron sacados de la tesis de Hernández (2017) y Quispe (2019) y aporte propio (2022)

### **3.3. Hipótesis**

#### **3.3.1. Hipótesis general**

Existe relación entre evaluación crediticia y morosidad en colaboradores de cooperativas de ahorro y crédito de Lima Metropolitana,2022.

#### **3.3.2 Hipótesis específicas**

Existe relación entre políticas de evaluación y morosidad en colaboradores de cooperativas de ahorro y crédito de Lima Metropolitana,2022.

Existe relación entre políticas de crédito y morosidad en colaboradores de cooperativas de ahorro y crédito de Lima Metropolitana,2022.

Existe relación entre supervisión y morosidad en colaboradores de cooperativas de ahorro y crédito de Lima Metropolitana,2022.

### **3.4. Tipo de Investigación**

La presente investigación es de tipo aplicada y de nivel correlacional

Marroquín (2012) señaló que la investigación aplicada es el manejo de los conocimientos en la práctica, la cual se emplea mayormente en beneficio de la sociedad.

Hernández, et al. (2014) menciona que el tipo de este estudio es correlacional ya que se pretende determinar la relación entre evaluación de crédito y morosidad.

### **3.5. Diseño de Investigación.**

La presente tesis es no experimental y transversal.

Hernández, et al. (2014) indicó que el diseño de este estudio es no experimental – transversal, en vista que no se manipulará ninguna de las dos variables y se recolectarán datos en un solo momento, es decir, se aplicarán los instrumentos en un momento único.

### **3.6. Población y Muestra**

#### **3.6.1. Población**

La población está constituida por los colaboradores de Cooperativas de ahorro y crédito de Lima Metropolitana.

Hernández, et al (2014) señala que la población consiste en un conjunto de personas en la cual se va a analizar en la investigación; de las cuales coinciden con un conjunto de características.

#### **3.6.2. Muestra**

La Muestra de la investigación es no probabilística por conveniencia, está constituida por 30 colaboradores de Cooperativas de ahorro y crédito en Lima.

Castellanos (2007) manifestó que el muestreo no probabilístico por conveniencia es un procedimiento en la cual las muestras son tomadas a conveniencia por el investigador, en el tiempo que se lleva a cabo la investigación.

### **3.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

En esta investigación se utilizó la recolección de datos, donde se empleó la técnica encuesta la cual fue virtual.

Hernández, et al. (2010) indicó que el cuestionario, es un instrumento, donde se recolectan datos, y está conformado por un grupo de preguntas referentes a las variables que se vienen desarrollando en la tesis.

La encuesta realicé en cooperativas de ahorro y crédito de Lima Metropolitana en forma virtual, para ello se coordinó con personas que laboran en dichas entidades en el área de créditos y cobranzas en la cual se les explicó en qué consistía cada interrogante así mismo las instrucciones para ser respondidas dichas preguntas. El cuestionario realizado de la presente tesis fue anónimo.

### 3.7.1. Análisis de Fiabilidad de Instrumentos

Tabla 2: Resultados de Alfa de Cronbach – Evaluación Crediticia

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,767	29

Fuente: Elaboración propia (SPSS Versión 26)

#### Interpretación:

Se realizó el análisis de fiabilidad al instrumento de la primera variable evaluación crediticia se obtuvo un resultado donde el Alfa de Cronbach es de ,767 el cual se encuentra dentro del rango como bueno, concluyendo que el instrumento utilizado es fiable.

Tabla 3: Resultados de Alfa De Cronbach – Morosidad

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,930	18

Fuente: Elaboración propia (SPSS Versión 26)

**Interpretación:**

Se realizó el análisis de fiabilidad al instrumento de la segunda variable morosidad se obtuvo un resultado donde el Alfa de Cronbach es de ,930 el cual se encuentra dentro del rango como excelente, concluyendo que el instrumento utilizado es fiable.

**TABLA 4:** Ficha Técnica 1

---

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Morosidad

---

Autor: Quispe Machaca Yanet

Año: 2019

Tipo de instrumento: Encuesta

Objetivo: Evaluar la variable Morosidad

Muestra: 30 colaboradores

Número de ítem: 18 ítems

Alternativa de respuestas: NUNCA / CASI NUNCA/ A VECES/ CASI SIEMPRE / SIEMPRE

Aplicación: Directa y anónima

Tiempo de administración: 15 minutos

---

Fuente: Los datos fueron sacados de la tesis de Hernández (2017) y aporte propio (2022)

Tabla 5: Ficha Técnica 2

---

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Morosidad

---

Autor: Quispe Machaca Yanet

Año: 2019

Tipo de instrumento: Encuesta

Objetivo: Evaluar la variable Morosidad

Muestra: 30 colaboradores

Número de ítem: 18 ítems

Alternativa de respuestas: NUNCA / CASI NUNCA/ A VECES/ CASI SIEMPRE / SIEMPRE

Aplicación: Directa y anónima

Tiempo de administración: 15 minutos

Normas de aplicación: El colaborador marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere adecuado respecto a lo observado.

---

Fuente: Los datos fueron sacados de la tesis de Quispe (2019) y aporte propio (2022)

## Capítulo IV: Resultados

### 4.1 Análisis de resultado

Tabla 6: Edades de personas encuestadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	20-25	5	16,7	16,7	16,7
	26-30	11	36,7	36,7	53,3
	31-35	10	33,3	33,3	86,7
	36+	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (SPSS Versión 26)

### Interpretación

Se encuestó a 30 personas y se puede determinar que el 86.7 % de las personas encuestados tenían hasta 35 años de edad.

Tabla 7: Resultados descriptivos de la variable independiente

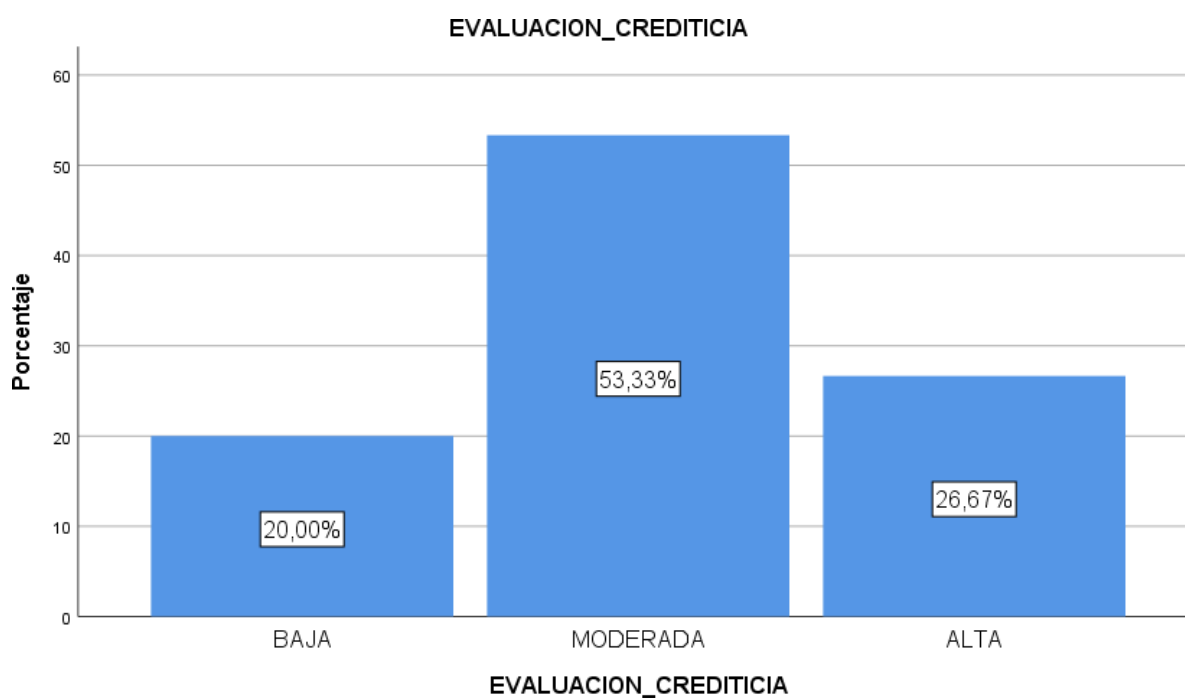
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJA 85-99	6	20,0	20,0	20,0
	MODERADA 100-114	16	53,3	53,3	73,3
	ALTA 115-127	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (SPSS Versión 26)



