



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Evaluación Crediticia en la Cartera de Colocaciones de la Cooperativa de
Ahorro y Crédito Coopevision Cusco, 2021**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. Alanis Araceli Morales Roman

Bach. Eileen Luz Quispe Sanchez

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

ASESOR:

Mg. Edison Alan Alves Choque

**CUSCO – PERÚ
2022**



PRESENTACIÓN

SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DE LA CIUDAD DEL CUSCO.

En cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, pongo a vuestra distinguida consideración la investigación intitulada Evaluación Crediticia en la Cartera de Colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevision, 2021, con el objeto de optar el título profesional de Licenciado en Administración.

La presente investigación buscó describir la Evaluación Crediticia, considerando factores de reputación, arraigo, capacidad mercantil, solvencia, garantía y capacidad económica, que buscan ofrecer alternativas de solución en los prestatarios y entidades financieras que puede devenir en un mejor sistema crediticio.



AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios por la oportunidad de vivir y seguir adelante. A nuestra querida universidad y la escuela profesional de Administración por el conocimiento y valores en lo personal y profesional. A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevision por su apoyo al brindarnos la información requerida. A nuestras familias y amigos quienes nos apoyaron y motivaron a seguir adelante y a cumplir nuestros objetivos.

Alanis Araceli Morales Roman

Eileen Luz Quispe Sanchez



DEDICATORIA

A Dios por la vida las oportunidades brindadas a mis abuelitos Isolina, Juan y Andrés que con su experiencia de vida me guiaron, a mis padres Ruth y Juan Carlos, por su comprensión, y dedicación. A mi hermana Karla, por enseñarme a ser fuerte ante adversidades, y quiero además dedicar esta tesis a mi novio Isaac por su apoyo incondicional.

Alanis Araceli Morales Roman

A Dios por permitirme llegar hasta este momento de mi vida, a mis padres Santos y Antonia, por estar a lado mío en todo momento, por la perseverancia que los caracteriza y sus valores inculcados, a mis hermanos Rosinaldo y Jerson por ser el ejemplo a seguir de los cuales aprendí tantas cosas y agradezco hoy en día.

Eileen luz Quispe Sanchez



Resumen

El presente trabajo de investigación intitulado: Evaluación Crediticia en la Cartera de Colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevision, 2021 se desarrolló con el objetivo de describir la evaluación crediticia en la cartera de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevisión en el año 2021. El alcance de la investigación es descriptivo, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental transversal, la técnica utilizada para el recojo de información de la presente investigación fue la encuesta y el instrumento empleado el cuestionario, la población fue de 36 analistas de crédito que trabajan en la cooperativa. Los resultados de la investigación tuvieron porcentajes de muy adecuado con 52.8%, adecuado con 41.7% y regular con 5.6% entonces la Evaluación Crediticia se considera como adecuada según esas cifras. Se concluye que los analistas de crédito hacen un trabajo mejor que el promedio al momento de evaluar a sus clientes. Los analistas de crédito casi no omiten sus procedimientos de trabajo y hay un valor positivo al momento de revisar su trabajo en las dimensiones de la presente investigación.

Palabras clave: Evaluación crediticia, reputación, arraigo, capacidad mercantil, solvencia, garantía, posición económica.



ABSTRACT

The present research work entitled: Credit Evaluation in the Loan Portfolio of Coopevision Savings and Loan Cooperative, 2021 was developed with the objective of describing the credit evaluation in the loan portfolio of Coopevision Savings and Loan Cooperative in the year 2021. The scope of the research is descriptive, quantitative approach and non-experimental cross-sectional design, the technique used for the collection of information of this research was the survey and the instrument used was the questionnaire, the population was 36 credit analysts working in the cooperative. The results of the research had percentages of very adequate with 52.8%, adequate with 41.7% and regular with 5.6%, so the Credit Evaluation is considered adequate according to these figures. It is concluded that credit analysts do a better than average job in evaluating their clients. Credit analysts hardly omit their work procedures and there is a positive value at the time of reviewing their work in the dimensions of the present research.

Key words: Credit evaluation, reputation, reputational, rootedness, marketability, creditworthiness, collateral, economic position.



Evaluación Crediticia en la Cartera de Colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevision, Cusco 2021

por Alanis Morales Y Eileen Quispe

Mg. Edison Alves Choque
Asesor

Fecha de entrega: 17-abr-2022 08:49p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1812982460

Nombre del archivo: Tesis_Evaluacion_Crediticia_Coopevisi_n.docx (385.41K)



¹³
UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Universidad
Andina
del Cusco**

Sabiduría que vive en ti

**“Evaluación Crediticia en la Cartera de Colocaciones de la Cooperativa
de Ahorro y Crédito Coopevision, Cusco 2021”**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. Alanis Araceli Morales Román

Bach. Eileen Luz Quispe Sánchez

³
**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADAS EN ADMINISTRACIÓN**

ASESOR:

Mg. Edison Alan Alves Choque

**CUSCO – PERÚ
2022**



Evaluación Crediticia en la Cartera de Colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevision, Cusco 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	es.scribd.com Fuente de Internet	 Mg. Edison Alves Choque Asesor	1 %
2	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet		1 %
3	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet		1 %
4	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet		1 %
5	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet		1 %
6	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet		1 %
7	docplayer.es Fuente de Internet		1 %



ÍNDICE

CAPÍTULO I:	17
INTRODUCCION	17
1.1. Planteamiento del Problema	17
1.2. Formulación del problema	20
1.2.1. Problema general	20
1.2.2. Problemas específicos	20
1.3. Objetivos de la investigación.	21
1.3.1. Objetivo general.	21
1.3.2. Objetivos específicos.	21
1.4. Justificación de la investigación.	21
1.4.1. Relevancia social.	21
1.4.2. Implicancias prácticas.	22
1.4.3. Valor teórico.	22
1.4.4. Utilidad metodológica.	23
1.4.5. Viabilidad o factibilidad.	23
1.5. Delimitación de la investigación	23
1.5.1. Delimitación Temporal	23
1.5.2. Delimitación Espacial	24
CAPITULO II:	24
MARCO TEÓRICO	24
2.1. Antecedentes de la investigación	24



2.1.1. Antecedentes Internacionales	24
2.1.2. Antecedentes Nacionales	26
2.1.3. Antecedentes Locales	30
2.2. Bases legales	32
2.3. Bases teóricas	32
2.3.1. La evaluación crediticia	32
2.4. Marco conceptual	38
2.4.3.Fidelidad	39
2.4.4.Habilidades	39
2.4.5.Identificación	39
2.4.6.Iniciativa	39
2.4.7.Metas	39
2.4.8.Motivación intrínseca	39
2.4.9.Remuneración	40
2.4.10.Satisfacción laboral	40
2.5. Variable	40
2.6.1. Identificación de la variable	40
Tabla 1. Conceptualización de la Variable	40
Tabla 2. Operacionalización de variables	41
CAPITULO III:	42
MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	42
3.1. Enfoque de investigación	42
3.2. Alcance de la investigación	43



3.3. Diseño de la investigación	43
3.4. Población y muestra de la investigación	43
3.4.1. Población	43
3.6. Técnica e instrumento de recolección de datos	44
3.6.1 Técnica	44
3.6.2 Instrumento	44
3.7. Procesamiento de datos	44
CAPÍTULO IV:	44
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	44
4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado	44
4.1.1. Presentación del instrumento	44
4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado	46
4.2. Resultados de las dimensiones de la variable Evaluación Crediticia	46
4.2.1 Reputación	47
4.2.2 Arraigo	51
4.2.3 Capacidad mercantil	54
4.2.4 Solvencia	58
4.2.5 Garantía	62
4.2.6 Posición económica	65
4.3. 70CAPÍTULO V:	73
DISCUSIÓN	73
5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos	73
5.2. Limitaciones del estudio	74



5.3. Comparación crítica con la literatura existente	75
5.4. Implicancias del estudio	76
CONCLUSIONES	76
RECOMENDACIONES	78



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Conceptualización de la Variable	38
Tabla 2.	Operacionalización de variables	39
Tabla 3.	Distribución de los ítems del cuestionario	42
Tabla 4.	Descripción de la Baremación y escala de interpretación	43
Tabla 5.	Estadísticas de fiabilidad	44
Tabla 6.	Indicadores de la dimensión Reputación.	45
Tabla 7.	Reputación de los clientes en la cartera de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevision de la ciudad del Cusco y Puerto Maldonado.	46
Tabla 8.	Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Reputación	47
Tabla 9.	Indicadores de la dimensión Arraigo	48
Tabla 10.	Arraigo de los clientes en la cartera de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito – Coopevision de la ciudad del Cusco y Puerto Maldonado – 2021.	50
Tabla 11.	Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Arraigo	51
Tabla 12.	Indicadores de la dimensión Capacidad mercantil.	52
Tabla 13.	Capacidad mercantil de los clientes en la cartera de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito - Coopevision de la ciudad del Cusco y Puerto Maldonado – 2021.	53
Tabla 14.	Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Capacidad mercantil	54
Tabla 15.	Indicadores de la dimensión Solvencia.	56
Tabla 16.	Solvencia de los clientes en la cartera de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito - Coopevision de la ciudad del Cusco y Puerto Maldonado – 2021.	57
Tabla 17.	Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Solvencia	58
Tabla 18.	Indicadores de la dimensión Garantía.	59
Tabla 19.	Garantía de los clientes en la cartera de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito - Coopevision de la ciudad del Cusco y Puerto Maldonado – 2021.	61
Tabla 20.	Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Garantía	62
Tabla 21.	Indicadores de la dimensión Posición económica.	63



- Tabla 22. Posición económica de los clientes en la cartera de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito - Coopevision de la ciudad del Cusco y Puerto Maldonado – 2021. 65
- Tabla 23. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Posición económica 66
- Tabla 24. Evaluación Crediticia en la cartera de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito – Coopevision de la ciudad del Cusco y Puerto Maldonado - 2021. 67
- Tabla 25. Comparación promedio de las dimensiones de la variable Evaluación crediticia 69



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Indicadores de la dimensión Reputación	45
Figura 2. Reputación de los clientes en la cartera de colocaciones de la cooperativa de ahorro y crédito Coopevision de la ciudad del Cusco.	46
Figura 3. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Reputación.	47
Figura 4. Indicadores de la dimensión Arraigo	49
Figura 5. Arraigo de los clientes en la cartera de colocaciones de la cooperativa de ahorro y crédito – Coopevision de la ciudad del Cusco – 2021.	50
Figura 6. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Arraigo	51
Figura 7. . Indicadores de la dimensión Capacidad mercantil.	53
Figura 8. Capacidad mercantil de los clientes en la cartera de colocaciones de la cooperativa de ahorro y crédito - Coopevision de la ciudad del Cusco – 2021.	54
Figura 9. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Capacidad mercantil.....	55
Figura 10. Indicadores de la dimensión Solvencia.	56
Figura 11. Solvencia de los clientes en la cartera de colocaciones de la cooperativa de ahorro y crédito - Coopevision de la ciudad del Cusco – 2021.	58
Figura 12. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Solvencia	59
Figura 13. Indicadores de la dimensión Garantía.	60
Figura 14. Garantía de los clientes en la cartera de colocaciones de la cooperativa de ahorro y crédito - Coopevision de la ciudad del Cusco – 2021.	62
Figura 15. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Garantía.	63
Figura 16. Indicadores de la dimensión Posición económica.	64
Figura 17. Posición económica de los clientes en la cartera de colocaciones de la cooperativa de ahorro y crédito - Coopevision de la ciudad del Cusco – 2021.	66
Figura 18. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Posición económica..	67
Figura 19. Evaluación Crediticia en la cartera de colocaciones de la Cooperativa de ahorro y crédito – Coopevision de la ciudad del Cusco - 2021.	68



Figura 20. Comparación promedio de las dimensiones de la variable Evaluación crediticia.....70



CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

La evaluación crediticia es una situación muy importante para cualquier actividad que se realice, y toda persona natural o jurídica en algún momento va a encontrarse en esta circunstancia. En el ámbito financiero, es de vital importancia predecir el futuro para tomar la mejor decisión posible. La globalización de los mercados ha venido generando una mayor volatilidad de las variables macroeconómicas que ocasiona que las empresas financieras en general presentan pérdidas considerables, lo que motiva analizar la problemática de una incorrecta evaluación crediticia dentro de las microempresas ya que esto causa pérdidas por incumplimiento de pagos.

La economía peruana ha experimentado un crecimiento económico sostenido y elevado durante la última década, lo cual ha contribuido fuertemente a la expansión de las colocaciones del sistema financiero. En este contexto resulta muy relevante analizar distintos indicadores que muestren la calidad de la cartera crediticia para prevenir una eventual crisis financiera al final de la época de auge económico. Algunos autores han buscado analizar los determinantes de la calidad de la cartera crediticia en el Perú a través de indicadores basados en la morosidad crediticia y otros a través de las provisiones bancarias (Moreno C. A., 2011)

La presente investigación fue aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevision la cual es supervisada por SBS (Ley N°30822), fue fundada en el año 2017 y está orientada a promover servicios de intermediación financiera tales como son los ahorros y créditos, siendo su objetivo principal el sector microempresa.

Las políticas de crédito que la cooperativa ha adoptado para una buena evaluación crediticia son las siguientes:

- Ser asociado a la cooperativa.



- Los socios que son nuevos en la cooperativa realizan un pago de 30 soles a su nuevo crédito por inscripción como socio nuevo (10 soles por apertura de cuenta y 20 soles por aporte de nuevo socio)
- Los socios nuevos pueden iniciar su línea crediticia con un monto de 300.00 soles.
- El socio debe tener definido claramente el propósito o destino del préstamo.
- La cooperativa solo otorga crédito para inversión en capital de trabajo netamente concerniente al tipo de negocio del socio.
- Podrá ser garante la persona que no se encuentre en situación de morosidad con sus obligaciones financieras.
- No se podrá solicitar otro crédito paralelo sin antes haber cancelado en las fechas establecidas con el 50% del pago.
- El negocio del socio solicitante de crédito debe tener antigüedad de 6 meses mínimo.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevision ofrece productos financieros como:

- Crédito a microempresa diarios (desde los montos de s/ 300 hasta el monto máximo de s/ 3 000).
- Crédito a microempresa semanales (desde los montos de S/ 300 hasta el monto máximo de S/.3000 soles).

Asimismo la cooperativa aplica un proceso para la evaluación crediticia ya que es un factor muy importante y fundamental para disminuir las consecuencias de una deficiente evaluación crediticia, a continuación se menciona el proceso: filtrar al cliente y participantes (garantes), de ser el caso, en central de riesgos o base de datos internas y obtener los reportes respectivos. Luego de reunir información sobre el cliente: Sunat, vecinos, asociación, etc. Visitar negocio y domicilio del cliente y registrar información sobre cliente y/o participantes, después de este paso el analista ingresa los datos en plantilla Excel (evaluación de Estados Financieros) y se elabora una propuesta de crédito en seguida, se evalúa la solicitud de crédito y el analista lo presenta al comité de crédito, dentro de esta reunión de comité analiza los casos presentados por cada analista y se delibera si serán aprobados o no, luego de esto, se revisa la documentación de la persona y se verifica si el expediente es conforme para otorgar el crédito con la firma del gerente y la respectiva autorización.



Tanto en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ubicada en la ciudad del Cusco y Puerto Maldonado se realiza la misma dinámica de evaluación ya que el público objetivo son las microempresas en ambas ciudades y tienen el mismo orden riguroso para la obtención de los requisitos.

En caso de una falta e impuntualidad en el cronograma de pagos el analista y el área de recuperaciones toma acciones realizando visitas constantes, se presentan notificaciones domiciliarias ya pasando a faltas mayores de pago se toma medidas cautelares ya que se cuenta con un área judicial, tomando este dato en cuenta es preciso mencionar que la morosidad en la cartera del año 2021 fue de 2.79% teniendo esta información podemos sustentar que la evaluación crediticia muestra algunos inconvenientes, en algunos casos no se examina al detalle de todos los elementos exigidos para otorgar un crédito

La evaluación se hizo de forma subjetiva porque los analistas de crédito tienen que llegar a metas de colocaciones de crédito; estas metas son algunas veces elevadas y a veces se incrementa con el paso del tiempo. Las causas también obedecen al hecho que en algunas circunstancias no se cuenta con información actualizada de las centrales de riesgo, por ende, los analistas deben aplicar su criterio para dar algunas aprobaciones. Las características del cliente, como referencias crediticias o personales, algunas pocas veces no se ha considerado de manera obligatoria para una evaluación, ya que algunos analistas se conforman con la información brindada por la central de riesgo, sin embargo, esta central es muy general y algunas veces desactualizada, ya que no detalla cómo viene pagando el cliente cuota a cuota sino le da una puntuación global a nivel financiero. Algunas veces no se recaban muchas referencias porque en algunos casos el trámite de crédito se dilata y el cliente puede desistir de su solicitud. Por ejemplo, un cliente que aparezca con buena calificación en la central de riesgo es porque en los últimos seis meses hizo pagos puntuales, sin embargo, ese mismo cliente pudo haber sido impuntual en sus pagos previos a esos seis meses y eso no se refleja en la central de riesgos, por ende, podría darse la situación de que pueda tener atrasos en sus pagos a la cooperativa.



La capacidad de pago del cliente algunas pocas veces no es real en la evaluación crediticia, ya que el cliente podría incrementar sus ingresos en la entrevista con el analista de créditos y dicho analista, por intentar llegar a sus metas, podría no indagar las versiones del cliente, motivando a que información ficticia se plasme en su evaluación, y el crédito sea aprobado de manera más rápida por el comité de créditos. Este hecho tiene como consecuencia algunos problemas para el futuro, ya que, al manejar información no tan precisa, los clientes podrían tener más retrasos en sus pagos.

