

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE**

**ESCUELA DE POSTGRADO**



El proceso de evaluación crediticia y su influencia en el incremento de la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Progresiva de la Región San Martín – Perú. 2019

**TESIS PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS Y  
FINANZAS INTERNACIONALES - MBA INTERNACIONAL**

**AUTOR**

Ferlaino Irwin Quispe Mandujano

Glendys Ruiz Vásquez

**ASESOR**

Jorge Alfredo Taxa Azabache

Lima, Perú

2023

**METADATOS COMPLEMENTARIOS****Datos de los Autores****Autor 1**

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

**Autor 2**

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

**Autor 3**

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

**Autor 4**

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

**Datos de los Asesores****Asesor 1**

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (Obligatorio)	

**Asesor 2**

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (Obligatorio)	

### Datos del Jurado

#### Presidente del jurado

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	

#### Segundo miembro

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	

#### Tercer miembro

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	

### Datos de la Obra

Materia*	
Campo del conocimiento OCDE Consultar el listado:	
Idioma	
Tipo de trabajo de investigación	
País de publicación	
Recurso del cual forma parte (opcional)	
Nombre del grado	
Grado académico o título profesional	
Nombre del programa	
Código del programa Consultar el listado:	

**\*Ingresar las palabras clave o términos del lenguaje natural (no controladas por un vocabulario o tesauro).**

**UNIDAD DE POSTGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
COMERCIALES**

**SUSTENTACIÓN DE LA TESIS DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS Y  
FINANZAS INTERNACIONALES – MBA INTERNACIONAL**

**ACTA N° 012-2023**

Hoy, a los 29 días del mes de mayo del año 2023 a las 10:00 horas, en acto público mediante una sesión en línea en la plataforma Zoom, utilizada en forma oficial por la Escuela de Postgrado; se llevó a cabo el proceso de sustentación de tesis de:

QUISPE MANDUJANO, FERLAINO IRWIN

Quien expuso la tesis:

EL PROCESO DE EVALUACIÓN CREDITICIA Y SU INFLUENCIA EN EL INCREMENTO DE LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA PROGRESIVA DE LA REGIÓN SAN MARTÍN – PERÚ. 2019

Ante el Jurado compuesto por los señores:

PRESIDENTE	Román Junior Balvin Azaña
SEGUNDO MIEMBRO	Nilton Willy Otiniano Velarde
TERCER MIEMBRO	Jorge Alfredo Taxa Azabache

Terminada su exposición, defendió su tesis durante 30 minutos frente al Jurado, públicamente, absolviendo las preguntas planteadas.

Al concluir el proceso establecido por la Escuela de Postgrado, el Jurado de Tesis, luego de la deliberación del caso, otorgó por unanimidad la mención de:

          Probatus           con la calificación de: 16.

 Segundo Miembro	 Presidente	 Tercer Miembro
--	---	---

*Estuvo presente como veedor del acto:*

Fredo Arauzo Ramírez, Secretario Académico EPG-UCSS:

Jesús María, 29 de mayo del 2023

**UNIDAD DE POSTGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
COMERCIALES**

**SUSTENTACIÓN DE LA TESIS DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS Y  
FINANZAS INTERNACIONALES – MBA INTERNACIONAL**

**ACTA N° 013-2023**

Hoy, a los 29 días del mes de mayo del año 2023 a las 10:00 horas, en acto público mediante una sesión en línea en la plataforma Zoom, utilizada en forma oficial por la Escuela de Postgrado; se llevó a cabo el proceso de sustentación de tesis de:

RUIZ VÁSQUEZ, GLENDYS

Quien expuso la tesis:

EL PROCESO DE EVALUACIÓN CREDITICIA Y SU INFLUENCIA EN EL INCREMENTO DE LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA PROGRESIVA DE LA REGIÓN SAN MARTÍN – PERÚ. 2019

Ante el Jurado compuesto por los señores:

PRESIDENTE	Román Junior Balvin Azaña
SEGUNDO MIEMBRO	Nilton Willy Otiniano Velarde
TERCER MIEMBRO	Jorge Alfredo Taxa Azabache

Terminada su exposición, defendió su tesis durante 30 minutos frente al Jurado, públicamente, absolviendo las preguntas planteadas.

Al concluir el proceso establecido por la Escuela de Postgrado, el Jurado de Tesis, luego de la deliberación del caso, otorgó por unanimidad la mención de:

          Probatus           con la calificación de: 15.

 Segundo Miembro	 Presidente	 Tercer Miembro
--	---	---

*Estuvo presente como veedor del acto:*

Fredo Arauzo Ramírez, Secretario Académico EPG-UCSS:

Jesús María, 29 de mayo del 2023

Anexo 2

CARTA DE CONFORMIDAD DEL ASESOR(A) DE TESIS CON INFORME DE EVALUACIÓN DEL SOFTWARE ANTIPLAGIO

Ciudad, 11 de octubre de 2023

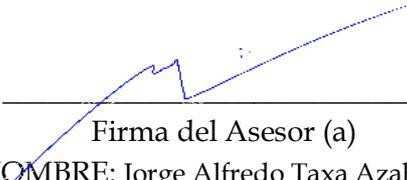
Señor(a),  
Carmen Rosa Valdivia Arenas  
Coordinador de la Unidad Académica de la Facultad Ciencias Económicas y Comerciales /  
Escuela de Postgrado UCSS

Reciba un cordial saludo.

Sirva el presente para informar que la tesis, bajo mi asesoría, con título: “El proceso de evaluación crediticia y su influencia en el incremento de la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Progresiva de la Región San Martín-Perú. 2019”, presentado por Ferlaine Irwin Quispe Mandujano (2019100202, 72506006) y Glendys Ruiz Vásquez (2019100205, 06812943), sustentada para optar el grado académico de Maestro en Administración de Negocios y Finanzas Internacionales - MBA Internacional, ha sido revisado en su totalidad por mi persona y **CONSIDERO** que el mismo se encuentra **APTO** para ser sustentado ante el Jurado Evaluador.

Asimismo, para garantizar la originalidad del documento en mención, se le ha sometido a los mecanismos de control y procedimientos antiplagio previstos en la normativa interna de la Universidad, **cuyo resultado alcanzó un porcentaje de similitud de 0%.**\* Por tanto, en mi condición de asesor(a), firmo la presente carta en señal de conformidad y adjunto el informe de similitud del Sistema Antiplagio Turnitin, como evidencia de lo informado.

Sin otro particular, me despido de usted. Atentamente,

  
Firma del Asesor (a)  
NOMBRE: Jorge Alfredo Taxa Azabache  
DNI N°: 106278  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4343-2674>  
Unidad Académica de la Facultad Ciencias Económicas y Comerciales /  
Escuela de Postgrado UCSS

\* De conformidad con el artículo 8°, del Capítulo 3 del Reglamento de Control Antiplagio e Integridad Académica para trabajos para optar grados y títulos, aplicación del software antiplagio en la UCSS, se establece lo siguiente:

Artículo 8°. Criterios de evaluación de originalidad de los trabajos y aplicación de filtros

El porcentaje de similitud aceptado en el informe del software antiplagio para trabajos para optar grados académicos y títulos profesionales, será máximo de veinte por ciento (20%) de su contenido, siempre y cuando no implique copia o indicio de copia.

## **DEDICATORIA**

La presente tesis está dedicada a nuestras familias, que siempre estuvieron presentes en todo momento, especialmente a mi esposo Abel, dando el apoyo para seguir adelante, a mi hijo Alexis por su comprensión y compañía en esos días de estudio, son mi motivo para seguir creciendo y desarrollándome profesionalmente.

Se lo dedico a Gloria, mi madre, quien ha sido mi gran pilar y estuvo a mi lado durante este largo camino. Gracias por toda la paciencia, comprensión, cariño y amor.

## **AGRADECIMIENTO**

Un especial agradecimiento a Dios por ser el dador de todo lo que somos y tenemos, a nuestros maestros y compañeros de trabajo de la cooperativa por haber brindado la facilidad para desarrollar la presente tesis.

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la influencia del proceso de evaluación crediticia en el incremento de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de la Región San Martín – Perú 2019.

El método de investigación utilizado corresponde al enfoque mixto de alcance explicativo y diseño no experimental. Además, como herramienta para la recolección de datos se empleó el cuestionario, guía de entrevista y guía de análisis documental. Cabe indicar que, los instrumentos fueron aplicados al jefe del área de créditos y recuperaciones, así como a los trabajadores del área de crédito y a los expedientes de crédito de los socios.

La investigación permitió concluir que el proceso de evaluación crediticia influye significativamente en el incremento de la morosidad en la COOPAC La Progresiva de la Región San Martín– Perú 2019, en tal sentido, se propuso un plan de mejora que incluye un programa de capacitación a los analistas de créditos, procesos de cobranzas y políticas de evaluación crediticia.

***Palabras clave:*** Morosidad, evaluación crediticia, políticas de evaluación crediticia.

## ABSTRACT

The main purpose of this research is to determine the influence of the credit evaluation process on the increase in delinquency in the Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de la Región San Martín - Perú 2019.

The research method used is a mixed approach of explanatory scope and non-experimental design. The questionnaire, interview guide and document analysis guide have been used as a tool for data collection. It should be noted that the instruments were applied to the head of the credit and recovery area and workers in the credit area and to the credit files of the Members.

The investigation concludes that the credit evaluation process significantly influences the increase in delinquency in the COOPAC La Progresiva de la Región San Martín - Perú 2019, likewise, an improvement plan was proposed that includes a training program for credit analysts, collection processes and credit evaluation policies.

**Keywords:** Default, credit evaluation, credit evaluation policies.

## ÍNDICE TEMÁTICO

DEDICATORIA .....	i
AGRADECIMIENTO .....	ii
RESUMEN .....	iii
ABSTRACT.....	iv
ÍNDICE TEMÁTICO .....	v
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
ÍNDICE DE ANEXOS .....	ix
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	3
1.1 Planteamiento del problema.....	3
1.2 Formulación del problema .....	5
1.2.1. Pregunta general .....	5
1.2.2. Preguntas específicas .....	5
1.3 Justificación del tema de investigación.....	5
1.4 Objetivos de la investigación .....	6
1.4.1. Objetivo general .....	6
1.4.2. Objetivos específicos .....	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	8
2.1. Antecedentes del estudio .....	8
2.1.1. Internacionales.....	8
2.1.2. Nacionales .....	10
2.2. Bases teóricas .....	12
2.2.1. Evaluación crediticia .....	12
2.2.2. Morosidad .....	19
2.3. Definición de términos básicos .....	24
2.4. Hipótesis de Investigación.....	27
2.4.1. Hipótesis general.....	27
2.4.2. Hipótesis específicas.....	27
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	28
3.1. Enfoque de la investigación.....	28
3.2. Alcance de la investigación .....	28
3.3. Diseño de la investigación.....	28
3.4. Descripción del ámbito de la investigación.....	29

3.5. Variables .....	29
3.5.1. Definición conceptual de las variables .....	29
3.5.2. Definición operacional de las variables .....	30
3.6. Delimitaciones .....	31
3.7. Población y muestra .....	31
3.8. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.....	32
CAPÍTULO IV: DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN.....	35
4.1 La Cooperativa de Ahorro y Crédito La Progresiva Ltda .....	35
4.1.1. Políticas de otorgamiento de crédito.....	38
4.1.2. Productos crediticios de la COOPAC La Progresiva .....	39
4.2. Presentación de los resultados descriptivos.....	42
4.3. Presentación de los resultados inferenciales .....	50
4.4 Acciones de mejora a aplicar. ....	56
4.4.1. Propuestas específicas .....	56
4.4.2. Resultados esperados con la puesta en marcha de las Propuestas específicas .....	57
4.4.3. Recursos necesarios para los cambios sugeridos .....	58
4.4.4. Recursos humanos .....	58
4.4.5. Recursos físicos - equipos y otros.....	58
4.4.6. Recursos financieros - Presupuesto .....	59
4.4.7. Secuencia de actividades para implementar las acciones. ....	59
4.4.8. Plan de las acciones a desarrollar .....	60
4.4.9. Programa de seguimiento y control de acciones.....	61
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN .....	63
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	66
BIBLIOGRAFÍA.....	68

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de las variables de investigación. ....	30
<b>Tabla 2</b> Valorización de las variables proceso de evolución crediticia y morosidad.....	33
<b>Tabla 3</b> Índice de morosidad según SBSS.....	33
<b>Tabla 4</b> Valorización del índice de morosidad .....	34
<b>Tabla 5</b> Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	34
<b>Tabla 6</b> Variable proceso de evaluación crediticia .....	44
<b>Tabla 7</b> Variable Morosidad .....	45
<b>Tabla 8</b> Índice de morosidad mes a mes.....	46
<b>Tabla 9</b> Morosidad según días de atraso de la cartera Resolución SBS N° 11356-2008...	48
<b>Tabla 10</b> Tabla cruzada - procesos de análisis de crédito y morosidad .....	51
<b>Tabla 11</b> Pruebas de chi-cuadrado - procesos de análisis de crédito y morosidad .....	51
<b>Tabla 12</b> Tabla cruzada - información crediticia del usuario y morosidad .....	52
<b>Tabla 13</b> Pruebas de chi-cuadrado - información crediticia del usuario y morosidad .....	53
<b>Tabla 14</b> Tabla cruzada - reglamento de créditos y morosidad .....	53
<b>Tabla 15</b> Pruebas de chi-cuadrado - reglamento de créditos y morosidad .....	54
<b>Tabla 16</b> Tabla cruzada - proceso de evaluación crediticia y morosidad.....	55
<b>Tabla 17</b> Pruebas de chi-cuadrado - proceso de evaluación crediticia y morosidad.....	55
<b>Tabla 18</b> Costo de equipo de cómputo .....	58
<b>Tabla 19</b> Presupuesto – Capacitación al personal de créditos-recuperaciones .....	59
<b>Tabla 20</b> Secuencia de actividades a realizar .....	59
<b>Tabla 21</b> Cursos programados .....	60
<b>Tabla 22</b> Primera Acciones a desarrollar.....	60
<b>Tabla 23</b> Segunda Acciones a desarrollar .....	60
<b>Tabla 24</b> Tercera acción a desarrollar .....	60

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Estructura de la organización de la COOPAC La Progresiva: Aprobado en Sesión Ordinaria N° 04 del 19 de abril de 2012.....	37
<b>Figura 2</b> Organigrama del área de créditos. Aprobado por el Consejo de Administración en Sesión Ordinaria N° 04 del 19 de abril de 2012 .....	38
<b>Figura 3</b> Índice de morosidad mes a mes .....	46
<b>Figura 4</b> Morosidad según días de atraso de la cartera Resolución SBS N° 11356-2008 .....	49

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1.	Matriz de consistencia	73
Anexo 2.	Cuestionario - Procesos de evaluación crediticia	75
Anexo 3.	Cuestionario - Morosidad	76
Anexo 4.	Entrevista al jefe del área de créditos y recuperación	77
Anexo 5.	Confiabilidad de los instrumentos	78
Anexo 6.	Análisis documental expedientes	80
Anexo 7.	Ficha de recolección de datos – Requisitos para un préstamo	82
Anexo 8.	Observaciones según criterios anexo 6	83
Anexo 9.	Tipos de Crédito – Requisitos:	88

## INTRODUCCIÓN

Una de las razones principales de la morosidad es la falla en el proceso de evaluación crediticia al usuario debido a diseños inadecuados y a procedimientos poco eficientes. Por ello, esta investigación tiene como objetivo principal determinar la influencia del proceso de análisis crediticio en el incremento de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de la Región San Martín. Es cierto que la morosidad no solo generará problemas en las calificaciones crediticias de los clientes morosos, si esta conducta se transforma en tendencia o aumenta significativamente, también tendrá un impacto en las instituciones financieras y en todo el sistema. En este sentido, es necesario realizar esta investigación para comprender cómo se lleva a cabo cada actividad relacionada con el proceso de evaluación crediticia y las posibles consecuencias si se realiza de manera inadecuada.

El estudio se desarrolló en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Progresiva, siendo un establecimiento financiero constituido el 24 abril del 2010, emerge por iniciativa de agricultores y comerciantes que formaban parte de los Proyectos de Racimo Estratégico de Desarrollo Bajo Mayo Lamas y Proyecto Articulado de Desarrollo Chazuta, ejecutado por FONCODES con recursos del KFW de Alemania y el Banco Interamericano de Desarrollo BID, entre los años 2001-2010, cuenta con autonomía financiera y administrativa que son el pilar de su prosperidad como empresa crediticia.

Por otro lado, la investigación se ha estructurado en cinco capítulos: planteamiento del problema, marco teórico referencial, metodología, resultados y diseño del plan de mejora, conclusiones y recomendaciones.

En el primer capítulo; se da a conocer las deficiencias del estudio, luego la justificación, objetivo principal y específicos. En el segundo apartado; se detallan los antecedentes nacionales e internacionales, y el marco teórico de la investigación. En la tercera sección; se expone la metodología propuesta del estudio y a su vez se establecen los indicadores a considerar en el proceso investigativo. En el cuarto apartado; se da a conocer la historia de la cooperativa, dentro de los cuales están la misión, visión, valores, estructura organizacional y el rubro del negocio, la percepción de la situación problemática por parte de sus trabajadores, para ello se ejecuta la entrevista; se verifica el proceso de evaluación de los préstamos y de

acuerdo con esto, se establecen los motivos de la morosidad. Además, se detallan las tareas de fortalecimiento y los resultados deseados.

Finalmente, en el quinto capítulo, se realizan las conclusiones y sugerencias del informe científico.

## CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1 Planteamiento del problema

La relevancia que tiene el proceso de evaluación crediticia en las compañías financieras para destinar un préstamo o crédito se ha convertido en el principal sustento para establecer la condición de las carteras de colocaciones de una COOPAC. Tiempo atrás, los procesos de evaluación crediticia y medición del riesgo crediticio eran muy básicos porque solo consideraban el flujo de caja y el antecedente crediticio del cliente; mientras que, la medición de riesgo crediticio buscaba minimizar las posibilidades de incumplimiento mediante las limitaciones en la cantidad del crédito.

No obstante, con el transcurrir de los años, se ha evidenciado modificaciones en cuanto al ámbito económico, siendo uno de los factores más resaltantes la globalización, lo cual ha propiciado que las estrategias más empleadas por este tipo de entidades para establecer el riesgo crediticio queden desfasadas, en vista de que no contaban con dichos aspectos evaluativos para la entrega de créditos (Bonilla Bermeo et al., 2017).

Por otra parte, es importante analizar factores como la potestad de pago en función al salario del solicitante, el patrimonio total con el que pueda sustentarlo, el pago de sus distintas responsabilidades, y el importe en cuotas adoptadas para con la compañía; así como también de las puntuaciones crediticias concedidas por otras entidades del mismo rubro, el flujo de caja, situación financiera, proyectos futuros, y otros factores. En lo que respecta a los préstamos a micro y pequeñas empresas, estos negocios deben cumplir con ciertas condiciones documentarias solicitadas por la SBS, las cuales se pueden diseñar de manera conjunta entre la entidad y el cliente para cumplir con los parámetros y se pueda establecer la posibilidad de pago a fin de cumplir con sus responsabilidades (Superintendencia de Banca y Seguros, 2008).

En relación a la morosidad crediticia en el sistema financiero peruano se puede señalar que, en el año 2017, al homogeneizar los criterios para determinar el índice de morosidad (atrasos mayores a 90 días), se registró una ratio de morosidad (2.6%) cercano al promedio de Brasil (3.8%) y Colombia (3.2%), aunque similar al de Chile (2.0%) y Guatemala (2.3%); y cercano al promedio de la región latinoamericana (BCRP, 2018). De igual forma, el sector

financiero EDPYME sigue liderando de acuerdo a la Banca Múltiple con una intervención total del 85% de los préstamos colocados (EDPYME Credivision, 2017).

Para finales del 2017, los créditos de todo el sector financiero incrementaron a una tasa anual del 5% siendo más altas que el crecimiento del PBI nominal (3,7%); (EDPYME Credivision, 2017); mientras que, para mayo del 2016 la Asociación de Bancos reportó una tasa del 2,77% correspondiente al nivel más alto en la última década. Tomando como ejemplo a las pequeñas organizaciones financieras, dichas tarifas alcanzaron el 9,31% y la tendencia fue similar en los distintos tipos de préstamos, excepto en los préstamos de consumo que estuvieron estables en torno al 3,54% (ESAN, 2016).

En relación con las colocaciones del sistema financiero peruano podemos señalar que aquellas orientadas al ámbito privado crecieron en 8,7% en el año 2018, en aceleración respecto de 2017 representado por el 6,2% y en el 2016 con un 5,6%. Asimismo, el préstamo a entidades se incrementó al 7,3% del 5% anual, no obstante, los préstamos a personas naturales repuntaron del 8,6% al 11%. La condición de las carteras mejoró por primera vez en 7 años, con ratios de morosidad que bajaron del 3% al 2,9% entre el 2017 y 2018 respectivamente (Callirgos Ramírez, 2019).

En este orden de ideas, es importante mencionar que diversos estudios realizados han demostrado que existe una vinculación intrínseca entre el proceso de evaluación crediticia y su incidencia en el grado de morosidad de la cartera de colocaciones de una entidad financiera. En un contexto local, la COOPAC La Progresiva no es ajena a esta relación y su morosidad se debe principalmente al incumplimiento en el proceso de calificación crediticia que considera flujo de caja, antecedentes crediticios y el cumplimiento de requisitos respecto al perfil completo del solicitante que incluyan información de riesgo, el propósito del crédito, tipo de producto según brinda la financiera, tipo de ingresos. Todo esto son aspectos críticos que buscarán identificarse con la presente investigación. Además, posee una inadecuada identificación de riesgos y la escasa evaluación de la capacidad crediticia de sus usuarios ha llevado a un alza en el número de morosidad, es por ello, que se vio necesario realizar esta investigación que lleva por título: El proceso de evaluación crediticia y su influencia en el incremento de la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Progresiva de la Región San Martín-Perú. 2019.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Pregunta general**

¿Cómo influye el proceso de evaluación crediticia en el incremento de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de la Región San Martín – Perú 2019?

### **1.2.2 Preguntas específicas**

- ¿Cómo es el proceso de evaluación crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de la Región San Martín – Perú 2019?
- ¿Cuál es el nivel de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de la Región San Martín – Perú 2019?
- ¿Cómo influye el proceso el análisis de crédito en el incremento de la morosidad en la COOPAC La Progresiva de la Región San Martín – Perú 2019?
- ¿Cómo influye la información crediticia del usuario en el incremento de la morosidad en la COOPAC La Progresiva de la Región San Martín – Perú 2019?
- ¿Cómo influye el reglamento de créditos en el incremento de la morosidad en la COOPAC La Progresiva de la Región San Martín – Perú 2019?