Figura 1 Baremo de evaluación crediticia

*Representación gráfica de los resultados descriptivos de la variable independiente*



Fuente: Elaboración propia (SPSS Versión 26)

Tabla 8: Resultados descriptivos de la variable dependiente

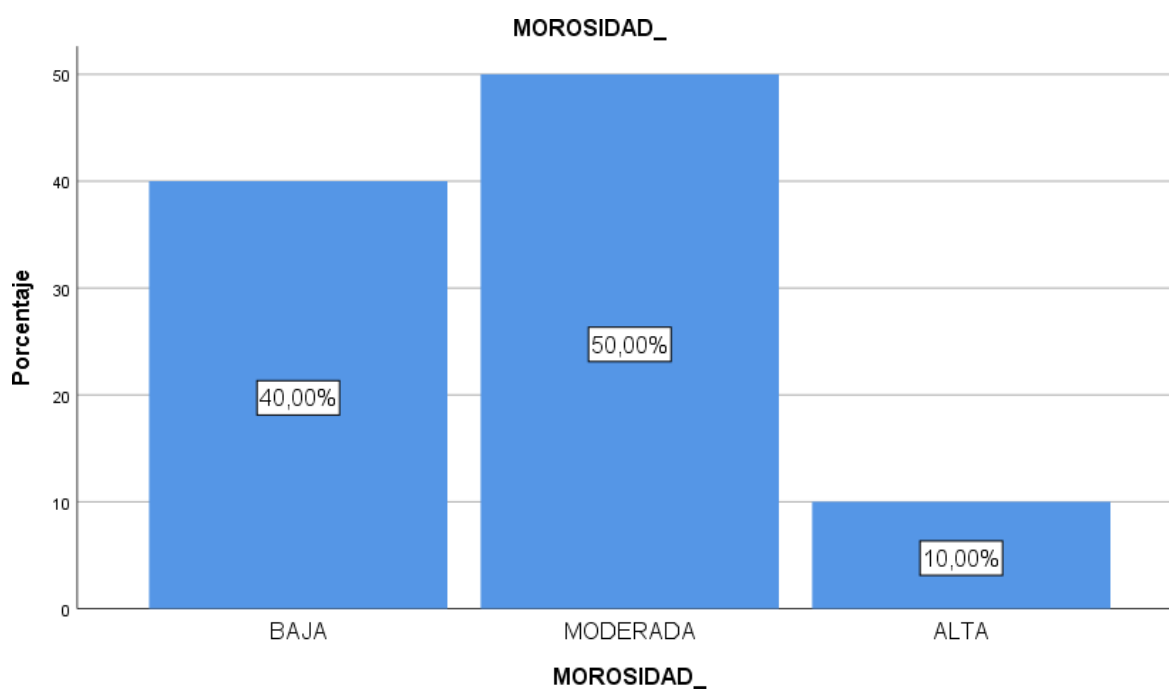
**MOROSIDAD**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJA 35-47	12	40,0	40,0	40,0
	MODERADA 48-60	15	50,0	50,0	90,0
	ALTA 61-73	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (SPSS Versión 26)

Figura 2 baremo de morosidad

*Representación gráfica de los resultados descriptivos de la variable dependiente*



Fuente: Elaboración propia (SPSS Versión 26)

Tabla 9: Prueba de normalidad

*Resultados estadísticos prueba de normalidad*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
EVALUACION CREDITICIA	,069	30	,200*	,988	30	,976
MOROSIDAD	,086	30	,200*	,963	30	,361

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors.

Fuente: Elaboración propia (SPSS Versión 26)

**Interpretación**

La sig. de evaluación crediticia es de 0,976 la cual es mayor que el nivel de error de 0,05 por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, es decir que sus datos presentan normalidad.

La sig. de morosidad es de 0,361 que es mayor que 0,05 por ello se acepta la hipótesis nula, o sea los datos presentan normalidad. Los datos de ambas variables presentan normalidad, por ello emplearemos la correlación de Pearson.

Tabla 10: Cuadro de correlación

*Resultados Estadísticos de Correlación de las Variables y Dimensiones*

		Correlaciones							
		POLITICAS DE EVALUACION	POLITICAS DE CREDITO	SUPERVISION	EVALUACION CREDITICIA	INCUMPLIMIENTO DE PAGO	CALIFICACION DEL DEUDOR	INDICE DE MOROSIDAD	MOROSIDAD
POLITICAS DE EVALUACION	Correlación de Pearson	1	,042	,278	,587**	-,535**	,091	-,030	-,201
	Sig. (bilateral)		,828	,137	,001	,002	,834	,875	,288
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
POLITICAS DE CREDITO	Correlación de Pearson	,042	1	,085	,614**	-,280	-,081	,008	-,138
	Sig. (bilateral)	,828		,654	,000	,135	,751	,988	,474
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
SUPERVISION	Correlación de Pearson	,278	,085	1	,738**	,332	,232	,141	,284
	Sig. (bilateral)	,137	,654		,000	,074	,217	,459	,128
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
EVALUACION CREDITICIA	Correlación de Pearson	,587**	,614**	,738**	1	-,177	,138	,073	,009
	Sig. (bilateral)	,001	,000	,000		,350	,488	,700	,981
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
INCUMPLIMIENTO DE PAGO	Correlación de Pearson	-,535**	-,280	,332	-,177	1	,366*	,447*	,743**
	Sig. (bilateral)	,002	,135	,074	,350		,047	,013	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
CALIFICACION DEL DEUDOR	Correlación de Pearson	,091	-,081	,232	,138	,366*	1	,737**	,840**
	Sig. (bilateral)	,834	,751	,217	,488	,047		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
INDICE DE MOROSIDAD	Correlación de Pearson	-,030	,008	,141	,073	,447*	,737**	1	,886**
	Sig. (bilateral)	,875	,988	,459	,700	,013	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
MOROSIDAD	Correlación de Pearson	-,201	-,138	,284	,009	,743**	,840**	,886**	1
	Sig. (bilateral)	,288	,474	,128	,981	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

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

\* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).



Fuente: Elaboración propia (SPSS Versión 26)

## Interpretación

Entre políticas de evaluación y morosidad la significancia es ,286 la cual es mayor al nivel de error de 0,05 por lo tanto, no existe relación entre políticas de evaluación y morosidad.

Entre políticas de créditos y morosidad la significancia es ,474 la cual es mayor al nivel de error de 0,05 por lo tanto, no existe relación entre políticas de créditos y morosidad.

Entre supervisión y morosidad la significancia es ,128 la cual es mayor al nivel de error de 0,05 por lo tanto, no existe relación entre supervisión y morosidad por ello aceptamos la hipótesis nula Entre evaluación crediticia y morosidad la significancia es ,961 la cual es mayor al nivel de error de 0,05 aceptamos la hipótesis nula, por lo tanto, no existe relación entre evaluación crediticia y morosidad.