En algunos casos, los clientes conocen algunas omisiones que se dan en la evaluación de crédito de la cooperativa. Por ese motivo, algunos clientes se mantienen en la informalidad, por ejemplo, no actualizan su propia documentación, como cuadernos de apuntes, boletas de compraventa u otros; por lo tanto, algunos pocos analistas de crédito brindan más importancia al cómo sus clientes vinieron pagando sus últimas cuotas.

En algunos casos los clientes no presentan un garante, tampoco algunos documentos de propiedad ya que en otras instituciones financieras les dan a los clientes un crédito a sola firma. También en algunos casos, los analistas aceptan que los clientes van a regularizar los documentos requeridos más adelante, algo que podría traer problemas en las colocaciones. Todo esto se hace otra vez por la presión de llegar a sus metas crediticias.

Se observa también créditos que cuentan con garantía y tienen sustento en su documentación como, por ejemplo, certificados de posesión de un inmueble (que no está inscrito en registros públicos) y en otros casos autovalúo desactualizado; esto podría generar un problema para el área de recuperaciones ya que dichos documentos no ayudan mucho a una recuperación del monto prestado. A veces se otorga créditos mayores con garantías que no están a la altura del monto del crédito.

Las condiciones del cliente como análisis externo del negocio, competitividad, licencias de funcionamiento, amenazas económicas, ciclo económico o temporalidad de negocio sí son tomados en cuenta al momento de evaluar un negocio, pero algunas pocas veces no se es tan estricto, algo que puede generar un problema ya que no se sabe la exposición del cliente ante una realidad que podría ser complicada. Por ejemplo, existen unos pocos casos que algún cliente que a mitad de pago de un crédito solicita otro crédito paralelo, en el cual la Cooperativa otorga confianza por el buen pago realizado en el primer



contrato de crédito, pero resulta que al momento de continuar con las cuotas definidas el cliente a veces no puede pagar ambos créditos puntualmente, generando algunos inconvenientes a la cooperativa.

De seguir esta situación, la cartera pesada de la cooperativa se puede incrementar, generando un perjuicio para la cooperativa y los clientes de la misma institución. En el caso de la cooperativa, podría incurrir en un desbalance financiero que no cubra sus expectativas financieras. Los empleados de la cooperativa se podrían ver afectados, siendo vistos como trabajadores que no son muy estrictos en sus deberes. En el caso de los clientes, podrían verse en una calificación negativa en las centrales de riesgo que haría que no puedan solicitar créditos en otras entidades financieras y en general tener un desprestigio en su historial empresarial – profesional.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo es la Evaluación Crediticia en la cartera de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito – Coopevision, 2021?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cómo es la reputación de los clientes en la cartera de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevision, 2021?
- b) ¿Cómo es el arraigo de los clientes en la cartera de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito – Coopevision, 2021?



- c) ¿Cómo es la capacidad mercantil de los clientes en la cartera de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito – Coopevision, 2021?
- d) ¿Cómo es la solvencia de los clientes en la cartera de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito – Coopevision, 2021?
- e) ¿Cómo es la garantía de los clientes en la cartera de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito – Coopevision, 2021?
- f) ¿Cómo es la posición económica de los clientes económica en la cartera de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito – Coopevision, 2021?

1.3. Objetivos de la investigación.

1.3.1. Objetivo general.

Describir la Evaluación Crediticia en la cartera de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito – Coopevision, 2021.

1.3.2. Objetivos específicos.

- a) Describir la reputación de los clientes en la cartera de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevision, 2021.
- b) Describir el arraigo de los clientes en la cartera de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito – Coopevision, 2021.
- c) Describir la capacidad mercantil de los clientes en la cartera de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito – Coopevision, 2021.
- d) Describir la solvencia de los clientes en la cartera de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito – Coopevision, 2021.



- e) Describir la garantía de los clientes en la cartera de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito – Coopevision, 2021.
- f) Describir la posición económica de los clientes en la cartera de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito – Coopevision, 2021.

1.4. Justificación de la investigación.

1.4.1. Relevancia social.

El presente trabajo de investigación es relevante en lo social porque permite a las entidades financieras y a los clientes de crédito a tomar decisiones correctas a partir de la variable estudiada, las entidades financieras pueden elaborar y aplicar una mejor lista de requerimientos en su evaluación crediticia; y ante la exigencia de la cooperativa, los clientes buscarán tener su documentación de respaldo más organizada, viendo también los beneficios que les trae, como es, tener un muy buen historial crediticio. De esta forma se genera un círculo virtuoso contribuyendo en el bienestar social y emocional de ambas partes. Con una buena evaluación crediticia la cooperativa se beneficia en tener menos clientes en mora, algo que puede hacer que se generen más empleos. También, los empleados que hacen dichas evaluaciones crediticias están en una mejor condición laboral. Dicho beneficio se puede replicar en otras entidades financieras, dichas entidades financieras pueden seguir el modelo de mejora de la presente investigación para tener una mejora continua, por lo que el impacto positivo en la sociedad puede ser más amplio.

1.4.2. Implicancias prácticas.

El presente trabajo de investigación es relevante en lo práctico porque permitió demostrar que una mejor investigación de evaluación crediticia puede tener implicancias positivas en mejorar la evaluación crediticia que hace una entidad financiera para reducir sus niveles de morosidad.



1.4.3. Valor teórico.

El presente trabajo de investigación es relevante en su valor teórico porque permitió el desarrollo y profundización de los conocimientos con respecto a investigación de evaluación crediticia. La profundización se da en el sentido de abordar temas más contemporáneos en las evaluaciones crediticias, como, por ejemplo, el otorgar un crédito en una época de crisis como la del COVID o evaluar la solvencia económica de un cliente por sistemas informáticos en lugar de aún hacerlo con presentación física de boletas de pago. Los mencionados son elementos importantes en el desarrollo de las entidades financieras. Se busca investigar la Evaluación Crediticia en una cooperativa que está creciendo, para la investigación éste es un nuevo escenario que brindará nuevos conceptos que se diferencian de evaluaciones crediticias en entidades más grandes. El estudio tiene soporte en diferentes autores, teorías, artículos, libros etc.

1.4.4. Utilidad metodológica.

El presente trabajo de investigación tiene utilidad metodológica debido a que los métodos, procedimientos, pasos técnicas e instrumentos que se emplearon pueden ser utilizados en próximos trabajos de investigación. Se podrá tomar el presente trabajo como un modelo de investigación deductiva (cómo se desdobra la variable hasta llegar a los indicadores el instrumento de recolección de información); las preguntas formuladas en el cuestionario aborda a los indicadores de un modo en que se pueda obtener la información más veraz; esas preguntas podrán ser tomadas como ejemplo para otra investigación a realizar. Así mismo se combina el cuestionario con una lista de cotejos que afianza la veracidad de la información recolectada. El presente trabajo puede servir como base para otras investigaciones. La razón para que el presente trabajo pueda servir para realizar otras investigaciones es que se estudian temas relacionados a la investigación crediticia y eso involucra a otras empresas en el mismo rubro. Otros investigadores pueden utilizar las referencias y soporte de la presente investigación como soporte de sus investigaciones, también los resultados de la presente investigación serán antecedentes para futuras investigaciones en el mismo campo.



1.4.5. Viabilidad o factibilidad.

La presente investigación fue factible o viable ya que se pudo obtener información real, fidedigna y pertinente de interés y dominio de las investigadoras, se cuenta con disponibilidad de recursos humanos y materiales que determinarán la obtención de resultados precisos de acuerdo a los objetivos planteados en el presente trabajo de investigación.

1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1. Delimitación Temporal

El presente trabajo de investigación se desarrolló durante el año 2021.

1.5.2. Delimitación Espacial

El presente trabajo de investigación se realizó en las dos sedes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevision en la ciudad del Cusco y la ciudad de Puerto Maldonado.

1.5.3. Delimitación Conceptual

El presente trabajo de investigación estuvo delimitado conceptualmente por la “Evaluación Crediticia” la cual se encuentra dentro del área de Finanzas.



CAPÍTULO II:

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

(Freire Guevara, 2014) en su trabajo “La evaluación crediticia y su impacto en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, Cantón Ambato, provincia de Tungurahua” muestra lo siguiente:

La elevada tasa de morosidad presente en la cartera de créditos de la cooperativa Kullki Wasi, es un tema de alto interés para los directivos de la institución. El objetivo fue analizar la morosidad dentro de la microfinanciera y por lo tanto cuidar la liquidez con la que se maneja y lleva a cabo sus operaciones. La población fue de 4,283 carpetas de crédito y la muestra fue de 290 carpetas de crédito para ser investigadas. Para el estudio del nivel de evaluación que es realizado por los analistas hacia los demandantes de créditos, se procedió a aplicar una lista de chequeo (check list) que permitió evidenciar los puntos débiles dentro de tal proceso, y que gracias a su interpretación y análisis, se pudo determinar la necesidad de realizar un “Rediseño del procedimiento crediticio: Otorgamiento de créditos, llevada a cabo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi”, que logre la adecuada colocación y posterior recuperación de los créditos otorgados. Además, para completar la propuesta de esta investigación se elaboró un plan de capacitación dirigido hacia los analistas de crédito, completando así, una recomendación de aplicar un procedimiento adecuado y que brinde mayor seguridad al momento de entregar los recursos de la institución.

Conclusiones:

- Mediante la verificación de hipótesis se logró determinar que la evaluación crediticia que realiza la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi, ejerce



un impacto en la liquidez con la que se maneja la institución.

- Los parámetros en los que la cooperativa realiza una evaluación satisfactoria al momento de entregar un crédito son los concernientes al bloque de análisis del solicitante y al de análisis cuantitativo.
- Los parámetros en los que la cooperativa realiza una evaluación deficiente al momento de entregar un crédito son los concernientes al bloque de análisis in situ y al de análisis cualitativo.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, en muchas de las evaluaciones realizadas previamente a la otorgación del crédito, no considera la actualización de las referencias personales, comerciales y bancarias del solicitante que cuenta con un historial crediticio dentro de la institución.
- Las solicitudes de crédito que son otorgadas por la cooperativa al solicitante presentan tachones y correcciones, además no son llenadas en su totalidad, provocando una confusión al momento de evaluarlas.
- Los meses de junio, julio, agosto del 2012 y julio, agosto, septiembre del 2013, presentan una liquidez de primera línea inferior al 14%, lo cual se considera como un índice de alto riesgo institucional e insuficiente para afrontar crisis de retiros masivos.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

A) De acuerdo a (Carrillo García, 2017) con la investigación “Incidencia de La Evaluación Crediticia en la Morosidad de los créditos Microempresa En Una Caja Municipal De Ahorro y Crédito De Tingo María” muestra lo siguiente:

La presente tesis tuvo como objetivo analizar la incidencia de la evaluación crediticia en la morosidad de los créditos microempresa en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en Tingo María. Tiene un alcance descriptivo y una población de 15 analistas de crédito. Los resultados arribados indican que la morosidad crediticia no sólo se ve afectada por factores macroeconómicos, sino también por microeconómicos. Vale decir que, las instituciones financieras más grandes dependen más de determinantes externos que internos. En cambio, las instituciones medianas y pequeñas dependen de factores internos, tales como los relacionados a la política de otorgamiento de créditos, eficiencia productiva y la



conducta tomadora de riesgos. En ese sentido, esta connotación nos acerca más a la realidad de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, dado que la política de créditos y el desempeño de los evaluadores, tienen un grado importante de influencia en la morosidad.

Conclusiones:

1. La morosidad crediticia no sólo se ve afectada por factores macroeconómicos, sino también por microeconómicos. Así la sensibilidad de la morosidad depende del tamaño de la institución, vale decir que las instituciones financieras más grandes dependen más de determinantes externos que internos, debido probablemente al mejor aprovechamiento de economías a escala en recursos e información destinados a la evaluación y manejo del riesgo crediticio. En cambio, las instituciones medianas y pequeñas dependen de factores internos, tales como los relacionados a la política de otorgamiento de créditos, eficiencia productiva y la conducta tomadora de riesgos. En ese sentido, esta connotación nos acerca más a la realidad de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, dado que la política de créditos y la eficiencia productiva, tienen un grado importante de influencia en la morosidad.

2. Los analistas de crédito de la CMAC objeto de estudio, utilizan sus propios criterios que en muchos casos son heterogéneos, en el proceso de evaluación crediticia, esto genera un alto riesgo de cometer errores y deficiencias en la evaluación, ampliando la posibilidad de que el cliente caiga en morosidad. Vale decir, que en tanto no se siga el procedimiento adecuado de la evaluación, pasando por alto el análisis cualitativo de la persona, así como errores de criterios en el análisis cuantitativo, estos generarán mayores riesgos para que las colocaciones sean morosas.

3. Las razones financieras no son suficientes en el análisis de un crédito, máxime si se trata de microempresas en la cual la información financiera es de baja calidad. En ese sentido, es ineludible complementar con análisis de carácter cualitativo, de tal manera que se reduzca el riesgo de cometer errores en el proceso de evaluación. Para tal efecto, se debe evaluar variables cualitativas,



tales como el reporte de visita del vendedor el cual nos indicará la relación de la información obtenida por el agente de ventas sobre las ventas estimadas del negocio y la capacidad de compra que pudiera tener a futuro; las referencias de proveedores y bancos son informes que los acreedores de la empresa brinda sobre la historia crediticia del deudor y las líneas de crédito que tiene con ellos.

4. Los criterios más relevantes con los que el comité de crédito identifica los riesgos de cartera es la capacidad de pago, seguido del historial crediticio y la solvencia moral. Estos hallazgos ratifican nuestro análisis que consiste en la importancia del análisis cuantitativo y cualitativo para disminuir las probabilidades de riesgo crediticio y su impacto en la morosidad.

B) De acuerdo a (Chipana Huanca, 2018) con la investigación “Evaluación de la Gestión Crediticia en el otorgamiento de créditos en la financiera Credinka agencia Yunguyo periodo 2015 – 2016” se muestra lo siguiente:

El presente trabajo de investigación tiene como objetivos Analizar la incidencia en la gestión crediticia durante el proceso de otorgamiento de créditos y su impacto en la formación de cartera de la financiera Credinka agencia Yunguyo. Con lo que se pretende asegurar el plan de inversión, satisfacción del cliente y el retorno del préstamo de acuerdo a lo programado, sin que en el periodo del préstamo ocurran alteraciones que sean producto de una incorrecta aplicación de la gestión crediticia. Para la evaluación y desarrollo de los objetivos se utilizaron los métodos: analítico y deductivo; la muestra utilizada es de 11 funcionarios que realizan gestión directa e indirecta en la agencia y de 356 prestatarios de los periodos 2015 y 2016. Los resultados obtenidos son: Que los colaboradores de la Financiera Credinka incumplen con el manual de procedimientos y políticas de crédito para otorgar los créditos, la evaluación crediticia lo realizan de manera regular, en su mayoría otorgan créditos sin hacer la visita ínsita que es la verificación del domicilio y/o negocio del cliente antes otorgarle el crédito. De los prestatarios se obtuvo que del 100% de los clientes el 67.42% cumplieron con cancelar sus cuotas y el 32.58% se encontraron en estado de morosidad, esto debido a muchos factores como: la incapacidad de pago, fracaso empresarial o el inadecuado uso del crédito, todo ello producto de una deficiente evaluación



crediticia al cliente. Se propone verificar si los asesores de negocios otorgan créditos de acuerdo a los parámetros establecidos en el manual de procedimientos y políticas de crédito.

Conclusiones:

PRIMERA: Una deficiente gestión crediticia se da por proceder incorrectamente con las etapas para el otorgamiento de un crédito, primeramente por qué no se lleva a cabo una correcta evaluación crediticia como se muestra en el cuadro 1, del 100% de los clientes el 67.42% cumplieron con cancelar sus cuotas en los plazos determinados y el 32.58% se encontraron en estado de morosidad, esto debido a muchos factores como: la incapacidad de pago, voluntad de pago, fracaso empresarial o el inadecuado uso del crédito, todo ello producto de una deficiente evaluación crediticia al cliente. Según el cuadro 2 el 74.68% de los créditos otorgados se realizó en base a los parámetros establecidos de políticas para el otorgamiento de créditos; mientras que el 25.35% de los créditos colocados no se otorgaron de acuerdo a los parámetros de créditos. No todos los créditos que otorgó la financiera se rigieron por las políticas de créditos, esto debido al poco análisis y criterio profesional que realiza el asesor financiero, de ahí que existe un riesgo de que los créditos no se puedan recuperar si no se cumplen con las políticas establecidas al momento de otorgar los créditos.

SEGUNDA: Existe varios riesgos en la gestión crediticia, durante el proceso de otorgamiento de créditos, como se observa en el cuadro 7, la cartera de morosos en total es 116 que representa 32.58% de la cartera total, de los cuales el 49.58% (59 morosos) tienen un atraso mayor a 120 días esto según el cuadro 8 estaría calificado como crédito en pérdida. Existen también créditos de dudosa cobranza, como muestra el cuadro 7 y 8, donde se muestra 23 morosos que tendrían un atraso de 90 a 120 días; y así existen créditos deficientes y con problemas. Es por ello que la primera etapa de la gestión crediticia es fundamental para que un crédito sea recuperable, todo empieza bien si se hace una correcta y eficiente evaluación crediticia prosiguiendo de acuerdo a la evaluación cuantitativa y cualitativa, mediante estas herramientas de evaluación podremos asegurar el stock máximo de garantía para cubrir su riesgo de pérdida.