## **1.3 Justificación del tema de investigación**

El proceso de evaluación es fundamental para la calificación y otorgamiento de una operación crediticia; mientras que, un proceso llevado a cabo en forma defectuosa que no considere todas las fases, los factores y herramientas pertinentes, incide en el incremento del riesgo de cada tipo de crédito y por ende, en el crecimiento del porcentaje de morosidad del total de la cartera de colocaciones de la COOPAC La Progresiva de la región San Martín.

En el ámbito social, las consecuencias originadas por el deficiente proceso de valoración crediticia y el incremento de la porción de morosidad tienen consecuencias en el deterioro de la cartera crediticia que conlleva el encarecimiento del costo del crédito, afectando la competitividad de la COOPAC La Progresiva al reducir su nivel de colocaciones, y por supuesto, adquiriendo una repercusión desfavorable en las ganancias de la cooperativa.

Asimismo, la investigación fue de gran utilidad para la COOPAC La Progresiva porque sus resultados contribuirán a potenciar el proceder de la calificación crediticia, identificando los factores críticos, elementos y herramientas que ayuden a reducir preventivamente los peligros de crédito y el grado de morosidad de la cartera de colocaciones. De igual forma, servirá como referencia para otros estudios similares.

A nivel teórico, el presente estudio aportó evidencias acerca de la eficacia que tiene dicha estrategia de calificación crediticia empleada por las organizaciones financieras calificadas en microfinanzas. Además, este trabajo es metodológicamente práctico por el uso de técnicas de indagación, como el análisis documental de todo el proceso crediticio de la COOPAC La Progresiva y la inspección de la estimación de la cantidad de morosidad durante el análisis longitudinal del período 2019.

Por otro lado, se diseñaron instrumentos de recolección de datos, los mismos que fueron validados por expertos y podrán ser utilizados por otros investigadores que presenten una realidad similar.

## **1.4 Objetivos de la investigación**

### **1.4.1 Objetivo general**

Determinar la influencia del proceso de evaluación crediticia en el incremento de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de la Región San Martín – Perú 2019.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

- Evaluar el proceso de evaluación crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de la Región San Martín – Perú 2019.
- Analizar el nivel de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de la Región San Martín – Perú 2019.
- Determinar la influencia del proceso de análisis de crédito en el incremento de la morosidad en la COOPAC La Progresiva de la Región San Martín – Perú 2019.

- Determinar la influencia de la información crediticia del usuario en el incremento de la morosidad en la COOPAC La Progresiva de la Región San Martín – Perú 2019.
- Determinar la influencia del reglamento de créditos en el incremento de la morosidad en la COOPAC La Progresiva de la Región San Martín – Perú 2019.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes del estudio

#### 2.1.1. Internacionales

La investigación estuvo sustentada por los siguientes estudios: Cabezas Calderón (2017); en su *investigación Análisis de la Morosidad de la Cartera de Crédito y su impacto en la rentabilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador: Caso Cooperativas Segmento 1. Quinquenio 2010-2015*. Escuela politécnica Nacional. Ecuador. Su finalidad primordial fue analizar la evolución de la cartera vencida y el grado de morosidad en las cooperativas durante el quinquenio 2010-2015. Se aplicó un estudio no experimental, descriptivo y explicativo. Los elementos muestrales se integraron por el gerente y colaboradores; mientras que, los instrumentos que se utilizaron fueron 09 guías de entrevistas diseñadas, recopilación bibliografía, sucesión estadística e indicadores financieros. Se concluyó que la metodología utilizada para el otorgamiento de los créditos no era aplicada con criterio adecuado por el asesor, generando como resultado el incremento de mora en la cartera. A la vez, se detectaron fallas en el proceso de cobranza preventiva, aunado a carencia de cultura financiera y de pago, más la situación social y económica del socio, añadido a estos los altos parámetros para colocar los asesores crediticios, carencia de fidelización de estos, altas tarifas de los microcréditos, pocas intenciones de realizar sus obligaciones; además de la carencia de especialistas para el asesoramiento pertinente de los créditos.

Por su parte, Núñez Oñate (2017), en su tesis titulada: “*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. Quito. 2017*”, Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador. Tuvo como aspiración analizar las tecnologías crediticias de las cooperativas y determinar la incidencia en los indicadores financieros. El trabajo investigativo fue de tipo correlacional. Se utilizaron como instrumentos una entrevista dirigida a los sectores ligados al restablecimiento de los créditos de las 12 cooperativas de la ciudad de Quito, asimismo se usó una guía de análisis documental, ya que se contó con información de los estados financieros que las cooperativas le proporcionaron. Llegó a concluir que hubo cambios significativos en el porcentaje de cartera, condición financiera, morosidad, liquidez y solvencia. Las fluctuaciones de liquidez de las 12 organizaciones estudiadas

oscilaron entre el 8% y el 28%. Los índices de morosidad llegaron a alcanzar entre el 0,1 % y el 22 %, y los de solvencia entre el 2 % y el 20 %. Al mismo tiempo, determinó que el comportamiento de la morosidad está influido por la forma de emisión y recuperación del crédito, y la solvencia de las cooperativas no depende de la tecnología crediticia, sino de otras variables, que pueden ser: decisiones de gestión, inversión y entrega, en definitiva, apoyó la solvencia de estas cooperativas.

Tierra Chacha (2018) en su proyecto de investigación, titulado *“El Riesgo de Crédito y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato CIA Ltda. del Cantón Ambato. Ecuador – 2015”*. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. El objetivo fue determinar la incidencia en los temas postulados, se aplicó un enfoque cualitativo del tipo no experimental. Los elementos muestrales fueron 10 funcionarios de la Cooperativa, y los instrumentos utilizados fueron la encuesta y la entrevista. Se concluye que la cooperativa presenta procesos pertinentes de valoración para el otorgamiento de los créditos, que el problema de morosidad es corroborado por 70% de funcionarios; las estrategias para la recuperación de cartera que se utilizan son la disminución por el pago a tiempo, las distintas maneras que propicien el pago de sus responsabilidades, entre otros. No obstante, el área crediticia no posee un control apropiado para acceder a un crédito, ya que los procesos no son los indicados, debido a que los funcionarios no están al pendiente de las normativas que conducen la organización, por tanto, el impacto del riesgo crediticio si obstaculiza la morosidad de la organización.

Del mismo modo, Tiche Baltazar (2015), en su investigación titulada *“Gestión del Riesgo de crédito y su incidencia en los resultados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda. Del Cantón Ambato”* Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Cuyo objetivo fue determinar la incidencia de los temas estimados. El trabajo fue de alcance descriptivo y correlacional; los integrantes fueron 9 personas administrativos y operativos. Los instrumentos utilizados fueron la encuesta y la bibliografía documental, que se orientó en un análisis de información escrita sobre el tema. Concluyeron que los encargados del cobro de préstamos no cumplen con la gestión de riesgos de los créditos, a causa de la capacidad de su cartera expirada en un 2,37%, ante ello, el gerente se comprometió a lograr que la institución financiera sea más competitiva. Asimismo, los resultados económicos logrados en la Cooperativa no son los esperados por lo irreversible de sus créditos con una tasa de mora del 10.97% y su rendimiento de la cartera total en 7,87. Con una liquidez considerada moderada

del 16.8%, su rentabilidad operativa sobre el activo (ROA) indica un 0.47%, donde la Rentabilidad sobre su patrimonio (ROE) expresa 5.3%.

Rosero Jiménez (2015); en su investigación titulada “*Gestión de créditos y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrado*”. Universidad Técnica de Ambato – Ecuador. Tuvo a bien analizar la incidencia de ambos temas. La investigación fue descriptiva y exploratoria, asimismo la unidad muestral fueron 15 trabajadores de la empresa, donde fue preciso ejecutar un cuestionario. Llegó a concluir que la cooperativa tiene una cartera expirada por el poco monitoreo de la demanda o de los créditos en los procesos legales, asimismo, al no tener sus propias normativas, debe prestar servicios a terceros para todas sus oficinas y ellos llevar la supervisión de los casos en cuestión.

### **2.1.2. Nacionales**

Para, Hidalgo Calderón (2018), en su investigación titulada “*Análisis del nivel de cumplimiento en el proceso de evaluación crediticia a las micro y pequeñas empresas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Norteña S.A., Trujillo, 2016*”. Universidad Privada del Norte. Lima. Tuvo por objetivo demostrar si la evaluación del proceso crediticio a las micro y pequeñas entidades inciden en el grado de cumplimiento. La investigación fue de tipo no experimental con alcance descriptivo – transversal y los elementos muestrales fueron 180 créditos desembolsados en el mes de enero de 2016, la técnica fue la entrevista al administrador de agencia, al responsable de realizar las visitas de campo y a los trabajadores involucrados en todo el proceso crediticio, a la vez se utilizó como herramienta el análisis de base de datos. Se concluyó que las micro y pequeñas empresas alcanzaron un porcentaje de cumplimiento del 89% en el proceso de evaluación crediticia, lo que indica que existe un problema con los clientes que obtienen crédito; como es el caso del excesivo endeudamiento, lo cual es precedente de mala clasificación de deudores, y lo más importante, sin acceso a ellos, no demostraron el verdadero flujo de sus fuentes de ingresos, resultando en más de 30 días de atraso, que sumados al saldo de 12% de sus carteras morosas (crédito), más del 8% (tipo individual), y más del 5% (activo fijo) y capital humano.

Así también, López López (2016) en su tesis titulada “*La Morosidad y su impacto en la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora – Piura – año 2016*”, Universidad Cesar Vallejo. Piura. Su finalidad fue determinar el impacto de la primera variable en la segunda. La investigación fue no experimental, descriptiva correlacional. Se utilizaron 3

instrumentos: cuestionario, guía de entrevista y guía de análisis documentario. El investigador llegó a la conclusión de que el porcentaje de morosidad se encuentra en la escala 3 donde 5 es el mayor, en la cual, evidentemente existe un gran impacto negativo de la morosidad sobre la rentabilidad. Bajo esa premisa, es notorio que los colaboradores no se encuentran identificados con las políticas de crédito y cobranza, además, la cooperativa espera cuotas solo para ejecutar operaciones de recuperación o cobranza, es decir, solo lleva a cabo cobranzas reactivas, perjudicando las ganancias.

Por su lado, Laguna Martínez (2018), en su investigación titulada “*La Evaluación Crediticia y su incidencia en la morosidad de los créditos comerciales de la Financiera CRECER PREPYME S.A.C.*”, Universidad de Huánuco. Buscaron analizar la incidencia en las variables. La investigación fue no experimental, nivel descriptivo y correlacional; los participantes estuvieron conformados por 20 analistas de crédito de la financiera a quienes se les aplicó una encuesta. En este estudio se concluyó que el proceso de crédito (contacto con el cliente, visita al cliente, pago, etc.) es una fase crucial que contribuye a la valoración de crédito, a entender al cliente de manera personal, económico y social; dado que para finalizar con el crédito se debe abonar la totalidad de este otorgado, así como también el monitoreo es sustancial para el entendimiento de la cultura de pago de la clientela, y de esa manera contribuir en su formación.

Por otra parte, Dávalos Usccachi, (2018), en su tesis titulada “*Cartera morosa de los créditos otorgados a través de Tambos comunales por la EDPYME CREDIVISIÓN S.A. Agencia Urcos. Quispicanchi. 2017.*” Tuvo por objetivo conocer el resultado que tiene la cartera de morosidad de los préstamos brindados en la entidad. La metodología investigativa fue cuantitativa no experimental y de alcance descriptivo. Tomaron como unidad muestral a 9 analistas de crédito y 61 tambos comunales. Las técnicas empleadas fueron observación, la revisión y el análisis documental. En conclusión, se pone en exposición que la cartera de deudoras afecta negativamente a la institución, debido a que no ejecutan los mecanismos de calificación y políticas crediticias, los mismos que se ven plasmados en sus resultados (66,7%); donde los tambos indican que la morosidad debe ser de 5,12%, sin embargo, la compañía al finalizar el año 2017 alcanzó el 6,18% (morosidad alta y desfavorable).

Finalmente, Castillo Guevara (2019), en su tesis titulada, “*La Gestión de la Morosidad de la Caja Trujillo S.A. Agencia Jaén. 2018*”. Planteó como objetivo realizar un Plan de Gestión de la Morosidad en la empresa. El estudio fue no experimental de diseño descriptivo

propositivo, se trabajó con una muestra constituida por 19 trabajadores de la Caja Trujillo, a quienes se les aplicó la técnica de la entrevista a través de una encuesta. Se concluye, que la entidad para el 2018 alcanzó un 7,03% de morosidad siendo este menor al año anterior, el cual fue del 10,5%.

Por otro lado, se estableció que tuvo una valoración muy buena del 68%, lo cual muestra que la cartera de crédito y de cobranza es adecuada y sobre todo está controlada con solvencia de morosidad.

## **2.2. Bases teóricas**

La presente investigación tiene como variables el proceso de evaluación crediticia y la morosidad. Más adelante, se exponen los conceptos más resaltantes que definen y explican las variables del presente estudio.

### **2.2.1 Evaluación crediticia**

#### **2.2.1.1. Definiciones**

Consiste en valorar y calificar las cantidades de efectivo que una persona o empresa debe a otra donde dicho acreedor tiene toda la potestad de cobrarlo (FMI, 2014).

Se puede mencionar como evaluación crediticia al procedimiento mediante el cual el analista de créditos y/o un especialista en finanzas, recoge información respecto al socio que solicita y de acuerdo con la normativa de los créditos actuales en la compañía en la que labora, va a definir si le compete o no el producto solicitado (Castillo, 2021).

El proceso de calificación de los créditos está diseñado para determinar medios apropiados para satisfacer los requerimientos financieros de los integrantes de manera eficiente y oportuna con la intención de establecer vínculos a largo plazo y de beneficio mutuo (Pérez Candiotti, 2017).

En este orden de ideas, se entiende que es el proceso de evaluación de riesgo, en donde se abordan los hechos, opiniones responsables y se evita ambigüedades para dar soluciones a dichos hechos. Como son: los pagos, personal, objetivos, perspectiva (Paredes Medina, 2014).

Entonces queda claro que el procedimiento de valoración crediticia es el conjunto de herramientas que permite al analista de créditos de acuerdo a las normas y reglamentos determinar o no el otorgamiento de un crédito (ESAN, 2016).

### **2.2.1.2. Importancia**

El proceso de evaluación crediticia se fundamenta en los parámetros que un banco y otra compañía financiera considera al tomar una decisión acerca de si brinda o no un préstamo, el cual debe estar claramente definido como parte de la normativa crediticia y la estrategia de riesgo de la institución. Los créditos de concesión son precisos para que el proceso se pueda realizar de manera confiable y segura, que no suponga un mayor riesgo para las organizaciones (ESAN, 2016).

Las instituciones financieras deberían estimar la veracidad de la información económica que procesan para la calificación crediticia; porque en la mayoría de los casos solo se consideran los estados financieros internos (Paredes Medina, 2014).

En tal sentido, analizar el riesgo crediticio y la solvencia del deudor es un trabajo permanente, que va desde el otorgamiento hasta el pago total, ya sean créditos en condiciones normales, refinanciados, vencidos o judicializados (Paredes Medina, 2014).

### **2.2.1.3. Fases del proceso de evaluación crediticia**

Esta etapa es donde el socio presenta los datos solicitados que contribuye en el conocimiento del tipo de peligro que permite medir una resolución de cada solicitud aceptación o rechazo.

a. **Otorgamiento de créditos.** Para el análisis de los créditos otorgados a los deudores, se examinará la capacidad de pago en función a los ingresos que este tenga, patrimonio total, la cantidad de gastos que realiza, sus distintas responsabilidades y las calificaciones crediticias que tenga de otras compañías. Como en el caso específico de las micro y pequeñas empresas que pueden estar exentas de algunos requerimientos de documentación estipulados por la autoridad reguladora para desarrollar en conjunto indicadores mínimos entre los clientes y las organizaciones, cumpliendo con las exigencias de la autoridad de control, que facilitará la potestad de cumplir con dichas responsabilidades (Superintendencia de Banca y Seguros, 2008).

Según la Ley N° 26702 (1996, pág. 123), respecto a los negocios que forman parte de la cartera de crédito, se debe examinar teniendo en cuenta el flujo de caja, los ingresos y la solvencia, los estados financieros, los proyectos que tiene por realizar, y otros aspectos del deudor como su capacidad de solventar sus obligaciones, es decir, es la certeza que se tiene de condición accesorio.

b. **Riesgo crediticio.** El riesgo de crédito es la probabilidad de pérdida futura derivada de la falta de cumplimiento de la clientela por no hacerse cargo o por no pagar sus deudas en las fechas pactadas, ello trae consigo el deterioro del entorno económico específico del cliente y de los cambios negativos de su entorno en el que lleva a cabo sus operaciones (SIB, s.f.).

El peligro crediticio nace cuando las dos partes no están dispuestas o no pueden cumplir con sus responsabilidades contractuales. Este riesgo incluye tanto el incumplimiento del cliente como del mercado, el cual mide la pérdida económica que vivencia un cliente cuando no atiende sus obligaciones (COFIA y ACI AMERICAS, 2011).

Las distintas organizaciones financieras están enfrentadas a una serie de tipos de riesgos que se describen a continuación, las mismas consideradas según el Comité de Cooperativas Financieras – COFIA y ACI AMERICAS (2011, pp. 5-6):

- **Riesgo de crédito.** Son las modificaciones de los ingresos causados por la irresponsabilidad de los prestatarios, estos abarcan la variabilidad de las pérdidas en los montos adeudados y no pagados a las cooperativas por parte del prestatario y el costo de recuperación incurrido (FMI, 2014).
- **Riesgo de mercado.** Son los cambios en los ingresos causados por la variación de los costos de los activos, negociados en los mercados financieros que al mismo tiempo afectan el valor de los activos y pasivos de las cooperativas (FMI, 2014).
- **Riesgo de liquidez.** Dentro de una cartera, el peligro de pérdida debido a una diferencia desfavorable entre el costo de realización y teórico de una posición y la incapacidad de enajenar, obtener y cubrir la posición (FMI, 2014).
- **Riesgo operativo.** Se toma en cuenta a los dos tipos de riesgos cuantificables: Riesgo comercial, el cual se debe a los cambios constantes en el entorno competitivo que perjudican la manera en la que trabaja la franquicia o la empresa (FMI, 2014).
- **Riesgo de evento.** Por los diversos acontecimientos, como por ejemplo: falencias en los sistemas, errores, fraudes, daños del equipamiento, entre otros (FMI, 2014).

- **Riesgo legal.** Causados por la falta de cumplimiento de las normas y resoluciones legales y administrativas, como las distintas sanciones impuestas por las autoridades, donde dichos riesgos pueden surgir de hechos operativos de la empresa (FMI, 2014).

Los factores que inciden en el riesgo según COFIA y ACI AMERICAS (2011). Son todos los hechos que representan una fuente fundamental y homogénea de riesgos, como es el caso de acontecimientos operativos: pérdidas por robo, fraude, falsificación y/o usurpación de identidad. Cada unidad hace frente a distintos aspectos de riesgo de acuerdo a sus procesos internos y en el contexto que llevan a cabo sus acciones, como también puede haber hechos que no necesariamente se expresan por sus distintas particularidades (Castillo, 2021).

La exhibición potencial a los elementos de peligro es difícil de percibir directamente más aún si es a corto plazo, pero se pueden medir haciendo uso de los índices que constan de variables observables que se asocian con los factores de riesgo proporcionando un parámetro que se puede monitorear constantemente (Castillo, 2021). Dicho parámetro hace referencia a la relación que da la facultad de gestionar los montos de los indicadores a lo largo del tiempo, suponiendo que su control mantenga sus factores de peligro relacionados dentro de los niveles requeridos (COFIA y ACI AMERICAS, 2011).

#### **2.2.1.4. Herramientas de evaluación crediticia**

Existen dos herramientas de evaluación crediticia (Vela Zavala & Caro Anchay, 2015, pp 45-46):

a. **Herramientas de evaluación cualitativas.** Se refieren a estrategias relacionadas con aspectos no cuantificables, pero que indican el comportamiento financiero del solicitante (Castillo, 2021).

- Inspeccionar la trayectoria crediticia del solicitante del crédito en la compañía financiera.
- Verificar el riesgo central de la cooperativa o de la SBS.
- Analizar las calificaciones de personas y comerciales del solicitante del préstamo.
- Evaluar el riesgo externo (Sentinel, Equifax, Experian, etc.).
- Verificar distintos modelos de las instituciones financieras, como base de puntuación, los cuales están basados en reglas de decisión, cosechas y alertas tempranas.

- Confirmar y ratificar todos los informes recibidos por el solicitante del crédito.
- Calidad del rumbo de la organización.
- Categorización crediticia brindadas por otras entidades financieras.

Hacer uso de las distintas páginas web disponibles para recopilar la mayor información posible a fin de fortalecer la revisión propia. Esto significa, en el caso de las personas jurídicas, consultar la reputación y solvencia de la contraparte, así como todas las fuentes de conocimiento de sus accionistas y directores (Castillo, 2021).

Las páginas web más usadas para este fin son:

- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS).
- Superintendencia Nacional de Aduana y de Administración Tributaria (SUNAT).
- Servicio de Administración Tributaria de Lima (SAT).
- Seguro Social de Salud del Perú (ESSALUD).
- Papeletas por Infracción de Tránsito (PIT).
- Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC).
- Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP).
- Central de riesgo Experian. Y Equifax

Según; Leal Fica et al. (2017), existen varios modelos para validar el riesgo crediticio, el más destacado es el *credit scoring*, que busca el procedimiento de gestión crediticia en términos de otorgar crédito en función de un conjunto de variables de decisión correlacionadas. La prosperidad de este modelo radica en la calidad de los algoritmos empleados y las existencias de un sistema de análisis de datos adecuado y eficaz. También existen modelos relacionales que estiman el riesgo de crédito de acometer nuevas operaciones de negocio a través de un análisis exhaustivo de la información de clientes anteriores o pasados. No obstante, por su naturaleza, este enfoque funciona para los clientes que tienen acceso a datos pasados, dejando de lado a la nueva clientela potencial. También existen modelos de valoración económico-financiera, que se orientan en el examen de tendencias de sus estados financieros y de la industria. En este particular hay que considerar que los riesgos de morosidad es una situación problemática multifactorial y recomiendan el uso de modelos multicriterio que den la facultad de identificar los distintos objetivos y combinar datos cuantitativos y cualitativos, poniendo en realce los modelos de análisis jerárquico y los de puntuación.

