

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Contabilidad



Una Institución Adventista

**Evaluación de crédito y su influencia en la morosidad de la
Cooperativa de Ahorro y Crédito Juliaca 2020**

Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público

Por:

Eli Huanca Choque

Luis Miguel Ascuña Mamani

Asesor:

Dr. Jorge Alejandro Sánchez Garcés

Juliaca, septiembre de 2021

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS

Dr. Jorge Alejandro Sánchez Garcés, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: **"Evaluación de crédito y su influencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juliaca 2020"** constituye la memoria que presenta los Bachilleres Eli Huanca Choque y Luis Miguel Ascuña Mamani para obtener el título de Profesional de Contador Público, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Juliaca, a los 27 días del mes de noviembre del año 2021



Dr. Jorge Alejandro
Sánchez Garcés
Asesor



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiani, a los 30 día(s) del mes de septiembre del año 2021 siendo las 09:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Juliaca, bajo la dirección del (de la) presidente(a):

Mg. Yasmany Said Lupaca chata, el (la) secretario(a): Mg. Ruth Elizabeth Villafuerte Alcántara y los demás miembros: Cpc. Magali Apaza Pachauri y el (la) asesor(a) Dr. Jorge Alejandro Sánchez Garcés

con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado: Evaluación de crédito y su influencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juliaca 2020

del(los) bachiller(es): a) Huanca Chogue Eli b) Ascuña Mamani Luis Miguel c)

conducente a la obtención del título profesional de: Contador Público (Denominación del Título Profesional)

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)/s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)/s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado. Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): Huanca Chogue - Eli

Table with columns: CALIFICACIÓN, ESCALAS (Vigesimal, Literal, Cualitativa), Mérito. Row 1: Aprobado, 17, B+, Muy Bueno, Sobresaliente

Bachiller (b): Ascuña Mamani Luis Miguel

Table with columns: CALIFICACIÓN, ESCALAS (Vigesimal, Literal, Cualitativa), Mérito. Row 1: Aprobado, 17, B+, Muy Bueno, Sobresaliente

Bachiller (c):

Table with columns: CALIFICACIÓN, ESCALAS (Vigesimal, Literal, Cualitativa), Mérito. Row 1: (Empty)

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)/s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente/a

[Signature] Secretario/a

Asesor/a

Miembro

Miembro

Bachiller (a)

Bachiller (b)

Bachiller (c)

Evaluación de crédito y su influencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juliaca 2020

Credit evaluation and its influence on the delinquency of the Savings and Credit Cooperative Juliaca 2020

Ascuña Mamani Luis Miguel^a, Huanca Choque Eli^{a*}

^aEP Contabilidad, Facultad Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión

Resumen:

La investigación tuvo como objetivo, comparar y explicar la relación de los componentes entre la evaluación del crédito y la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Juliaca; a través del análisis de covarianza del análisis factorial; en este sentido se determinaron las causas que más incidieron para lograr factores tales como: créditos excelentes, muy bueno y bueno; permitiendo que los asesores de crédito realicen un correcto uso de las políticas para el otorgamiento de crédito y evalúen los créditos adecuadamente para evitar la morosidad, el método de nuestra investigación es de enfoque relacional, este cuenta con un diseño no experimental y de corte transversal, donde al comparar la relación de la evaluación de crédito con las políticas de morosidad se determinó que los asesores de crédito realizan un adecuado uso de las políticas para el otorgamiento de crédito, asimismo frente a la evaluación de crédito para el procedimiento de la evaluación podemos afirmar que los asesores de crédito evalúan los créditos adecuadamente para evitar la morosidad, frente al análisis factorial de 0.89% del cual determinamos que existe un crédito bueno lo cual nos da a entender que los asesores de servicio tienen noción en las normas y políticas para el otorgamiento de crédito y otorgan un buen crédito, asimismo la situación de la cartera morosa tiene un crédito bueno de 0.77%, es decir que si hay mora porque la deuda llegó a su vencimiento de esta manera afirman tienen un crédito bueno, de esta manera concluimos que si hay relación positiva entre la evaluación de crédito sobre la morosidad debido a la existencia de asesores de créditos que tienen una moderada habilidad para recopilar y analizar información cualitativa y cuantitativa del negocio, sin embargo muchos de los asesores se ven presionados en el cumplimiento de metas de colocaciones ignorando pautas importantes que se deben seguir para el otorgamiento de un crédito benéfico, la morosidad es la principal causa de dificultades de las cooperativas financieras, es por eso que en época de crisis gestionar y controlar es una de los principales objetivos para el cual se emplean métodos para un correcto control y seguimiento de impagos.

Palabras claves: Crédito, evaluación, morosidad.

Summary:

The purpose of this study is to compare and explain the relationship between credit ratings and delinquency rates in Juliaca Savings and Credit Cooperatives. Through covariance analysis in factor analysis; in this sense, the factors that have the greatest impact on the realization of the following factors are determined. Our research method enables credit consultants to correctly

* Autor de correspondencia: ¹Ascuña Mamani Luis Miguel, ²Huanca Choque Eli
Km. 6 Carretera Arequipa. Villa Chullunquiari.
Teléfono ¹951672757, ²984490980
E-mail: ¹ luis.am@upeu.edu.pe, ² eli.hc@upeu.edu.pe

use credit grant policies and properly evaluate them to avoid defaults. This is a relationship method that uses a non-experimental cross-sectional design. Looking at the relationship between credit ratings and delinquency policies, it can be judged that the rating agencies are using appropriate policies to provide credit. Analysis confirms that we have good credit. Good credit, like a delinquent portfolio situation has a good credit of 0.77%, In other words, if the debt matures in this way and there is a default, then this way is good credit. Although their ability to collect and analyze qualitative and quantitative information about their business is average, many consultants are under pressure to achieve their deployment goals while ignoring the important guidelines they must follow to provide charitable loans. The difficulties of financial cooperatives and risk management and control are one of the main goals used to properly control and monitor defaults.

