

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE  
DIOS**

**FACULTAD DE ECOTURISMO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**



**“ CREDITOS OTORGADOS Y SU INCIDENCIA EN EL  
RIESGO DE MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE  
AHORRO Y CRÉDITO SANTO DOMINGO DE GUZMÁN –  
AGENCIA PUERTO MALDONADO, AÑO 2018”**

**TESIS PRESENTADO POR:**

**Bachiller: DURAN CHAMPI, Sandra Paola.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO.**

**ASESORA: CAIRO DAZA, Sonia**

**PUERTO MALDONADO, 2019**

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE  
DIOS**

**FACULTAD DE ECOTURISMO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**



**“CREDITOS OTORGADOS Y SU INCIDENCIA EN EL RIESGO  
DE MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO SANTO DOMINGO DE GUZMÁN – AGENCIA  
PUERTO MALDONADO, AÑO 2018”**

**TESIS PRESENTADO POR:**

**Bachiller: DURAN CHAMPI, Sandra Paola.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO.**

**ASESORA: CAIRO DAZA, Sonia.**

**PUERTO MALDONADO, 2019**



## DEDICATORIA

### *A Dios:*

*Por ser la fuente de inspiración de mi vida y por protegerme en todos y cada uno de los instantes de la misma.*

### *A mis Padres:*

*Andrés Duran Serrano y Regina Champí Zamata porque confiaron en mí y me sacaron adelante, brindándome su apoyo incondicional para llegar a esta meta, y porque con su ejemplo han sido mi fuente de inspiración, fortaleza y entrega*

### *A Juan Miguel*

*Esposo, compañero y amigo inseparable en todo el camino recorrido, baluarte de mi fortaleza y consejero permanente desde el inicio hasta llegar a la meta brindándome en todo instante su apoyo y amor incondicional, y quien me ha dado la dicha de ser madre de Bayoleth Paola, una hermosa niña, mi mayor motivación para nunca rendirme y ser un ejemplo a seguir.*

### *A mis Hermanos:*

*Franklin y Dylan por acompañarme con su presencia y confiar en mí.*

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios por darme vida y así cumplir con una de mis metas anheladas.

A la UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE DIOS por haberme aceptado ser parte de ella y brindarme la mejor formación profesional.

A la Dra. Sonia Cairo Daza, mi asesora de tesis por guiarme y brindarme su apoyo en la ejecución de tesis en todo momento.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán-Agencia Puerto Maldonado, y todos sus integrantes que me brindaron confianza y facilidades en la realización de este trabajo de investigación.

A los profesores que, durante mi formación en la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas compartieron conocimientos y experiencias en estos cinco años de formación profesional

## PRESENTACIÓN

Señora Decana de la Facultad de Ecoturismo, Directora de la Escuela profesional de Contabilidad y Finanzas de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

Distinguidos Jurados:

En cumplimiento a lo dispuesto en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, aprobado con Resolución de Consejo Universitario N°525-2017-UNAMAD-CU, de fecha 21 de agosto del 2017, pongo a consideración de ustedes el proyecto de tesis titulado “CREDITOS OTORGADOS Y SU INCIDENCIA EN EL RIESGO DE MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTO DOMINGO DE GUZMÁN – AGENCIA PUERTO MALDONADO, AÑO 2018” con la finalidad de optar el título profesional de Contador Público.

Manifiesto que este trabajo de investigación tiene por finalidad demostrar cómo los créditos otorgados inciden en el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán – Agencia Puerto Maldonado, año 2018; con ello se pretende dar un soporte para la entidad donde se realizó el trabajo materia de investigación.

Por otro lado, se pretende dar a conocer a los Directivos los resultados de la investigación a fin de que sea una herramienta para la mejor toma de decisiones.

## RESUMEN

El trabajo de investigación “CREDITOS OTORGADOS Y SU INCIDENCIA EN EL RIESGO DE MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTO DOMINGO DE GUZMÁN – AGENCIA PUERTO MALDONADO, AÑO 2018” tiene por finalidad determinar la influencia de los Créditos Otorgados en el Riesgo de Morosidad en la entidad antes señalada, para lo cual se han empleado los métodos analítico, descriptivo y deductivo, apoyados con técnicas de encuestas. Con los datos obtenidos se tabuló la información con el fin de obtener cuadros estadísticos que permitieron la interpretación en cada caso y la relación que existe entre ambas variables.