TERCERA: Los colaboradores de la Financiera Credinka. incumplen con el manual de procedimientos y políticas de crédito para otorgar créditos tal como lo demuestra el cuadro 10 donde el 8 de los encuestados indicaron que la evaluación crediticia lo realizan de manera regular de acuerdo a las políticas de crédito y el 23.27% incumplen con estos estándares, en el año 2016 el 74.62% de créditos se otorgaron de acuerdo a estos parámetros de créditos y el 25.38% no concuerdan con los parámetros crediticios estipulados en el manual de políticas de crédito, en su mayoría otorgan créditos sin hacer la visita INSITU que es la verificación del domicilio y/o negocio del cliente antes otorgarle el crédito. Financiera Credinka otorga créditos rurales en su mayoría, en consecuencia, muchos de los clientes de las zonas rurales no cuentan con todos los requisitos exigidos para otorgarles un crédito, por ende los oficiales de negocio otorgan créditos a sola firma o con los requisitos que no tienen valor legal no midiendo los riesgos de acuerdo al monto de crédito que se otorga al cliente y su capacidad de endeudamiento.

2.1.3. Antecedentes Locales

De acuerdo a (Pérez Vallenas & Pérez Vallenas, 2019) con la investigación “Evaluación Crediticia y morosidad en clientes de Mibanco, oficina principal cusco 2019” se muestra lo siguiente:

La investigación se realizó en el Banco Mi Banco oficina principal Cusco, donde se realiza colocaciones de créditos a los micro y pequeños empresarios, así mismo, se tienen que cumplir con los requisitos que exige la entidad financiera, siendo estos los documentos personales y del negocio, a su vez la entidad evalúa el historial crediticio, así como la capacidad de pago y garantías, por lo que la presente investigación tuvo como objetivo determinar el grado de relación de la evaluación crediticia con la morosidad de los clientes del Mi Banco; la investigación pertenece al enfoque cuantitativo, cuyo alcance es correlacional, con diseño no experimental de corte transeccional. La población de estudio estuvo dirigida a 30 analistas de crédito de Mi Banco y se aplicó el instrumento a toda la población de estudio. Los resultados de la investigación muestran que, para el 50% de los analistas, la evaluación crediticia es



adecuada, para ello se tiene una morosidad de riesgo medio; y para el 20% la evaluación crediticia es regular, para ello se tiene una morosidad de riesgo medio; en conclusión se puede afirmar, según la prueba Chi cuadrado, que existe relación entre la evaluación crediticia y la morosidad, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es negativa al 45%; es decir que, a mayor o mejor evaluación crediticia se tendrá menor morosidad con los clientes de Mi Banco.

Conclusiones:

Primera: En cuanto a la evaluación crediticia y la morosidad de los clientes de Mi Banco oficina principal Cusco, se tiene que para el 50% de los analistas la evaluación crediticia es adecuada, de ello resultado una morosidad media; y para el 20% la evaluación crediticia, regular, de ello resultado una morosidad media; por lo tanto, se puede afirmar según la prueba Chi cuadrado, que existe relación entre la evaluación crediticia y la morosidad, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es negativa al 45%; es decir que a mayor o mejor evaluación crediticia se tendrá menor morosidad con los clientes de Mi Banco.

Segunda: En cuanto a la evaluación de documentos personales y de negocio y la morosidad de los clientes de Mibanco oficina principal Cusco se tiene que para un 23.3% la evaluación documental es regular, resultando con una morosidad media, y para un 46.7% la evaluación documental es adecuada resultando también con una morosidad media, por lo tanto, se puede afirmar según la prueba Chi Cuadrado que existe una relación entre la evaluación de documentos personales con la morosidad, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es negativa con 45.1%; es decir, a mayor o mejor evaluación de documentos personales y del negocio se tendrá menor morosidad con los clientes de Mi Banco.

Tercera: En cuanto a la evaluación del historial crediticio y la morosidad de los clientes de Mi Banco, oficina principal Cusco, se tiene que para el 66.7% la evaluación del historial crediticio es adecuado, resultando con una morosidad media; por lo tanto, se puede afirmar según la prueba Chi cuadrado que existe una relación entre la evaluación del historial crediticio con la morosidad, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es negativa al 67.6%; es decir que a



mayor o mejor evaluación del historial crediticio se tendrá menor morosidad con los clientes de Mi Banco.

Cuarta: En cuanto a la evaluación de la capacidad de pago y garantías y la morosidad de los clientes de Mi Banco, oficina principal Cusco, se tiene que para el 43.3% la evaluación de la capacidad de pago y garantías es regular, de ello resultado una morosidad media, por lo tanto se puede afirmar según la prueba Chi cuadrado que existe una relación entre la evaluación de la capacidad de pago y garantías con la morosidad donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es negativa al 38.8%; es decir que, a mayor o mejor evaluación de la capacidad de pagos y garantías se tendrá menor morosidad con los clientes de Mi Banco.

2.2. Bases legales

- Texto concordado de la ley general del sistema financiero y del sistema de seguros de la superintendencia de banca y seguros *Resolución SBS N° 11356 - 2008* (Superintendencia de Banca y Seguros del Perú, 2008)
- Ley Coopac: Ley N° 30822, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, y otras normas concordantes, respecto a la regulación y supervisión de las cooperativas de ahorro y crédito. (Superintendencia de Banca Seguros y AFP, 2023)

2.3. Bases teóricas

2.3.1. La evaluación crediticia

2.3.1.1. Concepto de crédito

“Crédito, es la posibilidad de obtener dinero, bienes o servicios sin pagar en el momento de recibirlos a cambio de una promesa de pago realizada por el prestatario de una suma debidamente cuantificada en una fecha en el futuro.” (Brachfield, 2009, pág. 59)

(Monroy Enriquez, 2013, pág. 50) indica respecto al crédito lo siguiente:



La palabra crédito proviene del latín, del verbo **credere**: creer, lo que significa confiar o tener confianza.

Es un derecho que tiene una persona acreedora a recibir de otra deudora, una cantidad de dinero que le ha sido confiada por un determinado tiempo, con un pago o cargo adicional, comúnmente representado por intereses.

Es el cambio de una riqueza presente por una futura, basado en la confianza y solvencia que se concede al deudor.

En la campo económico y financiero, se entiende por crédito, la confianza que se tiene en la capacidad, posibilidad, voluntad y solvencia del deudor, para el cumplimiento de la obligación de devolución contraída, más los intereses acordados.

2.3.1.2. Concesión y evaluación de un crédito

Según (Aguirre Landa, Garro Aburto, & Alcalde Martínez, 2020, pág. 264),

La evaluación de un crédito se realiza con una revisión documental, desde la socio formación, aplicando la cartografía documental. La evaluación de un crédito es el conjunto de acciones que determinan si una persona está apta para otorgar dicho crédito. Se caracteriza por dar a conocer si un cliente tiene la voluntad y la capacidad de pago para honrar su obligación.

(Contreras Gómez, 2020) también manifiesta que:

La evaluación del crédito es una tarea de gran importancia para el acreedor. El crédito es una pieza clave de los sistemas económicos en la mayoría de los países y mercados; permitiendo que personas y organizaciones con excesos de fondos puedan transferirlos a quienes tienen déficit de efectivo, a cambio de una recompensa y de la obligación de devolver los fondos.



De acuerdo a (Morales Castro & Morales Castro, 2014, pág. 100) para la concesión de un crédito es necesario tener en cuenta lo siguiente:

La concesión de crédito a nuevos clientes, así como a clientes ya establecidos, requieren el conocimiento de la capacidad financiera del cliente para contraer una deuda. Antes de expedir la primera solicitud se llevará a cabo una investigación sobre los antecedentes financieros del cliente. Una correcta información requiere el conocimiento de la siguiente información:

- Informe del delegado o comercial.
- Informe comercial de una agencia especializada.
- Referencias de riesgos concedidas por bancos.
- Informe de créditos otorgados por asociaciones sectoriales, organismos, registros, etc.
- Información de otros proveedores y clientes.
- Estados financieros aportados por el cliente.

Así mismo, (Morales Castro & Morales Castro, 2014, pág. 107) manifiestan que “la evaluación de crédito reúne la información histórica por medio del análisis que se usa como base para predecir la conducta futura.” También se refieren a que “la predicción de conducta de crédito, esto es, una predicción del tipo e importe de las obligaciones por concepto de crédito que puede esperarse que paguen y una estimación del importe máximo del crédito que debiera aceptarse del cliente.”

2.3.1.3. Importancia del crédito

Se puede apreciar que de acuerdo a (Haro, 2014) citado por (Becerra Villa, 2015, pág. 112) “el crédito es fundamental para la existencia y desarrollo de las empresas; permite aumentar los volúmenes de venta, que a su vez



disminuye los costos unitarios y permite a determinados sectores de la población integrarse al mercado consumidor.”

“Un crédito documentario es importante por la formalidad que representa para evitar diferencias entre ambas partes. Un crédito es un mandato de pago, siempre y cuando éste cumpla con todas las condiciones impuestas en el propio crédito”. (De Jaime Eslava & Gómez Cáceres, 2006) citado por (Becerra Villa, 2015, pág. 95)

2.3.1.4. Técnicas de análisis para la aceptación del crédito

(Morales Castro & Morales Castro, 2014, pág. 122) manifiesta que,

Los criterios para analizar el riesgo crediticio, es decir la probabilidad de que un sujeto o empresa cumpla los pagos de capital y de intereses de sus créditos, han sido variables a través del tiempo. A principios de 1930 la herramienta clave del análisis fue el balance general. A principios de la década de 1950, se usó el análisis de los estados de resultados, enfocándose principalmente en las utilidades de la empresa. Desde entonces, el criterio empleado se ha basado en el flujo de caja, esto es, se otorga un crédito si el solicitante produce suficiente caja para pagarlo, ya que los créditos no se pagan con utilidades, ni con inventarios, se pagan con los recursos que se tienen en caja.

Así mismo, se considera que en la evaluación de créditos no hay esquemas rígidos, por el contrario, es dinámico y demanda creatividad por parte del analista de crédito. Aunque sí es importante dominar las diferentes técnicas de análisis y complementarlas con una buena experiencia y buen criterio, también, es necesario contar con la información necesaria y suficiente que permita minimizar el número de incógnitas que ayude a tomar la decisión más conveniente. (Morales Castro & Morales Castro, 2014, pág. 122)



2.3.1.5. Elementos fundamentales que se evalúan en un crédito:

De acuerdo a (Morales Castro & Morales Castro, 2014, pág. 122) “la evaluación de crédito es el juicio de la posición de un cliente, apoyado en una información amplia y segura, así como la aplicación de técnicas de evaluación para calcular el riesgo relacionado con la utilidad.” Los elementos de decisión para evaluar el crédito de un cliente son los siguientes:

- Reputación
- Arraigo
- Capacidad mercantil
- Solvencia
- Garantía
- Posición económica

A) Reputación

(Morales Castro & Morales Castro, 2014, pág. 122) indican que la reputación o imagen del solicitante orienta al ejecutivo de crédito para conocer si el deudor desea pagar. Le indica, entre otras cosas, si tiene fama de ser buen pagador, si se retrasa con frecuencia o si le niegan el crédito otras empresas.

De lo antes mencionado se puede deducir que los indicadores de dicha dimensión son:

- Imagen del solicitante

Categorías de Clasificación Crediticia

El deudor será clasificado de acuerdo a las siguientes categorías:

- a. Categoría Normal
- b. Categoría con Problemas Potenciales



- c. Categoría Deficiente
- d. Categoría Dudoso
- e. Categoría Pérdida

Según la superintendencia de bancos y seguros existen 5 categorías de clasificación (SBS, 2008)

- Estado crediticio en otras empresas

B) Arraigo

(Morales Castro & Morales Castro, 2014, pág. 122) indican que “Para medir el riesgo que se corre, el ejecutivo debe conocer, tratándose de una persona física especialmente, el tiempo de permanencia en su trabajo y en su domicilio.”

De acuerdo a la teoría mencionada se infiere que los indicadores son:

- Permanencia en el trabajo
- Permanencia en el domicilio

C) Capacidad mercantil

Según (Morales Castro & Morales Castro, 2014, pág. 122) la capacidad mercantil representa la capacidad del deudor para generar utilidades suficientes para pagar el préstamo. Se estudian los estados financieros con el fin de determinar la proporcionalidad y la tendencia de los resultados.”

En función a esa información se deduce que los indicadores son:

- Generación de utilidades
- Tendencia a generar utilidades

D) Solvencia

(Morales Castro & Morales Castro, 2014, pág. 122) afirman que la solvencia es la posición financiera que refleja el estado de liquidez



aceptable, es decir, si en un momento dado el deudor cuenta con dinero suficiente para cubrir sus compromisos. Es posible que tenga utilidades cuantiosas, pero todas ellas invertidas en valores fijos, y que no tenga activo circulante.

En función a la definiciones anteriores se infiere que los indicadores son:

- Liquidez aceptable
- Utilidades invertidas

E) Garantía

(Morales Castro & Morales Castro, 2014, pág. 122) manifiestan que la garantía puede ser personal, prendaria o hipotecaria, con la cual se determina el riesgo que se corre al abrir el crédito al solicitante.

De acuerdo a lo mencionado los indicadores son:

- Garantía Personal
- Garantía Prendaria

F) Posición económica

Según (Morales Castro & Morales Castro, 2014, pág. 122) para medir la posición económica el ejecutivo de crédito debe estar al tanto de las variaciones económicas que existen en el medio susceptible al afectar los límites de crédito que se pueden ofrecer.

De acuerdo a lo mencionado los indicadores son:

- Variaciones económicas
- Límites de crédito



2.5. Marco conceptual

2.4.1. Autonomía

Grado en el que el trabajo proporciona libertad y discreción sustancial al individuo para que programe su trabajo, y para determinar los procedimientos que usará para llevarlo a cabo. (Robbins & Judge, Comportamiento Organizacional, 2013)

2.4.2. Conocimiento

Información ordenada y sistematizada. Es un activo intangible y el recurso más importante de la era de la comunicación. Es aquello que se obtiene por medio del estudio y la experiencia. (Chiavenato, 2011)

2.4.3. Fidelidad

Propensión a comprar la misma marca o frecuentar el mismo establecimiento para satisfacer una misma necesidad. (García Rodríguez, 2000)

2.4.4. Habilidades

Se trata de saber hacer. Significa utilizar y aplicar el conocimiento, ya sea para resolver problemas o situaciones, crear e innovar. En otras palabras, habilidad es la transformación del conocimiento en resultado. (Chiavenato, 2011)

2.4.5. Identificación

Se define como el involucramiento, satisfacción y entusiasmo de un individuo con el trabajo que realiza. (Robbins & Judge, Comportamiento Organizacional, 2013)

2.4.6. Iniciativa



Es el acto de ejercer el derecho de hacer una propuesta. Además de ser la acción de adelantarse a los demás en hablar u obrar. Es la cualidad personal que inclina a la iniciativa (la acción de adelantarse a los demás). (Perez Porto & Merino, 2013)

2.4.7. Metas

Formulaciones concretas de logros que la organización intenta cumplir en periodos establecidos. (Newstrom, 2011)

2.4.8. Motivación intrínseca

Recompensas internas que una persona siente al desempeñar un trabajo, de tal forma que existe una relación directa e inmediata entre el trabajo y el premio. (Newstrom, 2011)

2.4.9. Remuneración

La remuneración se refiere a la recompensa que recibe el individuo a cambio de realizar las tareas organizacionales, se trata básicamente de una relación de intercambio entre las personas y la organización. Cada empleado negocia su trabajo para obtener un pago económico puede ser directa o indirecta. (Chiavenato, 2011)

2.4.10. Satisfacción laboral

Sentimiento positivo respecto del trabajo propio, que resulta de una evaluación de sus características. (Robbins & Judge, 2013)

2.5. Variable

2.6.1. Identificación de la variable



Variable: Evaluación Crediticia

Tabla 1. **Conceptualización de la Variable**

<p>Definición conceptual:</p> <p>Evaluación crediticia:</p> <p>La evaluación de un crédito es el conjunto de acciones que determinan si una persona está apta para otorgarle dicho crédito. Se caracteriza por dar a conocer si un cliente tiene la voluntad y la capacidad de pago para honrar su obligación. (Aguirre Landa, Garro Aburto, & Alcalde Martínez, 2020, pág. 264)</p>	<p>Definición Operacional:</p> <p>Evaluación crediticia:</p> <p>La evaluación de crédito es el juicio de la posición de un cliente, apoyado en una información amplia y segura, así como la aplicación de técnicas de evaluación para calcular el riesgo relacionado con la utilidad. (Morales Castro & Morales Castro, 2014, pág. 122)</p>	Reputación
		Arraigo
		Capacidad mercantil
		Solvencia
		Garantía
		Posición económica

Fuente: Elaboración propia.



Tabla 2. Operacionalización de variables

Evaluación crediticia	Reputación	Imagen del solicitante
		Estado crediticio en otras empresas
	Arraigo	Permanencia en el trabajo
		Permanencia en el domicilio
	Capacidad mercantil	Generación de utilidades
		Tendencia a generar utilidades
	Solvencia	Liquidez aceptable
		Utilidades invertidas
	Garantía	Garantía Personal
		Garantía Prendaria
	Posición económica	Variaciones económicas
		Límites de crédito

Fuente: Elaboración propia



CAPITULO III:

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de investigación

En cuanto al enfoque de investigación es cuantitativa porque “tiene un orden riguroso, aunque, se puede redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica”. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

3.2. Alcance de la investigación

La investigación tuvo un alcance descriptivo.

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o la variable a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan estas. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

3.3. Diseño de la investigación

El presente trabajo de investigación tiene un diseño no experimental porque “Son estudios que se realizaron sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos”. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)



3.4. Población y muestra de la investigación

3.4.1. Población

En este caso, las personas encargadas de hacer la evaluación crediticia son los analistas de crédito que tanto en la sede Cusco como en la sede de Puerto Maldonado hacen un total de **36 analistas de crédito**.

- Analistas de crédito sede Cusco : 20
- Analistas de crédito sede Puerto Maldonado : 16

TOTAL : 36 analistas de crédito

El total de la población de estudio será considerado para hacer la investigación.

3.6. Técnica e instrumento de recolección de datos

3.6.1 Técnica

Para la presente investigación la técnica que se utilizó fue la encuesta.