Keywords: Credit, evaluation, delinquency, factor analysis, correlational analysis, point estimation.

Introducción

En la actualidad, los microcréditos se han ido convirtiendo en una parte fundamental del financiamiento de las instituciones financieras en el Perú. Existe un porcentaje aproximado de un 4.56% de los peruanos que resuelven sus necesidades financieras mediante un préstamo en las cooperativas, para muchos la problemática de las instituciones financieras comienzan con la mala otorgación de créditos, más adelante esto se convierte en problemas de cobranza lo cual a su vez afecta a la rentabilidad, esto afecta las utilidades de la empresa, por ello, la institución corriente tiene que aumentar sus provisiones por los créditos que no son cancelados.

Según Equifax (2020) Lima es una de las regiones con mayor cantidad de deuda con un total de S/15,784 millones, asimismo Arequipa con S/2,470 millones, mientras que las regiones que cuentan con una gran cantidad de personas morosas se encuentran en Lima con 2.9 millones de morosos seguidamente de Piura con 517 mil personas morosas así mismo encontramos que la Libertad tiene 513.000 incumplidores, otros lugares donde hubo un incremento de las tasas de morosidad fueron zonas como Amazonas, Ica y Lima en estas lugares más rápido antes del mes de julio, que anteriormente fueron de 36%, el 21% y 18%.

Sin embargo Pachamama (2020) afirma que la región de Puno se encuentra en el puesto 21 frente a la deuda morosa, y cuenta con 232 mil personas que están con retraso en pagos por más de 30 días, esta región cuenta con 811 millones de soles de deudas morosas, una de las características son las deudas con empresas de luz, préstamos, multas de tránsito, telecomunicaciones y otros.

Los aportes de los investigadores a nuestro trabajo tuvieron mucha influencia en el desarrollo, gracias a esto logramos realizar las variables, dimensiones e indicadores para así determinar nuestro objetivo, estas investigaciones nos ayudaron a determinar los factores sociales como la falta de inducción y capacitación así como los factores económicos que influyen en la morosidad a partir de allí establecimos propuestas de mejora, además de propuestas de mejoras en los procesos ayudara a que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juliaca tenga más solvencia.

Estrada (2017) afirma que la morosidad se ha convertido en una de las razones principales donde algunos sistemas financieros y ciertas entidades sufrieron una dificultad. En consecuencia, la elevación de la cartera morosa compromete la viabilidad en la cooperativa.

Según Solís (2020) en la revista mercados y regiones afirma que los malos hábitos financieros, el uso constante de tarjetas de crédito y préstamos con llevan a un crecimiento de deudores, la morosidad bancaria se encuentra en 4.6% y al cierre de año se pronostica un crecimiento del 4.8% según el BCRP.

Es por esto que como problema general nos planteamos ¿Cómo la evaluación de crédito influye en el índice de morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Juliaca 2020?

Peña, et (2019) Trato el tema de riesgo crediticio y el impacto de liquidez en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, como también analizó los estados financieros a través del índice de variación en el tiempo y razones financieras en el cual constató que en el 2018 la cartera de crédito aumentó en un 84% con respecto al 2017, dándonos a conocer el riesgo crediticio tiene influencia en la liquidez, sin embargo el personal de la mencionada cooperativa desconoce de los procesos y servicios que ofrece la institución.

Altuve y Hurtado (2018) investigó sobre el análisis de los factores macro y microeconómicos que influyen en la morosidad, donde determinó que a mayor nivel de liquidez y saldos en la cartera de crédito disminuye la morosidad, de esta manera nos da a entender que a mayor nivel de inflación, mayor tasa de interés pasiva y mayor liquidez del sistema bancario generan mayor nivel morosidad.

Chipana (2018) analizó la incidencia en la gestión crediticia en el otorgamiento de crédito siendo una investigación analítica deductiva e inductivo donde determino que el 67.42% de los participantes demostraron cumplir con acelerar las cuotas en plazos determinados y el 38.58% se identificaron como morosos debido a los factores como la voluntad de pago y la incapacidad de pago.

Jimenez y Manrique (2018) realizaron una investigación sobre el efecto de la gestión de créditos y su aplicación con la morosidad de la cartera en las Micro y Pequeñas Empresas resaltando la importancia del proceso en el otorgamiento de un crédito en diferentes modalidades, del cual se detectó que la gestión crediticia tiene deficiencias, y cuenta con consecuencia la cobranza judicial, provisión de cartera vencida y finalmente castigando a la cartera morosa, de esta manera se visualiza que entre los años 2013 al 2014 tuvo un aumento de 103,38 % y en el año 2015 un 29,81% esto afecta e en los resultados de la institución, el autor nos da a conocer que el mal otorgamiento de crédito trae pérdidas financieras en la institución.

Heredia y Torres (2018) estudio el impacto de la morosidad en la rentabilidad, en el cual se enfocó en contribuir en la generación y contribución de negocios donde resalto el alto riesgo crediticio, siendo la morosidad directa e inversamente proporcional; rentabilidad ROA 1,0% y ROE 4,9% y la morosidad fue de 5.89%.

Tuesta (2018) identificó los factores de la morosidad que se otorga en las microempresas de Mi Banco, donde determinó que los clientes que se categorizan como morosos cuentan con un una fuente de ingreso y los clientes no morosos tienen diferentes ingresos económicos siendo así el 62% y 47% respectivamente, de tal manera se aportó que la evaluación crediticia y el nivel cultura de pago en los clientes influyen en la tasa de morosidad.

