

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

**“EVALUACIÓN DE CRÉDITOS Y SU RELACIÓN CON LA
MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
TODOS LOS SANTOS – AGENCIA CHOTA, 2021”**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTOR:

Bachiller. Huamán Ticlla, Alexander

ASESOR:

Dr. Lennin Rodríguez Castillo

Chota – Perú

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

**“EVALUACIÓN DE CRÉDITOS Y SU RELACIÓN CON LA
MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
TODOS LOS SANTOS – AGENCIA CHOTA, 2021”**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTOR:

Bachiller. Huamán Ticlla, Alexander

ASESOR:

Dr. Lennin Rodríguez Castillo

Chota – Perú

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS

Escuela Académico Profesional de Contabilidad

APROBACIÓN DE LA TESIS

El asesor y los miembros del jurado evaluador designados según Resolución de Consejo de Facultad N°344-2022-F-CECA-UNC, aprueban la tesis desarrollado por el Bachiller ALEXANDER HUAMÁN TICLLA denominada:

**“EVALUACIÓN DE CRÉDITOS Y SU RELACIÓN CON LA MOROSIDAD DE
LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TODOS LOS SANTOS–
AGENCIA CHOTA, 2021”**

Dra. CPC. María Esther León Morales
(Presidenta)

Dr. CPC. Norberto Barboza Calderón
(Secretario)

Mg. CPC. Francisco Edilbrando Calderón Vera
(Vocal)

Dr. CPC. Lennin Rodríguez Castillo

(Asesor)

DEDICATORIA

A DIOS:

Quien me guio por el buen camino, donde me brindo las fuerzas necesarias en los momentos complicados de mi vida.

A mi querida madre quien está presente en cada etapa de mi vida y a mi querido padre agradecerle por el apoyo incondicional hacia mi persona durante el tiempo que estuvo a mi lado, ya que por cosas del destino dios me lo quito y ahora me cuidara donde el este.

Alexander Huamán Ticlla

AGRADECIMIENTO

A DIOS

A dios que cada día ilumina mi camino, y me da las fuerzas necesarias para seguir adelante.

A LOS DOCENTES

Por los conocimientos brindados y compartidos en las aulas.

A MI ASESOR

Dr. Lenin Rodríguez Castillo, por sus conocimientos compartidos, el apoyo profesional e incondicional, que me hicieron posible realizar dicha investigación.

Alexander Huamán Tiella

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRAC.....	xiv
INTRODUCCIÓN	xv

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación del problema	17
1.2. Formulación del problema	18
1.2.1. Pregunta general	18
1.2.2. Preguntas específicas	18
1.3. Objetivos.....	19
1.3.1. Objetivo general	19
1.3.2. Objetivos específicos	19
1.4. Justificación.	19
1.4.1. Justificación teórica	19
1.4.2. Justificación práctica.....	19
1.4.3. Justificación académica.....	20
1.5. Limitaciones de la investigación.....	20

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación	21
2.1.1. Nivel internacional.....	21
2.1.2. Nivel nacional.....	22
2.1.3. Nivel Local	23
2.2. Bases teóricas.....	25
2.2.1. Teoría del dinero y el crédito	25
2.2.2. Teoría del riesgo en la evaluación de créditos.....	25
2.3. Marco conceptual	26

2.3.1.	Descripción de la entidad	26
2.3.1.1.	Historia de la entidad.....	26
2.3.1.2.	Misión.....	26
2.3.1.3.	Visión	27
2.3.1.4.	Estructura orgánica.....	28
2.3.1.5.	Evaluación de créditos.....	29
2.3.1.5.1.	Administración del crédito	29
2.3.1.5.2.	Criterios de evaluación de créditos	30
2.3.1.6.	Morosidad	34
2.3.1.6.1.	Factores de los que depende la morosidad	34
2.3.1.6.2.	Causas de la morosidad	37
2.4.	Definición de términos básicos	40

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1.	Formulación de la Hipótesis	42
3.1.1.	Hipótesis general	42
3.1.2.	Hipótesis específicas	42
3.2.	Variables	42
3.3.	Operacionalización de variables.	43

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1.	Tipo y nivel de investigación.....	44
4.1.1.	Tipo de investigación.....	44
4.1.2.	Nivel de investigación.....	44
4.2.	Diseño de la investigación.	44
4.3.	Población de estudio.....	45
4.4.	Tamaño de muestra.	45
4.5.	Unidad de análisis.	45
4.6.	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación.	45
4.6.1.	Método de recolección de datos	45
4.6.1.1.	Métodos de investigación	45
4.6.1.2.	Técnica de recolección de datos.....	46
4.6.1.3.	Instrumento de recolección de datos	46

4.6.2.	Técnicas de procesamiento de la información.....	46
4.6.3.	Análisis, interpretación y discusión de resultados.....	46

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1.	Análisis interpretación y discusión de resultados	47
5.2.	Prueba de hipótesis.....	67
5.3.	Discusión de resultados	70
CONCLUSIONES		72
RECOMENDACIONES		74
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		75
ANEXOS.....		78
Anexo 01: Matriz de consistencia metodológica.....		78
Anexo 02: Instrumento para la obtención de datos.....		80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Operacionalización de variables</i>	43
Tabla 2. <i>Evaluación de las ganancias del socio en función a sus ingresos.</i>	47
Tabla 3. <i>Importancia de visitar al negocio y domicilio del posible socio.</i>	48
Tabla 4. <i>Evaluación del dinero en efectivo de un socio para cubrir sus obligaciones.</i> ..	49
Tabla 5. <i>Sustento de sus ganancias o dinero disponible del socio.</i>	50
Tabla 6. <i>Socios con deudas en más de una entidad financiera.</i>	51
Tabla 7. <i>Documentos de pago y referencias de socios que tienen créditos con otras entidades financieras.</i>	52
Tabla 8. <i>Evaluación del comportamiento financiero de los socios.</i>	53
Tabla 9. <i>Información de las centrales de riesgos.</i>	54
Tabla 10. <i>Plazos en días calendarios para otorgar un préstamo.</i>	55
Tabla 11. <i>Explicación de las tasas de interés al posible socio.</i>	56
Tabla 12. <i>Socio en mora por la escasa capacidad de poder ahorrar.</i>	57
Tabla 13. <i>Socios con falta de ahorro que no cumplen con sus obligaciones de pago.</i> ..	58
Tabla 14. <i>Cartera de créditos con socios que no cuentan con los ingresos suficientes.</i> 59	
Tabla 15. <i>Créditos a clientes con pocos ingresos.</i>	60
Tabla 16. <i>Socios con buena solvencia económica en periodos anteriores.</i>	61
Tabla 17. <i>Socios con buena solvencia económica actualmente.</i>	62
Tabla 18. <i>Socios endeudados sin tener en cuenta su capacidad de ingresos.</i>	63
Tabla 19. <i>Comunicación abierta y permanente con los socios.</i>	64
Tabla 20. <i>Socios con mora por pérdida de empleo.</i>	65
Tabla 21. <i>Socios con mora por enfermedad o bajos ingresos.</i>	66
Tabla 22. <i>Prueba de hipótesis general</i>	67
Tabla 23. <i>La capacidad de pago se relaciona directa y significativamente con la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota 2021.</i>	68

Tabla 24. <i>Los antecedentes crediticios se relacionan directa y significativamente con la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota 2021.</i>	68
Tabla 25. <i>La evaluación del riesgo financiero se relaciona directa y significativamente con la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota 2021.</i>	69

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Estructura orgánica de la entidad	28
<i>Figura 2.</i> Evaluación de las ganancias del socio en función a sus ingresos.	47
<i>Figura 3.</i> Importancia de visitar al negocio y domicilio del posible socio.	48
<i>Figura 4.</i> Evaluación del dinero en efectivo de un socio para cubrir sus obligaciones ..	49
<i>Figura 5.</i> Sustento de sus ganancias o dinero disponible del socio.	50
<i>Figura 6.</i> Socios con deudas en más de una entidad financiera.	51
<i>Figura 7.</i> Documentos de pago y referencias de socios que tienen créditos con otras entidades financieras.	52
<i>Figura 8.</i> Evaluación del comportamiento financiero de los socios.	53
<i>Figura 9.</i> Información de las centrales de riesgos.	54
<i>Figura 10.</i> Plazos en días calendarios para otorgar un préstamo.	55
<i>Figura 11.</i> Explicación de las tasas de interés al posible socio.	56
<i>Figura 12.</i> Socio en mora por la escasa capacidad de poder ahorrar.	57
<i>Figura 13.</i> Socios con falta de ahorro que no cumplen con sus obligaciones de pago. .	58
<i>Figura 14.</i> Cartera de créditos con socios que no cuentan con los ingresos suficientes.	59
<i>Figura 15.</i> Créditos a clientes con pocos ingresos.	60
<i>Figura 16.</i> Socios con buena solvencia económica en periodos anteriores.	61
<i>Figura 17.</i> Socios con buena solvencia económica actualmente.	62
<i>Figura 18.</i> Socios endeudados sin tener en cuenta su capacidad de ingresos.	63
<i>Figura 19.</i> Comunicación abierta y permanente con los socios.	64
<i>Figura 20.</i> Socios con mora por pérdida de empleo.	65
<i>Figura 21.</i> Socios con mora por enfermedad o bajos ingresos.	66

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación de evaluación de créditos con la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota, 2021. La investigación fue de tipo aplicada, de nivel correlacional y de diseño no experimental – transversal, se utilizó el método deductivo, hipotético – deductivo y analítico. Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, la población y muestra estuvo conformada por 31 analistas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota. Concluyendo que: La evaluación de créditos se relaciona directa y significativamente con la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota, 2021; según la correlación de Pearson con un valor de 0.519 y una significancia de 0.003; asimismo la capacidad de pago se relaciona directa y significativamente con la morosidad con una correlación de Pearson igual a 0.469 y una significancia de 0.008, mientras que los antecedentes crediticios no relacionan directa y significativamente con la morosidad, según la correlación de Pearson con un valor de 0.207 y una significancia de 0.265. finalmente la evaluación del riesgo financiero se relaciona directa y significativamente con la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota 2021; según la correlación de Pearson con un valor de 0.529 y una significancia igual a 0.002.

Palabras clave: Evaluación de créditos, Morosidad, Cooperativa de Ahorro y Crédito, Analistas

ABSTRAC

The objective of this research was to determine the relationship between the evaluation of credits and the delinquency of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota, 2021. The applied type research, correlational level and non-experimental design - cross-sectional, was used the deductive, hypothetical-deductive and analytical method. For data collection, the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument. The population and sample consisted of 31 analysts from the Todos los Santos Savings and Credit Cooperative - Chota Agency. Concluding that: The evaluation of credits is directly and significantly related to the delinquency of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota, 2021; according to Pearson's correlation with a value of 0.519 and a significance of 0.003; Likewise, payment capacity is directly and significantly related to delinquency with a Pearson correlation equal to 0.469 and a significance of 0.008, while credit history is not directly and significantly related to delinquency, according to Pearson's correlation with a value of 0.207 and a significance of 0.265. Finally, the evaluation of the financial risk is directly and significantly related to the delinquency of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota 2021; according to Pearson's correlation with a value of 0.529 and a significance equal to 0.002.

Keywords: Credit evaluation, Delinquency, Savings and Credit Cooperative, Analysts

INTRODUCCIÓN

Las entidades financieras en el distrito de Chota, van en aumento, sin embargo presentan dificultades en la evaluación de créditos, ya que estos caen en mora después de un determinado tiempo, tal es el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos en la ciudad de Chota que en estos últimos tiempos se ha visto que los prestatarios no están cumpliendo con sus pagos financieros, lo que ocasiona el incremento de la morosidad, llegando a tener un índice de morosidad de 7.75%, esto es reflejo de la inadecuada evaluación de créditos, y que de continuar con este problema la Cooperativa ya sea en corto, mediano o largo plazo, puede generar efectos perjudiciales en su permanencia en el mercado como una entidad sostenible y que brinde garantía y seguridad a sus buenos socios y clientes.

Por ello, se planteó como objetivo determinar la relación de evaluación de créditos con la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota, 2021. La investigación de tipo aplicada, de nivel correlacional y de diseño no experimental – transversal, se utilizó el método deductivo, hipotético – deductivo y analítico. Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, la población y muestra estuvo conformada por 31 analistas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota; y comprende los siguientes capítulos:

Capítulo I: El planteamiento de la investigación, en el cual comprende la identificación del problema, formulación del problema (general y específicos), objetivos (general y específicos), así como la justificación (teórica, práctica, académica) y limitaciones de la investigación.

Capítulo II: El Marco Teórico, en el cual comprende los antecedentes de la investigación, bases teóricas y conceptuales, y la definición de términos básicos.

Capítulo III: Hipótesis y Variables, el cual comprende las hipótesis (General y Específicas), variables y operacionalización de las variables.

Capítulo IV: Metodología, el cual comprende el tipo, nivel y diseño de investigación; la población, muestra, unidad de análisis, los métodos, técnicas, instrumentos de recolección de datos y las técnicas para el procesamiento de la información, análisis, interpretación y discusión de resultados.

Capítulo V: Resultados y discusión, el cual comprende análisis, interpretación y discusión de resultados; prueba de hipótesis (general y específicas).

Finalmente desarrolla las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos (matriz de consistencia metodológica, instrumento para la obtención de datos).

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación del problema

En la era de la globalización en países de todo el mundo, la crisis financiera se ha incrementado, ello como consecuencia de la inadecuada evaluación de productos crediticios y de la administración de los recursos financieros; pues si los mercados financieros y entes supervisores no están lo suficiente desarrollados, tendrán menor capacidad para responder a especulaciones; problema que se relaciona a muchos aspectos como: la mala formación profesional, técnica y moral de los administradores de las instituciones financieras, falta de incentivos para los colaboradores dentro de las empresas; lo que refleja en una crisis crediticia como la morosidad elevada por falta de políticas rigurosas de evaluación de créditos.

En ese sentido Vallejo, Torres y Ochoa (2021) menciona que en Ecuador enfrenta un problema principal que es el incumplimiento de pagos a las instituciones financieras, acarreando altos índices de morosidad y la caída de carteras crediticias en las entidades financieras del país, esto se da muchas veces por la mala evaluación al momento de otorgar préstamos y principalmente por la falta de empleo de los usuarios causado por la pandemia en los últimos años, así como la falta de capacitación a los colaboradores de las entidades para seguir los procedimientos y reglas para la venta de productos financieros.

En el Perú también las entidades del sistema financiero enfrentan dificultades con la morosidad, pues existe incumplimiento por parte de los clientes en el pago de sus cuotas mensuales de los créditos otorgados; por lo que (Jimenez y Manrique, 2018) menciona que existe una deficiente gestión de la calidad en los procesos de evaluación dando origen a un incremento en la tasa de morosidad de la micro y pequeña empresa, con una variación negativa de 0,83%, dentro de ello el rubro que mantiene un alto índice de morosidad es la micro empresa y la deficiente gestión de la calidad crediticia tiene como consecuencia resultados negativos en los estados financieros.

Pues una mala evaluación del crédito conlleva a incrementar el nivel de morosidad en las entidades, cabe resaltar que la morosidad es una de las

principales dificultades que enfrentan las empresas del sector financiero en Cajamarca y todo el Perú. (Salazar, 2020) manifiesta que por otro lado en Cajamarca, existe compañías informales que realizan préstamos sin registrarse, pero también están las personas u organizaciones que bajo la fachada de empresas de crédito estafan a las personas; les piden garantías y no les dan nada; esto ocurre cuando las personas prefieren lo informal y caen en mora en las entidades financieras

Las entidades financieras en el distrito de Chota, van en aumento, sin embargo presentan dificultades en la evaluación de créditos, ya que estos caen en mora después de un determinado tiempo, tal es el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos en la ciudad de Chota que en estos últimos tiempos se ha visto que los prestatarios no están cumpliendo con sus pagos financieros, lo que ocasiona el incremento de la morosidad, llegando a tener un índice de morosidad de 7.75%, esto es reflejo de la inadecuada evaluación de créditos, y que de continuar con este problema la Cooperativa ya sea en corto, mediano o largo plazo, puede generar efectos perjudiciales en su permanencia en el mercado como una entidad sostenible y que brinde garantía y seguridad a sus buenos socios y clientes.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Pregunta general

¿Cuál es la relación de la evaluación de créditos con la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota 2021?

1.2.2. Preguntas específicas

- ¿Cuál es la relación entre la capacidad de pago y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota 2021?
- ¿Cuál es la relación entre los antecedentes crediticios y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota 2021?