Asimismo, señalan que por modelo jerárquico se entiende un modelo que permite emitir una opinión de juicio sobre la relevancia correspondiente de cada criterio utilizado en la toma de decisiones. Los procesos jerárquicos necesitan información y razonamiento para detallar lógicamente los procesos de toma de decisiones que se resumen por medio de una jerarquía de criterios o juicios de valor basados en preferencias determinadas. No obstante, se recomiendan otros modelos de calificación como la puntuación (Castillo, 2021).

Por otro lado, los créditos scoring es un proceso estadístico que hace uso de información determinada respecto al proceso lógico de toma de decisiones crediticias que perjudican la calificación y clasificación de los futuros socios y con los que ya cuenta. Este modelo da la posibilidad de tener datos necesarios para socios que tengan cualidades parecidas (FMI, 2014).

En un principio, los sistemas de calificación crediticia se establecieron en función a los métodos estadísticos, en particular a los criterios de análisis crítico. Luego se fueron enriqueciendo por técnicas matemáticas y por la inteligencia artificial. En cualquiera de los casos, estos modelos se conforman para incluir información de los clientes internos como externos (solicitudes crediticias). En el caso de las Pymes, sus sistemas de calificación se llevan a cabo de manera parecida a las que emplean las compañías bancarias (FMI, 2014).

b. **Herramientas de evaluación cuantitativas.** Son las que pueden ser cuantificadas o precisadas a través de un análisis matemático.

- **Flujo de caja.** Es un medio que permite establecer la potestad de pago de un solicitante de préstamos al comprender sus fuentes de ingresos y gastos. Por lo tanto, al tener información fehaciente de los ingresos y egresos del negocio o familia, se pronostica el flujo de efectivo en un marco de tiempo establecido, teniendo en consideración la temporada, los supuestos determinados y otros factores que los analistas deben respaldar para demostrar la capacidad de pago del prestatario (Vela Zavala & Caro Anchay, 2015).
- **Análisis de los estados financieros.** A través de la implementación de esta herramienta se pretende conocer la situación financiera del solicitante; no obstante, el evaluador de los créditos debe ser muy cuidadoso en la recopilación de los datos, porque está examinando préstamos a pequeñas entidades que en algunos casos tienen problemas económicos, también se corrobora la autonomía de entidad financiera (Vela Zavala & Caro Anchay, 2015).

Por lo tanto, los analistas de estos préstamos son jueces, por lo que se debe tener el cuidado necesario al recopilar la información de los balances y cuentas de resultados. Después de levantar dicha información, se hace uso de ratios horizontales, verticales y financieros para entender los estados de resultados y el balance general del solicitante (Vela Zavala & Caro Anchay, 2015).

#### **2.2.1.5. Criterios para la evaluación crediticia**

Castillo (2021) sostiene que la concesión del crédito depende del potencial de pago del que requiere y al mismo tiempo de su flujo de caja e historial crediticio. Teniendo en cuenta las siguientes dimensiones:

a. **Proceso de análisis de los créditos.** Hace referencia al procedimiento que implica el diagnóstico de los créditos brindados por la cooperativa. Es un trabajo desarrollado para evaluar la aceptación o negación del préstamo, asegurándose que el dinero que será entregado podrá ser devuelto, teniendo en consideración diversos aspectos, tales como:

- **Evaluación y otorgamiento de crédito.** Permite a la entidad evaluar al cliente y reconocer la capacidad de pago para poder aceptar el crédito, para ello, debe solicitar ciertos requisitos y verificar si el cliente se encuentra apto o no.
- **Aprobación de crédito.** La aprobación del crédito se da cuando los requisitos entregados por el cliente son aprobados por la entidad financiera y proceden con el desembolso correspondiente y con la firma del compromiso de pago.
- **Seguimiento del crédito.** Este se efectúa por medio de una gestión activa de las carteras. El propósito esencial hace referencia a detectar con anticipación aquellas contrapartidas que pueden presentarse ocasionando deterioro en la calidad crediticia debilitando las garantías.
- **Recuperación del crédito.** Se refiere a la cobranza realizada por la entidad financiera a sus diversos clientes que puedan tener deudas pendientes de pago, por medio de los distintos medios de comunicación, pudiendo llegar hasta un proceso judicial (Castillo, 2021).

b. **Información crediticia del usuario.** Corresponde a todos los datos que posee la clientela para tener accesibilidad a un préstamo, son indispensables para lograr confianza entre la entidad y éste, los requisitos son los siguientes:

- **Edad:** Para poder entregar un crédito, el cliente debe haber cumplido los 18 años, pero también se tienen en cuenta otros datos antes de aprobar el mismo.

- **Condición laboral:** La condición laboral es importante, pues permite conocer el estado y modo de contrato del cliente y a cuánto asciende su remuneración mensual.
  - **Políticas de crédito:** La entidad financiera se rige bajo ciertas políticas para poder conceder un crédito y deben cumplirse para evitar posibles riesgos.
  - **Antecedentes crediticios – centrales de riesgo:** La entidad verifica a través de la central de riesgo de la SBS para conocer si el cliente tuviese alguna deuda que le impide acceder al crédito.
  - **Registro hábil de SUNAT:** La entidad verifica a través de la página de SUNAT su estado actual como contribuyente, en caso tuviese alguna multa pendiente de pago o haya incurrido en infracciones.
  - **Verificación domiciliaria y laboral:** Los asesores realizan la verificación del domicilio donde reside el cliente y de su centro laboral para poder ser ubicado con facilidad (Castillo, 2021).
- c. **Reglamento de créditos.** La cooperativa cuenta con una serie de reglamentos que le permite aceptar un crédito y otorgarlo al cliente, para ello debe seguir los siguientes lineamientos:
- **Condición para el otorgamiento de créditos.** La cooperativa realiza la verificación correspondiente de la capacidad de pago del cliente.
  - **Ampliación de créditos.** En caso el cliente solicite una ampliación de créditos, éste debe volver a ser evaluado antes de concederle dicha petición.
  - **Garantía de créditos.** Algunas veces es necesario la firma de un garante para poder ceder el crédito al cliente.
  - **Comités y niveles de autorización de las operaciones de créditos.** Hace referencia a los comités que tiene la entidad, que deciden y autorizan la aprobación del crédito.
  - **Control de crédito.** El crédito es controlado a través de un grupo de asesores que están al pendiente del pago del cliente.
  - **Información mínima que debe contener el file de crédito.** Es un informe que detalla los datos del cliente, este debe contener datos reales y fidedignos (Castillo, 2021).

## 2.2.2 Morosidad

### 2.2.2.1. Definiciones.

López López (2016) menciona que la morosidad es el pago posterior al número de días estimados en el contrato de crédito; donde además los morosos tienen conocimiento de sus deudas y las retrasan por descuido, costumbre o también por no contar con los recursos monetarios.

Por su parte, Aguilar et al. (2004), sostienen que la morosidad es un evento accidental que ocurre en el curso de las actividades comerciales con un alto impacto en la gestión de cobranza, lo que puede generar insuficiencia de fondos, baja liquidez, desconfianza en la cancelación de sus responsabilidades con terceros e incluso puede llegar a la quiebra de la compañía.

De igual modo, Aguilar et al. (2004), menciona que, Brachfield (2012), indica que es producto del incumplimiento de las responsabilidades adquiridas con una cooperativa, asimismo, es un medio de riesgo que perjudica de manera negativa las actividades de la compañía; y su condición depende de contar con reglas determinadas, como las renovaciones, reprogramaciones o término de contrato.

De acuerdo con el Código Civil Peruano, un individuo comienza a incumplir desde el momento en que el financista exige que cumpla con el trato de manera judicial, es decir, cuando la empresa tiene que llegar a otras instancias para que el prestatario se haga responsable de su respectiva obligación.

- **Importancia.** Según Ledgerwood (1999), la morosidad permite tener conocimiento de una cartera y el peligro que ésta encamina: Reducción de la liquidez por comisiones de control y seguimiento de los préstamos vencidos; pérdidas de plusvalía por beneficios atrasados; recuperación de créditos por menores ingresos y mayores gastos operativos.

#### **2.2.2.2. Tipos de morosidad**

Los indicadores de calidad de activos publicados por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS y AFP, 2015) son los siguientes:

- **Cartera Atrasada/Créditos Directos (%).** cantidad de préstamos directos vencidos o cobrados judicialmente.
- **Cartera Atrasada MN/Créditos Directos MN (%).** número total de crédito directos en moneda nacional caducados o cobrados judicialmente.
- **Cartera Atrasada ME/ Créditos Directos ME (%).** Cantidad de préstamos directos en moneda extranjera caducados o cobrados judicialmente.

### **2.2.2.3. Clasificación Crediticia del deudor**

Según la Res. 11356 -S.B.S. (2008, pág. 15, 16) los criterios generales, son:

- **En la categoría Normal (0).** Son los morosos que descargan sus créditos en forma convenida o con demora de 8 días calendario.
- **Categoría con Problemas Potenciales (1).** Son los que demoran su pago de sus préstamos entre 9 a 30 días calendario.
- **Categoría Deficiente (2).** se refiere a las personas que retrasan su pago de 31 a 60 días calendario.
- **Categoría Dudoso (3).** Individuos que postergan sus pagos por sus créditos de 61 a 120 días calendario.
- **Categoría Pérdida (4).** Son los deudores que atrasan su pago a más de 120 días calendario.

La clasificación crediticia del prestatario (deudor) depende por lo general de la capacidad de pago que tenga éste, mediante el movimiento de caja y el nivel de responsabilidad con sus obligaciones. También se debe tener en cuenta su solvencia e historial crediticio de otras compañías del mismo rubro, entre otros (Brachfield, 2012).

En este sentido, se toma en cuenta el cumplimiento de responsabilidades del deudor como criterios válidos solo si los recursos empleados para este propósito son creados por el mismo deudor y no financiados por otros. Este cumplimiento tampoco se considera válido (Brachfield, 2012).

### **2.2.2.4. Evaluación de la morosidad**

Brachfield (2012) sostiene que la evaluación de la morosidad es el monto de los créditos morosos y el valor de la cartera de créditos totales (Mamani Quispe, 2019). En la COOPAC La Progresiva, el Analista de Créditos cuyo índice de mora gestionada por ellos excedan los límites fijados por la Gerencia (cartera vencida mayor al 5% y cartera de alto riesgo mayor o igual al 8%, no podrán evaluar nuevos préstamos, asignado al monitoreo, seguimiento y restauración de su portafolio atrasado hasta que logren bajar su morosidad por debajo de los límites fijados, según se menciona en el Título Quinto- Información mínima, evaluación y seguimiento del crédito; Capítulo II, de la evaluación, seguimiento y control del crédito; artículo 68° (La Progresiva Cooperativa de Ahorro & Crédito, 2016).

Asimismo, el crecimiento del crédito, la clase de multiplicidad sectorial, el grado de incentivos, eficacia de la entidad, la existencia de garantías, el potencial del mercado y solidez de la compañía son sustanciales para establecer la tasa de morosidad evidenciada de la empresa.

De igual manera menciona el autor, que son criterios que conforman un medio contable que captura el riesgo crediticio potencial, en sentido de mantener una política de reserva para quiebras, proporcionando una comprensión completa de la verdadera salud económica de una organización. Estas situaciones surgen desde el momento en que se brinda un crédito. La morosidad es solo una ocurrencia tardía de este peligro; por lo tanto, la gestión eficaz de las reservas debe basarse en las herramientas establecidas para capturar este hecho de peligro del crédito, y no solo una parte de la morosidad (Brachfield, 2012).

También es importante recordar que, en las etapas de expansión económica, la morosidad disminuye, lo que va vinculado con una pérdida de las provisiones, y en tiempos recesivos pasa lo contrario (Brachfield, 2012).

Ahora bien, existe un riesgo de sobreestimar los retornos reales, lo que podría generar dificultades de solvencia e incentivar a los administradores de riesgo a implementar políticas más potentes en el mercado. Esta es una manera de examinar si la entidad está implementando dichos parámetros apropiados y si impactó en los resultados financieros, es mostrar el nexo entre las tasas de provisiones y la morosidad; ya sea mediante las carteras vencidas y las de alto riesgo (Brachfield, 2012).

En tal sentido, una asociación positiva indicará que pueda haber problemas en la cuantificación de los riesgos, donde puede haber problemas relevantes con la adecuada recolección de las ganancias de la empresa, se puede considerar que la política de provisión es incorrecta, por su parte el indicador de la provisión está negativamente vinculado con la morosidad (Brachfield, 2012).

Por otro lado, según Brachfield, (2012) para la evolución de la morosidad es necesario considerar lo siguiente:

- a. **Capacidad organizacional.** El autor hace alusión a lo siguiente:
  - **Claridad de objetivos.** En muchos casos, los gerentes se ven limitados por la necesidad de alcanzar mejores resultados en un corto período de tiempo y requieren que los analistas de crédito aumenten los préstamos para cumplir sus objetivos, lo que lleva a que los analistas realicen evaluaciones crediticias deficientes, y como efecto el incremento de usuarios deudores se hace evidente.

- **Capacitación del personal.** Es fundamental tener personas capacitadas en el tema para que cuenten con los conocimientos necesarios y así evitar un deficiente proceso crediticio que lleva al incremento de morosidad en los clientes. Por lo tanto, la entidad debe establecer planes de capacitación y retroalimentación en aras de velar por la ejecución de los fines.
- b. **Proceso de evaluación.** Consta de lo siguiente:
- **Créditos evaluados y aprobados basadas solo en la calidad de garantía.** Se da demasiado énfasis en la garantía que tiene el cliente en lugar de la capacidad de pago que posee el mismo.
  - **Créditos aprobados por factores de amistad o parentesco.** Por razones de amistad y parentesco, la preferencia de los colaboradores por otorgar préstamos también aumenta la tasa de morosidad de la agencia porque son préstamos de entrega rápida y no es seguro su cancelación.
  - **Información incompleta o falsa al cliente.** Es indispensable proporcionar las evidencias propicias y completas a la clientela acerca de las tasas de interés, fechas de pago, etc., y no brindar información falsa que ocasionará el aumento de la morosidad.
  - **Sobreendeudamiento.** Los analistas de crédito deben evaluar la capacidad crediticia del cliente antes de otorgar un préstamo o sobre endeudado.
- c. **Recuperación del crédito:** El autor sostiene lo siguiente:
- **Información oportuna:** Se debe contar con toda la información disponible sobre la deuda de los clientes y ésta a su vez debe ser oportuna.
  - **Seguimientos de las cuentas por cobrar:** Es importante estar vigilantes al cobro de los préstamos y hacer seguimiento a todos los clientes que tienen cuentas por vencer y para ello, la entidad debe utilizar estrategias de cobro con la finalidad de recuperar rápidamente el préstamo.
  - **Cumplimiento de las normas y procedimientos:** El personal que no cumple con los estándares y procedimientos para recuperar los créditos predeterminados puede afectar a la organización porque están más dispuestos a trabajar a su manera.

## Índice de morosidad

El diagnóstico de la calidad del portafolio de una organización financiera necesita la utilización de directrices apropiadas para este propósito. Sin embargo, no existe consenso sobre

lo que constituye un indicador adecuado de las etapas de retraso crediticio que muestra la cartera crediticia de la institución (Brachfield, 2012).

El indicador más utilizado en microfinanzas es el índice de morosidad, que valora la cantidad de cartera de créditos no pagados sobre el total de créditos.

Los índices de morosidad en la COOPAC La Progresiva se determinan de la siguiente manera.

$$\text{Índice de morosidad} = \frac{\text{créditos vencidos} + \text{créditos cobranza judicial}}{\text{Cartera total}} \times 100$$

Cabe señalar que el personal encargado del área de créditos realiza un adecuado seguimiento y cálculo con base en los datos históricos para determinar medidas correctivas en caso de que este índice incremente su resultado (Brachfield, 2012).

### 2.3. Definición de términos básicos

- **Activo Total.** Contiene las cuentas que representan el dinero que la compañía o el cliente ha tomado prestado los fondos y bienes disponibles, y los títulos que la empresa conserva en efectivo, esto incluye los gastos que la entidad ha pagado con antelación (SBS y AFP, 2015).
- **Analistas de crédito.** Estos se encargan de evaluar los créditos con el que trabajan las instituciones financieras, empresas que realizan inversiones, casas de bolsa y otros establecimientos financieros. Su trabajo principal es examinar la información crediticia y determinar el riesgo financiero existente de una persona que solicita una línea crediticia. También evalúan la solvencia de los solicitantes, y explican a sus socios los diferentes tipos de préstamos y sus condiciones (Neuvoo, 2017).
- **Cartera atrasada.** Créditos inmediatos vencidos no castigados ni amortizados que, además, se encuentran en proceso de cobranza judicial (SBS y AFP, 2015). Este es resultado de sumar los créditos vencidos con la cobranza judicial entre créditos directos.
- **Cartera de alto riesgo.** Este resulta de sumar los créditos reestructurados más los refinanciados, vencidos, los que están en cobranza judicial entre los préstamos vencidos (SBS y AFP, 2015).

- **Cartera de cobranza judicial.** Son los créditos que están en recuperación mediante proceso legal (SBS y AFP, 2015).
- **Cartera de cobranza extrajudicial.** Servicio financiero tarifado diferenciado, aplicado exclusivamente cuando se hayan realizado gestiones de cobro, debidamente documentadas (Coronel Hoyos, 2019).
- **Cartera pesada.** Es la suma del crédito directo con el indirecto de los deudores con calificación insuficiente sobre el total de la suma del crédito directo y contingente (SBS y AFP, 2015).
- **COOPAC.** Cooperativa de Ahorro y Crédito.
- **Cooperativa.** Se define como “una asociación autónoma de personas unidas voluntariamente para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales en común a través de una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática.” (CONFENACOOOP, 2019).
- **Crédito.** Es el proceso por el cual la financiación de una persona física o jurídica brinda un préstamo, el cual pretende ser retribuido mediante tasas de intereses y posterior a los plazos de entrega, añadiendo a ello otros montos si es que corresponde (Vela Zavala & Caro Anchay, 2015).
- **Créditos totales.** es el resultado de la suma de créditos directos con los indirectos.
- **Créditos a las microempresas.** otorgados a las compañías pequeñas con la finalidad de seguir en funcionamiento y puedan comercializar sus productos o servicios.
- **Créditos Castigados.** Es un préstamo que se considera como pérdidas acumuladas que se han deducido del balance de la compañía; y para que dicho crédito sea sancionado debe existir una prueba fehaciente de que es irrecuperable y que no se puede de otro modo, sino mediante la justicia (SBS y AFP, 2015).
- **Créditos de consumo.** Son los préstamos directos o indirectos brindados a las personas naturales o jurídicas con el objeto de apoyar en sus operaciones de producción y venta.
- **Créditos directos.** Las empresas que actúan por cuenta del sistema financiero brindan financiamiento en cualquier forma a sus clientes, a su responsabilidad, para entregar una cantidad de dinero en uno o más actos, incluidas las obligaciones derivadas de la refinanciación y reestructuración de créditos o pasivos existentes (Superintendencia de Banca y Seguros, 2008).
- **Créditos en reestructuración.** Son los préstamos que son reprogramados para su pago en fechas estipuladas (SBS y AFP, 2015).

- **Créditos indirectos o créditos contingentes.** Las compañías financieras otorgan cartas y garantías de crédito, aceptaciones bancarias, que no han sido desembolsadas y líneas de crédito que no están siendo utilizadas (Superintendencia de Banca y Seguros, 2008, p. 9).
- **Créditos no revolventes.** Son préstamos que permiten pagar en diferentes partes o cuotas y que no se pueden reutilizar por el cliente y tampoco se cambian por decisiones de estos (Superintendencia de Banca y Seguros, 2008, p. 10).
- **Créditos por Tipo.** Los préstamos se categorizan teniendo en cuenta los siguientes aspectos: la cantidad de ventas anuales de moroso, endeudamiento en el sistema crediticio (SF) y destino del crédito.
- **Créditos refinanciados.** Cuando una persona no puede pagar un préstamo, los términos y la cantidad del préstamo pueden cambiar. Estos préstamos se denominan préstamos morosos. Reprogramación (SBS y AFP, 2015).
- **Créditos revolventes.** Son todos esos métodos que contribuyen en el desarrollo de las cuentas corrientes como, las tarjetas de crédito, los sobregiros en cuenta corriente. Los préstamos revolventes y otros créditos que permiten que los saldos de deuda fluctúen a discreción del deudor se encuentran dentro de la categoría de crédito original. Además, algunos productos que posibiliten la reutilización de préstamos parciales; por cuanto, existen componentes de créditos revolventes y no revolventes. (Superintendencia de Banca y Seguros, 2008, p. 10).
- **Créditos Vencidos.** Es una deuda que no se da de baja o amortiza en la fecha de vencimiento y se contabiliza en los derechos del acreedor al vencimiento. Para préstamos corporativos, grandes y medianas empresas, corresponde al saldo total del préstamo con más de 15 días de mora. Entre los créditos a la pequeña y microempresa, corresponde al saldo total de los préstamos expirados a más de 30 días. En los créditos de consumo, créditos hipotecarios para vivienda, leasing financiero y capitalización inmobiliaria, la morosidad mayor a 30 días, pero menor a 90 días se considera impago, y la vencida mayor a 90 días es préstamo total. Al existir sobregiro en una cuenta bancaria, el crédito se considerará vencido el día 31 de la fecha de aprobación del sobregiro (SBS y AFP, 2015).
- **Deudor minorista.** Una persona física o jurídica que otorga préstamos a microempresas, pequeñas empresas o hipotecas sobre viviendas se denomina

prestamista. Estos préstamos se clasifican como préstamos de consumo (revolving y non-revolving). (Superintendencia de Banca y Seguros, 2008).

- **Deudor no minorista.** Las organizaciones grandes o medianas que pueden contar con créditos directos (Superintendencia de Banca y Seguros, 2008).

## **2.4. Hipótesis de Investigación**

### **2.4.1 Hipótesis general**

El proceso de evaluación crediticia influye significativamente en el incremento de la morosidad en la COOPAC La Progresiva de la Región San Martín – Perú 2019.

### **2.4.2 Hipótesis específicas**

- El proceso de evaluación crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de la Región San Martín – Perú 2019, es regular.
- El nivel de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de la Región San Martín – Perú 2019, es medio.
- El proceso de análisis de crédito influye significativamente en el incremento de la morosidad en la COOPAC La Progresiva de la Región San Martín – Perú 2019.
- La información crediticia del usuario influye significativamente en el incremento de la morosidad en la COOPAC La Progresiva de la Región San Martín – Perú 2019.
- El reglamento de créditos influye significativamente en el incremento de la morosidad en la COOPAC La Progresiva de la Región San Martín – Perú 2019.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. Enfoque de la investigación**

La presente investigación se suscribe bajo el enfoque mixto, Según, Hernández Sampieri et al. (2014), es aquel que compila y analiza evidencias cuantitativas y cualitativas, cuyos hallazgos se interpretan como un todo con el propósito de dar respuesta al enunciado de la interrogante descrita por el investigador.