La aplicación de la encuesta estuvo orientada a obtener información para analizar si los Créditos Otorgados inciden en el Riesgo de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán-Agencia Puerto Maldonado, utilizando los siguientes indicadores: Evaluación de Créditos, Recuperación de Créditos, Acción Legal, Intereses Moratorios, Retraso de los Pagos de Créditos.

La información obtenida fue útil para demostrar la Hipótesis General, es decir, Existe incidencia de los créditos otorgados sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo-Agencia Puerto Maldonado, año 2018.

Para demostrar las Hipótesis Específicas: Existe incidencia del crédito MYPE sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa Santo Domingo sucursal Puerto Maldonado, año 2018, existe incidencia del crédito Consumo sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa Santo Domingo sucursal Puerto Maldonado, año 2018, existe incidencia del crédito Hipotecario sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa Santo Domingo sucursal Puerto Maldonado, año 2018, existe grado de influencia del incumplimiento de la deuda sobre los créditos otorgados en la Cooperativa Santo Domingo Agencia Puerto Maldonado, año 2018; se ha utilizado la encuesta aplicada al personal que labora en la entidad.

**Palabras claves:** Créditos Otorgados, Riesgo de Morosidad, Créditos MYPE, Consumo e Hipotecario, Incumplimiento de deuda.

## ABSTRACT

The research work "CREDITS GRANTED AND ITS INCIDENCE ON THE RISK OF NON-PAYMENT IN THE SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE SANTO DOMINGO DE GUZMÁN - AGENCIA PUERTO MALDONADO, YEAR 2018" aims to determine the influence of the Loans granted in the Risk of Late Payment the entity mentioned above, for which the analytical, descriptive and deductive methods have been used, supported by survey techniques. With the data obtained, the information was tabulated in order to obtain statistical tables that allowed the interpretation in each case and the relationship that exists between both variables.

The application of the survey was aimed at obtaining information to analyze whether the Loans granted affect the Default Risk of the Savings and Credit Cooperative Santo Domingo de Guzman-Puerto Maldonado Agency, using the following indicators: Credit Evaluation, Credit Recovery, Legal Action, Moratorium Interest, Delay in Credit Payments.

The information obtained was useful to demonstrate the General Hypothesis, that is to say, There is an incidence of the loans granted on the risk of delinquency of the Savings and Credit Cooperative Santo Domingo-Puerto Maldonado Agency, year 2018.

To demonstrate the Specific Hypotheses: There is an incidence of the MYPE credit on the delinquency risk of the Santo Domingo Cooperative Puerto Maldonado branch, year 2018, There is incidence of the Consumer credit on the delinquency risk of the Santo Domingo Cooperative Puerto Maldonado branch, year 2018, There is an incidence of the Mortgage Credit on the risk of delinquency of the Santo Domingo Cooperative Puerto Maldonado branch, year 2018, There is degree of influence of the default of the debt on the loans granted from the Santo Domingo Cooperative Agency Puerto Maldonado, year 2018; the survey applied to personnel working in the entity has been used.

**Keywords:** Loans granted, Late Payment Risk, MYPE Loans, Consumer and Mortgage, Debt default

## INTRODUCCIÓN

La investigación está orientada a analizar cómo los Créditos Otorgados inciden en el Riesgo de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán, Agencia Puerto Maldonado, año 2018. Los resultados obtenidos serán útiles para orientar el mejor cumplimiento de las metas de la institución.

El dinero es eje fundamental para desarrollar toda actividad económica y obtener los bienes y servicios que satisfacen las necesidades básicas y complementarias que permiten incrementar el nivel de vida de las personas. El desarrollo de un sistema crediticio ha facilitado la obtención del dinero para el intercambio comercial.

El desarrollo del sistema crediticio ha facilitado la obtención de dinero a cambio de una promesa de pago a futuro con la correspondiente compensación de los intereses que generen a un plazo y tasa de interés convenido. También se puede decir que gracias a las entidades financieras que otorgan créditos los ciudadanos pueden obtener lo que se plantearon ejemplo (casa, comercio, estudios, etc.), todo ello con la finalidad de que en un determinado plazo de tiempo sea devuelto con sus respectivos intereses.