Con relación a políticas de evaluación e incumplimiento de pago que es la dimensión de morosidad , la significancia es de ,002 que es menor que 0,01 es decir existe relación entre políticas de evaluación e incumplimiento de pago con un nivel de error de 0,01 el coeficiente de correlación de Pearson es -0,535 decimos que este es negativo y la relación es inversa es decir que mientras que la política de evaluación sea eficiente el incumplimiento de pago como dimensión de morosidad será menor, el coeficiente de correlación de Pearson es -0,535 es moderado.

Tabla 11: Regresión lineal

*Resultados Estadísticos de Regresión*

Variables entradas/eliminadas <sup>a</sup>			
Modelo	Variables entradas	Variables eliminadas	Método
1	EVALUACION CREDITICIA <sup>b</sup>	.	Introducir

a. Variable dependiente: MOROSIDAD

b. Todas las variables solicitadas introducidas.

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,009 <sup>a</sup>	,000	-,036	9,79972

a. Predictores: (Constante), EVALUACION CREDITICIA

Fuente: Elaboración propia (SPSS Versión 26)

Tabla 12: Anova

*Resultados Estadísticos de Regresión*

ANOVA <sup>a</sup>						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	,233	1	,233	,002	,961 <sup>b</sup>
	Residuo	2688,967	28	96,035		
	Total	2689,200	29			

a. Variable dependiente: MOROSIDAD

b. Predictores: (Constante), EVALUACION CREDITICIA

Fuente: Elaboración propia (SPSS Versión 26)

## Interpretación

La significancia es ,961 la cual es mayor al nivel de error 0,05 por lo tanto aceptamos la hipótesis nula, es decir no existe regresión entre evaluación crediticia y morosidad con un nivel de error de 0,05.

Tabla 13: Coeficientes

### Resultados Estadísticos de Coeficientes

		Coeficientes <sup>a</sup>						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficiente s estandarizados	t	Sig.	95.0% intervalo de confianza para B	
		B	Desv. Error	Beta			Límite inferior	Límite superior
1	(Constante)	55,659	19,179		2,902	,007	16,372	94,945
	EVALUACION CREDITICIA	,009	,178	,009	,049	,961	-,356	,373

a. Variable dependiente: MOROSIDAD

Fuente: Elaboración propia (SPSS Versión 26)

## 4.2. Discusión

En la presente tesis se obtuvo como resultado, que no existe relación entre las variables propuestas y estudiadas que son evaluación crediticia y morosidad, siendo la significancia ,961 la cual es mayor al nivel de error de 0,05. Con respecto a sus dimensiones planteadas, se determinó lo siguiente: no se halló relación entre políticas de evaluación y morosidad. con respecto a políticas de créditos y morosidad. con relación a supervisión y morosidad, siendo aceptada la hipótesis nula y rechazándose la hipótesis alternativa, donde la significancia es mayor al nivel de error. Sin embargo; en el caso de la dimensión políticas de evaluación e incumplimiento de pago sí se encontró relación, con un coeficiente de correlación de Pearson de  $-0,535$  con un nivel de error de 0,01, sabiendo que las políticas de evaluación es importante aplicar en toda actividad a desarrollar, y debe ser de forma constante y oportuna, para así realizar una buena evaluación crediticia, de esa manera se estaría cumpliendo en mitigar el incumplimiento de pago.

El siguiente autor coincide con los resultados encontrados en la presente tesis, según Paiva Y Sánchez (2020) trabajó con una muestra de 36 colaboradores de CMAC Piura en sus agencias de Huaraz y Caraz , y no encontró relación entre el proceso de evaluación crediticia y la gestión de la morosidad, lo que demuestra que no necesariamente la morosidad es por no haber realizado una buena evaluación crediticia ya que a pesar de ello el socio puede dejar de cumplir con los pagos en la fecha pactadas por varios factores, algunos socios dejan de cancelar por el simple hecho que no tienen voluntad de pago, otros factores son los desastres naturales, pandemias las cuales ocurren de una forma imprevista. Es el caso de la pandemia mundial del COVID-19, que afectó a los comercios y varios de ellos incluso llegaron a quebrar y cerrar sus negocios, mientras que de otros se redujeron sus ventas significativamente hasta llegaron a cambiar de rubro del negocio a pesar de no tener experiencia en dicho campo. También en la pandemia muchos socios que tenían



créditos llegaron a fallecer. Según Jaramillo y Quincho (2020) mencionaron que se halló factores que influyen en el incumplimiento de pago en el sector financiero, como es el caso de otorgar tarjetas de crédito a los clientes sin haber realizado una apropiada evaluación. Los clientes utilizan de forma muy frecuente la tarjeta de crédito, en su mayoría sin saber administrarla en consecuencia se genera el incumplimiento de pago, por ello la política de evaluación es muy importante aplicar en el proceso evaluativo del crédito, también es importante que los analistas de crédito se encuentren capacitados para ejercer su labor, ya que una buena evaluación hará que el incumplimiento de pago en la entidad se reduzca. Asimismo, Chipana (2020) señaló en su investigación que hay una cantidad relevante de clientes que están en incumplimiento de pago en la financiera credinka, sin embargo, este tipo de debilidades que presenta la entidad puede ir mitigándose para créditos futuros, claro está si los funcionarios de negocios emplean correctamente las normativas y políticas de créditos, mientras más rigurosa sea la política de evaluación el tema de incumplimiento de pago será menor. Por otro lado, Chaponán (2018) mencionó que es primordial, que los asesores de créditos realicen la evaluación al cliente teniendo en cuenta la política de crédito establecida por la empresa, ya que dicho proceso bien aplicado hará que se logre tener mayor nivel de cartera productiva, es decir el riesgo de incumplimiento de pago se irá disminuyendo por cada crédito otorgado. Junior (2020) indicó que existe factores que predominan en el incumplimiento de pago, para reducir dicho incumplimiento se debe realizar una eficiente evaluación de créditos, solicitando al cliente documentos sustentatorios de sus ingresos y egresos, su estado financiero en caso posea algún negocio, verificar su historial crediticio en las centrales de riesgo, solicitar un aval, analizar si tiene capacidad de pago, solicitar también sus boletas de pago de los últimos 3 meses en caso sea un trabajador independiente de esa forma se estaría cumpliendo con lo que indica en la política de crédito de la empresa.

Los resultados de las tesis siguientes son opuestos a los encontrados en la presente investigación. Fernández y Tarrillo (2020) indicaron que entre ambas variables que son evaluación crediticia y morosidad existe influencia inversa con un coeficiente de correlación de Spearman de  $-0,742$ , lo que demuestra lo importante que los funcionario de negocios, es decir el personal encargado de realizar la evaluación crediticia pongan en práctica todo lo que indica en el reglamento de crédito durante el proceso de la evaluación crediticia, de esta manera el nivel de morosidad ira reduciéndose en la entidad. Logrando así que la empresa obtenga buenos resultados alcanzando sus objetivos y metas. Según Lizana (2020) mencionó que su trabajo de investigación la evaluación crediticia tiene relación con la morosidad, en la cual se evidencia un coeficiente de Rho de Spearman de  $0,555$ , con nivel de significancia  $p = 0,000$ , siendo este menos que  $0,05$ , lo cual demuestra que mientras los colaboradores del área de créditos de la empresa realicen un mayor análisis y estudio al momento de la evaluación del préstamo a cada uno de las personas solicitantes sin excepción alguna, el tema de la morosidad será mínimo, de esta manera la entidad logrará sus metas establecidas. Zevallos y Villano (2021) indicaron que su tesis hubo correlación entre evaluación crediticia y morosidad ya que según los datos recopilados se tiene un coeficiente de Rho de Spearman de  $0,908$  y un valor de significancia de  $0.000$  demostrando que al efectuar una excelente evaluación crediticia siguiendo siempre paso a paso lo que se menciona en las políticas de crédito ,el nivel de morosidad ira disminuyendo, esto será beneficioso para la entidad ya que obtendrá mayor rentabilidad, estabilidad y sobre todo el retorno de la liquidez de forma constante el cual permitirá seguir creciendo como empresa.