- ¿Cuál es la relación entre la evaluación del riesgo financiero y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota 2021?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación de evaluación de créditos con la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota, 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

- Analizar la relación entre la capacidad de pago y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota 2021.
- Analizar la relación entre los antecedentes crediticios y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota 2021.
- Analizar la relación entre la evaluación del riesgo financiero y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota 2021.

1.4. Justificación.

1.4.1. Justificación teórica

La presente investigación se justificó en la teoría de la evaluación de Créditos, asimismo aporta a dichas teorías nuevas perspectivas conforme a los resultados que se obtuvieron, puesto que trata sobre los activos y pasivos circulantes, abarcando la evaluación de créditos y el índice de morosidad, ya que fue lo que se estudió en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota.

1.4.2. Justificación práctica

La presente investigación permitió analizar la manera con que se evalúa los créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos – Agencia Chota y determinar su relación con la morosidad, como objetivo general de esta investigación. Además, los resultados se darán a

conocer a la entidad para que tome decisiones pertinentes para afrontar el problema planteado ya que son resultados confiables.

1.4.3. Justificación académica

La presente investigación sirvió para especializarme en el tema y contribuir con la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Chota. Además, servirá como material de consulta para otras investigaciones y trabajos académicos.

1.5. Limitaciones de la investigación

La investigación no tuvo limitaciones en cuanto a la bibliografía, antecedentes, normativa y acceso a la muestra para la aplicación de la encuesta.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Nivel internacional

Núñez (2017) en su tesis “Evaluación de las tecnologías crediticias de las cooperativas del segmento 3 de la ciudad de Quito y su incidencia en los principales indicadores financieros de riesgo: morosidad, liquidez y solvencia”, se planteó como objetivo evaluar las tecnologías crediticias de las cooperativas de ahorro y crédito y determinar su incidencia en los principales indicadores financieros, para ello desarrolló una investigación correlacional de campo, su muestra estuvo conformado por 12 cooperativas de ahorro y crédito del segmento 3, aplicó la técnica de la encuesta, concluyendo que existe una variabilidad importante en relación a volumen de cartera, situación financiera, morosidad, liquidez, solvencia. Con una fluctuación de liquidez entre un 8% y un 28% para las 12 entidades estudiadas. Una morosidad entre un 0,1% y un 22%, y una solvencia entre un 2% y un 20%, lo cual muestra la variación mencionada.

Ulloa (2020) en su tesis “Análisis del nivel de morosidad de la cartera que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan”, tuvo como objetivo analizar el nivel de morosidad de la cartera que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan; aplicó una investigación cuantitativa de nivel descriptivo, con una muestra de 233 socios de la cooperativa, a quien aplicó la técnica de la encuesta. Concluyó que la institución financiera alcanza una morosidad de 9.19% lo que califica como riesgo alto, llegando a ocasionar riesgos crediticios en su cartera por el incumplimiento del socio en sus pagos crediticios, tomando en cuenta que el crédito se encuentra vencido a partir del primer día en vencimiento.

2.1.2. Nivel nacional

Pérez (2017) en su tesis “La evaluación crediticia y su relación con el riesgo crediticio, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Viator Ltda. Año 2013, Lima”, tuvo como objetivo demostrar el grado de relación entre la evaluación crediticia y el riesgo crediticio en la cartera de crédito otorgada a los empresarios de la micro y pequeña empresa; la investigación fue descriptiva correlacional, con una muestra de 272 socios, aplicó como técnicas la encuesta y la lista de cotejo. Concluyó que el 97.8% de los créditos, fueron otorgados a socios que cumplían con los parámetros establecidos en las normas de crédito, para ser considerados sujetos de créditos y por lo tanto representaban un riesgo crediticio bajo. Lo que queda demostrado con existencia de la relación negativa (-,222) entre el comportamiento de pago y el riesgo crediticio en la cartera de créditos. Es decir, a mejor comportamiento de pago menor el riesgo crediticio que se asume al otorgar el crédito.

Gómez (2017) en su tesis “La evaluación crediticia y la morosidad de créditos comerciales en la Financiera Confianza S.A.A. Huánuco – 2017”, se planteó como objetivo describir como la evaluación crediticia influye en la morosidad de créditos comerciales, para ello desarrolló una investigación aplicada, cuantitativa, de alcance descriptivo, con diseño no experimental de tipo transversal, su muestra estuvo conformado por 9 analistas de créditos, aplicó la técnica de la encuesta. Concluyendo que la evaluación crediticia influye en la morosidad de créditos comerciales, además se comprobó que los analistas de crédito no consideran que la información que les arroja las centrales de riesgos sean determinantes para aceptar o rechazar un crédito, esto indica que este proceso influye en la morosidad ya que depende de la entidad financiera.

Isuiza y Pizango (2019) en su tesis “Evaluación de créditos y su relación con la morosidad de la Caja Trujillo - Ag. Tarapoto, Ag. Yurimagas y Of. Juanjui, 2018”, tuvo como objetivo determinar la relación de la evaluación de créditos en la morosidad, para ello desarrolló una investigación de tipo correlacional, diseño de investigación no

experimental, la muestra lo conformaron 5 analistas de créditos, aplicó la técnica de la encuesta para la recolección de datos, llegando a la conclusión que la correlación de las variables evaluación de créditos y morosidad, según la correlación de Pearson se obtuvo un resultado de $r = 0.089$ y un valor $p = 0.537$, no existe relación entre la evaluación de créditos y la morosidad.

Irigoín (2020) en su tesis “Evaluación de créditos y su relación con la morosidad de los clientes de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Sipán S.A. – 2018”, tuvo como objetivo demostrar la relación entre evaluación de créditos y la morosidad de los clientes, para ello desarrolló una investigación correlacional, de diseño no experimental – transversal, su muestra estuvo conformado por 15 colaboradores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Sipán S.A., aplicó la técnica de la encuesta, llegando a la conclusión que existe relación entre la evaluación de créditos y la morosidad puesto que se analizó el factor de correlación de Pearson de 0.828 entre ambas variables, siendo una correlación directa y significativa con un $p < 0.05$.

2.1.3. Nivel Local

Santa Cruz (2019) en su tesis “Administración de la cartera de créditos y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura – Agencia Cajamarca, 2017”, se trazó como objetivo determinar la relación de la administración de la cartera de créditos con la morosidad, para ello desarrolló una investigación aplicada, descriptivo correlacional, de diseño no experimental – transversal, método inductivo deductivo, su muestra estuvo conformado por 27 profesionales a cargo de la evaluación, seguimiento y control de los créditos, aplicó la técnica de la encuesta, concluyendo que existe relación entre la evaluación del proceso crediticio y el nivel de morosidad de los créditos con asociación positiva y moderada alta (Rho de Spearman de 0.671), además la evaluación de la cartera de créditos no se relaciona significativamente con la morosidad, con una asociación positiva y baja (Rho de Spearman de 0.291; y el seguimiento de créditos se relaciona significativamente con una asociación positiva y alta (Rho de Spearman de 0.728).

Estrada y Gutiérrez (2017) en su tesis “Proceso de evaluación de créditos y su influencia en la morosidad de los clientes de la agencia sabogal de la Caja Municipal de Crédito y Ahorro Trujillo en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2016”, se planteó como objetivo analizar de qué manera los proceso evaluación de créditos influyen en la morosidad de los clientes, por lo que desarrolló una investigación básica de tipo descriptiva, diseño de investigación no experimental – transversal, su muestra fue de 12 Asesores de Crédito, aplicó la técnica de la encuesta, concluyendo que la ineficiente evaluación de créditos realizados por los asesores influyen significativamente en la morosidad, esto debido a la existencia de asesores de créditos que tienen poca habilidad para recopilar y analizar información cualitativa y cuantitativa del negocio que solo se ven presionados a cumplir metas de colocaciones ignorando pautas importantes que deben seguir para el otorgamiento de un crédito benéfico.

Requejo (2019) en sus tesis “Causas del incremento de morosidad en la COOPAC nuestra señora del rosario - Agencia Chota – 2018”, tuvo como objetivo determinar las causas del incremento de morosidad; desarrolló una investigación cuantitativa, de tipo descriptivo y diseño no experimental, su muestra fue 13 trabajadores, a quienes aplicó un cuestionario. Concluyó que para que un crédito no genere perdida es necesario referenciarle en más de un oportunidad de esta manera un crédito no generara perdida de mora, lo cual el personal de la cooperativa se encuentra capacitado para realizar tipos de referencias al momento de otorgar un crédito.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Teoría del dinero y el crédito

Mises (1936) en su teoría menciona que el dinero es pieza fundamental en el crédito, pues este se trata del bien líquido por antonomasia. Su origen no debe buscarse en místicos acuerdos entre individuos o en organizaciones conscientes por parte del poder público, sino en la búsqueda por parte de los individuos de un bien que cumpliera ciertas condiciones. Debe ser una liquidez tal que permita su fácil intercambio en el mercado. Pero no sólo ella. También debe contar con la función de depósito de valor. El valor del dinero, Mises se pregunta por los determinantes del poder adquisitivo de la unidad monetaria. Ya nos previene de que cualquier moneda, por escasa que sea, puede cumplir su función como medio de intercambio y de obtener créditos. El dinero, como cualquier otro bien, cuenta con una oferta y una demanda. Un mercado libre de acuñación de moneda serviría para adaptar dicho bien a las necesidades de sus clientes. Los bancos competirían por mantener el valor de sus emisiones para lo cual, por paradójico que parezca, no emitirían moneda en exceso, ya que esto supondría una merma en su valor.

2.2.2. Teoría del riesgo en la evaluación de créditos

Esta teoría habla fundamentalmente de la relación entre el riesgo y el rendimiento, entendiendo este último, como el promedio o valor esperado de una variable cualquiera y por supuesto en especial el rendimiento de inversión. Una de las maneras más importantes de describir una pérdida es sin duda a través del riesgo, este viene a ser todo aquello que puede generar un evento no deseado y traer como consecuencias pérdidas y/o daños. Generalmente, cuando ocurren pérdidas estas conllevan una consecuencia financiera que afecta de alguna manera el ingreso, presupuesto, flujo de caja de un ente, persona o empresa que está sujeto o sumergido dentro de ambientes que pueden inducir eventos catastróficos en grados variables que de alguna manera afectan al individuo o empresa (Diz Cruz, 2015).

Esta teoría, habla de los riesgos que asume la entidad al otorgar un crédito, es decir que un crédito esta susceptible al riesgo de caer en morosidad, pues esto ocasionará a la entidad pérdidas económicas, lo cual se verá reflejado en los altos índices de morosidad, en la reducción de los resultados de la entidad (rentabilidad y liquidez).

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Descripción de la entidad

2.3.1.1. Historia de la entidad

La Cooperativa De Ahorro Y Crédito “Todos Los Santos De Chota Ltda. 560”, se constituyó el 18 de abril de 1964 fue reconocida oficialmente mediante Resolución Directoral N° 0269-71-DGE-3, el 20 de octubre de 1971 y fue inscrita en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Personas Jurídicas de la ciudad de Cajamarca, en la Partida/hojas 49, folio/asiento 01 del libro de Cooperativas del 16 de noviembre de 1971; y se dedica a captar recursos económicos de sus socios para formar un “Fondo Común de Ayuda Mutua” y fomentar la educación cooperativista, es decir: Recibir aportes y depósitos en moneda nacional y extranjera de sus socios. Otorgar a sus socios créditos, en moneda nacional o extranjera con arreglo las condiciones que señale el reglamento de créditos aprobado por el consejo de administración. Crear en los socios hábitos de ahorro y ayuda mutua. Ejecutar depósitos en moneda nacional y extranjera en otras instituciones financieras y otras entidades del sistema cooperativo de Ahorro y Crédito Asociadas.

2.3.1.2. Misión

La cooperativa de ahorro y crédito es una institución dedicada a brindar servicios seguros y eficientes en ahorro y crédito, en concordancia con las normas del cooperativismo contribuyendo así al desarrollo de la comunidad, dentro del

marco de una institución modelo por sus valores comprometidos en la promoción de la excelencia y en la generación de relación de confianza para largo plazo.

2.3.1.3. Visión

Ser una institución financieramente sólida y líder de la región valorada por su buena imagen institucional, que ha ganado la confianza de sus socios y ser reconocida como la primera opción de la población en servicios financieros.

2.3.1.4. Estructura orgánica

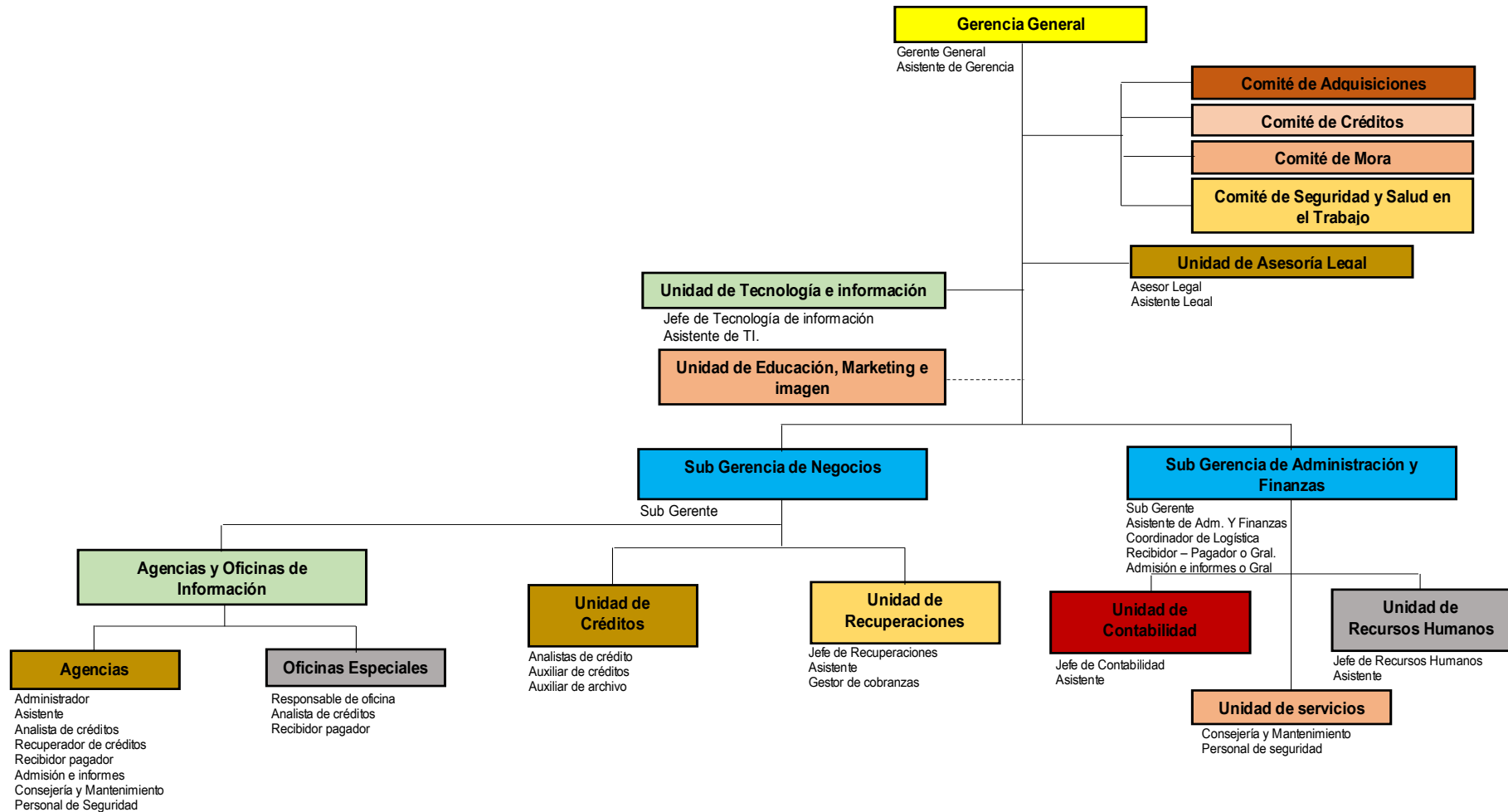


Figura 1. Estructura orgánica de la entidad

Fuente. Plan estratégico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota.

2.3.1.5. Evaluación de créditos

Verardo (2010) menciona que el otorgamiento de un préstamo será factible solo en la medida que el cliente tenga la capacidad financiera para reintegrarlo, la capacidad de su reembolso no puede estar sustentada ni con existencias, ni con utilidades, ni con buenas intenciones. Solo será factible a través de la capacidad del solicitante de generar caja suficiente como para amortizarlo en las condiciones previstas.