Para la obtención de crédito el cliente tiene que cumplir con una serie de requisitos que la entidad propone (ser mayor de edad, historial crediticio, no estar con mala calificación, documentos del negocio si es crédito MYPE, boletas de pago si es crédito consumo, etc.)

Es trabajo del analista de crédito evaluar una solicitud de crédito para que este no caiga en morosidad, tanto que si el analista obvia algunos requisitos puede que el crédito caiga en mora o en muchos casos a cobranza judicial.

Al vencimiento del plazo convenido, si el sujeto beneficiado con el crédito no cumple con las obligaciones de pago, se origina un estado crediticio de morosidad que disminuye la liquidez y rentabilidad de la entidad financiera de allí que se requiere del trabajo profesional de analistas, comité de créditos, coordinador y administrador.

Para demostrar si los Créditos Otorgados Inciden en el Riesgo de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán, se ha planteado como Objetivo general determinar la incidencia de los créditos otorgados sobre el riesgo de morosidad de la Cooperativa Santo Domingo sucursal Puerto Maldonado, año 2018.

La investigación es presentada en cuatro capítulos, los mismos que se reseñan a continuación:

CAPÍTULO I: Descripción del Problema, Formulación del Problema, Objetivos, Variables, Operacionalización de Variables, Hipótesis, Justificación, Consideraciones Éticas.

CAPÍTULO II: Antecedentes de estudio, Marco Teórico, Definición de Términos.

CAPÍTULO III: Tipo de estudio, Diseño del estudio, Población y muestra, Métodos y técnicas, Tratamiento de los datos.

CAPÍTULO IV: Resultados del trabajo de Investigación: Conclusiones, Recomendaciones, Referencias Bibliográfica

## INDICE

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 Descripción del problema .....	1
1.2 Formulación del problema .....	2
1.2.1 Problema general.....	2
1.2.2 Problema específicos.....	2
1.3 Objetivos .....	3
1.3.1 Objetivo general .....	3
1.3.2 Objetivos específicos .....	3
1.4 Variables .....	3
1.4.1 Variable independiente .....	3
1.4.2. Variable dependiente .....	4
1.5 Operacionalización de Variables .....	5
1.6 Hipótesis.....	6
1.6.1 Hipótesis general .....	6
1.6.2 Hipótesis específicas .....	6
1.7 Justificación.....	6
1.7.1 Justificación Metodológica .....	6
1.7.2 Justificación Teórica.....	7
1.7.3 Justificación Práctica.....	7
1.8 Consideraciones éticas .....	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	8
2.1 Antecedentes de estudio.....	8
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	8
2.1.2 Antecedentes Nacionales .....	10
2.1.3 Antecedentes Locales.....	12
2.2 Marco teórico.....	13
2.2.1 Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán.....	13
2.2.1.1 Historia:.....	13
2.2.1.2 Definición: .....	13
2.2.1.3 Visión y Misión: .....	14
2.2.2 Créditos otorgados:.....	17

2.2.2.1 Definición: .....	17
2.2.2.2 Tipos de crédito .....	18
2.2.2.3 Evaluación de créditos:.....	22
2.2.2.4 Control y seguimiento de los créditos .....	26
2.2.2.5 Recuperación de créditos. ....	28
2.2.2.6 Otorgamiento de Créditos, etapas identificadas: .....	30
2.2.3 Riesgo de Morosidad .....	33
2.2.3.1 Riesgo:.....	33
2.2.3.2 Riesgo crediticio:.....	33
2.2.3.3 Morosidad.....	33
2.2.3.4 Causas: .....	34
2.3 Definición de términos .....	37
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	39
3.1 Tipo de estudio.....	39
3.2 Diseño del estudio.....	39
3.3 Población y Muestra .....	40
3.3.1 Población .....	40
3.3.2 Muestra .....	41
3.4 Métodos, instrumentos y técnicas e instrumentos de recolección de datos, confiabilidad y validez.....	41
3.4.1 Métodos utilizados: .....	41
3.4.2 Técnicas.....	42
3.4.3 Instrumentos de recolección de datos .....	42
3.5 Tratamientos de los datos .....	47
CAPÍTULO IV: RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN .....	48
4.1 Análisis Descriptivo de la encuesta.....	48
4.2 Estadística Inferencial.....	57
4.3 Prueba de Hipótesis.....	58
CONCLUSIONES.....	64
RECOMENDACIONES .....	65
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	66
ANEXOS .....	70

