

**UNIVERSIDAD DE HUANUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**



**TESIS**

---

**“LA EVALUACIÓN CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN EL RIESGO DE MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA N° 289 - HUÁNUCO, 2020”**

---

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTOR: Diaz Jorge, Hamilton Johnn

ASESOR: Piundo Flores, Lister

HUÁNUCO – PERÚ

2021

# U

### TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis ( X )
- Trabajo de Suficiencia Profesional ( )
- Trabajo de Investigación ( )
- Trabajo Académico ( )

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Gestión de la evaluación financiera

**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN** (2020)

### CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

**Área:** Ciencias Sociales

**Sub área:** Economía y Negocios

**Disciplina:** Negocios, Administración

### DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Contador Público

Código del Programa: P12

Tipo de Financiamiento:

- Propio ( X )
- UDH ( )
- Fondos Concursables ( )

# D

### DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 76362597

### DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 45383241

Grado/Título: Maestro en ciencias administrativas con mención en gestión pública

Código ORCID: 0000-0003-1232-585X

### DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Soto Espejo, Simeón	Magister en gestión y negocios mención en gestión de proyectos	41831780	0000-0002-3975-8228
2	Ramirez Cabrera, Victor Manuel	Maestro en gestión y negocios con mención en gestión de proyectos	22423014	0000-0002-9746-1350
3	Cespedes Ruiz, Carlos Alberto	Maestro en ciencias contables, con mención en: auditoria y tributación	22505017	0000-0002-7563-1339

# H

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Huánuco, siendo las **08:00** horas del día **09 del mes abril del año 2021**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron el sustentante y el Jurado Calificador mediante la plataforma virtual Google Meet, integrado por los docentes:

Mtro. Simeón Soto Espejo	<b>(Presidente)</b>
Mtro. Víctor Manuel Ramírez Cabrera	<b>(Secretario)</b>
Mtro. Carlos Alberto Céspedes Ruíz	<b>(Vocal)</b>

Nombrados mediante la Resolución N° 046-2021-D-FCEMP-PACF-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: **“LA EVALUACIÓN CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN EL RIESGO DE MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA N° 289 - HUÁNUCO, 2020”**, presentado por el (la) Bachiller, **DIAZ JORGE, Hamilton Johnn**; para optar el **título Profesional de Contador Público**.

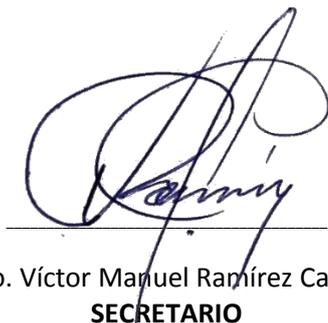
Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) **APROBADO** con el calificativo cuantitativo de **14 (Catorce)** y cualitativo de **Suficiente** (Art. 47- Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **9:35** horas del día **09 del mes de abril del año 2021**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



Mtro. Simeón Soto Espejo  
**PRESIDENTE**



Mtro. Víctor Manuel Ramírez Cabrera  
**SECRETARIO**



Mtro. Carlos Alberto Céspedes Ruíz  
**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por concederme la bendición de vivir, que con su amor infinito siempre me guie en cada paso que doy.

A mi madre, por darme la vida y ser una mujer luchadora que con su constante empeño yo pueda concluir mis estudios.

A mi padre, por ser mi apoyo, ser un ejemplo y perseverante para que pueda concretar mis estudios.

A mis hermanos Jonathan, Frescia y Jessica por ser mi motivo de superación y apoyo incondicional en todo momento.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Privada de Huánuco, por la formación académica de excelencia que me brindó para poder lograr y terminar mis estudios.

Al Asesor y Jurados de la presente tesis, por sus amplios conocimientos, experiencia y guía durante ese proceso de investigación que se pudo concretar el desarrollo de mi tesis.

A la Plana Docente que, con sus amplios y sabios conocimientos, experiencia y apoyo, me brindaron su instrucción para que logre desarrollarme como profesional.

A los Colaboradores, que sin su ayuda no se hubiera concretado lograr los resultados para la elaboración de mi tesis.

# ÍNDICE

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS .....	VII
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	VIII
RESUMEN .....	IX
ABSTRACT.....	X
INTRODUCCIÓN.....	XI
CAPÍTULO I.....	13
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	13
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	15
1.2.1. PROBLEMA GENERAL .....	15
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	16
1.3. OBJETIVO GENERAL .....	16
1.4. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	16
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	17
1.5.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA .....	17
1.5.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA .....	17
1.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLOGÍA.....	17
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN .....	17
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
CAPÍTULO II.....	19
MARCO TEÓRICO .....	19
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	19

2.1.1.	ANTECEDENTES INTERNACIONALES .....	19
2.1.2.	ANTECEDENTES NACIONALES .....	23
2.1.3.	ANTECEDENTES LOCALES.....	27
2.2.	BASES TEÓRICAS.....	31
2.2.1.	LA EVALUACIÓN CREDITICIA.....	31
2.2.2.	EL RIESGO DE MOROSIDAD .....	41
2.3.	DEFINICIONES CONCEPTUALES .....	47
2.4.	HIPÓTESIS.....	49
2.4.1.	HIPÓTESIS GENERAL .....	49
2.4.2.	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	49
2.5.	VARIABLES .....	50
2.5.1.	VARIABLE INDEPENDIENTE .....	50
2.5.2.	VARIABLE DEPENDIENTE .....	50
2.6.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	51
CAPÍTULO III .....		53
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....		53
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	53
3.1.1.	ENFOQUE.....	53
3.1.2.	ALCANCE O NIVEL .....	53
3.1.3.	DISEÑO .....	54
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	55
3.2.1.	POBLACION .....	55
3.2.2.	MUESTRA.....	55
3.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS... 55	
3.3.1.	PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	55
3.3.2.	PARA LA PRESENTACION DE DATOS.....	56
3.3.3.	PARA EL ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS .....	56

CAPÍTULO IV.....	58
RESULTADOS.....	58
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS .....	58
4.2. CONTRAPRESTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS .....	76
CAPÍTULO V.....	81
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	81
5.1. CON RELACIÓN AL OBJETIVO GENERAL .....	81
5.2. CON RELACIÓN AL OBJETIVO ESPECÍFICO 1 .....	82
5.3. CON RELACIÓN AL OBJETIVO ESPECÍFICO 2.....	83
5.4. CON RELACIÓN AL OBJETIVO ESPECÍFICO 3.....	84
CONCLUSIONES .....	86
RECOMENDACIONES.....	88
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	89
ANEXOS .....	92

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Pregunta N° 1 .....	58
Tabla 2: Pregunta N° 2 .....	59
Tabla 3: Pregunta N° 3 .....	60
Tabla 4: pregunta N° 4.....	61
Tabla 5: Pregunta N° 5 .....	62
Tabla 6: Pregunta N° 6 .....	63
Tabla 7: Pregunta N° 7 .....	64
Tabla 8: Pregunta N° 8 .....	65
Tabla 9: Pregunta N° 9 .....	66
Tabla 10: Pregunta N° 10 .....	67
Tabla 11: Pregunta N° 11 .....	68
Tabla 12: Pregunta N° 12 .....	69
Tabla 13: Pregunta N° 13 .....	70
Tabla 14: Pregunta N° 14 .....	71
Tabla 15: Pregunta N° 8 .....	72
Tabla 16: Pregunta N° 16 .....	73
Tabla 17: Pregunta N° 17 .....	74
Tabla 18: Pregunta N° 18 .....	75
Tabla 19: CORRELACIÓN DE PEARSON ENTRE LA VARIABLE INDEPENDIENTE Y LA VARIABLE DEPENDIENTE .....	77
Tabla 20: CORRELACIÓN DE PEARSON ENTRE LA PRIMERA DIMENSIÓN Y LA VARIABLE DEPENDIENTE .....	78
Tabla 21: CORRELACIÓN DE PEARSON ENTRE LA SEGUNDA DIMENSIÓN Y LA VARIABLE DEPENDIENTE .....	79
Tabla 22: CORRELACIÓN DE PEARSON ENTRE LA TERCERA DIMENSIÓN Y LA VARIABLE DEPENDIENTE .....	80

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Pregunta N° 1 .....	58
Gráfico 2: Pregunta N° 2.....	59
Gráfico 3: Pregunta N° 3.....	60
Gráfico 4: pregunta N° 4 .....	61
Gráfico 5: Pregunta N° 5.....	62
Gráfico 6: Pregunta N° 6.....	63
Gráfico 7: Pregunta N° 7 .....	64
Gráfico 8: Pregunta N° 8.....	65
Gráfico 9: Pregunta N° 9.....	66
Gráfico 10: Pregunta N° 10.....	67
Gráfico 11: Pregunta N° 11.....	68
Gráfico 12: Pregunta N° 12.....	69
Gráfico 13: Pregunta N° 13.....	70
Gráfico 14: Pregunta N° 14.....	71
Gráfico 15: Pregunta N° 8.....	72
Gráfico 16: Pregunta N° 16.....	73
Gráfico 17: Pregunta N° 17 .....	74
Gráfico 18: Pregunta N° 18.....	75

## RESUMEN

Para el presente trabajo de investigación se tuvo como objetivo general Determinar si la evaluación crediticia incide en el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289 – Huánuco, 2020.

La estructura de la presente tesis fue elaborada de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos 2020 de la Universidad de Huánuco de la siguiente manera: CAPÍTULO I.- Contiene lo siguiente: descripción del problema, el problema general y problemas específicos; el objetivo general y objetivos específicos, así también la justificación, limitaciones y viabilidad que se presentó en esta tesis. CAPÍTULO II.- Contiene lo siguiente: las investigaciones a nivel internacional, nacional y local, las bases teóricas que sustenta cada variable y la definición de conceptos relacionados al tema presente. CAPÍTULO III.- Contiene lo siguiente: metodología utilizada para el desarrollo de la tesis, conformada por: enfoque, alcance y diseño; así como también la población y muestra, la recolección de datos. CAPÍTULO IV.- Contiene lo siguiente: los resultados mediante el procesamiento de la encuesta hecho a los analistas de crédito de la Cooperativa; tablas y gráficos por cada ítem y la contratación de hipótesis. CAPÍTULO V.- Contiene lo siguiente: discusión de los resultados obtenidos en el Capítulo IV, la correlación de las variables independiente y dependiente.

Asimismo, se concluye que la Evaluación Crediticia si incide en el Riesgo de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289 – Huánuco – 2020.

**Palabras claves: Evaluación Crediticia, Cliente, Préstamo, Riesgo de Morosidad, Analista de Crédito, Aval.**

## ABSTRACT

For this research work, the general objective was to determine if the credit evaluation affects the risk of delinquency in the Cooperative de Ahorro y Credit San Francisco Ltda. N ° 289 - Huánuco, 2020.

The structure of this thesis was prepared according to the Regulations for Degrees and Titles 2020 of the University of Huánuco as follows: CHAPTER I.- It contains the following: description of the problem, the general problem and specific problems; the general objective and specific objectives, as well as the justification, limitations and feasibility that was presented in this thesis. CHAPTER II.- Contains the following: research at the international, national and local level, the theoretical bases that support each variable and the definition of concepts related to the present topic. CHAPTER III.- Contains the following: methodology used for the development of the thesis, consisting of: approach, scope and design; as well as the population and sample, data collection. CHAPTER IV.- Contains the following: the results through the processing of the survey made to the credit analysts of the Cooperative; tables and graphs for each item and hypothesis testing. CHAPTER V.- Contains the following: discussion of the results obtained in Chapter IV, the correlation of the independent and dependent variables.

Likewise, it is concluded that the Credit Assessment does affect the Default Risk in the Cooperative de Ahorro y Credit San Francisco Ltda. N ° 289 - Huánuco - 2020.

**Keywords: Credit Evaluation, Client, Loan, Default Risk, Credit Analyst, Guarantee.**

## INTRODUCCIÓN

La presente tesis intitulada “La Evaluación Crediticia y su Incidencia en el Riesgo de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289 - Huánuco, 2020”. En esta institución financiera, se refleja un aumento el número de clientes que, después de haber pasado la verificación de crédito, es decir, después de una revisión de documentación personal, documentos comerciales, historial crediticio, la capacidad de pago y las garantías para obtener un préstamo. Si estos clientes luego de haber accedido al crédito, no cumplen con los plazos y términos de pago especificados, entonces se clasificarán en la cartera atrasada de la entidad. En este caso habrá un número creciente de clientes morosos que han incumplido debido a una verificación de crédito inadecuada, la cooperativa tendría dificultades de liquidez en el futuro y en varios casos estas deudas tendrán que ser declaradas perdidas, lo que afecta la rentabilidad futura y aumentada la cartera crediticia.

En la presente investigación, se quiere dar respuesta a la problemática que se planteó: ¿En qué medida la evaluación crediticia incide en el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289 – Huánuco, 2020?, se justifica con el fin de tomar como referencia los diversos enfoques existentes relacionados a las variables que posterior se tendrá sugerencias y también sirva como antecedentes para otras investigaciones, para ello con el fin de poder responder a la problemática se planteó el objetivo siguiente: Determinar si la evaluación crediticia incide en el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289 – Huánuco,2020. Esta investigación es de tipo Aplicada, donde se tuvo en cuenta los conocimientos y conceptos científicos de distintos colaboradores que tuvieron relación con el tema de estudio, el enfoque es Cuantitativo por lo que se es indispensable el análisis estadístico, el nivel es Descriptivo ya que permite identificar las características y la relación entre las variables de la investigación, de diseño No Experimental, ya que el tipo transversal de las variables no se manipulara en ninguna etapa. Con el objeto de recolectar datos fue utilizado la técnica de la encuesta, está se aplicó a 18 analistas de

créditos, trabajadores de la cooperativa, con el fin de conocer el comportamiento de las variables de la investigación.

La presencia de limitaciones por la seguridad sanitaria debido a la pandemia que aqueja al Perú y al mundo entero, se restringió de alguna manera la búsqueda de toda información relacionada al tema de investigación y para la aplicación de del instrumento de análisis, ya que se tomó más tiempo de lo esperado para ello se tomó en cuenta ver otras medidas para el desarrollo de este estudio.

Asimismo, como conclusión general se tuvo que La influencia de La Evaluación Crediticia en el Riesgo de Morosidad se determinó con la aplicación de la prueba de hipótesis, en el cual se obtuvo un valor correlacional de 0,414 existiendo una **Correlación Positiva Media** entre dichas variables. Llegando a concluir que la evaluación crediticia juega el papel importante al momento de gestionar un préstamo y que determinará la capacidad de pago que poseen los clientes, evitando conflictos entre la entidad y el cliente.

# CAPÍTULO I

## PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

FENACREP (2015). Al cierre de 2014 contaba con 163 cooperativas de ahorro y crédito en el total dentro del Perú, sirviendo como modelo del sistema financiero peruano, debido a que los activos de su cooperativa superaban los 8.232.000.000 millones de soles, una cartera crediticia de 6.403.000.000 millones de soles y un depósito de 5.913.000.000 millones de soles. A su vez, las cooperativas de ahorro y crédito brindan servicios y agrupaciones a un total de 1.413.109 socios entre (personas jurídicas y naturales) mediante un aproximado de 175 oficinas en todo el país, razón por la cual el 4.56% de los pobladores de Perú son accionistas, en lo particular cada uno de ellos con sus propios requerimientos financieros (ahorro y crédito), estas entidades son organizaciones sin fines de lucro cuyo principal objetivo es otorgar préstamos y obtener ahorros.

Peiro, A. (s / f) define el riesgo de crédito como la oportunidad de que nuestras contrapartes sufran pérdidas por impago en el negocio financiero, es decir, no tienen riesgo de pagarnos, por lo que el propio riesgo de crédito asume que la empresa quiebra o el incumplimiento de contrato. Después de que un activo financiero o una cartera de inversiones cambie sus resultados financieros. Entonces, se trata de una medida de la probabilidad del deudor (derecho de pago) y del acreedor (derecho de cobro) de concluir con sus obligaciones de pago dentro de la duración o plazo del activo financiero.

Así mismo, estos riesgos están directamente vinculados con los problemas personales de la empresa. Por otro lado, el riesgo de mercado (incluyendo moneda, precio, volatilidad, etc.) tiene un componente de riesgo sistémico (es decir, un componente derivado de la incertidumbre del mercado global, que afectará más o menos a todos los activos existentes en la industria. En términos de crédito, los analistas de crédito, tienen como función central la verificación de la información crediticia, con el fin computar el riesgo financiero

actual para el crédito solicitado o la aprobación del crédito. Por lo tanto, estos profesionales suelen trabajar para instituciones financieras, sociedades de inversión, corredores de bolsa y sociedades financieras.

En el presente trabajo de investigación, la cooperativa no tiene una eficaz evaluación crediticia de clientes si lo hicieran como debería ser no tendrían un gran riesgo de morosidad al momento de otorgar los préstamos ya que también ayudaría a disminuir la morosidad en los usuarios, para la correcta evaluación crediticia se deberá de lograr el bienestar económico de las financieras, lo cual llevara a un aumento de rentabilidad para las empresas mejorando el servicio a los clientes, reduciendo costos y aumentando la productividad. La competencia en las zonas urbanas del Perú y con el incremento de desembolsos de créditos ha generado un sobreendeudamiento de sus clientes, en especial de un área específico que son la microempresa y pequeña empresa que con el otorgamiento de préstamos han ido deteriorando sus créditos.

La institución financiera en la que se realizó la investigación, se constituyó el 12 de abril de 1964 en la ciudad de Huánuco, la cual tuvo como primer nombre Cooperativa de Crédito San Francisco Ltda. N° 289 reconocida con Resolución N° 51 por el Consejo Superior de la Oficina Nacional de Fomento Cooperativo, el 11 de junio de 1964, en virtud del D.L. N° 85; posterior a ello, fue cambiaba la denominación a Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289, en la cual, es regido por las disposiciones de la Ley General de Cooperativas y está supervisada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú (SBS), su rubro es Servicios Financieros, Seguros y cambio de moneda. Teniendo agencias en Huánuco, Amarillis, Tingo María y Pucallpa. La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289, es una entidad sin fines de lucro y el giro del negocio es el de crédito y ahorro teniendo como su fuente principal de ingresos el otorgamiento de créditos, por lo cual se debe de realizar una buena evaluación crediticia antes de efectuar el desembolso del dinero para los clientes solicitantes, de esta manera se podría evitar el riesgo de créditos. Así mismo el hacer una evaluación crediticia es muy importante, ya que servirá para visualizar los

documentos necesarios para que se pueda otorgar préstamos para la satisfacción de necesidades.

Al respecto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289, se desconocen muchos aspectos vinculados al otorgamiento de créditos y su posterior recuperación, lo que podría incidir negativamente en la estabilidad económica de la institución. Por lo tanto, la importancia del análisis crediticio integral es prever eventuales retrasos en los pagos, que se basan en las regulaciones crediticias aplicadas en el otorgamiento de créditos y el análisis del riesgo de créditos.

Otro aspecto desconocido se vincula la eficiencia en la labor que desarrollan los analistas de crédito en lo referente a la evaluación crediticia cumpliendo los parámetros establecidos para evitar riesgos de morosidad, la evaluación crediticia está dirigida a clientes potenciales. En algunos casos, los analistas otorgarán crédito a clientes potenciales que no están calificados, es decir, no cumplen con las condiciones necesarias. Aun así, aún obtendrán aprobación crediticia. Por lo tanto, en varios casos son presionados por sus superiores para el cumplimiento con las cuotas mensuales de colocación como empleados de la cooperativa, ignorando una evaluación crediticia adecuada.

Otro motivo para realizar esta investigación es el hecho de saber si el mecanismo de cobranza implementada en la cooperativa tiene un efecto favorable en la recuperación crediticia.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

- ¿En qué medida la evaluación crediticia incide en el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289 – Huánuco, 2020?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- ¿En qué medida la función específica del analista incide en el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289 – Huánuco, 2020?
- ¿En qué medida el incumplimiento de pago incide con el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289 – Huánuco, 2020?
- ¿En qué medida la cobranza especializada incide en el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289 – Huánuco, 2020?

### **1.3. OBJETIVO GENERAL**

- Determinar si la evaluación crediticia incide en el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289 – Huánuco, 2020.

### **1.4. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Conocer si la función específica del analista incide en el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289 - Huánuco – 2020.
- Conocer si el incumplimiento de pago incide con el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289 - Huánuco – 2020.
- Determinar si la cobranza especializada incide en el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289 – Huánuco, 2020.