Para una entidad financiera efectuar una evaluación de riesgo o también denominada evaluación crediticia del cliente, no es otra cosa que determinar el riesgo que se está dispuesto a asumir mediante la concesión de una asistencia financiera o préstamo, ante la presencia de una solicitud por la necesidad de un crédito formulado por un determinado cliente.

2.3.1.5.1. Administración del crédito

Topa (1977) menciona que la administración de un crédito sigue el siguiente proceso:

a. Planear: a través de la implementación de sistemas operativos que posibiliten la toma de decisiones en esta materia.

b. Delegar: dentro de la gerencia habrá distintos niveles de funcionarios. Se procurará una efectiva delegación en la toma de decisiones, fijándose montos de riesgo en cada nivel de jerarquía; y reservándose cada nivel un control parcial sobre lo actuado por el nivel inferior. De esta manera se utilizará al máximo la fuerza y capacidad del equipo de trabajo; y los últimos responsables no verán trabado su accionar por decisiones de rutina, pudiendo ocuparse de las situaciones específicas o de casos de envergadura tal que justifiquen una injerencia directa del más alto nivel gerencial para su análisis.

Para que los resultados de la delegación sean positivos, el sistema deberá garantizar que las decisiones tomadas por los niveles inferiores tiendan a asemejarse en grado suficiente a las decisiones que hubieran tomado los responsables últimos de haber actuado en el caso en forma directa. Todo ello se facilita definiendo en forma clara y minuciosa la metodología a seguir para evaluar técnicamente al crédito; los elementos informativos de apoyo y las herramientas de análisis utilizables. Cuanto más normado, más se facilitarán las decisiones racionales en este campo.

c. Controlar: la ejecución de lo programado mediante la revisión de algunos de los riesgos asumidos y la participación directa con funcionarios de su dependencia en el tratamiento de algunas solicitudes.

2.3.1.5.2. Criterios de evaluación de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos.

El proceso de evaluación de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, está enfocado a los asociados en esta entidad y sigue el siguiente proceso: primero evaluar la capacidad de pago de los socios, segundo la evaluación de los antecedentes crediticios de los socios y tercero la evaluación del riesgo financiero; una vez evaluado estos factores al socio se procede a otorgarle el crédito.

Por su parte, Vela y Caro (2015) sustenta que la evaluación de créditos, sigue como mínimo dos criterios básicos, que juntos y bien aplicados, nos permiten responder las preguntas con relación al otorgamiento del crédito, estos criterios están referidos a la capacidad de pago y los antecedentes crediticios del solicitante del crédito:

A. Capacidad de pago

La capacidad de pago, considera los aspectos objetivos en la evaluación crediticia, se determina a través de varias herramientas de gestión, principalmente el diseño y análisis del flujo de caja del solicitante del crédito. En ese sentido, la capacidad de pago, se constituye en el primer criterio fundamental para el otorgamiento del crédito. Según (Coll, 2020) para conocer la capacidad de pago se necesita saber los: ingresos y gastos, disponible, gastos imprevistos y gastos eventuales; siendo lo principal lo siguiente para evaluar la capacidad de pago:

- **Ingresos y gastos.** Se realiza una proyección de ingresos y gastos del usuario o negocio buscando determinar si los ingresos permitirán que el negocio cumpla con el pago de cuotas del crédito que se le va a otorgar.
- **Disponible.** Para evaluar el disponible se hace uso de los estados financieros: balance general y estado de resultados; ya que son necesarios para elaborar la liquidez, gestión solvencia y rentabilidad del negocio del cliente, es decir evalúa la capacidad de pago que tiene el cliente para cumplir con sus obligaciones crediticias.

B. Antecedentes crediticios

Vela y Caro (2015) Los antecedentes crediticios consideran los aspectos “subjetivos” en la evaluación crediticia, se determinan a través de todas las fuentes de información que muestren si el solicitante del crédito ha cumplido y/o cumple todos sus compromisos contractuales, ya sean crediticios, comerciales,

tributarios, etc., con sus acreedores sin ningún problema.

Una de las fuentes de información más relevante, pero no la única, para evaluar los antecedentes crediticios del solicitante son las centrales de riesgos. Sin embargo, la verificación, contrastación y visita a la unidad comercial y/o familiar es una fuente importante de información de tipo cualitativo que el analista no debe desaprovechar, ya que una buena comprensión de estos hechos enriquece la evaluación y permitirá tomar la mejor decisión conociendo el riesgo crediticio de manera razonable.

- **Compromisos contractuales.** Son las obligaciones que un negocio tiene con la misma u otras entidades financieras, donde figura el endeudamiento y la capacidad de cumplimiento que ha tenido, tiene y proyectivamente tendrá para cumplir sus compromisos crediticios.

- **Centrales de riesgo.** Conformada por entidades privadas que controlan las bases de datos donde las entidades del sistema financiero registran el comportamiento crediticio de personas, negocios o empresas, ante esto tener un buen comportamiento e historial crediticio es importante para tener acceso a un préstamo.

En ese sentido, los antecedentes crediticios se constituyen en el segundo criterio fundamental para el otorgamiento del crédito.

C. Evaluación del riesgo financiero

Vela y Caro (2015) menciona que la evaluación de los posibles efectos de los riesgos financieros relacionados a los descargos en moneda, plazos y tasas de interés de los estados financieros de la empresa

deudora y que pueden repercutir en su capacidad de pago, incluyendo a las operaciones con instrumentos financieros derivados y son:

- **Plazos.** Los plazos de pago no podían ser menos y se suman a la evolución señalada en el terreno de la gestión del riesgo, si bien no especialmente relevante en cuanto a número de días, pero sí en cuanto a cambio de la misma. Se produce de forma generalizada, tanto por sectores, tamaños de empresa e implantación geográfica.

- **Tasas de interés.** Se refiere a la eventualidad de que surjan cambios sorpresivos en las tasas de interés y que repercutan en los préstamos, es decir que cuando las tasas de interés suben el precio del activo baja.

Asimismo, Vela y Caro (2015) para deudores no minoristas, de manera complementaria a los dos criterios fundamentales, podemos añadir los siguientes criterios de evaluación:

- Evaluación de la situación económica y financiera.
- Evaluación del cambio de patrimonio neto.
- Evaluación de proyectos futuros y aplicación de los indicadores del presupuesto de capital.
- Evaluación del entorno económico, sectorial y regional.
- Evaluación de la capacidad de hacer frente a sus obligaciones ante variaciones cambiarias o de su entorno comercial, político o regulatorio.
- Evaluación de las garantías.

Mientras que, para deudores minoristas, de manera complementaria a los dos criterios fundamentales, podemos añadir los siguientes:

- Importe de sus diversas obligaciones.
- Monto de las cuotas asumidas para con la empresa financiera.

Especialmente, en lo que respecta a créditos a la microempresa y pequeña empresa, considerando la naturaleza de los clientes que los solicitan, la aplicación de las herramientas de gestión, tiene que complementarse con diferentes esquemas de cruces de información, donde el contacto personal entre la empresa y el potencial prestatario permitan, entre otros aspectos, generar información sobre el flujo de ingresos y egresos de la familia y empresa familiar y sobre el entorno social y económico del mismo, con el fin de evaluar la capacidad y voluntad de pago del cliente potencial.

2.3.1.6. Morosidad

Es el retraso en el cumplimiento de una obligación se denomina jurídicamente mora, y por consiguiente se considera moroso al deudor que se demora en su obligación de pago. Consecuentemente se considera que el cliente se halla en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable. La mora del deudor en sí, desde el punto de vista formal, no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un cumplimiento tardío de la obligación (Marzomas, Wicijowski, y Zamora, 2008).

2.3.1.6.1. Factores de los que depende la morosidad

a. Factores macroeconómicos

Gonzales (2012) menciona que los determinantes macroeconómicos que miden la morosidad de un país se pueden identificar en:

Nivel de actividad y demanda agregada: Media ponderada de los precios de un conjunto de bienes, en el que cada bien se valora según su importancia en el conjunto de bienes de referencia.

Nivel de endeudamiento: Establece la relación entre los fondos propios de una empresa para hacer frente a sus deudas. Ratio de endeudamiento = $\text{Capitales propios} / \text{Deudas totales}$. Este ratio mide la relación existente entre el importe de los fondos propios de una empresa con relación a las deudas que mantiene tanto en el largo como en el corto plazo.

Nivel de ingreso y desempleo: Índice de sueldos y salarios y el término desempleo es sinónimo de desocupación o paro.

Liquidez: Representa la cualidad de los activos para ser convertidos en dinero efectivo de forma inmediata sin pérdida significativa de su valor. De tal manera que cuanto más fácil es convertir un activo en dinero se dice que es más líquido. Por definición el activo con mayor liquidez es el dinero, es decir los billetes y monedas tienen una absoluta liquidez.

Divisas e inflación: La inflación es el aumento sostenido y generalizado del nivel de precios de bienes y servicios, medido frente a un poder adquisitivo estable.

Riesgo de crédito: Es el tipo de riesgo más importante al que debe hacer frente cualquier entidad financiera. Un indicador de este riesgo es el nivel de morosidad de la entidad.

b. Factores microeconómicos

Gonzales (2012) menciona que existen una serie de factores que afectan al comportamiento de la morosidad de los créditos de una entidad financiera que están relacionados con las políticas de manejo y estrategias de participación en el mercado de cada entidad, es decir, los factores microeconómicos o internos de cada entidad.

Política de colocaciones: respecta a los principios básicos de la política de colocación la igualdad de oportunidades y de trato en el empleo sin que pueda establecerse cualquier distinción, exclusión o preferencia.

Diversificación de clientes: Estrategia que consiste en no colocar todo el patrimonio en un mismo tipo de inversión. Es el proceso mediante el cual los agentes reducen el riesgo de sus inversiones a través de la colocación de sus recursos en títulos con características diversas.

Garantías: Las garantías financieras son un nuevo tipo de garantías reales sobre instrumentos financieros o efectivo en cuenta, destinado a garantizar el cumplimiento de obligaciones financieras. No son un mero mecanismo con funciones de garantía. Sirven para asegurar a las entidades financieras acreedoras una cobertura segura y eficiente, sometida al simple acuerdo de voluntades. Pero también tiene ventajas para los deudores, pues le facilitan el acceso al crédito en mejores condiciones.

Riesgo negocio: Para una correcta gestión del riesgo financiero se han de tener en cuenta las siguientes fases o etapas: a) Identificación: Conocer todos los riesgos a los que la actividad empresarial está

sometida; b) Medición: Cuantificar los distintos riesgos identificados y si es posible, agregarlos para representarlos en una única magnitud; c) Gestión: Acciones mediante las cuales consigamos el nivel de riesgo deseado; d) Control: Verificación de las actuaciones para asegurar que se ha obtenido el riesgo deseado.

Solvencia: Ratio que mide la capacidad de una empresa o particular para hacer frente a todas sus deudas, tanto a largo como a corto plazo, realizando todos sus activos financieros y no financieros.

Tipo de interés: Porcentaje que se aplica al capital solicitado. Una vez concedido el préstamo se debe distinguir entre: a) Capital amortizado: parte del crédito ya pagado; b) Capital pendiente: parte del crédito que queda por pagar.

2.3.1.6.2. Causas de la morosidad

Marzomas, Wicijowski y Zamora (2008) sostiene que las causas de la morosidad son las siguientes:

a. Falta de cultura financiera. El buen entendimiento y conocimiento de las finanzas personales nos lleva a no trabajar por el dinero sino lograr que el dinero trabaje por uno. Es entonces cuando la gente contrata un experto, un asesor financiero, pero siempre es importante conocer algo de cultura financiera para juzgar si el supuesto “experto” habla con sentido. La gente pone como pretexto para su falta de ahorro el tener pocos ingresos, por lo que la falta de cultura financiera se centra en:

Falta de ahorro: Pues para poder ahorrar lo importante no es lo que se gane sino lo que se gasta. Una cosa que cada quien tiene que lograr establecer

muy claramente en su mente es poder distinguir entre necesidades y deseos o antojos.

Pocos ingresos: Representado por la baja empleabilidad en los usuarios, y surgimiento de los negocios. Por lo que en muchos casos sus ingresos no solventan todos sus gastos básicos.

b. Pérdida de poder adquisitivo. (Sánchez, 2015) refiere que los individuos, las empresas o los países emplean sus recursos para satisfacer las necesidades que tienen. La relación entre el precio que se paga por ellas y el nivel de recursos que se posee es conocida como poder adquisitivo. Es importante tener en cuenta la idea básica que hay tras esta definición: tendremos mayor poder adquisitivo cuantas más necesidades podamos cubrir con una determinada cantidad de dinero. Para ello, debemos definir la situación en que nos encontramos o, en otras palabras, el valor de la moneda con la que estemos comprando. De lo anterior podemos observar que la medición del poder adquisitivo es una buena herramienta a la hora de establecer comparaciones entre sujetos de diferentes países o de distintos periodos de tiempo. A través de esta comparación, es posible distinguir:

El nivel económico pasado. Es el historial del poder adquisitivo que ha tenido una persona o negocio para responder a sus obligaciones, el mismo que pudo ser positivo o negativo.

El nivel económico presente. Es cuando los individuos que comparten el mismo tiempo, pero en diferentes países con sus correspondientes monedas, muestran su poder de responder adecuadamente a sus obligaciones crediticias o de otra índole.

c. **Sobreendeudamiento.** (Páez, 2020) sostiene que el sobreendeudamiento es el estado financiero que se da cuando las personas no tienen o no pueden generar suficientes ingresos para cumplir con el pago de las deudas contraídas, y es causado por:

Imprudencia financiera: En principio, la incomprensión del costo real de endeudarse es un factor del sobreendeudamiento. Esto puede suscitarse en la forma de la poca educación financiera, transparencia de las condiciones de los prestamistas y la incapacidad de administrar la deuda adecuadamente.

Eventos extraordinarios: Dado que no podemos predecir con exactitud el futuro, los eventos inesperados también juegan un rol importante. Podría suceder, por ejemplo, la pérdida de empleo o desmejora, gasto médico imprevisto, el fallecimiento o nacimiento de un familiar, o el aumento de tasas de interés.

Pobreza: Las personas de escasos recursos pueden estar orilladas a solicitar préstamos que no podrán reembolsar. Esto ocurre cuando las entidades financieras no tienen la capacidad de elegir correctamente a los prestatarios.

2.4. Definición de términos básicos

- 2.4.1. Antecedentes crediticios.** Son los reportes o historiales donde se detalla los antecedentes de pagos e impagos de una persona.
- 2.4.2. Capacidad de pago.** Mide hasta cuanto se puede endeudar una persona, en otras palabras, es el dinero disponible para cumplir con sus obligaciones financieras.
- 2.4.3. Centrales de riesgo.** Son entidades que evalúan el comportamiento financiero de unas personas, brindando el reporte de sus deudas contraídas.
- 2.4.4. Compromisos contractuales.** Se refiere cuando una persona tiene deudas con más de una entidad financiera.
- 2.4.5. Disponible.** Es el dinero en efectivo que cuenta una persona en cualquier momento, para cubrir sus obligaciones.
- 2.4.6. Evaluación de créditos.** Es el conjunto de acciones que permite evaluar a un cliente con la finalidad de conocer si es apto para el otorgamiento de un crédito, es decir determina si el solicitante de un crédito cumple con los requisitos solicitados.
- 2.4.7. Evaluación del riesgo financiero.** Es la gestión e identificación de posibles riesgos para ser analizados y reduzca la probabilidad de fraude al momento de otorgar un préstamo al socio.
- 2.4.8. Eventos extraordinarios y pobreza.** Hace referencia cuando las personas no cumplen con el pago de su deuda por perdida de empleo, enfermedad o bajos ingresos.
- 2.4.9. Falta de ahorro.** Es cuando una persona no cuenta con la capacidad de poder ahorrar, o por motivos que sus ingresos van a la par con sus gastos.
- 2.4.10. Falta de cultura financiera.** Es la no capacidad de poder administrar su economía personal, o no saber sobre los productos financieros, por motivos de no tener conocimiento en finanzas.
- 2.4.11. Imprudencia financiera.** Es cuando el socio se endeuda, sin tener en cuenta su capacidad de ingresos para cubrir sus obligaciones crediticias.