3.6.2 Instrumento

Para la presente investigación el instrumento que se utilizó para la recolección de datos fue el cuestionario.

3.7. Procesamiento de datos

Para el procesamiento de datos de la presente investigación se utilizó el software Excel de Microsoft Office y el programa estadístico SPSS en su versión 25.0.



CAPÍTULO IV:

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

4.1.1. Presentación del instrumento

Para determinar cómo es la Evaluación Crediticia en la cartera de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito – Coopevision de la ciudad del Cusco y Puerto Maldonado - 2021, se aplicó un cuestionario 36 analistas, en el que se considera 20 ítems distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 3. Distribución de los ítems del cuestionario

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
V: Evaluación crediticia	1.1. Reputación	Imagen del solicitante	p1, p2, p3, p4
		Estado crediticio en otras empresas	
	1.2. Arraigo	Permanencia en el trabajo	p5, p6
		Permanencia en el domicilio	
	1.3. Capacidad Mercantil	Generación de utilidades	p7, p8, p9, p10
		Tendencia a generar utilidades	
	1.4. Solvencia	Liquidez aceptable	p11, p12, p13, p14
		Utilidades invertidas	
	1.5. Garantía	Garantía personal	p15, p16, p17
		Garantía prendaria	
	1.6. Posición económica	Variaciones económicas	p18, p19, p20
		Límites de crédito	

Fuente: Elaboración propia



Tabla de baremación e interpretación

Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala de baremación e interpretación.

Tabla 4.

Descripción de la Baremación y escala de interpretación

Promedio	Escala de Interpretación
1,00 – 1,80	Muy inadecuado
1,81 – 2,60	Inadecuado
2,61 – 3,40	Regular
3,41 – 4,20	Adecuado
4,21 – 5,00	Muy adecuado

Fuente: Elaboración propia

4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado

Para determinar cómo es la Evaluación Crediticia en la cartera de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito – Coopevision de la ciudad del Cusco y Puerto Maldonado - 2021. Se utilizó la técnica estadística “Índice de consistencia Interna Alfa de Cronbach”, para lo cual se considera lo siguiente:

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.8. Entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.8. Entonces, el instrumento no es fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea.

Para obtener el coeficiente de Alfa de Cronbach, se utilizó el software IBM SPSS versión 25, cuyo resultado fue el siguiente:



Tabla 5.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.948	20

Como se observa, el Alfa de CronBach tiene un valor de 0.948 por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.

4.2. Resultados de las dimensiones de la variable Evaluación Crediticia

Para determinar la Evaluación Crediticia en la cartera de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito – Coopevision de la ciudad del Cusco y Puerto Maldonado - 2021, se describe las dimensiones de: reputación, arraigo, capacidad mercantil, solvencia, garantía y posición económica. Los resultados se presentan a continuación:

4.2.1 Reputación

El objetivo es describir la reputación de los clientes en la cartera de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevision de la ciudad del Cusco y Puerto Maldonado - 2021, para lo cual se consideran los siguientes indicadores: Imágenes del solicitante y estado crediticio en otras empresas.



A) Resultados de los indicadores de la dimensión Reputación

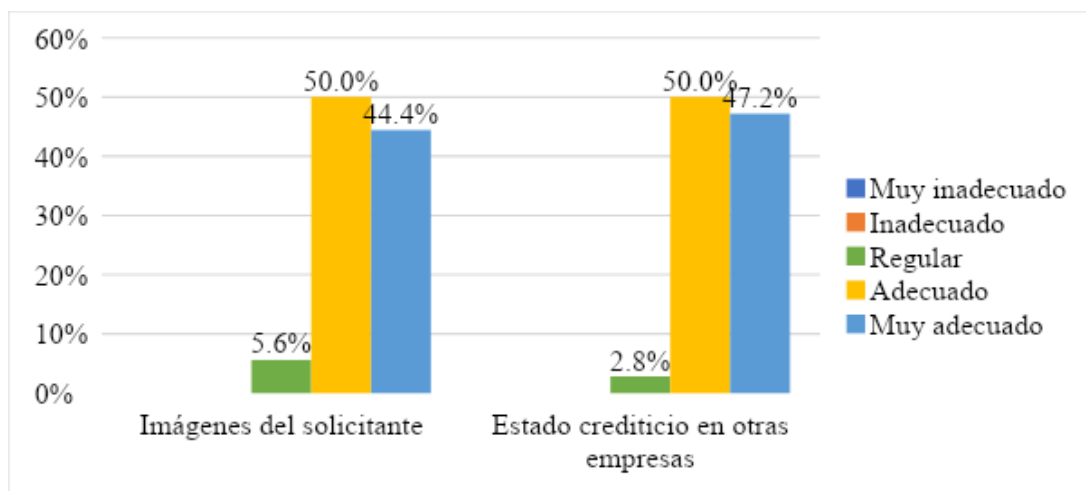
Tabla 6.

Indicadores de la dimensión Reputación.

	Imágenes del solicitante		Estado crediticio en otras empresas	
	f	%	f	%
Muy inadecuado	0	0.0%	0	0.0%
Inadecuado	0	0.0%	0	0.0%
Regular	2	5.6%	1	2.8%
Adecuado	18	50.0%	18	50.0%
Muy adecuado	16	44.4%	17	47.2%
Total	36	100.0%	36	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 1. Indicadores de la dimensión Reputación



Interpretación y análisis:

- En el indicador “Imágenes del solicitante”, se observa que el 0% de analistas de crédito lo consideran muy inadecuado e inadecuado, el 5.6% lo consideran regular,



el 50% lo consideran adecuado y el 44.4% lo consideran muy adecuado. De acuerdo a la encuesta realizada, la mayoría de los analistas de crédito consideran que el presente indicador se realiza de manera adecuada en la cooperativa.

- En el indicador “Estado crediticio en otras empresas”, se aprecia que el 0% de analistas de crédito lo consideran muy inadecuado e inadecuado, el 2.8% lo consideran regular, el 50% lo consideran adecuado y el 47.2% lo consideran muy adecuado. Por lo visto, también la mayoría de los analistas de crédito consideran que el presente indicador se realiza de manera adecuada en la cooperativa.

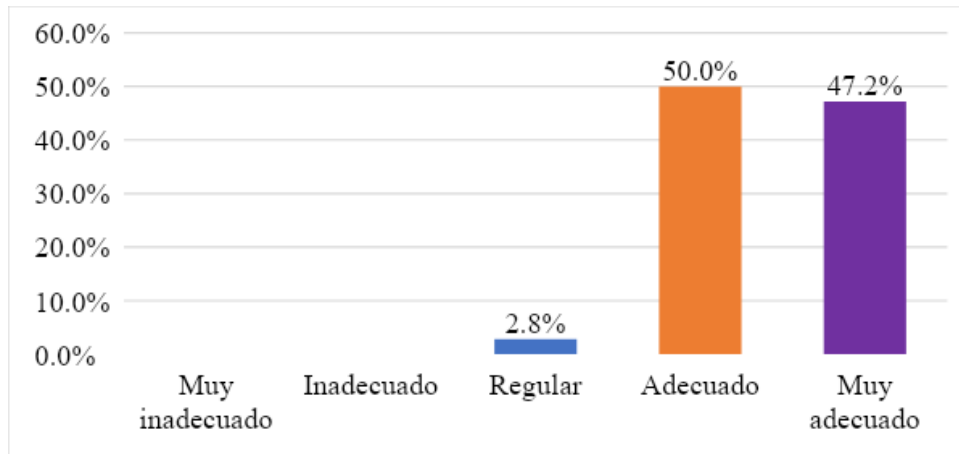
B) Resultados de la dimensión Reputación

Tabla 7. **Reputación de los clientes en la cartera de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevision de la ciudad del Cusco y Puerto Maldonado.**

	f	%
Muy inadecuado	0	0.0%
Inadecuado	0	0.0%
Regular	1	2.8%
Adecuado	18	50.0%
Muy adecuado	17	47.2%
Total	36	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 2. *Reputación de los clientes en la cartera de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevision de la ciudad del Cusco y Puerto Maldonado.*



Interpretación y análisis:

En la dimensión “Reputación de los clientes”, se aprecia que el 0% de analistas de crédito lo consideran muy inadecuado e inadecuado, el 2.8% lo consideran regular, el 50% lo consideran adecuado y el 47.2% lo consideran muy adecuado. De acuerdo con dichos resultados, la mayoría de los analistas de crédito consideran que la presente dimensión se realiza de adecuada en la cooperativa.

c) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Reputación

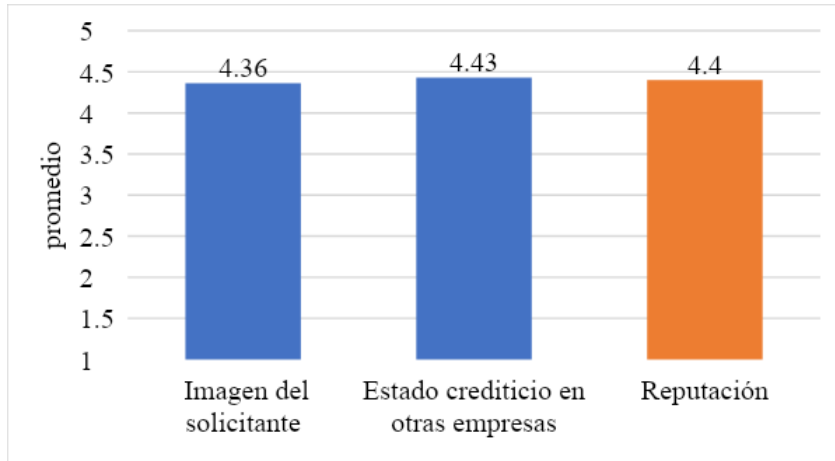
Tabla 8.

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Reputación

	Promedio	Interpretación
Imagen del solicitante	4.36	Muy Adecuado
Estado crediticio en otras empresas	4.43	Muy Adecuado
Reputación	4.40	Muy Adecuado

Fuente: Elaboración propia

Figura 3. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Reputación.



Interpretación y análisis:

- Dentro de la escala de baremación se aprecia que el indicador “Imagen del solicitante” obtuvo un promedio de 4.36 lo que la califica como muy adecuado.
- En el caso del indicador “Estado crediticio en otras empresas”, se obtuvo un promedio de 4.43 catalogando como muy adecuado.
- Finalmente, el promedio final para toda la dimensión “Reputación de los clientes”, que involucra a todos los indicadores, obtuvo un promedio de 4.40 catalogándola como muy adecuada.

4.2.2 Arraigo

El objetivo es describir el arraigo de los clientes en la cartera de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito – Coopevision de la ciudad del Cusco y Puerto Maldonado - 2021, para lo cual se considera los siguientes indicadores: Permanencia en el trabajo y permanencia en el domicilio.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión Arraigo

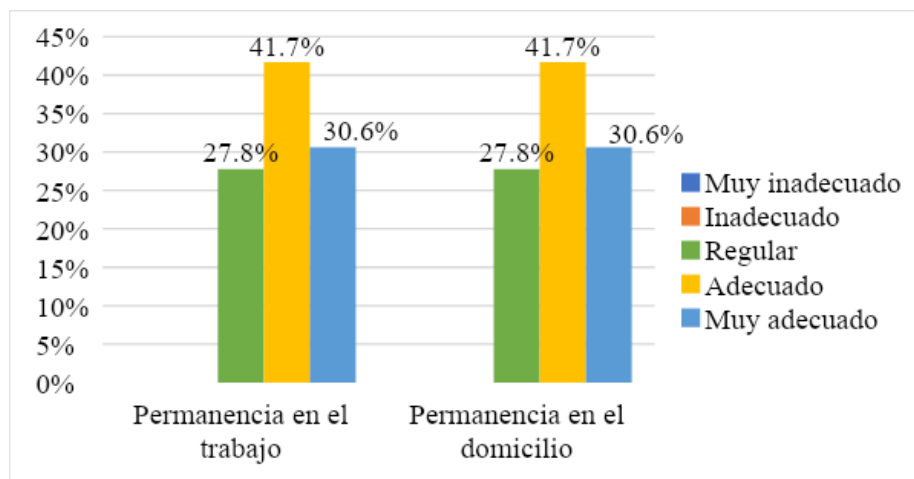
Tabla 9. **Indicadores de la dimensión Arraigo**



	Permanencia en el trabajo		Permanencia en el domicilio	
	f	%	f	%
Muy inadecuado	0	0.0%	0	0.0%
Inadecuado	0	0.0%	0	0.0%
Regular	10	27.8%	10	27.8%
Adecuado	15	41.7%	15	41.7%
Muy adecuado	11	30.6%	11	30.6%
Total	36	100.0%	36	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 4. Indicadores de la dimensión Arraigo



Interpretación y análisis:

- En el indicador “Permanencia en el trabajo”, se observa que el 0% de analistas de crédito lo consideran muy inadecuado e inadecuado, el 27.8% lo consideran regular, el 41.7% lo consideran adecuado y el 30.6% lo consideran muy adecuado. Por lo observado, un buen número de los analistas de crédito consideran que el presente indicador se realiza de manera regular a adecuada en la cooperativa.

En este indicador el analista de créditos realiza una evaluación mediante documentos como contratos, boletas de pago para sustentar el tiempo de permanencia que viene laborando en dicho centro de trabajo (institución o empresa).



En el indicador “Permanencia en el domicilio”, se aprecia que el 0% de analistas de crédito lo consideran muy inadecuado e inadecuado, el 27.8% lo consideran regular, el 41.7% lo consideran adecuado y el 30.6% lo consideran muy adecuado. Se puede ver que los resultados son iguales al anterior indicador, es decir se considera de regular a adecuado.

En este indicador el analista de créditos realiza una evaluación mediante documentos como contrato de alquiler, título de propiedad o pago de autoevaluó para sustentar el tiempo de permanencia en el domicilio actual.

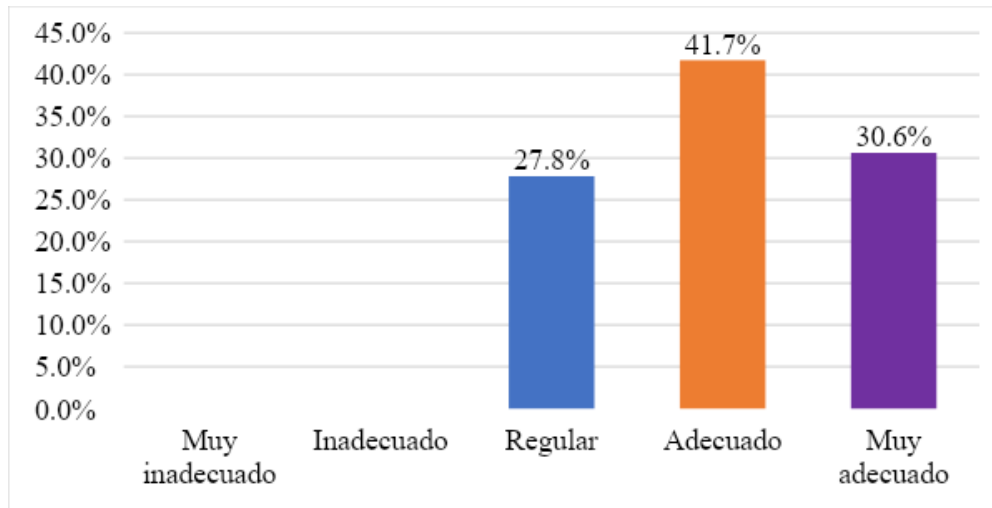
B) Resultados de la dimensión Arraigo

Tabla 10. **Arraigo de los clientes en la cartera de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito – Coopevision de la ciudad del Cusco y Puerto Maldonado – 2021.**

	f	%
Muy inadecuado	0	0.0%
Inadecuado	0	0.0%
Regular	10	27.8%
Adecuado	15	41.7%
Muy adecuado	11	30.6%
Total	36	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 5. *Arraigo de los clientes en la cartera de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito – Coopevision de la ciudad del Cusco y Puerto Maldonado – 2021.*



Interpretación y análisis:

En la dimensión “Arraigo de los clientes”, se aprecia que el 0% de analistas de crédito lo consideran muy inadecuado e inadecuado, el 27.8% lo consideran regular, el 41.7% lo consideran adecuado y el 30.6% lo consideran muy adecuado. Los resultados evidencian que si bien hay una tendencia a que los analistas hacen un trabajo muy adecuado, hay un buen número de analistas que considera que dicho trabajo se hace de manera regular.

C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Arraigo

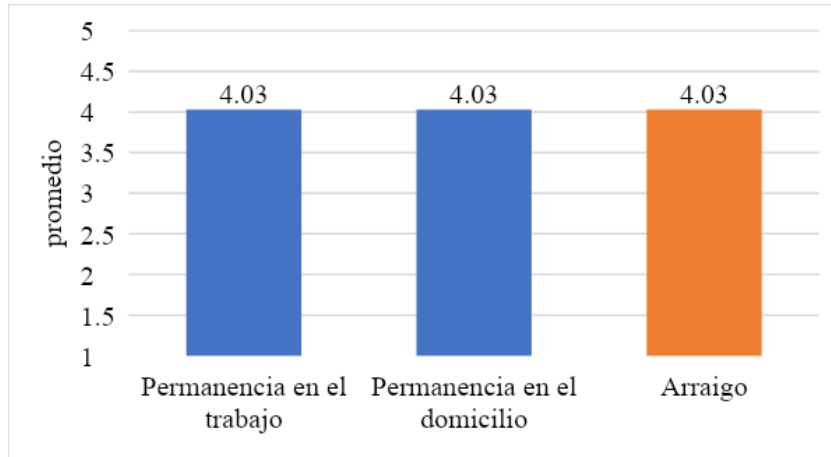
Tabla 11.