### **Conclusiones**

1. No existe relación entre evaluación crediticia y morosidad en colaboradores de cooperativas de ahorro y crédito de Lima Metropolitana,2022.
2. No existe relación entre políticas de evaluación y morosidad en colaboradores de cooperativas de ahorro y crédito de Lima Metropolitana,2022.
3. No existe relación entre políticas de crédito y morosidad en colaboradores de cooperativas de ahorro y crédito de Lima Metropolitana,2022.
4. No existe relación entre supervisión y morosidad en colaboradores de cooperativas de ahorro y crédito de Lima Metropolitana,2022.

### **Recomendaciones**

1. Que los colaboradores del área cobranza de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana; deben hacer seguimiento constante a la cartera de crédito que poseen, es decir, antes de la fecha de vencimiento del préstamo deberán de comunicarse con los socios para recordarles que su crédito está próximo a vencer y realicen el pago correspondiente, este procedimiento ayudará a no caer en morosidad a los créditos otorgados.
2. Los jefes inmediatos de los colaboradores del área de créditos de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana; deben constatar que se cumpla paso a paso lo que indica en la política de evaluación durante el proceso de evaluativo que realizan al solicitante del préstamo, también es importante que los colaboradores sean capacitados constantemente de esa manera realizarán una buena labor en beneficio de la entidad.
3. Que los colaboradores del área de créditos de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana; deben aplicar en la práctica todo lo que está plasmado en la política de crédito de esa forma los analistas de créditos conservarán en su mayoría una cartera sana, productiva la cual será rentable para la empresa.
4. Las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana; deben contar con un auditor interno para que pueda realizar la supervisión de las operaciones diarias que se realiza en la empresa, además también los miembros del consejo de vigilancia deben estar observando y analizando los informes del auditor, de esa forma estarán alertas ante cualquier operación inusual que se realiza en la entidad.

### Referencias bibliográficas

Alanoca Choquehuanca, L.M. (2021). *Evaluación Crediticia Y Su Incidencia En La Morosidad De La Cooperativa Cabanillas Mañazo, Año 2020 Trujillo - Perú* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76184/Alanoca\\_CLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76184/Alanoca_CLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Álvarez Callahue, W. (2019). *El riesgo de crédito en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Qorilazo, agencia Urubamba, periodo 2015-2016 Lima* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión].

[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1823/Wanda\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1823/Wanda_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Castellanos Bonilla, L. F. (2007). *El muestreo probabilístico como instrumento de medición en investigación de mercado en una empresa de servicios de marketing* [Tesis de pregrado, Universidad de San Carlos de Guatemala].

[http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_3095.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3095.pdf)

Céspedes Guillermo, C.V. (2018). *La Cartera Crediticia Y Su Influencia En El Nivel De Morosidad De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Norandino Ltda., De La Ciudad De Jaén 2016 Perú* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipan].

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4533/C%20c3%a9spedes%20Guillermo%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chapoñán Huamán, B.E.(2018). *Factores microecómicos de morosidad de una entidad financiera en la ciudad de Chiclayo 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipan].

<file:///c:/users/prueba/desktop/tesis%202022/tesis%20de%20correlacion%20y%20no%20correlacion/si%20tien%20relacion%20new%20incumplimiento%20de%20pago/8%20por%20ver%20chapoñán%20huamán%20brenda%20elizabeth.pdf>

Chávez Benavides, D. V. (2017). *Análisis De Riesgo Crediticio Para La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Guaranda Limitada En El Año 2016 Quito* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica Del Ecuador].

<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14537/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chipana Huanca, Y.E (2020). *Evaluación de la gestión crediticia en el otorgamiento de créditos en la financiera credinka agencia Yunguyo periodo 2015 – 2016 Puno – Perú* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano].

[file:///c:/users/prueba/desktop/tesis%202022/tesis%20de%20correlacion%20y%20no%20correlacion/si%20tien%20relacion%20new%20incumplimiento%20de%20pago/2.chipana\\_huanca\\_yeny\\_elvina.pdf](file:///c:/users/prueba/desktop/tesis%202022/tesis%20de%20correlacion%20y%20no%20correlacion/si%20tien%20relacion%20new%20incumplimiento%20de%20pago/2.chipana_huanca_yeny_elvina.pdf)

Chongo Yumbo, I.B. (2017). *Plan De Riesgo Crediticio Para Disminuir La Morosidad De Los Clientes En La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Educadores De Napo, Ubicada En La Ciudad Del Tena. De Quito, octubre 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Central Del Ecuador].

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/15687/1/T-UCE-0003-CAD-012CA.pdf>

Cusma Estrella, S. y Arévalo Vela, R.J. (2020). *Evaluación Crediticia y su Relación con el Índice de Morosidad de la Caja Piura, Agencia Tarapoto 2020. Perú 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74736/Ar%c3%a9valo\\_VR-J-Cusma\\_ES-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74736/Ar%c3%a9valo_VR-J-Cusma_ES-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Damiano Flores, E.E. (2021). *Gestión de riesgo y administración de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuria, Filial Andahuaylas, 2021 Lima - Perú* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67013/Damiano\\_FEE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67013/Damiano_FEE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Díaz Jorge, H.J. (2021). *Evaluación Crediticia Y Su Incidencia En El Riesgo De Morosidad En La Cooperativa De Ahorro Y Crédito San Francisco Ltda. N° 289 - Huánuco, 2020- Perú* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco].

<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2837/Diaz%20Jorge%2c%20Hamilton%20Johnn.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Erazo Frutos, Y.B. y Sáenz Casallas, M.G. (2018). *Análisis Financiero del Índice de Morosidad del Crédito Educativo Otorgado por El Banco del Pacífico en el Ecuador Periodo 2014-2016 Quito, 2018*[Tesis de pregrado, Universidad Internacional Sek Ecuador].

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/15509/1/T-UCE-0005-CEC-008.pdf>

Hernández Vizarréta, C.J. (2017) *Evaluación de Créditos y las Cuentas por Cobrar del segmento de clientes de Lima y Provincias de una Distribuidora Comercial, 2015 PERÚ* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].

[file:///C:/Users/prueba/Desktop/TESIS%202022/TEMAS%20DE%20TALLER%20DE%20TESIS/TESIS%20PARA%20CUESTIONARIO%202022/ok%20cuestionario%20de%20evaluacion%20crediticia%20Hernández\\_VCJ.pdf](file:///C:/Users/prueba/Desktop/TESIS%202022/TEMAS%20DE%20TALLER%20DE%20TESIS/TESIS%20PARA%20CUESTIONARIO%202022/ok%20cuestionario%20de%20evaluacion%20crediticia%20Hernández_VCJ.pdf)

Infobae (2021). Morosidad de los peruanos se reduce en los últimos meses

<https://www.infobae.com/america/peru/2021/10/13/equifax-y-emprende-up-morosidad-de-los-peruanos-se-reduce-en-los-ultimos-meses/>

Irigoin Irigoin, R.Y. (2020). *Evaluación De Créditos Y Su Relación Con La Morosidad De Los Clientes De La Caja Rural De Ahorro Y Crédito Sipan S.A – 2018 Perú* [Tesis de pregrado, Universidad Señor De Sipan].