- 2.4.12. Ingresos y gastos.** Se refieren a las ganancias que obtiene un socio considerando sus ingresos generados durante un periodo y a sus gastos cubiertos por el ingreso percibido.
- 2.4.13. Morosidad.** Es cuando el socio no cumple con su obligación financiera en el pago de sus cuotas.
- 2.4.14. Nivel económico pasado.** Se refiere a la buena solvencia económica que ha tenido una persona en periodos anteriores.
- 2.4.15. Nivel económico presente.** Se refiere a la buena solvencia económica que tiene actualmente una persona para cumplir con sus obligaciones financieras.
- 2.4.16. Pérdida de poder adquisitivo.** Se refiere a la cantidad de bienes o servicios que no pueden ser comprados con un determinado ingreso.
- 2.4.17. Plazos.** Es el tiempo en días calendarios, días, meses o años que una empresa financiera otorga un préstamo.
- 2.4.18. Pocos ingresos.** Cuando una persona no cuenta con los ingresos suficientes para poder cubrir mayores necesidades o gastos.
- 2.4.19. Sobreendeudamiento.** Es cuando el socio ha aumentado su endeudamiento en las entidades financieras y que sus ingresos no cubren para cancelar sus obligaciones financieras.
- 2.4.20. Tasa de interés.** Es el costo que se paga a un tercero por utilizar recursos monetarios de su propiedad. Además, consiste en explicar las tasas de interés al posible socio por el crédito que se le va a otorgar.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Formulación de la Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

La evaluación de créditos se relaciona directa y significativamente con la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota, 2021.

3.1.2. Hipótesis específicas

- La capacidad de pago se relaciona directa y significativamente con la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota 2021.
- Los antecedentes crediticios se relacionan directa y significativamente con la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota 2021.
- La evaluación del riesgo financiero se relaciona directa y significativamente con la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota 2021.

3.2. Variables

Variable 1: Evaluación de Créditos

Variable 2: Morosidad

3.3. Operacionalización de variables.

Tabla 1. *Operacionalización de variables*

Evaluación de créditos y su relación con la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos – Agencia Chota, 2021						
Hipótesis	Definición conceptual de las variables	Definición operacional	Definición Operacional de las Variables			Instrumento de recolección de datos
			Variables	Dimensiones	Indicadores	
H ₁ : La evaluación de créditos se relaciona directa y significativamente con la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota, 2021.	La evaluación crediticia del cliente, no es otra cosa que determinar el riesgo que se está dispuesto a asumir mediante la concesión de una asistencia financiera o préstamo, ante la presencia de una solicitud por la necesidad de un crédito formulado por un determinado cliente (Verardo, 2010).	La evaluación de créditos se mide mediante la evaluación de la capacidad de pago, los antecedentes crediticios y el riesgo financiero que representa los respectivos créditos.	Evaluación de Créditos	Capacidad de pago Antecedentes crediticios Evaluación del riesgo financiero	Ingresos y gastos Disponible Compromisos contractuales Centrales de riesgo Plazos Tasas de interés	Cuestionario
H ₀ : La evaluación de créditos se relaciona directa y significativamente con la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota, 2021.	Es el retraso en el cumplimiento de una obligación conocido como mora, y por consiguiente se considera moroso al deudor que se demora en su obligación de pago. Se halla en mora cuando su obligación está vencida. La mora en sí, no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino un cumplimiento tardío (Marzomas, Wicijowski, y Zamora, 2008).	La morosidad es el incumplimiento de pago a debido tiempo, causado por la falta de cultura financiera, pérdida de poder adquisitivo y sobreendeudamiento de las personas que solicitan el crédito.	Morosidad	Falta de cultura financiera Pérdida de poder adquisitivo Sobreendeudamiento	Falta de ahorro Pocos ingresos Nivel económico pasado Nivel económico presente Imprudencia financiera Eventos extraordinarios y Pobreza	Cuestionario

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Tipo y nivel de investigación.

4.1.1. Tipo de investigación

4.1.1.1. Aplicada: Es aquella que basándose en los resultados de la investigación básica, pura o fundamental está orientada a resolver los problemas sociales de una comunidad, región o país, como los problemas de salud, contaminación ambiental, educación en crisis, falta de seguridad física y jurídica, el narco tráfico y la corrupción, los paraísos fiscales y la elusión fiscal, legislación laboral de tipo neoliberal, la globalización y el problema de las crisis financieras, entre otros (Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero, 2014).

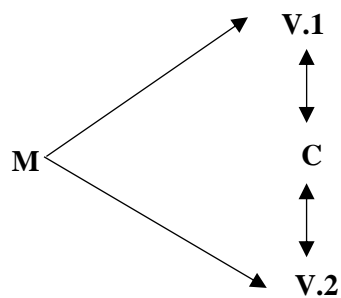
4.1.2. Nivel de investigación

4.1.2.1. Correlacional. Esta investigación tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables. Es decir, permite mide la correlación y examina asociaciones, pero no relaciones causales, donde un cambio en un factor influye directamente en un cambio en otro (Bernal, 2010).

4.2. Diseño de la investigación.

4.2.1. No experimental. Con este diseño solo se observan situaciones que ya existen, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir sobre ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos (Hernández, Fernández y Baptista., 2010).

4.2.2. Transversal. También conocida como investigación transeccional, lo cual se basa en recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (Hernández, Fernández y Baptista., 2010).



- M** = Muestra.
- V.1** = Evaluación de créditos.
- V.2** = Morosidad.
- C** = Correlación.

4.3. Población de estudio.

La población estuvo conformada por 31 analistas de la Cooperativa de Ahorro y Créditos Todos los Santos – Agencia Chota.

4.4. Tamaño de muestra.

La muestra se ha seleccionado a conveniencia del investigador, ya que es una población pequeña lo conformó los 31 analistas de la Cooperativa de Ahorro y Créditos Todos los Santos – Agencia Chota.

4.5. Unidad de análisis.

La unidad de análisis estuvo conformada por cada uno del analista de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos – Agencia Chota, 2021.

4.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación.

4.6.1. Método de recolección de datos

4.6.1.1. Métodos de investigación

4.6.1.1.1. Método deductivo. Este método va a permitir partir de un conocimiento general a uno o más específicos, para posteriormente llegar a conclusiones en casos particulares (Bernal, 2010).

4.6.1.1.2. Método hipotético – deductivo. Este método permite formular hipótesis para ser comprobadas en la realidad (Bernal, 2010).

4.6.1.1.3. Método Analítico: este método permite analizar las variables de evaluación de créditos y morosidad mediante sus dimensiones e indicadores (Bernal, 2010).

4.6.1.2. Técnica de recolección de datos

4.6.1.2.1. Encuesta: Permitted recopilar la información sobre la evaluación de créditos y la morosidad, será de tipo Likert con ítems dirigidos a recoger información de los analistas y planteados para ambas variables antes mencionadas.

4.6.1.3. Instrumento de recolección de datos

4.6.1.3.1. Cuestionario: El cuestionario es un instrumento de recolección de datos que se aplicó a los analistas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos – Agencia Chota.

4.6.2. Técnicas de procesamiento de la información

Las técnicas para el procesamiento de información fueron: la tabulación de encuestas y agrupación de datos usando el programa SPSS versión 26 y hojas de cálculo de Microsoft Excel. La técnica estadística para la contrastación de hipótesis fue mediante el coeficiente de correlación de Pearson.

4.6.3. Análisis, interpretación y discusión de resultados

El análisis, interpretación y discusión, se realizó tomando como base las tablas y gráficos obtenidos con el procesamiento para ser comparados y discutidos con otros autores; además se analizó la relación de las variables con la prueba de hipótesis, a fin de mostrar el grado de relación de la evaluación de créditos y morosidad, asimismo de cada una de las dimensiones de la evaluación de créditos y su relación con la morosidad.

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Análisis interpretación y discusión de resultados

Variable: Evaluación de créditos

Tabla 2. *Evaluación de las ganancias del socio en función a sus ingresos.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	6,5	6,5	6,5
	A veces	1	3,2	3,2	9,7
	Casi siempre	11	35,5	35,5	45,2
	Siempre	17	54,8	54,8	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

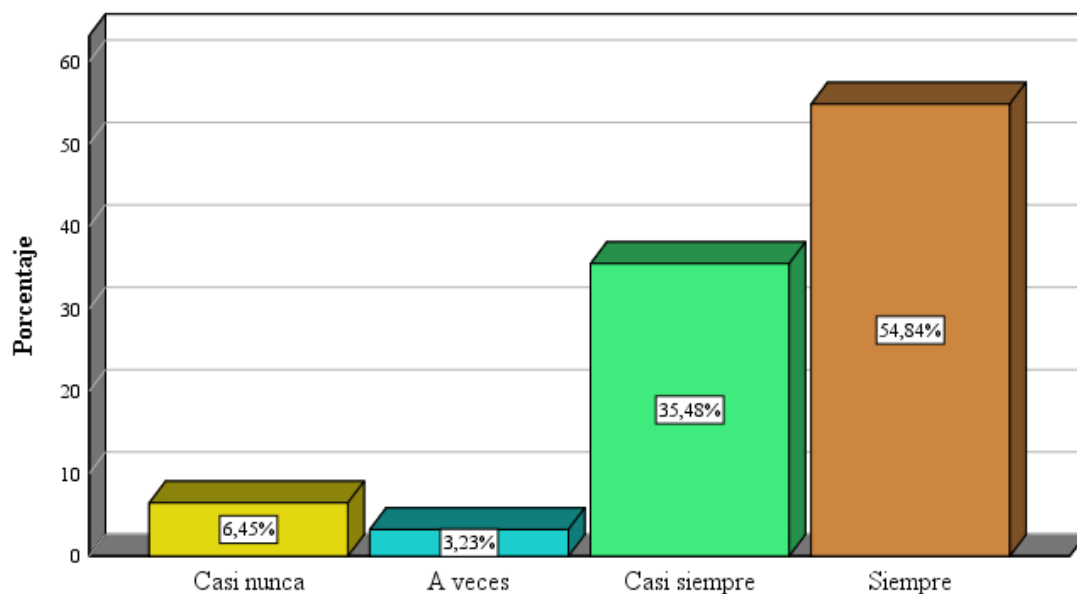


Figura 2. *Evaluación de las ganancias del socio en función a sus ingresos.*

Interpretación:

Se observa que, de los 31 analistas encuestados, el 54.84% mencionaron que siempre, el 35.48% que casi siempre, el 6.45% dijeron que casi nunca y sólo el 3.23% que a veces, realizan la evaluación de sus ganancias que obtiene un socio considerando sus ingresos generados durante un periodo y a sus gastos cubiertos por el ingreso percibido.

Tabla 3. *Importancia de visitar al negocio y domicilio del posible socio.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	6,5	6,5	6,5
	Casi siempre	7	22,6	22,6	29,0
	Siempre	22	71,0	71,0	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

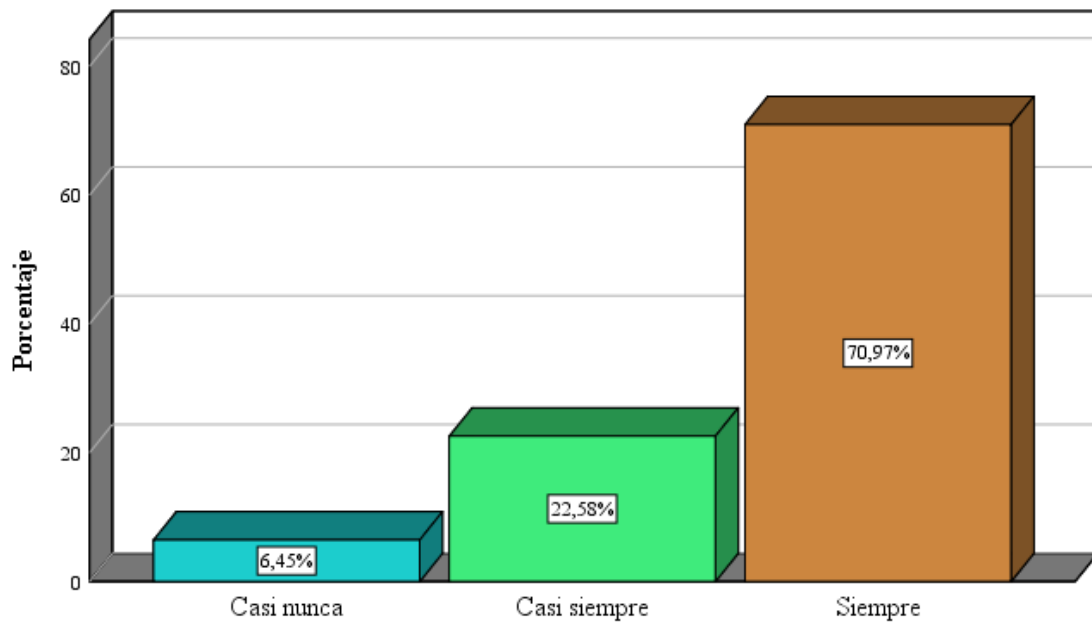


Figura 3. *Importancia de visitar al negocio y domicilio del posible socio.*

Interpretación:

Se observa que, de los 31 analistas encuestados, el 70.97% mencionaron que siempre, el 22.58% que casi siempre y sólo el 6.45% dijeron que casi nunca, consideran importante realizar la visita al negocio y domicilio del posible socio para evidenciar los ingresos y gastos.

Tabla 4. *Evaluación del dinero en efectivo de un socio para cubrir sus obligaciones.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	6,5	6,5	6,5
	A veces	15	48,4	48,4	54,8
	Casi siempre	12	38,7	38,7	93,5
	Siempre	2	6,5	6,5	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

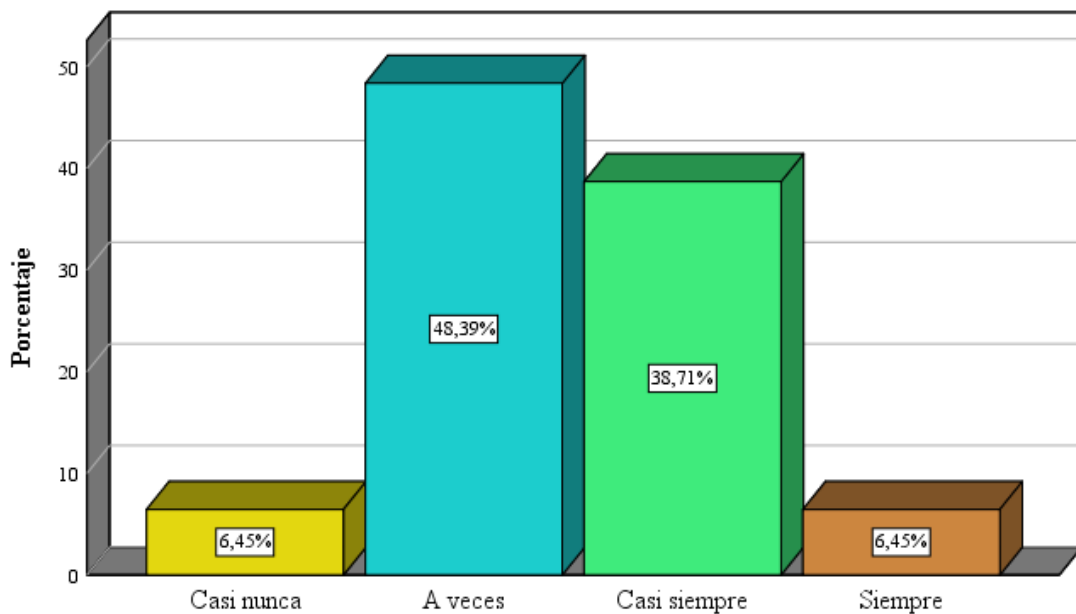


Figura 4. *Evaluación del dinero en efectivo de un socio para cubrir sus obligaciones*

Interpretación:

Se observa que, de los 31 analistas encuestados, el 48.39% mencionaron que a veces, el 38.71% que casi siempre, el 6.45% dijeron que casi nunca y el 6.45% restante que siempre, evalúan el dinero en efectivo que cuenta un socio en cualquier momento, para cubrir sus obligaciones.