Zanabria (2017) determinó la relación existente en la morosidad y el crédito, donde determinó que el proceso deficiente incrementa la morosidad y estos vienen a ser la consecuencia de la evaluación crediticia dado que la empresa se enfoca en la capacidad de pago,

es decir, la política crediticia de las microfinancieras, se refleja en el proceso crediticio, que es el primer proceso para reducir la morosidad junto con otros indicadores, donde nos da a entender que una buena evaluación crediticia y una buena capacidad de pago hace que disminuya la morosidad.

Según Seijas, et (2017) estudiaron la evaluación del riesgo crediticio donde determino que un adecuado análisis del modelo credit scoring ayuda a alertar que éstos pueden ser utilizados en distintas dimensiones teniendo así una preferencia por intuir el riesgo de los microcréditos y su incurrencia en algún tipo de retraso costoso y sobre el cual la IMF pueda controlar a efectos de mitigarlo, los autores afirman que el uso de este sistema financiero ayuda en la disminución de la morosidad.

Lopez y Perez (2017) realizaron una investigación sobre la actual problemática a la que se someten las cajas rurales, estas cuentan con una disminución en la cartera afirmando así que la buena gestión influye en los indicadores de morosidad, de esta manera determinó que la tecnología crediticia cuenta con un grado de significancia del 99%, afirmando así que las cajas rurales mediante la gestión y en la eficiencia del personal se determinara la disminución y mejora del ratio de morosidad.

Según Carrillo (2017) realizo una investigación donde analizo la incidencia crediticia en la morosidad, exponiendo así que la morosidad en los créditos no se encuentra afectados por los factores macroeconómicos, ya que también lo factores microeconómicos son causantes de ella, esta investigación nos da a entender la manera en que la morosidad afecta a los sectores macro y microeconómicos.

De acuerdo a Pally (2016) investigó sobre la gestión de crédito y su influencia con la morosidad donde hallo un bajo rendimiento en la disminución de la cartera de créditos, asimismo determino un incremento en el índice de morosidad, las políticas y reglamentos de créditos se aplican por parte del personal involucrado, en el presente estudio se puede afirmar la existencia de una influencia directa entre el nivel de morosidad y la gestión del riesgo crediticio.

Peralta (2016) investigo sobre la morosidad y su influencia en el cumplimiento de objetivos donde la morosidad afronta una inclinación en un 5.74%, asimismo en diciembre del 2013, mientras que en el 2014 tuvo un incremento de 8.73%, afectando directamente a la realización de objetivos estratégicos y carteras de inversión.

Vilca (2015) realizo una investigación sobre la evaluación de crédito y la incidencia que tiene la cartera morosa, donde determinó al aplicar políticas y normas se obtienen nivel de 43.8% de morosidad, esto nos lleva a una deficiente evaluación en los créditos teniendo como consecuencia el aumento en los indicadores de morosidad. También observó el bajo nivel en los conocimientos de los procesos de evaluación de créditos, y la falta de capacitación y bajo nivel de monitoreo y seguimiento, el cual nos dio como consecuencia un inadecuado uso de la aplicación en la disminución de la morosidad.

Yépez (2015) en su investigación afirma que las instituciones financieras afrontan el riesgo crediticio, cuyo indicador El nivel de morosidad, es decir, el porcentaje de la cartera que está en mora, e indica la calificación crediticia adecuada basada en un buen desarrollo estratégico, monitoreo, políticas y herramientas de aprobación para reducir el nivel de morosidad. Institución Financiera CREDINKA-Agencia Quillabamba, afirmando así que un buen seguimiento del crédito disminuye la morosidad.

Ruiz, Aguilar y Medina (2014) menciona que en las entidades financieras tienen un gran temor en asumir el riesgo de crédito, debido a una posible insolvencia de sus clientes. Por lo tanto, indican que es necesario desarrollar instrumentos de evaluación como el modelo scoring, donde se pueden aplicar, técnicas de regresión logística y estadísticas, que permiten conocer si el cliente es un buen pagador, es decir el uso de un buen sistema ayuda en la disminución de la morosidad.

Castañeda y Tamayo (2013) en su trabajo al observaron el impacto de los atrasos en la realización de las metas estratégicas de los fondos de ahorro y crédito de Trujillo para reducir la rentabilidad, los indicadores de atrasos para varios tipos de préstamos han aumentaron significativamente, comprobando la aplicación de las políticas estratégicas ayudan en el control de la morosidad.

Aguilar y Chuquimamani (2012) en los resultados de la investigación de los motivos del incumplimiento de los préstamos rurales en Puno arrojaron que el 31,84% de los préstamos no fueron reembolsados por factores externos y el 28,86% no fueron reembolsados por negligencia en la evaluación crediticia. Demostrando que una de las causas principales del delito son los factores externos como la cultura de ahorro y la capacidad de pago.

Lara, Rodríguez y Rayo (2011) realizó un estudio acerca de la evaluación del riesgo crediticio de las empresas microfinancieras que mejoraron sus resultados obtenidos al predecir con precisión el 78,3% de los préstamos en la cartera de EDPYME y propuso un modelo de calificación crediticia que evalúa globalmente los ajustes aceptables en la regresión logística, con esto confirmamos que el sistema credit scoring ayuda considerablemente en el control de la morosidad.

Gonzales y Contreras (2007) examinaron factores que inciden en la morosidad de los créditos agrícolas otorgados a pequeños y medianos productores. La existencia de estos factores conduce directa o indirectamente a otros factores de carácter temporal y estructural, como el desempeño, que directa o indirectamente conducen al impago del crédito agrícola otorgado por la ocupación de las instituciones.

Es por eso que la presente investigación se llevó a cabo con el objetivo de Comparar la evaluación del crédito sobre la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juliaca 2020, asimismo como primer objetivo específico tenemos Comparar la evaluación de crédito a través de sus políticas de evaluación sobre la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juliaca 2020 y como segundo objetivo específico. Comparar la evaluación de crédito a través de los procedimientos de evaluación sobre la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juliaca 2020, de esta manera explicaremos los factores de crédito a través de los indicadores para determinar si el crédito es bueno, malo o excelente.