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7580/Irigoin%20Irigoin%20Rosa%20Yobany.pdf?sequence=1>

Jaramillo Aguilar, J.A. y Quincho Navarro, L.E.(2020). *Factores que influyen en el incumplimiento de pago en el sistema financiero por uso inadecuado de las tarjetas de crédito de los consumidores de la provincia de Lima* [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].

[file:///c:/users/prueba/desktop/tesis%202022/tesis%20de%20correlacion%20y%20no%20correlacion/si%20tien%20relacion%20new%20incumpñimiento%20de%20pago/1%20jaramilloa\\_j.pdf](file:///c:/users/prueba/desktop/tesis%202022/tesis%20de%20correlacion%20y%20no%20correlacion/si%20tien%20relacion%20new%20incumpñimiento%20de%20pago/1%20jaramilloa_j.pdf)

Jorge Ventura, D. (2021). *Evaluación Crediticia Y Su Incidencia En La Morosidad De Crédito Microempresa De La Caja Municipal De Ahorro Y Crédito Huancayo, Agencia Panao - 2020 Huánuco -Perú* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco].

<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2773/Jorge%20Ventura%2c%20Delsa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Junior Mendoza, J. (2020). *Factores determinantes de la morosidad en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo en el distrito de Padre Abad Aguaytía, departamento de Ucayali 2018-Tingo María – Perú 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Agrariade la Selva].

[https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1678/TS\\_JJMA\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1678/TS_JJMA_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Laguna Martínez, E.K. (2017). *Universidad De Huánuco La Evaluación Crediticia Y Su Incidencia En La Morosidad De Los Microcréditos Comerciales De La Financiera Crecer Prepyme S.A.C. Huánuco, 2018. Huánuco – Perú* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco].

<file:///C:/Users/prueba/Downloads/Universidad%20de%20Hu%C3%A1nuco%20Facultad%20de%20Ciencias%20de%20Empresariales.pdf>

Lizana Tejada, J.B. (2020). *Evaluación crediticia y la morosidad de la agencia Mi banco Trujillo, en el periodo 2019 Trujillo – Perú* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53233/Lizana\\_TJB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53233/Lizana_TJB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



Marroquín Peña, R. (2012). Metodología de la investigación universidad. Programa de Titulación 2012. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle

[http://www.une.edu.pe/Sesion04-Metodologia de la investigación.pdf](http://www.une.edu.pe/Sesion04-Metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)

Otero Ortega, A. (2018). Enfoques De Investigación

[https://www.researchgate.net/profile/alfredo-otero-ortega/publication/326905435\\_enfoques\\_de\\_investigacion/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/enfoques-de-investigacion.pdf](https://www.researchgate.net/profile/alfredo-otero-ortega/publication/326905435_enfoques_de_investigacion/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/enfoques-de-investigacion.pdf)

Paiva Pajuelo, F. A. y Sánchez Caballero, L.E. (2020) *Evaluación Crediticia y Morosidad de Créditos Mype en Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura. Huaraz, periodo 2019 – 2020 Huaraz - Perú 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64150/Paiva\\_PFA-Sanchez\\_CLE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64150/Paiva_PFA-Sanchez_CLE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pasapera Bautista, A.K. y Romero Rivera, A.E. (2021). *El método de evaluación créditos y la morosidad de mi banco, agencia Ayabaca departamento de Piura 2019, Perú* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Piura].

<file:///c:/users/prueba/desktop/tesis%202022/tesis%20de%20correlacion%20y%20no%20correlacion/si%20tiene%20correlacion%20entre%20dimensiones/si%20tienecffi-pasrom-2021.pdf>

Pérez Vallenas, N.P y Pérez Vallenas, M (2019). *Evaluación Crediticia Y Morosidad En Clientes De Mi banco, Oficina Principal Cusco 2019 Cusco – Perú* [Tesis de pregrado, Universidad Andina del Cusco].

[https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3319/Manuel\\_Nuria\\_Tesis\\_bachiller\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3319/Manuel_Nuria_Tesis_bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Quispe Abarca, R.S. (2019). *Evaluación Crediticia Y Cartera En Mora De Clientes Microempresarios De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Santo Domingo De Guzmán, Agencia Cusco Periodo-2018 Cusco – Perú* [Tesis de pregrado, Universidad Andina del Cusco].

[https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/2942/Rocio\\_Tesis\\_bachiller\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/2942/Rocio_Tesis_bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Quispe Machaca, Y. (2019). *La evaluación crediticia y la morosidad en la Microfinanciera Progres, Lurigancho - Chosica 2019 Lima – Perú 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43834/Quispe\\_MY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43834/Quispe_MY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Quintana Errazabal, A.L. y Curichahua Barrios, Y. C, (2021). *Riesgo crediticio y morosidad Mi banco Huancayo-2018 Perú* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Los Andes].

[https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2549/T037\\_74076461\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2549/T037_74076461_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ramírez Navarro, J.P. (2020). *Análisis de crédito y morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo de la ciudad de Tarapoto, año 2019 Perú* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46902/Ram%c3%adrez\\_NJP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46902/Ram%c3%adrez_NJP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Salinas Salinas, B.S. (2020). *Evaluación crediticia y riesgo crediticio cooperativa de ahorro y crédito la rehabilitadora Ltda. 2019, Lima, Perú* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana De Las Américas].

<file:///c:/users/prueba/desktop/tesis%202022/10.tesis%20-%20salinas.pdf>

- Sánchez Guevara, A.E. (2017). *Gestión Financiera Y La Morosidad En La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Mujeres Líderes Ltda. Ambato – Ecuador* [Tesis de pregrado, Universidad Regional Autónoma De Los Andes Unidades].  
<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/5929/1/TUAEXCOMCYA014-2017.pdf>
- SBS (2021). *Informe de Estabilidad del Sistema Financiero mayo 2021-Superintendencia de Banca, Seguro y AFP*  
[https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pub\\_InformeEstabilidad/Informe%20de%20Estabilidad%20Financiera\\_2021-I.pdf](https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pub_InformeEstabilidad/Informe%20de%20Estabilidad%20Financiera_2021-I.pdf)
- Tarifa Aymituma, Y. y Moreno Mendoza, H. (2020). *Evaluación crediticia y la morosidad en el pago en los clientes pymes de Financiera CrediScotia en el Distrito del Cusco, periodo-2019 Cusco – Perú 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Austral Del Cusco].  
[http://repositorio.uaustral.edu.pe/bitstream/handle/uaustral/85/ti\\_hermelinda%20moreno\\_yeny%20tarifa\\_eccyf-2020.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.uaustral.edu.pe/bitstream/handle/uaustral/85/ti_hermelinda%20moreno_yeny%20tarifa_eccyf-2020.pdf?sequence=1&isallowed=y)
- Velasco Correa, J.S. (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*. [Tesis de maestría, Universidad Internacional Sek Ecuador].  
<https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/2636/1/analisis%20del%20indice%20de%20morosidad%20y%20su%20impacto%20en%20la%20rentabilidad%20en%20los%20bancos%20privados%20en%20imbabu.pdf>
- Velasco Mieses, J.C. (2019). *Monitoreo basado en Scoring Crediticio y su efecto sobre el seguimiento y evaluación de la cartera de créditos de la Compañía Peruana de Servicios SAC en el año 2018 Tarapoto-Perú* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Martín].  
<http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3217/sistemas%20-%20juan%20carlos%20velasco%20mieses.pdf?sequence=1&isallowed=y>