## **1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

Este estudio tiene por justificación teórica, ya que busca determinar en qué medida la evaluación crediticia incide en el riesgo de morosidad de la entidad propuesta, a base de diferentes libros, bases teóricas, hechos reales, etc., todo esto, para la cual sirva como antecedente en otras investigaciones similares al tema.

### **1.5.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA**

Esta investigación se justifica, porque el resultado obtenido entre las variables la evaluación crediticia y riesgo de morosidad permite conocer y medir el nivel de importancia e identificar las funciones del analista y evaluar la capacidad de pago de los clientes.

### **1.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLOGÍA**

Esta investigación se justifica, para conocer si la evaluación crediticia incide en el riesgo de morosidad en la cooperativa utilizando metodologías y su relación existente entre ambas variables de estudio, para obtener y alcanzar los resultados de esta investigación fue elaborado cuestionarios para la recolección de datos la cual se indagó a los Analistas de Crédito de la cooperativa.

## **1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

Se presentaron las siguientes limitaciones en la investigación:

- Por la disponibilidad de tiempo por parte de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289.
- Por la seguridad sanitaria debido a la pandemia que aqueja al Perú y al mundo entero, se restringió de alguna manera la búsqueda de toda información relacionada al tema de investigación.

## **1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

Este trabajo de investigación es importante, factible y realizable a su vez, pues permite demostrar que la evaluación crediticia influye en el riesgo de morosidad al momento de obtener un préstamo y evitar la morosidad en los clientes. Asimismo, se dio las recomendaciones necesarias a la cooperativa y tengan una mejora continua al momento de otorgar préstamos y de esta manera evitar los porcentajes de morosidad ya que aqueja a la entidad, así como a otras entidades financieras.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

Seguidamente, serán mencionadas las investigaciones que guardan relación con el presente trabajo de investigación, que se realizaron a nivel internacional, nacional y local.

##### **2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

Según Chávez (2017), en su título de investigación “Análisis de Riesgo Crediticio para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda limitada en el año 2016”, la cual fue desarrollado en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador-Matriz de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables para optar el Título de Ingeniería Comercial, asimismo, el investigador que condujo este trabajo de estudio propuso el objetivo general “promover el desarrollo socio económico de sus asociados mediante la prestación de servicios financieros, conexos y complementarios a los socios en el marco de la ley permitida por las instituciones del sector popular y solidario”. (solidaria, s.f.), culminado todo el proceso de estudio de investigación, se concluyó en lo siguiente:

- Guaranda Ltda, cooperativa de ahorro y crédito. Se estableció hace unos 50 años (1961), siguiendo los principios y principios rectores que han guiado a las cooperativas hasta ahora, como la afiliación abierta y voluntaria, la administración de la participación democrática y económica de los socios y el compromiso de atraer socios de acuerdo con los siguientes métodos. Tasa de interés de referencia. Y colocar fondos con el fin de obtener los únicos ingresos por intereses obtenidos a través del crédito, y los fondos que aportan para lograr un crecimiento constante, incrementando así la rentabilidad de sus propios recursos y optimizando la calidad de vida de los accionistas.

- Actualmente, la cooperativa tiene 7 puntos de atención: cuatro instituciones ubicadas en Kaluma, Eciantiia, San Luis de Pambir y Simia Tuga, su sede central se encuentra en Guarada, la acción de los funcionarios de la entidad continúa basada en políticas internas de trabajo. Mejorar el arduo trabajo y la presión bajo el sistema para brindar a los socios garantías de seguridad oportuna al depositar fondos en las entidades.
- La cooperativa brinda una gran cantidad de productos y servicios para cumplir con las exigencias actuales y cambiantes de la sociedad, proporcionando a los miembros estos productos y servicios: depósitos de ahorro tradicionales, ahorros planificados, ahorros de la Universidad de Pekín, ahorros para jóvenes, ahorros a partir de \$ 1000.00, un día Cajero automático ininterrumpido 24 horas, pago de matrícula de vehículo, pago de bonificaciones de desarrollo humano, pago de sri y aumento de impuestos, además de tarjetas de débito con chip, pago de tarjetas deprati y etafashion, cobro de cheques 24 horas, salario pagado a jubilados, pago básico por servicios (Quito y Guarada), pago de estudios superiores (manutención), salario y borradores de certificación nacional, etc. Entre los seis tipos de crédito que brinda actualmente la cooperativa, tienen diferentes requisitos, parámetros y estándares en función del desempeño de cada miembro, entre ellos: microcrédito, crédito al consumo, crédito temporal, crédito inmobiliario, entre otros.
- En cuanto a la liquidez de la cooperativa, la liquidez neta entregada a la institución en 2016 fue de US \$ 3.836.761,00; lo que indica que, los fondos utilizables para la organización han disminuido durante este período. Los fondos se utilizan para compensar emergencias, siendo perjudicial para las cooperativas si lo comparamos con años anteriores.

Según Paredes (2014), en su título de investigación “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”, la cual fue desarrollado en la Universidad Técnica de Ambato – Ecuador, en la Facultad de Contabilidad y Auditoría para optar el Grado Académico de Economista, De igual manera, el investigador que realizo este estudio recomendó analizar el riesgo crediticio y determinar su impacto en Frandesc Ltda en Riobamba, provincia de Chimborazo. Después de todo, El proceso de investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- Evidentemente, el personal administrativo no comprende los análisis y soluciones de los riesgos crediticios, ni puede evaluar y mejorar la rentabilidad de la cooperativa "Frandesc Ltda".
- De la opinión de consultores de crédito y gerentes de negocios, es obvio que debido a la pesada carga del negocio, los empleados no pueden cumplir con las políticas del departamento administrativo, lo que afecta el monitoreo efectivo de los riesgos crediticios.
- El nivel de liquidación no se gestiona en la cooperativa "Frandesc Ltda". Con el objeto de determinar el porcentaje de estabilidad económica.
- "Frandesc Ltda", no tiene un departamento de gestión de riesgos, que pueda evaluar, controlar y prevenir los riesgos en eventos futuros causados por factores económicos, naturales, políticos y otros.

Según Mora (2014), en su título de investigación “Mejora del Proceso de Evaluación de Riesgo Crediticio para Banco Estado Microempresas”, la cual fue desarrollado en la Universidad de Chile de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas para optar el Grado de Magister en Ingeniería de Negocios con Tecnologías de Información, del mismo modo, los investigadores que realizaron este trabajo, plantearon

el objetivo general de “diseñar un nuevo proceso de evaluación de riesgos para los clientes, que permita a BEME mejorar la productividad y la eficiencia de la gestión después de completar todo el proceso”, llegando a las siguientes conclusiones:

- Este capítulo presenta las conclusiones finales del documento completo, detalla la realización de la meta propuesta, los pasos dados para lograr la meta y los próximos pasos que deben tomarse desde la misma perspectiva.
- Normalmente, el método de búsqueda de soluciones técnicas rara vez genera inversión, pero si se combinan adecuadas prácticas y procesos óptimos obtienen resultados diferentes, y son estas singularidades las que se plasman en el marco metodológico de "ingeniería empresarial", que van desde la estrategia análisis de procesos, y luego traer beneficios de producción junto con tecnología. En otras palabras, esta metodología sugiere una forma de innovar e integrar los procesos de la empresa. Inicialmente, primero comprende las operaciones de la empresa y analiza su táctica y tipo comercial. De esta manera, se puede formar o mejorar la base de la estructura del sistema empresarial existente.
- Comparado con el proceso de evaluación de riesgos actual, el proceso descrito puede visualizar cambios, a medida que el proceso mejora, afectará el tiempo de respuesta del cliente, aumentará el servicio y mejorará la satisfacción del cliente, mientras se mantiene un riesgo óptimo. Indicadores de riesgo recomendados por la dirección. Con todo, podemos concluir que los clientes eligen los filtros correctos y establecidos son suficientes, y si hacerlos más flexibles para cubrir a más clientes ahora depende de las decisiones comerciales.
- Si la gestión del cambio se implementa con éxito, la posibilidad de triunfo del plan aumentará. Si el proyecto a implementar afecta de

inmediato a la empresa, se tiene que efectuar un examen específico de los grupos de interés. Los participantes en el proyecto relevante deben tener una narrativa fascinante. La correcta gestión de la energía se convierte en un factor clave para una implementación exitosa. Obtener la ayuda de los participantes identificados es fundamental.

### **2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES**

Según Condor (2019), en su título de investigación “Gestión del Riesgo Crediticio y El Índice de Morosidad en Mi Banco – agencia Chupaca – 2018”, la cual fue desarrollado en la Universidad Peruana Los Andes - Facultad de Ciencias Administrativas y Contables para optar el Título de Licenciado en Administración, así mismo el investigador que condujo este trabajo de estudio propuso como objetivo general de “determinar como la gestión del riesgo crediticio se relaciona con el índice de morosidad en Mi Banco – agencia Chupaca – 2018”, culminado todo el proceso de estudio de investigación, se concluyó que:

- Considerando el objetivo central de este estudio, el objetivo es la determinación de la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la tasa de morosidad de Mi Banco Chupaca-2018. Luego de procesar e interpretar los resultados, se obtienen los resultados para implementar Spearman rho. En una muestra de 30 entidades microfinancieras asociadas, la significancia bilateral es 0.011, el margen de error es 0.05% y la correlación es 0.458. El grado de correlación positiva es débil; esto lleva a la descripción de que una planificación o gestión adecuada del riesgo de crédito no necesariamente conduce a resultados adecuados de tasa de incumplimiento.
- Considerando el establecimiento de la meta específica 1, intentamos determinar la relación entre la evaluación del riesgo crediticio del banco (institución Chupapa) y el índice de morosidad

en 2018; los resultados se obtienen con base en una muestra de 30 individuos; coeficiente de correlación de Spearman  $\rho = 0.392$ , significancia bidireccional Es 0.032, que es un nivel positivo relativamente débil, por lo que se puede determinar si se puede asegurar que el asesor de crédito de la institución micro financiera evalúe completamente el riesgo crediticio, para posterior a ello aumentar la tasa de morosidad de la cartera de préstamos.

- Al procesar la información identificada en el Objetivo 2, considerando el coeficiente de correlación de Spearman  $\rho = 0.440$  (con significancia bilateral), fue determinado la relación entre la tasa de morosidad del Banco de Crédito de China y Chupaca-2018. 0.015 aplica a 30 personas de la muestra; esto significa que el nivel de significancia es positivo y débil, y el rango de error es 0.05%; es cierto que los resultados del índice de morosidad en estos periodos últimos no han alcanzado los mejores resultados, y el monto es pequeño, La política crediticia adoptada por las entidades de crédito no cuenta con parámetros suficientes para mejorar la eficiencia.
- En el análisis de la meta específica 3, la meta involucra: la relación del tipo de crédito designado y la tasa de morosidad en mi institución bancaria Chupapa-2018; el resultado obtenido de acuerdo al coeficiente de correlación de Spearman  $\rho = 0.524$ ; el bidireccional aplicado a 30 muestras La significancia es 0.003, esto indica que la empresa micro financiera posee y otorga un tipo de préstamo muy adecuado a los menesteres de los consumidores y del público, y el propio operador piensa que esto es útil para el cobro y distribución de préstamos.

Según Pérez (2017), en su título de investigación “La Evaluación Crediticia y su Relación con el Riesgo Crediticio, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Viator Ltda. año 2013,Lima”, la cual fue desarrollado en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos - Facultad

de Ciencias Contables para optar el Grado de Magister en Banca y Finanzas, así mismo el investigador que condujo este trabajo de estudio propuso El objetivo general de “demostrar el grado de relación entre evaluación crediticia y riesgo crediticio en la cartera de crédito, que fue otorgado a empresarios de micro y pequeñas empresas (Mype) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Viator Co., Ltd”., para el período 2013. Todo el proceso de investigación y aprendizaje concluyo que:

- Los resultados obtenidos de los indicadores de conducta de pago reflejan que, en la muestra revisada, el 97,8% de los créditos se brindaron a los accionistas que cumplieron con los parámetros determinados en las normas crediticias y fueron considerados entidades crediticias. Su riesgo crediticio es bajo. La cartera de préstamos Mype de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Viator Ltda tiene una vinculo adverso (-. 222) entre a la conducta de pago y el riesgo crediticio, lo que lo demuestra. Es decir, a mejor conducta de pago, mínimo será el riesgo crediticio asumido al emitir préstamos.
- El estudio de la aptitud de reembolso muestra que el total de los préstamos emitidos por la muestra analizada tienen (más o menos) capacidad de reembolso según los parámetros determinados en el estándar crediticio. Cabe señalar que la capacidad de pago de Lacca San Viato Limited en la prueba efectuada es media o baja, lo que significa que los préstamos pagados en cuotas representan una gran parte del excedente generado por la empresa tasada. La cartera de préstamos Mype de la cooperativa tiene una correlación adversa (-.454) de la capacidad de pago y el riesgo crediticio. En otras palabras, cuanto mayor sea la capacidad de pago, mínimo será el riesgo crediticio.
- También se puede determinar que en momento que las actividades de los emprendedores Mypes casi no tiene crédito pendiente o ningún crédito vigente, indica que la capacidad de endeudamiento es mayor y el riesgo crediticio es menor. Esto

muestra que a menos cantidad de préstamos pendientes y cuanto más cerca esté el coeficiente de endeudamiento a cero, es menos probable que el socio esté vencido o no pague los préstamos. La cartera de préstamos Mype de la cooperativa San Viator Ltda tiene una relación negativa (-. 165) entre la capacidad de endeudamiento y el riesgo crediticio. En otras palabras, cuando es una mayor capacidad de endeudamiento, mínimo será el riesgo crediticio.

- Lo mencionando anteriormente es correcto en las micro finanzas, sin embargo las garantías no pueden determinar el otorgamiento de crédito, en esta investigación se puede determinar que mejores garantías pueden reducir el riesgo crediticio porque ayudan a mejorar o incrementar la disposición a pagar (especialmente cuando se obtienen garantías). Se trata de enseres domésticos importantes, como casas, vehículos, maquinaria, etc. Si falla la primera garantía, se utilizará como siguiente forma de desembolso. Este es el negocio de los emprendedores. Permiten a las instituciones financieras reducir las reservas (cuando se trata de una garantía) para mejorar su índice de liquidez, rentabilidad y riesgo crediticio, los cuales han sido identificados en los clientes de préstamos Mype de la Cooperativa de Ahorro y Créditos San Viator Ltda, entre colateral y riesgo crediticio. Existe una correlación negativa (-, 205), entonces, a mayor aval, mínimo será el riesgo crediticio.

Según Izarra (2016), en su título de investigación “Riesgo Crediticio y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 – Huancavelica - periodo 2014”, la cual fue desarrollado en la Universidad Nacional de Huancavelica - Facultad de Ciencias Empresariales para optar el Título Profesional de Contador Público, así mismo el investigador que condujo este trabajo de estudio propuso el objetivo general “determinar la relación entre la evaluación del riesgo crediticio y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito

Huancavelica Ltda. N°582 - periodo 2014”, Después de todo el proceso investigativo y de aprendizaje, el investigador llegó a las siguientes conclusiones:

- En la Cooperativa Huancavelica Ltda. Para estas cooperativas de ahorro y crédito, existe evidencia estadística y / o empírica que muestra que hay una correlación adversa entre la evaluación del riesgo crediticio y el incumplimiento. n 582-Huancavelica, 2014. La fuerza de la vinculación hallada es de -88,07%.
- Se ha confirmado en Huancavelica Ltda. En las cooperativas de ahorro y crédito, existe una correlación desfavorable entre la evaluación del riesgo de incumplimiento y el incumplimiento. n 582-Huancavelica, 2014. La fuerza de la vinculación hallada es -88,53%.
- Existe evidencia estadística encontrada en la Cooperativa Huancavelica Ltda, en la evaluación del riesgo de crédito, existe una correlación negativa entre la dimensión del riesgo de restauración y el comportamiento de incumplimiento. La fuerza de la relación encontrada es -55,14%.
- Se determina el siguiente modelo de pronóstico:  $\text{Incumplimiento} = 0.4593 - 0.0073 * \text{Evaluación de riesgo crediticio}$ . Por lo tanto, el factor porcentual de determinación justo es 77,57%, esto quiere decir que, la evaluación del riesgo de crédito puede explicar el 77,57% de los incumplimientos. O el modelo de regresión lineal puede explicar hasta el 77,57% de las variables.

### **2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES**

Según Valladares (2019), en su título de investigación “Plan de Riesgo Crediticio y la Morosidad de los clientes de Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. de la agencia Huánuco – 2019”; el cual fue desarrollado en la Universidad de Huánuco - Facultad de Ciencias Empresariales para optar el Título Profesional de Contador Público, así

mismo el investigador que condujo este trabajo de estudio, propuso el objetivo general de “determinar la influencia del plan de riesgo crediticio y la morosidad de los clientes de caja rural de ahorro y crédito los andes de la agencia Huánuco en el año 2019”, culminado todo el proceso de estudio de investigación se concluyó que:

- En relación con el objetivo central del estudio se concluye que el plan de riesgo crediticio si influye en la morosidad de caja rural de ahorro y crédito Los Andes S.A., comprobando así que el plan de riesgo crediticio es una estrategia para reducir el nivel de morosidad y es indispensable que debe realizar la entidad para solucionar la morosidad que afecta a la empresa.
- En cuanto al propósito particular del estudio, se puede concluir que el desempeño de la función de asesoría crediticia efectivamente afectará seriamente la morosidad de los usuarios de Caja Rural de Ahorro y Créditos Andes S.A.
- Con respecto al objetivo específico dos, se establece que el analista de riesgo en la morosidad de los usuarios de caja rural de ahorro y crédito los andes de la agencia Huánuco, con un nivel relacional positiva media de 0.212.
- Con respecto al objetivo específico dos, se establece que las políticas y reglamento de crédito si influye en la morosidad de caja rural de ahorro y crédito los andes de la agencia Huánuco en el año 2019, con un nivel relacional positiva media 0.54.

Según Gómez (2017), en su título de investigación “La Evaluación Crediticia y la Morosidad de Créditos Comerciales en la Financiera Confianza S.A.A. Huánuco – 2017”, la cual fue desarrollado en la Universidad de Huánuco - Facultad de Ciencias Empresariales para optar el Título Profesional de Contador Público, así mismo el investigador que condujo este trabajo de estudio, propuso el objetivo general de “describir cómo la evaluación crediticia influye en la morosidad de créditos comerciales de la Financiera Confianza S.A.A. Huánuco –

2017”, luego de culminar con todo el proceso de estudio de investigación, se llegó a las siguientes conclusiones:

- En esta investigación, describimos cómo la evaluación crediticia afecta la morosidad de créditos comerciales de la Financiera Confianza S.A.A. Huánuco – 2017.
- A través del análisis cualitativo descriptivo, es posible verificar cómo la ética con respecto a los desembolsos de los clientes potenciales o potenciales incide en el comportamiento ilegal, pues entender que la calidad moral se mostrará en su carácter personal, buena reputación, reputación pública, muy importante o privada, ello constituye una especie Garantía. El comienzo de la transacción de crédito.
- Se constata que el analista de crédito considera que la información brindada por el buró de crédito no es determinante para admitir o negar un préstamo, lo que indica que el proceso afectará el comportamiento de incumplimiento porque el proceso depende de la política crediticia de la institución. El riesgo de crédito financiero determinará qué clientes serán reportados como adeudados por el buró de crédito de acuerdo con las regulaciones de la Securities and Exchange Commission.
- Al referirse a los problemas diseñados por los analistas de crédito y referirse a su capacidad de pago en la solicitud de crédito, se evaluaron los mecanismos primordiales de análisis financiero, lo que confirmó que el análisis cuantitativo afectaría el comportamiento de incumplimiento. Luego, determina los límites de la cantidad que se brindara y la cantidad que el cliente puede pagar con seguridad.
- A través de los datos que recolectamos durante la investigación y en consideración con el marco teórico del estudio, encontramos que el destino del crédito sí afecta la morosidad de los préstamos comerciales. Una de las principales interrogantes es si los

especialistas de crédito están monitoreando el crédito otorgado. Dicen que no, están monitoreando el dinero pagado a los clientes y este proceso es de mucha relevancia para la evaluación crediticia.