En tal sentido, el estudio cualitativo, involucra el uso y obtención de una gran cantidad de materiales mediante el análisis de textos, imágenes, experiencias personales y los hechos problemáticos suscitados dentro de una organización y en un tiempo específico; sin embargo, las investigaciones cuantitativas, son más amplias y llevan a cabo análisis inferenciales de manera estadística.

### **3.2. Alcance de la investigación**

La presente investigación es de alcance explicativo. Según Hernández Sampieri et al. (2014) se basa en dar a conocer las razones del por qué suceden los hechos y bajo qué circunstancias se llevan a cabo; además busca determinar de qué forma los temas se asocian, es decir, pretende determinar la repercusión que tiene uno sobre el otro.

### **3.3. Diseño de la investigación**

La presente investigación se enmarca en el diseño descriptivo no experimental, debido a que las variables no fueron manipuladas, simplemente se estudiaron en su entorno normal. De la misma manera, es de tipo correlacional, porque tuvo la intención de determinar la repercusión de la variable procesos de evaluación crediticia en la variable morosidad. Asimismo, el estudio fue de corte transversal, dado que se ejecutó en una fecha estimada (Hernández Sampieri et al., 2014).

En este orden de ideas, se puede decir, que la finalidad es ampliar y precisar de qué manera los procesos de evaluación crediticia repercuten en el índice de morosidad en la COOPAC La Progresiva. Al utilizar esta información los analistas de crédito y el área de riesgo de las COOPAC tendrán una herramienta importante del proceso de evaluación.

### 3.4. Descripción del ámbito de la investigación

El ambiente fue la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Progresiva, es una organización crediticia creada el 24 abril del 2010, ubicada en la Región de San Martín y el tiempo de duración del trabajo investigativo fue de 6 meses. La población donde se ejecutó el estudio “debe situarse de manera concreta por sus características de contenido, lugar y tiempo, así como accesibilidad” (Hernández Sampieri et al., 2014).

### 3.5. Variables

#### 3.5.1. Definición conceptual de las variables

- *Variable independiente*

#### **PEC: Proceso de evaluación crediticia.**

**PEC:** Se puede señalar que la evaluación crediticia es el procedimiento mediante el cual el analista de créditos y/o un especialista en finanzas, recoge información respecto al socio que solicita y de acuerdo al reglamento de créditos vigente de la entidad donde labora determinará si corresponde o no dar el producto solicitado (Castillo, 2021).

- *Variables dependientes*

**M: Morosidad:** Se define como el incumplimiento de pago de una deuda, en la cual las partes involucradas con previo acuerdo establecieron las fechas de cancelación, (Brachfield, 2012).

### 3.5.2. Definición operacional de las variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables de investigación.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Fuente de datos	Instrumentos
Proceso de evaluación crediticia.	Proceso de análisis de créditos	- Evaluación y otorgamiento de crédito	- Jefe del área de crédito y recuperaciones - Analistas de crédito - Documentos relacionados al índice de morosidad de los clientes	Guía de entrevista Cuestionario Guía de análisis documental
		- Aprobación de crédito		
		- Seguimiento del crédito		
	Información crediticia del usuario	- Conocimientos en gestión de créditos		
		- Condición laboral		
		- Capacidad crediticia		
		- Políticas de Crédito		
	Reglamento de créditos	- Antecedentes crediticios - Centrales de riesgo		
		- Registro hábil de SUNAT		
		- Verificación domiciliaria y laboral		
Capacidad organizacional	- Condiciones para el otorgamiento de créditos			
	- Ampliación de créditos			
Morosidad	Proceso de evaluación	- Garantía de créditos		
		- Comités y niveles de autorización de las operaciones de créditos		
		- Control de crédito		
	Recuperación del crédito	- Información mínima que debe contener el file de crédito		
		- Claridad de objetivos		
	Índice de morosidad	- Capacitación del personal		
		- Créditos evaluados y aprobados basadas solo en la calidad de garantía.		
		- Créditos aprobados por factores de amistad o parentesco		
		- Información incompleta o falsa al cliente.		
	Índice de morosidad	- Sobreendeudamiento		
- Información oportuna				
- Seguimientos de las cuentas por cobrar				
- Cumplimiento de las normas y procedimientos				
Índice de morosidad	- Mora %			
	- Protección %			
	- Número de días vencidos de pago			
	- Número de cuotas vencidas			
Índice de morosidad	- Número de clientes impagos			

**Fuente:** Elaboración propia

## **3.6. Delimitaciones**

### **3.6.1. Delimitación temporal**

El informe investigativo tomó en cuenta toda información necesaria que está relacionada a la morosidad de los clientes.

### **3.6.2. Delimitación Espacial**

El trabajo se ejecutó en la COOPAC La Progresiva, especialmente en el área de créditos, se tuvo una accesibilidad a la información y al por qué existe un nivel de morosidad alta.

## **3.7. Población y muestra**

### **3.7.1. Población**

Según Oseda Gago et al. (2008) “La población es el conjunto de individuos que comparten por lo menos una característica, sea una ciudadanía común, la calidad de ser miembros de una asociación voluntaria o de una raza, la matrícula en una misma universidad, o similares”(p.45).

Por lo tanto, la población estuvo integrada por el jefe del área de crédito, 15 trabajadores que intervienen directamente en los procesos de evaluación crediticia (analistas de crédito). Así como también se consideraron los expedientes de crédito de los socios y todo documento relacionado con la morosidad de los usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Progresiva de la Región San Martín –Perú a diciembre de 2019.

### **3.7.2. Muestra**

Hernández Sampieri et al. (2014), define como muestra a una parte de la población, la cual es de importancia para el estudio, puesto que es de ella, que se sacará las evidencias necesarias para dar soluciones a cada una de las interrogantes formuladas.

Sabiendo que la población fue pequeña, la muestra estuvo constituida por el total de la población, es decir por el jefe del área de crédito y recuperaciones, 15 trabajadores que intervienen directamente en los procesos de evaluación crediticia (analistas de crédito). Además, se consideró 50 expedientes de crédito de los socios, la estadística de mora del año

2019 y las guías y políticas de riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Progresiva de la Región San Martín –Perú.

### 3.7.3. Criterios de inclusión

- Expedientes de crédito de los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Progresiva de la Región San Martín –Perú, desde el año 2019.
- Expedientes de Socios prestatarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Progresiva de la Región San Martín –Perú durante el año 2019, con calificación de riesgo deficiente, dudoso y pérdida.
- Expediente de Socios prestatarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Progresiva de la Región San Martín –Perú durante el año 2019, con créditos pequeña, microempresa y consumo.
- Estadística de mora del año 2019.
- Manuales y políticas de riesgo crediticio 2014-2016.
- Jefe del área de crédito y recuperaciones, 15 trabajadores que intervienen directamente en los procesos de evaluación crediticia.

### 3.7.4. Criterios de exclusión

No hay criterios de exclusión porque la población es igual a la muestra.

Además, es necesario señalar que el tipo de muestreo considerado en la investigación fue no probabilístico por conveniencias, es decir, la muestra fue elegida a conveniencia y juicio crítico del investigador, siendo útiles para el desarrollo del estudio.

## 3.8. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

Las técnicas que se consideran en el estudio son las siguientes:

- **Encuesta.** Es una técnica que tiene la intención de reunir evidencias de los participantes sobre un tema en particular (Hernández Sampieri et al., 2014). Esa técnica fue aplicada a los 15 colaboradores que están involucrados directamente en el proceso de evaluación crediticia, de esa manera se conoció sus percepciones referentes a ambas variables. El instrumento que se aplicó fue el cuestionario y en el estudio se empleó uno para cada variable, el mismo que constó de 15 interrogantes y como respuesta se utilizó la escala de Likert: Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

- **Entrevista.** Esta técnica se diferencia porque la información que obtiene es a través de una conversación cara a cara con el participante del estudio, quienes fueron comunicados sobre el tema a tratar (Hernández Sampieri et al., 2014). El instrumento que se empleó fue la guía de entrevista; siendo aplicada al jefe del área de crédito y recuperaciones con el propósito de rescatar información relevante de todas las situaciones asociadas a los procesos de análisis de crédito, asimismo constó de 15 preguntas abiertas.
- **Análisis documental:** Es una técnica apoyada en la división y comprensión de los contenidos de un reporte (Hernández Sampieri et al., 2014). El instrumento utilizado fue una guía de análisis documental, que fue necesario para analizar las estadísticas de mora, expedientes de crédito de los socios, documentos, manuales y políticas de riesgo crediticio, así como también está compuesta de información sacada de libros, revistas o trabajos investigativos como tesis, entre otros.

A fin de responder con los objetivos planteados, se ha valorizado las escalas de las variables, de la siguiente manera:

Tabla 2

Valorización de las variables proceso de evolución crediticia y morosidad

Escala instrumento	Escala variable	intervalo
Nunca	Deficiente	15 - 34
Casi nunca	Regular	35 - 54
A veces	Eficiente	55 - 75
Casi siempre		
Siempre		

*Fuente:* Elaboración propia

Períodos de atraso permitidos para los créditos consignados en la Resolución SBS N° 11356-2008

Tabla 3

Índice de morosidad según SBSS

Técnicas	Días de atraso
Normal	0 - 8 días
P. Potenciales	9 - 30 días
Deficiente	31 - 60 días
Dudoso	61 - 120 días
Pérdida	más de 120 días

*Fuente:* Elaboración propia

Valorización de identificación de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Progresiva de la Región San Martín –Perú

Tabla 4

Valorización del índice de morosidad

<b>Técnicas</b>	<b>Días de atraso</b>
Bajo	0 - 30 días
Medio	31- 120 días
Alto	más de 120 días

**Fuente:** Elaboración propia

Tabla 5

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>	<b>Fuente de información</b>
Encuesta	Cuestionario	15 colaboradores que están involucrados directamente en el proceso de evaluación crediticia (analistas de crédito)
Entrevista	Guía de entrevista	Jefe del área de créditos y recuperaciones
Análisis documental	Guía de análisis documental	Libros, textos, tesis, expedientes de crédito de los socios, la estadística de mora del año 2019 y manuales y políticas de riesgo crediticio.

**Fuente:** Elaboración propia

### 3.8.1. Criterios de validez y fiabilidad

Los procedimientos para compilar las evidencias son de suma relevancia para el estudio en mención. Además, incorpora el uso de instrumentos de acuerdo con lo mencionado en lo referido a los instrumentos.

La presente investigación fue validada por 3 expertos especialistas en el tema, quienes señalaron que los instrumentos de recolección son aptos para su aplicación. Por otra parte, se estimó la confiabilidad de los cuestionarios mediante la aplicación del coeficiente de Cronbach, por medio del software SPSS v.25.0, donde están reunidos los instrumentos que permitieron alcanzar las relaciones de los ítems y su total confiabilidad. Se obtuvo 0.79 y 0.85 como alfa de Cronbach para el cuestionario procesos de evaluación crediticia y para morosidad respectivamente.

## **CAPÍTULO IV: DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN**

En el presente capítulo se considera la historia de la Cooperativa La Progresiva, el análisis y la interpretación de los resultados, sustentando la hipótesis planteada a través de ello.

### **4.1 La Cooperativa de Ahorro y Crédito La Progresiva Ltda**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito La Progresiva, es una organización financiera fundada el 24 abril del 2010, empezando sus actividades en septiembre de ese año, nace por iniciativa de agricultores y comerciantes que formaban parte de los Proyectos de Racimo Estratégico de Desarrollo Bajo Mayo Lamas y Proyecto Articulado de Desarrollo Chazuta, ejecutado por FONCODES con recursos del KFW de Alemania y el Banco Interamericano de Desarrollo BID, entre los años 2001-2010, disfruta de autonomía financiera y administrativa que son el pilar de su crecimiento como organización financiera.

Luego de haberse constituido como persona jurídica, la entidad fue receptora de la transferencia del Fondo Financiero de ambos proyectos indicados por un valor de S/ 1,406,778, el cual se mantiene como donación en la cuenta patrimonial que es indivisible y no repartible; esto permitió la continuidad de los servicios financieros ofrecidos por ésta. Poco a poco la cooperativa fue actualizándose y adecuándose a las normativas vigentes tanto en estructura como en organización.

La sede central de la cooperativa se encuentra ubicada en el Jr. San Pablo de La Cruz N° 156, ciudad de Tarapoto, Provincia de San Martín, Región de San Martín, cuenta con una Agencia en la ciudad de Bellavista, Provincia de Bellavista y dos oficinas de atención a socios en los distritos de Chazuta, Provincia de San Martín y San José de Sisa en la Provincia de El Dorado. La COOPAC se rige por la Ley General de Cooperativas D.S 074-90-TR y la normatividad estipulada por la Superintendencia de Banca y Seguros para instituciones cooperativas no autorizadas a realizar operaciones con presupuestos estatales, su estatuto y los acuerdos de la Asamblea General.

La Progresiva tiene 2849 socios (diciembre 2019) y ofrece servicios de crédito y ahorro tanto en áreas urbanas como rurales. La Progresiva fue identificada como una institución que capta depósitos de nivel 2A, de acuerdo con la Superintendencia de Banca y Seguros del Perú SBS. La cooperativa es una persona jurídica de derecho privado de capital variable, sin fines

de lucro, número de socios ilimitados, de tiempo indefinida y de responsabilidad circunscrita; con base en su patrimonio neto y a los aportes registrados y pagados.

- **Misión**

"Somos una cooperativa que brinda servicios financieros y sociales, dirigidos a mejorar la calidad de vida y desarrollo de nuestros socios y su comunidad".

- **Visión**

"Al 2020, ser una cooperativa con solidez institucional y reconocimiento en ámbito local, que brinde servicios sociales y financieros oportunos, basados en los valores y principios del cooperativismo".

- **Principios de la COOPAC.**

- Responsabilidad
- Igualdad
- Democracia
- Solidaridad
- Apoyo mutuo

- **Valores**

- Gestión democrática por parte de los socios
- Adhesión voluntaria y abierta
- Participación económica de los socios
- Compromiso con la comunidad
- Autonomía e independencia

- **Objetivos estratégicos o generales**

Los objetivos estratégicos de la COOPAC La Progresiva son los siguientes:

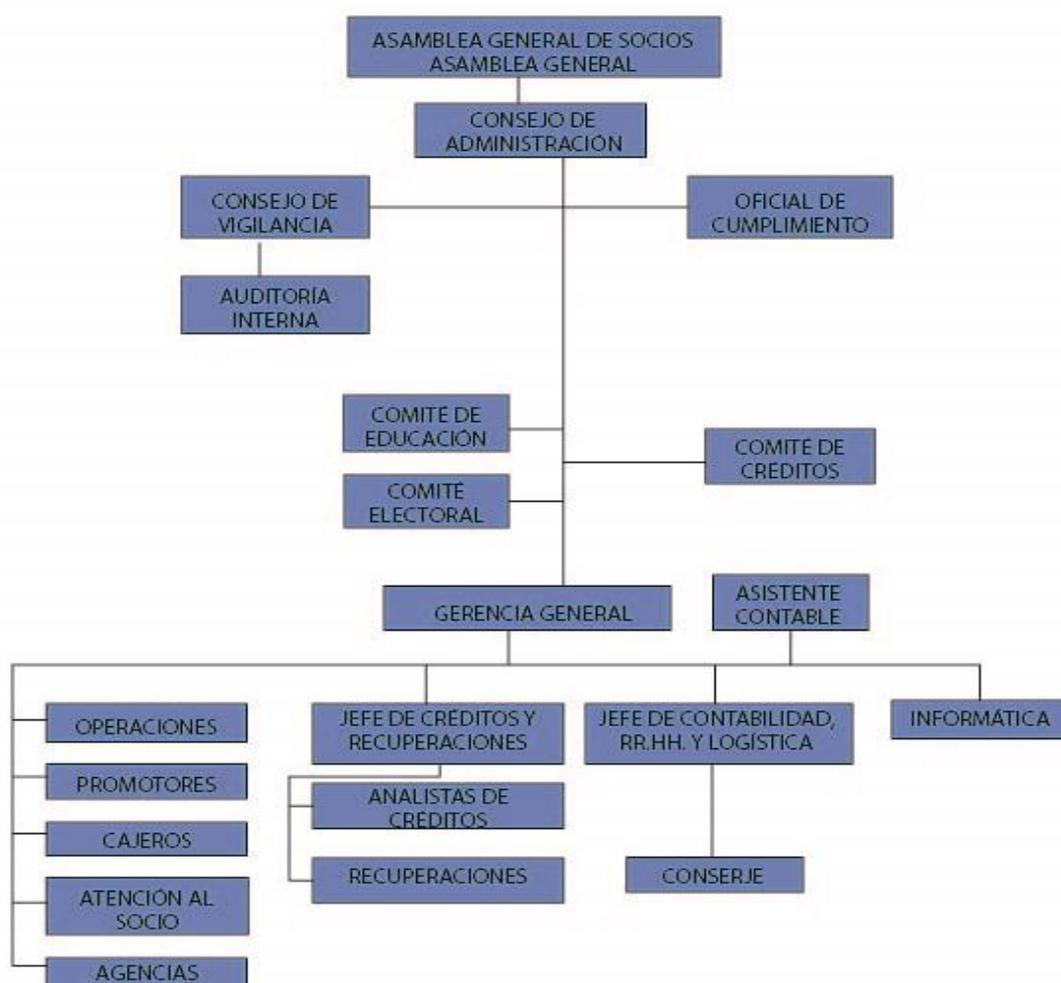
- Mejorar la participación en el mercado regional del 1% anual en los próximo 3 años.
- Incrementar el crecimiento total de activos en un 10% anual en los próximos 3 años.
- Mejorar la calidad de la cartera crediticia en 5% anual.
- Tener un programa de educación financiera y cooperativismo a nivel de socios, directivos y colaboradores.

- **Organigrama**

En el presente organigrama se puede apreciar la estructura organizacional de la COOPAC La Progresiva, la cual se encuentra vigente desde los inicios.

**Figura 1**

*Estructura de la organización de la COOPAC La Progresiva: Aprobado en Sesión Ordinaria N° 04 del 19 de abril de 2012*

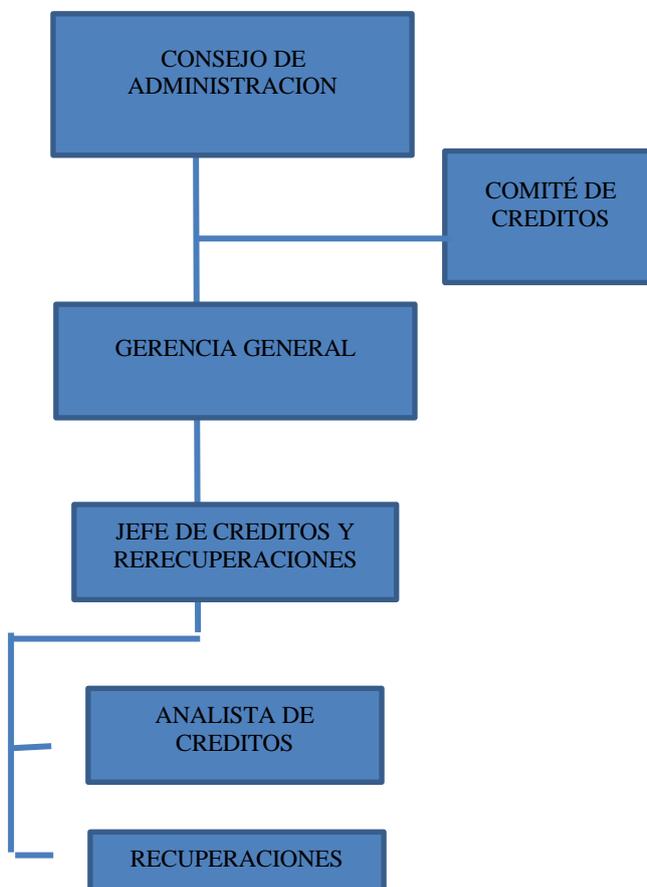


*Nota:* La figura representa la organización jerárquica de la COOPAC La Progresiva

*Fuente:* Datos proporcionados por la COOPAC La Progresiva

## Figura 2

*Organigrama del área de créditos. Aprobado por el Consejo de Administración en Sesión Ordinaria N° 04 del 19 de abril de 2012*



*Nota:* La figura 2 representa la organización jerárquica del área de crédito de la COOPAC La Progresiva

*Fuente:* Datos proporcionados por la COOPAC La Progresiva

La figura 2 muestra que existe el área de créditos y recuperaciones, pero no está implementada el área de riesgos, que es fundamental para la evaluación y otorgamiento de los créditos.

### 4.1.1 Políticas de otorgamiento de crédito

Las políticas de otorgamiento de crédito fueron aceptadas por el Consejo de Administración el 28 de septiembre de 2016, establecidas con finalidad de unificar criterios para que el procesamiento se llegue a dar de manera confiable y no conlleve a un aumento de riesgo en la COOPAC La Progresiva Ltda.

- a. **Sujetos a crédito.** Son catalogados como sujetos a créditos todas las personas naturales y jurídicas, dependientes e independientes en la zona de San Martín. Independientes cuyo sector económico es: Comercio, Producción, Servicios, Agrícola, Pecuario y Construcción. Trabajadores dependientes de las diferentes entidades públicas o privadas que se asocien pagando un aporte inicial.
- b. **No sujetos a crédito.** Los considerados no sujetos a crédito son las personas que no son socias.
- c. **Destino del crédito.** Los objetivos de los créditos para el financiamiento son:
- Capital de trabajo
  - Activo fijo (maquinaria y/o equipo)
- d. **Modalidad de pago.** Se consideran pagos de frecuencia mensual y serán las que se adecuen a las características económicas del solicitante, según la evaluación realizada por el analista de créditos.
- e. **Número de créditos.** Una persona jurídica y/o natural puede acceder hasta tres (3) créditos siempre que su capacidad de pago lo permita, sin considerar el progre cash. (préstamo con garantía depósito a plazo fijo)

#### 4.1.2 Productos crediticios de la COOPAC La Progresiva

El Consejo de Administración aprueba los productos crediticios con fecha 28 de septiembre de 2016. Los tipos de créditos abarcan ámbitos que van desde las medianas empresas hasta los créditos individuales denominados de consumo y personal, así puede atender a diversas poblaciones.

- a. **Crédito a Medianas Empresas.** Son los préstamos brindados a personas jurídicas que tienen una carga de deuda máxima en el sistema crediticio mayor a los 300 mil soles dentro de los últimos seis meses, y que no califican como préstamos corporativos.