Vilca Mamani, C.R. y Samuel Torres, J.S. (2021). *Revista de investigación valor agregado. Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en colaborares de una entidad financiera del departamento de Puno Universidad Peruana Unión, Juliaca, Perú Volumen 8, Número (1), 2021, 70-85.*

<file:///c:/users/prueba/downloads/1632-texto%20del%20art%20c3%20adculo-2869-2-10-20220105.pdf>

## Apéndices

### Apéndice 1

Tabla 14: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	DISEÑO METODOLOGICO
<b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿De qué manera se relaciona evaluación crediticia y morosidad en colaboradores de cooperativas de ahorro y crédito de Lima Metropolitana,2022?	<b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar la relación entre evaluación crediticia y morosidad en colaboradores de cooperativas de ahorro y crédito de Lima Metropolitana,2022.	<b>HIPOTESIS GENERAL</b> Existe relación entre evaluación crediticia y morosidad en colaboradores de cooperativas de ahorro y crédito de Lima Metropolitana,2022.	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>  Evaluación crediticia	1. Políticas de evaluación.  2. Políticas de crédito  3. Supervisión	<b>TIPO</b> Aplicada Correlacional  <b>DISEÑO</b> No Experimental Transversal
<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b> ¿De qué manera se relaciona políticas de evaluación y morosidad en colaboradores de cooperativas de ahorro y crédito de Lima Metropolitana,2022?  ¿De qué manera se relaciona políticas de crédito y morosidad en colaboradores de cooperativas de ahorro y crédito de Lima Metropolitana,2022?  ¿De qué manera se relaciona supervisión y morosidad en colaboradores de cooperativas de ahorro y crédito de Lima Metropolitana,2022?	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b> Determinar la relación entre políticas de evaluación y morosidad en colaboradores de cooperativas de ahorro y crédito de Lima Metropolitana,2022.  Determinar la relación entre políticas de crédito y morosidad en colaboradores de cooperativas de ahorro y crédito de Lima Metropolitana,2022.  Determinar la relación entre supervisión y morosidad en colaboradores de cooperativas de ahorro y crédito de Lima Metropolitana,2022.	<b>HIPOTESIS ESPECIFICAS</b> Existe relación entre políticas de evaluación y morosidad en colaboradores de cooperativas de ahorro y crédito de Lima Metropolitana,2022.  Existe relación entre políticas de crédito y morosidad en colaboradores de cooperativas de ahorro y crédito de Lima Metropolitana,2022.  Existe relación entre supervisión y morosidad en colaboradores de cooperativas de ahorro y crédito de Lima Metropolitana,2022.	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>  Morosidad	1. Incumplimiento de pago.  2. Clasificación el deudor.  3. Índice de morosidad.	<b>ENFOQUE</b> Cuantitativo  <b>POBLACIÓN</b> Está constituida por colaboradores de Cooperativas de ahorro y crédito de Lima Metropolitana  <b>MUESTRA</b> Está constituida por 30 colaboradores de cooperativas de ahorro y crédito de Lima Metropolitana por ende es no probabilística por conveniencia  <b>TECNICA</b> Encuesta  <b>INSTRUMENTOS</b> Cuestionario

Fuente: Los datos fueron sacados de la tesis de Hernández (2017) y Quispe (2019) y aporte propio (2022)

**Apéndice 2***Instrumentos de Variable Independiente***INSTRUMENTO****CUESTIONARIO PARA MEDIR LA EVALUACION CREDITICIA**

Estimado colaborador (a) la presente encuesta es parte de una investigación es anónima y tiene por finalidad recoger información sobre la evaluación crediticia en colaboradores de Cooperativas de Ahorro Y Crédito de Lima Metropolitana.

La encuesta es totalmente confidencial, por el cual le pedimos; contestar las preguntas del cuestionario de forma sincera, agradeciendo su participación.

**Instrucciones:** Lea atentamente y marque con (x) según sea su preferencia en el ítem correspondiente, según la presente Escala Likert, para luego evaluar los puntajes de sus respuestas donde :1(Nunca), 2(Casi nunca) ,3(A veces), 4(Casi Siempre), 5(siempre)

EDAD            20-25             26-30             31-35             36 a mas

SEXO             F             M

**ESCALA VALORATIVA**

CÓDIGO	CATEGORÍA	
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

VARIABLE 1: EVALUACION DE CREDITOS						
	DIMENSION POLITICAS DE EVALUACION	S	CS	AV	CN	N
1	Existe manual donde se describe las funciones para evaluar al cliente en el otorgamiento del crédito.					
2	Se realiza la búsqueda en la central de riesgo del cliente, para conceder los créditos.					
3	Se analiza al cliente en aspectos tales como: capacidad de pago, capacidad financiera.					
4	Todos los clientes están obligados a brindar garantías.					
5	Se procede a registrar todas las garantías emitidas.					
6	Se realiza la renovación de las garantías con vencimiento próximo para mantener la línea de crédito otorgada.					
7	Se clasifica a los clientes por su condición de contribuyente.					
8	Según el régimen tributario se otorga la línea de crédito.					
	<b>DIMENSION POLITICAS DE CREDITO</b>					
9	Usted cuenta con autonomía para otorgar línea de crédito.					
10	Existen muchos requisitos para otorgar línea de crédito.					
11	Para mantener liquidez se acortan los plazos otorgados a los créditos					
12	Usted cuenta con autonomía para otorgar sobregiro.					
13	Los sobregiros son otorgados constantemente					
14	Se establecen controles adecuados para la evaluación del sobregiro del socio					
15	Usted cuenta con autonomía para suspender la línea de crédito					
16	Se suspenden las líneas de crédito a los socios que incurren en protestos de forma continua en cada trimestre.					
17	Se suspenden las líneas de crédito a los socios que presenten calificación en pérdida en central de riesgos					
18	Usted cuenta con autonomía para reducir la línea de crédito					
19	Se reducen las líneas de crédito, a los clientes que incurren en protestos de forma continua en cada trimestre.					
20	La Parte Comercial también puede sustentar la reducción de la línea del cliente.					
	<b>DIMENSION SUPERVISION</b>					
21	La auditoría interna realiza el control de los procesos de otorgamiento de crédito.					
22	La supervisión establece programas de trabajo basados en los riesgos.					
23	Existe independencia de los departamentos que son evaluados.					
24	El personal de la empresa cumple con las políticas de supervisión establecidas para el otorgamiento del crédito.					
25	El personal de la empresa verifica la veracidad de los documentos de la inscripción del cliente.					
26	La empresa modifica las políticas de supervisión, para un mejor control.					
27	La auditoría observa procesos realizados en el otorgamiento de créditos					
28	Es accesible brindar toda la información requerida por auditoria.					
29	En casos de indicios suficientes de fraude, el auditor comunica a la Gerencia de la situación a fin de recomendar una investigación					

Fuente: Los datos fueron sacados de la tesis Hernández Vizarrata, Carolina Janeth (2017).

**Apéndice 3***Instrumentos de Variable Dependiente***INSTRUMENTO****CUESTIONARIO PARA MEDIR LA MOROSIDAD**

El presente cuestionario trata de recopilar información sobre la investigación de cómo la Evaluación crediticia se relaciona con morosidad en Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima, Metropolitana, 2022, el cual le solicito su gentil participación respondiendo de forma anónima las siguientes preguntas, marcando la respuesta que crea que es la correcta.

Indicaciones Lea atentamente la pregunta y marque solo una alternativa de respuesta según su opinión respecto al tema.