Según Bernardo (2019), en su título de investigación “El Riesgo Crediticio y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrar, Huánuco – 2019”, la cual fue desarrollado en la Universidad de Huánuco - Facultad de Ciencias Empresariales para optar el Título Profesional de Contador Público, así mismo el investigador que condujo este trabajo de estudio propuso el objetivo general “determinar la relación que existe entre el riesgo crediticio y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sembrar”, Huánuco – 2019”, culminado todo el proceso de estudio de investigación llego a concluir lo siguiente:

- En las cooperativas de crédito, existe un vínculo importante entre el riesgo crediticio y la morosidad. Después del procesamiento de los resultados, el índice de correlación es de 0.744, ello muestra que existe una relación muy significativa entre las variables. El procedimiento de evaluación de riesgo de los socios que piden préstamos es crucial para la determinación de incumplimiento en estas actividades financieras.
- Se determina que existe una relación importante entre la calificación crediticia y la morosidad de la cooperativa. Porque cuando se procesan los resultados, el índice de correlación indica 0.599; prueba que la evaluación de factores de calificación crediticia al examinar la solicitud de crédito de un accionista es muy relevante, ya que se ejecuta correctamente se reducirá la probabilidad de incumplimiento.
- En las cooperativas de ahorro y crédito, Huánuco-2019 se determinó que existe una relación importante entre el control y seguimiento del crédito y la morosidad. Ya que luego del procesamiento de los datos, el índice de correlación indica 0.749,

que es cuando se controla y monitorea los préstamos. Debe realizarse en cada pago a plazos, y si no se cumple se debe realizar una evaluación con el socio para confirmar el motivo del retraso.

- Se determinó la relación entre el incumplimiento de pago y morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Sembrar, porque el índice de correlación es de 0.543; el negocio de las entidades financieras se basa en líneas de crédito con tasas de interés competitivas, porque se da cuenta del limitado uso continuo de Capital, los atrasos pagados por los socios provocaron la no circulación del capital, lo que generó serios problemas para las instituciones financieras, hasta que provocar su quiebra.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. LA EVALUACIÓN CREDITICIA**

Lozano, I. (2019), indica que el principio básico de las micro finanzas es realizar una evaluación conjunta de los sectores comercial y doméstico de los clientes potenciales. No solo es necesario establecer los ingresos y gastos de la empresa. Además, es relevante valorar los desembolsos incurridos por la familia del deudor potencial. Al comprender la unidad completa podemos establecer la capacidad real de reembolso del prestatario y si el deudor puede reembolsar el préstamo que solicitó. Por lo tanto, visitar el negocio y la residencia del cliente será una parte clave de la apreciación de créditos.

Entonces, el analista de crédito debe conocer la cantidad de miembros de la familia en el departamento de hogar. De igual forma, debe preguntarle al nivel educativo de tu hijo (primaria, secundaria, universidad) que determine el costo de los libros de texto, útiles, pasajes y propinas; (si es privado) el monto de la pensión. También debe preguntar sobre los gastos médicos (la edad del propietario y del cónyuge puede ser útil).

Lozano, I. (2019), así mismo, se describe a la titularidad de la vivienda, que es otro elemento importante: si la casa es propia o está pagando alquiler. Si es tuyo: ¿hipoteca? ¿Cuánto se valorará? Si quiere pagar: ¿cuánto es la tarifa mensual? Por cierto, si se alquila es un indicio de advertencia, porque el umbral de partida es muy bajo, si se alquila local comercial la situación será peor.

Finalmente, es importante no ignorar las recomendaciones personales de los clientes, que pueden ayudarnos a comprender su prestigio o temple (una de las cinco "c" del crédito). Puede obtener recomendaciones de vecinos, proveedores y dueños de negocios en la misma categoría. Comprender las cualidades morales de los prestatarios potenciales nos otorgaran en examen de otra compostura importante de la valoración de créditos: la colocación a cancelar del deudor.

## **FUNCIÓN ESPECÍFICA DEL ANALISTA**

La función del analista de crédito y cobranza (s / f) se refiere a la gestión del negocio crediticio, la promoción de productos y servicios, la valoración, concesión, rastreo y gestión de recuperación de clientes nuevos y existentes. La institución financiera para la que trabaja tiene las siguientes características:

### **Funciones Secundarias**

- También de custodiar por la implementación de las resoluciones del comité de crédito, también analiza y participa en la decisión de otorgar operaciones crediticias de acuerdo con las normas actuales de las instituciones financieras.
- Desde el inicio del reasentamiento incluso hasta el pago del seguimiento crediticio.
- Brindar a los clientes y / o usuarios información sobre productos de ahorro y crédito.
- Realice visitas de campo diarias a su cartera de préstamos y clientes potenciales mediante de la promoción crediticia.

- Recopilar datos económicos, empresariales, familiares, financieros y de estabilidad moral en el hogar y en la empresa de clientes anteriores y potenciales.
- Efectuar una examinación económica y financiera del negocio crediticio para establecer el nivel de riesgo y verificar si el monto y las condiciones de reembolso están razonablemente relacionados con la realidad financiera del cliente.
- Elaborar y verificar el documento de carta de crédito que contiene toda la información necesaria para mantenerlo organizado, claro y comprensible, y debidamente registrado.
- Los documentos e información contenida en los documentos de crédito en los sistemas de la institución financiera digital para controlar y verificar la credibilidad de la información.
- En conformidad con las normas vigentes de las instituciones financieras, presentar y confirmar las recomendaciones crediticias a los comités de crédito correspondientes.
- Seguimiento posterior a la inversión de los créditos otorgados para comprobar en la realización de los destinos del crédito.
- Contabilización de cartas de crédito todos los meses.
- Promover la transacción cruzada dentro de su organización, es decir, promover la venta de préstamos y ahorros, y promover la venta de ingresos no financieros (INOF) como seguros (riesgos múltiples, seguros de vida de crédito, seguros de accidentes de tránsito).
- Conocer y actualizar permanentemente las normas específicas de la normativa crediticia.

- Carga tu cartera de préstamos de forma permanente. Dado que el usuario posee un retraso de 01 días, el consultor está obligado a cobrar el pago a tiempo.

CREDIRIESGO (2010), Menciona lo siguiente dentro del alcance de las responsabilidades del analista de crédito en una institución:

### **Funciones del analista de créditos**

- Buscar y promover servicios crediticios y seleccionar clientes potenciales.
- Evaluar de manera integral la organización a respaldar y sus dueños, realizar evaluaciones económicas y cualitativas para encontrar capacidades adecuadas y disposición a pagar.
- De acuerdo con la información cualitativa y cuantitativa del interesado, participar en la declaración del comité de crédito y apoyar la propuesta de financiamiento para el correcto registro.
- De acuerdo con la selección de pólizas del agente, evaluar y respaldar la garantía de mejora.
- Asegurar la actualización permanente y oportuna de los datos del deudor para reducir el riesgo crediticio.
- De acuerdo con las condiciones del dictamen del préstamo, responder de manera rápida y efectiva a los requerimientos del prestatario.
- De acuerdo con los términos de liquidación de crédito, control permanente de la morosidad de los préstamos y acceso a la empresa del prestatario.
- Respalde las razones del incumplimiento de su cartera frente a la comisión de crédito.

- Mantener los datos de los deudores institucionales en estricta confidencialidad.
- Elaborar o refrenar la información pertinente requerida por el área de control y auditoría.
- Asegúrese de que los registros del prestatario se mantengan correctamente.
- Realizar otras funciones que le asigne su supervisor directo.
- En el proceso de otorgamiento y recuperación del crédito solicitado por los clientes, es importante resaltar los atributos de los analistas de crédito con el fin de ampliar la relación con los clientes a lo largo del ciclo financiero.
- El principal resultado de eludir este principio propuesto en la ciencia de créditos es debilitar la responsabilidad de muchos participantes de monitorear los incumplimientos, lo que obstaculiza directamente el triunfo o el fallo de los partidarios de las propuestas de financiamiento.

## **EL INCUMPLIMIENTO DE PAGO**

Plan de educación financiera (2010), menciona que detener el pago de un préstamo (hipotecario o préstamo personal) podría causar serios problemas. Al administrar todo importe, el pago oportuno de la deuda debe tener prioridad sobre otros gastos. Nunca tomes la determinación de omitir el desembolso de préstamos para solucionar problemas económicos, porque esto está lejos de solucionarse, pero este es el comienzo de un problema más grave, que también muestra que si las condiciones económicas de las personas cambian, en realidad esto es imposible. A la hora de consumir con sus compromisos, lo deseable es ponerse en contacto con entidad financiera de ahorros para resolver la problemática previo pago. Es mejor considerar la cuestión de la espera. No exponga su problema, solo pida ayuda para ingresar a la oficina. Cualquiera puede encontrarse en problemas financieros

en un instante específico, y las instituciones de crédito están más dispuestas a cobrar honorarios. Incluso si llegan tarde, no quieren tener clientes que estén en mora y se vean obligados a iniciar acciones legales. Encontrar una solución es bueno para ambas partes.

Plan de educación financiera (2010), Explique que su entidad puede proponer algunas medidas, como refinanciar la deuda, constituir un período más largo para reducir los pagos a plazos, o incluso un período de gracia, durante el cual solo necesita pagar lo recaudado. Estos son modelos de probables soluciones que pueden ayudarlo en momentos difíciles, pero recuerde que, a largo plazo, generalmente significan que la deuda será más cara. Sin embargo, esto es mejor que la suspensión de pagos.

En muchos casos, cuando la persona no realiza el primer pago, el banco cobrará un cargo por mora, que suele ser mucho más alto que la tasa de interés normal. Los bancos también pueden cobrar tarifas altas para cobrar tarifas impagas. Estos intereses y comisiones se irán acumulando sobre la deuda original, por lo que a medida que pasa el tiempo deberás más dinero cada día, y la entidad seguirá exigiendo el pago por un período de plazo. En el momento del tercer pago pendiente, puedes realizar una solicitud legal, aunque normalmente puedes conseguir hasta seis meses (recuerda que al mismo tiempo tu deuda va aumentando). Pasado este tiempo, lo que suceda estará vinculado con la modalidad de préstamo y activos que tenga.

Plan de educación financiera (2010), indica que, de tratarse de una hipoteca de su casa u otra propiedad, la entidad le pedirá al juez que haga cumplir la hipoteca. Aún tienes alrededor de un año para pagar la deuda (que es mucho más alta que cuando empezaste), pero si no pagas la deuda, tu casa será subastada y tendrás que renunciar a ella y perder la propiedad que tienes. Si el precio y otros gastos de todas las casas no se pueden subastar debido al banco, incluso si pierde la casa, aún estará en deuda con la entidad bancaria y puede pedirle al garante que pague o confisque sus otros activos.

Plan de educación financiera (2010), Esto también significa que, de tratarse de un crédito individual, no piense que se ha librado al firmar un

préstamo personal, Ya que pone en aval todos los activos actuales y futuros. Y ante los incumplimientos a largo plazo, las empresas pueden solicitarle al juez que confisque estos bienes, incluida su casa, automóvil, cuenta bancaria, parte de su salario o pensión, etc., para saldar todas las deudas.

Finalmente, concluye que la no devolución del préstamo también significaba incluir su información en los documentos de incumplimiento revisados por todas las agencias de financiamiento, lo que dificultaría o imposibilitaría el acceso a créditos más adelante.

## **LA COBRANZA ESPECIALIZADA**

Mejores Prácticas en Estrategias de Cobranza (2008), Se refiere a la gestión de cobranza, que se refiere a una serie de acciones para coordinar plenamente y solicitar pertinentemente a los clientes el cobro de crédito de manera oportuna para que los activos por cobrar a la institución puedan convertirse en el activo corriente de las cuentas por cobrar. Un método más rápido y eficaz. Dispuesto a negociar en el futuro.

Por lo tanto, la gestión de cobros es un procedimiento de mucha interacción con los usuarios. Se parte de la examinación de la situación del cliente, el contacto frecuente y oportuno con los clientes y la provisión de soluciones alternativas adecuadas para cada situación en el procedimiento del acuerdo, y el registro de las medidas tomadas para monitorear y controlar continuamente el cumplimiento del acuerdo de negociación. A continuación, se describen algunas operaciones comunes en la gestión de cobranza, así como un diagrama de flujo que incluye el proceso de gestión de cobranza:

- a) Análisis del caso:** ¿Quiénes son los clientes? Como está tu situación ¿Cuáles son las condiciones para la concesión de créditos? ¿Por qué debo dejar de hacerlo? Se puede considerar como fuentes de información internas y externas, como centros de riesgo, relaciones deudoras, etc.
  
- b) Contacto con el cliente:** ¿Cuáles son los datos registrados de los clientes? ¿Dónde están los clientes? ¿Qué acción se tomó?

- c) Diagnóstico:** ¿Cuáles son los motivos de la morosidad actual?  
¿Con qué tipo de clientes se cuenta?
- d) Generación de alternativa:** ¿cuáles son las posibles soluciones?  
El propósito de esta operación es vender lo recaudado para establecer una cultura de pago entre los clientes.
- e) Obtención de compromisos de pago:** ¿Hemos realizado buenas negociaciones? Las instituciones de micro finanzas deben determinar ciertamente cuándo, dónde, cómo y cuánto pagarán los clientes y recordar, por ejemplo, que los clientes que se encuentran en un estado de deuda excesiva o de bajos ingresos establecerán los niveles de pago de la deuda. ¿Podemos dar prioridad a los pagos de los clientes?
- f) Cumplimiento de compromisos de pago:** ¿El cliente cumple con la promesa de pago en la fecha especificada? Quieres pagar  
El propósito es mostrar la coherencia de toda la gestión de la colección. La actitud positiva y el compromiso del cliente frente a los pagos no son suficientes, y el responsable del cobro debe dar seguimiento al compromiso de pago.
- g) Registro de Acciones:** ¿Se coordinan las acciones? Es relevante tener en cuenta o entregarse a quienes seguirán gestionando la colección. Prácticas más óptimas como estrategias de cobranza.
- h) Seguimiento del caso:** ¿Conocemos la situación actual de nuestros clientes y las medidas adoptadas? i) Fortalecer acciones: ¿Qué acciones podemos tomar para recuperar activos más rápido? ¿Qué activos posee el cliente? ¿Qué podemos recuperar mediante procedimientos legales? En esta etapa, incluso si el cliente se pierde, los activos deben recuperarse.
- i) Definiendo los créditos “pérdida”:** Las instituciones de micro finanzas deben definir bien los temidos para confirmar las

pérdidas crediticias, lo cual también es importante al completar la gestión de cobranza. Serán en el momento que se agoten todas las posibles estrategias de recuperación de deuda y / o la probabilidad de reembolso sea baja. Generalmente, es necesario estudiar los costos y beneficios de los procedimientos legales, informar a los clientes infractores y otros juicios permitidos por la ley.

Mejores Prácticas en Estrategias de Cobranza (2008), Se establecen una serie de prácticas que se deben seguir para una efectiva cobranza.

## **1. Estrategias para la gestión de Cobranza**

- **Práctica No. 1**

### **Adoptar Estrategias Proactivas para Tratar la Morosidad antes que Comience.**

Resolver el problema lo antes posible siempre es la mejor técnica para disminuir las deudas incobrables. El costo de las actividades de prevención es bajo y el mejor método de cobranza es una buena gestión diaria de los clientes. Para los clientes que todavía usan MFI, MFI puede tomar algunas medidas positivas.

### **Educar a los clientes sobre características del producto, costos y gastos de cobranza**

La formación del cliente puede utilizarse como una medida importante para la reducción de la tasa de morosidad. Antes de otorgar préstamos, las instituciones tienen que formar y capacitar a los clientes y garantes en todos los aspectos, lo que significa obtener préstamos, operaciones de productos, ventajas del pago puntual y comprensión de los cronogramas, ubicaciones o ubicaciones de pago. Método de pago más conveniente y conveniente.

- **Práctica No. 2**

La formación del cliente puede ser una medida importante para reducir la tasa de defectos. Antes de otorgar crédito, la agencia debe educar y capacitar a los clientes y garantes, involucrando todos o más métodos de pago convenientes, que involucran la obtención de préstamos, operaciones de productos, las ventajas del pago puntual y comprensión del tiempo y lugar de pago.

Mejores Prácticas en Estrategias de Cobranza (2008), también mencionó que la división de clientes es una herramienta relevante que puede complementar los datos proporcionados por las herramientas de evaluación de riesgos, como la puntuación. Si la organización no hace esto, una reorganización útil, porque distingue a los clientes de esta manera:

1. **El cliente que quiere y puede pagar:** Significa la necesidad de una fácil gestión de cobros y, en varios casos, necesitamos utilizar las herramientas de negociación adecuadas para proporcionar nuevos términos de pago para recuperar deudas y reiniciar a los clientes. Estos clientes no cumplieron por olvidarse de sus deudas, no recibieron un cronograma indicando la fecha de pago del límite de crédito, no encomendaron a un tercero el pago, no cumplieron con el límite de crédito, etc.
2. **El cliente que quiere y no puede pagar:** Para estas situaciones, se necesitan sustitutos e instalaciones adecuados. En este caso, el mecanismo de negociación más correcto sería cambiar los términos del crédito (reordenamiento, refinanciamiento, etc.). En base del método de pago del nuevo contrato, además es posible reactivar al cliente. Estos clientes generalmente se ven afectados por eventos imprevistos o desastres, o en situaciones difíciles o abrumadoras debido a malas inversiones o gastos que superan los ingresos.

**3. El cliente que no quiere y puede pagar:** En este caso, significa que la agencia debe preguntarse un hecho, ¿es una preocupación o un problema de calidad del servicio? Si es así, el problema debe resolverse de inmediato. Si es negativo, se tiene que adoptar de inmediato una estrategia y tomar acciones estrictas en la gestión de cobranza. Si la estrategia no es válida, se propone dar inicio un proceso judicial. Por lo general, se encuentra que el cliente ha recibido información incorrecta, el cliente no está satisfecho con las condiciones del crédito o ha pagado la tarifa, pero no ha pagado debido a un error operativo. Aquellos que no quieran o no puedan pagar necesitan un proceso judicial inmediato. A menudo están engañando a los clientes, portándose mal u obteniendo préstamos incobrables. Sin embargo, antes de proceder, asegúrese de asegurar su solvencia, es decir, si tiene activos, Porque actuar puede resultar contraproducente, por lo que no se puede lograr el propósito de recuperar el crédito o solo como ejemplo.

### **2.2.2. EL RIESGO DE MOROSIDAD**

Roldan, P. (s/f), confirmó que el incumplimiento bancario es una señal del nivel de riesgo de que los prestatarios de las entidades bancarias (mayormente los deudores que solicitan crédito) incumplen con sus compromisos y entienden que las tasas de incumplimiento de los bancos se basan en incumplimientos y transacciones ejecutadas, medido como una proporción total. En esencia, es la conexión de los riesgos sospechosos, es decir, la relación entre un mayor grado de sospecha de que el compromiso no se puede cumplir y el riesgo total (cada actividad efectuada conlleva a ciertos riesgos).

#### **1. La morosidad de un crédito**

Roldan, P. (s/f), manifiesta que la definición de incumplimiento de un préstamo son los atrasos de tres meses de intereses y / o capital de la deuda del deudor. Esta es una circunstancia de alto riesgo, sin embargo no se ha clasificado como mal crédito (irrecuperable).

Si el crédito se considera malo, se elimina de la contabilidad predeterminada.

## 2. La medición de la morosidad bancaria.

Roldan, P. (s/f), Esto significa que la tasa de incumplimiento bancario se puede calcular de muchas formas. La causa suele estimarse. Los más utilizados son: la tasa de morosidad de crédito, la tasa de morosidad de balance y la tasa de morosidad total, como se describe a continuación:

- ✓ **Tasa de morosidad de crédito:** Sirve para la medición del cociente entre los prestamistas morosos y el total de préstamos otorgados a los clientes.
- ✓ **Tasa de morosidad de balance:** Es el cociente entre préstamos de clientes morosos, depósitos de entidades de crédito e incumplimiento de títulos de deuda en la suma de todas estas operaciones.
- ✓ **Tasa de morosidad total:** Los riesgos contingentes y compromisos se han incluido en el balance de morosidad

## 3. Efectos de la morosidad bancaria

Roldan, P. (s/f), dijo que el impacto de los atrasos bancarios no es propicio para el desempeño de los bancos o de la totalidad de la economía, porque para los bancos, los atrasos reducen sus ingresos por intereses acumulados. Además, si hay un incumplimiento, deben tener más recursos para mantener reservas. Cabe señalar que aquí ha surgido el concepto de "índice de cobertura", el cual es el nivel de reservas bancarias para el total de préstamos en mora. Cuanto mayor sea el valor predeterminado, mayor debería ser la tasa de cobertura.

## RIESGO DE CRÉDITO

Peiro, A. (s/f), indica que el riesgo de crédito es referido al riesgo de que las contrapartes puedan sufrir pérdidas por impago en las transacciones financieras, en otros términos, el riesgo del incumplimiento de pago.