##### ➤ *Requisitos*

- Ser socio activo
- Socios con buenos antecedentes crediticios en la Cooperativa.
- Socios con buenas referencias satisfactorias en las Centrales de riesgo.
- Copas del DNI del socio representante legal de la empresa.
- Copia de documentos para el funcionamiento del negocio (licencia, RUC, pagos SUNAT).
- Copia de facturas o boletas de compra.

b. **Crédito a pequeñas empresas.** Orientado a socios a financiar actividades de producción, comercialización o suministro de servicios, brindados a personas naturales o jurídicas cuya carga deudal es mayor a los 20 mil soles y menor a los 30 mil soles.

c. **Crédito Mype Progresivo.** para suministrar el capital de trabajo y sus activos fijos a los empresarios que ejecutan operaciones como ventas o servicios.

➤ **Requisitos**

- Persona Natural
- Solicitud de crédito.
- Fotocopia del DNI vigente del socio y del cónyuge si fuera el caso.
- Fotocopia del último recibo, debidamente cancelado: Agua, luz o teléfono fijo.
- Documentos que sustenten los ingresos del empresario (últimos 6 meses).
- Fotocopia del RUC o fotocopia de licencia municipal de funcionamiento del negocio u otro documento.
- Documentos que certifiquen la propiedad de los bienes muebles o inmuebles del titular.
- Persona Jurídica
- Copia del RUC
- Copia del DNI (Representantes legales).
- Vigencia de poderes con una antigüedad no mayor a 30 días.
- Escritura de constitución de la empresa.
- Tres (3) últimos meses de la presentación del PDT.
- Fotocopia del contrato de alquiler o último recibo de pago de luz o agua.
- Fotocopia de licencia de funcionamiento.
- Documentos que certifiquen la propiedad de los bienes muebles o inmuebles del titular.
- Montos: Desde S/. 20,001.00 hasta S/. 300,000.00 en moneda nacional.
- Plazos: Capital de trabajo: Hasta 18 meses, Activo Fijo: Hasta 60 meses

d. **Créditos para microempresas.** Orientado a socios para financiar actividades de producción o prestación de servicios brindado a personas naturales y/o jurídicas, donde sus préstamos no sean mayores a 20 mil soles.

Dentro de este tipo, la COOPAC La Progresiva, tiene cinco tipos:

- **Crédito Micro Progresivo.** Destinado para la subvención de capital de trabajo y los activos fijos de los negocios que realizan actividades de ventas, servicios o producción. El endeudamiento puede ser desde 500.00 soles hasta 20,000.00 soles
- **Crédito Agro Progresivo.** Está asociado al ciclo productivo de las actividades agropecuarias, teniendo la facilidad de financiar tareas de mantenimiento, instalación, ejecución y ventas. La cantidad mínima es de 500 soles de acuerdo con la evaluación.
- **Crédito Pecuario Progresivo.** Son los préstamos destinados a las personas naturales o jurídicas que llevan a cabo actividades como la ganadería, apicultura, crianza y ventas. La cantidad mínima es de 500 soles y puede ser más según su evaluación.
- **Crédito Warmi Chamba.** se brindan préstamos a las entidades que realizan operaciones de producción, ventas y prestación de servicios de manera independiente, como también a sus integrantes entre los 21 y 65 años. El presupuesto mínimo es de 1000 soles hasta los 3000 soles.
- **Créditos de Consumo.** La COOPAC La progresiva ofrece créditos de consumo destinado a sus socios trabajadores dependientes en el sector privado o público (no cuenta con créditos por descuento en planilla).
- **Crédito Progresivo.** con un monto mínimo de 110.00 soles y el monto máximo puede ser hasta el 90% de las contribuciones del socio; pese a que, inusualmente, para los afiliados hayan realizado su pago en las últimas 24 cuotas de esta clase de préstamos con menos de 6 días de retraso, estos deben tener acceso al 200% de sus contribuciones.
- **Crédito Progre Cash.** A sola firma con garantías de Depósito a Plazo; el monto mínimo será de 100.00 soles y el monto máximo dependerá de la cobertura de las garantías del crédito.
- **Crédito Personal Progresivo.** Destinado a los colaboradores de organizaciones estatales y privadas, como también a los profesionales independientes, que no tengan convenio. El monto para trabajadores en planilla va desde 500.00 soles hasta 15,000.00.

## 4.2. Presentación de los resultados descriptivos

**4.2.1 Objetivo específico 1.** Evaluar el proceso de evaluación crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de la Región San Martín – Perú 2019.

- ***Resultados de la entrevista***

Con la aplicación de la entrevista al Sr, Jaime Fasanando Isuiza, jefe del área de créditos y recuperaciones, se alcanzaron los siguientes resultados:

En cuanto al proceso que realizan al otorgar el crédito, los analistas reúnen la información del socio tanto en los aspectos financieros, usando las herramientas de la central de riesgo, SUNAT, salud en caso lo requiera. Sobre la evaluación de su negocio, usan la plantilla en Excel donde ingresan los datos de manera manual, no está sistematizado, puede ser fácilmente manipulable, no existe un score, que bajo ciertos parámetros permita obtener el resultado de una evaluación factible o no.

Las acciones que vienen realizando en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de la Región San Martín es el plan de cobro a los socios en mora y llamadas telefónicas preventivas para el cumplimiento del pago de los préstamos mediante distintos mecanismos de comunicación y la documentación que corresponde, tales como: cartas de cobranza extrajudicial donde se indica la fecha del pago y prórroga necesaria. Además, existen los convenios para la cancelación total de la deuda con descuentos en algunos casos a fin de asegurar el pago en el tiempo estipulado de los créditos vencidos. Por consiguiente, el procedimiento de evaluación crediticia tiene ciertas falencias, debido a que carece de herramientas necesarias para efectuar el procedimiento de modo correcto y porque se aplican instrumentos antiguos que impiden la recuperación del crédito oportunamente, en ese sentido, se requiere de una mejora continua para evitar futuras pérdidas.

Con respecto a los mecanismos que permiten determinar y responder con las posibilidades a las variaciones que tienen intervenciones en los propósitos estratégicos institucionales no existen y no se pueden percibir estos cambios porque no están definidas las metas estratégicas, ya que se requiere que la cooperativa tenga claridad y defina apropiadamente los propósitos.

Por otro lado, la cooperativa no solicita toda la información requerida del usuario en caso solicitase por segunda vez un crédito, pese a que las políticas de la entidad establecen que se debe solicitar la documentación y antecedentes necesarios para aprobar un siguiente crédito solicitado por el cliente.

A propósito de lo anteriormente mencionado, es importante mencionar que los criterios necesarios para mejorar las políticas y procesos para minimizar el retraso deben ser implementados, sobre todo el proceso preventivo a fin de mejorar y obtener el pronto pago de los clientes y evitar que la morosidad se incremente considerablemente. Por ello, es necesario considerar la implementación del área de monitoreo y preventiva al momento de hacer la evaluación crediticia a cada cliente con la intención de recuperar el crédito, estar pendientes de las cuentas por cobrar y mejorar las acciones llevadas a cabo en el área de cobranza.

Por otro lado, la gerencia evalúa el área valorando con frecuencia los posibles riesgos de acuerdo con la coordinación del jefe de créditos, el cual debe proceder con un adecuado análisis crediticio a todos los socios solicitantes de préstamo, esto permitirá tomar decisiones pertinentes para estimar si es procedente o no, otorgar el préstamo; sin embargo, los esfuerzos presentan resultados poco óptimos que afectan la condición económica de la cooperativa cuando la morosidad presenta un incremento considerable. Asimismo, para el momento de la investigación no se evidenció la evaluación periódica de riesgos, hecho que ha traído consigo una serie de problemas en la organización, por cuanto algunos créditos fueron considerados como pérdida total.

Con respecto al reglamento de créditos de la Cooperativa se cumple sólo el 70%, pues, en la cooperativa, el analista de crédito debe considerar el manual de créditos que fue aprobado por el Consejo de Administración el 28 de setiembre de 2016 como la guía principal para la evaluación crediticia y al momento de realizar la verificación en los expedientes se observó que existen algunas deficiencias en cuanto a la información cualitativa, es decir, en los aspectos de calidad del socio.

De cierta forma no se toma en cuenta el estado de buena salud del socio, de tal manera que se pueda prever alguna situación que afecte el pago del préstamo, sin embargo, la documentación requiere de una observación minuciosa que confirme que el cliente se encuentra en las condiciones requeridas para poder otorgarle un crédito. Así pues, La información que solicitan al socio es la que se menciona en los manuales de acuerdo al tipo de crédito, pero no existe un área donde se pueda verificar la información dada por el socio en cuanto a su negocio

o trabajo, ya que el analista se encarga de realizar todo el proceso hasta el desembolso y cobranza.

Por otro lado, los instrumentos empleados para la recuperación de un crédito que ha tenido mora son las cobranzas personalizadas en grupo, llamadas telefónicas frecuentes, envíos de cartas prejudiciales. A pesar de ello, existe cierto porcentaje de créditos que tienen mora y a la fecha de la presente investigación siguen sin ser canceladas.

Por su parte, los analistas de crédito consideran muchos factores al evaluar la solicitud de crédito de un cliente potencial, incluido el historial crediticio y la fuente de ingresos del solicitante. Los analistas primero solicitan y revisan el informe crediticio del candidato, que se considera de naturaleza subjetiva (en comparación con el resto de la evaluación). Un informe de crédito ayuda a los analistas a determinar si un solicitante ha solicitado crédito de otros bancos/instituciones financieras para determinar si ha estado pagando constantemente lo que debe y si tiene deudas comerciales o tributarias. Las agencias que mantienen el informe de crédito de un solicitante pueden ser importantes para analizar su comportamiento crediticio, pero no son importantes para aprobar o denegar en última instancia la solicitud de préstamo.

- **Resultado del cuestionario**

La encuesta fue aplicada a los 15 analistas de crédito, permitiendo conocer la percepción de estos acerca del proceso de evaluación crediticia, los resultados fueron los siguientes:

Tabla 6

Variable proceso de evaluación crediticia

Dimensión / Variable	Deficiente		Regular		Eficiente		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
D1: Proceso de análisis de crédito	3	20%	9	60%	3	20%	15	100%
D2: Información crediticia del usuario	5	33%	8	53%	2	13%	15	100%
D3: Reglamento de créditos	4	27%	11	73%	0	0%	15	100%
<b>V1: Procesos de evaluación crediticia</b>	6	40%	9	60%	0	0%	15	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a 15 analistas de crédito

Según los resultados de la encuesta, la tabla 6 muestra que el 60% de los analistas de crédito califican a la dimensión proceso de análisis de crédito como regular, mientras que el 20% lo califican deficiente y eficiente a la vez. Mientras que, la dimensión información crediticia del usuario es percibida como regular en un 53%, seguidamente, en un 33% es percibida deficiente, y eficiente en un 13%. En cuanto a la dimensión reglamento de créditos,

fue calificada regular en un 73%, y deficiente en un 27%. Por lo tanto, se puede evidenciar que el porcentaje predominante en cuanto a las dimensiones es medio. Es por ello, que el proceso de evaluación crediticia de acuerdo con el analista de crédito es regular en un 60%, y deficiente en un 40%, por lo que se puede decir, que la cooperativa no tiene un proceso de evaluación eficiente, ya que no se desempeñan adecuadamente algunos de los procesos.

**4.2.2 Objetivo específico 2.** Analizar el nivel de morosidad en la cooperativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de la Región San Martín – Perú 2019.

- **Resultados de la encuesta**

La encuesta fue aplicada a los 15 trabajadores que intervienen directamente en los procesos de evaluación crediticia (analistas de crédito), permitiendo conocer la percepción de estos acerca del nivel de morosidad de la entidad, los resultados fueron lo siguiente:

Tabla 7

Variable Morosidad

Dimensión / Variable	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
D1: Capacidad organizacional	1	7%	11	73%	3	20%	15	100%
D2: Proceso de evaluación	1	7%	7	47%	7	47%	15	100%
D3: Recuperación del crédito	0	0%	10	67%	5	33%	15	100%
V2: Morosidad	3	20%	7	47%	5	33%	15	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a 15 analistas de crédito

Tal como se observa en la tabla, la dimensión capacidad organizacional, en un 73% es calificado por los analistas de crédito con un nivel medio, mientras el 20% lo calificó alto, y bajo en un 7%. En relación a la dimensión proceso de evaluación, es percibida en un 47% con un nivel medio y alto a la vez, y bajo en un 7%. Con respecto a la dimensión recuperación del crédito, fue calificada con un nivel medio en un 67%, asimismo fue calificada con un nivel alto en un 33%. A partir de estos porcentajes se puede evidenciar que el nivel predominante es medio en cuanto a las dimensiones, pues se determina que el nivel de la variable morosidad según los analistas de crédito es medio en un 47%, alto en un 33% y bajo en un 20%. Esta información permite decir que la entidad no tiene un índice de morosidad monitoreada.

- **Análisis documental**

Para analizar el índice de morosidad se llevó a cabo el análisis documental, en función a los tiempos de atraso permitidos detallados en la Resolución de la SBS N° 11356-2008, en

ese sentido, se mostrará el cambio del índice de morosidad mensualmente alcanzado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de la Región San Martín. 2019

Para la estimación de los porcentajes de morosidad en la COOPAC La Progresiva se utilizar la siguiente fórmula.

$$\text{Índice de morosidad} = \frac{\text{créditos vencidos} + \text{créditos cobranza judicial}}{\text{Cartera total}} \times 100$$

Tabla 8

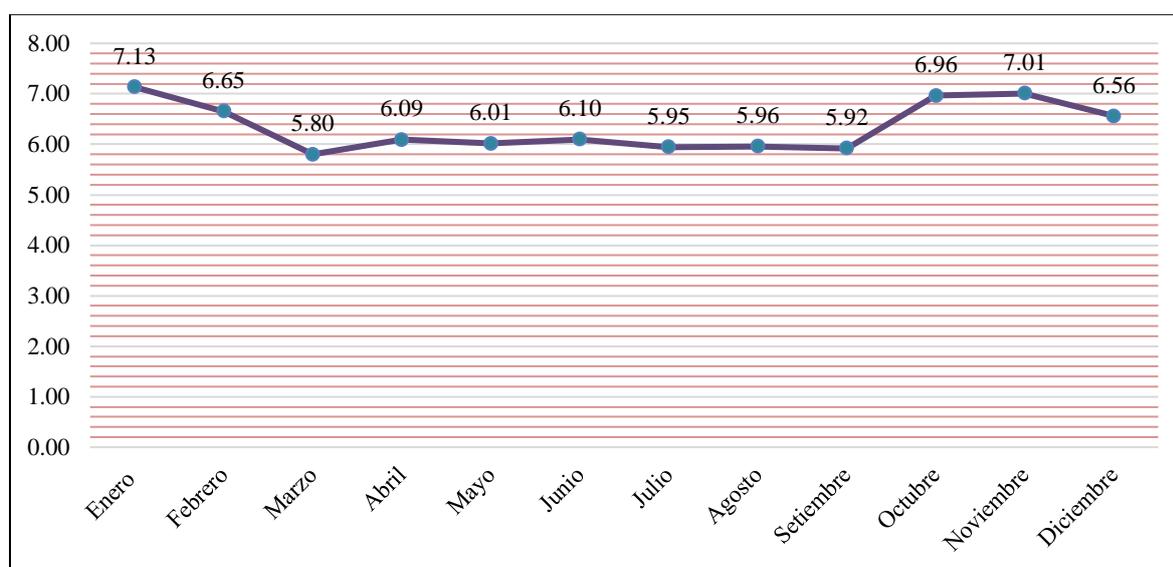
Índice de morosidad mes a mes

Meses	índice de morosidad			
	Créditos vencidos	Créditos cobranza judicial	Cartera total	Índice resultante
Enero	630,302.33	141,686.40	10,822,498.38	7.13%
Febrero	615,484.04	141,160.90	11,374,850.07	6.65%
Marzo	548,510.81	114,799.71	11,432,366.64	5.80%
Abril	595,273.84	114,274.21	11,644,533.15	6.09%
Mayo	590,816.12	113,748.71	11,713,918.24	6.01%
Junio	592,037.84	113,748.71	11,570,132.62	6.10%
Julio	605,581.98	112,697.71	12,077,409.34	5.95%
Agosto	637,910.35	110,172.21	12,559,611.65	5.96%
Setiembre	623,630.60	109,644.87	12,386,001.02	5.92%
Octubre	743,518.35	107,738.65	12,224,322.49	6.96%
Noviembre	713,984.43	107,427.43	11,723,128.54	7.01%
Diciembre	648,210.59	107,116.21	11,511,278.71	6.56%

*Fuente: Guía de análisis documental*

Figura 3

Índice de morosidad mes a mes.



*Nota: En esta figura 3 se representan los resultados de la tabla 8*

**Fuente:** Elaboración propia

- **Interpretación**

Como se puede demostrar en la tabla 8 y figura 3, el índice resultante de morosidad en la COOPAC La Progresiva en el mes de enero fue 7.13%, en el mes de febrero redujo a 6.65%, en marzo descendió a 5.80%, pero, en abril subió a 6.09%, en mayo fue 6.01%, en junio fue de 6.10%, en julio redujo a 5.95%, en agosto se mantuvo en 5.96%, setiembre 5.92%, sin embargo, en octubre se incrementó a 6.96%, en noviembre llegó a 7.01%, terminando el año con 6.56% en diciembre como lo establece la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú.

Cabe señalar que, el único mes que tuvo menor índice de morosidad fue en marzo con 5.80%, y lejos de ser positivo, por el contrario, es un índice poco favorable para la cooperativa, ya que el resto de los meses tuvo porcentajes altos en relación a la unión de créditos atrasados más créditos de cobranza jurídica sobre la cantidad de la cartera total, esto indica que la situación en cuanto a morosidad de la cooperativa presenta un escenario con deficiencias debido a que, los clientes no cancelan a tiempo sus deudas pendientes, los mismos que no son evaluados debidamente antes de proceder con dicha aprobación del créditos y que requieren de una cobranza eficiente, ya que se considera que la cooperativa no se encuentra en capacidad para poder asumir dichas pérdidas generadas por los créditos con moras.

Tabla 9

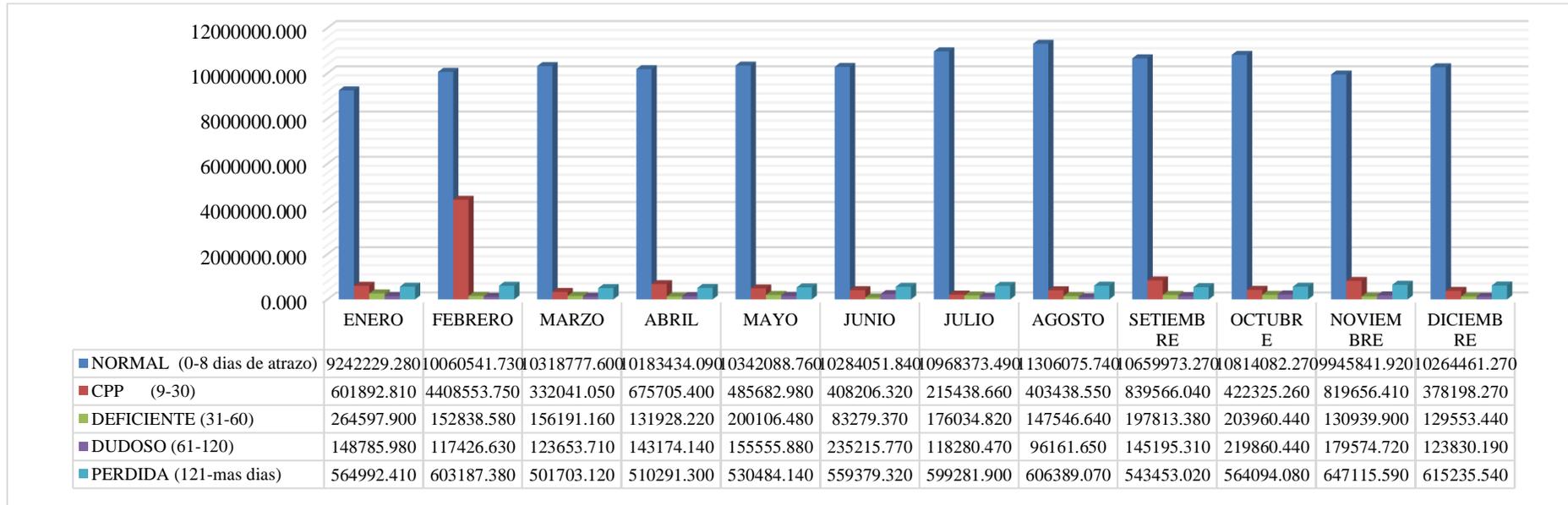
Morosidad según días de atraso de la cartera Resolución SBS N° 11356-2008

<b>CLASIFICACION DE RIESGO</b>	<b>ENERO</b>	<b>FEBRE RO</b>	<b>MARZ O</b>	<b>ABRIL</b>	<b>MAYO</b>	<b>JUNIO</b>	<b>JULIO</b>	<b>AGOST O</b>	<b>SETIEM BRE</b>	<b>OCTUB RE</b>	<b>NOVIE MBRE</b>	<b>DICIEM BRE</b>
NORMAL (0-8 días de atraso)	9242229.28 0	1006054 1.730	1031877 7.600	1018343 4.090	1034208 8.760	1028405 1.840	1096837 3.490	1130607 5.740	1065997 3.270	1081408 2.270	9945841. 920	1026446 1.270
CPP (9-30)	601892.810	4408553. 750	332041.0 50	675705.4 00	485682.9 80	408206.3 20	215438.6 60	403438.5 50	839566.0 40	422325.2 60	819656.4 10	378198.2 70
DEFICIENTE (31-60)	264597.900	152838.5 80	156191.1 60	131928.2 20	200106.4 80	83279.37 0	176034.8 20	147546.6 40	197813.3 80	203960.4 40	130939.9 00	129553.4 40
DUDOSO (61-120)	148785.980	117426.6 30	123653.7 10	143174.1 40	155555.8 80	235215.7 70	118280.4 70	96161.65 0	145195.3 10	219860.4 40	179574.7 20	123830.1 90
PERDIDA (121- más días)	564992.410	603187.3 80	501703.1 20	510291.3 00	530484.1 40	559379.3 20	599281.9 00	606389.0 70	543453.0 20	564094.0 80	647115.5 90	615235.5 40
<b>TOTAL</b>	<b>10,822,498. 38</b>	<b>15,342,5 48.07</b>	<b>11,432,3 66.64</b>	<b>11,644,5 33.15</b>	<b>11,713,9 18.24</b>	<b>11,570,1 32.62</b>	<b>12,077,4 09.34</b>	<b>12,559,6 11.65</b>	<b>12,386,0 01.02</b>	<b>12,224,3 22.49</b>	<b>11,723,12 8.54</b>	<b>11,511,2 78.71</b>

*Fuente:* Elaboración propia

**Figura 4**

*Morosidad según días de atraso de la cartera Resolución SBS N° 11356-2008*



*Nota:* En esta figura se representan los resultados de la tabla 9.