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Arraigo

	Promedio	Interpretación
Permanencia en el trabajo	4.03	Adecuado
Permanencia en el domicilio	4.03	Adecuado
Arraigo	4.03	Adecuado

Fuente: Elaboración propia

Figura 6. *Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Arraigo*



Interpretación y análisis:

- Dentro de la escala de baremación se aprecia que el indicador “Permanencia en el trabajo” obtuvo un promedio de 4.03 lo que la califica como adecuado.
- En el caso del indicador “Permanencia en el domicilio”, se obtuvo un promedio de 4.03 catalogandolo como adecuado.
- Finalmente, el promedio final para toda la dimensión “Arraigo de los clientes”, que involucra a todos los indicadores, obtuvo un promedio de 4.03 catalogándola como adecuada.

4.2.3 Capacidad mercantil

El objetivo es describir la capacidad mercantil de los clientes en la cartera de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito - Coopevision de la ciudad del Cusco y Puerto Maldonado - 2021, para lo cual se considera los siguientes indicadores: Generación de utilidades y tendencia a generar utilidades.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión Capacidad mercantil.

Tabla 12.

Indicadores de la dimensión Capacidad mercantil.

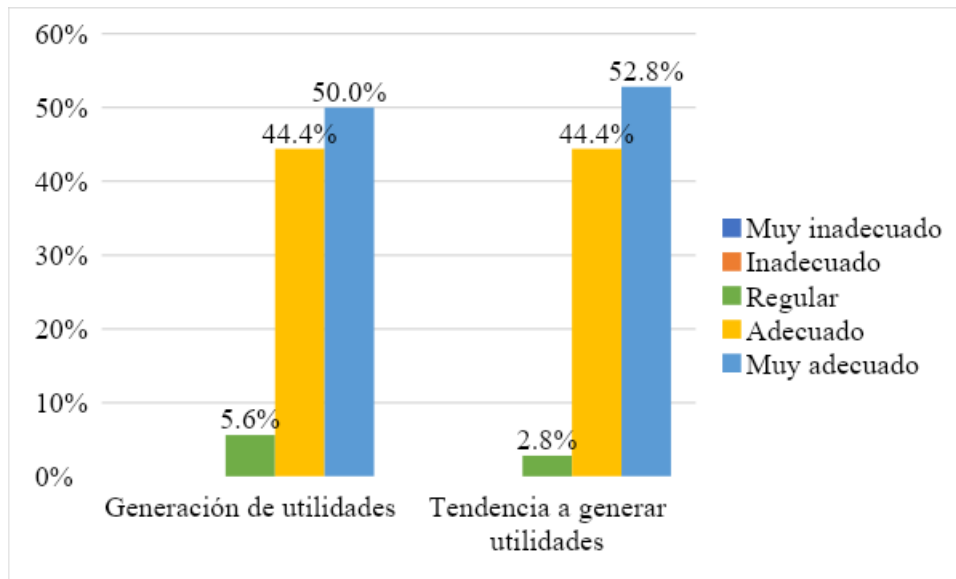
	Generación de utilidades		Tendencia a generar utilidades	
	f	%	F	%
Muy inadecuado	0	0.0%	0	0.0%
Inadecuado	0	0.0%	0	0.0%



Regular	2	5.6%	1	2.8%
Adecuado	16	44.4%	16	44.4%
Muy adecuado	18	50.0%	19	52.8%
Total	36	100.0%	36	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 7. . *Indicadores de la dimensión Capacidad mercantil.*



Interpretación y análisis:

- En el indicador “Generación de utilidades”, se observa que el 0% de analistas de crédito lo consideran muy inadecuado e inadecuado, el 5.6% lo consideran regular, el 44.4% lo consideran adecuado y el 50% lo consideran muy adecuado. Por lo que se puede apreciar, la mayoría de los analistas de crédito consideran que el presente indicador se realiza de manera adecuada en la cooperativa.
- En el indicador “Tendencia a generar utilidades”, se aprecia que el 0% de analistas de crédito lo consideran muy inadecuado e inadecuado, el 2.8% lo consideran regular, el 44.4% lo consideran adecuado y el 52.8% lo consideran muy adecuado. Se puede observar que los resultados tienen una tendencia a ser muy adecuados.



B) Resultados de la dimensión Capacidad mercantil

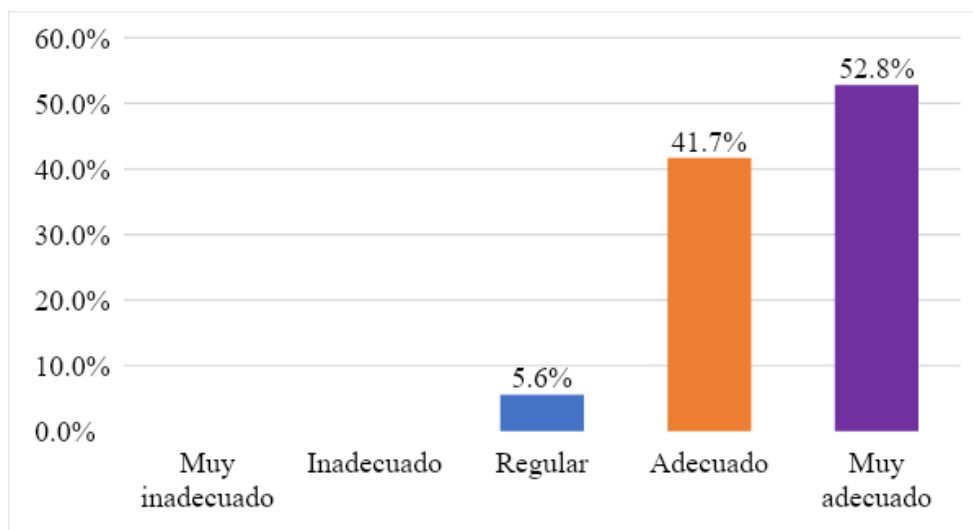
Tabla 13.

Capacidad mercantil de los clientes en la cartera de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito - Coopevision de la ciudad del Cusco y Puerto Maldonado – 2021.

	f	%
Muy inadecuado	0	0.0%
Inadecuado	0	0.0%
Regular	2	5.6%
Adecuado	15	41.7%
Muy adecuado	19	52.8%
Total	36	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 8. Capacidad mercantil de los clientes en la cartera de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito - Coopevision de la ciudad del Cusco y Puerto Maldonado – 2021.



Interpretación y análisis:



En la dimensión “Capacidad mercantil de los clientes”, se aprecia que el 0% de analistas de crédito lo consideran muy inadecuado e inadecuado, el 5.6% lo consideran regular, el 41.7% lo consideran adecuado y el 52.8% lo consideran muy adecuado. Los resultados muestran que los analistas hacen un trabajo muy adecuado con los clientes, ellos evalúan bien la capacidad mercantil de los clientes.

C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Capacidad mercantil

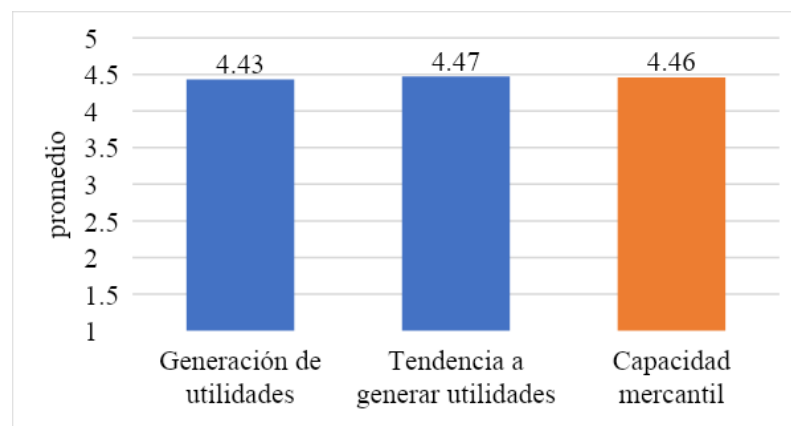
Tabla 14.

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Capacidad mercantil

	Promedio	Interpretación
Generación de utilidades	4.43	Muy adecuado
Tendencia a generar utilidades	4.47	Muy adecuado
Capacidad mercantil	4.46	Muy adecuado

Fuente: Elaboración propia

Figura 9. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Capacidad mercantil.





Interpretación y análisis:

- Dentro de la escala de baremación se aprecia que el indicador “Generación de utilidades” obtuvo un promedio de 4.43 lo que la califica como muy adecuado.
- En el caso del indicador “Tendencia a generar utilidades”, se obtuvo un promedio de 4.47 catalogándolo como muy adecuado.
- Finalmente, el promedio final para toda la dimensión “Capacidad mercantil”, que involucra a todos los indicadores, obtuvo un promedio de 4.46 catalogándola como muy adecuada.

4.2.4 Solvencia

El objetivo es describir la solvencia de los clientes en la cartera de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito - Coopevision de la ciudad del Cusco y Puerto Maldonado - 2021, para lo cual se consideran los siguientes indicadores: Liquidez aceptable y utilidades invertidas.

D) Resultados de los indicadores de la dimensión Solvencia.

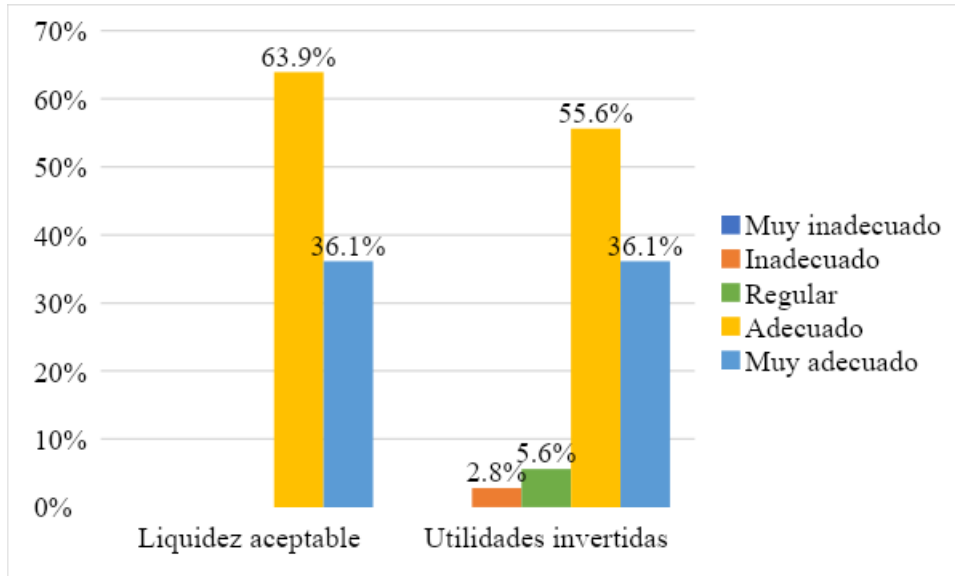
Tabla 15.

Indicadores de la dimensión Solvencia.

	Liquidez aceptable		Utilidades invertidas	
	f	%	F	%
Muy inadecuado	0	0.0%	0	0.0%
Inadecuado	0	0.0%	1	2.8%
Regular	0	0.0%	2	5.6%
Adecuado	23	63.9%	20	55.6%
Muy adecuado	13	36.1%	13	36.1%
Total	36	100.0%	36	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 10. Indicadores de la dimensión Solvencia.



Interpretación y análisis:

- En el indicador “Liquidez aceptable”, se observa que el 0% de analistas de crédito lo consideran muy inadecuado, inadecuado y regular, el 63.9% lo consideran adecuado y el 36.1% lo consideran muy adecuado. Por lo mostrado, una gran mayoría de los analistas de crédito consideran que el presente indicador se realiza de manera adecuada en la cooperativa.
- En el indicador “Utilidades invertidas”, se aprecia que el 0% de analistas de crédito lo consideran muy inadecuado, el 2.8% lo consideran inadecuado, el 5.6% lo consideran regular, el 55.6% lo consideran adecuado y el 36.1% lo consideran muy adecuado. Se puede apreciar que los resultados tienen una tendencia a ser adecuados.

E) Resultados de la dimensión Solvencia.

Tabla 16.

Solvencia de los clientes en la cartera de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito - Coopevision de la ciudad del Cusco y Puerto Maldonado – 2021.

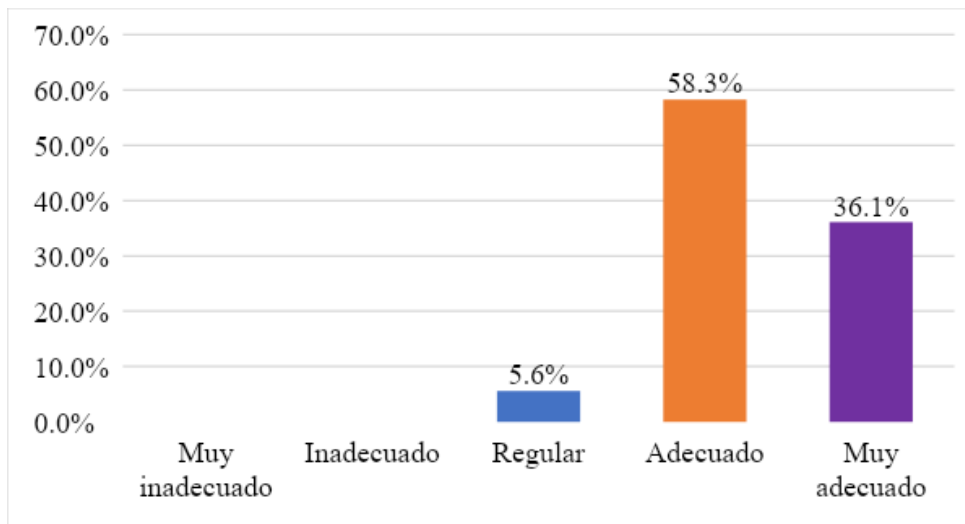
f %



Muy inadecuado	0	0.0%
Inadecuado	0	0.0%
Regular	2	5.6%
Adecuado	21	58.3%
Muy adecuado	13	36.1%
Total	36	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 11. *Solvencia de los clientes en la cartera de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito - Coopevision de la ciudad del Cusco y Puerto Maldonado – 2021.*



Interpretación y análisis:

En la dimensión “Solvencia de los clientes”, se aprecia que el 0% de analistas de crédito lo consideran muy inadecuado e inadecuado, el 5.6% lo consideran regular, el 58.3% lo consideran adecuado y el 36.1% lo consideran muy adecuado. Los resultados evidencian que los analistas de crédito hacen un trabajo adecuado con los clientes, ellos evalúan de manera adecuada la solvencia de los clientes.

Para esta evaluación el analista presenta el caso en comité de crédito, el cual es el encargado de aprobar o desaprobar el crédito, en esta reunión se evalúa la capacidad de pago del socio este es un proceso importante, de esta evaluación dependerá el estudio del socio ya que se puede obtener información del futuro comportamiento de pago y puntualidad de la cuotas



asignadas en la fechas correspondiente por lo tanto también puntualidad en su cronograma de pago, dentro de esta evaluación el analista sustenta los ingresos y egresos del socio y con toda esta información se ve reflejada si el cliente cuenta con la capacidad de pago, asimismo el comité de crédito realiza planes de contingencia si en caso el crédito no se llegara a pagar en el tiempo establecido; se aplica una mora por los días de retraso , para ello también un requisito indispensable son los documentos como títulos de propiedad del puesto de trabajo y domiciliario, todo ello para obtener una garantía estableciendo una confianza para poder otorgar el crédito.

F) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Solvencia

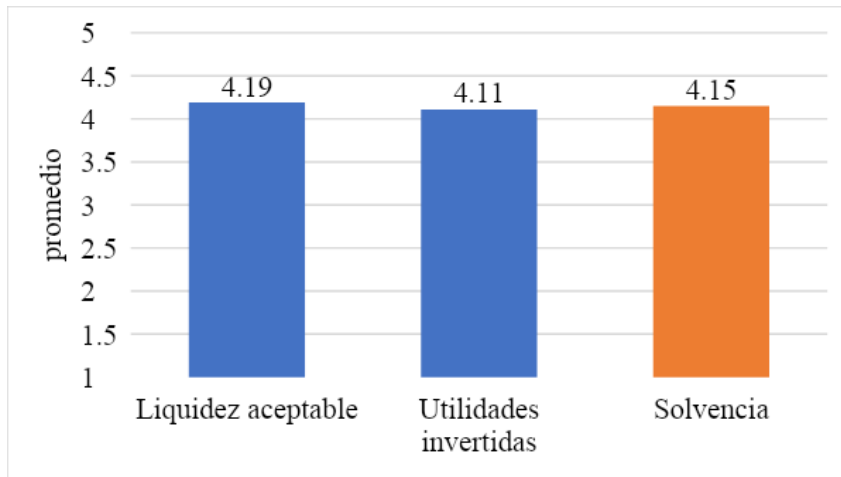
Tabla 17.

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Solvencia

	Promedio	Interpretación
Liquidez aceptable	4.19	Adecuado
Utilidades invertidas	4.11	Adecuado
Solvencia	4.15	Adecuado

Fuente: Elaboración propia

Figura 12. *Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Solvencia*



Interpretación y análisis:

- Dentro de la escala de baremación se aprecia que el indicador “Liquidez aceptable” obtuvo un promedio de 4.19 lo que la califica como adecuado.
- En el caso del indicador “Utilidades invertidas”, se obtuvo un promedio de 4.11 catalogándolo como adecuado.
- Finalmente, el promedio final para toda la dimensión “Solvencia del cliente”, que involucra a todos los indicadores, obtuvo un promedio de 4.15 catalogándola como adecuada.

4.2.5 Garantía

El objetivo es describir la garantía de los clientes en la cartera de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito - Coopevision de la ciudad del Cusco y Puerto Maldonado - 2021, para lo cual se considera los siguientes indicadores: Garantía personal y garantía prendaria.

G) Resultados de los indicadores de la dimensión Garantía.

Tabla 18.