Tabla 5. *Sustento de sus ganancias o dinero disponible del socio.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	6,5	6,5	6,5
	A veces	4	12,9	12,9	19,4
	Casi siempre	12	38,7	38,7	58,1
	Siempre	13	41,9	41,9	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

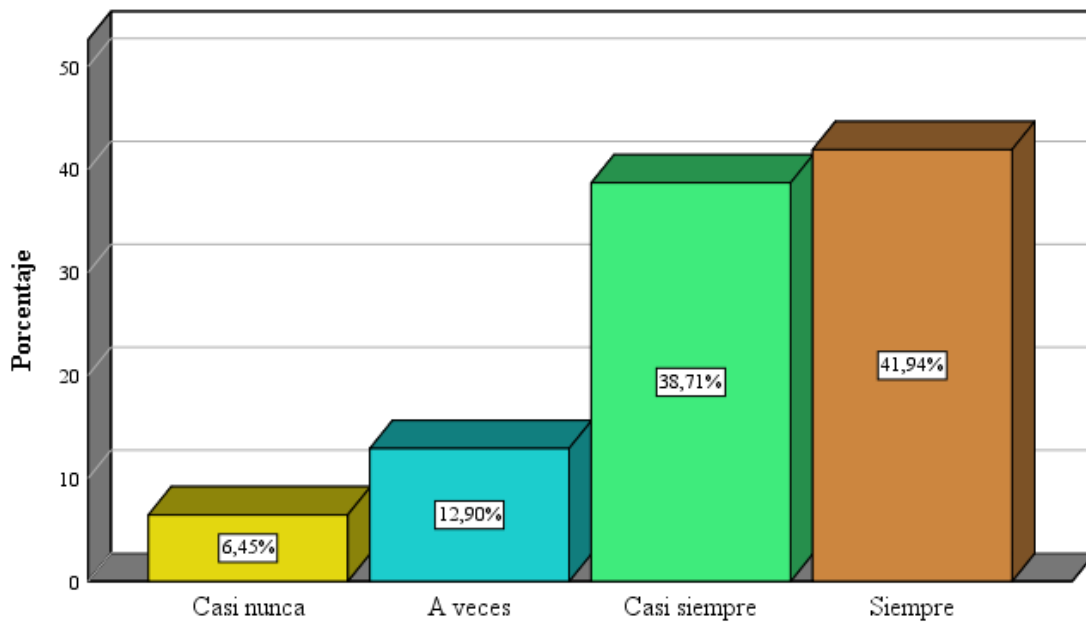


Figura 5. *Sustento de sus ganancias o dinero disponible del socio.*

Interpretación:

Se observa que, de los 31 analistas encuestados, el 41.94% mencionaron que siempre, el 38.71% que casi siempre, el 12.90% dijeron que a veces y sólo un 6.45% que casi nunca, solicitan al posible socio sustento de sus ganancias para verificar el disponible de dinero que cuenta.

Tabla 6. *Socios con deudas en más de una entidad financiera.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	16,1	16,1	16,1
	Casi siempre	9	29,0	29,0	45,2
	Siempre	17	54,8	54,8	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

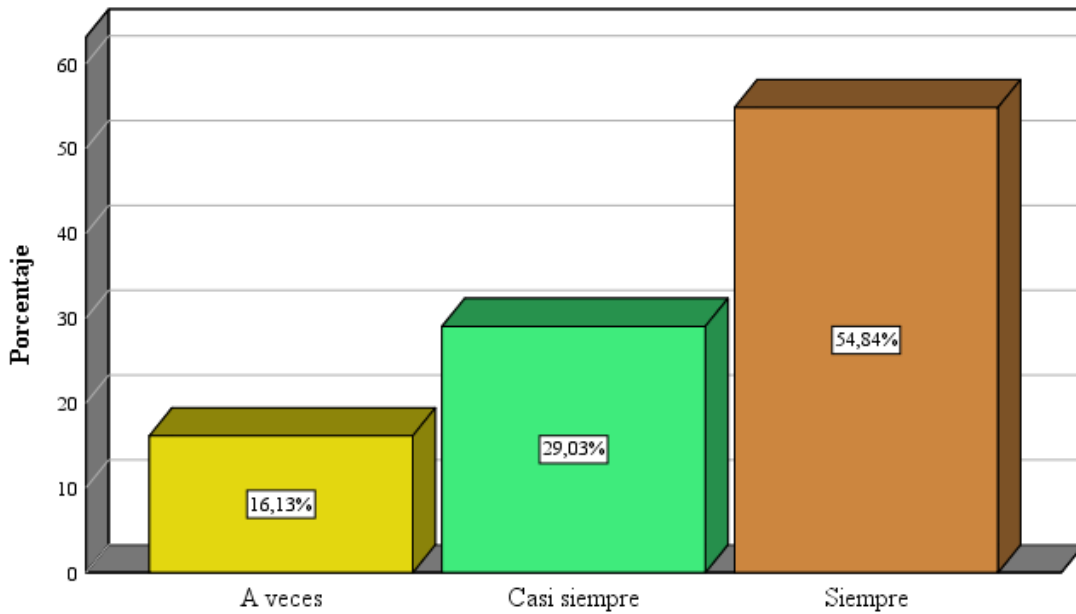


Figura 6. *Socios con deudas en más de una entidad financiera.*

Interpretación:

Se observa que, de los 31 analistas encuestados, el 54.84% mencionaron que siempre, el 29.03% que casi siempre y el 16.13% dijeron que a veces, han identificado socios que tienen deudas con más de una entidad financiera.

Tabla 7. Documentos de pago y referencias de socios que tienen créditos con otras entidades financieras.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	8	25,8	25,8	25,8
	Casi siempre	11	35,5	35,5	61,3
	Siempre	12	38,7	38,7	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

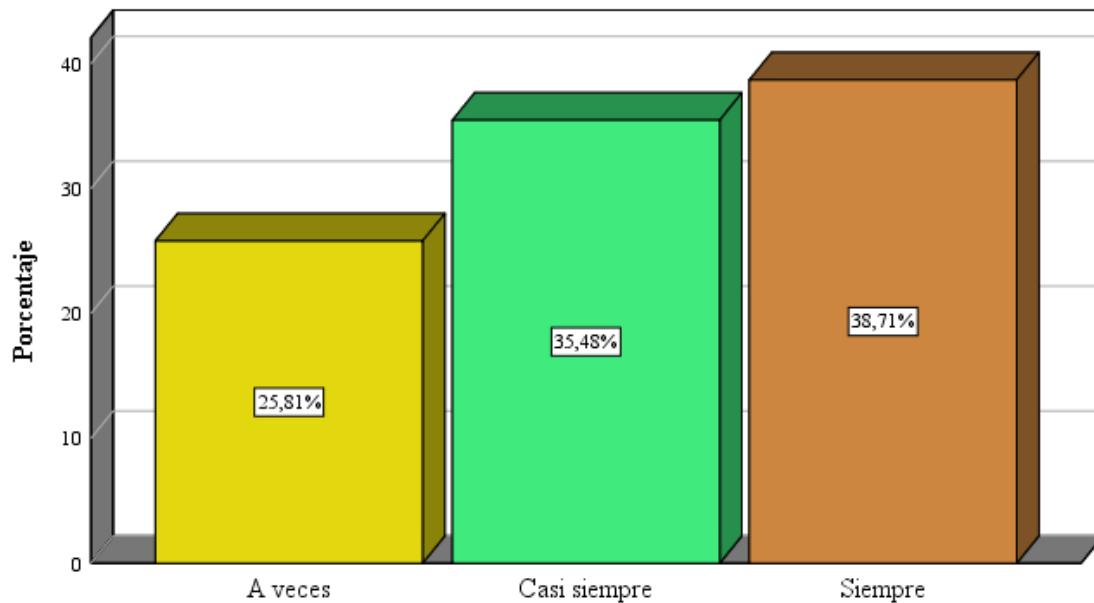


Figura 7. Documentos de pago y referencias de socios que tienen créditos con otras entidades financieras.

Interpretación:

Se observa que, de los 31 analistas encuestados, el 38.71% mencionaron que siempre, el 35.48% que casi siempre y el 25.81% dijeron que a veces, consideran que cuando el posible socio tiene créditos en otras instituciones financieras, es necesario solicitar documentos que acrediten el pago y referencias de dicha institución financiera.

Tabla 8. Evaluación del comportamiento financiero de los socios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	6,5	6,5	6,5
	Casi siempre	11	35,5	35,5	41,9
	Siempre	18	58,1	58,1	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

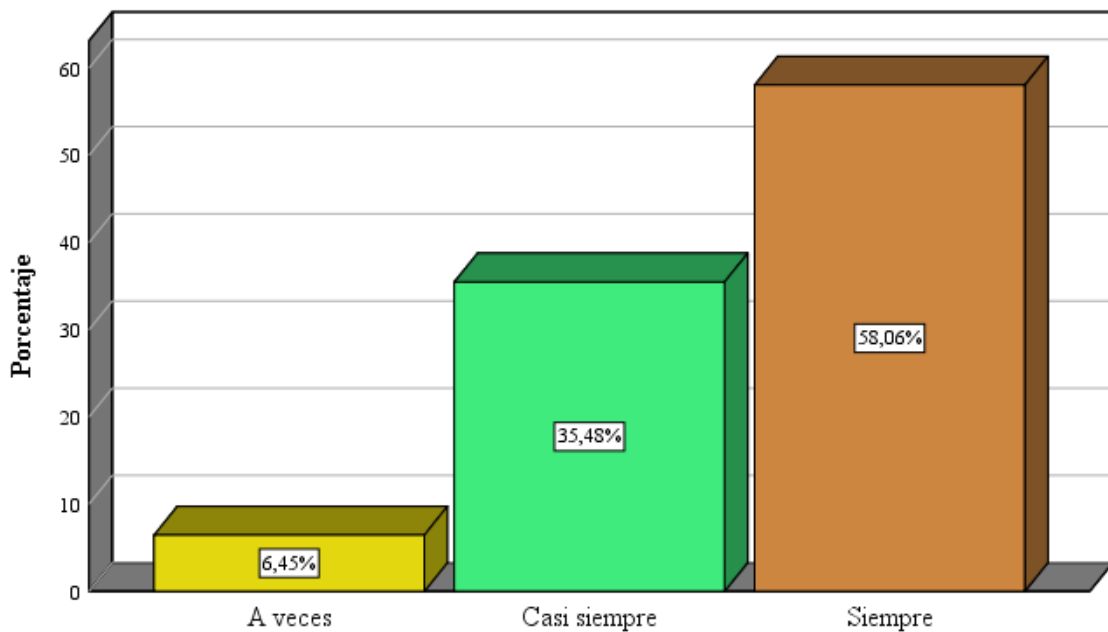


Figura 8. Evaluación del comportamiento financiero de los socios.

Interpretación:

Se observa que, de los 31 analistas encuestados, el 58.06% mencionaron que siempre, el 35.48% que casi siempre y el 6.45% dijeron que a veces, evalúan el comportamiento financiero de los socios, considerando el reporte de sus deudas contraídas.

Tabla 9. Información de las centrales de riesgos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	3,2	3,2	3,2
	Casi siempre	16	51,6	51,6	54,8
	Siempre	14	45,2	45,2	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

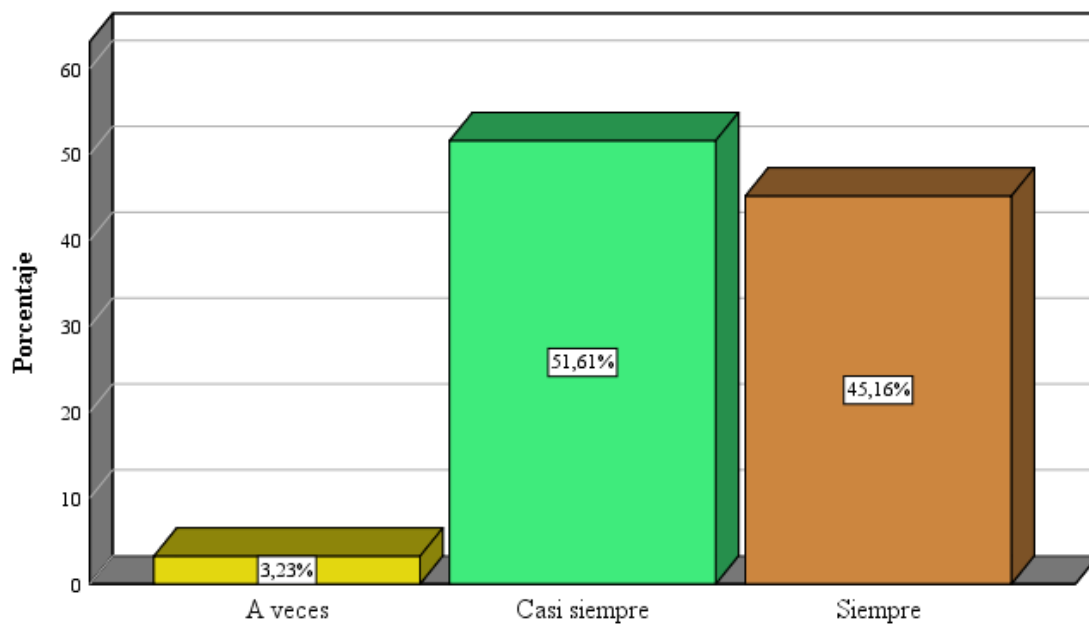


Figura 9. Información de las centrales de riesgos.

Interpretación:

Se observa que, de los 31 analistas encuestados, el 51.61% mencionaron que casi siempre, el 45.16% que siempre y sólo el 3.23% dijeron que a veces, consideran que la información de las centrales de riesgos son determinantes para aceptar o descartar a los posibles clientes.

Tabla 10. Plazos en días calendarios para otorgar un préstamo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	6	19,4	19,4	19,4
	Casi siempre	15	48,4	48,4	67,7
	Siempre	10	32,3	32,3	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

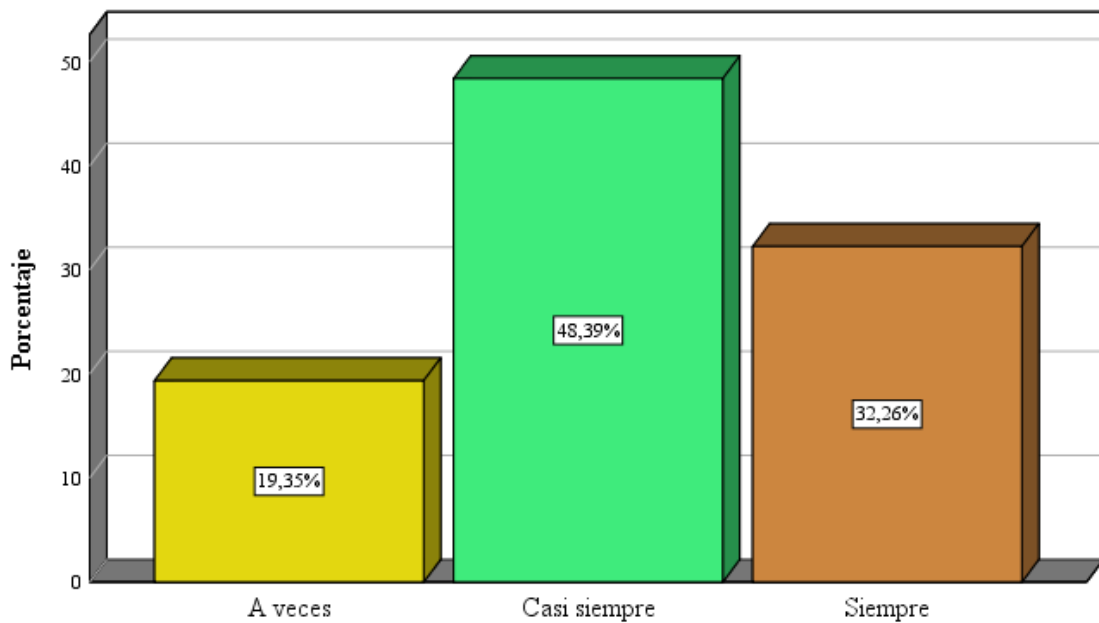


Figura 10. Plazos en días calendarios para otorgar un préstamo.

Interpretación:

Se observa que, de los 31 analistas encuestados, el 48.39% mencionaron que casi siempre, el 32.26% que siempre y mientras que el 19.35% dijeron que a veces, consideran los plazos en días calendarios, meses o años para otorgar un préstamo a un socio.