*Fuente:* Elaboración propia

- **Interpretación**

Como indica la tabla 9 y figura 4, la morosidad según día de atrasos (0 – 8 días) de la cartera fue S/ 9242229.280 (enero), S/ 10060541.730 (febrero), S/ 10318777.600 (marzo), S/ 10183434.090 (abril), S/ 10342088.760 (mayo), S/ 10284051.840 (junio), S/ 10968373.490 (Julio), S/ 11306075.740 (agosto), S/ 10659973.270 (setiembre), S/ 10814082.270 (octubre), S/ 9945841.920 (noviembre), S/ 10264461.270 (diciembre). De 9 a 30 días en lo que va del año fue; S/ 601892.810, S/4408553.750, S/332041.050, S/675705.400, S/485682.980, S/408206.320, S/215438.660, S/403438.550, S/839566.040, S/422325.260, S/819656.410, S/378198.270. De 31 a 60 días (deficiente) fue de S/ 264597.900 (enero), S/ 152838.580 (febrero), S/ 156191.160 (marzo), S/ 131928.220 (abril), S/ 200106.480 (mayo), S/ 83279.370 (junio), S/ 176034.820 (julio), S/ 147546.640 (agosto), S/ 197813.380 (setiembre), S/ 203960.440 (octubre), S/ 130939.900 (noviembre), S/ 129553.440 (diciembre). De 61 a 120 días (dudoso) fue de S/ 148785.980, S/ 117426.630, S/ 123653.710, S/ 143174.140, S/ 155555.880, S/ 235215.770, S/ 118280.470, S/ 96161.650, S/ 145195.310, S/ 219860.440, S/ 179574.720, S/ 123830.190. Para acabar, la morosidad de 121 a más días de atraso (pérdida) ha sido por S/ 564992.410 (enero), S/ 603187.380 (febrero), S/ 501703.120 (marzo), S/ 510291.300 (abril), S/ 530484.140 (mayo), S/ 559379.320 (junio), S/ 599281.900(julio), S/ 606389.070 (agosto), S/ 543453.020 (setiembre), S/ 564094.080 (octubre), S/ 647115.590 (noviembre) y S/ 615235.540 (diciembre). Los resultados demuestran que la cooperativa no mostró una mejora significativa porque la morosidad fue incrementándose mes a mes.

### **4.3. Presentación de los resultados inferenciales**

Los resultados inferenciales se presentan de acuerdo a lo planteado por Arbaiza (2019), quien sostiene que la prueba estadística Chi-Cuadrado de Pearson debe ser tomada en cuenta como una prueba no paramétrica. De la misma manera, es importante tener en consideración la hipótesis nula ( $H_0$ ) ya que el autor postula que ambas variables son independientes, no obstante, la hipótesis alternativa ( $H_1$ ) indica el grado de asociación o relación entre las variables.

En conformidad con el entendimiento de la correlación, es importante contrastar el valor p con el nivel de significancia (denotado como  $\alpha$  o alfa) de 0.05 lo cual actúa adecuadamente. El autor sostiene que si el Valor  $p \leq \alpha$ : Las variables tienen una asociación estadísticamente relevante (se rechaza la  $H_0$ ). Por otro lado, si el Valor  $p > \alpha$ : No se puede concluir que las variables están asociadas (se rechaza la  $H_1$ ).

**4.3.1 Objetivo específico 3:** Determinar la influencia del proceso de análisis de crédito en el incremento de la morosidad en la COOPAC La Progresiva de la Región San Martín – Perú 2019.

Tabla 10

Tabla cruzada - procesos de análisis de crédito y morosidad

		Morosidad			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Procesos de análisis de crédito	Deficiente	Recuento	2	0	1	3
		% del total	13.3%	0.0%	6.7%	20.0%
	Regular	Recuento	1	5	3	9
		% del total	6.7%	33.3%	20.0%	60.0%
	Eficiente	Recuento	0	2	1	3
		% del total	0.0%	13.3%	6.7%	20.0%
Total	Recuento	3	7	5	15	
	% del total	20.0%	46.7%	33.3%	100.0%	

**Fuente:** SPSS 25

- **Interpretación**

Los resultados de la tabla cruzada de la prueba de chi cuadrado entre la dimensión procesos de análisis de crédito y morosidad en la en la COOPAC La Progresiva de la Región San Martín, muestran que el 33.3% representa un nivel regular en relación con la dimensión procesos de análisis de crédito y a la vez denotan un nivel medio de morosidad por deficiencias en los procesos de evaluación crediticia.

- **Contrastación de la hipótesis específica**

**Hi:** El proceso de análisis de crédito influye significativamente en el incremento de la morosidad en la COOPAC La Progresiva de la Región San Martín – Perú 2019.

**Ho:** El proceso de análisis de crédito no influye significativamente en el incremento de la morosidad en la COOPAC La Progresiva de la Región San Martín – Perú 2019.

Tabla 11

Pruebas de chi-cuadrado - procesos de análisis de crédito y morosidad

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10.032 <sup>a</sup>	4	.012
Razón de verosimilitud	10.811	4	.015
Asociación lineal por lineal	4.207	1	.027
N de casos válidos	15		

**Fuente:** SPSS 25

- **Interpretación**

De acuerdo a la prueba de chi cuadrado entre la dimensión proceso de análisis de crédito y la morosidad, resultó que el chi - cuadrado calcular  $Xc^2 = 10.032^a$  es mayor que el chi cuadrado tabular  $Xt^2 = 9.49$  y más aún apoyado con nivel de significancia  $p\text{-valor} = ,020$  menor a 0,05 (significancia estándar); lo que significa que existe suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, que declara lo siguiente: El proceso de análisis de crédito influye significativamente en el incremento de la morosidad en la COOPAC La Progresiva de la Región San Martín – Perú 2019.

**4.3.2 Objetivo específico 4.** Determinar la influencia de la información crediticia del usuario en el incremento de la morosidad en la COOPAC La Progresiva de la Región San Martín – Perú 2019.

Tabla 12

Tabla cruzada - información crediticia del usuario y morosidad

		Morosidad				Total
		Bajo	Medio	Alto		
Información crediticia del usuario	Deficiente	Recuento	3	2	0	5
		% del total	20.0%	13.3%	0.0%	33.3%
	Regular	Recuento	0	3	5	8
		% del total	0.0%	33.3%	20.0%	53.3%
	Eficiente	Recuento	0	2	0	2
		% del total	0.0%	13.3%	0.0%	13.3%
Total	Recuento	3	7	5	15	
	% del total	20.0%	46.7%	33.3%	100.0%	

**Fuente:** SPSS 25

- **Interpretación**

Los resultados de la tabla cruzada de la prueba de chi cuadrado entre la dimensión Información crediticia del usuario y morosidad en la en la COOPAC La Progresiva de la Región San Martín, muestran que el 33.3% representa un nivel regular en relación con la dimensión Información crediticia del usuario y a la vez denota un nivel medio de morosidad por deficiencias en los procesos de evaluación crediticia.

- **Contrastación de la hipótesis específica**

**Hi:** La información crediticia del usuario influye significativamente en el incremento de la morosidad en la COOPAC La Progresiva de la Región San Martín – Perú 2019.

**H<sub>0</sub>:** La información crediticia del usuario no influye significativamente en el incremento de la morosidad en la COOPAC La Progresiva de la Región San Martín – Perú 2019.

Tabla 13

Pruebas de chi-cuadrado - información crediticia del usuario y morosidad

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11.786 <sup>a</sup>	4	.019
Razón de verosimilitud	13.998	4	.007
Asociación lineal por lineal	5.270	1	.071
N de casos válidos	15		

Fuente: SPSS 25

- **Interpretación**

De acuerdo a la prueba de chi cuadrado entre la dimensión información crediticia del usuario y la morosidad, resultó que el chi - cuadrado calcular  $X^2 = 11.786^a$  es mayor que el chi cuadrado tabular  $X^2 = 9.49$  y más aún apoyado con grado de significancia  $p$ -valor = ,020 menor a 0,05 lo que significa que existe debida evidencias para no aceptar la hipótesis nula y acatar la hipótesis alterna, que declara lo siguiente: La información crediticia del usuario repercute sustancialmente en el incremento de la morosidad en la COOPAC La Progresiva de la Región San Martín – Perú 2019.

**4.3.3 Objetivo específico 5.** Determinar la influencia del reglamento de créditos en el incremento de la morosidad en la COOPAC La Progresiva de la Región San Martín – Perú 2019.

Tabla 14

Tabla cruzada - reglamento de créditos y morosidad

			Morosidad			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Reglamento de créditos	Deficiente	Recuento	2	2	0	4
		% del total	13.3%	13.3%	0.0%	26.7%
	Regular	Recuento	1	5	5	11
		% del total	6.7%	33.3%	33.3%	73.3%
Total	Recuento	3	7	5	15	
	% del total	20.0%	46.7%	33.3%	100.0%	

Fuente: SPSS 25

- **Interpretación**

Según los resultados de la tabla cruzada de la prueba de chi cuadrado entre la dimensión reglamento de créditos y morosidad en la COOPAC La Progresiva de la Región San Martín, el 33.3% representa un nivel regular en relación con la dimensión reglamento de créditos y a la vez muestran un nivel medio de morosidad por deficiencias en los procesos de calificación.

- **Contrastación de la hipótesis específica**

**Hi:** El reglamento de créditos influye significativamente en el incremento de la morosidad en la COOPAC La Progresiva de la Región San Martín – Perú 2019.

**Ho:** El reglamento de créditos no influye significativamente en el incremento de la morosidad en la COOPAC La Progresiva de la Región San Martín – Perú 2019.

Tabla 15

Pruebas de chi-cuadrado - reglamento de créditos y morosidad

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7.286 <sup>a</sup>	2	.013
Razón de verosimilitud	7.203	2	.017
Asociación lineal por lineal	5.961	1	.015
N de casos válidos	15		

**Fuente:** SPSS 25

- **Interpretación**

De acuerdo a la prueba de chi cuadrado entre la dimensión reglamento de créditos y la morosidad, resulto que el chi - cuadrado calcular  $Xc2 = 7.286^a$  es mayor que el chi cuadrado tabular  $Xt2 = 5.99$  y más aun respaldando con un p-valor = ,020 menor a 0,05 (significancia estándar); lo que significa que existe suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, que declara lo siguiente: El reglamento de créditos índice relevantemente en el incremento de la morosidad en la COOPAC La Progresiva de la Región San Martín – Perú 2019.

**Objetivo general.** Determinar la influencia del proceso de evaluación crediticia en el incremento de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de la Región San Martín – Perú 2019.

Tabla 16

Tabla cruzada - proceso de evaluación crediticia y morosidad

		Morosidad				Total
		Bajo	Medio	Alto		
Proceso de evaluación crediticia	Deficiente	Recuento	3	3	0	6
		% del total	20.0%	20.0%	0.0%	40.0%
	Regular	Recuento	0	4	5	9
		% del total	0.0%	33.3%	26.7%	60.0%
Total		Recuento	3	7	5	15
		% del total	20.0%	46.7%	33.3%	100.0%

**Fuente:** SPSS 25

- **Interpretación**

De acuerdo con la prueba chi – cuadrado, los resultados que analizó la tabla cruzada entre los procesos de evaluación crediticia y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de la Región San Martín., el 33.3% representa un nivel regular en relación con el proceso de evaluación crediticia y a la vez dan a conocer un grado medio de morosidad.

- **Contrastación de la hipótesis específica**

**Hi:** El proceso de evaluación crediticia influye significativamente en el incremento de la morosidad en la COOPAC La Progresiva de la Región San Martín– Perú 2019.

**Ho:** El proceso de evaluación crediticia no influye significativamente en el incremento de la morosidad en la COOPAC La Progresiva de la Región San Martín– Perú 2019.

Tabla 17

Pruebas de chi-cuadrado - proceso de evaluación crediticia y morosidad

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7.857 <sup>a</sup>	2	.020
Razón de verosimilitud	10.630	2	.005
Asociación lineal por lineal	7.261	1	.007
N de casos válidos	15		

**Fuente:** SPSS 25

- **Interpretación**

Según la prueba de chi cuadrado entre las variables proceso de evaluación crediticia y la morosidad, resultado que el chi - cuadrado calcular  $Xc^2 = 7.857$  es mayor que el chi cuadrado tabular  $Xt^2 = 5.99$  y más aún sustentado con un p–valor = ,020 menor a 0,05 (significancia estándar); lo que significa que existe pruebas necesarias para desestimar la hipótesis nula y

acatar la hipótesis alterna, que declara lo siguiente: El proceso de evaluación crediticia influye significativamente en el incremento de la morosidad en la COOPAC La Progresiva de la Región San Martín– Perú 2019.

#### 4.4 Acciones de mejora a aplicar.

Las actividades que proponemos emplear para minimizar la cantidad de morosidad son:

- La actualización de la ficha productos. El objetivo del convenio es brindar a los analistas de crédito un documento que les permita orientar el proceso de otorgamiento de créditos, evitando así errores comunes y menos comunes. En este modelo se proporcionan los documentos requeridos, cantidades máximas y mínimas, plazos, tasación de interés, limitaciones, etc.
- Confeccionar las líneas para la gestión de cobranzas, debido a que hoy en día la Cooperativa la Progresiva no cuenta con dicho documento.
- Elaborar las estrategias de evaluación crediticia, se proponen etapas de dichos procesos a fin de ejecutar una mejor compensación.
- Confeccionar un calendario de educación para analistas de créditos, cobranzas y todo colaborador que es parte del área de préstamos y cobranzas.

##### 4.4.1. Propuestas específicas

Las iniciativas que se plantean son:

- La reestructuración del formato producto; se ha realizado la modificación del formato producto, recogiendo la información en lo que concierne a los productos crediticios que brinda la cooperativa y potenciar los procesos de recolección de datos y verificación de estos.
- Elaborar políticas de evaluación crediticia para la cooperativa, para su afirmación y progreso, de ser el caso. En la actualidad la Cooperativa La progresiva no cuenta con el mencionado documento.
- Elaborar los procesos de evaluación, los cuales propondrán los criterios esenciales para la evaluación crediticia, de este modo, se disminuirá la incidencia de prestación en mora.

➤ **Procesos de evaluación crediticia.** Se elaboró 02 sugerencias de formación para todo el personal que es parte del área de créditos y recuperaciones:

- Curso de formación en gestión de créditos y cobranzas; con la finalidad de identificar la calidad de la gestión de crédito y cobranzas y su recuperación de acuerdo con los objetivos de la institución.
- Seminario Taller Finanzas Evaluación de Créditos de Riesgos - Metodología para identificar, analizar, valorar, y dar a conocer los riesgos, que tiene como intención:
  - Aportar a los integrantes la información adecuada para que puedan ser utilizados pertinentemente los métodos para controlar los riesgos en los procesos crediticios.
  - Conocer nuevos conceptos vinculados con parámetros internacionales como: riesgo, metodología, valores, fraude, lavado de dinero y otras técnicas de evaluación.
  - Determinar los riesgos durante el proceso evaluativo, además de la articulación del perfil crediticio y empresarial de un pequeños o mediano empresario.
  - Precisar los controles y autocontroles que se deben implementar para consolidar la reducción del riesgo y asegurar la recuperación del capital invertido.

#### **4.4.2. Resultados esperados con la puesta en marcha de las Propuestas específicas**

En relación a las iniciativas específicas antes detallada es propicio alcanzar lo siguiente:

- A medida que se actualizan los archivos de crédito: al proporcionar información actualizada a los analistas de crédito, se pueden evitar errores. Se impedirá la falta de conocimiento sobre los distintos productos, tasas de interés, plazos de crédito, se dispondrá de una sola información en toda la oficina principal y agencia.
- Con el diseño de las normativas de valoración: Habrá una herramienta de trabajo principal, se tendrá claro el alcance de hacer negocios con socios en mora y se visualizará hasta qué punto el comité de morosidad puede actuar favoreciendo a los socios en condición de mora.
- Los procesos de recuperación: Se potenciará el proceso de evaluación y cobranza, lo que redundará en menores índices de mora. Además, se pueden confirmar créditos de años pasados, con la esperanza de lograr una recuperación de los créditos castigados.
- El calendario de capacitación y formación: estará dirigido a los créditos y recuperaciones. En el ámbito crediticio se evitarán errores en la valoración crediticia. En última instancia, esto ayudará a que la agencia rinda cuentas.

#### 4.4.3. Recursos necesarios para los cambios sugeridos

- El área donde se implementan estas recomendaciones es en el área de crédito, con un número final de 10 analistas de crédito en toda la COOPAC.
- Los recursos necesarios para implementar estas recomendaciones son: recursos humanos, activos fijos, recursos financieros, los mismos que serán incluidos en el presupuesto anual. De igual forma, es necesario considerar el tiempo destinado a la ejecución de la formación, ya que la formación suele realizarse fuera de los establecimientos laborales.

#### 4.4.4. Recursos humanos

Los colaboradores que laboran en la COOPAC La Progresiva, quienes son profesionales que cuentan con conocimiento y experiencia en las finanzas crediticias y otras instituciones financieras. En la actualidad se encuentran como analistas de crédito. Sin embargo, requieren mayor habilidad y esta debe ser producto de capacitación.

Desde el año 2019 la cooperativa cuenta con 10 analistas de créditos, donde seis de ellos tenían un grado de morosidad superior al 2,12%. El valor máximo alcanzado es del 9,79%. Cabe precisar que el 33.33% de los trabajadores tienen un alto índice de morosidad. Siendo la cartera vencida de S/ 617,832.66.

#### 4.4.5. Recursos físicos - equipos y otros

Los medios para la formulación de las políticas, procesos de recuperaciones y el formato producto será: equipos de cómputo (laptop) con acceso a internet, papel bond, impresora, lápices, lineamientos de otras financieras, las fichas producto (sin actualizar), memorándum (créditos) y el acceso al sistema de la COOPAC (información financiera) usuarios de créditos.

Tabla 18

#### Costo de equipo de cómputo

BIENES	CANTIDAD	COSTO	TOTAL
Computadora laptop	5	3000	15000.00
Impresora	2	2800	5600.00
Fotocopiadora	1	3500	3500.00
Papel bond	05 millar	30	450.00
Lápices/lapiceros	02 cajas		
	<b>TOTAL</b>		<b>24,550.00</b>

**Fuente:** Elaboración propia

#### 4.4.6. Recursos financieros - Presupuesto

El monto de inversión para la actividad de formación será financiado con ingresos del investigador por la COOPAC, las capacitaciones se ejecutarán en la localidad de Tarapoto, razón por la cual no se requiere recursos para gastos de viaje y estadía.

Tabla 19

##### Presupuesto – Capacitación al personal de créditos-recuperaciones

Descripción	Unidad	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Seminarios y cursos	Global	11	500.00	5500.00
Movilidad local	Pasaje	11	<u>20.00</u>	<u>220.00</u>
<b>PRESUPUESTO</b>				5,720.00

*Fuente:* Elaboración propia

#### 4.4.7. Secuencia de actividades para implementar las acciones.

Las tareas ejecutadas sucedieron entre septiembre 2021 a enero 2022 tal como se evidencia en la tabla:

Tabla 20

##### Secuencia de actividades a realizar

Actividades	Septiembre 2021	Octubre 2021	Noviembre 2021	Diciembre 2021	Enero 2022
Capacitación (A)	x				
Elaboración de políticas y evaluación crediticia		x			
Elaboración del formato producto actualizada			x		x
Capacitación (B)				x	

*Fuente:* Elaboración propia

Se programarán cursos taller para los trabajadores operativos y seminarios para los funcionarios de la COOPAC; entre las temáticas a llevar a cabo se encuentran:

- Curso de capacitación en gestión de créditos: tiene por propósito el reconocimiento de la relevancia de la gestión del Crédito y su impacto en los resultados de la institución. Al curso asistirán 11 participantes.
- Seminario taller de evaluación de créditos en riesgos - Metodología para definir, examinar, apreciar, y comunicar los riesgos: cuya finalidad es proporcionar a los asistentes los conceptos requeridos para utilizar una metodología apropiada de administración de riesgos en sus procesos crediticios.

Tabla 21

## Cursos programados

Cursos-taller-seminario	Capacitador	Participantes	Costo unidad	Total
A: Curso de capacitación en gestión de créditos	UNSM-T	11	600.00	6600.00
B. Seminario taller de evaluación de créditos en riesgos	UPeu	11	800.00	8800.00
		22	<b>TOTAL</b>	15,400.00

**Fuente:** Elaboración propia

El área de administración se encargará de la actividad sugerida, ya que en la COOPAC no dispone de un área de RRHH.

#### 4.4.8. Plan de las acciones a desarrollar

Las acciones para desarrollar para cumplir con las propuestas planteadas son:

Tabla 22

## Primera Acciones a desarrollar

PRIMERA PROPUESTA ACTUALIZAR FORMATO PRODUCTO							
Fecha de finalización							
Actividad	Objetivo	Fecha de inicio	Fecha de fin	Recursos	Responsables		
Recopilar la información de créditos y comparar con el formato producto que se tiene	Juntar los informes y actualizar nueva ficha producto	Sept 2021	Octubre 2021	Recursos humanos (secretaria). y recursos materiales (útiles de escritorio)	Área de créditos		

**Fuente:** Elaboración propia

Tabla 23

## Segunda Acciones a desarrollar

PRIMERA PROPUESTA ACTUALIZAR FORMATO PRODUCTO							
Fecha de finalización							
Actividad	Objetivo	Fecha de inicio	Fecha de fin	Recursos	Responsable		
Pedir asesoría a la Facultad de Ciencias Económicas y Contables de la UNSM-T	Tener políticas de créditos, ya que en la actualidad la cooperativa no cuenta con dicha documentación actualizada	01/11/2021	al 15/11/2021	personal involucrado. Recursos económicos y recursos materiales	La gerencia general y el área de créditos		
Solicitar a los analistas de créditos sus respectivas opiniones acerca de las políticas.		01/11/2021	al 10/11/2021	Recursos humanos (administradores y trabajadores),	Los administradores		

**Fuente:** Elaboración propia

Tabla 24

Tercera acción a desarrollar

PRIMERA PROPUESTA ACTUALIZAR FORMATO PRODUCTO					
Fecha de finalización					
Actividad	Objetivo	Fecha de inicio		Recursos	Responsable
		fin			
Pedir asesoría a la Facultad de Ciencias Económicas y Contables de la UNSM-T	Tener políticas de créditos, ya que la cooperativa no cuenta con dicha documentación actualizada	01/11/2021 al 15/12/2021		personal involucrado. Recursos económicos y recursos materiales	La gerencia general y el área de créditos
Solicitar a los analistas de créditos sus opiniones acerca de las políticas de otorgamiento de créditos	Tener políticas de la cooperativa	01/11/2021 al 10/11/2021		Recursos humanos (administradores y trabajadores),	Los administradores

**Fuente:** Elaboración propia

#### 4.4.9. Programa de seguimiento y control de acciones

##### a. Propuesta estratégica

- Actualización del formato producto. El monitoreo del plan de mejora se efectuará a través de la revisión de los expedientes de crédito asignados y comprobando el cumplimiento del documento actualizado.
- Determinar estándares máximos de morosidad admisibles por la COOPAC, a través de los lineamientos de restauración.
- Tener una mejor referencia de las actividades a considerar en cada etapa de recuperación de cartera.
- Plantear rutas de formación asociadas conforme con los requerimientos de cada área.