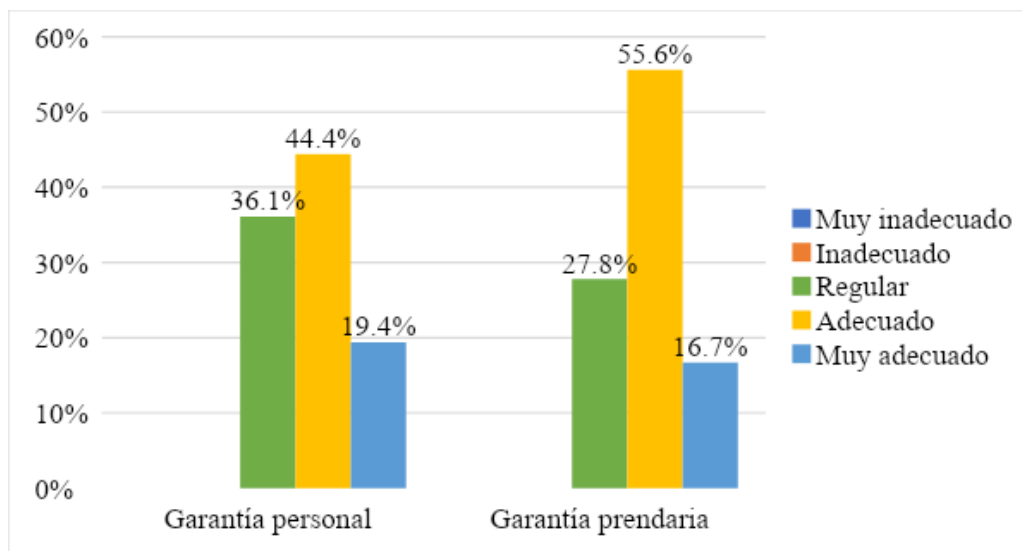
Indicadores de la dimensión Garantía.



	Garantía personal		Garantía prendaria	
	f	%	f	%
Muy inadecuado	0	0.0%	0	0.0%
Inadecuado	0	0.0%	0	0.0%
Regular	13	36.1%	10	27.8%
Adecuado	16	44.4%	20	55.6%
Muy adecuado	7	19.4%	6	16.7%
Total	36	100.0%	36	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 13. Indicadores de la dimensión Garantía.



Interpretación y análisis:

- En el indicador “Garantía personal”, se observa que el 0% de analistas de crédito lo consideran muy inadecuado e inadecuado, el 36.1% lo consideran regular, el 44.4% lo consideran adecuado y el 19.4% lo consideran muy adecuado. Se puede observar que si bien es cierto hay una mayoría de analistas consideran que se realiza de manera adecuada, también más de una tercera parte lo considera como regular.
- En el indicador “Utilidades invertidas”, se aprecia que el 0% de analistas de crédito lo consideran muy inadecuado e inadecuado, el 27.8% lo consideran regular, el



55.6% lo consideran adecuado y el 16.7% lo consideran muy adecuado. Se puede apreciar que los resultados tienen una tendencia a ser adecuados, pero con un buen porcentaje que lo considera que se hace de forma regular.

H) Resultados de la dimensión Garantía.

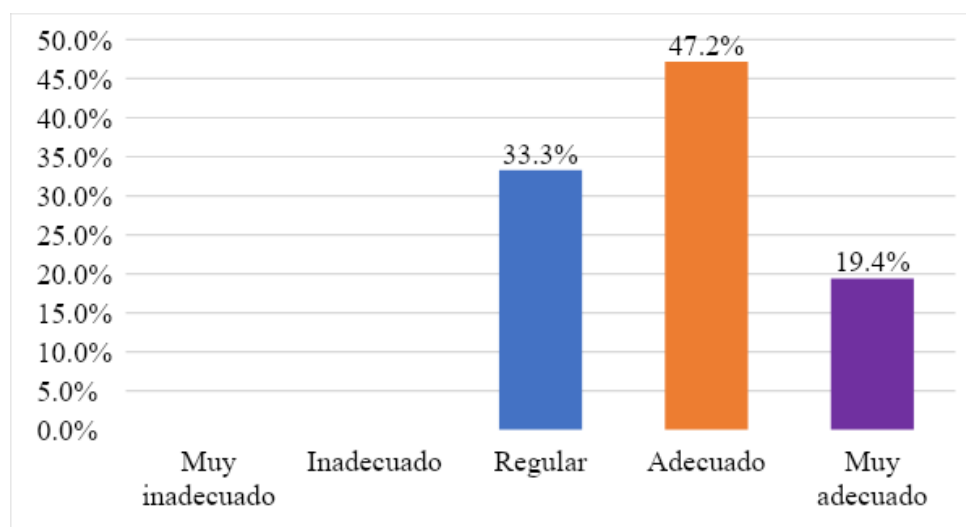
Tabla 19.

Garantía de los clientes en la cartera de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito - Coopevision de la ciudad del Cusco y Puerto Maldonado – 2021.

	f	%
Muy inadecuado	0	0.0%
Inadecuado	0	0.0%
Regular	12	33.3%
Adecuado	17	47.2%
Muy adecuado	7	19.4%
Total	36	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 14. *Garantía de los clientes en la cartera de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito - Coopevision de la ciudad del Cusco y Puerto Maldonado – 2021.*





Interpretación y análisis:

En la dimensión “Garantía de los clientes”, se aprecia que el 0% de analistas de crédito lo consideran muy inadecuado e inadecuado, el 33.3% lo consideran regular, el 47.2% lo consideran adecuado y el 19.4% lo consideran muy adecuado. Se puede apreciar que los analistas de crédito hacen un trabajo adecuado con los clientes, pero un tercio de los analistas consideran que el trabajo se hace de forma regular al momento de evaluar la garantía de los clientes.

I) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Garantía

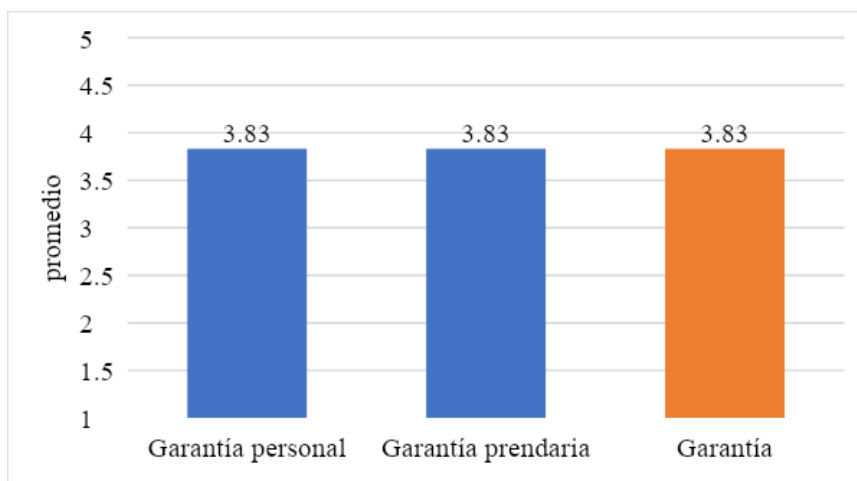
Tabla 20.

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Garantía

	Promedio	Interpretación
Garantía personal	3.83	Adecuado
Garantía prendaria	3.83	Adecuado
Garantía	3.83	Adecuado

Fuente: Elaboración propia

Figura 15. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Garantía.





Interpretación y análisis:

- Dentro de la escala de baremación se aprecia que el indicador “Garantía personal” obtuvo un promedio de 3.83 lo que la califica como adecuado.
- En el caso del indicador “Garantía prendaria”, se obtuvo un promedio de 3.83 catalogándolo como adecuado.
- Finalmente, el promedio final para toda la dimensión “Garantía del cliente”, que involucra a todos los indicadores, obtuvo un promedio de 3.83 catalogándola como adecuada.

4.2.6 Posición económica

El objetivo es describir la posición económica de los clientes en la cartera de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito - Coopevision de la ciudad del Cusco y Puerto Maldonado – 2021, para lo cual se considera los siguientes indicadores: Variaciones económicas y límites de crédito.

J) Resultados de los indicadores de la dimensión Posición económica.

Tabla 21.

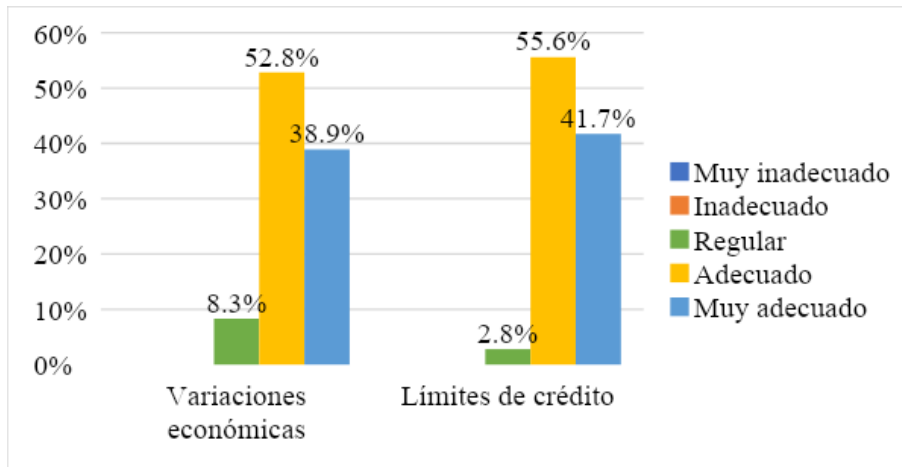
Indicadores de la dimensión Posición económica.

	Variaciones económicas		Límites de crédito	
	f	%	f	%
Muy inadecuado	0	0.0%	0	0.0%
Inadecuado	0	0.0%	0	0.0%
Regular	3	8.3%	1	2.8%
Adecuado	19	52.8%	20	55.6%
Muy adecuado	14	38.9%	15	41.7%
Total	36	100.0%	36	100.0%

Fuente: Elaboración propia.



Figura 16. Indicadores de la dimensión Posición económica.



Interpretación y análisis:

- En el indicador “Variaciones económicas”, se observa que el 0% de analistas de crédito lo consideran muy inadecuado e inadecuado, el 8.3% lo consideran regular, el 52.8% lo consideran adecuado y el 38.9% lo consideran muy adecuado. Se puede apreciar que en su mayoría los analistas de crédito hacen un trabajo adecuado con el presente indicador.
- En el indicador “Límites de crédito”, se aprecia que el 0% de analistas de crédito lo consideran muy inadecuado e inadecuado, el 2.8% lo consideran regular, el 55.6% lo consideran adecuado y el 41.7% lo consideran muy adecuado. Se contempla que los resultados tienen una tendencia a ser adecuados y muy adecuados al momento que los analistas de crédito trabajan con este indicador.



K) Resultados de la dimensión Posición económica.

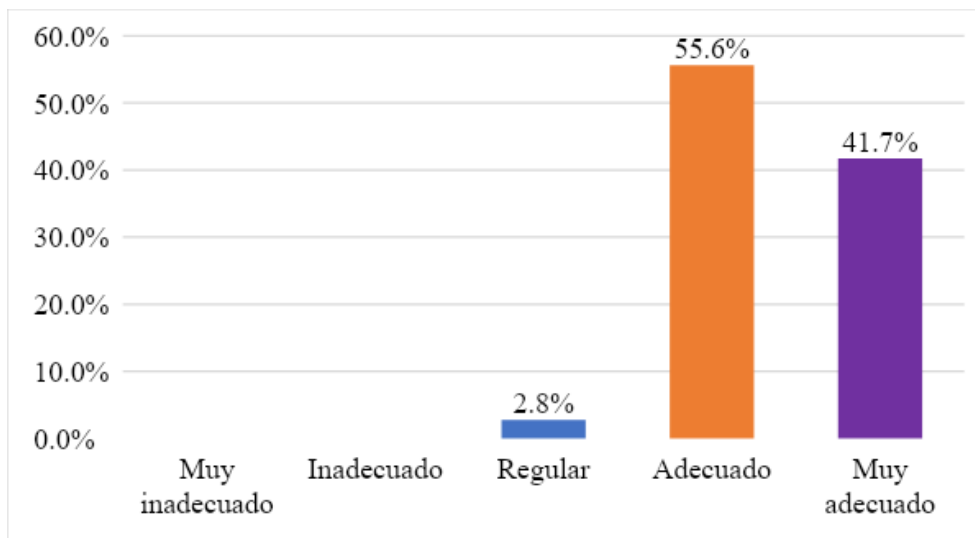
Tabla 22.

Posición económica de los clientes en la cartera de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito - Coopevision de la ciudad del Cusco y Puerto Maldonado – 2021.

	f	%
Muy inadecuado	0	0.0%
Inadecuado	0	0.0%
Regular	1	2.8%
Adecuado	20	55.6%
Muy adecuado	15	41.7%
Total	36	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 17. Posición económica de los clientes en la cartera de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito - Coopevision de la ciudad del Cusco y Puerto Maldonado – 2021.





Interpretación y análisis:

En la dimensión “Posición económica de los clientes”, se aprecia que el 0% de analistas de crédito lo consideran muy inadecuado e inadecuado, el 2.8% lo consideran regular, el 55.6% lo consideran adecuado y el 41.7% lo consideran muy adecuado. En esta dimensión se evidencia una tendencia alta al desempeño adecuado y muy adecuado de los analistas de crédito cuando trabajan con esta dimensión.

L) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Posición económica

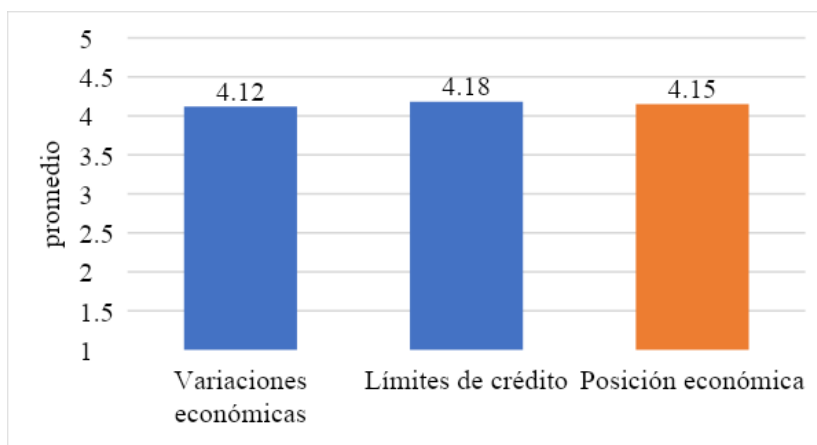
Tabla 23.

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Posición económica

	Promedio	Interpretación
Variaciones económicas	4.12	Adecuado
Límites de crédito	4.18	Adecuado
Posición económica	4.15	Adecuado

Fuente: Elaboración propia

Figura 18. *Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Posición económica.*





Interpretación y análisis:

- Dentro de la escala de baremación se aprecia que el indicador “Variaciones económicas” obtuvo un promedio de 4.12 lo que la califica como adecuado.
- En el caso del indicador “Límites de crédito”, se obtuvo un promedio de 4.18 catalogándolo como adecuado.
- Finalmente, el promedio final para toda la dimensión “Posición económica”, que involucra a todos los indicadores, obtuvo un promedio de 4.15 catalogándola como adecuada.

4.3. Resultado de la variable Evaluación crediticia

Tabla 24.

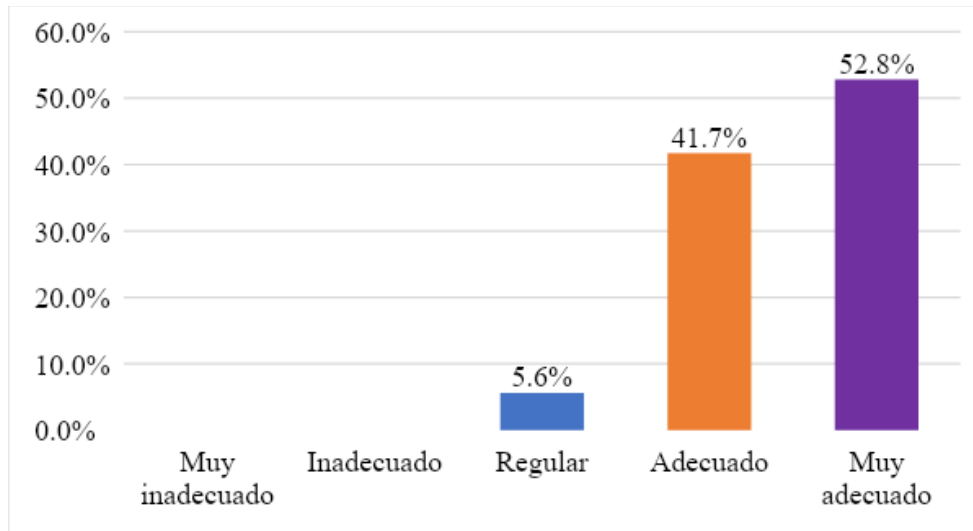
Evaluación Crediticia en la cartera de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito – Coopevisión de la ciudad del Cusco y Puerto Maldonado - 2021.

	f	%
Muy inadecuado	0	0.0%
Inadecuado	0	0.0%
Regular	2	5.6%
Adecuado	15	41.7%
Muy adecuado	19	52.8%
Total	36	100.0%

Fuente: Elaboración propia



Figura 19. *Evaluación Crediticia en la cartera de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito – Coopevision de la ciudad del Cusco y Puerto Maldonado - 2021.*



Interpretación y análisis:

En la variable “Evaluación Crediticia en la cartera de colocaciones de la Cooperativa de ahorro y crédito – Coopevision”, se muestra que el 0% de analistas de crédito consideran que se hace un trabajo muy inadecuado e inadecuado, el 5.6% consideran que se hace un trabajo regular, el 41.7% consideran que se hace un trabajo adecuado y el 52.8% consideran que se hace un trabajo muy adecuado. La variable tiene tendencias óptimas a que se hace un trabajo adecuado y muy adecuado, de lo cual se deduce que los analistas de crédito conocen bien su trabajo.