El riesgo de crédito conlleva variaciones los resultados financieros de los activos financieros o carteras de inversión después de que una empresa quiebra o incumple. Entonces, es una extensión de la posibilidad de que el deudor y el acreedor cumplan con sus obligaciones de pago dentro del plazo o plazo del activo financiero.

Peiro, A. (s/f), Esto significa que, toda clase de riesgo, tiene relación directa con los asuntos personales de la empresa. Por otro lado, el riesgo de mercado (incluyendo moneda, precio, volatilidad, etc.) posee un factor de riesgo sistémico (es decir, un componente de la incertidumbre del mercado global, que afectará más o menos a cada activo en la economía)

Una de las características a considerar es la manera de asignación del riesgo crediticio. Aunque el riesgo de mercado se distribuye normalmente, lo que significa que es simétrico y tiene la misma probabilidad en cada lado de la partición, el riesgo de financiamiento tiene un sesgo negativo. Una desviación negativa significa que hay más valores en el lado izquierdo de la distribución, que es la media. Además, el valor medio de la partición es mínima que el valor medio de la partición estándar.

## **TIPOS DE RIESGO DE CRÉDITO**

Peiro, A. (s/f), Menciona que hay dos tipos principales de riesgo crediticio bancario, que dependen directamente de la contraparte, los siguientes tipos:

- ✓ **Riesgo de crédito minorista:** este riesgo proviene principalmente de las actividades de financiación de particulares y pymes. En este sentido, entrará en este campo todo tipo de clase de financiamiento, ya sea préstamos (hipoteca), crédito (consumidores, tarjetas de crédito) u otra operación de financiamiento vinculada con este.

- ✓ **Riesgo de crédito mayorista:** se trata de un riesgo más complejo. Debemos considerar el riesgo crediticio mayorista, incluido el riesgo de contraparte.

## RECUPERACIÓN CREDITICIA

Barragán, L. (2020), Mencionó que las cinco sugerencias a realizar para recolectar en esta nueva realidad:

- 1. Pida al deudor que confirme su deuda:** Es muy relevante comprender la situación del prestatario, la razón por la que no paga la deuda y dejarle confirmar el importe correcto. De esta manera, nos aseguramos de que nuestros clientes comprendan completamente el importe del saldo por pagar.
- 2. Resuelva disputas existentes cuando antes:** Es idóneo conseguir un acuerdo con un cliente moroso que instar acciones legales que compliquen aún más el acuerdo. Gran parte de los bancos han pospuesto sus deudas por tres meses y han reprogramado sus deudas.
- 3. Prevenga intentos de fraude:** algunas personas utilizan esta situación para detener los pagos, es relevante por ello, establecer la verdadera razón del impago (si es posible obtener suficiente apoyo) para asegurarse de que no pagaremos, casos de fraude en planes de clientes.
- 4. La calificación de crédito es poco útil:** la evaluación crediticia se basa en el registro histórico del comportamiento del cliente y ya no es aceptada en esta novedosa situación. Las entidades financieras deben innovar y definir sus políticas de valoración de créditos para adaptarse al momento actual. Los reguladores deberían cambiar el concepto de morosos y deberían ser más flexibles.
- 5. Se necesita un análisis más granular:** Para una toma de decisiones adecuada se debe realizar un análisis de segmentación más detallado y detallado para encontrar

muchos patrones de conducta de pago en esta nueva realidad virtual.

- 6. Más de lo mismo no va a funcionar:** Ha llegado la era de la novedad y la creatividad. En esta nueva normalidad, la gente ha descubierto un nuevo método de cobro de deudas. Se necesitan habilidades blandas para simpatizar con los clientes deudores, y se necesita tecnología para administrar los cobros de forma adecuada y pertinente en estos momentos del covid19.

## **ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS**

Gordillo, C. (2013) afirma que, este es el procedimiento de identificación, evaluación y priorización de riesgos (norma ISO-31000), y luego el proceso de coordinación de acciones para responder a estos riesgos, intentando gestionar el efecto negativo o maximizar oportunidades, debido a la relevancia de la gestión de riesgos para varias organizaciones, la Organización Internacional de Normalización emitió la norma ISO-31000 en 2009. Esta norma establece principios y pautas que apoyara a las entidades de todo tipo y tamaño a gestionar eficazmente sus riesgos. Establece los principios, marco y proceso para gestionar todo tipo de riesgo de manera transparente, sistemática y fiable en cualquier campo o contexto.

### **¿CUÁL ES EL OBJETIVO DE LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS?**

Prever que las entidades y los inversores sufran pérdidas económicas inadmisibles y, por tanto, optimizar el rendimiento financiero del agente económico sobre la base de límites de riesgo conocidos, a fin de proteger a los empleados, inversores, clientes y todo el mercado de grandes desastres, como a lo largo del 2008

La gestión adecuada de riesgos siempre debe seguir el siguiente proceso:

- 1. Identificar los riesgos y sus causas.**

2. Evaluación de riesgos y sus efectos.
3. Determinar la estrategia ante los riesgos anteriores.
4. Implementar la estrategia y monitorear el proceso.
5. Evaluar los resultados de la estrategia.

## PROCESOS CREDITICIOS

Lozano, I. (2019) afirma que, El proceso crediticio en cuestión se compone de cinco fases: Planificación, Promoción, Evaluación, Aprobación y Recuperación:

- 1) **La Planificación:** Significa que los analistas de créditos deben elaborar una hoja de ruta al inicio de la jornada, en la que debe indicar las tareas que realizará a lo largo del día, y estas tareas deben ser promovidas, evaluadas y retomadas las visitas. Esto quiere decir que ya no podrá adentrarse al campo a la deriva, esperando que la " se le presente la virgen ". La improvisación ya no forma parte del trabajo diario.
- 2) **La Promoción:** Incluye visitas a clientes potenciales o antiguos clientes para ofrecer productos, para lo cual debe utilizar cada una de las herramientas requeridas: promoción de ventas, calculadoras, tarjetas de presentación, etc.
- 3) **La Evaluación:** Incluye la recolección de información sobre unidades económicas-familias de potenciales prestatarios y visitas a avales.
- 4) **La recuperación:** Para clientes "difíciles", esto es desde el primer día de vencimiento, posiblemente antes del vencimiento, para visitar a los clientes en mora.
- 5) **La aprobación:** Apoya la operación crediticia del Comité de Crédito, el cual es analizado para encontrar defectos causados por malas reseñas de los clientes.

El seguimiento del cumplimiento de los procedimientos crediticios es realizado por las autoridades supervisoras de la agencia, quienes

acompañan diariamente a los analistas de crédito en su trabajo de campo para instruirlos. Al finalizar la semana, los reguladores preparan un informe que se presenta a la dirección establecida. Informe que conforma el archivo de examinación del analista de crédito.

### **2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES**

**a) Ahorros:**

Dejar un cierto porcentaje de sus ingresos mensuales para acciones futuras.

**b) Analista De Crédito:**

Examinan a los solicitantes de préstamos bancarios.

**c) Aval:**

Un contrato que garantiza que el deudor puede cancelar la deuda cuando no es responsable.

**d) Cliente:**

Persona natural o jurídica que puede obtener bienes y servicios de un tercero y obtenerlos habitualmente en la sociedad.

**e) Cobranza:**

Este es el resultado de obtener el pago por bienes o servicios.

**f) Crédito:**

Esta es una actividad financiera, esta persona necesita un determinado monto de efectivo y los intereses y costos relacionados, y lo devuelve dentro de un tiempo o período determinado.

**g) Cooperativa de Ahorro y Crédito:**

Entidades que tienen la finalidad de cumplir con las exigencias financieras de sus aliados y terceros a través del ejercicio de su profesión como entidad de crédito.

**h) Fenacrep:**

Es una organización integral de cooperativas que realiza operaciones de representación, defensa, formación y asistencia técnica para las cooperativas de ahorro y crédito del Perú (COOPAC).

**i) Indicadores de riesgo:**

El análisis de sensibilidad se utiliza para medir los cambios de la empresa en varios elementos del mercado financiero. Los primordiales riesgos que enfrentamos incluyen: riesgo de crédito, riesgo de liquidez y riesgo de tipo de cambio.

**j) Impacto:**

La realización de los riesgos puede tener consecuencias organizativas. Se puede medir desde niveles insignificantes hasta catastróficos.

**k) Morosidad:**

El principal motivo del retraso en el cumplimiento de los compromisos económicos dentro de un determinado período de tiempo.

**l) Pago:**

El acto de devolver una determinada cantidad de dinero para saldar la deuda existente entre el deudor y el acreedor.

**m) Préstamo Bancario:**

Esta es una transacción financiera que se utiliza para entregar moneda, y los intereses se pagarán dentro de un período establecido.

**n) SBS:**

Los organismos reguladores bancarios, de seguros y de las AFP son responsables de la supervisión y control de los sistemas financieros, de seguros y de pensiones privadas, así como de la prevención e investigación de las actividades de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

**o) Tasa De Interés:**

Es un porcentaje de uso.

## **2.4. HIPÓTESIS**

### **2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL**

- HiG. La evaluación crediticia incide en el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289 – Huánuco – 2020.
- H0G. La evaluación crediticia no incide en el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289 – Huánuco – 2020.

### **2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

- Hi1. La Función específica del analista incide en el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289 – Huánuco – 2020.

- H01. La Función específica del analista no incide en el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289 – Huánuco – 2020.
- Hi2. El incumplimiento de pago incide en el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289 – Huánuco – 2020.
- H02. El incumplimiento de pago no incide en el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289 – Huánuco – 2020.
- Hi3. La cobranza especializada incide en el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289 – 2020.
- H03. La cobranza especializada no incide en el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289 – Huánuco – 2020.

## **2.5. VARIABLES**

### **2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE**

- La evaluación crediticia

### **2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE**

- Riesgo de morosidad

## 2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM
<ul style="list-style-type: none"> <li>LA EVALUACION CREDITICIA</li> </ul>	Función específica del analista	Cumplimiento de requisito del cliente	1 ¿Usted cuando realiza una evaluación crediticia para un cliente, estos cumplen con todos los requisitos para poder obtener un crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289?
		Fuente de ingreso del cliente	2 ¿Usted cuando realiza una evaluación crediticia para la obtención de un préstamo de un determinado cliente verifica principalmente la fuente de ingreso para ver la solvencia económica de pago?
		Historial crediticio del cliente	3 ¿Usted cuando realiza una evaluación crediticia para la obtención de un préstamo de un determinado cliente verifica principalmente el historial crediticio para evitar el incumplimiento de pago?
			4 ¿Usted cuando realiza una evaluación crediticia para la obtención de un préstamo de un determinado cliente muchas veces estos se encuentran con un historial crediticio de morosidad e incumplimiento de pago?
	Incumplimiento de pago	Insolvencia económica	5 ¿Usted puede percibir de las personas que obtuvieron un préstamo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289, la gran mayoría de créditos de pago está relacionado con la insolvencia económica del cliente?
		Clientes deshonestos	6 ¿Usted puede percibir de las personas que obtuvieron un préstamo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289, la gran mayoría de clientes tiene un comportamiento deshonesto para no pagar el préstamo obtenido?
	Cobranza especializada	Mecanismos legales	7 ¿El cliente cuando presenta un comportamiento de morosidad con su préstamo obtenido, la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289, a través de sus áreas especializadas activan su cobranza especializada a través de mecanismos legales?
		Registro de central de riesgo.	8 ¿El cliente cuando presenta un comportamiento de morosidad con su préstamo obtenido, la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289, realiza el registro a la central de riesgo del cliente moroso?

		Visitas de cobranza	9 ¿Se puede ver que al momento del incumplimiento de pago por parte de un cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289, se realiza las visitas de cobranza para que el cliente asuma su responsabilidad de pagar el préstamo? 10 ¿Se puede ver que al momento del incumplimiento de pago por parte de un cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289, se realiza las visitas de cobranza constantemente al cliente para asumir su responsabilidad de pagar el préstamo?
• RIESGO DE MOROSIDAD	Recuperación crediticia	Ejecución de avales.	11 ¿Usted puede ver que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289, cuando un cliente que no quiere pagar el prestamos obtenido, la recuperación crediticia se realiza a través de la ejecución de avales?
		Ejecución de garantías	12 ¿Usted puede ver que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289, cuando un cliente que no quiere pagar el prestamos obtenido, la recuperación crediticia se realiza a través de la ejecución de garantías?
	Administración de riesgos	Conocimientos crediticios	13 ¿Qué nivel conoce sobre los procedimientos para otorgar un crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289?
		Sistema crediticio	14 ¿La entidad financiera cuenta con un sistema de filtro de crédito?
		Garantía de crédito	15 ¿Sabe usted que la garantía de crédito es muy importante para el cumplimiento de pago del usuario?
	Procesos crediticios	Requisitos de crédito	16 ¿Con que frecuencia aprobó un crédito teniendo los requisitos correspondientes?
		Documentos sustentatorios	17 ¿Está de acuerdo que los documentos que se solicita al usuario para otorgar un crédito garantizan el cumplimiento de pago?
Compromiso de pago		18 ¿Cree usted que los tramites de crédito comprometen el cumplimiento de pago de los clientes?	

**ELABORACIÓN:** Propia del investigador

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Según (Hernandez, R.; Fernandez, C.; Baptista, P.; 2006) indica que: una investigación es aplicada cuando el investigador a puesto el desempeño en la búsqueda de nuevos conocimientos y plantear soluciones manteniendo el objetivo trazado y tomar las decisiones idóneas para la investigación.

En la presente investigación que se tuvo en cuenta los conocimientos y conceptos científicos de distintos colaboradores que tuvieron relación con el mismo tema de estudio, el tipo de investigación es **Aplicada**.

##### 3.1.1. ENFOQUE

Según (Hernandez, R.; Fernandez, C.; Baptista, P.; 2006) indica que: Los métodos cuantitativos también deben seguir áreas o temas importantes. Pero, en vez de no resolver las interrogantes del estudio y las hipótesis antes de la recopilación y el examen de datos (como lo hacen gran parte de los estudios cuantitativos), la investigación cuantitativa puede generar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la pregunta. Recogida y análisis de datos.

A medida que avanza la encuesta, se deben recolectar datos para verificar las hipótesis planteadas, por lo que el enfoque de la encuesta pasará a ser **Cuantitativo**, lo que se hará con la ayuda de análisis estadísticos para establecer pruebas y teorías de comportamiento.

##### 3.1.2. ALCANCE O NIVEL

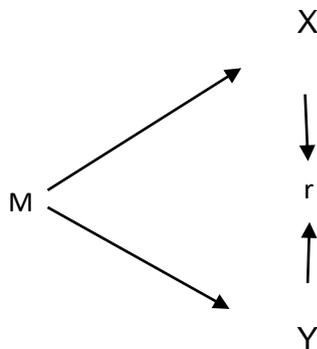
Según (Hernández Sampieri, 2006) menciona que “solo pretenden medir o recopilar información sobre los conceptos o

variables a los que se refieren de forma independiente o colectiva, es decir, su finalidad no es mostrar la relación entre ellos”.

El alcance de la investigación es **Descriptivo**, porque posibilita identificar las características y la relación existente entre las variables en torno al problema del estudio, utilizando el método de la observación, esto involucra procedimientos de descripción o análisis e interpretación del fenómeno.

### 3.1.3. DISEÑO

El diseño de investigación propuesto para esta investigación y desarrollo es **No Experimental** debido a que el tipo transversal de las variables a estudiar no se manipulará en ninguna etapa ya que la recolección de datos que se realiza se realiza instantáneamente La única vez



Donde:

- M: muestra.
- X: evaluación crediticia
- Y: riesgo de morosidad
- r: relación.

## **3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **3.2.1. POBLACION**

Según (Hernandez, R.; Fernandez, C.; Baptista, P;, 2006) , señala que: "una población es el conjunto de todas las situaciones que satisfacen un conjunto de especificaciones".

Para el presente estudio la población está compuesta por un total 60 colaboradores que laboran en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA. N° 289, que se encuentra ubicado en la ciudad de Huánuco. (Ver Anexo 02)

### **3.2.2. MUESTRA**

Según (Hernandez, R.; Fernandez, C.; Baptista, P;, 2006), Mencionado Desde un punto de vista cuantitativo la única ventaja de las muestras no probabilísticas radica en su utilidad para ciertos diseños de investigación y los diseños de investigación no necesitan "representar" los elementos generales, sino que requieren elecciones cuidadosas y controlables Los casos con ciertas particularidades previamente especificadas se pueden encontrar en el enunciado del problema.

La muestra estará conformada por un total de 18 analistas de crédito que trabajan en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA. N° 289, que se encuentra ubicado en la ciudad de Huánuco. (Ver Anexo 02)

## **3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **a) TÉCNICA:**

Esta encuesta es una serie de procesos de investigación estandarizados a través de los cuales se puede recolectar y analizar un conjunto de información en casos de muestras que

representen poblaciones o universos más grandes para explorar, describir, predecir y / o explicar las siguientes características.

**b) INSTRUMENTO:**

El cuestionario es una serie de preguntas elaboradas para conseguir la información necesaria con el fin de lograr los objetivos establecidos de la investigación. El cuestionario permite la estandarización e integración del procedimiento para recolectar los datos. Una estructura inadecuada y un diseño incorrecto conllevaran a una recolección de datos incompletos, y con una recolección indiciada solo se conseguirá datos poco fiables.

**3.3.2. PARA LA PRESENTACION DE DATOS**

Para la presente investigación se realizó la presentación de resultados mediante el Programa IBM SPSS Statistics Versión 23.0, en donde se pudo concretar las tabulaciones y el procesamiento estadístico entre variables y dimensiones de esta investigación. Así también se desarrolló la discusión de las hipótesis obteniendo tablas y gráficos, utilizándose para el análisis e interpretación de los resultados esperados.

**3.3.3. PARA EL ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

En esta investigación se procesarán con los datos que se obtuvieron de las diversas fuentes por medio de las varias técnicas:

Según (Hernandez, R.; Fernandez, C.; Baptista, P., 2006) menciona en su trabajo de investigación, que concluyó que este es uno de los estudios más extensos. El cual incorpora todo el análisis estadístico que se introducirá en este capítulo.

- **Statically Package for Social Sciences (SPSS)**

SPSS significa "paquete de software estadístico de ciencias sociales" en su traducción al español, que nos ayudará a procesar la información conseguida mediante de nuestras técnicas y métodos de recolección de datos, y tabular los datos conseguidos para obtener resultados.

- **Microsoft Word**

Word es un procesador de datos de mucha relevancia, porque puede recopilar toda la información para la investigación de forma unificada.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

En las siguientes tablas y figuras que se mostraran a continuación se verá reflejado los resultados que se obtuvieron de las encuestas hechas a los Analistas de Crédito de la institución que se presenta en esta tesis.