Tabla 11. Explicación de las tasas de interés al posible socio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	9,7	9,7	9,7
	Casi siempre	7	22,6	22,6	32,3
	Siempre	21	67,7	67,7	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

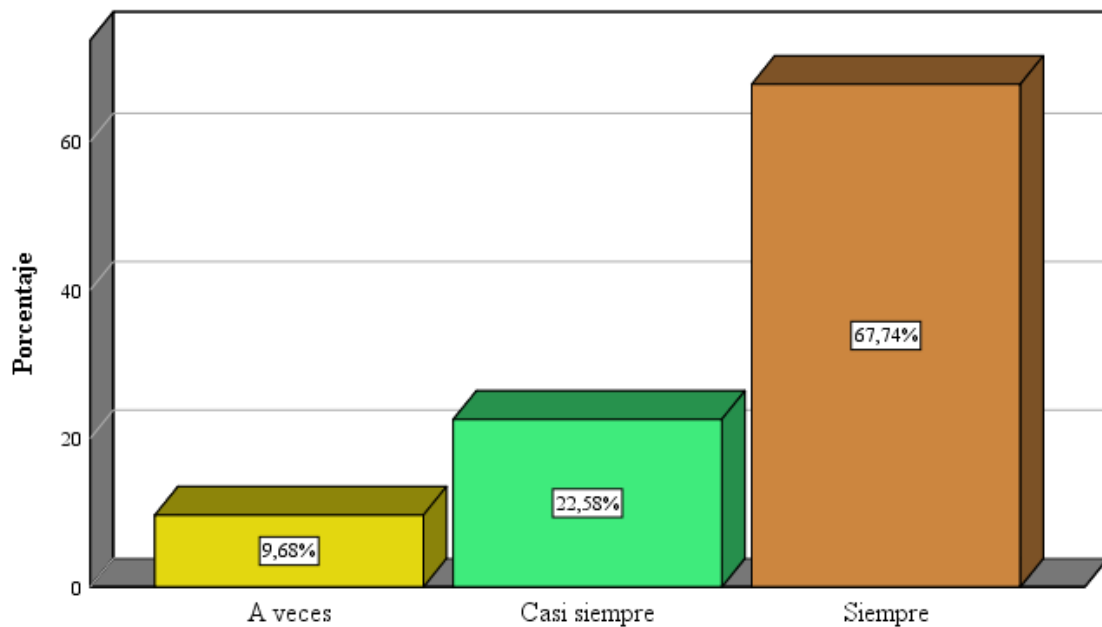


Figura 11. Explicación de las tasas de interés al posible socio.

Interpretación:

Se observa que, de los 31 analistas encuestados, el 67.74% mencionaron que siempre, el 22.58% que casi siempre y sólo el 9.68% dijeron que a veces, explican las tasas de interés al posible socio por el crédito que se le va a otorgar.

Variable: Morosidad

Tabla 12. Socio en mora por la escasa capacidad de poder ahorrar.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	17	54,8	54,8	54,8
	Casi siempre	10	32,3	32,3	87,1
	Siempre	4	12,9	12,9	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

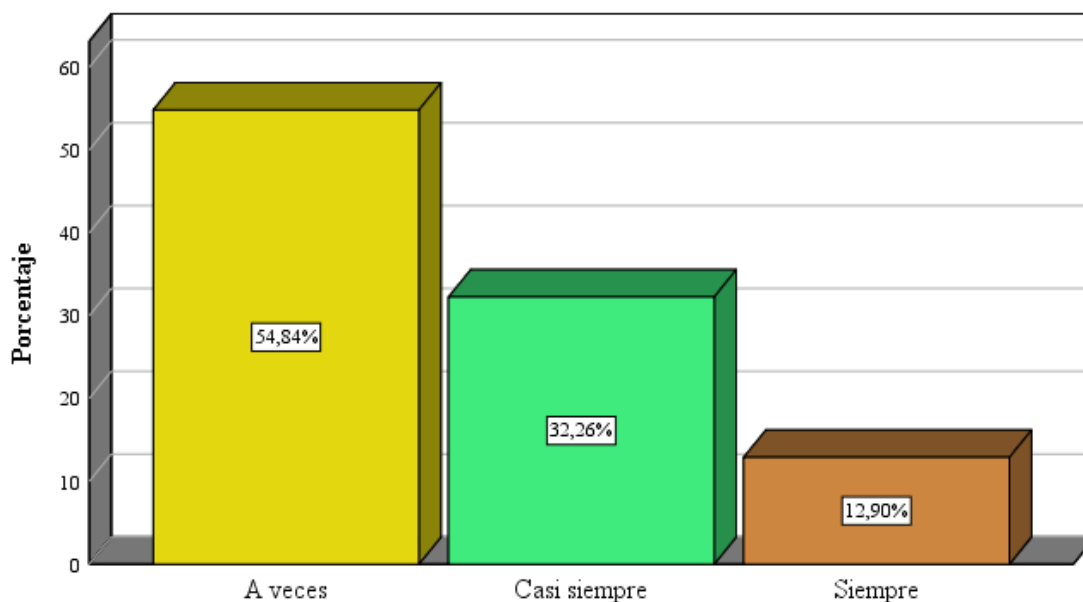


Figura 12. Socio en mora por la escasa capacidad de poder ahorrar.

Interpretación:

Se observa que, de los 31 analistas encuestados, el 54.84% mencionaron que a veces, el 32.26% que casi siempre y sólo el 12.90% dijeron que siempre, consideran que un socio cae en mora porque no cuenta con la capacidad de poder ahorrar, o por motivos que sus ingresos van a la par con sus gastos.

Tabla 13. Socios con falta de ahorro que no cumplen con sus obligaciones de pago.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	19,4	19,4	19,4
	A veces	14	45,2	45,2	64,5
	Casi siempre	9	29,0	29,0	93,5
	Siempre	2	6,5	6,5	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

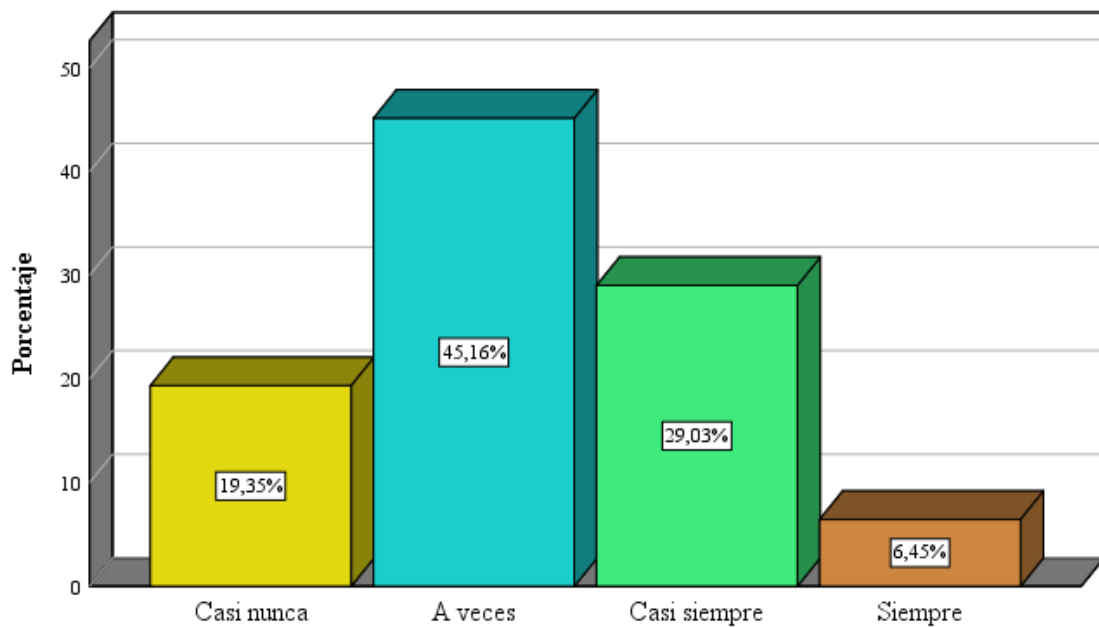


Figura 13. Socios con falta de ahorro que no cumplen con sus obligaciones de pago.

Interpretación:

Se observa que, de los 31 analistas encuestados, el 45.16% mencionaron que a veces, el 29.03% que casi siempre, el 19.35% consideraron que casi nunca, mientras que el 6.45% dijeron que siempre, tienen socios identificados con falta de ahorro que no cumplen con sus obligaciones de pago de cuotas.

Tabla 14. Cartera de créditos con socios que no cuentan con los ingresos suficientes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,2	3,2	3,2
	Casi nunca	2	6,5	6,5	9,7
	A veces	16	51,6	51,6	61,3
	Casi siempre	10	32,3	32,3	93,5
	Siempre	2	6,5	6,5	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

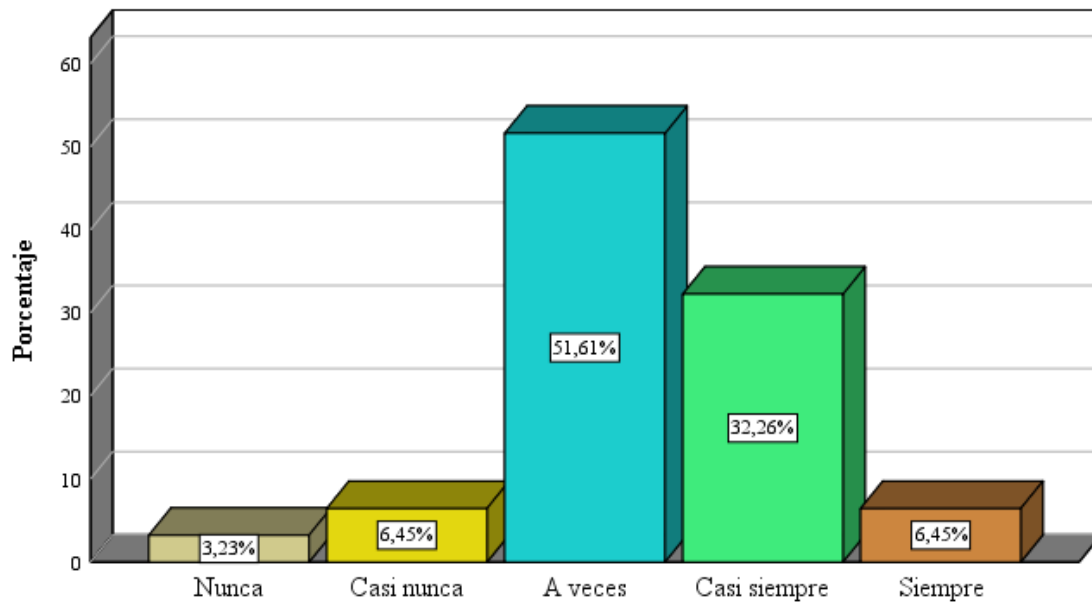


Figura 14. Cartera de créditos con socios que no cuentan con los ingresos suficientes.

Interpretación:

Se observa que, de los 31 analistas encuestados, el 51.61% mencionaron que a veces, el 32.26% que casi siempre, el 6.45% dijeron que siempre, el 6.45% que casi nunca y sólo un 3.23% que nunca, tienen en su cartera de créditos socios que no cuentan con los ingresos suficientes para poder cubrir mayores necesidades o gastos.

Tabla 15. *Créditos a clientes con pocos ingresos.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	12,9	12,9	12,9
	Casi nunca	16	51,6	51,6	64,5
	A veces	7	22,6	22,6	87,1
	Casi siempre	3	9,7	9,7	96,8
	Siempre	1	3,2	3,2	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

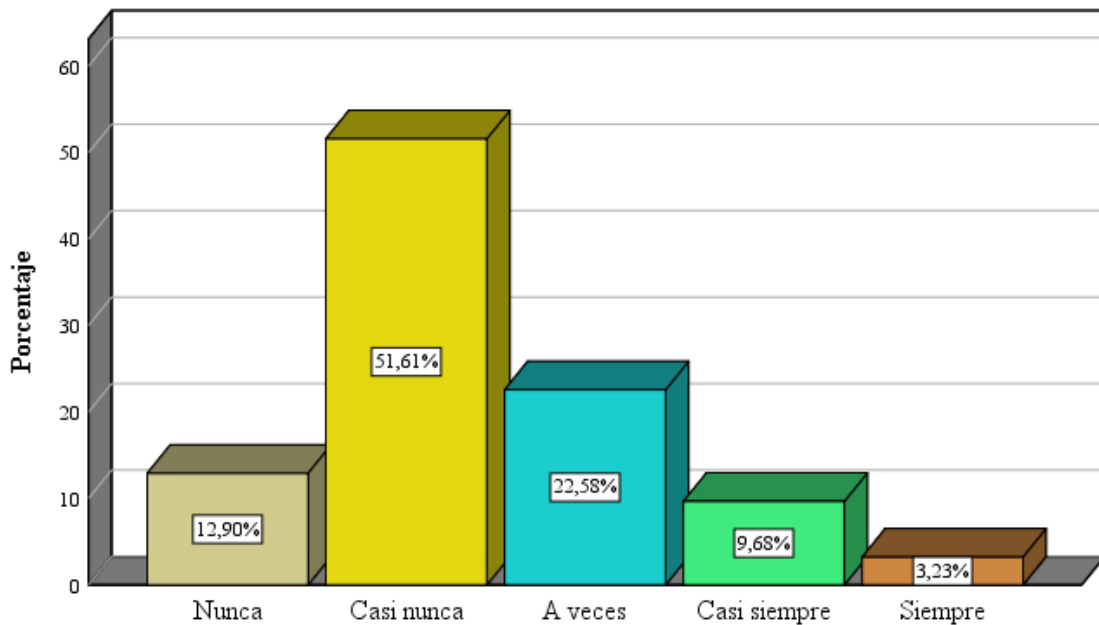


Figura 15. *Créditos a clientes con pocos ingresos.*

Interpretación:

Se observa que, de los 31 analistas encuestados, el 51.61% mencionaron que casi nunca, el 22.58% que a veces, el 12.90% dijeron que nunca, el 9.68% que casi siempre y sólo un 3.23% mencionaron que siempre, consideran conveniente otorgar créditos a clientes con pocos ingresos.

Tabla 16. Socios con buena solvencia económica en periodos anteriores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	9,7	9,7	9,7
	Casi siempre	16	51,6	51,6	61,3
	Siempre	12	38,7	38,7	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

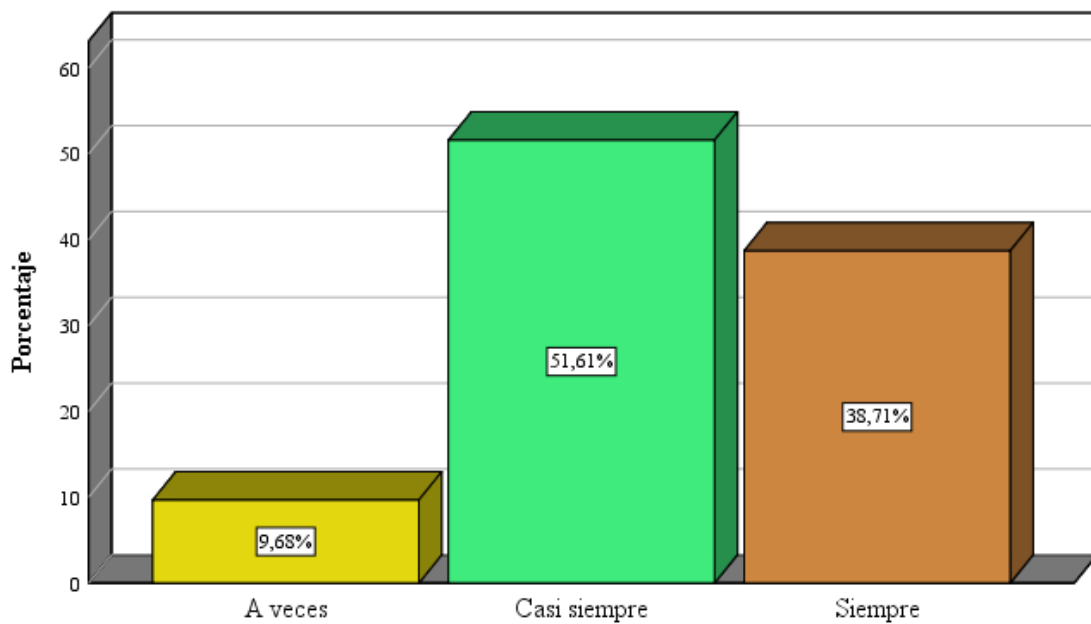


Figura 16. Socios con buena solvencia económica en periodos anteriores.

Interpretación:

Se observa que, de los 31 analistas encuestados, el 51.61% mencionaron que casi siempre, el 38.71% que siempre y sólo el 9.68% mencionaron que a veces, tienen socios con buena solvencia económica que han tenido en periodos anteriores.