Materiales y Métodos

El presente artículo de investigación tiene un enfoque de tipo cuantitativo porque se usó datos numéricos para cuantificar de forma empírica los hechos.

De la misma manera el estudio es de tipo correlacional, porque tiene el fin de describir la varianza y analizar la interrelación.

La investigación cuantitativa es un conjunto de procedimientos llamados secuencialmente para verificar diferentes conjeturas, vinculando los resultados de medición obtenidos y analizándolos (Hernández y Mendoza, 2019) pág. 6.

La investigación correlacional tiene como objetivo conocer la relación o grado de agrupación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular (Hernández y Mendoza, 2019). Pag.109

El método utilizado en este artículo no es experimental porque las variables estudiadas no son manipuladas deliberadamente. “Determinar de forma independiente el impacto sobre otras variables” (Hernández y Mendoza, 2019) pág. 174.

El modelo estadístico de Spearman es empleado para estimar el efecto de una variable sobre otra y nos indica que, a mayor correlación entre variables, mayor predicción.

La correlación es una medida numérica estadística que permite medir el grado de relación lineal entre un par de variables aleatorias. Cumple las siguientes propiedades:

- Toma valores en el rango de -1 a 1.
- Si vale -1 significa que la relación lineal es fuerte y negativa o inversa.
- Si vale 1 significa que la relación lineal es fuerte y positiva o directa.
- Si vale 0 significa que no hay relación lineal entre las dos variables.

Supongamos que tenemos una matriz de datos en el espacio multivariante:

$$x = [x_1, \dots, x_p], \text{ donde } x_j \in \mathbb{R}^n, \text{ para todas las } j = 1, \dots, p.$$

La correlación entre dos variables x_i y x_j es igual a la covarianza estandarizada por las desviaciones de las variables:

$$\text{corr}(x_i, x_j) = \frac{\text{cov}(x_i, x_j)}{S_{x_i} S_{x_j}}$$

La matriz de correlaciones se define con cada elemento igual a la correlación entre las variables x_i y x_j . En el diagonal vale 1 porque es la correlación entre cada variable consigo misma ($\text{corr}(x_i, x_i)$). Es simétrica porque $\text{corr}(x_i, x_j) = \text{corr}(x_j, x_i)$ para cualquier par de variables x_i y x_j . Convirtiendo cada valor de correlación en un color dentro de una escala de colores en el rango de -1 a 1, la matriz de correlaciones se puede representar gráficamente:

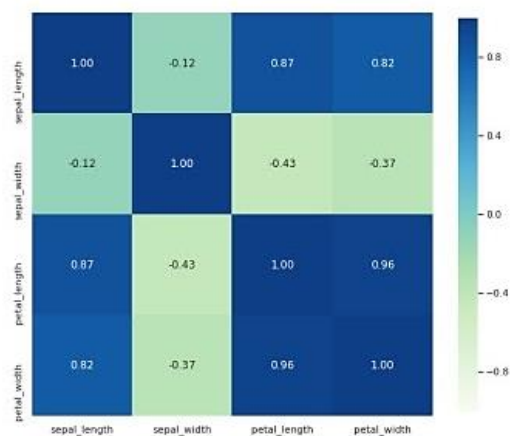


Figura 1 Matriz de correlación

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014), el nivel del índice de relación varía en el transcurso [-1,1], precisando el signo del sentido de la correlación:

Si $r = 1$ se encuentra una relación positiva perfecta, si $0 < r < 1$ presenta una relación positiva, si $r = 0$ no existe correlación lineal, si $r = -1$ se da una relación negativa.

- Si $r = 1$, Existe una correlación positiva perfecta. El índice representa la dependencia total entre dos variables, llamada relación directa: cuando una de ellas aumenta, la otra también aumenta en proporción constante.
- Si $0 < r < 1$, existe una correlación positiva.
- Si $r = 0$, No existe una relación lineal. Pero esto no significa necesariamente que las variables sean independientes: aún puede haber una relación no lineal entre las dos variables.
- Si $-1 < r < 0$, existe una correlación negativa.
- Si $r = -1$, Existe una correlación negativa perfecta. El índice representa la dependencia total entre dos variables, llamada relación inversa: cuando una de ellas aumenta, la otra disminuye en una proporción constante.

Del mismo modo, utilizamos técnicas de análisis factorial. Su propósito es analizar la interdependencia existente entre conjuntos de variables y calcular un conjunto de variables latentes llamadas factores. Estas relaciones utilizan varias dimensiones para describir estas relaciones.

Tapia y García (2001) Con el análisis factorial y el análisis de componentes que vienen a ser componentes clave, como también un tipo especial de método estadístico cuyo objetivo principal es definir la estructura subyacente de un conjunto de datos, lo que permite analizar un gran número de variables, la estructura de factores y las interrelaciones entre ellos.

De la Fuente (2011) El análisis factorial se simplifica en encontrar estos pesos para encontrar medidas que sean diferentes de las variables originales, lo que puede agotar o explicar todas las diferencias en las variables originales en todas las nuevas medidas.

Los componentes de la evaluación de crédito y la cartera morosa son:

- Normas y políticas de evaluación de crédito
- Procedimientos de evaluación de crédito
- Evaluación crédito
- Situación de la cartera morosa
- Procedimientos de la cartera morosa
- Cartera morosa

Muestra/ participantes

Frente a la muestra en la investigación aplicamos el muestreo no probabilístico por conveniencia para la investigación, de esta manera encuestamos al 100% de la población que para este caso vienen a ser los 20 asesores de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juliaca. La institución fue informada sobre el objetivo de la investigación y el gerente firmó un acta de consentimiento lo cual nos permitió desarrollar la investigación de manera confiable.

Criterios de inclusión: profesionales contables y administrativos, que cuentan con la experiencia en otorgamiento de crédito.