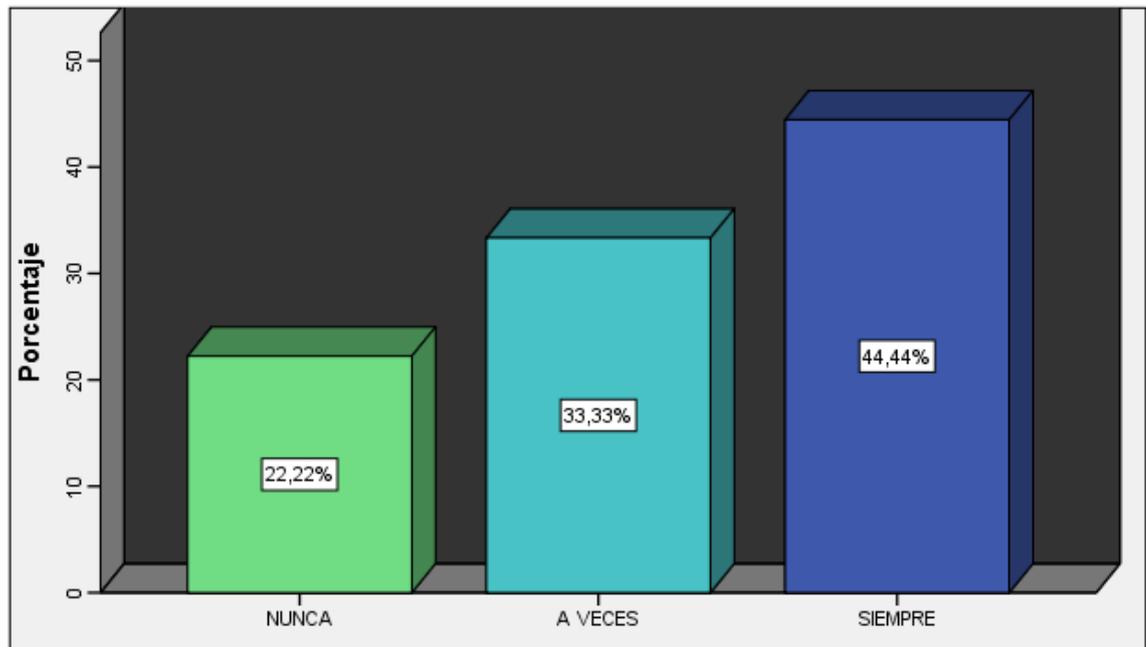
**Tabla 1: Pregunta N° 1**

**1. ¿Usted cuando realiza una evaluación crediticia para un cliente, estos cumplen con todos los requisitos para poder obtener un crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	22,2	22,2	22,2
	A VECES	6	33,3	33,3	55,6
	SIEMPRE	8	44,4	44,4	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

**FUENTE** : Encuesta

**ELABORACIÓN:** Propia del investigador



**FUENTE** : Tabla 1

**ELABORACIÓN:** Propia del investigador

**Gráfico 1: Pregunta N° 1**

## INTERPRETACIÓN:

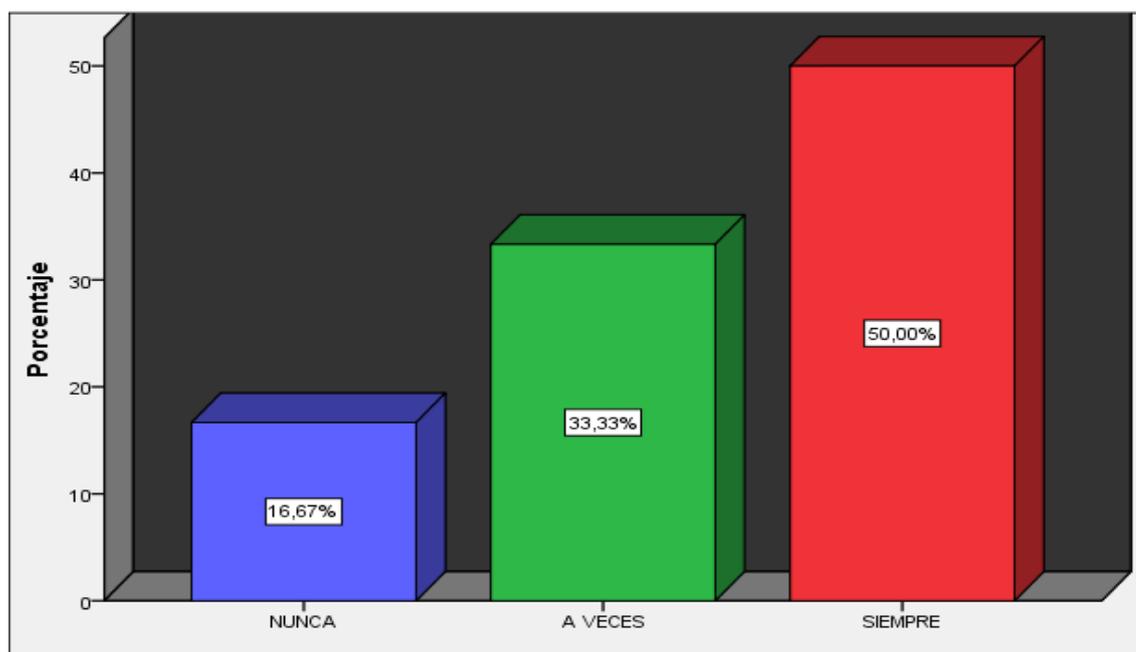
En la Pregunta N° 1 que se formuló a los analistas de crédito, del total de encuestados, se obtiene que un 44,44% de los encuestados SIEMPRE realiza una evaluación crediticia para poder otorgar un crédito, teniendo en cuenta los requisitos mínimos que exige la institución, mientras que el 33,33% A VECES realiza una evaluación crediticia requiriendo los requisitos mínimos para un préstamo y otro 22,22% refiere que NUNCA hace ningún tipo de evaluación.

**Tabla 2: Pregunta N° 2**

**2. ¿Usted cuando realiza una evaluación crediticia para la obtención de un préstamo de un determinado cliente verifica principalmente la fuente de ingreso para ver la solvencia económica de pago?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	16,7	16,7	16,7
	A VECES	6	33,3	33,3	50,0
	SIEMPRE	9	50,0	50,0	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

**FUENTE** : Encuesta  
**ELABORACIÓN:** Propia del investigador



**FUENTE** : Tabla 2  
**ELABORACIÓN:** Propia del investigador

**Gráfico 2: Pregunta N° 2**

## INTERPRETACIÓN:

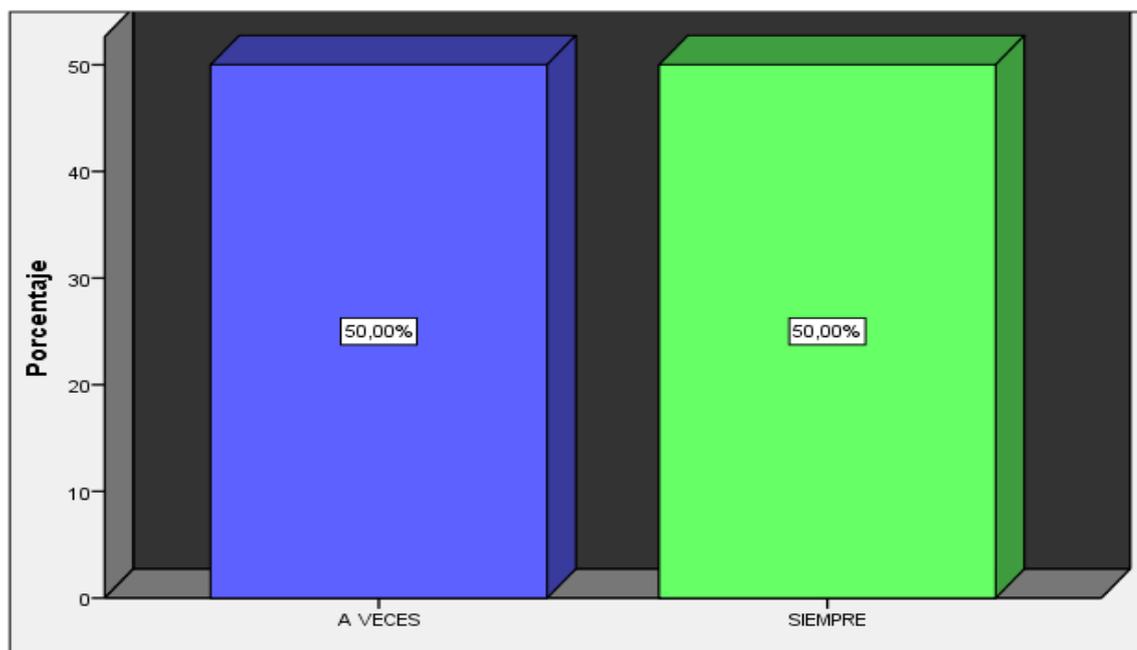
En la Pregunta N° 2 que se planteó a los analistas de crédito, del total de encuestados contestaron que un 50% SIEMPRE verifica la fuente principal de los ingresos de los clientes para obtener un préstamo, verificando su solvencia económica para el correspondiente otorgamiento del préstamo, mientras que el 33,33% A VECES verifica si el cliente tiene una fuente de ingreso y otro 16,67% de los entrevistados refiere que NUNCA verifican de donde proviene la economía del cliente.

**Tabla 3: Pregunta N° 3**

**3. ¿Usted cuando realiza una evaluación crediticia para la obtención de un préstamo de un determinado cliente verifica principalmente el historial crediticio para evitar el incumplimiento de pago?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A VECES	9	50,0	50,0	50,0
Válido SIEMPRE	9	50,0	50,0	100,0
Total	18	100,0	100,0	

**FUENTE** : Encuesta  
**ELABORACIÓN:** Propia del investigador



**FUENTE** : Tabla 3  
**ELABORACIÓN:** Propia del investigador

**Gráfico 3: Pregunta N° 3**

## INTERPRETACIÓN:

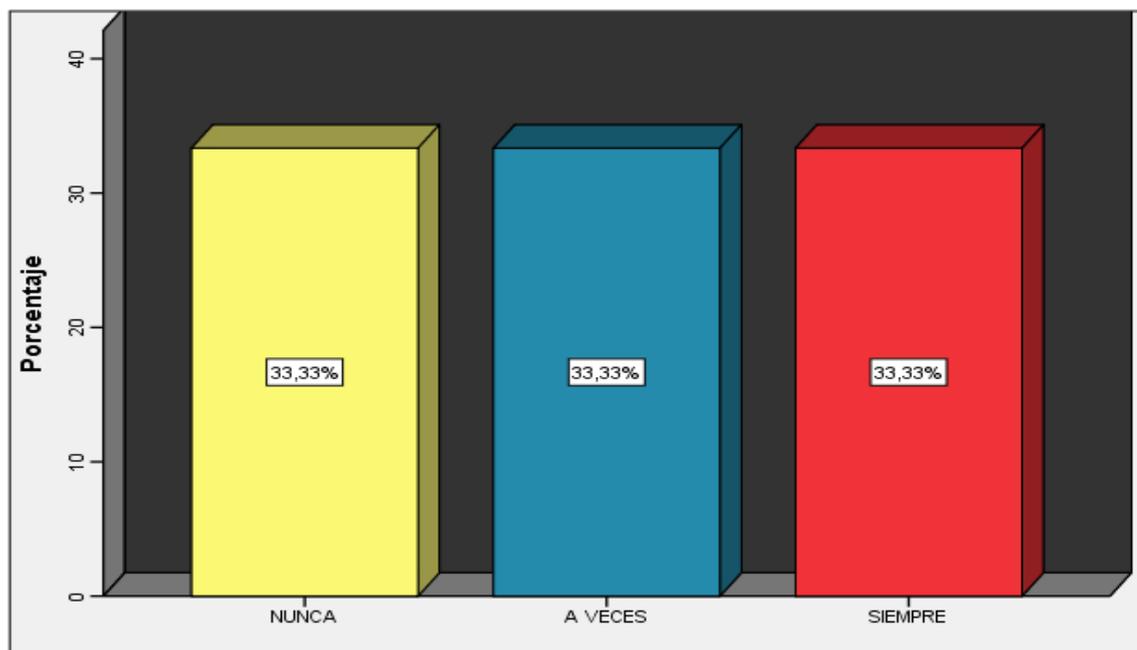
En la Pregunta N° 3 que se realizó a los analistas de crédito, del total de encuestados, se determinó que un 50% SIEMPRE evalúan el historial crediticio del cliente como un requisito para la obtención de un préstamo y evitar el incumplimiento de pago, mientras que el otro 50% lo realiza A VECES la verificación del historial crediticio.

**Tabla 4: pregunta N° 4**

**4. ¿Usted cuando realiza una evaluación crediticia para la obtención de un préstamo de un determinado cliente, muchas veces estos se encuentran con un historial crediticio de morosidad e incumplimiento de pago?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	33,3	33,3
	A VECES	6	33,3	66,7
	SIEMPRE	6	33,3	100,0
	Total	18	100,0	100,0

**FUENTE** : Encuesta  
**ELABORACIÓN:** Propia del investigador



**FUENTE** : Tabla 4  
**ELABORACIÓN:** Propia del investigador

**Gráfico 4: pregunta N° 4**

## INTERPRETACIÓN:

En la pregunta N° 4 que se formuló a los analistas de crédito, del total de encuestados contestaron que un 33,33% SIEMPRE realiza una evaluación crediticia para aquellos clientes que se encuentren con un historial de morosidad por ello les impide poder sacar un crédito, mientras que el 33,33% A VECES verifican si se encuentran con un historial crediticio de morosidad y otro 33,33% de los encuestados hace alusión que NUNCA realizó ninguna evaluación.

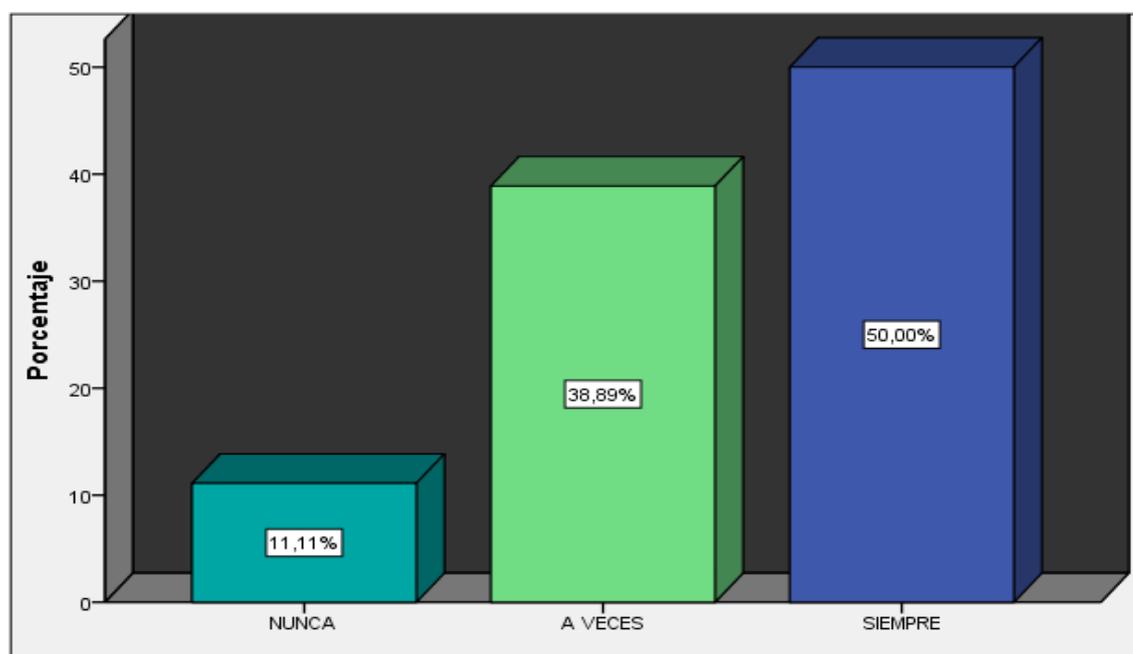
**Tabla 5: Pregunta N° 5**

**5. ¿Usted puede percibir de las personas que obtuvieron un préstamo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco LTDA N° 289, la gran mayoría de créditos de pago está relacionado con la insolvencia económica del cliente?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	11,1	11,1
	A VECES	7	38,9	50,0
	SIEMPRE	9	50,0	100,0
Total	18	100,0	100,0	

**FUENTE** : Encuesta

**ELABORACIÓN:** Propia del investigador



**FUENTE** : Tabla 5

**ELABORACIÓN:** Propia del investigador

**Gráfico 5: Pregunta N° 5**

## INTERPRETACIÓN:

En la Pregunta N° 5 que se realizó a los analistas de crédito, del total de encuestados se obtuvo que un 50% SIEMPRE percibe que los clientes que tienen un préstamo de dicha entidad están relacionados con la insolvencia económica por eso dificulta el pago, mientras tanto el 38,89% A VECES percibe que el cliente tiene insolvencia económica y otro 11,11% NUNCA realiza ningún estudio para determinar la situación del cliente.

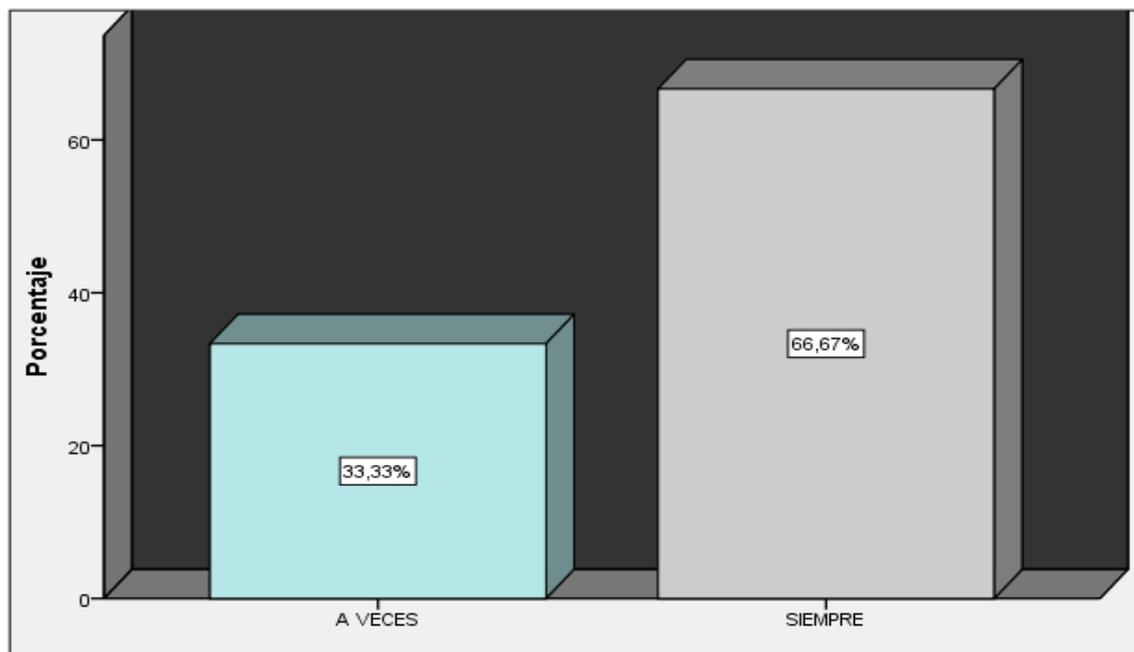
**Tabla 6: Pregunta N° 6**

**6. ¿Usted puede percibir de las personas que obtuvieron un préstamo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco LTDA N° 289, la gran mayoría de clientes tiene un comportamiento deshonesto para no pagar el préstamo obtenido?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	6	33,3	33,3	33,3
	SIEMPRE	12	66,7	66,7	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

**FUENTE** : Encuesta

**ELABORACIÓN:** Propia del investigador



**FUENTE** : Tabla 6

**ELABORACIÓN:** Propia del investigador

**Gráfico 6: Pregunta N° 6**

## INTERPRETACIÓN:

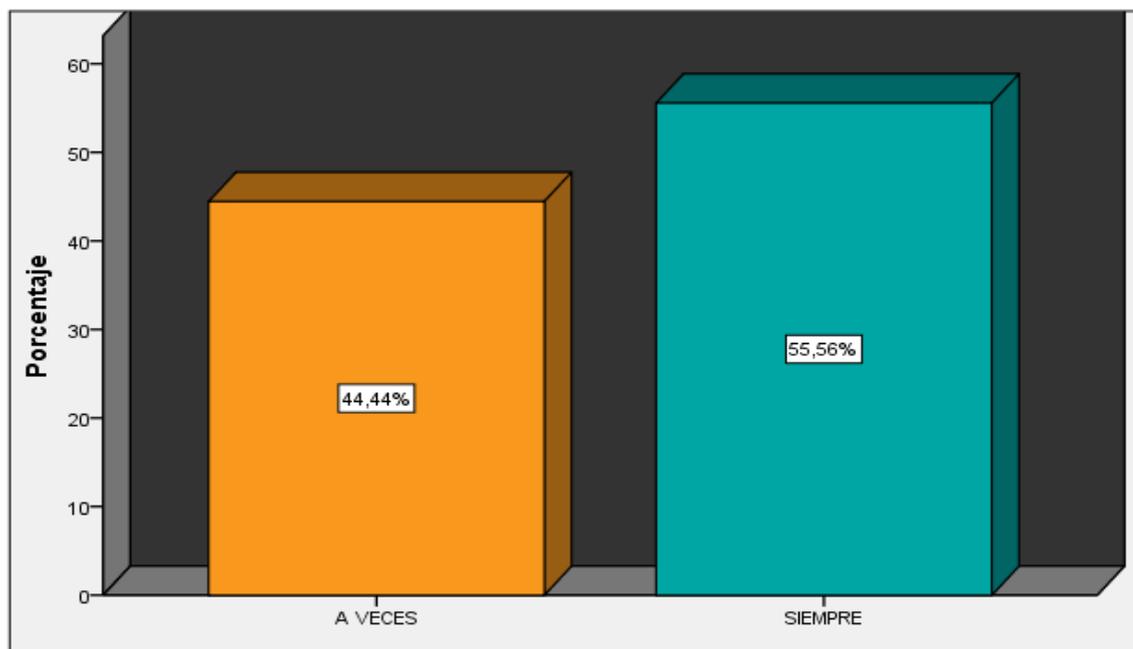
En la Pregunta N° 6 que se hizo a los analistas de crédito, del total de encuestados estos respondieron que, un 66,67% SIEMPRE percibieron que el cliente tiene un comportamiento deshonesto para no pagar el préstamo obtenido en la entidad, sin embargo, un 33,33% dijo que A VECES observaron dicha situación ya que el cliente hacía los pagos en las fechas indicadas.