Tabla 17. Socios con buena solvencia económica actualmente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	6,5	6,5	6,5
	Casi siempre	20	64,5	64,5	71,0
	Siempre	9	29,0	29,0	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

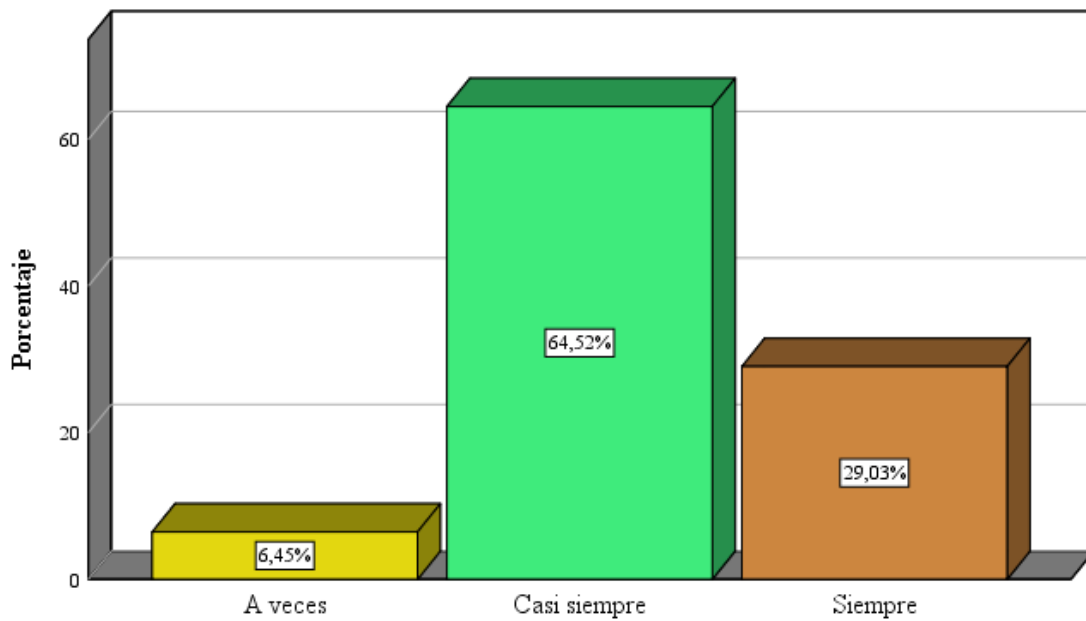


Figura 17. Socios con buena solvencia económica actualmente.

Interpretación:

Se observa que, de los 31 analistas encuestados, el 64.52% mencionaron que casi siempre, el 29.03% que siempre y sólo el 6.45% mencionaron que a veces, tienen socios que tienen buena solvencia económica actualmente para cumplir con sus obligaciones financieras.

Tabla 18. Socios endeudados sin tener en cuenta su capacidad de ingresos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6,5	6,5	6,5
	Casi nunca	2	6,5	6,5	12,9
	A veces	17	54,8	54,8	67,7
	Casi siempre	8	25,8	25,8	93,5
	Siempre	2	6,5	6,5	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

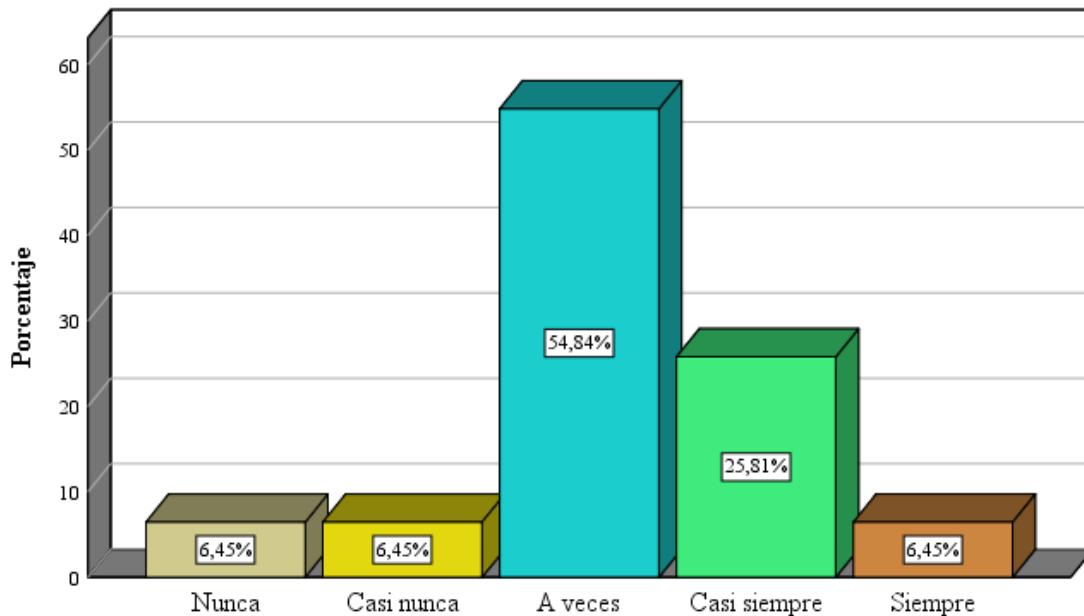


Figura 18. Socios endeudados sin tener en cuenta su capacidad de ingresos.

Interpretación:

Se observa que, de los 31 analistas encuestados, el 54.84% mencionaron que a veces, el 25.81% que casi siempre, el 6.45% mencionaron que siempre, 6.45% que casi nunca, y el 6.45% restante mencionaron que nunca, han identificado socios que se endeudan, sin tener en cuenta su capacidad de ingresos para cubrir sus obligaciones crediticias.

Tabla 19. *Comunicación abierta y permanente con los socios.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	6,5	6,5	6,5
	A veces	17	54,8	54,8	61,3
	Casi siempre	5	16,1	16,1	77,4
	Siempre	7	22,6	22,6	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

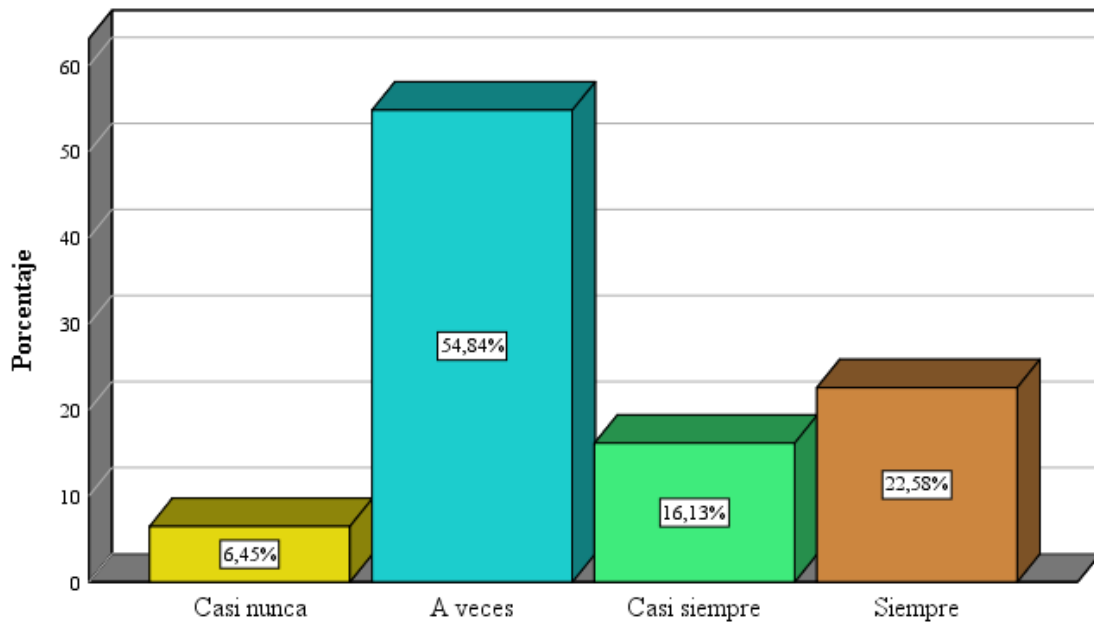


Figura 19. *Comunicación abierta y permanente con los socios.*

Interpretación:

Se observa que, de los 31 analistas encuestados, el 54.84% mencionaron que a veces, el 22.58% que siempre, el 16.13% que casi siempre y el 6.45% restante mencionaron que casi nunca, mantienen una comunicación abierta y permanente con los socios para conocer su nivel económico y necesidades.

Tabla 20. Socios con mora por pérdida de empleo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	3,2	3,2	3,2
	A veces	20	64,5	64,5	67,7
	Casi siempre	8	25,8	25,8	93,5
	Siempre	2	6,5	6,5	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

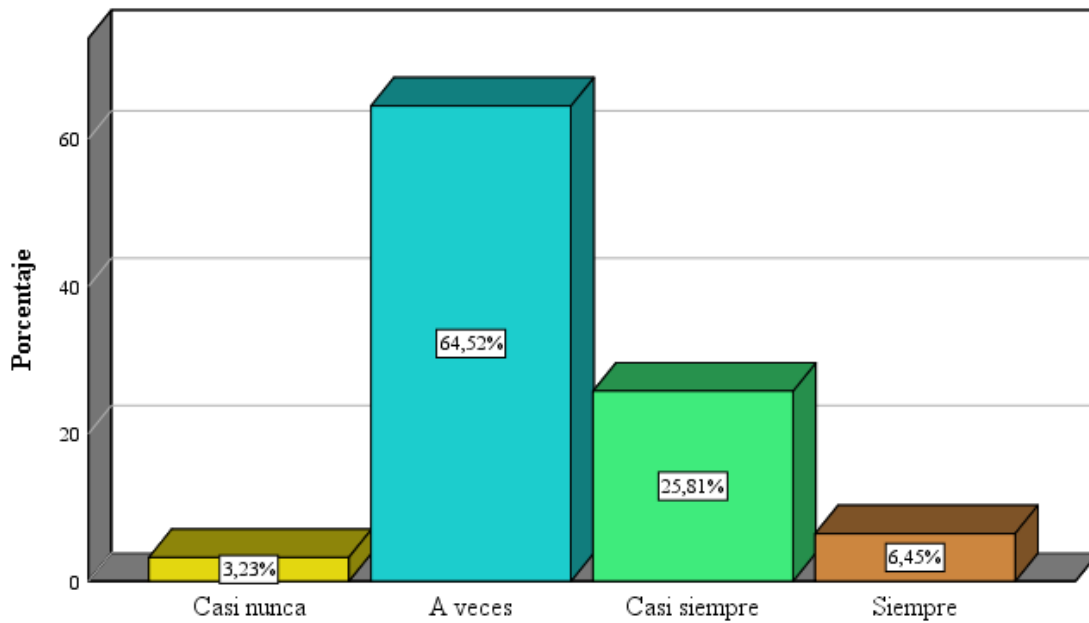


Figura 20. Socios con mora por pérdida de empleo.

Interpretación:

Se observa que, de los 31 analistas encuestados, el 64.52% mencionaron que a veces, el 25.81% que casi siempre, el 6.45% que siempre y sólo el 3.23% casi nunca, consideran que algunos socios caen en mora por pérdida de empleo.

Tabla 21. Socios con mora por enfermedad o bajos ingresos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	9,7	9,7	9,7
	A veces	15	48,4	48,4	58,1
	Casi siempre	12	38,7	38,7	96,8
	Siempre	1	3,2	3,2	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

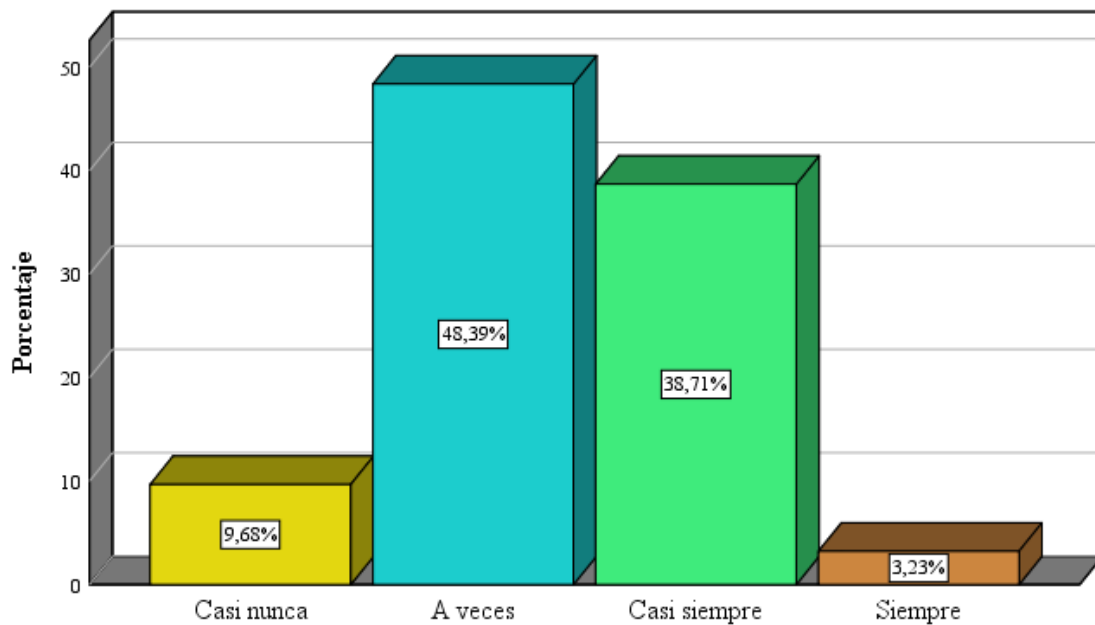


Figura 21. Socios con mora por enfermedad o bajos ingresos.

Interpretación:

Se observa que, de los 31 analistas encuestados, el 48.39% mencionaron que a veces, el 38.71% casi siempre, el 9.68% casi nunca y sólo el 3.23% que siempre, consideran que algunos socios caen en mora por enfermedad o bajos ingresos.

5.2. Prueba de hipótesis

5.2.1. Hipótesis general

H₁: La evaluación de créditos se relaciona directa y significativamente con la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota, 2021.

H₀: La evaluación de créditos no se relaciona directa y significativamente con la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota, 2021.

Tabla 22. Prueba de hipótesis general

		Evaluación de	
		Créditos	Morosidad
Evaluación de Créditos	Correlación de Pearson	1	0,519**
	Sig. (bilateral)		0,003
	N	31	31
Morosidad	Correlación de Pearson	0,519**	1
	Sig. (bilateral)	0,003	
	N	31	31

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

Interpretación:

Según la correlación de Pearson con un valor de 0.519 y una significancia menor al 5% ($0.003 < 0.05$) se afirma que la relación entre variables es directa y significativa; por lo tanto, se acepta hipótesis alternativa (H₁) y se rechaza la hipótesis nula (H₀).

5.2.2. Hipótesis específicas

Tabla 23. *La capacidad de pago se relaciona directa y significativamente con la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota 2021.*

		Capacidad de	
		pago	Morosidad
Capacidad de pago	Correlación de Pearson	1	0,469**
	Sig. (bilateral)		0,008
	N	31	31
Morosidad	Correlación de Pearson	0,469**	1
	Sig. (bilateral)	0,008	
	N	31	31

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

Interpretación:

Según la correlación de Pearson con un valor de 0.469 y una significancia menor al 5% ($0.008 < 0.05$) se afirma que la capacidad de pago y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota 2021, se relacionan de manera directa y significativa.

Tabla 24. *Los antecedentes crediticios se relacionan directa y significativamente con la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota 2021.*

		Antecedentes	
		crediticios	Morosidad
Antecedentes crediticios	Correlación de Pearson	1	0,207
	Sig. (bilateral)		0,265
	N	31	31
Morosidad	Correlación de Pearson	0,207	1
	Sig. (bilateral)	0,265	
	N	31	31

Interpretación:

Según la correlación de Pearson con un valor de 0.207 y una significancia mayor al 5% ($0.265 > 0.05$) se afirma que la relación entre los antecedentes crediticios y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota 2021, no es una relación directa y significativa.

Tabla 25. *La evaluación del riesgo financiero se relaciona directa y significativamente con la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota 2021.*

		Evaluación del	Morosidad
		riesgo financiero	
Evaluación del riesgo financiero	Correlación de Pearson	1	0,529**
	Sig. (bilateral)		0,002
	N	31	31
Morosidad	Correlación de Pearson	0,529**	1
	Sig. (bilateral)	0,002	
	N	31	31

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

Interpretación:

Según la correlación de Pearson con un valor de 0.529 y una significancia menor al 5% ($0.002 < 0.05$) se afirma que la evaluación del riesgo financiero y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota 2021., se relaciona de manera directa y significativa.