##### b. Propuestas operativas

Dentro del plan operativo de la cooperativa se llevará a cabo un monitoreo de tres actividades sugeridas haciendo uso de los siguientes indicadores.

- Check list para corroborar el cumplimiento de los nuevos procesos de créditos con la experiencia de otras organizaciones.
- Porcentaje de empleados capacitados. Se informará a través de reportes mensuales.

c. **Control de Acción:** La responsabilidad de seguimiento estará a cargo de:

d. **Jefe de créditos:** Actualización del formato producto, el seguimiento de esta acción debería estar a cargo del jefe de crédito, ya que es la actividad de mejora para su área.

- Determinar estándares máximos de mora aceptables por la COOPAC. El control debería estar a cargo de la unidad de gestión de calidad de cartera. El jefe de créditos hará la examinación de los expedientes de sus analistas de créditos.
  - La supervisión de la última acción será responsabilidad del área de administración, en forma colaborativa con los analistas, debido a que, actualmente no se dispone de un área de RRHH.
- e. **Área de riesgo.** Esta área estaría implicada en la supervisión de las 4 actividades de mejora, la revisión del cumplimiento de estos procesos la revisión permanente de metas.
- f. **Consejo de vigilancia.** Por medio de la unidad de auditoría interna, se llevará a cabo el seguimiento y control de las operaciones de mejora ejecutadas por el área de administración.

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

En función a los resultados del estudio, el proceso de evaluación crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de la Región San Martín – Perú 2019, obtuvo un porcentaje ponderado de un nivel regular, debido a que, el 60% de los analistas de crédito lo calificaron regular, lo que permitió determinar que la cooperativa no mantiene un proceso de evaluación eficiente, por cuanto, no desempeña adecuadamente algunos de los procesos. Así como también, los analistas desconocen los lineamientos y, por ende, no desarrollan eficientemente sus actividades.

Los resultados guardan similitud con Tierra Chacha (2018), puesto que en su estudio concluyó que el área crediticia no cuenta con un control conveniente, puesto que para tener acceso a un préstamo los procesos no son los indicados y los funcionarios no están al tanto de las normativas que se tienen en la organización, por último, existe la carencia de un plan preventivo de riesgo crediticio; al igual que Hidalgo Calderón (2018), quien señala que los analistas no realizan eficientemente sus funciones, ya que existe precedentes de mala clasificación del deudor.

Por otro lado, el nivel de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de la Región San Martín – Perú 2019, es medio en un 47%, lo que permitió determinar que la cooperativa no mantiene un porcentaje de morosidad manejado. Asimismo, el índice resultante de morosidad en el mes de enero fue 7.13%, en noviembre llegó a 7.01%, terminando el año con 6.56% en diciembre, por lo que se asume que ha tenido porcentajes altos; esto indica que la situación en cuanto a morosidad de la cooperativa presenta un escenario con deficiencias debido a que los clientes no cancelan a tiempo sus deudas pendientes, los mismos que no son evaluados debidamente antes de proceder a una aprobación de créditos, por lo que se considera que la cooperativa no se encuentra en capacidad para poder asumir dichas pérdidas generadas por los créditos con moras. Los resultados guardan relación con Dávalos Uscachi, (2018), quien al realizar una investigación a una compañía del sistema financiero Edpyme Credivision S.A que brinda servicios de crédito a microempresarios, concluye que el índice de mora obtenido fue de 6.18%, lo que significa un alto nivel, siendo una de las causas la falta de aplicación de herramientas de calificación de créditos y de normativas de crédito; del mismo modo, Tiche Baltazar (2015) concluyó que los colaboradores de crédito no cumplen a cabalidad

la gestión de riesgo de préstamos, en vista de que los resultados financieros evidenciados en la Cooperativa no son los esperados a causa de la irrecuperabilidad de sus préstamos con una cartera en mora del 10.97% y su rendimiento de la cartera total en ,787. Lo que comprueba que diferentes Cooperativas tienen un sinnúmero de deficiencias en su gestión de cuentas por cobrar y riesgo crediticio, lo cual acarrea un alto nivel de mora. Por lo tanto, la valoración del riesgo crediticio y la facultad de abono del deudor es una tarea continua que es aplicada desde el otorgamiento de créditos hasta su pago, sean estos en carácter normal, refinanciado, expirado o judicializado (Paredes Medina, 2014).

En otro orden de ideas, mediante la prueba de Chi-Cuadrado se comprobó que el proceso de análisis de crédito repercute considerablemente en el incremento de la morosidad en la COOPAC La Progresiva de la Región San Martín – Perú 2019, puesto que el chi - cuadrado calcular  $Xc^2 = 10.032a$ , resultó ser mayor que el chi cuadrado tabular  $Xt^2 = 9.49$  y más aún apoyado con p-valor = ,020 siendo así menor a 0,05.

Asimismo, la información crediticia del usuario influye significativamente en el incremento de la morosidad, ya que el chi - cuadrado calcular  $Xc^2 = 11.786a$ , resultó ser mayor que el chi cuadrado tabular  $Xt^2 = 9.49$ , y un p-valor = ,020 menor a 0,05 (significancia estándar). Del mismo modo, el reglamento de créditos tiene un impacto significativo en el incremento de la morosidad, visto que el chi - cuadrado calcular  $Xc^2 = 7.286a$ , resultó ser mayor que el chi cuadrado tabular  $Xt^2 = 5.99$ , donde además se alcanzó un p-valor=,020.

De manera general, se determinó que el proceso de calificación crediticia influye significativamente en el incremento de la morosidad en la COOPAC La Progresiva de la Región San Martín. – Perú 2019, pues según el análisis inferencial se conoció que el chi - cuadrado calcular  $Xc^2 = 7.857$ , resultó ser mayor que el chi cuadrado tabular  $Xt^2 = 5.99$ , y un p-valor =,020 menor a 0,05 (significancia estándar); lo que significa que existe prueba necesaria para rechazar la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alterna, que declara lo siguiente: El proceso de calificación crediticia influye significativamente en el incremento de la morosidad en la COOPAC La Progresiva de la Región San Martín– Perú 2019. Es por ello, que el proceso de evaluación crediticia debe basarse en criterios al momento de decidir si se brinda o no un crédito, por lo tanto, la política de créditos y la estrategia de riesgos de la compañía financiera deben estar claramente definidos, a fin de evitar el incremento del riesgo financiero (ESAN, 2016).

Por otro lado, procedimientos como (contacto a la clientela, visita al cliente, desembolsos, etc.) deben ser de vital relevancia en cada entidad financiera, porque permite que el analista de crédito conozca a la clientela en el aspecto personal, financiero y social; debido a que una etapa crediticia termina cuando el cliente paga todo su préstamo (100 %) que se le otorgó, asimismo el control y seguimiento del crédito debe ser frecuente, ya que ayuda a identificar la cultura de pago y la potestad de pago de la clientela (Laguna Martínez, 2018).

De cumplir con todo lo mencionado en los párrafos anteriores, la entidad financiera podrá desarrollar una gestión adecuada y el nivel de morosidad será muy baja, lo cual se comprueba en la investigación de Castillo Guevara (2019), quien determinó una valoración de “Muy Bueno” (68%) y de “Bueno” 26% en la Caja Trujillo S.A. Agencia Jaén; puesto que su gestión de cartera de crédito y cobranza está interviniendo de forma efectiva y monitoreado o con solvencia la morosidad.

## CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 6.1. Conclusiones

- Se encontró que la evaluación crediticia repercute de manera directa en el monitoreo de la morosidad de la Cooperativa de Ahorro la Progresiva de la Región San Martín, debido a que el chi - cuadrado calcular  $Xc2 = 7.857$ , resultó ser mayor que el chi cuadrado tabular  $Xt2 = 5.99$  y más aún apoyado con nivel de significancia p-valor = ,020 siendo así menor a 0,05 (significancia estándar).
- En cuanto al proceso de evaluación crediticia el 60% de los analistas de crédito califican al proceso de evaluación crediticia como regular el cual confiere determinar que la cooperativa no tiene un proceso de evaluación eficiente por cuanto no se desempeñan adecuadamente algunos de los procesos. Ya que el registro de datos no está sistematizado y puede ser fácilmente manipulable, no existe un score, que bajo ciertos parámetros permita obtener el resultado de una evaluación factible o no.
- El nivel de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de la Región San Martín es medio en un 47%, el cual permitió determinar que la cooperativa no mantiene un grado de morosidad controlado debido a que el mes de enero fue 7.13%, febrero 6.65%, marzo 5.80%, abril 6.09%, mayo 6.01%, junio 6.10%, julio 5.95%, agosto 5.96%, setiembre con 5.92%, octubre 6.96%, noviembre 7.01%, diciembre 6.56.
- Se concluye que el proceso de evaluación crediticia influye de manera directa en el incremento de la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de la Región San Martín, por cuanto el chi - cuadrado calcular  $Xc2 = 10.032a$ , resultó ser mayor que el chi cuadrado tabular  $Xt2 = 9.49$  y más aun respaldando con grado de significancia p-valor = ,020 siendo así menor a 0,05 (significancia estándar).
- La información crediticia del usuario ejerce influencia de forma directa en el incremento de la morosidad en la COOPAC La Progresiva, por cuanto el chi - cuadrado calcular  $Xc2 = 11.786a$ , resultó ser mayor que el chi cuadrado tabular  $Xt2 = 9.49$  y más aun respaldando con un p-valor = ,020 siendo así menor a 0,05 (significancia estándar).
- El reglamento de créditos influye de manera directa en el incremento de la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de la Región San Martín, debido a que el chi - cuadrado calcular  $Xc2 = 7.286a$ , resultó ser mayor que el chi cuadrado

tabular  $Xt2 = 5.99$  y más aun respaldando con nivel de significancia  $p\text{-valor} = 0,020$  siendo así menor a  $0,05$  (significancia estándar).

## 6.2. Recomendaciones

- Se sugiere aplicar el plan propuesto, desarrollando capacitaciones y mejorando las malas prácticas, lo cual generará un impacto en la disminución de los porcentajes de morosidad en la COOPAC La Progresiva, siguiendo una evaluación crediticia efectiva y sobre todo que persiga los objetivo y metas de la entidad.
- Se recomienda al área de créditos cumplir con todos los lineamientos propuestos por la entidad para una buena evaluación crediticia, es decir, realizando evaluaciones minuciosas a cada cliente y recopilar los documentos necesarios para aprobar los créditos correspondientes, en caso se tratase del mismo cliente, volver a realizar el expediente a fin de conocer la situación económica y capacidad de pago actual.
- Implementar y aplicar políticas que permitan la recuperación rápida de los créditos concedidos, las cuales ayuden a tomar medidas para realizar visitas a los clientes morosos de manera oportuna, asimismo, otorgar beneficios de pronto pago para incentivar el pago del crédito en las fechas establecidas según cronograma del cliente.
- Se debe reforzar el control, monitoreo y seguimiento a los procesos de evaluación crediticia e identificar las falencias o dificultades, a fin de tomar medidas de solución, que serán ganancias para la empresa y permitiría la disminución de las cuentas por cobrar.
- Se sugiere intensificar la revisión documentaria de cada cliente, conociendo cada detalle que aporte a la decisión de otorgamiento de crédito y para ello, cada analista debe conocer específicamente los requisitos o condiciones que debe cumplir el usuario para obtener un préstamo.
- Se recomienda que cada analista de crédito conozca detalladamente el reglamento de créditos de la Cooperativa, a fin de evitar deficiencias, malas prácticas y efectos negativos que perjudican a la entidad, además, dicha revisión permitirá que el colaborador realice una evaluación crediticia eficiente y adecuada.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, G., Camargo, G., y Morales Saravia, R. (2004). *Análisis de la morosidad en el sistema bancario peruano* [Informe final de investigación, Instituto de Estudios Peruanos]. CIES. <https://cies.org.pe/wp-content/uploads/2016/07/analisis-de-la-morosidad-en-el-sistema-bancario-peruano.pdf>
- Arbaiza, L. (2019). *Cómo elaborar una tesis de grado (1ª ed)*. Esan Ediciones
- Bonilla Bermeo, J., Romero Montoya, M. E., y Vallejo Badillo, M. I. (2017). Determinación del riesgo que puede generar una incorrecta evaluación del entorno económico al otorgar un crédito en un banco mediano del Ecuador. *Espacios*, 38(52), 15. <https://www.revistaespacios.com/a17v38n52/17385215.html>
- Cabezas Calderón, G. P. (2017). *Análisis de la morosidad de la cartera de crédito y su impacto en la rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador: caso cooperativas segmento 1. Quinquenio 2010-2015*. [Tesis de maestría, Escuela Politécnica Nacional]. Repositorio Digital - EPN. <http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/17933>
- Callrigos Ramírez, B. R. (2019). *Memoria anual 2018 CrediScotia financiera S.A.* CrediScotia Financiera.
- Castillo, G. (2021). *Créditos y cobranzas: enfoque profesional*. Editorial Tercero en discordia.
- Castillo Guevara, Y. L. (2019). *Gestión de la morosidad de la Caja Trujillo S.A. Agencia - Jaen*. [Tesis de bachiller, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio USS. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/5753>
- COFIA y ACI AMERICAS. (2011). *El Riesgo en la organización cooperativa de ahorro y crédito*. Cooperativas de las Américas. <https://www.aciamericas.coop/El-Riesgo-en-la>

organización

CONFENACOOP. (2019). *Plan Estratégico 2019 - 2021. Resumen ejecutivo*. Confederación Nacional de Cooperativas del Perú.

Coronel Hoyos, M. A. (2019). *Diseño de un Modelo para la Gestión de Cobranza Caso Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle*. [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. UASB-Digital. <http://hdl.handle.net/10644/6642>

Dávalos Uscachi, J. A. (2018). *Cartera morosa de los créditos otorgados a través de tambos comunales por la EDPYME Credivisión S.A. Agencia Urcos en la provincia de Quispicanchi periodo 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Andina del Cusco]. Repositorio Digital Universidad Andina del Cusco. <https://hdl.handle.net/20.500.12557/2131>

EDPYME Credivision. (2017). *Memoria Anual: Accionariado y Capital Social*. EDPYME Credivision

Esan. (2016). *El impacto financiero del incremento de la morosidad bancaria*. ESAN. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/el-impacto-financiero-del-incremento-de-la-morosidad-bancaria>

ESAN. (2016). *Criterios de evaluación para el otorgamiento de créditos*. ESAN. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/criterios-de-evaluacion-para-el-otorgamiento-de-creditos>

FMI. (2014). *Guía de Compilación del MBP6*. Fondo Monetario Internacional.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación (6ta ed.)*. McGraw-Hill / Interamericana Editores

- Hidalgo Calderón, R. R. (2018). *Análisis del nivel de cumplimiento en el proceso de evaluación crediticia a las micro y pequeñas empresas de la caja municipal de Ahorro y Crédito La Norteña S.A., Trujillo, 2016*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/14022>
- La Progresiva Cooperativa de Ahorro y Crédito. (2016). *Reglamento de Créditos Mediana Empresa, Pequeña Empresa, Microempresa, Consumo Revolvente, Consumo No Revolvente de la COOPAC La Progresiva LTDA*. La Progresiva Cooperativa de Ahorro y Crédito
- Laguna Martínez, E. K. (2018). *La evaluación crediticia y su incidencia en la morosidad de los microcréditos comerciales de la financiera Crecer Prepyme S.A.C. Huánuco, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio UDH. <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/1150>
- Leal Fica, A. L., Aranguiz Casanova, M. A., & Gallegos Mardones, J. (2017). Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo credit scoring. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 26(1), 181–207. <https://doi.org/10.18359/rfce.2666>
- Ledgerwood, J. (1999). *SUSTAINABLE BANKING with the POOR. Microfinance Handbook. An Institutional and Financial Perspective*. The World Bank.
- López López, R. N. (2016). *La morosidad y su impacto en la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora - Piura, año 2016*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12310>
- Mamani Quispe, M. (2019). *Revisión teórica sobre morosidad en las empresas*. [Tesis de

- bachiller, Universidad Peruana Unión]. Repositorio UPEU.  
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2540>
- Neuvoo. (2017). *¿Qué hace un Analista de Crédito?* Neuvoo.  
<https://neuvoo.com.mx/neuvooPedia/es/analista-de-cr%C3%A9dito/>
- Núñez Oñate, 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 maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. UASB-Digital.  
<https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/5612>
- Oседа Gago, D., Chenet Zuta, M. E., y Hurtado Tiza, D. R. (2008). *Metodología de la Investigación*. Editorial Pirámide.
- Paredes Medina, L. V. (2014). *Análisis de riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FRANDESC LTDA., de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/20997>
- Pérez Candiotti, C. 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 maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Cybertesis.  
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/7262>
- Rosero Jiménez, E. E. (2015). *La gestión de créditos y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/18857>
- SBS y AFP. (2015). *Glosario de términos e indicadores financieros*. Superintendencia de

banca, seguros y AFP.

<https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002-se2015.PDF>

Superintendencia de Banca y Seguros. (2008). *Resolución S.B.S. N° 11356-2008*. SBS.

[https://intranet2.sbs.gob.pe/dv\\_int\\_cn/1097/v4.0/Adjuntos/11356-2008.r.pdf](https://intranet2.sbs.gob.pe/dv_int_cn/1097/v4.0/Adjuntos/11356-2008.r.pdf)

Tiche Baltazar, L. M. (2015). *La gestión del riesgo de crédito y su incidencia en los resultados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi LTDA. del Cantón Ambato*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio UTA.

<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/17407>

Tierra Chacha, J. P. (2015). *El riesgo de crédito y la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Coorambato CÍA. LTDA. del Cantón Ambato*. [Tesis de pregrado, Universidad

Técnica de Ambato]. Repositorio UTA.

<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/17398>

Vela Zavala, S. y Caro Anchay, A. (2015). *Herramientas financieras en la evaluación del riesgo de crédito*. Fondo Editorial Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

**ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

Tema de estudio	Problema General	Objetivos General	Hipótesis General	Metodología	Variables
El proceso de evaluación crediticia y su influencia en el incremento de la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Progresiva de la Región San Martín-Perú. 2019	¿Cómo influye el proceso de evaluación crediticia en el incremento de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de la Región San Martín – Perú 2019?	Determinar la influencia del proceso de evaluación crediticia en el incremento de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de la Región San Martín. – Perú 2019.	• El proceso de evaluación crediticia influye significativamente en el incremento de la morosidad en la COOPAC La Progresiva de la Región San Martín. – Perú 2019.	<b>Tipo, población y muestra.</b> • Tipo de investigación: Mixto (cualitativo y cuantitativo). • Diseño: No experimental de tipo correlacional de corte transversal. • Instrumentos: Cuestionario, entrevista y guía de análisis documental  • Población y muestra: El jefe del área de crédito y recuperaciones, 15 trabajadores que intervienen directamente en los procesos de evaluación crediticia (analistas de crédito). Además, se consideró los 50 expedientes de crédito de los socios, la estadística de mora del año 2019 y manuales y políticas de riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Progresiva de la Región San Martín –Perú.	<b>Variable 1:</b> Proceso de evaluación crediticia. <b>Dimensiones</b> • Proceso de análisis de créditos • Información crediticia del usuario • Reglamento de créditos  <b>Variable 2: Morosidad.</b> <b>Dimensiones:</b> • Capacidad organizacional • Proceso de evaluación • Recuperación del crédito • Índice de morosidad
	<b>Específico</b> • ¿Como es el proceso de evaluación crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de la Región San Martín – Perú 2019? • ¿Cuál es el nivel de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de la Región San Martín – Perú 2019? • ¿Cómo influye el proceso el análisis de crédito en el incremento de la morosidad en la COOPAC La Progresiva de la	<b>Específico</b> • Evaluar los procesos de evaluación crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de la Región San Martín – Perú 2019. • Analizar el nivel de morosidad en la cooperativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de la Región San Martín – Perú 2019. • Determinar la influencia del proceso de análisis de crédito en el incremento de la morosidad en la COOPAC La Progresiva de la Región San Martín – Perú 2019.	<b>Específico</b> • El proceso de evaluación crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de la Región San Martín – Perú 2019, es regular. • El nivel de morosidad en la cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de la Región San Martín – Perú 2019, es medio. • El proceso de análisis de crédito influye significativamente en el incremento de la morosidad en la COOPAC La Progresiva de la Región San Martín – Perú 2019. • La información crediticia del usuario influye significativamente en el incremento de la morosidad en la COOPAC La Progresiva de		

- Región San Martín – Perú 2019?
- ¿Cómo influye la información crediticia del usuario en el incremento de la morosidad en la COOPAC La Progresiva de la Región San Martín – Perú 2019?
  - ¿Cómo influye el reglamento de créditos en el incremento de la morosidad en la COOPAC La Progresiva de la Región San Martín – Perú 2019?
- Determinar la influencia de la información crediticia del usuario en el incremento de la morosidad en la COOPAC La Progresiva de la Región San Martín – Perú 2019.
  - Determinar la influencia del reglamento de créditos en el incremento de la morosidad en la COOPAC La Progresiva de la Región San Martín – Perú 2019.
- El reglamento de créditos influye significativamente en el incremento de la morosidad en la COOPAC La Progresiva de la Región San Martín – Perú 2019.

## Anexo 2: Cuestionario - Procesos de evaluación crediticia

**Instrucciones:** La aplicación de este instrumento sirve para recoger información diagnóstica sobre los procesos de evaluación crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Progresiva de la Región San Martín-Perú. 2019. Señale con un aspa (X) la respuesta que crea conveniente.