**Tabla 7: Pregunta N° 7**

**7. ¿El cliente cuando presenta un comportamiento de morosidad con su préstamo obtenido la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco LDTA N° 289, a través de sus áreas especializadas activan su cobranza especializada a través de mecanismos legales?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A VECES	8	44,4	44,4	44,4
Válido SIEMPRE	10	55,6	55,6	100,0
Total	18	100,0	100,0	

**FUENTE** : Encuesta  
**ELABORACIÓN:** Propia del investigador



**FUENTE** : Tabla 7  
**ELABORACIÓN:** Propia del investigador

**Gráfico 7: Pregunta N° 7**

## INTERPRETACIÓN:

En la Pregunta N° 7 que se planteó a los analistas de crédito, del total de encuestados se obtuvo que un 55,56% SIEMPRE activan sus mecanismos legales cuando hay un cliente que presento un comportamiento moroso, así también un 44,44% A VECES lo realiza con el fin de poder cobrar el préstamo obtenido en la cooperativa.

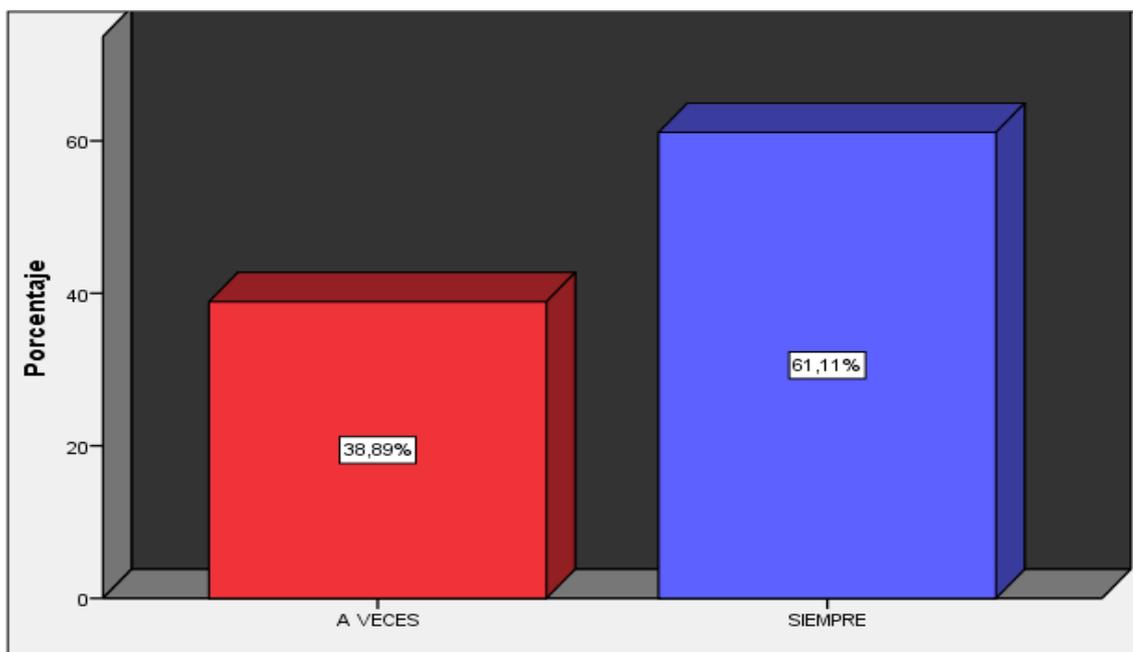
**Tabla 8: Pregunta N° 8**

**8. ¿El cliente cuando presenta un comportamiento de morosidad con su préstamo obtenido, la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco LTDA N° 289, realiza el registro a la central de riesgo del cliente moroso?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	7	38,9	38,9	38,9
	SIEMPRE	11	61,1	61,1	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

**FUENTE** : Encuesta

**ELABORACIÓN:** Propia del investigador



**FUENTE** : Tabla 8

**ELABORACIÓN:** Propia del investigador

**Gráfico 8: Pregunta N° 8**

## INTERPRETACIÓN:

En la Pregunta N° 8 que se realizó a los analistas de crédito, del total de encuestados estos respondieron que el 61,11% SIEMPRE se realiza el registro en la central de riesgo, respecto del cliente moroso para que posterior puedan tener en cuenta si el cliente puede obtener un préstamo a futuro, y el otro 38,69% solo lo hace A VECES.

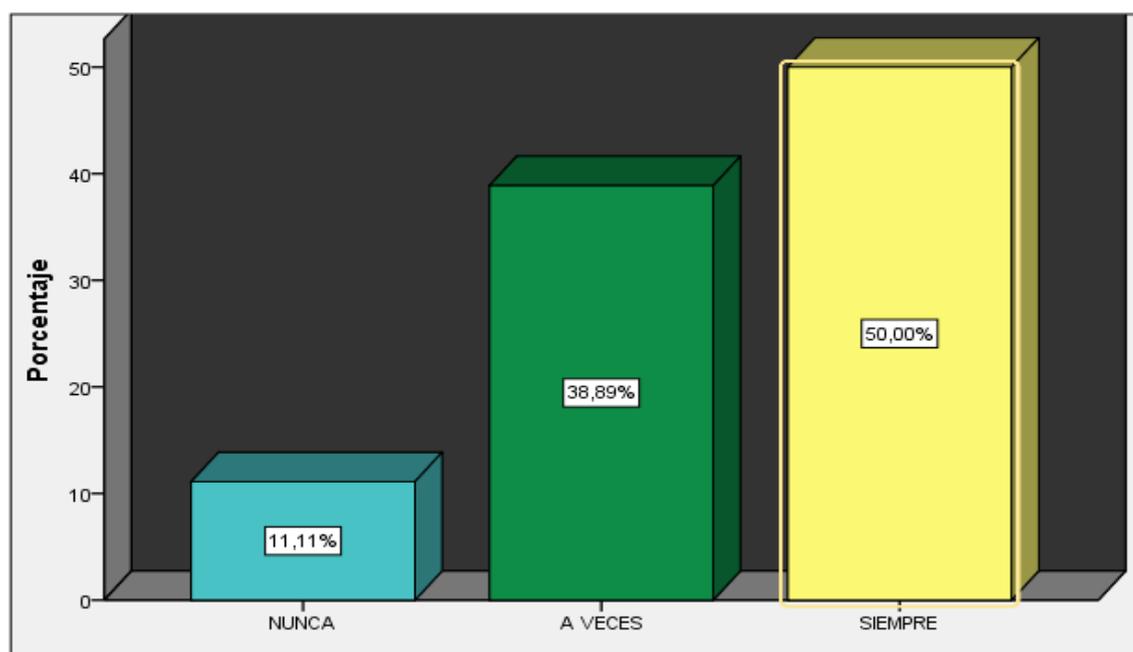
**Tabla 9: Pregunta N° 9**

**9. ¿Se puede ver que al momento del incumplimiento de pago por parte de un cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco LTDA N° 289, se realiza las visitas de cobranza para que el cliente asuma su responsabilidad de pagar el préstamo?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	11,1	11,1
	A VECES	7	38,9	50,0
	SIEMPRE	9	50,0	100,0
	Total	18	100,0	100,0

**FUENTE** : Encuesta

**ELABORACIÓN:** Propia del investigador



**FUENTE** : Tabla 9

**ELABORACIÓN:** Propia del investigador

**Gráfico 9: Pregunta N° 9**

## INTERPRETACIÓN:

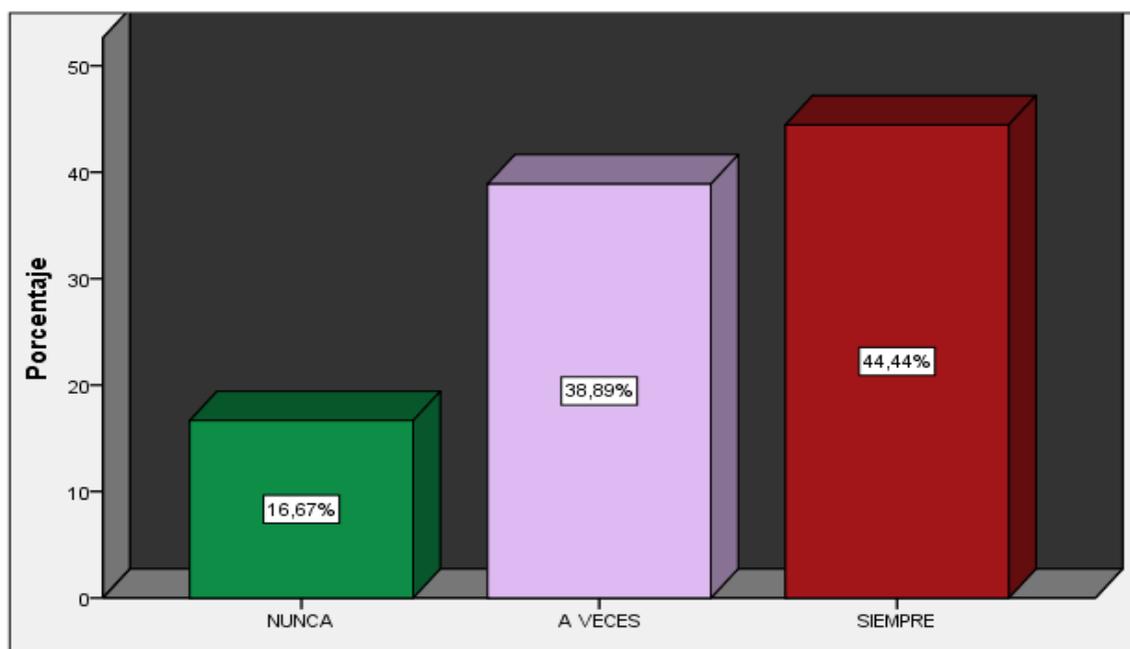
En la Pregunta N° 9 que se hizo a los analistas de crédito, del total de encuestados el 50% SIEMPRE realizo visitas al cliente para poder efectuar el pago del préstamo obtenido en la institución, mientras que el 38,89% A VECES realiza visitas a los diferentes clientes para el cumplimiento de pago y otro 11,11% NUNCA realizo este tipo de procedimiento para el pago de dicho crédito.

**Tabla 10: Pregunta N° 10**

**10. ¿Se puede ver que al momento del incumplimiento de pago por parte de un cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco LTDA N° 289, se realiza las visitas de cobranza constantemente al cliente para asumir su responsabilidad de pagar el préstamo?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	3	16,7	16,7	16,7
A VECES	7	38,9	38,9	55,6
SIEMPRE	8	44,4	44,4	100,0
Total	18	100,0	100,0	

**FUENTE** : Encuesta  
**ELABORACIÓN:** Propia del investigador



**FUENTE** : Tabla 10  
**ELABORACIÓN:** Propia del investigador

**Gráfico 10: Pregunta N° 10**

## INTERPRETACIÓN:

En la Pregunta N° 10 que se planteó a los analistas de crédito, del total de encuestados se determinó que el 44,44% SIEMPRE hicieron cobranzas constantes para el pago y no tener atrasos con los plazos establecidos, mientras que un 38,89% A VECES realiza una constante visita al cliente para el pago del crédito obtenido y, por otro lado, un 16,67 no realiza NUNCA la constante visita necesaria para efectuar el cobro del crédito.

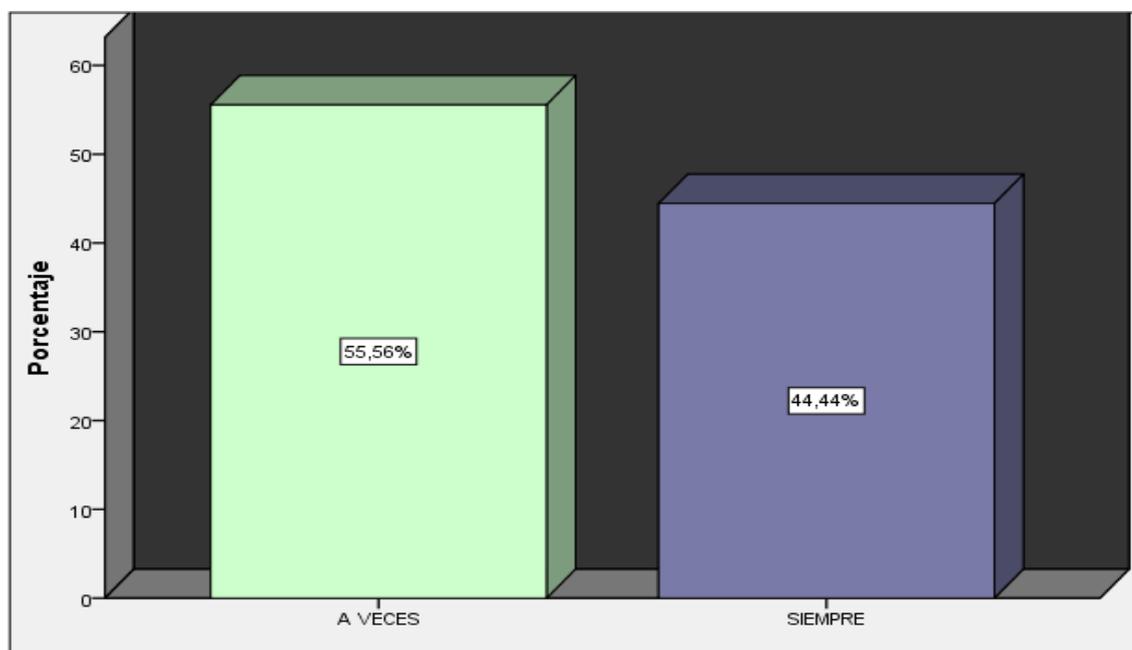
**Tabla 11: Pregunta N° 11**

**11. ¿Usted puede ver que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco LTDA N° 289, cuando un cliente que no quiere pagar el préstamo obtenido, la recuperación crediticia se realiza a través de la ejecución de avales?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A VECES	10	55,6	55,6	55,6
Válido SIEMPRE	8	44,4	44,4	100,0
Total	18	100,0	100,0	

**FUENTE** : Encuesta

**ELABORACIÓN:** Propia del investigador



**FUENTE** : Tabla 11

**ELABORACIÓN:** Propia del investigador

**Gráfico 11: Pregunta N° 11**

## INTERPRETACIÓN:

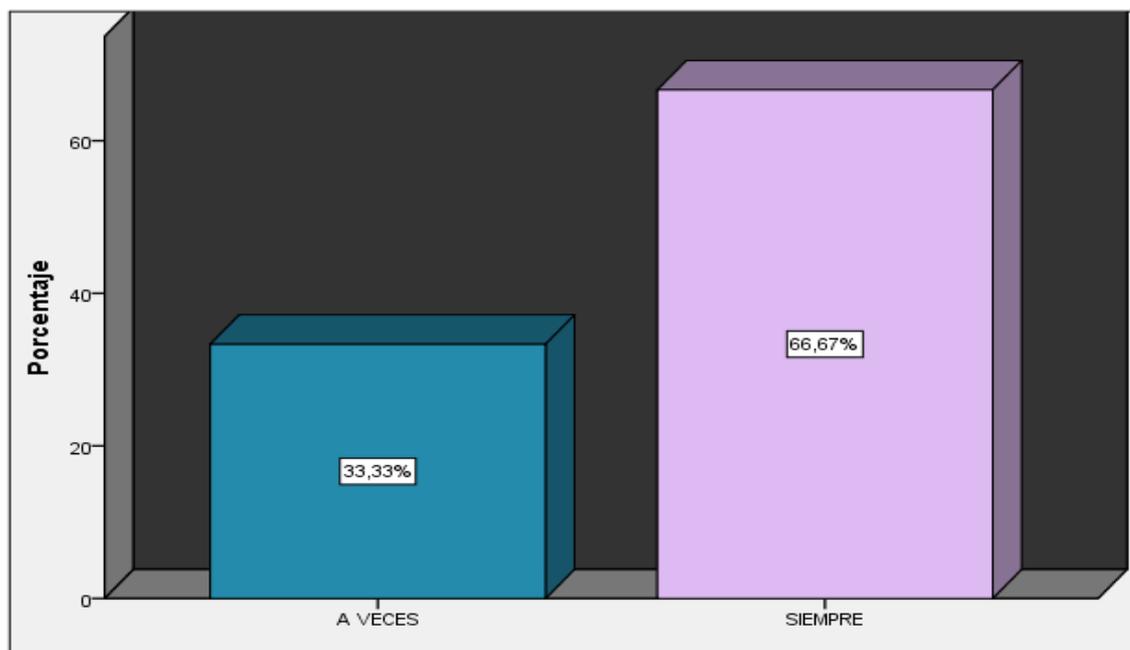
En la Pregunta N° 11 que se formuló a los analistas de crédito, del total de encuestados contestaron que un 55,56% A VECES recuperaron el préstamo a través de la ejecución de avales que el cliente tiene, así mismo un 44,44% SIEMPRE se pudo recuperar el crédito obtenido por el cliente.

**Tabla 12: Pregunta N° 12**

**12. ¿Usted puede ver que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289, cuando un cliente que no quiere pagar el préstamo obtenido, la recuperación crediticia se realiza a través de la ejecución de garantías?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A VECES	6	33,3	33,3	33,3
Válido SIEMPRE	12	66,7	66,7	100,0
Total	18	100,0	100,0	

**FUENTE** : Encuesta  
**ELABORACIÓN:** Propia del investigador



**FUENTE** : Tabla 12  
**ELABORACIÓN:** Propia del investigador

**Gráfico 12: Pregunta N° 12**

## INTERPRETACIÓN:

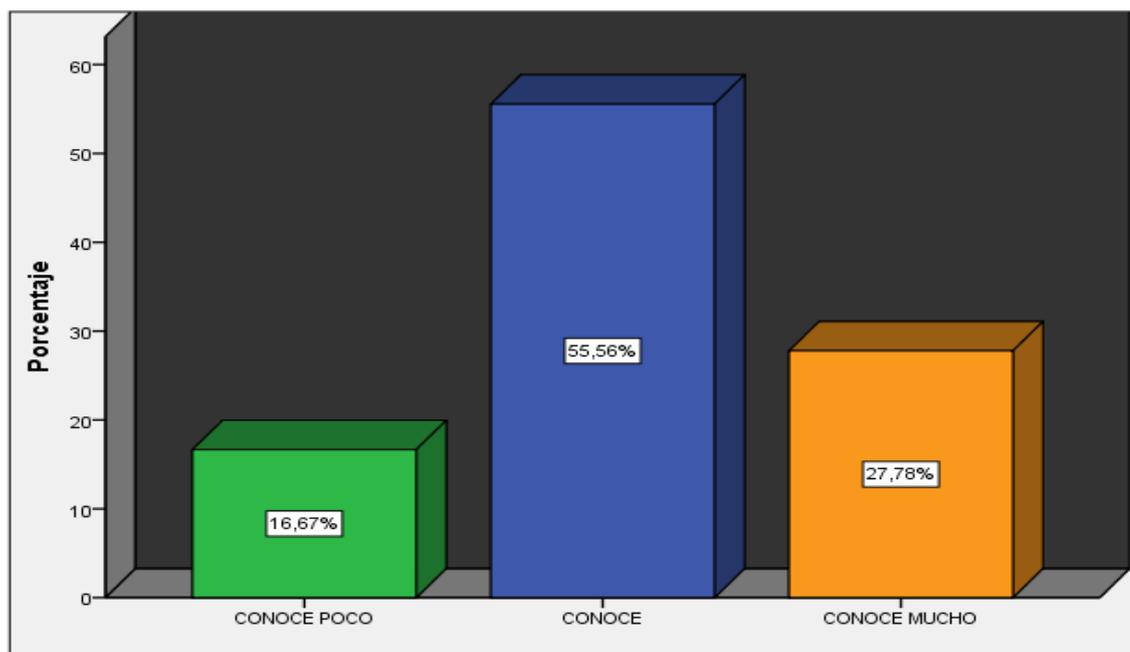
En la Pregunta N° 12 que se hizo a los analistas de crédito, del total de encuestados refiere que el 66,67% SIEMPRE se pudo recuperar con la ejecución de garantías los prestamos obtenidos por el cliente, y un 33,33% A VECES pudo recuperar a través de las garantías y poder efectuar el pago.