Escala de Likert: 1(Nunca), 2(Casi nunca), 3(A veces), 4(Casi Siempre), 5(siempre)

Estimado colaborador (a): Le agradezco su apoyo brindado; la respuesta es anónima y le pedimos que responda todos los ítems con mayor sinceridad posible. Marque con una "X" la alternativa que refleje su respuesta sobre la pregunta planteada:



## MOROSIDAD

Morosidad	Escala				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	¿El contrato es accesible para el socio en cuanto a su Comprensión?				
2	¿Considera usted que los procesos aplicados para la cobranza de créditos en mora son los adecuados?				
3	¿Cree usted que las acciones de cobranza están siendo coordinadas con las áreas o personas involucradas?				
4	¿Las garantías que solicita al socio permiten que el área de cobranzas llegue al acuerdo de pago?				
5	¿Realizan acuerdo de pagos con socios con más de 30 días de atraso?				
6	¿Usted cree que se realizan las cobranzas a colocaciones en vía judicial en el tiempo establecido según la política y reglamento de la entidad?				
7	¿Considera usted que se debe informar al socio sobre su calificación?				
8	¿Reportar al socio moroso ayuda a que el crédito sea pagado?				
9	¿Un socio en calificación CPP está determinado como un socio no apto para préstamos futuros?				
10	¿Considera usted que un socio con calificación CPP es porque no se dio una buena evaluación?				
11	¿Considera usted que la gran mayoría de las colocaciones de crédito tienen morosidad?				
12	¿Considera clasificación del deudor le permite identificar cuáles fueron los errores al momento de la evaluación?				
13	¿Cree usted que se logra realizar la cobranza total de las colocaciones de créditos otorgados?				
14	¿Cree usted que se realiza la cobranza de colocaciones vencidas de alto riesgo de manera eficiente?				
15	¿Cree usted que se están realizando los refinanciamientos a la cartera de colocaciones de crédito en el tiempo oportuno?				
16	¿Considera usted que se realiza un adecuado manejo de la cartera de alto riesgo?				
17	¿Considera usted que se realiza una gestión adecuada de las colocaciones morosas?				
18	¿Considera usted que se realiza un adecuado manejo de la cartera Pesada?				

¡Muchas gracias!

Fuente: Los datos fueron sacados de la tesis Quispe Machaca Yanet (2019)

## Validación por juicio de expertos

### VALIDACION CON JUICIO DE EXPERTO: CUESTIONARIO DE ENCUESTA

**TEMA: EVALUACIÓN CREDITICIA Y MOROSIDAD EN COLABORADORES DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE LIMA METROPOLITANA, 2022**

**BACHILLER:**

**ORDOÑEZ LAVADO NILDA NIEVES**

#### **JUICIO DE EXPERTO:**

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con aspa "X" dentro del cuadro de valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión para el cuestionario.

1: Muy Malo

2: Malo

3: Regular

4: Bueno

5: Muy Bueno

N°	CRITERIOS	VALORACION				
		1	2	3	4	5
1	<b>Claridad</b> Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible				X	
2	<b>Objetividad</b> Permite medir hechos observables				X	
3	<b>Actualidad</b> Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
4	<b>Organización</b> Presentación Ordenada				X	
5	<b>Suficiencia</b> Comprende los aspectos en cantidad y claridad				X	
6	<b>Pertinencia</b> Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos				X	
7	<b>Consistencia</b> Permite conseguir datos basados en modelos teóricos				X	
8	<b>Coherencia</b> Hay coherencia entre las variables indicadores y ítems				X	
9	<b>Metodología</b> La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10	<b>Aplicación</b> Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				X	

**Apellidos y Nombres del juez experto:** Castillo Pebes, Roberto

**Especialidad del juez experto:** Auditoria Financiera, Contabilidad, Control Interno

**Grado del juez experto:** Magister

\_\_\_\_\_ Roberto Castillo P. \_\_\_\_\_



Firma y Nombre del Juez experto

## VALIDACION CON JUICIO DE EXPERTO: CUESTIONARIO DE ENCUESTA

TEMA: Evaluación crediticia y morosidad en colaboradores de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana, 2022.

Bachiller: ORDOÑEZ LAVADO NILDA NIEVES

### JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
  2. Marque con aspa "X" dentro del cuadro de valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión para el cuestionario.
- 1: Muy Malo 2: Malo 3: Regular 4: Bueno 5: Muy Bueno

N°	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	<b>Claridad</b> Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible					X
2	<b>Objetividad</b> Permite medir hechos observables					X
3	<b>Actualidad</b> Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
4	<b>Organización</b> Presentación Ordenada					X
5	<b>Suficiencia</b> Comprende los aspectos en cantidad y claridad					X
6	<b>Pertinencia</b> Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos					X
7	<b>Consistencia</b> Permite conseguir datos basados en modelos teóricos					X
8	<b>Coherencia</b> Hay coherencia entre las variables indicadores y items				X	
9	<b>Metodología</b> La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10	<b>Aplicación</b> Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X

Apellidos y Nombres del juez experto: PONCE DE LEÓN MUÑOZ JAIME MODESTO

Especialidad del juez experto: Finanzas

Grado del juez experto: Magister

Mag. JAIME MODESTO PONCE DE LEÓN MUÑOZ

Firma y Nombre del Juez experto

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

### I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del validador: GARCIA DESAAVEDRA JUANA ROSA

1.2. Grado Académico: Dra. En Ciencias Administrativas

1.3. Institución donde labora: Universidad Peruana de las Américas

1.3.1. Especialidad del validador: Contadora Pública Colegiada

1.3.2 Título de la investigación: **Evaluación crediticia y morosidad en colaboradores de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana, 2022.**

1.3.3. Autor: ORDOÑEZ LAVADO NILDA NIEVES

1.3.4 Instrumento

ENCUESTA.

### ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			X		
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad			X		
5. ORGANIZACION	Presentación ordenada				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.			X		

PROMEDIO DE VALORACIÓN: ..... MUY BUENA..... OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- ( X ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.  
 ( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lima, 28 de junio 2022



Firma del Experto Informante.  
DNI. N°08762007

Activar V  
Voz Confir

## Apéndice 4

### Fiabilidad de Alfa de Cronbach (Completo) – Escala de Evaluación Crediticia

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,767	29

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PREGUNTA1	105,6000	119,378	-,234	,782
PREGUNTA2	105,3000	113,122	,236	,764
PREGUNTA3	105,4000	120,489	-,339	,783
PREGUNTA4	106,4000	111,822	,338	,761
PREGUNTA5	105,5000	113,833	,148	,766
PREGUNTA6	105,9000	116,322	-,071	,772
PREGUNTA7	106,0000	108,222	,406	,756
PREGUNTA8	106,5000	98,056	,413	,753
PREGUNTA9	107,2000	99,067	,571	,741
PREGUNTA10	106,0000	109,111	,447	,756
PREGUNTA11	106,7000	120,456	-,237	,790
PREGUNTA12	107,8000	108,844	,171	,769
PREGUNTA13	107,6000	108,711	,186	,768
PREGUNTA14	106,8000	93,511	,627	,733
PREGUNTA15	107,3000	105,344	,231	,768

PREGUNTA16	105,9000	107,211	,525	,752
PREGUNTA17	105,8000	104,622	,653	,745
PREGUNTA18	107,2000	108,844	,171	,769
PREGUNTA19	106,0000	108,000	,419	,755
PREGUNTA20	106,7000	103,567	,328	,759
PREGUNTA21	105,7000	109,122	,440	,756
PREGUNTA22	106,0000	99,111	,840	,732
PREGUNTA23	106,2000	98,622	,894	,730
PREGUNTA24	105,7000	110,011	,375	,758
PREGUNTA25	105,5000	113,611	,111	,767
PREGUNTA26	106,0000	113,111	,157	,766
PREGUNTA27	105,8000	107,733	,453	,754
PREGUNTA28	105,7000	110,011	,375	,758
PREGUNTA29	105,8000	116,178	-,060	,774

#### Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
110,0000	115,778	10,76001	29

Fuente: Datos procesados en el SPSS versión 26 (2022).