Criterios de exclusión: Personal de servicios (limpieza, seguridad), cajeros, secretaria.

Hernández y Mendoza (2019) señala que la naturaleza de la muestra es un subgrupo del universo. En otras palabras, es un subconjunto de los miembros del conjunto establecido por su naturaleza, lo llamamos la población.

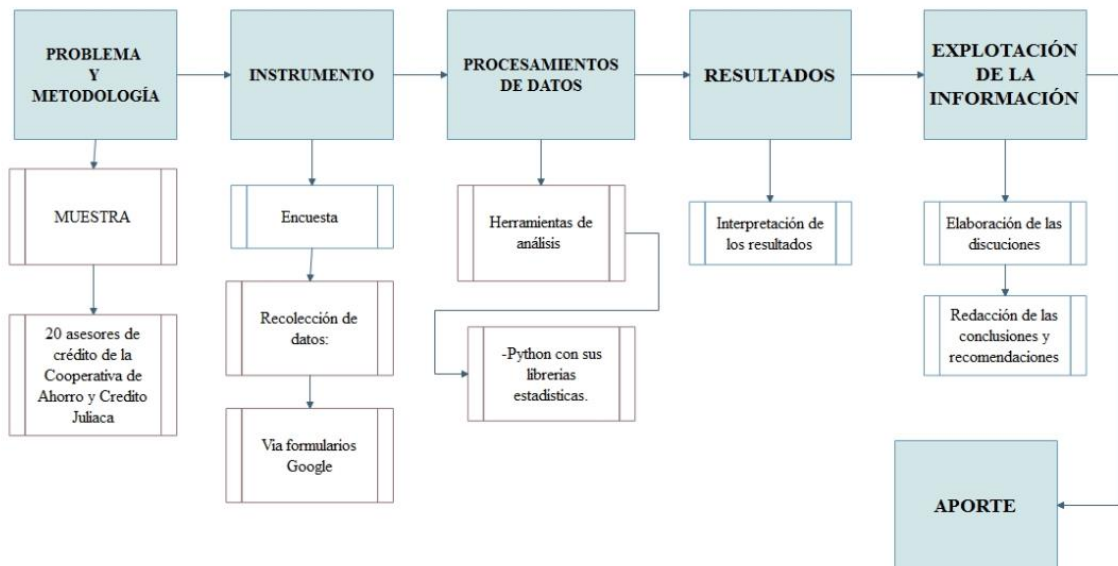
Materiales e insumos

Para el artículo utilizamos como técnica la encuesta el cual se aplicó a 20 asesores de servicio de la cooperativa de ahorro y crédito Juliaca 2020.

Fachelli y López (2015) La encuesta es una de las técnicas de investigación general más utilizadas e indica la expresión oral o escrita de una muestra de población con el fin de recopilar información.

Pasos de la investigación

Para la presente investigación establecimos los siguientes pasos:



Tipo o nivel de la investigación

Paso 1. Problema y metodología

En la actualidad, los microcréditos se han ido convirtiendo en una parte fundamental del financiamiento de las instituciones financieras en el Perú, sin embargo, la morosidad fue aumentando debido a la crisis sanitaria que afrontamos; después de analizar la situación problemática, en una reunión de trabajo, se analizó la implicancia del uso de la metodología que luego de definir el hecho y se decidió usar la metodología cuantitativa.

Paso 2. Muestra

Gracias a la autorización de los participantes se tomó a 20 asesores de crédito por conveniencia los cuales aceptaron participar en la investigación ya que tienen contacto directo con la cooperativa.

Paso 3. Procesamiento de datos

Para encausar los objetivos se utilizó las encuestas estructuradas presentadas por los formularios de Google donde se codificó para luego procesarlo en Python con sus librerías estadísticas.

Paso 4. Resultados

Para verificar y correlacionar los resultados se usó diferentes herramientas y métodos como Microsoft Excel para la recolección de datos y el software Python el cual nos ayudó con la correlación.

Paso 5. Explotación de la información

En relación a los objetivos planteados de la investigación. Se redactaron las discusiones, conclusiones y recomendaciones. Para esto se correlacionó los resultados obtenidos entre las diferentes herramientas usadas.

Paso 6. Aporte

Definimos los aportes brindados a la comunidad científica y la cooperativa, debido a que nuestra investigación contribuirá a las nuevas investigaciones permitiendo valorar la importancia de la evaluación de crédito y el índice de la morosidad.

Resultados

3.1. Prueba de normalidad: Shapiro

Para demostrar nuestra prueba de normalidad de variables y dimensiones se utilizó el Shapiro-Wilk para determinar si se aproximan a una distribución normal.

evaluación crédito: Statistics=0.869, $p=0.011$

La muestra no es normal, no es gaussiana (reject H_0)

cartera Morosa: Statistics=0.856, $p=0.007$

La muestra no es normal, no es gaussiana (reject H_0)

Al utilizar la prueba de normalidad Shapiro Wilk; frente a la evaluación de crédito tiene el p valor (Sig) = 0,011 y es menor que la magnitud de la significancia = 0,05, mientras que la cartera morosa cuenta con el p valor (Sig) = 0,007 y es más bajo que la magnitud de significancia = 0,05, Por tanto, rechazamos la hipótesis nula. Conducir a una distribución de datos anormal. Dado que esto es anormal, asumimos una estadística no paramétrica para mostrar la hipótesis.