A) Comparación promedio de las dimensiones de la variable Evaluación crediticia

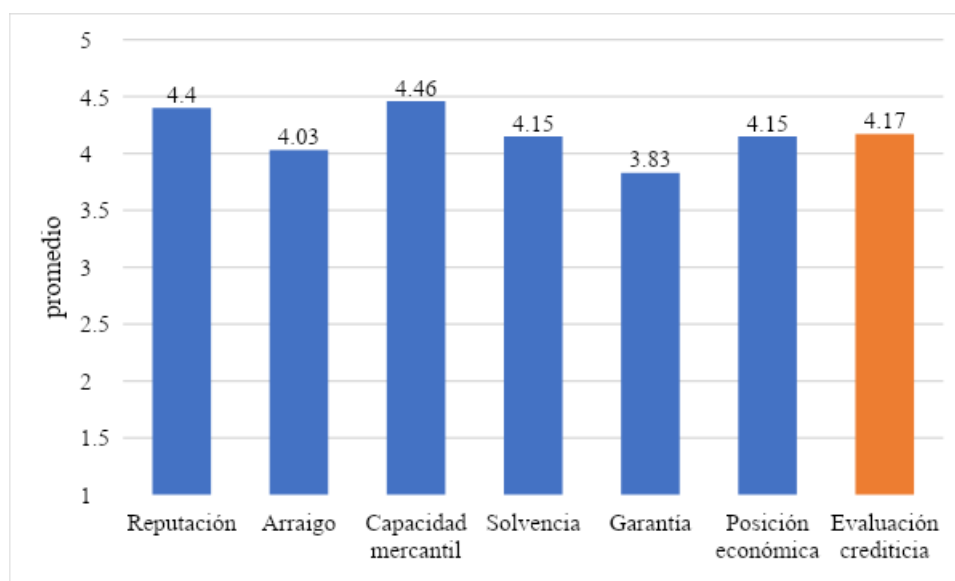
Tabla 25.

Comparación promedio de las dimensiones de la variable Evaluación crediticia

	Promedio	Interpretación
Reputación	4.40	Muy adecuado
Arraigo	4.03	Adecuado
Capacidad mercantil	4.46	Muy adecuado
Solvencia	4.15	Adecuado
Garantía	3.83	Adecuado
Posición económica	4.15	Adecuado
Evaluación crediticia	4.17	Adecuado

Fuente: Elaboración propia

Figura 20. *Comparación promedio de las dimensiones de la variable Evaluación crediticia*





Interpretación y análisis:

- Dentro de la escala de baremación se aprecia que la dimensión “Reputación de los clientes” obtuvo un promedio de 4.4 lo que la califica como muy adecuado.
- En el caso de la dimensión “Arraigo de los clientes”, se obtuvo un promedio de 4.03 catalogándolo como adecuado.
- En el caso de la dimensión “Capacidad mercantil de los clientes” se obtuvo un promedio de 4.46 lo que la califica como muy adecuado.
- En el caso de la dimensión “Solvencia de los clientes” se obtuvo un promedio de 4.15 lo que la califica como adecuado.
- En el caso de la dimensión “Garantía de los clientes” se obtuvo un promedio de 3.83 lo que la califica como adecuado.
- En el caso de la dimensión “Posición económica de los clientes” se obtuvo un promedio de 4.15 lo que la califica como adecuado.
- Finalmente, el promedio final para toda la variable “Evaluación crediticia”, que involucra a todas las dimensiones, obtuvo un promedio de 4.17 catalogándola como adecuada.



CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

Dentro de los resultados se observa que la dimensión que obtuvo el promedio más bajo es la de “Garantía de los clientes” con porcentajes de muy adecuado de 19.4%, adecuado de 47.2% y regular de 33.3%, mostrando que el porcentaje regular representa una tercera parte. Si bien es cierto su interpretación de acuerdo con la escala de baremación es de adecuada, está muy cerca a catalogarse como regular. Estas cifras demuestran que falta un buen tramo para que los analistas de crédito hagan un trabajo eficiente al momento de hacer la evaluación crediticia respecto a la dimensión “Garantía de los clientes”. Esto se puede deber a que muchas veces es complicado evidenciar ingresos de los clientes que se ajusten al monto solicitado, puede darse casos en los que el ingreso real de un cliente es aumentado por el analista de crédito para que se pueda otorgar el crédito de acuerdo al requerimiento del cliente. En el caso de la garantía prendaria, es sabido que el valor de algunos bienes es subjetivo por lo que los analistas de crédito podrían subir el valor de mercado real para también poder otorgar el monto solicitado. En ambos casos, se pueden dar estos incrementos en la valorización de ingresos y de bienes porque los analistas de crédito tienen metas que cumplir, que, de no cumplirlas, incluso su trabajo está en riesgo.

La dimensión que tiene el mayor promedio es “Capacidad mercantil” la cual está catalogada como muy adecuada con porcentajes de muy adecuada de 52.8% y adecuada de 41.7%; sus indicadores Generación de utilidades y Tendencia a generar utilidades tienen porcentajes de muy adecuados de 50.0% y 52.8% respectivamente, ambos catalogados como muy adecuados. Estas cifras altas evidencian que los analistas de crédito hacen un buen trabajo al momento de medir la Capacidad mercantil de los clientes, pero ¿a qué se debe esta superioridad respecto a las otras dimensiones? Puede deberse a que, al momento de medir utilidades, es necesario evidenciar con comprobantes de pago o algún recibo de ingreso con lo cual no hay margen de poder modificar. También se puede deber que, al momento de colocar el rubro de negocio del cliente, no se puede ser muy subjetivo respecto a las potenciales utilidades dado que hay márgenes estrictos que manejan las entidades financieras.



5.2. Limitaciones del estudio

La limitación que prevaleció fue poder ubicar a los analistas de crédito para aplicar el cuestionario. Se mencionó que la cooperativa tiene dos sedes, una en Cusco y la otra en Puerto Maldonado, por lo que era complicado aplicar la encuesta a los analistas de crédito de Puerto Maldonado especialmente. También, en ambos casos, los analistas de crédito no están permanentemente en un lugar de trabajo, es normal que se movilicen para encontrarse con sus clientes.

Se pudo solucionar estas limitantes en dos formas. La primera fue llamar a los analistas y preguntar por la hora en que se encontrarían en las oficinas de la cooperativa para aplicar el cuestionario. En el caso de la sede de Puerto Maldonado, se hizo coordinaciones con los analistas para enviarles la encuesta por correo y la puedan responder objetivamente.

5.3. Comparación crítica con la literatura existente

Al observar el trabajo de investigación “Evaluación de la gestión crediticia en el otorgamiento de créditos en la financiera Credinka agencia Yunguyo periodo 2015 – 2016” de (Chipana Huanca, 2018) se observó que el 67.42% de clientes cumplieron con cancelar sus cuotas, pero el 32.58% entraron en estado de morosidad, con estas cifras se demostró que la evaluación crediticia tiene una injerencia con la morosidad de los clientes. Lo resaltante es que las dos terceras partes (67.42%) sí cumplieron con sus obligaciones, lo que indica que en su mayoría se hizo una buena evaluación crediticia. Las cifras son un poco similares con el presente estudio de investigación en donde el 41.7% de evaluaciones se hacen de forma adecuada y el 52.8%. Son un poco similares porque en la investigación mencionada al inicio, una gran mayoría de clientes son cumplidos al cancelar sus cuotas. La cercana similitud en ambas investigaciones puede denotar que en las organizaciones formales se sigue un patrón y hace que las evaluaciones crediticias tengan una tendencia positiva. Es cierto que hay márgenes de error, pero al ser cifras minoritarias se pudo afirmar que es a causa de que hay algunos trabajadores que no siguen estrictamente el patrón mencionado.

Comparando con el trabajo de investigación “Evaluación crediticia y morosidad en clientes de Mi-banco, oficina principal cusco 2019” de (Pérez Vallenas & Pérez Vallenas,



2019) se puede observar hay solamente un 50% de analistas que considera la evaluación crediticia adecuada y que el 20% la considera regular. En la presente investigación se mencionó que la evaluación crediticia es adecuada con un porcentaje de 41.7% y muy adecuada con un porcentaje de 52.8%. En este caso hay una situación un poco más opuesta, la presente investigación muestra que la evaluación crediticia se realiza de mejor forma que la anterior. Este mejor manejo de evaluación crediticia se dio a que la cooperativa tiene un menor número de clientes por analista, lo que deviene en un trato más personalizado, el analista tiene datos históricos de cliente y también tiene un mayor acercamiento al momento de hacer su evaluación. En el caso de la entidad Mi-Banco, tal vez se hace una evaluación crediticia más mecanizada que sea más propensa a cometer errores.

5.4. Implicancias del estudio

El presente trabajo de investigación tiene implicancias muy importantes para una buena evaluación crediticia. Para todas las cooperativas es necesario saber cómo el analista realiza la evaluación crediticia para poder tomar decisiones respecto a cómo mejorar su cartera de clientes. En este caso se ha podido ver que la evaluación que hacen los analistas en la cooperativa tiene una tendencia a ser muy adecuada, pero también hay elementos que se catalogan como regular, por ende, otras cooperativas pueden tomar como referencia la presente investigación para saber en qué dimensiones se debe enfocar la mejora.



Conclusiones

1. La evaluación crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevision es adecuada con un porcentaje mayor de 52.8% de muy adecuada, 41.7% de adecuada y 5.6% de regular. Esta cifra indica que los analistas de crédito hacen una adecuada evaluación a sus clientes. Los analistas de crédito casi no omiten sus procedimientos de trabajo y hay una tendencia a destacar positivamente en la mayoría de sus dimensiones al momento de revisar su trabajo.
2. La evaluación de la reputación de los clientes es muy adecuada con porcentajes de 47.2% de muy adecuada, 50.0% de adecuada y 2.8% de regular. La cifra demuestra que se hace una búsqueda correcta en la indagación respecto a los créditos de los potenciales clientes en otras entidades financieras y existe buen tino para hacer la evaluación de la imagen del solicitante al crédito.
3. La evaluación del arraigo de los clientes es adecuada con porcentajes de 30.6% de muy adecuado, 41.7% de adecuado y 27.8% de regular. Se denota que los analistas de crédito hacen un análisis óptimo de la permanencia de los clientes en sus domicilios y también de su permanencia en sus centros de trabajo. Sin embargo, falta mejorar la evaluación de arraigo porque hay un gran porcentaje que lo hace de forma regular y falta para llegar a un estado deseado.
4. La evaluación de la capacidad mercantil de los clientes es muy adecuada con porcentajes de 52.8% de muy adecuado, 41.7% de adecuado y 5.6% de regular. Dichas cifras muestran que los analistas son eficientes al momento de hacer el estudio de la capacidad de generar utilidades de los clientes en el presente y hacia el futuro. Se demuestra que los analistas de crédito tienen una buena capacidad para medir las cifras numéricas de sus potenciales clientes que conlleva a tener pocos errores.
5. La evaluación de la solvencia de los clientes es adecuada con porcentajes de 36.1% como muy adecuada, 58.3% de adecuada y 5.6% de regular. Se demuestra que existen los clientes, que van a acceder a un crédito, que manejan su liquidez de forma aceptable y tienen buenas ideas para invertir su dinero. Sin embargo, hay un porcentaje de analistas que no sabe hacer el estudio correspondiente de las prácticas de los clientes



que hace que no se llegue a tener un desempeño muy adecuado en su totalidad.

6. La evaluación de la garantía de los clientes es adecuada con porcentajes de 19.4% de muy adecuada, 47.2% de adecuada y 33.3% de regular. Esta cifra es la más baja, muy cerca a regular lo que significa que no habría un sinceramiento con las garantías personales y prendarias que se manifiesta en los documentos. Existe un buen número de analistas que no habría registrado con veracidad las garantías mostradas por los clientes.
7. La evaluación de la posición económica de los clientes es adecuada con porcentajes de 41.7% como muy adecuada, 55.6% de adecuada y 2.8% como regular. Se observa que los analistas de crédito manejan de buena forma las variaciones económicas y límites de crédito de sus clientes para que su evaluación se encuentre dentro de un buen parámetro, pero a algunos analistas les falta adentrarse más en dicha evaluación.



Recomendaciones

1. Respecto a la variable “Evaluación crediticia” se sugiere al gerente de la cooperativa mejorar en la calidad de evaluación que realizan los analistas de acuerdo a las políticas establecidas por el comité de crédito. Se pueden poner metas cuantificables a alcanzar y reducir el número de clientes en mora realizando seguimiento de la inversión después del desembolso del crédito. También, si se llega a hacer evaluaciones de créditos muy adecuadas, se recomienda buscar nuevos mercados en el sur del Perú.
2. Respecto a la evaluación de la reputación de los clientes, se sugiere a la cooperativa clasificar al deudor de acuerdo a las siguientes categorías: categoría normal, categoría con problemas potenciales, categoría deficiente, categoría dudoso y categoría pérdida, para poder identificar a los clientes y evitar futuras pérdidas. Asimismo, se sugiere a los analistas que desarrollan de manera eficiente su trabajo capacitar a los analistas que están en proceso de aprendizaje. Como compensación por el entrenamiento que brindan los buenos analistas se les otorgue una carta de reconocimiento que les sirva para su ascenso dentro de su institución y con otras instituciones.
3. Con referencia a la evaluación del arraigo de los clientes se sugiere seguir con las buenas prácticas que se vienen haciendo pero en la brecha que falta tener un procedimiento, uniformizando el criterio que cada analista debe seguir. Se recomienda revisar al menos con dos personas distintas la documentación original sustentatoria como contratos de alquiler, títulos de propiedad, contratos laborales, boletas de pago para evitar inconvenientes con la permanencia de los clientes en sus domicilios y centros laborales.
4. En función a la evaluación de la capacidad mercantil de los clientes se sugiere documentar de manera organizada y verídica los datos de ingresos y egresos del solicitante del crédito, el cual se plasma dentro del ensayo que se realiza de los estados financieros que elabora el analista de crédito implementando este proceso como buenas prácticas en un manual, de modo que esta información pueda ser tomado como guía para próximas evaluaciones de crédito.
5. Para la evaluación de la solvencia de los clientes se recomienda tener una base de datos de las cifras de liquidez que manejan los clientes, también, la base de datos



puede incluir información del propósito de la inversión del dinero. Todo esto con el fin de detectar los mejores campos de liquidez e inversión que sirvan a los analistas para saber los rubros que mejor rinden para sus clientes, es decir, rubros que sean más confiables para la cooperativa.

6. En relación con la evaluación de la garantía de los clientes, se recomienda que la cooperativa brinde entrenamiento respecto a las implicancias de no manejar bien una buena evaluación de las garantías, dentro de ello se recomienda realizar una evaluación al garante para analizar su capacidad de pago frente a situaciones en las que el titular del crédito opte por no cumplir con el contrato establecido. Incluso la cooperativa puede manejar una lista de analistas que muestre a quienes tengan cifras buenas y malas de evaluación de garantías con el propósito de motivar a los analistas a que mejoren sus índices de trabajo.
7. Respecto a la evaluación de la posición económica de los clientes se recomienda a los analistas en adentrarse más en temas económicos nacionales e internacionales que les sirva de herramienta para tener un mejor juicio al momento de otorgar un crédito, que la cooperativa tenga una capacitación mensual de análisis económicos para predecir el futuro financiero de sus clientes. También, se recomienda a la gerencia que evalúe el conocimiento del contexto económico y social a los analistas en reuniones semanales en donde se intercambie información recabada al respecto.



Referencias

- Aguirre Landa, J., Garro Aburto, L., & Alcalde Martínez, E. (2020). Evaluación de un crédito en las microfinanzas: cartografía conceptual desde la socioinformación. *Revista Espacios*, 264-278.
- Armuto Velasco, E., & Multhauptff Navarro, E. (2015). *GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL EN LA EMPRESA SOPORTE HOTELERO – CUSCO - 2015*. Universidad Andina del Cusco, Cusco.
- Asociación libre Psicólogos*. (14 de Mayo de 2018). Recuperado el 19 de Noviembre de 2019, de <https://www.alclinica.com/post/que-son-las-cargas-emocionales>
- Becerra Villa, L. (2015). *GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUARANDA LTDA. - PERIODO 2013*. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO, Babahoyo.
- Brachfield, P. (2009). *Gestión de crédito y cobro* (Primera ed.). Barcelona: Bresca.
- Carrillo García, J. M. (2017). *INCIDENCIA DE LA EVALUACION CREDITICIA EN LA MOROSIDAD DE LOS CRÉDITOS MICROEMPRESA EN UNA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE TINGO MARÍA*. Universidad Agraria de la Selva, Tingo María.
- Chiang, M., Núñez, A., Martín, M., & Salazar, M. (2010). Compromiso del Trabajador hacia su Organización y su relación con el Clima Organizacional: Un análisis de Género y Edad. *Panorama Socioeconómico*, 90-100.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. México: Mc Graw Hill Educación.
- Chipana Huanca, Y. E. (2018). *EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN CREDITICIA EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS EN LA FINANCIERA CREDINKA AGENCIA YUNGUYO PERIODO 2015 - 2016*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Concepto Definición*. (18 de Julio de 2019). Recuperado el 19 de Noviembre de 2019, de <https://conceptodefinicion.de/objetivo/>
- Contreras Gómez, L. A. (2020). Morosidad de la cartera de crédito al consumo y su incidencia en la rentabilidad y liquidez del Banco Mercantil, Banco Universal. *Revista de Gestión y Desarrollo Libre*, 121-149.
- De Jaime Eslava, J., & Gómez Cáceres, D. (2006). *Financiación internacional de la empresa*. Madrid: ESIC Editorial.