5.3. Discusión de resultados

De acuerdo a los resultados identificados, con respecto al objetivo general: Determinar la relación de evaluación de créditos con la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota, 2021, se determinó que la relación entre las variables es directa y significativa con una correlación de Pearson de 0.519 y una significancia de 0.003; asimismo las dimensiones de la variable evaluación de créditos tales como: la capacidad de pago y la evaluación del riesgo financiero se relacionan de manera directa y significativa con la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos – Agencia Chota 2021, con una correlación de 0.469 y 0.529 respectivamente y una significancia menor al 0.05, además se identificó que la evaluación de créditos es regular y la morosidad presenta un nivel entre medio y alto. Estos resultados se relacionan con la investigación de Irigoín (2020) titulada “Evaluación de créditos y su relación con la morosidad de los clientes de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Sipán S.A. – 2018” donde concluyó que existe relación entre la evaluación de créditos y la morosidad con una correlación de Pearson de 0.828 entre ambas variables, siendo una relación directa y significativa con un $p < 0.05$. Esto quiere decir que si la evaluación de créditos en las entidades financiera es adecuada, la morosidad será menor, porque la base de que un crédito no este en mora depende de la evaluación realizada al posible usuario antes de otorgarle un préstamo. Asimismo estos resultados concuerdan con Santa Cruz (2019) en su tesis “Administración de la cartera de créditos y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura – Agencia Cajamarca, 2017”, donde concluyó que existe relación entre la evaluación del proceso crediticio y el nivel de morosidad de los créditos relación directa y significativa (Rho de Spearman de 0.671) y el seguimiento de créditos se relaciona significativamente con una asociación positiva y alta (Rho de Spearman de 0.728).

En tal sentido, la evaluación de créditos es indispensable antes de otorgar un crédito, tal como lo indica Verardo (2010) que el otorgamiento de un préstamo será factible solo en la medida que el cliente tenga la capacidad financiera para reintegrarlo, la capacidad de su reembolso no puede estar sustentada ni con existencias, ni con utilidades, ni con buenas intenciones. Solo será factible a través de la capacidad del solicitante de generar caja suficiente como para

amortizarlo en las condiciones previstas. Pues esto evitará el incremento de morosidad en la entidad financiera, la misma que es el retraso en el cumplimiento de una obligación se denomina jurídicamente mora, y por consiguiente se considera moroso al deudor que se demora en su obligación de pago. Consecuentemente se considera que el cliente se halla en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable. La mora del deudor en sí, desde el punto de vista formal, no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un cumplimiento tardío de la obligación (Marzomas, Wicijowski y Zamora, 2008).

CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos planteados en la investigación realizada se obtuvo las siguientes conclusiones:

1. La evaluación de créditos se relaciona directa y significativamente con la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota, 2021; según la correlación de Pearson con un valor de 0.519 y una significancia de 0.003, además el 54.84% consideró que en la cooperativa se realiza la evaluación de las ganancias en los socios en función de sus ingresos, así mismo indicaron que la mora se origina muchas veces por la falta de evaluación del dinero disponible que cuentan las personas. De la cual se deduce que, mientras mejor los analistas avalúen los créditos en la Cooperativa, la morosidad será menor en la entidad, ya que se evitará otorgar créditos a socios con mala calificación crediticia.
2. La capacidad de pago se relaciona directa y significativamente con la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota 2021; con una correlación de Pearson igual a 0.469 y una significancia de 0.008, pues también se identificó que el 41.94% de los analistas solicitan sustento de las ganancias que tienen los socios que desean acceder a un crédito, además el 51.61% mencionaron que ellos casi nunca otorgan créditos a socios con bajos ingresos. De la cual se infiere que una adecuada evaluación de la capacidad de pago de un socio que quiere acceder a un préstamo, evitará que este caiga en mora por falta de solvencia económica.
3. Los antecedentes crediticios no relacionan directa y significativamente con la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota 2021; según la correlación de Pearson con un valor de 0.207 y una significancia de 0.265, también se encontró que el 38.71% de los analistas solicitan documentos que acrediten el pago y referencias cuando el socio está endeudado con otras entidades financieras, esto evita tener una cartera de créditos con mora según el 51.61%. Permitiendo deducir que, dentro de la evaluación de créditos, los antecedentes crediticios no son indispensable para evitar la morosidad en comparación a evaluar la capacidad de pago y el riesgo crediticio.

4. La evaluación del riesgo financiero se relaciona directa y significativamente con la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota 2021; según la correlación de Pearson con un valor de 0.529 y una significancia igual a 0.002, pues además el 51.61% de los encuestado casi siempre considera importante la información de las centrales de riesgos para verificar la calificación crediticia y evitar que un crédito caiga en mora. Por lo tanto, el evaluar posibles riesgos financieros antes de otorgar un crédito a un socio, es necesario para deducir la morosidad en la Cooperativa.

RECOMENDACIONES

1. A los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota, implementar políticas más estrictas de evaluación de créditos, asimismo capacitar a los analistas y a la vez verificar que estos evalúen adecuadamente a un socio antes de otorgarle un crédito, ya que será beneficioso para la entidad evitando tener socios con mora en sus préstamos.
2. A los analistas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota, dar mayor importancia a la evaluación de créditos en todos los socios o clientes que pretendan acceder a un préstamo en la entidad, puesto que una buena evaluación crediticia acerca de la capacidad de pago de los socios y evaluar los posibles riesgos, ayudará a evitar que un crédito caiga en mora, además permitirá reducir la morosidad y beneficiará a los mismos analistas y a toda la entidad en su conjunto.
3. Al consejo de administración, considerar que al otorgar un crédito se debe cumplir con los requisitos de evaluación de créditos que establece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota, a fin de evidenciar si realmente el socio cuenta con la capacidad de pago para reintegrar el préstamo al que pretende acceder, pues esto evitará incumplimiento de pago de cuotas y caer en mora, así permitirá reducir la morosidad en la entidad.
4. Finalmente se recomienda a los analistas de otras entidades financieras, poner mayor atención en la evaluación crediticia como: en la capacidad de pago y solvencia con que cuenta un posible cliente, en la verificación de los antecedentes crediticios con otras entidades financieras y evaluar posibles riesgos de incumplimiento; ya que esto es indispensable en este rubro financiero para prevenir que los clientes o usuarios caigan en mora.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Bogotá: PEARSON.
- Coll, F. (05 de Marzo de 2020). *Economipedia*. Recuperado el 21 de Septiembre de 2021, de Capacidad de Pago: <https://economipedia.com/definiciones/capacidad-de-pago.html>
- Diz Cruz, E. (2015). *Teoría de riesgo*. Venezuela: Eco Ediciones.
- Estrada, S., & Gutiérrez, A. (2017). Proceso de evaluación de créditos y su influencia en la morosidad de los clientes de la agencia sabogal de la Caja Municipal de Crédito y Ahorro Trujillo en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2016. *Tesis de Pregrado*. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, Perú. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/297>
- Gómez, N. (2017). La evaluación crediticia y la morosidad de créditos comerciales en la Financiera Confianza S.A.A. Huánuco – 2017. *Tesis de Pregrado*. Universidad de Huánuco, Huánuco, Perú. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/804>
- Gonzales, I. (2012). *Morosidad en las entidades financieras*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Irigoin, R. (2020). Evaluación de créditos y su relación con la morosidad de los clientes de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Sipán S.A. – 2018. *Tesis de Pregrado*. Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7580>
- Isuiza, S., & Pizango, S. (2019). Evaluación de Créditos y su Relación en la Morosidad de la Caja Trujillo – Ag. Tarapoto, Ag. Yurimaguas y Of. Juanjui 2018. *Tesis de Pregrado*. Universidad Peruana Unión, Tarapoto, Perú. Obtenido de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2325>
- Jimenez, N., & Manrique, J. (2018). Gestión de la calidad crediticia y la morosidad: alternativa de solución en los resultados económicos financieros de la CMAC del Santa, 2014-2015. *In Crescendo*, 9(2), 335-348. Obtenido de <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/2013>

- Marzomas, C., Wicijowski, C., & Zamora, L. (2008). *Prevención y cura de la morosidad. Análisis y evolución futura de la morosidad en España*. España.
- Mises, L. (1936). *Teoría del dinero y el crédito*. (Riaño, Ed.) Madrid.
- Núñez, F. (2017). Evaluación de las tecnologías crediticias de las cooperativas del segmento 3 de la ciudad de Quito y su incidencia en los principales indicadores financieros de riesgo: morosidad, liquidez y solvencia. *Tesis de Posgrado*. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/5612>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2014). *Metodología de la investigación. Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la tesis* (Tercera Edición ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- Páez, G. (31 de Enero de 2020). *Economipedia*. Recuperado el 20 de Septiembre de 2021, de <https://economipedia.com/definiciones/sobreendeudamiento.html> Sobreendeudamiento:
- Pérez, J. (2017). La evaluación crediticia y su relación con el riesgo crediticio, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Viator Ltda. Año 2013, Lima. *Tesis de Posgrado*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Obtenido de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/7262>
- Requejo, H. (2019). Causas del incremento de morosidad en la COOPAC nuestra señora del rosario - Agencia Chota - 2018. *Tesis de Pregrado*. Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6201>
- Salazar, E. (11 de Agosto de 2020). *Ojo Público*. Recuperado el 20 de Septiembre de 2021, de <https://ojo-publico.com/2004/mypes-se-debaten-entre-la-quebra-y-los-prestamistas-informales> Mypes se debaten entre la quiebra y los prestamistas informales:
- Sánchez, J. (29 de Mayo de 2015). *Economipedia*. Recuperado el 20 de Septiembre de 2021, de Poder adquisitivo: <https://economipedia.com/definiciones/poder-adquisitivo.html>

- Santa Cruz, L. (2019). Administración de la cartera de créditos y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – Agencia Cajamarca, 2017. *Tesis de Pregrado*. Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca, Perú. Obtenido de <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/3492>
- Topa, L. (1977). *La gestión crediticia: la evaluación y cuantificación del riesgo en la administración del crédito*. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.
- Ulloa, G. (2020). Análisis del nivel de morosidad de la cartera que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan. *Tesis de Pregrado*. Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca, Cuenca, Ecuador. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/19427>
- Vallejo, J., Torres, D., & Ochoa, J. (2021). Morosidad del sistema bancario producido por efectos de la pandemia. *Sinergia*, 17-24. Obtenido de https://www.google.com/search?q=Morosidad+del+sistema+bancario+producido+por+efectos+de+la+pandemia&rlz=1C1UUXU_esPE989PE989&oq=Morosidad+del+sistema+bancario+producido+por+efectos+de+la+pandemia&aqs=chrome..69i57.519j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8
- Vela, S., & Caro, A. (2015). *Herramientas financieras en la evaluación del riesgo de crédito*. Lima: Universidad Inca Garcilazo de la Vega.
- Verardo, C. (2010). *Manual para el análisis y evaluación de crédito*. Buenos aires: Aplicación tributaria S.A.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia metodológica

Evaluación de créditos y su relación con la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos – Agencia Chota, 2021									
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos de recolección de datos	Metodología	Población y muestra
General ¿Cuál es la relación de evaluación de créditos con la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota 2021?	General Determinar la relación de evaluación de créditos con la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota, 2021.	General La evaluación de créditos se relaciona directa y significativamente con la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota, 2021.	Evaluación de Créditos	Capacidad de pago	- Ingresos y gastos. - Disponible.	1, 2, 3 y 4	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	Diseño: No experimental Nivel: Correlacional Método: Deductivo	Población: 31 analistas Muestra: 31 analistas
				Antecedentes crediticios	- Compromisos contractuales. - Centrales de riesgo.	5, 6, 7 y 8			
				Evaluación del riesgo financiero	- Plazos. - Tasas de interés	9 - 10			
Específicos ¿Cuál es la relación entre la capacidad de pago y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota 2021?	Específicos Analizar la relación entre la capacidad de pago y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota 2021.	Específicas La capacidad de pago se relaciona directa y significativamente con la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota 2021.	Morosidad	Falta de cultura financiera	- Falta de ahorro. - Pocos ingresos.	11, 12, 13 y 14	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	Hipotético deductivo Analítico	
				Pérdida de poder adquisitivo	- Nivel económico pasado. - Nivel económico presente.	15 - 16			
Específicos ¿Cuál es la	Específicos Analizar la								

Evaluación de créditos y su relación con la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos – Agencia Chota, 2021

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos de recolección de datos	Metodología	Población y muestra
<p>relación entre los antecedentes crediticios y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la evaluación del riesgo financiero y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota 2021?</p>	<p>relación entre los antecedentes crediticios y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota 2021.</p> <p>Analizar la relación entre la evaluación del riesgo financiero y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota 2021.</p>	<p>Los antecedentes crediticios se relacionan directa y significativamente con la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota 2021.</p> <p>La evaluación del riesgo financiero se relaciona directa y significativamente con la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota 2021.</p>		Sobreendeudamiento	<p>- Imprudencia financiera.</p> <p>- Eventos extraordinarios y pobreza</p>	17, 18, 19 y 20			

Anexo 02: Instrumento para la obtención de datos

Cuestionario

El presente cuestionario tiene como finalidad determinar la relación de la evaluación de créditos con la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota, 2021. La información es confidencial y para fines netamente académicos, marque con un aspa (X) la opción que crea conveniente.

1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
Evaluación de créditos						
1	Realiza la evaluación de sus ganancias que obtiene un socio considerando sus ingresos generados durante un periodo y a sus gastos cubiertos por el ingreso percibido.					
2	Considera importante realizar la visita al negocio y domicilio del posible socio para evidenciar los ingresos y gastos.					
3	Evalúa el dinero en efectivo que cuenta un socio en cualquier momento, para cubrir sus obligaciones.					
4	Solicita al posible socio sustento de sus ganancias para verificar el disponible de dinero que cuenta.					
5	Ha identificado socios que tienen deudas con más de una entidad financiera.					
6	Cuando el posible socio tiene créditos en otras instituciones financieras, considera necesario solicitar documentos que acrediten el pago y referencias de dicha institución financiera.					
7	Evalúa el comportamiento financiero de los socios, considerando el reporte de sus deudas contraídas.					
8	Considera que la información de las centrales de riesgos son determinantes para aceptar o descartar a los posibles clientes.					
9	Considera los plazos en días calendarios, meses o años para otorgar un préstamo a un socio.					
10	Explica las tasas de interés al posible socio por el crédito que se le va a otorgar.					
Morosidad						
11	Considera que un socio cae en mora porque no cuenta con la capacidad de poder ahorrar, o por motivos que sus ingresos van a la par con sus gastos.					
12	Ha identificado socios con falta de ahorro que no cumplen con sus obligaciones de pago de cuotas.					
13	Tiene en su cartera de créditos, socios que no cuentan con los ingresos suficientes para poder cubrir mayores necesidades o gastos.					

14	Considera conveniente otorgar créditos a clientes con pocos ingresos					
15	Tiene en su cartera de créditos, socios con buena solvencia económica que han tenido en periodos anteriores.					
16	Tiene en su cartera, socios que tienen buena solvencia económica actualmente para cumplir con sus obligaciones financieras.					
17	Ha identificado socios que se endeudan, sin tener en cuenta su capacidad de ingresos para cubrir sus obligaciones crediticias.					
18	Usted mantiene una comunicación abierta y permanente con los socios para conocer su nivel económico y necesidades.					
19	Considera que algunos socios caen en mora por pérdida de empleo.					
20	Considera que algunos socios caen en mora por enfermedad o bajos ingresos.					

APÉNDICE

Apéndice 1: Confiabilidad del instrumento

19 : VARIABLE1		48																		
1	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	4	1	3	3	2
2	5	4	3	4	3	3	4	4	4	5	3	2	3	2	4	4	3	3	3	3
3	5	4	3	4	3	3	4	4	4	5	3	2	3	2	4	4	3	3	3	3
4	5	5	4	4	5	4	5	3	5	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
5	5	5	4	4	4	5	4	5	3	5	3	2	4	2	3	4	3	3	3	3
6	5	4	3	4	4	5	4	5	3	5	3	2	4	1	4	4	3	3	3	4
7	5	5	3	4	4	5	4	5	3	5	3	3	4	2	4	4	3	3	3	4
8	5	5	3	4	4	5	4	5	4	5	3	3	4	2	4	4	3	3	3	4
9	5	5	2	2	5	5	5	4	4	5	3	4	3	3	5	4	1	3	4	3
10	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	1	4	5	4	2	3	3	3
11	4	5	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4
12	4	5	3	3	3	4	5	4	4	5	4	3	3	2	5	4	4	3	3	4
13	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	3	4	1	4	4	4	3	3	3
14	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	3	3	2	5	4	4	4	3	3
15	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4

Confiabilidad del cuestionario de la variable evaluación de créditos

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,874	0,876	10

Confiabilidad del cuestionario de la variable morosidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,833	0,837	10

Apéndice 2: Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Evaluación de Créditos	0,975	31	0,663
Morosidad	0,942	31	0,094

De acuerdo a la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, con una significancia mayor al 0.05 en ambas variables, se afirma que la distribución de variables normal, por lo tanto, para determinar la relación de variables se aplica la correlación de Pearson.

Valor de la correlación de Pearson	Grado de Correlación
$r = 0$	Ninguna relación
$r = 1$	Correlación directa perfecta
$0 < r < 1$	Correlación directa
$r = -1$	Correlación inversa perfecta
$-1 < r < 0$	Correlación inversa