3.2. RHO: Cuadro de correlación

Tabla 1

Cuadro de correlación

Objetivo	Rho	Calificación del estadístico	Explicar RHO en función a la muestra	Mejoras propuestas (Aporte)
Comparar la evaluación de crédito a través de sus políticas de evaluación sobre la	stat=0.481, $p=0.032$ Probably dependent, H_1	Como el coeficiente de correlación Spearman Rho = 0.481,	De acuerdo a la relación de la evaluación de crédito a través de las políticas de evaluación sobre la	Las normas y políticas de la evaluación de créditos al momento de otorgar el crédito se pueden mejorar siempre en cuando se realice una inducción y constantes capacitaciones

<p>morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juliaca en el periodo 2020.</p>	<p>tenemos una correlación positiva moderada con una significancia de $p=0.032$</p>	<p>morosidad afirmamos que los asesores de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito realizan un moderado uso de las políticas y normas para el otorgamiento de crédito.</p>	<p>de las estrategias que tienen la entidad a fin de aprobar y revisar periódicamente la dirección del banco, estos pueden ser el objetivo que busca la cooperativa como el portafolio, los costos de los créditos, los límites o procedimientos de aprobación, estas son estrategias muy importantes a considerar antes de otorgar un crédito.</p>	
<p>Comparar la evaluación de crédito a través de los procedimientos de evaluación de crédito sobre la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juliaca en el periodo 2020</p>	<p>stat=0.635, $p=0.003$ Probably dependent, H1</p>	<p>Para el objetivo específico dos tenemos un coeficiente de correlación de $Rho=0.635$ siendo esta una correlación positiva considerable con una significancia de $p=0.003$</p>	<p>Frente a la evaluación de crédito a través de los procedimientos de evaluación sobre la morosidad podemos afirmar que los asesores de crédito evalúan los créditos apropiadamente para evitar la morosidad.</p>	<p>Los procedimientos al momento de realizar una evaluación de crédito son imprescindibles, es por eso que se debe realizar una supervisión exhaustiva y un seguimiento tenaz al momento de otorgar un crédito, estos procesos son la planeación, promoción, evaluación, aprobación, desembolso y recuperación, sin embargo en la evaluación de crédito se debe levantar información de la unidad económica y familiar del potencial prestatario como la visita al garante haciendo un análisis cualitativo y cuantitativo así como el destino que tendrá el crédito otorgado, de esta manera la tasa de morosidad disminuirá.</p>

Fuente: elaboración propia.

De acuerdo a la tabla 1 podemos apreciar los objetivos y su Rho de Spearman donde determinamos que si hay correlación entre ambas variables, asimismo proponemos mejoras para disminuir la tasa de morosidad.

Tabla 2
Análisis factorial

	Crédito Bueno	Crédito Muy bueno	Crédito Excelente
Normas y políticas de evaluación de crédito	0.89346636	0.20979954	0.22036751
Procedimientos de evaluación de crédito	0.22213263	0.00702231	0.97541069
Evaluación crédito	0.63822264	0.09745485	0.76066377
Situación de la cartera morosa	0.77020808	0.30889743	0.41173876
Procedimientos de la cartera morosa	0.08611328	0.96095715	-0.04358302
Cartera morosa	0.48237437	0.86166081	0.18302358

Fuente: elaboración propia.

Aceptando las selecciones que ofrece la tabla 2, podemos apreciar que frente a las normas y políticas de evaluación de crédito tenemos un análisis factorial de 0.89% del cual determinamos que existe un crédito bueno lo cual nos da a entender que los asesores de servicio tienen noción en las normas y políticas para el otorgamiento de crédito otorgan un buen crédito, asimismo de acuerdo a los procedimientos de la evaluación de crédito tenemos un análisis de 0.97% del cual podemos afirmar que tenemos un crédito excelente es decir que los asesores de servicio aplican regularmente los procedimientos de evaluación para el otorgamiento de créditos, referente a la evaluación de crédito podemos determinar un análisis de 0.64% y 0.76% el cual

podemos determinar cómo crédito bueno y crédito excelente, la situación de la cartera morosa tiene un crédito bueno de 0.77%, es decir que si hay mora porque la deuda llega a su vencimiento de esta manera afirman tienen un crédito bueno, como también los procedimientos de la cartera morosa cuenta con un crédito de 0.96% siendo este un crédito muy bueno, frente a la cartera morosa contamos con un análisis factorial de 0.86% del cual afirmamos que es un crédito muy bueno, esto indica que el equipo de cobranza no tiene muy claro la importancia que tiene la cooperativa frente a la cobranza, asimismo no hay un excelente control en la cartera vencida.

Tuesta (2018) identificó los factores de la morosidad que se otorga en la microempresas de Mi Banco, donde determino que los clientes que se categorizan como morosos cuentan con una fuente de ingreso y los clientes no morosos tienen diferentes ingresos económicos siendo así el 62% y 47% respectivamente, de tal manera se aportó que la evaluación crediticia y el nivel cultura de pago en los clientes influyen en la tasa de morosidad, de la misma manera (Chipana, 2018) analizó la incidencia en la gestión crediticia en el otorgamiento de crédito siendo una investigación analítica deductiva e inductivo donde determino que el 67.42% de los participantes demostraron cumplir con acelerar las cuotas en plazos determinados y el 38.58% se identificaron como morosos debido a los factores como la voluntad de pago y la incapacidad de pago, asimismo (Altuve y Hurtado, 2018) investigó sobre el análisis de los factores macro y microeconómicos que influyen en la morosidad, donde determinó que a mayor nivel de liquidez y saldos en la cartera de crédito disminuye la morosidad, de esta manera nos da a entender que a mayor nivel de inflación, mayor tasa de interés pasiva y mayor liquidez del sistema bancario generan mayor nivel morosidad, sin embargo Según (Carrillo, 2017) realizó una investigación donde analizo la incidencia crediticia en la morosidad, exponiendo así que la morosidad en los créditos no se encuentran afectados por los factores macroeconómicos, ya que también lo factores microeconómicos son causantes de ella, esta investigación nos da a entender la manera en que la morosidad afecta a los sectores macro y microeconómicos