**Tabla 13: Pregunta N° 13**

**13. ¿Qué nivel conoce sobre los procedimientos para otorgar un crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CONOCE POCO	3	16,7	16,7	16,7
	CONOCE	10	55,6	55,6	72,2
	CONOCE MUCHO	5	27,8	27,8	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

**FUENTE** : Encuesta  
**ELABORACIÓN:** Propia del investigador



**FUENTE** : Tabla 13  
**ELABORACIÓN:** Propia del investigador

**Gráfico 13: Pregunta N° 13**

## INTERPRETACIÓN:

En la Pregunta N° 13 que se planteó a los analistas de crédito, del total de encuestados respondieron que el 55,56% refiere CONOCER los procedimientos para poder optar un crédito en la entidad, mientras que un 27,78% CONOCE MUCHO de los procedimientos para obtener un préstamo y por otro lado un 16,67% CONOCE POCO de los medios para poder obtener un préstamo.

**Tabla 14: Pregunta N° 14**

**FUENTE** : Encuesta

**14. ¿La entidad financiera cuenta con un sistema de filtro de crédito?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	18	100,0	100,0	100,0

**ELABORACIÓN:** Propia del investigador



**FUENTE** : Tabla 14

**ELABORACIÓN:** Propia del investigador

**Gráfico 14: Pregunta N° 14**

## INTERPRETACIÓN:

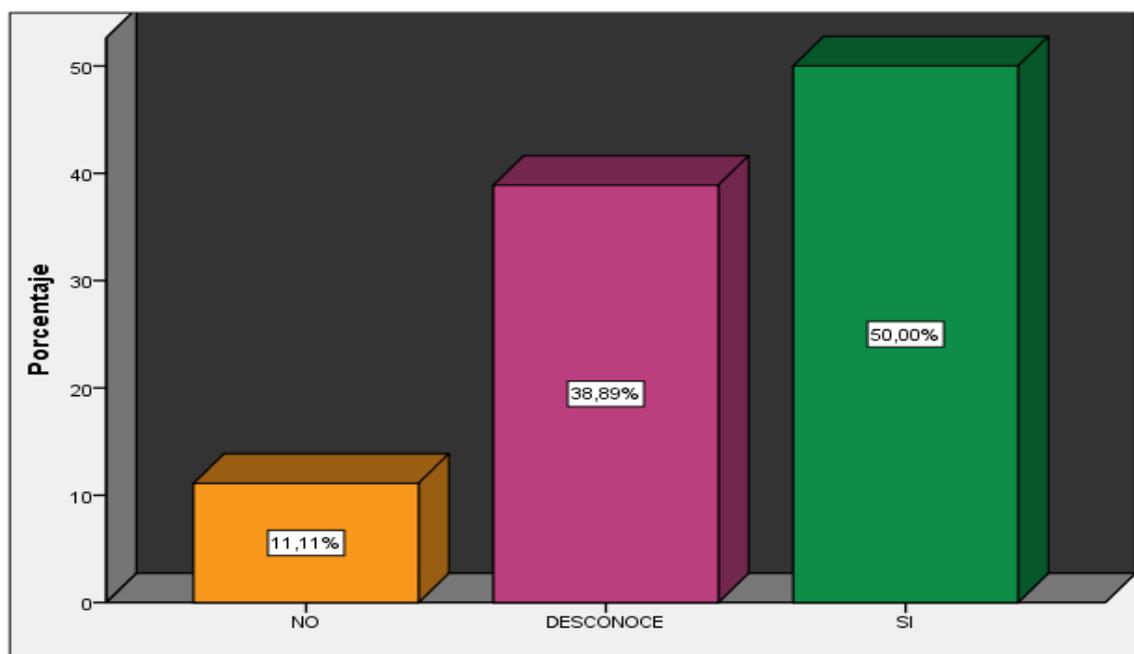
En la Pregunta N° 14 que se hizo a los analistas de crédito, del total de encuestados, respondieron el 100% SI, afirmando que la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco N° 289 tiene un sistema de filtro para los créditos obtenidos de los diferentes clientes que posee.

**Tabla 15: Pregunta N° 8**

**15. ¿Sabe usted que la garantía de crédito es muy importante para el cumplimiento de pago del usuario?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	2	11,1	11,1	11,1
	DESCONOCE	7	38,9	38,9	50,0
	SI	9	50,0	50,0	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

**FUENTE** : Encuesta  
**ELABORACIÓN:** Propia del investigador



**FUENTE** : Tabla 15  
**ELABORACIÓN:** Propia del investigador

**Gráfico 15: Pregunta N° 8**

**INTERPRETACIÓN:**

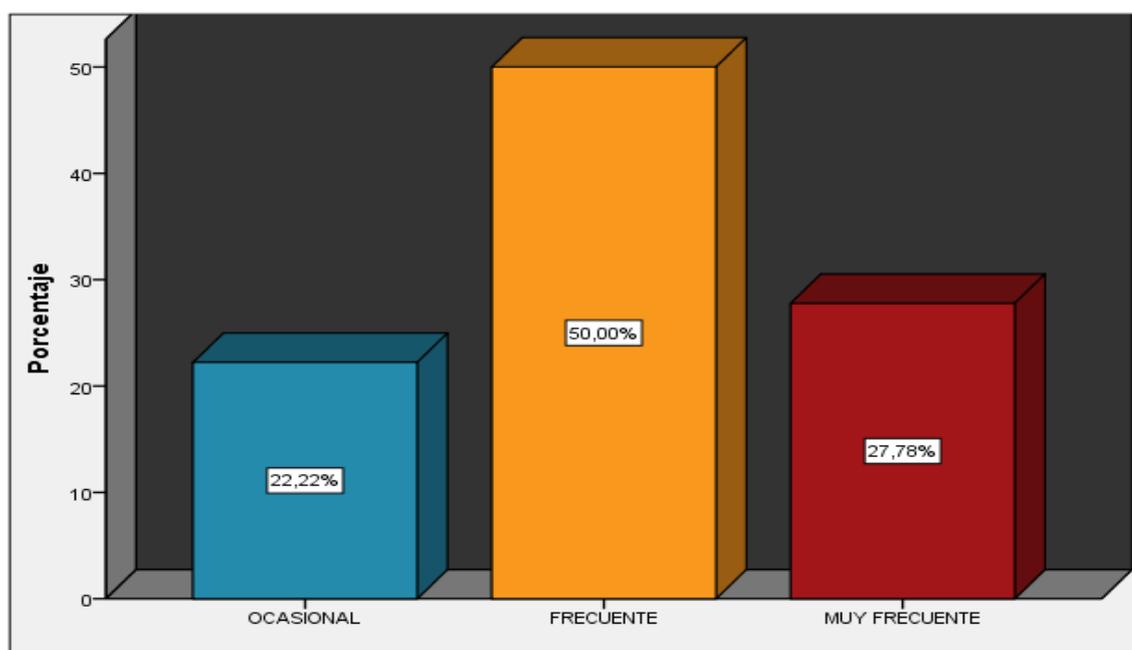
En la Pregunta N° 15 que se planteó a los analistas de crédito, del total de encuestados se determinó que un 50% considera SI es importante que la garantía de crédito sirva para el cumplimiento de pago de los usuarios, mientras que un 38,89% DESCONOCE que para el cumplimiento de pago la garantía de crédito es de vital importancia y otro 11,11% considera NO es importante el uso de la garantía de crédito.

**Tabla 16: Pregunta N° 16**

**16. ¿Con que frecuencia aprobó un crédito teniendo los requisitos correspondientes?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	OCASIONAL	4	22,2	22,2	22,2
	FRECUENTE	9	50,0	50,0	72,2
	MUY FRECUENTE	5	27,8	27,8	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

**FUENTE** : Encuesta  
**ELABORACIÓN:** Propia del investigador



**FUENTE** : Tabla 16  
**ELABORACIÓN:** Propia del investigador

**Gráfico 16: Pregunta N° 16**

**INTERPRETACIÓN:**

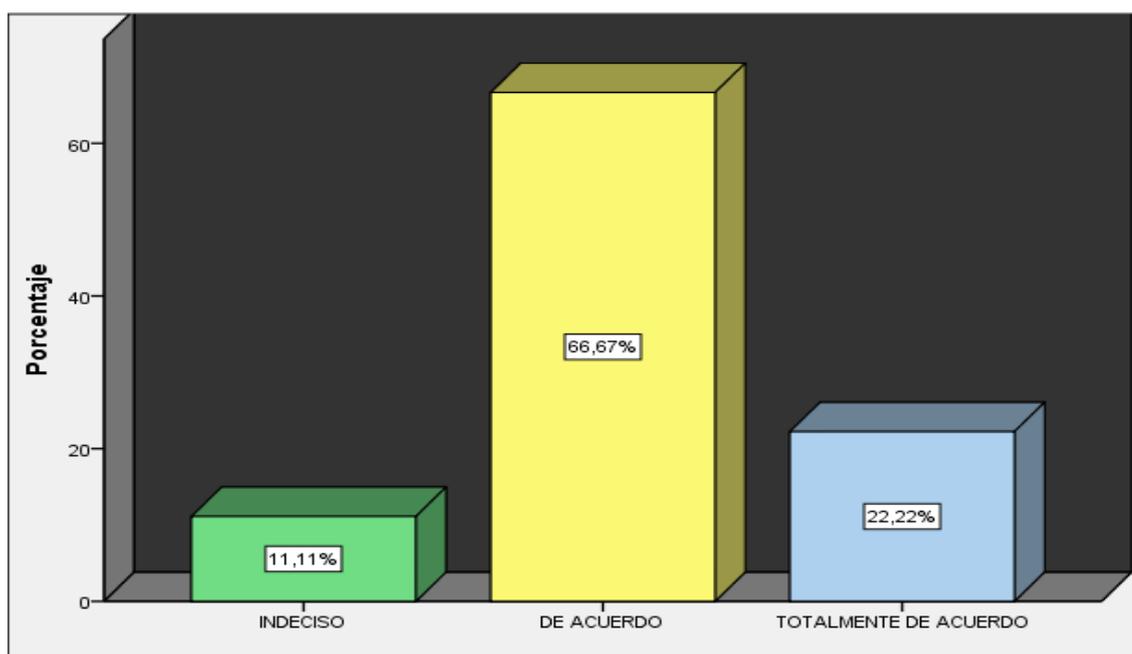
En la Pregunta N° 16 que se formuló a los analistas de crédito, del total de encuestados, el 50% hacen una FRECUENTE aprobación de crédito teniendo todos los requisitos que solicita la entidad para poder optar un crédito mientras que un 27,78% realizo MUY FRECUENTE una aprobación de crédito teniendo los requisitos mínimos y otro 22,22% OCASIONAL aprobó un crédito para el cliente.

**Tabla 17: Pregunta N° 17**

**17. ¿Está de acuerdo que los documentos que se solicita al usuario para otorgar un crédito garantizan el cumplimiento de pago?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDECISO	2	11,1	11,1	11,1
	DE ACUERDO	12	66,7	66,7	77,8
	TOTALMENTE DE ACUERDO	4	22,2	22,2	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

**FUENTE** : Encuesta  
**ELABORACIÓN:** Propia del investigador



**FUENTE** : Tabla 17  
**ELABORACIÓN:** Propia del investigador

**Gráfico 17: Pregunta N° 17**

**INTERPRETACIÓN:**

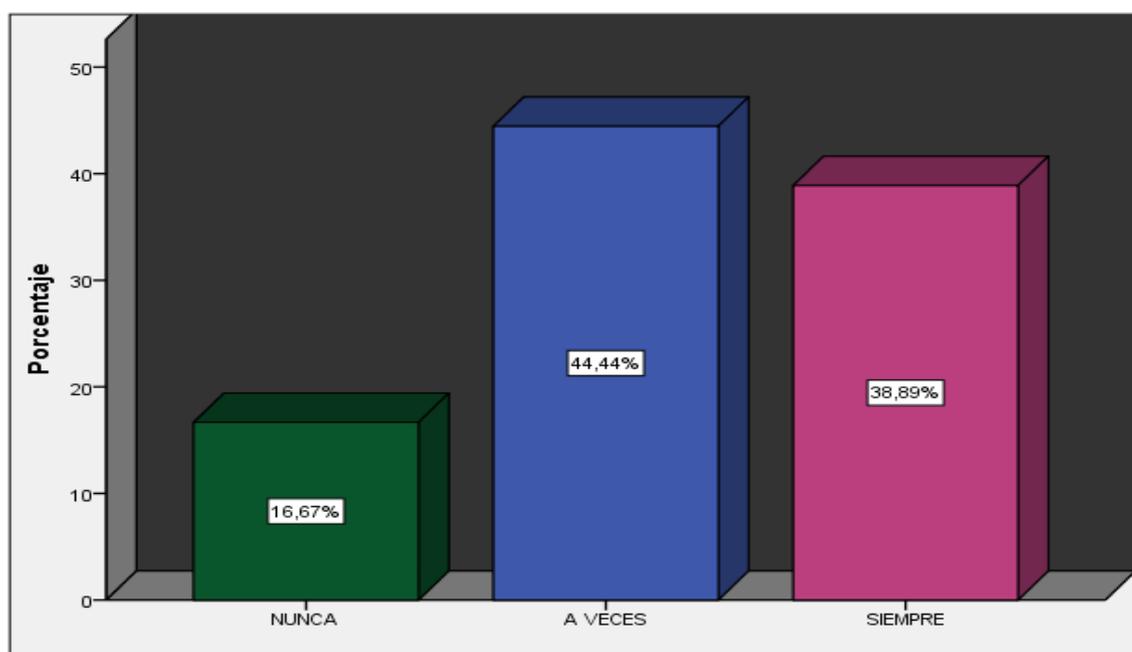
En la Pregunta N° 16 que se hizo a los analistas de crédito, del total de encuestados, contestaron que el 66,67% están DE ACUERDO que los documentos solicitados sirven para garantizar el cumplimiento de pago del cliente al captar un crédito, mientras que un 22,22% está TOTALMENTE DE ACUERDO con lo solicitado a los clientes para el otorgamiento de crédito, así mismo un 11,11% está INDECISO con relación a lo formulado.

**Tabla 18: Pregunta N° 18**

**18. ¿Cree usted que los trámites de crédito comprometen el cumplimiento de pago de los clientes?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	16,7	16,7	16,7
	A VECES	8	44,4	44,4	61,1
	SIEMPRE	7	38,9	38,9	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

**FUENTE** : Encuesta  
**ELABORACIÓN:** Propia del investigador



**FUENTE** : Tabla 18  
**ELABORACIÓN:** Propia del investigador

**Gráfico 18: Pregunta N° 18**

**INTERPRETACIÓN:**

En la Pregunta N° 18 que se formuló a los analistas de crédito, del total de encuestados contestaron que un 44,44% A VECES creen que los tramites de crédito comprometen el cumplimiento de pago de los usuarios mientras que un 38,89% SIEMPRE creen que se debe comprometer al cumplimiento de pago con los tramites y por otro lado un 16,67% NUNCA considera que no compromete al pago de los créditos obtenidos.

## 4.2. CONTRAPRESTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS

Para la contraprestación de la hipótesis general y específicas se utilizó el Coeficiente  $r_{xy}$  de Correlación de Pearson que con la siguiente fórmula y tabla se hará su respectiva interpretación

Calculando el Coeficiente  $r_{xy}$  de Correlación de Pearson

$$r_{xy} = \frac{N(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N(\sum x^2) - (\sum x)^2][N(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

**Donde:**

**x** = Puntajes obtenidos de LA EVALUACIÓN CREDITICIA

**y** = Puntajes obtenidos de RIESGO DE MOROSIDAD

**$r_{xy}$**  = Relación de las variables

**N** = Número de encuestados

En el siguiente cuadro se muestra las escalas de correlaciones para determinar y ubicar en qué medida se encuentra:

Correlación positiva perfecta	1
Correlación positiva muy fuerte	0,91 a 0,99
Correlación positiva fuerte	0,76 a 0,90
Correlación positiva considerable	0,51 a 0,75
Correlación positiva media	0,11 a 0,50
Correlación positiva débil	0,01 a 0,10
Correlación nula	0
Correlación negativa débil	-0,01 a -0,10
Correlación negativa media	-0,11 a -0,50
Correlación negativa considerable	-0,51 a -0,75
Correlación negativa fuerte	-0,76 a -0,90
Correlación negativa muy fuerte	-0,91 a -0,99
Correlación negativa perfecta	-1

Fuente: Hernández Fernández, Baptista (2006)

## HIPÓTESIS GENERAL:

- HiG. La evaluación crediticia incide en el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289 – Huánuco – 2020.
- HoG. La evaluación crediticia no incide en el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289 – Huánuco – 2020.

**Tabla 19: CORRELACIÓN DE PEARSON ENTRE LA VARIABLE INDEPENDIENTE Y LA VARIABLE DEPENDIENTE**

		LA EVALUACIÓN CREDITICIA	RIESGO DE MOROSIDAD
LA EVALUACIÓN CREDITICIA	Correlación de Pearson	1	,414
	Sig. (bilateral)		,088
	N	18	18
RIESGO DE MOROSIDAD	Correlación de Pearson	,414	1
	Sig. (bilateral)	,088	
	N	18	18

**FUENTE** : Encuesta  
**ELABORACIÓN:** Propia del investigador

## INTERPRETACIÓN:

En relación a la Tabla 19 se obtuvo un valor correlacional de **0,414**, donde indica que existe una **CORRELACIÓN POSITIVA MEDIA** entre las variables de estudio: LA EVALUACION CREDITICIA y RIESGO DE MOROSIDAD. De esta manera se acepta la hipótesis general.

## HIPÓTESIS ESPECÍFICOS:

### Hipótesis Especifico 1:

- Hi1. La Función específica del analista incide en el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289 – Huánuco – 2020.
- Ho1. La Función específica del analista no incide en el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289 – Huánuco – 2020.

**Tabla 20: CORRELACIÓN DE PEARSON ENTRE LA PRIMERA DIMENSIÓN Y LA VARIABLE DEPENDIENTE**

		FUNCIÓN ESPECIFICA DEL ANALISTA	RIESGO DE MOROSIDAD
FUNCIÓN ESPECIFICA DEL ANALISTA	Correlación de Pearson	1	,504*
	Sig. (bilateral)		,033
	N	18	18
RIESGO DE MOROSIDAD	Correlación de Pearson	,504*	1
	Sig. (bilateral)	,033	
	N	18	18

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

**FUENTE** : Encuesta  
**ELABORACIÓN:** Propia del investigador

### INTERPRETACIÓN:

En relación a la Tabla 20 se obtuvo un valor correlacional de **0,504**, donde indica que existe una **CORRELACIÓN POSITIVA MEDIA** entre la primera dimensión FUNCION ESPECIFICA DEL ANALISTA y la variable dependiente RIESGO DE MOROSIDAD. De esta manera se acepta la hipótesis específica 1.

### Hipótesis Especifico 2:

- Hi2. El incumplimiento de pago incide en el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289 – Huánuco – 2020.
- Ho2. El incumplimiento de pago no incide en el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289 – Huánuco – 2020.

**Tabla 21: CORRELACIÓN DE PEARSON ENTRE LA SEGUNDA DIMENSIÓN Y LA VARIABLE DEPENDIENTE**

		INCUMPLIMIENTO DE PAGO	RIESGO DE MOROSIDAD
INCUMPLIMIENTO DE PAGO	Correlación de Pearson	1	,039
	Sig. (bilateral)		,877
	N	18	18
RIESGO DE MOROSIDAD	Correlación de Pearson	,039	1
	Sig. (bilateral)	,877	
	N	18	18

**FUENTE** : Encuesta

**ELABORACIÓN:** Propia del investigador

### INTERPRETACIÓN:

En relación a la Tabla 21 se obtuvo un valor correlacional de **0,039**, en donde se indica que existe una **CORRELACIÓN POSITIVA DEBIL** entre la segunda dimensión INCUMPLIMIENTO DE PAGO y la variable dependiente RIESGO DE MOROSIDAD. De esta manera se acepta la hipótesis específica 2.

### Hipótesis Específico 3:

- Hi3. La cobranza especializada incide en el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289 – 2020.
- H03. La cobranza especializada no incide en el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289 – Huánuco – 2020.