- Eguía Candia, J. A. (2018). *LA INVESTIGACIÓN DE CRÉDITO Y LA COBRANZA DE PAGOS RETRASADOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO QUILLACOOP DE LA PROVINCIA DE LA CONVENCION – 2018*. Universidad Andina del Cusco, Cusco.
- Fajardo Asmat, A., Torres Robilliard, J. B., & Bosco Villena Pereyra, J. P. (2016). *LA COBRANZA PARA LA RECUPERABILIDAD DEL CAPITAL DE LA CARTERA DE CLIENTES PYMES DEL BANCO INTERBANK*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1428/%20TESIS%20FAJARDO%2C%20TORRES%20Y%20VILLEN.A.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Freire Guevara, M. B. (2014). *LA EVALUACIÓN CREDITICIA Y SU IMPACTO EN LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI, CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- García Rodríguez, M. J. (2000). La importancia de mantener fidelidad de los clientes como un activo estratégico de gran valor para la marca. *ESIK MARKET*, 37-53. Obtenido de https://www.esic.edu/documentos/revistas/esicmk/060130_676593_E.pdf
- Granero Lázaro, A. (2017). *Calidad de vida laboral de las enfermeras: Evaluación y propuestas de mejora*. Universidad de Barcelona, Barcelona.
- Haro, L. (9 de Junio de 2014). *Prezi*. Recuperado el 2 de Noviembre de 2020, de Crédito: <https://prezi.com/ao9nyqxgzvek/credito/%20haro>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México D.F.: McGraw - Hill.
- Hidalgo Benito, E. (2010). *INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE PRE-PRENSA DIGITAL EN LIMA CERCADO*. UNIVERSIDAD SAN MARTÍN DE PORRES, Lima. Obtenido de http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/363/hidalgo_ev.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Maslow, A. (1964). *Religions, Values and Peak-experiences*. Ohio: Ohio State University Press.
- Máynez Guaderrama, A., & Cavazos Arroyo, J. (2014). ¿Permanecer o abandonar? Análisis de variables discriminatorias en una organización no lucrativa en México. *Nova Scientia*, 470-494.



- Monroy Enriquez, A. (15 de Octubre de 2013). *Cobranza Inteligente y Efectiva*. Recuperado el 30 de Octubre de 2020, de <https://es.slideshare.net/heribertito/cobranzas-inteligentes-y-efectivas>
- Morales Castro, J., & Morales Castro, A. (2014). *Crédito y Cobranza*. México: Patria.
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: McGraw Hill/Interamericana Editores.
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (15 de Marzo de 2015). *Definición*. Recuperado el 19 de Noviembre de 2019, de <https://definicion.de/resultado/>
- Perez Porto, J., & Merino, M. (19 de Octubre de 2013). *Definición*. Recuperado el 20 de Noviembre de 2019, de <https://definicion.de/iniciativa/>
- Pérez Vallenás, N. P., & Pérez Vallenás, M. (2019). Universidad Andina del Cusco, Cusco.
- Real Academia Española*. (1 de Diciembre de 2014). Recuperado el 18 de Noviembre de 2019, de <https://dle.rae.es/creencia>
- Real Academia Española*. (1 de Diciembre de 2014). Recuperado el 17 de Noviembre de 2019, de <https://dle.rae.es/valor>
- Riquelme, M. (26 de Junio de 2017). *Web y Empresas*. Recuperado el 16 de Noviembre de 2019, de <https://www.webyempresas.com/diferencia-entre-etica-y-moral/>
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Decimotercera edición ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional* (Decimoquinta edición ed.). Mexico: PEARSON.
- Roldán, P. N. (03 de Enero de 2019). *Economipedia*. Recuperado el 25 de Octubre de 2020, de <https://economipedia.com/definiciones/ratios-de-rentabilidad.html>
- SBS. (19 de Noviembre de 2008). *SBS*. Obtenido de SBS: https://www.sbs.gob.pe/portals/0/jer/pfrpv_normatividad/20160719_res-11356-2008.pdf
- Sevilla Arias, A. (04 de Noviembre de 2015). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad.html>
- Sevilla, A. (1 de Octubre de 2017). *Economipedia*. Recuperado el 19 de Noviembre de 2019, de <https://economipedia.com/definiciones/productividad.html>
- Sevilla, A., & Pedrosa, S. J. (2 de Mayo de 2019). *Economipedia*. Recuperado el 17 de Noviembre de 2019, de <https://economipedia.com/definiciones/dinero.html>



Shandrow, K. L. (10 de Abril de 2017). *Entrepreneur*. Recuperado el 16 de Noviembre de 2019, de <https://www.entrepreneur.com/article/268974>

Tena, A., & Villanueva, R. (2010). Satisfacción laboral y compromiso institucional de los docentes de posgrado. *Revista electrónica Diálogos Educativos*, 19-22.

Yanez, D. (5 de Enero de 2018). *Lifeder*. Recuperado el 17 de Noviembre de 2019, de <https://www.lifeder.com/valores-economicos/>



ANEXOS



ANEXO 1
Matriz de Consistencia

Evaluación Crediticia en la Cartera de Colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevision, 2021

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES/ DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo es la Evaluación Crediticia en la cartera de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito – Coopevision, 2021?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>a) ¿Cómo es la reputación de los clientes en la cartera de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevision, 2021?</p> <p>b) ¿Cómo es el arraigo de los clientes en la cartera de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito – Coopevision, 2021?</p> <p>c) ¿Cómo es la capacidad mercantil de los clientes en la cartera de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito – Coopevision, 2021?</p> <p>d) ¿Cómo es la solvencia de los clientes en la cartera de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito – Coopevision, 2021?</p> <p>e) ¿Cómo es la garantía de los clientes en la cartera de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito – Coopevision, 2021?</p> <p>f) ¿Cómo es la posición económica de los clientes económica en la cartera de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito – Coopevision, 2021?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Describir la Evaluación Crediticia en la cartera de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito – Coopevision, 2021.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>a) Describir la reputación de los clientes en la cartera de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevision, 2021.</p> <p>b) Describir el arraigo de los clientes en la cartera de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito – Coopevision, 2021.</p> <p>c) Describir la capacidad mercantil de los clientes en la cartera de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito – Coopevision, 2021.</p> <p>d) Describir la solvencia de los clientes en la cartera de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito – Coopevision, 2021.</p> <p>e) Describir la garantía de los clientes en la cartera de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito – Coopevision, 2021.</p> <p>f) Describir la posición económica de los clientes económica en la cartera de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito – Coopevision, 2021.</p>	<p>V: La Investigación de Crédito</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Reputación ● Arraigo ● Capacidad Mercantil ● Solvencia ● Garantía ● Posición económica 	<p>Tipo: Básica</p> <p>Alcance: Descriptivo</p> <p>Diseño: no experimental</p> <p>Enfoque: Cuantitativa</p> <p>Población: 36</p>



ANEXO 2

Matriz del Instrumento para la recolección de datos

“Evaluación Crediticia en la Cartera de Colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevision, 2021”

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	PESO	N°	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
V: Evaluación crediticia	1.1. Reputación	Imagen del solicitante	20.00%	1	Se indaga eficientemente (por ejemplo, con llamadas telefónicas a sus jefes de trabajo y otras personas relacionadas al cliente) respecto al prestigio que tiene el solicitante de crédito.	Escala de LIKERT:
				2	Siempre se considera un buen historial crediticio del solicitante de crédito desde la central de riesgo a la que la cooperativa está afiliada.	
		Estado crediticio en otras empresas		3	Siempre se busca el historial crediticio del solicitante de crédito en otras entidades financieras	
				4	El historial crediticio del solicitante de crédito que se reporta en el expediente de evaluación crediticia es absolutamente fidedigno	
	1.2. Arraigo	Permanencia en el trabajo	10.00%	5	La información que se adjunta respecto al tiempo que viene laborando un solicitante de crédito en un lugar es verdadera al 100%	



		Permanencia en el domicilio		6	La información respecto al lugar donde vive el solicitante al crédito es siempre comprobada físicamente y confiable al 100%	5. Totalmente de acuerdo
	1.3. Capacidad Mercantil	Generación de utilidades	20.00%	7	Se verifica minuciosamente la generación de utilidades o ingresos que tiene un solicitante de crédito	
				8	La información que se registra respecto a generación de utilidades o ingresos del solicitante de crédito siempre es verdadera	
		Tendencia a generar utilidades		9	Se suele evaluar y considerar que hay algunos negocios y rubros, relacionados al cliente, que tienen mejores y menores márgenes de utilidad en el mercado	
				10	Siempre se evalúa y se hace una proyección de que el solicitante de crédito tenga capacidad de generar recursos financieros en el futuro	
	1.4. Solvencia	Liquidez aceptable	20.00%	11	La información que se registra respecto a la capacidad de pago y posesión de liquidez del solicitante de crédito es siempre veraz	3. Neutral
				12	Se respeta los límites de montos de crédito a otorgar en función a los ingresos de los clientes	



	Utilidades invertidas			13	Se evalúa que el solicitante haya tenido ahorros cuando no tenía préstamos	2. En desacuerdo
				14	Se evalúa que el solicitante de crédito compre algún activo que le ayude a generar rentabilidad con su préstamo	
	1.5. Garantía	Garantía personal	15.00%	15	Siempre se pide que el solicitante de crédito tenga un garante para otorgar el crédito	1. Totalmente en desacuerdo
		Garantía prendaria		16	Siempre se pide que el solicitante de crédito ponga como garantía algún bien de su posesión (garantía real)	
				17	Se suele evaluar la cantidad de bienes en valor monetario que tiene el solicitante de crédito para otorgarle el crédito	
	1.6. Posición económica	Variaciones económicas	15.00%	18	Se suele evaluar la posición económica del solicitante de crédito tanto en tiempos buenos como malos de la economía nacional	
19				A pesar de una situación económica difícil, el asesor de ventas es siempre honesto con la información recogida del cliente		



	Límites de crédito		20	Se suele evaluar que el solicitante de crédito no tenga otros préstamos en otras entidades financieras	
		100.00%	20		



ANEXO 3
Instrumento para la recolección de datos

“Evaluación Crediticia en la Cartera de Colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevision, 2021”

Encuesta para Evaluación Crediticia en la Cartera de Colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevision

La siguiente encuesta tiene un carácter académico y es totalmente anónima. Por favor, responder con la mayor veracidad. Muchas gracias.

N°	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Reputación						
1	Se indaga eficientemente (por ejemplo, con llamadas telefónicas a sus jefes de trabajo y otras personas relacionadas al cliente) respecto al prestigio que tiene el solicitante de crédito.					
2	Siempre se considera un buen historial crediticio del solicitante de crédito desde la central de riesgo a la que la cooperativa está afiliada.					
3	Siempre se busca el historial crediticio del solicitante de crédito en otras entidades financieras					



4	El historial crediticio del solicitante de crédito que se reporta en el expediente de evaluación crediticia es absolutamente fidedigno					
Arraigo						
5	La información que se adjunta respecto al tiempo que viene laborando un solicitante de crédito en un lugar es verdadera al 100%					
6	La información respecto al lugar donde vive el solicitante al crédito es siempre comprobada físicamente y confiable al 100%					
Capacidad Mercantil						
7	Se verifica minuciosamente la generación de utilidades o ingresos que tiene un solicitante de crédito					
8	La información que se registra respecto a generación de utilidades o ingresos del solicitante de crédito siempre es verdadera					
9	Se suele evaluar y considerar que hay algunos negocios y rubros, relacionados al cliente, que tienen mejores y menores márgenes de utilidad en el mercado					



10	Siempre se evalúa y se hace una proyección de que el solicitante de crédito tenga capacidad de generar recursos financieros en el futuro					
Solvencia						
11	La información que se registra respecto a la capacidad de pago y posesión de liquidez del solicitante de crédito es siempre veraz					
12	Se respeta los límites de montos de crédito a otorgar en función a los ingresos de los clientes					
13	Se evalúa que el solicitante haya tenido ahorros cuando no tenía prestamos					
14	Se evalúa que el solicitante de crédito compre algún activo que le ayude a generar rentabilidad con su préstamo					
Garantía						
15	Siempre se pide que el solicitante de crédito tenga un garante para otorgar el crédito					



16	Siempre se pide que el solicitante de crédito ponga como garantía algún bien de su posesión (garantía real)					
17	Se suele evaluar la cantidad de bienes en valor monetario que tiene el solicitante de crédito para otorgarle el crédito					
Posición económica						
18	Se suele evaluar la posición económica del solicitante de crédito tanto en tiempos buenos como malos de la economía nacional					
19	A pesar de una situación económica difícil, el asesor de ventas es siempre honesto con la información recogida del cliente					
20	Se suele evaluar que el solicitante de crédito no tenga otros préstamos en otras entidades financieras					



ANEXO 4

Lista de cotejo de información requerida para otorgar un crédito

“Evaluación Crediticia en la Cartera de Colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevision, 2021”

N°	ITEMS	SÍ	NO
1	Documentos del solicitante		
2	Recibos de agua, luz o teléfono		
3	Boleta de pago		
4	Declaraciones de impuesto a la Sunat		
5	Informe de la central de riesgos		
6	Firma del garante		
7	Informe del analista de créditos		
8	Aprobación del jefe de oficina		



ANEXO 5

Procedimiento de la Baremación

La presente investigación utilizo la escala de medida para medir cada uno de los ítems:

Escala de medida	Valor
totalmente en desacuerdo	1
desacuerdo	2
neutral	3
de acuerdo	4
totalmente de acuerdo	5

Promedio máximo de los ítems del instrumento: $\underline{X}_{max} = 5$

Promedio mínimo de los ítems instrumento: $\underline{X}_{min} = 1$

Rango: $R = \underline{X}_{max} - \underline{X}_{min} = 4$

Amplitud: $A = \frac{Rango}{Numero\ de\ escalas\ de\ interpretación} = \frac{4}{5} = 0.80$

Construcción de la Baremación:

Promedio	Escala de Interpretación
1,00 – 1,80	Muy inadecuado
1,81 – 2,60	Inadecuado
2,61 – 3,40	Regular
3,41 – 4,20	Adecuado
4,21 – 5,00	Muy adecuado



ANEXO 6

Tablas descriptivas por preguntas

DIMENSIÓN 1. Reputación

Reputación	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Neutral		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
	1	0	0.0%	0	0.0%	4	11.1%	16	44.4%	16
2	0	0.0%	0	0.0%	2	5.6%	18	50.0%	16	44.4%
3	0	0.0%	0	0.0%	1	2.8%	18	50.0%	17	47.2%
4	0	0.0%	0	0.0%	2	5.6%	17	47.2%	17	47.2%

DIMENSIÓN 2. Arraigo

Arraigo	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Neutral		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
	5	0	0.0%	0	0.0%	10	27.8%	15	41.7%	11
6	0	0.0%	0	0.0%	10	27.8%	15	41.7%	11	30.6%

DIMENSIÓN 3. Capacidad mercantil

Capacidad Mercantil	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Neutral		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%



7	Se verifica minuciosamente la generación de utilidades o ingresos que tiene un solicitante de crédito	0	0.0%	0	0.0%	3	8.3%	15	41.7%	18	50.0%
8	La información que se registra respecto a generación de utilidades o ingresos del solicitante de crédito siempre es verdadera	0	0.0%	0	0.0%	2	5.6%	16	44.4%	18	50.0%
9	Se suele evaluar y considerar que hay algunos negocios y rubros, relacionados al cliente, que tienen mejores y menores márgenes de utilidad en el mercado	0	0.0%	0	0.0%	2	5.6%	16	44.4%	18	50.0%
10	Siempre se evalúa y se hace una proyección de que el solicitante de crédito tenga capacidad de generar recursos financieros en el futuro	0	0.0%	0	0.0%	1	2.8%	16	44.4%	19	52.8%

DIMENSIÓN 4. Solvencia

Solvencia	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Neutral		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
11	La información que se registra respecto a la capacidad de pago y posesión de liquidez del solicitante de crédito es siempre veraz	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	23	63.9%	13	36.1%
12	Se respeta los límites de montos de crédito a otorgar en función a los ingresos de los clientes	0	0.0%	0	0.0%	2	5.6%	21	58.3%	13	36.1%
13	Se evalúa que el solicitante haya tenido ahorros cuando no tenía prestamos	0	0.0%	1	2.8%	3	8.3%	19	52.8%	13	36.1%
14	Se evalúa que el solicitante de crédito compre algún activo que le ayude a generar rentabilidad con su préstamo	0	0.0%	0	0.0%	3	8.3%	25	69.4%	8	22.2%

DIMENSIÓN 5. Garantía

Garantía	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Neutral		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
15	Siempre se pide que el solicitante de crédito tenga un garante para otorgar el crédito	0	0.0%	0	0.0%	13	36.1%	16	44.4%	7	19.4%
16	Siempre se pide que el solicitante de crédito ponga como garantía algún bien de su posesión (garantía real)	0	0.0%	0	0.0%	14	38.9%	16	44.4%	6	16.7%
17	Se suele evaluar la cantidad de bienes en valor monetario que tiene el solicitante de crédito para otorgarle el crédito	0	0.0%	0	0.0%	10	27.8%	20	55.6%	6	16.7%



DIMENSIÓN 6. Posición económica

Posición económica	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Neutral		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
18 Se suele evaluar la posición económica del solicitante de crédito tanto en tiempos buenos como malos de la economía nacional	0	0.0%	0	0.0%	4	11.1%	18	50.0%	14	38.9%
19 A pesar de una situación económica difícil, el asesor de ventas es siempre honesto con la información recogida del cliente	0	0.0%	0	0.0%	3	8.3%	19	52.8%	14	38.9%
20 Se suele evaluar que el solicitante de crédito no tenga otros préstamos en otras entidades financieras	0	0.0%	0	0.0%	1	2.8%	20	55.6%	15	41.7%