*Fiabilidad de Alfa de Cronbach (Completo) – Escala de Morosidad*

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,930	18

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PREGUNTA1	50,9000	128,544	,687	,925
PREGUNTA2	51,0000	126,222	,827	,921
PREGUNTA3	51,3000	124,456	,842	,921
PREGUNTA4	50,3000	142,900	,382	,931
PREGUNTA5	49,4000	152,489	-,376	,939
PREGUNTA6	49,8000	150,400	-,204	,938
PREGUNTA7	51,6000	123,156	,722	,925
PREGUNTA8	51,1000	130,767	,609	,927
PREGUNTA9	50,9000	127,656	,612	,928
PREGUNTA10	50,8000	136,622	,621	,927
PREGUNTA11	50,8000	146,622	,040	,936
PREGUNTA12	51,2000	128,844	,745	,923
PREGUNTA13	51,0000	134,222	,767	,924
PREGUNTA14	51,1000	128,767	,876	,921
PREGUNTA15	51,2000	129,511	,809	,922
PREGUNTA16	51,4000	124,711	,912	,919



PREGUNTA17	51,4000	123,600	,962	,918
PREGUNTA18	51,1000	124,544	,870	,920

### Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
53,9000	147,878	12,16050	18

Fuente: Datos procesados en el SPSS versión 26 (2022).

## Apéndice 5

*Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos de la variable evaluación crediticia.*

N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	
1	5	5	5	3	5	5	5	5	3	4	4	1	1	4	1	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	2	2	2	5	2	4	5	2	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
3	5	5	5	4	5	4	4	4	1	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	5	5	5	3	5	4	3	1	3	4	3	1	1	1	1	5	5	1	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	
5	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	
6	5	5	5	3	4	3	3	1	4	5	4	1	1	1	5	5	5	4	5	2	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4
7	4	5	5	4	5	5	5	5	1	4	5	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	5	4	5	3	4	4	3	1	1	3	3	1	1	1	1	3	3	1	3	1	4	2	2	4	5	4	4	4	5	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
11	4	5	5	3	5	4	5	4	3	3	3	3	2	4	1	3	4	2	3	3	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5
12	2	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
13	3	3	4	5	3	5	4	4	3	5	4	2	2	3	4	3	3	4	2	2	4	3	3	4	4	2	4	5	4	
14	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	3	1	3	2	2	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
15	2	5	5	2	4	2	4	3	4	3	3	1	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4
16	5	5	5	3	5	3	3	3	3	3	5	1	2	3	2	4	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
17	2	5	4	5	5	4	2	4	2	4	4	3	3	3	3	3	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	5	
18	5	5	5	1	1	1	1	1	3	5	1	1	1	5	3	3	4	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	3	3	4	4	4	4	5	5	4	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
20	3	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	2	3	3	3	4	5	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	
21	5	5	5	3	3	3	4	3	2	3	1	1	1	3	1	3	5	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	
22	5	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	
23	5	4	5	4	5	2	4	4	4	2	5	3	4	5	3	4	2	5	3	3	5	3	3	2	3	5	4	3	4	
24	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
25	3	4	5	5	5	4	4	5	1	4	3	1	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	
26	3	4	3	5	4	3	5	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	4	3	4	2	3	3	3	4	2	
27	2	5	5	4	4	3	4	1	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	1	
28	3	4	4	5	3	2	5	4	4	5	4	5	1	4	5	2	4	4	5	1	4	2	3	5	5	4	5	3	3	
29	3	5	5	5	4	3	4	3	2	5	5	2	5	2	1	5	4	1	2	2	3	3	1	3	5	5	2	3	5	
30	4	4	3	3	4	3	3	2	4	4	5	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	4	3	

Fuente: Datos fueron obtenidos de la encuesta aplicada (2022).

*Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos de la variable morosidad.*

N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	3	5	5	3	1	1	5	5	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5
2	5	5	5	2	1	2	5	5	4	3	2	5	4	5	5	5	5	5
3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	5	3	4	3	1	2	5	3	4	3	2	5	4	3	3	4	4	4
5	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2
6	3	3	4	3	2	3	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
7	3	3	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
8	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2
9	3	3	4	3	2	2	5	4	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3
10	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	4	5	4	3	1	2	5	5	4	3	2	4	3	5	4	4	4	4
12	2	5	5	1	1	3	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4
13	2	4	2	1	3	1	1	3	3	2	4	2	4	2	4	4	3	4
14	3	2	2	2	2	1	5	1	1	3	1	3	2	2	2	2	2	2
15	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	4	4	4
16	4	4	5	3	1	3	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4
17	4	2	3	1	1	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
18	5	5	5	5	5	5	5	3	4	2	2	3	4	3	4	3	4	4
19	3	3	3	2	2	2	5	3	4	2	3	4	4	3	3	3	4	4
20	3	2	3	1	1	1	4	2	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3
21	5	3	3	3	3	3	5	4	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3
22	3	4	4	3	3	3	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4
23	2	3	3	2	1	4	1	3	4	2	1	4	5	3	4	1	1	4
24	4	3	4	1	2	1	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	3	2	1	1	2	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	4	3	5	1	2	3	3	4	3	4	4	3	5	3	3	3	4	4
27	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	5	4	4	3	5	4	3	4
28	2	2	2	1	3	4	4	2	2	4	3	4	3	2	5	4	4	5
29	3	2	3	1	2	3	4	5	3	3	5	3	5	5	5	3	3	3
30	3	3	2	3	2	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3

Fuente: Datos fueron obtenidos de la encuesta aplicada (2022).

## Apéndice 6

*Base de datos de las variables de estudio.*

N°	Políticas de Evaluación	Políticas de Crédito	Supervisión	EVALUACION CREDITICIA	Incumplimiento de pago	Clasificación del deudor	Índice de morosidad	MOROSIDAD
1	38	35	45	118	18	25	26	69
2	38	40	44	122	20	24	29	73
3	36	39	36	111	11	12	12	35
4	31	35	43	109	18	22	22	62
5	31	47	35	113	12	21	22	55
6	29	42	38	109	18	19	19	56
7	38	35	27	100	13	18	20	51
8	32	46	36	114	12	13	12	37
9	29	22	34	85	17	18	18	53
10	32	49	38	119	14	18	18	50
11	35	34	42	111	19	23	24	66
12	33	49	45	127	17	25	26	68
13	31	37	33	101	13	15	21	49
14	36	38	44	118	12	14	12	38
15	27	39	37	103	21	20	23	64
16	32	41	43	116	20	19	24	63
17	31	40	34	105	13	23	22	58
18	20	36	43	99	30	19	22	71
19	32	38	30	100	15	21	21	57
20	38	43	42	123	11	21	17	49
21	31	30	39	100	20	21	17	58
22	29	42	31	102	20	26	22	68
23	33	43	32	108	15	15	18	48
24	38	37	41	116	15	23	24	62
25	35	37	34	106	13	21	18	52
26	30	33	28	91	18	21	22	61
27	28	41	25	94	14	16	23	53
28	30	44	34	108	14	19	23	56
29	32	36	30	98	14	23	24	61
30	26	39	28	93	16	20	19	55

Fuente: Datos fueron obtenidos de la encuesta aplicada (2022).

## Apéndice 7

### Informe Turnitin