**Tabla 22: CORRELACIÓN DE PEARSON ENTRE LA TERCERA DIMENSIÓN Y LA VARIABLE DEPENDIENTE**

		COBRANZA ESPECIALIZADA	RIESGO DE MOROSIDAD
COBRANZA ESPECIALIZADA	Correlación de Pearson	1	,156
	Sig. (bilateral)		,536
	N	18	18
RIESGO DE MOROSIDAD	Correlación de Pearson	,156	1
	Sig. (bilateral)	,536	
	N	18	18

**FUENTE** : Encuesta  
**ELABORACIÓN:** Propia del investigador

### INTERPRETACIÓN:

En relación a la Tabla 22 se obtuvo un valor correlacional de **0,156**, en donde se indica que existe una **CORRELACIÓN POSITIVA MEDIA** entre la tercera dimensión COBRANZA ESPECIALIZADA y la variable dependiente RIESGO DE MOROSIDAD. De esta manera se acepta la hipótesis específica 3.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 5.1. CON RELACIÓN AL OBJETIVO GENERAL

Se confirma el objetivo planteado: Determinar si la evaluación crediticia incide en el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289 - Huánuco – 2020.

En la Tabla 19 se demostró con un valor correlacional de **0,414** el cual tuvo una **Correlación Positiva Media** entre las variables de investigación (La Evaluación Crediticia y Riesgo de Morosidad).

Para ello la evaluación crediticia es muy importante, al momento de que el cliente gestione un crédito, con el fin de poder determinar la voluntad y capacidad de pago que este posee, así mismo, verificar los requisitos para poder obtener un préstamo muy aparte de lo mencionado, cual es el origen de sus ingresos, que estabilidad económica mantiene, determinar el estado de vida que tiene, entre otros aspectos con la finalidad posterior no se recurra a casos extremos con la entidad. Para ello, se demostró en la Tabla 3, que los analistas de crédito siempre realizan una evaluación crediticia con un porcentaje del 50% y el otro 50%, puesto que es necesario e imprescindible realizar la evaluación antes de otorgar un crédito. Según Pérez C. (2017), entre sus conclusiones señala que: Los resultados obtenidos de los indicadores de conducta de pago reflejan que, en la muestra revisada, el 97,8% de los créditos se brindaron a los accionistas que cumplieron con los parámetros determinados en las normas crediticias y fueron considerados como entidades crediticias, cuyo riesgo crediticio es bajo. La cartera de préstamos Mype de CAC San Viator Ltda tiene un vínculo adverso (-. 222) entre a la conducta de pago y el riesgo crediticio, lo que lo demuestra, si mejor es la conducta de pago, mínimo será el riesgo crediticio asumido al emitir u brindar préstamos.

Así lo afirma Lozano, I. (2019), indicando que el principio básico de las micro finanzas es realizar una evaluación conjunta de los sectores

comercial y doméstico de los clientes potenciales. No solo es necesario establecer los ingresos y gastos de la empresa. Además, es relevante valorar los desembolsos incurridos por la familia del deudor potencial. Solo al comprender la unidad completa podemos determinar la capacidad real de reembolso del deudor y si el deudor puede reembolsar el préstamo que solicitó. Por lo tanto, visitar el negocio y la residencia del cliente no será una parte clave de la apreciación de créditos, sino que permite identificar algunos aspectos para tomar la decisión del desembolso.

## 5.2. CON RELACIÓN AL OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Se confirma el objetivo planteado: Conocer si la Función específica del analista incide en el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289 - Huánuco – 2020.

En la Tabla 20 se demostró con un valor correlacional de **0,504** el cual tuvo una **Correlación Positiva Media** entre la 1ra dimensión y la variable dependiente (Función Específica del Analista y Riesgo de Morosidad).

Para ello, los analistas de crédito asumen una responsabilidad alta al momento de que el cliente quiera obtener un préstamo, por el cual este debe de recolectar y examinar toda información necesaria para proceder a otorgar un crédito, viendo si están calificados o no, cuya finalidad es satisfacer la necesidad de ambos. Hecho que guarda relación con la pregunta 1, graficada en la Tabla 1, el cual se obtuvo, resultados que indican, que un 44.44% de los analistas de crédito, siempre verifican y cumplen su función al momento de realizar una evaluación crediticia. Según Paredes, L. (2014), entre sus conclusiones señala que: De la opinión de consultores de crédito y gerentes de negocios, es obvio que, debido a la pesada carga del negocio, los empleados no pueden cumplir con las políticas del departamento administrativo, lo que afecta el monitoreo efectivo de los riesgos crediticios.

El analista de crédito no solo es quien vela por sus intereses de la institución, sino también por el cliente que obtenga un buen trato, Así lo afirma Las funciones del analista de crédito y cobranza (s / f) referidas a la

gestión del negocio crediticio, la promoción de productos y servicios, la valoración, concesión, rastreo y gestión de recuperación de clientes nuevos y existentes.

### **5.3. CON RELACIÓN AL OBJETIVO ESPECÍFICO 2**

Se confirma el objetivo planteado: Conocer si el Incumplimiento de pago incide con el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289 - Huánuco – 2020.

En la Tabla 21 se muestra un valor correlacional de **0,039**, el cual tuvo una **Correlación Positiva Débil** entre la 2da dimensión y la variable dependiente (Incumplimiento de Pago y Riesgo de Morosidad).

En tal sentido, el incumplimiento de un pago generará desconfianza, que luego se verá reflejado al momento que el cliente requiera gestionar u obtener un nuevo crédito, puesto que tiene antecedente ser un cliente moroso. En relación con la Tabla 5, se obtuvo un resultado, que el 50% de los encuestados, tienen incumplimiento de pago por la insolvencia económica para poder pagar el préstamo, mientras que un 11,11% nunca ha tenido dificultad de poder pagar. Por otro lado, según Bernardo, B. (2019), entre sus conclusiones señala que: La Cooperativa de la Provincia de Huánuco ha determinado que existe una relación importante entre el control y supervisión del crédito y la morosidad; ya que cuando se procesó los datos, el índice de correlación indica un 0.749, por lo que, al momento de prestar, es necesario controlar y monitorear el pago de cada período, si no cumple con la normativa, se evaluará al socio para comprender el motivo de la demora.

Así lo afirma el Plan de Educación Financiera (2010), menciona que detener el pago de un préstamo (hipotecario o préstamo personal) podría causar serios problemas, el pago oportuno de la deuda debe tener prioridad sobre otros gastos. Nunca tomes la determinación de omitir el desembolso de préstamos para solucionar problemas económicos, porque esto está lejos de solucionarse, pero este es el comienzo de un problema más grave, que también muestra que si las condiciones económicas de las personas cambian, en realidad esto es

imposible. A la hora de consumir con sus compromisos, lo deseable es ponerse en contacto con entidad financiera para resolver la problemática. Es mejor considerar la cuestión de la espera. No exponga su problema, solo pida ayuda para ingresar a la oficina, cualquiera puede encontrarse en problemas financieros en un instante específico, y las instituciones de crédito están más dispuestas a cobrar honorarios. Incluso si llegan tarde, no quieren tener clientes que estén en mora y se vean obligados a iniciar acciones legales. Encontrar una solución es bueno para ambas partes.

#### **5.4. CON RELACIÓN AL OBJETIVO ESPECÍFICO 3**

Se confirma el objetivo planteado: Determinar si la cobranza especializada incide recuperación crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289 - Huánuco – 2020.

En la Tabla 22, se demostró con un valor correlacional de **0,156** el cual tuvo una **Correlación Positiva Media** entre la 3ra dimensión y la variable dependiente (Cobranza Especializada y Riesgo de Morosidad).

El cual se manifiesta como uno de los mecanismos o procedimientos que maneja la entidad, para aquellos clientes que se atrasan con el pago de sus obligaciones, haciendo que asuma la responsabilidad y la cobranza sea eficaz para evitar morosidad. En la Tabla 7, se obtuvo que un 55.56% de los encuestados siempre activo su cobranza especializada con mecanismos legales cuando se presenta un cliente con un comportamiento moroso, mientras que un 44.44% a veces lo realiza. Tal es el caso de Gómez, A. (2017), entre sus conclusiones señala que: A través de los datos que recolectamos durante la investigación y en consideración con el marco teórico del estudio, encontramos que el destino del crédito sí afecta la morosidad de los préstamos comerciales. Una de las principales interrogantes es, sí los especialistas de crédito están monitoreando el crédito otorgado, al respecto dicen que no están monitoreando el préstamo a los clientes, y este proceso es importante para evitar problemas de morosidad.

Por esto confirmamos que: Mejores Prácticas en Estrategias de Cobranza (2008), referente a la gestión de cobranza, y a una serie de acciones para coordinar plenamente y solicitar pertinentemente a los clientes el cobro de crédito de manera oportuna, para que los activos por cobrar puedan convertirse en el activo corriente de las cuentas por cobrar, un método más rápido y eficaz, dispuesto a negociar en el futuro.

## CONCLUSIONES

- La influencia de La Evaluación Crediticia en el Riesgo de Morosidad se determinó aplicando la prueba de hipótesis en donde se obtuvo un valor correlacional de 0,414 existiendo una **Correlación Positiva Media** entre dichas variables. Se concluye que la evaluación crediticia juega el papel importante al momento de gestionar un préstamo y que determinará la capacidad de pago que tiene el cliente, evitando conflictos entre la entidad y el cliente.
- Según los resultados obtenidos, se determinó que la Correlación de Pearson, hipótesis específica 1 (Función Específica del Analista), se obtuvo un valor correlacional de 0,504, en la cual se manifiesta que hay una **Correlación Positiva Media** entre la primera dimensión y la variable dependiente. La cual se acepta la hipótesis específica 1. Por lo que se concluye que la función del analista de crédito es de vital importancia para la obtención de un crédito en la entidad, haciendo uso de todo mecanismo y determinar si el cliente es sujeto de crédito o no.
- Según los resultados obtenidos, se determinó que la Correlación de Pearson, hipótesis específica 2 (Incumplimiento de Pago), se obtuvo un valor correlacional de 0,039, el cual se manifiesta que hay una **Correlación Positiva Débil** entre la segunda dimensión y la variable dependiente. La cual se acepta la hipótesis específica 2, dando a conocer que el incumplimiento de pago se debe a la insolvencia económica del cliente, lo cual genera dificultad en los plazos establecidos.
- Según los resultados obtenidos, se determinó que la Correlación de Pearson, hipótesis específica 3 (Cobranza Especializada), se obtuvo un valor correlacional de 0,156, el cual se manifiesta, que hay una **Correlación Positiva Media** entre la tercera dimensión y la variable dependiente, la cual se acepta la hipótesis específica 3. En la cual

se determinó que la entidad activa la cobranza especializada para el cobro de los créditos y no generar atraso con los plazos establecidos.

## RECOMENDACIONES

- Al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289, a través de su área de analistas de crédito, que al momento de realizar las evaluaciones crediticias sean más eficaces y eficientes, debiendo tener en cuenta la capacidad de pago, los ingresos futuros del prestamista, la liquidez del deudor, etc. Para que en un futuro los préstamos que otorguen, no se les sea difícil recuperar, evitando las molestias entre cliente y la entidad, así se garantice el cumplimiento del pago.
- Al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289, a través de su área de analistas de crédito, que al personal del área de créditos se encuentren en constante capacitación para que al momento de cumplir con sus funciones realicen una exhaustiva evaluación de todos los aspectos y requisitos a tener en cuenta al momento de otorgar un crédito.
- Al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289, a través del área de Analistas de Crédito, que usen mecanismos de cruce de información y antecedentes de morosidad, para evitar el incumplimiento de pago, ya que de esta manera se evitaría estar registrados en la central de riesgo.
- Al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289, a través del área de Analistas de Crédito, realizar un seguimiento periódico de los créditos otorgados a los clientes, para efectuar una mejor cobranza y concientizando al cliente que tiene una responsabilidad de pago con la entidad evitando atrasos en los plazos fijados.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Barragán, L. (2020), Tecnología para la innovación - ¿Cómo recuperar la cartera de préstamos en época de crisis? Recuperado de <https://alertaeconomica.com/como-recuperar-la-cartera-de-prestamos-en-epoca-de-crisis/>.

Chávez, D. (2017), análisis de riesgo crediticio para la cooperativa de ahorro y crédito Guaranda limitada en el año 2016.

Condor, K. (2019), gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en mi banco – agencia Chupaca – 2018.

CREDIRIESGO (2010), Conocer los aspectos relevantes de la gestión especializada del riesgo crediticio en Instituciones de Microfinanzas. Recuperado de <http://crediriesgo.blogspot.com/2010/05/funciones-del-analista-de-creditos.html>

Funciones de un Analista de Crédito y Cobranza (s/f), n/a. recuperado de <https://microfinanzasglobal.com/analista-de-credito/funciones/>.

Izarra, M. (2016), riesgo crediticio y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 – Huancavelica - periodo 2014

Lozano, I. (2019), LA EVALUACIÓN CREDITICIA EN LAS MICROFINANZAS. Recuperado de <http://www.elanalista.com/microfinanzas/la-evaluacion-crediticia-en-las-microfinanzas/>.

Mejores Prácticas en Estrategias de Cobranza (2008), n/a. recuperado de [https://www.smartcampaign.org/storage/documents/Tools\\_and\\_Resources/IS26SP.pdf](https://www.smartcampaign.org/storage/documents/Tools_and_Resources/IS26SP.pdf).

Mora, C. (2014), mejora del proceso de evaluación de riesgo crediticio para banco estado microempresas.

Paredes, L. (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.

Peiro, A. (s.f.), Riesgo de crédito. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/riesgo-de-credito.html>.

Pérez, C. (2017), gestión la evaluación crediticia y su relación con el riesgo crediticio, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Viator Ltda. año 2013, Lima.

Plan de educación financiera (2010), finanzas para todos - ¿Qué pasa si no puedo pagar un préstamo? Recuperado de <https://www.finanzasparatodos.es/es/kitsupervivencia/relacion-esbancarias/imposibilidadpagarprestamo.html>.

Roldan, P. (s/f), Morosidad bancaria. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/morosidad-bancaria.html#:~:text=La%20morosidad%20bancaria%20es%20un,el%20total%20de%20operaciones%20realizadas.>

Gordillo, C. (2013), Administración de Riesgos Financieros. Recuperado de <https://ingenieriadelconocimiento.jimdofree.com/ingenier%C3%A1Da-de-riesgos/>

Lozano, I. (2019). *El proceso crediticio en microfinanzas*. EL ANALISTA.COM. <http://www.elanalista.com/microfinanzas/el-proceso-crediticio-en-microfinanzas/>

# **ANEXOS**



	Francisco Ltda. N° 289 – Huánuco – 2020.	<p>Hi2. El incumplimiento de pago incidirá con el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289 – Huánuco – 2020.</p> <p>Ho2. El incumplimiento de pago incidirá con el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289 – Huánuco – 2020.</p> <p>Hi3. La cobranza especializada incidirá recuperación crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289 – Huánuco – 2020.</p> <p>H03. La cobranza especializada incidirá recuperación crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289 – Huánuco – 2020.</p>	<p><b>MUESTRA</b></p> <p>La muestra está conformada por un total de 18 analistas de crédito, que trabajan en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN FRANCISCO LTDA N° 289, que se encuentra ubicado en la ciudad de Huánuco.</p> <p><b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b></p> <p><b>PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS</b></p> <p><b>TÉCNICA:</b> Encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTO:</b> Cuestionario</p> <p><b>PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS:</b> SPSS</p> <p><b>PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS:</b></p> <p>SPSS y WORD.</p>
--	--	---	---

**ELABORACIÓN:** Propia del investigador

## Anexo 02

# AUTORIZACIÓN DE ESTUDIO

## CONSTANCIA

El Que al final subscribe, jefe de la Jefatura de Créditos y Cobranzas, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289, hace constar lo siguiente:

Que, el Bach. HAMILTON JOHNN DIAZ JORGE, Identificado con DNI 76362597, ha realizado un informe de investigación (Tesis) consistente en la aplicación de una encuesta dirigido a los analistas de crédito que laboran en esta institución financiera para adjuntar a la presente como anexo con la finalidad de obtener resultados con miras a conocer el trabajo del analista de crédito.

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado, para los fines que estime pertinente realizar.

Huánuco, 12 de enero del 2021.



## Anexo 03

### INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### ENCUESTA DIRIGIDA A LOS ANALISTAS DE CRÉDITO

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN.** - LA EVALUACIÓN CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN EL RIESGO DE MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA N° 289 - HUÁNUCO, 2020.

**INSTRUCCIONES PARA EL DESARROLLO DEL INSTRUMENTO:** Se requiere de su colaboración para obtener sus respuestas de las preguntas formuladas por el investigador, mediante la aplicación de este instrumento de investigación

1. ¿Usted cuando realiza una evaluación crediticia para un cliente, estos cumplen con todos los requisitos para poder obtener un crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289?
  - a) Siempre
  - b) A veces
  - c) Nunca
  
2. ¿Usted cuando realiza una evaluación crediticia para la obtención de un préstamo de un determinado cliente verifica principalmente la fuente de ingreso para ver la solvencia económica de pago?
  - a) Siempre
  - b) A veces
  - c) Nunca
  
3. ¿Usted cuando realiza una evaluación crediticia para la obtención de un préstamo de un determinado cliente verifica principalmente el historial crediticio para evitar el incumplimiento de pago?
  - a) Siempre
  - b) A veces
  - c) Nunca
  
4. ¿Usted cuando realiza una evaluación crediticia para la obtención de un préstamo de un determinado cliente, muchas veces estos se encuentran con un historial crediticio de morosidad e incumplimiento de pago?
  - a) Siempre
  - b) A veces
  - c) Nunca
  
5. ¿Usted puede percibir de las personas que obtuvieron un préstamo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289, la gran mayoría de créditos de pago está relacionado con la insolvencia económica del cliente?
  - a) Siempre
  - b) A veces
  - c) Nunca

6. ¿Usted puede percibir de las personas que obtuvieron un préstamo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289, la gran mayoría de clientes tiene un comportamiento deshonesto para no pagar el préstamo obtenido?
- a) Siempre
  - b) A veces
  - c) Nunca
7. ¿El cliente cuando presenta un comportamiento de morosidad con su préstamo obtenido, la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289, a través de sus áreas especializadas activan su cobranza especializada a través de mecanismos legales?
- a) Siempre
  - b) A veces
  - c) Nunca
8. ¿El cliente cuando presenta un comportamiento de morosidad con su préstamo obtenido, la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289, realiza el registro a la central de riesgo del cliente moroso?
- a) Siempre
  - b) A veces
  - c) Nunca
9. ¿Se puede ver que al momento del incumplimiento de pago por parte de un cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289, se realiza las visitas de cobranza para que el cliente asuma su responsabilidad de pagar el préstamo?
- a) Siempre
  - b) A veces
  - c) Nunca
10. ¿Se puede ver que al momento del incumplimiento de pago por parte de un cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289, se realiza las visitas de cobranza constantemente al cliente para asumir su responsabilidad de pagar el préstamo?
- a) Siempre
  - b) A veces
  - c) Nunca
11. ¿Usted puede ver que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289, cuando un cliente que no quiere pagar el préstamo obtenido, la recuperación crediticia se realiza a través de la ejecución de avales?
- a) Siempre
  - b) A veces
  - c) Nunca
12. ¿Usted puede ver que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289, cuando un cliente que no quiere pagar el préstamo obtenido, la recuperación crediticia se realiza a través de la ejecución de garantías?
- a) Siempre
  - b) A veces
  - c) Nunca

- 13.** ¿Qué nivel conoce sobre los procedimientos para otorgar un crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289?
- a) Conoce mucho
  - b) Conoce
  - c) Conoce poco
  - d) Indiferente
  - e) No conoce
- 14.** ¿La entidad financiera cuenta con un sistema de filtro de crédito?
- a) Si
  - b) Desconoce
  - c) No
- 15.** ¿Sabe usted que la garantía de crédito es muy importante para el cumplimiento de pago del usuario?
- a) Si
  - b) Desconoce
  - c) No
- 16.** ¿Con qué frecuencia aprobó un crédito teniendo los requisitos correspondientes?
- a) Muy frecuente
  - b) Frecuente
  - c) Ocasional
  - d) Raramente
  - e) Nunca
- 17.** ¿Está de acuerdo que los documentos que se solicita al usuario para otorgar un crédito garantizan el cumplimiento de pago?
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indeciso
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
- 18.** ¿Cree usted que los trámites de crédito comprometen el cumplimiento de pago de los clientes?
- a) Siempre
  - b) A veces
  - c) Nunca

**ANEXO 04**  
**GALERIA FOTOGRÁFICA**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO**  
**LTDA N° 289**



## ANALISTAS DE CRÉDITO