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

<b>EVALUACIÓN CREDITICIA</b>		<b>ESCALA</b>				
<b>D1</b>	<b>Proceso de análisis de créditos</b>	1	2	3	4	5
1	¿Se realiza una evaluación exhaustiva a los socios que están por obtener un crédito?					
2	¿Se cumplen con todos los procedimientos para la aprobación de un crédito?					
3	¿Se realiza un seguimiento frecuente de los expedientes de los socios solicitantes a un préstamo, aun cuando éste solicita un segundo crédito?					
4	¿Los análisis de créditos cuentan con la capacidad necesaria para evaluar expedientes de créditos?					
5	¿Se utilizan los medios necesarios de comunicación para mantener informados a los socios sobre sus procesos de crédito?					
<b>D2</b>	<b>Información crediticia del usuario</b>	1	2	3	4	5
6	¿Se suele conocer a detalle la condición laboral del usuario?					
7	¿Se determina la capacidad crediticia que cuenta el socio?					
8	¿Se suele recabar todos los datos que posee el cliente para poder acceder a un crédito?					
9	¿Se suelen conocer los antecedentes crediticios de los socios?					
10	¿Se realiza la verificación domiciliaria y laboral del usuario?					
<b>D3</b>	<b>Reglamento de créditos</b>	1	2	3	4	5
11	¿Se cumple con las políticas de crédito descritas en el Manual General de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Progresiva?					
12	¿Se aplica los requisitos establecidos en el manual de políticas y reglamento de la Cooperativa para la evaluación de cualquier solicitud de crédito?					
13	¿El área de créditos se encarga de verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos en materia de riesgo crediticio?					
14	¿Se evalúan el conocimiento de la normativa contenida en el Manual General de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Progresiva?					
15	¿Se cumplen con la Información mínima que debe contener el file de crédito de un socio, según reglamento?					

### Anexo 3: Cuestionario - Morosidad

**Instrucciones:** La aplicación de este instrumento sirve para recoger información diagnóstica sobre el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Progresiva de la Región San Martín-Perú. 2019. Señale con un aspa (X) la respuesta que crea conveniente.

6. Nunca	7. Casi nunca	8. A veces	9. Casi siempre	10. Siempre
----------	---------------	------------	-----------------	-------------

<b>MOROSIDAD</b>		<b>ESCALA</b>				
<b>D1</b>	<b>Capacidad organizacional</b>	1	2	3	4	5
1	¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito La Progresiva desarrolla acciones para minimizar los problemas de morosidad?					
2	¿Existe favoritismo entre los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Progresiva?					
3	¿Se capacita al personal en torno a los criterios de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información?					
4	¿Capacitan frecuentemente a fin de lograr una adecuada formación, conocimiento y experiencia en materia de gestión de riesgo?					
5	¿Reúnen el perfil de valores éticos, idoneidad técnica y moral los directivos y funcionarios para desempeñarse en sus funciones?					
<b>D2</b>	<b>Proceso de evaluación</b>	1	2	3	4	5
6	¿Los créditos otorgados han sido recuperados en el tiempo establecido?					
7	¿Los créditos se entregan rápidamente a personas conocidas (amigos o familiares)?					
8	¿La unidad reporta mensualmente a gerencia o consejo de administración, el índice de morosidad?					
9	¿Se informa al cliente sobre las tasas de interés, fechas de pago, entre otros?					
10	¿Se vuelve a evaluar al socio que solicita un segundo crédito?					
<b>D3</b>	<b>Recuperación del crédito</b>	1	2	3	4	5
11	¿Se pone en conocimiento los límites mínimos exigidos por normativa para el controlar el índice de morosidad?					
12	¿Se evalúa la adecuada clasificación de los deudores de la cartera comercial y minoristas tomando en consideración los criterios señalados en las resoluciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Progresiva?					
13	¿Se revisa de manera constante la información de clientes deudores?					
14	¿Se remiten reportes por producto, oficina, atraso, etc.?					
15	¿Se limitan a otorgar créditos a clientes que presenta riesgo medio en Infocorp?					

#### **Anexo 4:** Entrevista al jefe del área de créditos y recuperación

1. ¿Qué acciones se está realizando la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Progresiva para enfrentar el índice de Morosidad?
2. Cree usted, ¿Que se están realizando eficientemente los procesos de evaluación crediticia?
3. ¿Existe un mecanismo que permita identificar y reaccionar con oportunidad a los cambios que tienen implicaciones en los objetivos estratégicos institucionales y cuáles son estos?
4. ¿Se logra obtener toda la información del usuario?
5. ¿Según su criterio se deben mejorar las políticas y procedimientos para reducir la morosidad?
6. ¿Qué aspectos considera usted deben constar en la implementación de un Modelo estratégico en la gestión comercial?
7. ¿La Gerencia evalúa el área, valorando la frecuencia de sus principales riesgos?
8. ¿Se priorizan los riesgos en función de su relevancia, como consecuencia de una evaluación periódica de los riesgos?
9. ¿Se cumplen con todo lo estipulado en el reglamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Progresiva?
10. ¿Qué instrumentos se utiliza para la recuperación de un crédito en mora?

## Anexo 5: Confiabilidad de los instrumentos

- ✓ Procesos de evaluación crediticia

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	15	100.0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.798	15

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM1	48.27	50.781	.737	.757
ITEM2	48.07	53.067	.768	.760
ITEM3	47.60	60.257	.214	.802
ITEM4	48.20	54.171	.553	.774
ITEM5	47.93	55.495	.467	.782
ITEM6	48.20	63.029	.137	.802
ITEM7	48.20	59.171	.233	.803
ITEM08	48.20	55.743	.490	.780
ITEM09	48.00	62.857	.068	.812
ITEM10	48.33	60.810	.266	.796
ITEM11	47.67	55.381	.594	.773
ITEM12	48.27	57.781	.439	.785
ITEM13	48.13	62.695	.133	.804
ITEM14	48.40	52.257	.628	.767
ITEM15	48.00	59.714	.323	.793

✓ Morosidad

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	15	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	15	100.0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.854	15

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM1	45.27	62.781	.575	.840
ITEM2	44.80	73.029	.086	.867
ITEM3	45.60	67.114	.628	.840
ITEM4	45.07	63.495	.665	.835
ITEM5	45.00	62.857	.609	.838
ITEM6	45.93	66.067	.590	.840
ITEM7	45.00	61.000	.823	.825
ITEM8	44.93	67.638	.434	.848
ITEM9	45.07	68.924	.398	.849
ITEM10	45.13	77.838	-.188	.875
ITEM11	45.20	64.029	.564	.840
ITEM12	45.27	66.638	.700	.837
ITEM13	45.07	72.495	.155	.861
ITEM14	45.07	61.352	.807	.826
ITEM15	45.20	64.029	.564	.840

### Anexo 6: Análisis documental expedientes

°	Códigos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	5420100 04153	x	-	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	-	x	x	x	x	x	x
2	5420100 04292	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	-	x	x	x	x	x	x
3	5420100 06653	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	-	x	x	x	x	x	x
4	5420100 06542	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	-	x	x	x	x	x	x
5	5420100 06540	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	-	x	x	x	x	x	x
6	5420100 06814	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	-	x	x	x	x	x	x
7	5420100 06903	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	-	x	x	x	x	x	x
8	5420100 02487	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	-	x	x	x	x	x	x
9	5420100 06302	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	-	x	x	x	x	x	x
10	5420100 03372	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	-	x	x	x	x	x	x
11	5420100 06818	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	-	x	x	x	x	x	x
12	5420100 04260	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	-	x	x	x	x	x	x
13	5420100 07025	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	-	x	x	x	x	x	x
14	5420100 07071	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	-	x	x	x	x	x	x
15	5420100 05107	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	-	x	x	x	x	x	x
16	5420100 05067	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	-	x	x	x	x	x	x
17	5420100 03548	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	-	x	x	x	x	x	x
18	5420100 06381	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	-	x	x	x	x	x	x
19	5420100 04905	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	-	x	x	x	x	x	x
20	5420100 06306	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	-	x	x	x	x	x	x
21	5420100 06590	x	-	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	-	x	x	x	x	x	x
22	5420100 06770	x	-	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	-	x	x	x	x	x	x
23	5420100 06584	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	-	x	x	x	x	x	x
24	5420100 06284	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	-	x	x	x	x	x	x

°	Códigos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
25	542010003765	x	-	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	-	x	x	x	x	x	x
26	542010006923	x	-	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	-	x	x	x	x	x	x
27	542010006852	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	-	x	x	x	x	x	x
28	542010007111	x	-	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	-	x	x	x	x	x	x
29	542010005139	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	-	x	x	x	x	x	x
30	542020000011	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	-	x	x	x	x	x	x
31	542020000061	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	-	x	x	x	x	x	x
32	542020000079	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	-	x	x	x	x	x	x
33	542020000033	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	-	x	x	x	x	x	x
34	542010006566	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	-	x	x	x	x	x	x
35	542010006787	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	-	x	x	x	x	x	x
36	542010006941	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	-	x	x	x	x	x	x
37	542010006840	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	-	x	x	x	x	x	x
38	542010006487	x	-	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	-	x	x	x	x	x	x
39	542010006951	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	-	x	x	x	x	x	x
40	542010006413	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	-	x	x	x	x	x	x
41	542010006932	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	-	x	x	x	x	x	x
42	542010005402	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	-	x	x	x	x	x	x
43	542010006623	x	-	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	-	x	x	x	x	x	x
44	542010006742	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	-	x	x	x	x	x	x
45	542010006789	x	-	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	-	x	x	x	x	x	x
46	542010006949	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	-	x	x	x	x	x	x
47	542010006892	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	-	x	x	x	x	x	x
48	542010005330	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	-	x	x	x	x	x	x
49	542010006868	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	-	x	x	x	x	x	x
50	542010006819	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	-	x	x	x	x	x	x

## **Anexo 7:** Ficha de recolección de datos – Requisitos para un préstamo

1. Copia de DNI del Titular
2. Copia de DNI del cónyuge y o aval
3. Hoja de control de visitas al socio y fiador
4. Verificación domiciliaria socia y fiador
5. Copia de recibos de servicios
6. Registro de firmas
7. Reporte de central de riesgos socio
8. Reporte Central de riesgo Fiador
9. Cronograma de pagos
10. Recibos de pago
11. Notificaciones
12. Desembolso
13. Análisis de capacidad de pago
14. Sustento de ingresos y egresos
15. Documentos del negocio
16. Solicitud de crédito
17. Autorización de afectación aportes
18. Autorización de afectación depósito a plazo fijo
19. Declaración patrimonial
20. Documentos de garantías físicas
21. Copia del título valor
22. Copia del contrato mutuo
23. Anexo del contrato mutuo
24. Ficha de inscripción del socio

### Anexo 8: Observaciones según criterios anexo 6

N°	Código	Observaciones
1	542010006284	La socia presenta retrasos de pago, la información se encuentra completa a la fecha se encuentra el préstamo cancelado, no se encontró evidencia de carta de cobranza
2	542010004153	La socia presenta información completa, pero con algunos días de retraso, a la presente el préstamo se encuentra cancelado
3	542010006566	El socio tiene préstamo personal, pero se encuentra a la fecha en castigo, préstamo otorgado con sobreendeudamiento, no se verifica visita post préstamo
4	542010004292	Socia con la información completa con buen historial crediticio, a la fecha se encuentra cancelado
5	542010006787	Socio con información incompleta, no presenta sustento de ingresos, adicional a ello el monto otorgado no está acorde con la capacidad de pago, a la fecha el préstamo se encuentra en proceso judicial
6	542010003765	La socia no presenta buen análisis del negocio, presenta la información incompleta, la verificación del negocio se hace al inicio del trámite del préstamo, no se observa la visita post préstamo
7	542010006923	La socia presenta la documentación completa, pero el análisis efectuado carece de sustento, es un préstamo recurrente, pero no existe la verificación domiciliaria a la nueva evaluación, actualmente el préstamo se encuentra castigado
8	542010006941	Socia con préstamos recurrentes con la información completa, pero en el análisis no se actualizo con el nuevo préstamo, socia se encuentra en proceso judicial
9	542010006653	Socia con la información completa con historial de préstamo aceptable, crédito recurrente no se evidencia las visitas de los analistas, préstamo cancelado.
10	542010006852	Socia con la información completa, pero en su evaluación no considera el sobreendeudamiento, actualmente se encuentra en castigo.
11	542010007111	Socia con la información completa, pero se evidencio que las compras que realiza para su negocio son de un año de antigüedad, además presenta sobreendeudamiento, actualmente se encuentra castigado
12	542010006542	Socia con préstamo recurrente pero que se encuentra sobre endeudada y el monto otorgado no es de acuerdo a su actividad, en la actualidad está en perdida
13	542010006840	Socia con la información completa pero no se encuentra evidencia del análisis del negocio, se encuentra desactualizada, en la actualidad se encuentra castigada
14	542010005139	Socio con préstamos recurrentes, la información sobre el negocio se encuentra desactualizada, no hay evidencia de visitas post créditos.

<b>N°</b>	<b>Código</b>	<b>Observaciones</b>
<b>15</b>	542010006487	Socio con préstamos recurrentes, no se evidencia visita post crédito, con información del negocio desactualizada o poca información, actualmente se encuentran castigado
<b>16</b>	542010003372	Socio con préstamos recurrentes, con información completa se evidencio que fue visitado, a la actualidad se encuentra cancelado
<b>17</b>	542010006818	Socio con préstamos recurrentes, se evidencia que se encuentra sobre endeudado, no hay visita post crédito, se encuentra en el área de cobranzas
<b>18</b>	542010006540	Socia con préstamo e información completa, pero con respecto al análisis se encuentra con la evaluación adecuada, a la fecha se encuentra cancelada
<b>19</b>	542020000011	Socia con información completa de acuerdo con los requisitos, pero en cuanto a la evaluación no existe un seguimiento, se encuentra en perdida
<b>20</b>	542010004260	Socia con préstamos recurrentes, pero el monto otorgado no estuvo acorde con la evaluación y su capacidad de pago, a la fecha está en perdida
<b>21</b>	542010006951	Socia que presenta información, pero no se continuo con la cobranza se ve que existe poco análisis sobre el préstamo otorgado. A la fecha se encuentra en perdida
<b>22</b>	542010006413	Socia con información completa con poca información sobre el negocio. Actualmente se encuentra en perdida
<b>23</b>	542010007025	Socio con información, pero no se encuentra actualizada la hoja de visita de socios, tampoco la información sobre el negocio, se presenta una cancelación con los aportes
<b>24</b>	542010006932	Socio con información completa de acuerdo con los requisitos, pero no se evidencia el monitoreo post desembolso, en la actualidad se encuentra castigado
<b>25</b>	542010005402	Socia con préstamo recurrente, pero con la información completa de acuerdo con los requisitos, actualmente se encuentra cancelado
<b>26</b>	542010007071	Socia con préstamo nuevo, con información completa pero no se evidencia la información completa, a la fecha el préstamo está en perdida
<b>27</b>	542010006623	Socia con información incompleta, su análisis del negocio se encuentra incompleto, a la fecha se encuentra castigado
<b>28</b>	542010006742	Socia con préstamo nuevo, con información completa pero no se evidencia la información completa, a la fecha el préstamo está en perdida
<b>29</b>	542010006814	Socia con préstamo, con toda la información completa, a la fecha se encuentra cancelado
<b>30</b>	542010006789	Socia con información incompleta en el análisis se evidencia que no cuenta con sustento de compra de mercaderías a la fecha se encuentra en perdida.
<b>31</b>	542010005107	Socia con información de requisitos completo pero los datos en el análisis de crédito se encuentran incompleto a la fecha esta cancelado

<b>N°</b>	<b>Código</b>	<b>Observaciones</b>
32	542010005067	Socia con información de requisitos completo, pero falta la información actualizada en el análisis del crédito, no se evidencia visitas post crédito. Esta en castigo
33	542010006949	Socio con crédito castigado, cumple los requisitos solicitados, pero no se evidencia que exista visitas post créditos.
34	542010003548	Socio con varios prestamos, pagando con puntualidad, pero el ultimo solicitado tuvo retrasos, pero igual cumplió con cancelar todos los préstamos
35	542020000061	Socia con préstamo nuevo, con información completa, se evidencia que no existe visita post crédito, actualmente en perdida
36	542010006903	Socia con préstamos que cumple los requisitos, pero el análisis del préstamo esta con información detallada en la evaluación existe varios prestamos, a la fecha sigue siendo socia.
37	542020000079	Socio con préstamo para consumo, el monto otorgado no está acorde con los ingresos que percibe, en la actualidad se encuentra en perdida.
38	542020000033	Socio con préstamo cumpliendo los requisitos, pero la garantía que presenta no es acorde con el monto, tampoco con los ingresos que posee, actualmente está en perdida.
39	542010006381	Socia con los requisitos cumplidos pero el monto otorgado no justifica sus ingresos, actualmente está en perdida.
40	542010004905	Socio con varios prestamos, cumpliendo en pagar en su totalidad, a la fecha no debe.
41	542010006892	Socia con préstamo con toda la información presentada, pero no se evidencia visita post crédito, a la fecha está en perdida
42	542010006306	socia con préstamo personal con toda la documentación presentada, en la actualidad el préstamo esta cancelado
43	542010006590	Socia con préstamo único otorgado pero el monto no justifica el ingreso, falta información en el análisis de crédito, no existe visita post, a la fecha está en perdida.
44	542010005330	Socio con préstamo con los requisitos cumplidos pero la evaluación resulta inconsistente con los ingresos, a la fecha se encuentra en castigo.
45	542010006868	Socia con toda la información requerida completa, con el análisis del crédito respectivo, pero no existe evidencia de visita post crédito. A la fecha está en castigo
46	542010002487	Socio con información completa de acuerdo a lo solicitado, con análisis completo de acuerdo a lo estipulado, pero se evidencia que el socio se encontraba mal de salud. A la fecha el socio falleció
47	542010006302	La socia con varios prestamos, pero la información sobre el análisis se encuentra desactualizada es usada para otorgar el ultimo préstamo, actualmente está reprogramado
48	542010006770	Socio con varios prestamos, cumpliendo con los requisitos, pero el monto no es acorde con la capacidad de pago según el análisis, a la fecha se encuentra castigado

<b>N°</b>	<b>Código</b>	<b>Observaciones</b>
<b>49</b>	542010006584	Socia con préstamo con toda la información presentada, pero no se evidencia visita post crédito, a la fecha está en perdida
<b>50</b>	542010006819	Socia con préstamo cumpliendo la información solicitada, pero no se evidencia las compras que realiza para su comercialización, a la fecha está en judicial.

**Fuente:** Elaboración propia

## Anexo 09: Tipos de Crédito – Requisitos:

Información requerida para el otorgamiento de créditos.

La información mínima que debe contener el file de crédito o en el sistema de acuerdo al tipo de crédito es la siguiente:

INFORMACIÓN MÍNIMA REQUERIDA	TIPO DE CRÉDITO		
	Mediana Empresa	Microempresa/ Pequeña Empresa	Consumo Revolvente y no Revolvente
<b>Para el otorgamiento de créditos</b>			
<b>Información del socio</b>			
Formatos de visita a Socios	X	X	X
Formato de Control Documentario	X	X	X
Fotocopia de DNI, Pasaporte o Carnet de Extranjería vigente, tanto del titular, cónyuge como de los Avaless	X	X	X
Registro de Firmas	X	X	X
Croquis del acceso al domicilio y/o parcela del socio	X	X	X
<b>Informe de seguimiento y riesgos</b>			
Posición del deudor en el sistema financiero: Hoja impresa de posición del cliente de la Cooperativa, de la central de riesgos, RUC y otra central de riesgo.	X	X	X
Informe de la Unidad de Riesgos:  SOCIOS NUEVOS créditos a partir de s/. 20,000.00 o su equivalente en M.E y SOCIOS RECURRENTESS créditos a partir de s/. 30,000.00 o su equivalente en M.E. Para créditos de consumo superior a los S/. 10,000.0, o su equivalente en Moneda Extranjera.	X	X	X
Informes de seguimiento en forma semestral	X		
Informes de seguimiento post inversión en los que caso que corresponda	X	X	
Informes de seguimiento en forma trimestral para los créditos refinanciados	X	X	X
<b>Evaluación económico financiero</b>			
Informe Comercial	X	X	X
Solicitud de crédito: propuesta, aprobación del crédito u operación con las firmas autorizadas, así como el nivel de aprobación correspondiente y observaciones al mismo si los hubiera y fuente de los fondos.	X	X	X
Posición del Socio: con la información aprobada por la Institución.	X	X	X

Historial de pagos: Detalle de las obligaciones por tipo de crédito y moneda, evolución de los créditos concedidos, identificación de las refinanciaci3nes y reestructuraciones efectuadas. Nota: para MES será solo en re-prestamos.	X	X	X
Estados financieros. (Firmado por CPC).	x		
Control y verificaci3n de créditos agropecuarios: Informaci3n del desarrollo del proyecto (cultivo) objeto de la financiaci3n e informes de seguimiento de dicho realizado por el Analista de Créditos in situ.	X	x	
Informaci3n socio- económico del solicitante: créditos de consumo e hipotecario.			X
Flujo de caja: Para operaciones de créditos que superen los 12 meses y todos aquellos créditos destinados a la inversi3n (Adquisici3n de activos fijos).  Para MES será solo para montos mayores a S/. 10,000.00, o su equivalente en Moneda Extranjera.	X	X	
Análisis y comentarios de los principales indicadores económicos y financieros. Para MES será solo para montos mayores S/. 10,000.00, o su equivalente en Moneda Extranjera.	X	X	
Estados financieros auditados, cuando esté obligado a contar con auditoria anual externa por disposici3n contenida en su estatuto o por acuerdo de la Junta General.	X		
Si no están obligados a presentar informaci3n auditada: presentar informaci3n sobre las posiciones activas y pasivas en cada tipo de moneda, nacional y extranjera, así como, informaci3n acerca del detalle de los ingresos y gastos en cada tipo de moneda, nacional y extranjera, en forma comparativa anual.	X	X	X
<b>Aspecto legal, garantías y seguros</b>			
Declaraci3n Jurada de Bienes	X	X	X
Informe de asesoría Legal en el caso que corresponda	X	X	X
Valuaci3n- Tasaci3n en el caso que corresponda	X	X	X
Fichas Registrales en el caso que corresponda	X	X	X
Contratos hipotecarios/contratos de Garantías Mobiliarias en el caso que corresponda	X	X	X
Copia de Póliza de Seguro de la Garantía en caso de contar con ello.	X	x	X
Copia de los documentos de seguro de desgravamen en caso de contar con ello.	X	x	x
Garantías de titular o aval, según corresponda.	X	x	x