Discusiones

Evaluación de crédito

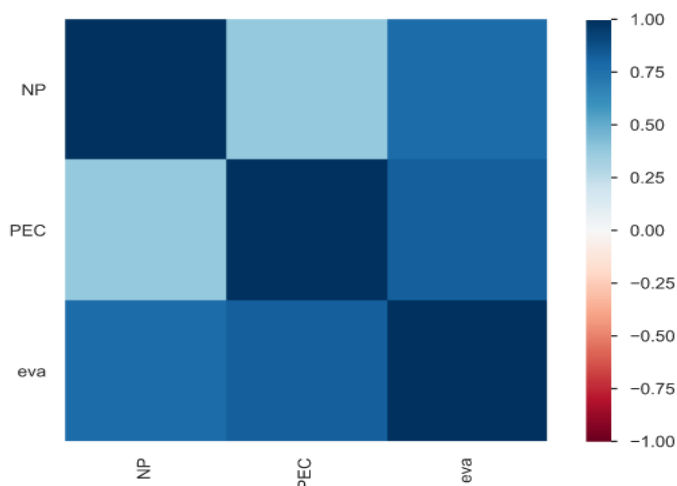


Figura 2 Evaluación de crédito

En la figura 2, frente a la evaluación de crédito y las normas como las políticas podemos apreciar las estimaciones puntuales venidas desde el Rho de spearman con un grado de relación positivo, ya que estos lineamientos tienen la finalidad de otorgar facilidades de pago al cliente, asimismo los procedimientos de evaluación de crédito tienen un grado de relación positivo alto

ya que los procesos como la solicitud, evaluación, aprobación son muy importantes en los procesos antes de otorgar el préstamo.

Yépez (2015) en su investigación afirma que las instituciones financieras afrontan el riesgo crediticio, cuyo indicador es el nivel de morosidad, es decir, la proporción de la cartera que se encuentra en calidad predeterminada demostrando una adecuada evaluación crediticia basándose en un buen desarrollo estratégico, seguimiento, políticas y herramientas de aprobación, de tal forma se consigue disminuir los niveles de morosidad, afirmando así que un buen seguimiento del crédito disminuye la morosidad.

Morosidad

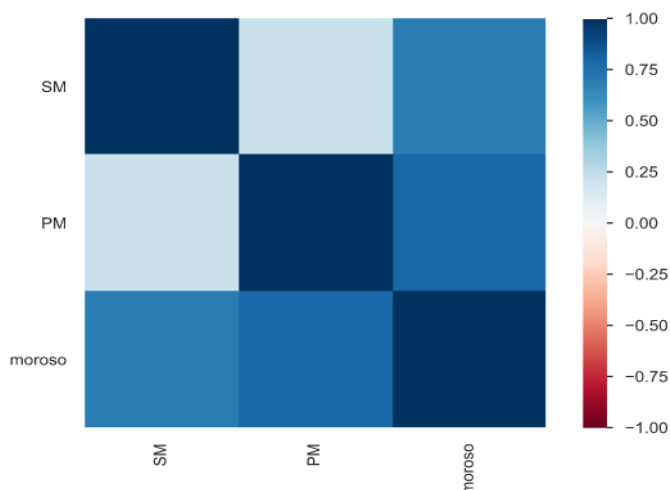


Figura 3 Cartera morosa

En la figura 3 podemos apreciar que frente a la morosidad y la situación de la cartera morosa tenemos estimaciones puntuales venidas desde el Rho de spearman con un grado de relación positiva esto nos indica que existe una relación lineal positiva directa, asimismo frente a los procedimientos de la cartera morosa podemos apreciar una relación positiva alta, esto quiere decir que los procedimientos de evaluación, así como las formas de reducción de la cartera morosa y la demanda de estas son muy importantes y se consideran importantes para determinar la morosidad.

De acuerdo a Jiménez y Manrique (2018) realizaron una investigación sobre el efecto de la gestión de créditos y su aplicación con la morosidad de la cartera en las Micro y Pequeñas Empresas resaltando la importancia del proceso en el otorgamiento de un crédito en diferentes modalidades, del cual se detectó que la gestión crediticia tiene deficiencias, y cuenta con consecuencia la cobranza judicial, provisión de cartera vencida y finalmente castigando a la cartera morosa, de esta manera se visualiza que entre los años 2013 al 2014 tuvo un aumento de 103,38 % y en el año 2015 un 29,81% esto afecta e en los resultados de la institución, el autor nos da a conocer que el mal otorgamiento de crédito trae pérdidas financieras en la institución.

Explicativo por dimensiones

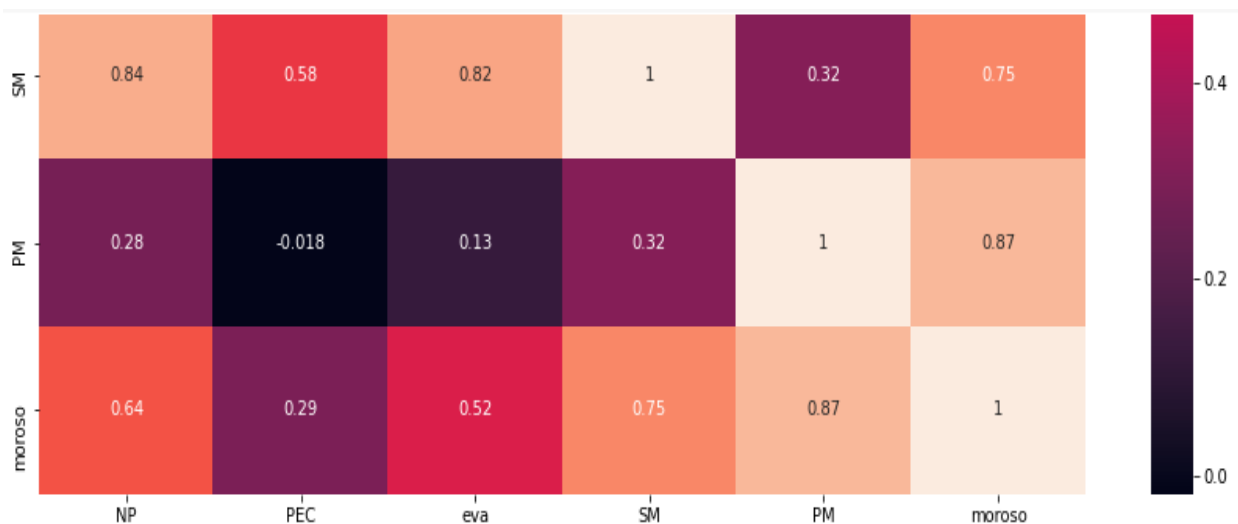


Figura 4 Explicativo por dimensiones

Como apreciamos en la figura 4 de acuerdo a la morosidad determinamos que:

De acuerdo a las normas y políticas de evaluación de crédito tenemos una relación positiva de 0.64 y frente a los procedimientos de la evaluación de crédito tenemos una relación de 0.29 frente a la morosidad, asimismo la evaluación de crédito tiene una relación positiva de 0.52, la situación de la cartera morosa tiene una relación alta de 0.75 con la morosidad ya que las normas, políticas y la tipología de estas son importantes en la determinación de clientes morosos, asimismo los procedimientos de la cartera morosa tiene una estimación de 0.87 siendo esta una relación alta directa y significativa.

Validación alfa de Cronbach

```
factor1 = X[['NP', 'eva', 'SM']]  
factor2 = X[['PM', 'moroso']]  
factor3 = X[['PEC', 'eva']]  
(0.8645745577085088, array([0.715, 0.942])) (0.898042490026904, array([0.742, 0.96 ]))  
(0.9082397003745317, array([0.768, 0.964]))  
el mayor con confiabilidad de relación es el factor 3
```

De acuerdo al estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach en el factor 1 señala una fiabilidad de 0.865, mientras que en el factor 2 nos muestra una fiabilidad de 0.898, asimismo el factor 3 nos muestra una fiabilidad de 0.908 demostrando tener un mayor grado de confiabilidad.

Conclusiones

De esta manera concluimos que al comparar la relación entre evaluación crediticia y morosidad, si existen consultores de crédito con capacidad moderada para recolectar y analizar información comercial cualitativa y cuantitativa, existe una correlación positiva. Sin embargo, muchos consultores se ven obligados a cumplir con los objetivos de colocación e ignorar los requisitos que deben seguirse para otorgar préstamos benéficos.

Concluimos que al comparar las políticas evaluación de crédito sobre la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juliaca Confirmamos que tiene una relación positiva porque estos son los lineamientos más importantes antes de otorgar préstamos, como cartera de

inversiones, costos crediticios y límites o procedimientos de aprobación, asimismo tiene una Rho de spearman de = 0.481 el cual denominamos como positiva en las variables.

Al comparar los procedimientos de evaluación de crédito sobre la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juliaca afirmamos que existe una relación positiva, esto se da porque la aplicación del procedimiento, como el control de estas tienen mucha relevancia sin embargo por la demanda de solicitudes muchas veces algunos análisis cuantitativos son mal evaluados como el estado de situaciones, el estado de resultados teniendo una valoración errada en la evaluación, asimismo tiene una correlación $Rho=0.635$ siendo esta una correlación positiva con una significancia de $p=0.003$.

Recomendaciones

Realizar un seguimiento y revisión de los procesos de evaluación de crédito, de esta manera se optimizará el tiempo y los recursos generando mayor productividad y rentabilidad, así mismo la tecnología incrementará el nivel de independencia y se aprobará préstamos de alto riesgo, con ello se podrá evaluar correctamente y disminuir la cartera morosa.

Formular lineamientos más específicos para la implementación de los procedimientos crediticios que brindan las cooperativas en función de la industria que tratamos, especificando el tipo de crédito, tipo de producto, términos y condiciones, tasa de compensación, atrasos, y cuáles deben especificarse. Se recomienda que, dado que cada tipo de préstamo es diferente, los términos, condiciones y requisitos de cada tipo de crédito presenten, restricciones y prohibiciones más específicas.

Revisar, validar y actualizar el comportamiento de pago de los clientes, haciendo uso de las centrales de riesgo y mediante la actualización de las referencias del entorno, para prevenir la morosidad, ya que se demostró que el procedimiento de la cartera morosa tiene una relación significativa con la morosidad.

Agradecimientos

Primero, queremos agradecer a Dios por su amor ilimitado por darnos la fuerza, la sabiduría para llevar a cabo este trabajo de investigación.

A nuestro asesor Dr. Jorge Sánchez Garcés por la ayuda en el análisis estadístico de esta tesis y por apoyo en la realización.

Finalmente, a la gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juliaca, Gianfranco Mendoza Choquehuanca por abrirnos la puerta de la empresa y brindarnos la información necesaria para realizar investigaciones en la empresa.

Anexo

Anexo 1: carta de consentimiento



COOP. DE AHORRO Y CREDITO
JULIACA
Derecho Juliaca Se La Muerce

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JULIACA

Gianfranco Mendoza Choquehuanca
Administrador de la Coop. de Ahorro y Crédito Juliaca

Por el presente documento se autoriza a Eli Huanca Choque, identificada con DNI N°73065112 y Luis Miguel Ascuña Mamani, identificado con DNI N° 70183522, bachilleres de contabilidad de la Universidad Peruana Unión, para que puedan realizar su proyecto de investigación que lleva por título **“Evaluación de crédito y su influencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juliaca 2020”**.

Se expide el presente a solicitud, para los fines que los interesados crean conveniente.

Juliaca, 07 de agosto de 2020

Gianfranco Mendoza Choquehuanca
DNI 4714146
ADMINISTRADOR
COOP. AHORRO Y CREDITO JULIACA

Mendoza Choquehuanca
Administrador de Coop. de ahorro y crédito Juliaca