## INDICE DE TABLAS

TABLA N° 1 Cantidad y Monto de Créditos Desembolsados en el año 2017..	32
TABLA N° 2 Cantidad y Monto de Créditos Desembolsados en el año 2018...	32
TABLA N° 3 Índice de Morosidad en el Año 2017-2018.....	37
TABLA N° 4 Nivel de medición de las variables .....	40
TABLA N° 5 Número de Personal según puestos de trabajo .....	41
TABLA N° 6 Escala Valorativa de Créditos Otorgados.....	43
TABLA N° 7 Escala Valorativa de Riesgo de Morosidad.....	43
TABLA N° 8 Baremo del análisis de la variable Créditos Otorgados.....	44
TABLA N° 9 Baremo del análisis de la Dimensión Créditos MYPE.....	44
TABLA N° 10 Baremo del análisis de la Dimensión Crédito de Consumo.....	44
TABLA N° 11 Baremo del análisis de la Dimensión Créditos Hipotecarios.....	45
TABLA N° 12 Baremo del análisis de la Variable Riesgo de Morosidad.....	45
TABLA N° 13 Baremo del análisis de la Dimensión Incumplimiento de la Deuda. .....	45
TABLA N° 14 Confiabilidad del Instrumento.....	46
TABLA N° 15 Calificación de la fiabilidad del instrumento a partir de los valores del Alfa de Cronbach.....	46
TABLA N° 16 Validez del Instrumento.....	47
TABLA N° 17 Análisis Descriptivo de la variable Créditos Otorgados .....	48
TABLA N° 18 Análisis Descriptivo para la Dimensión Créditos MYPE .....	49
TABLA N° 19 Análisis Descriptivo para la Dimensión Crédito Consumo.....	51
TABLA N° 20 Análisis Descriptivo para la Dimensión Crédito Hipotecario.....	53
TABLA N° 21 Análisis Descriptivo para la Variable Riesgo de Morosidad.....	54
TABLA N° 22 Análisis Descriptivo para la Dimensión Incumplimiento de la deuda.....	55
TABLA N° 23 Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra .....	58
TABLA N° 24 Correlaciones de las variables Créditos otorgados y riesgo de morosidad.....	59

TABLA N° 25 Correlaciones de la variable Crédito MYPE y riesgo de morosidad.....	60
TABLA N° 26 Correlaciones de la variable Crédito consumo y Riesgo de morosidad.....	61
TABLA N° 27 Correlaciones de la dimensión crédito hipotecario y riesgo de morosidad.....	62
TABLA N° 28 Correlaciones de la variable Riesgo de morosidad e Incumplimiento de la deuda.....	63

## **INDICE DE GRÁFICOS**

GRAFICO N° 1 Análisis Descriptivo de la variable Créditos Otorgados .....	48
GRAFICO N° 2 Análisis Descriptivo para la Dimensión Créditos MYPE .....	50
GRAFICO N° 3 Análisis Descriptivo para la Dimensión Crédito Consumo.....	51
GRAFICO N° 4 Análisis Descriptivo para la Dimensión Crédito Hipotecario....	53
GRAFICO N° 5 Análisis Descriptivo para la Variable Riesgo de Morosidad ....	54
GRAFICO N° 6 Análisis Descriptivo para la dimensión Incumplimiento de la deuda .....	56

## **INDICE DE FIGURAS**

FIGURA N° 1 Estructura Orgánica del Nivel Representativo .....	15
FIGURA N° 2 Estructura Orgánica del Nivel Ejecutivo .....	16

## INDICE DE ANEXOS

ANEXO Nº 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	71
ANEXO Nº 2 CUESTIONARIO.....	74
ANEXO Nº 3 SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA REALIZACIÓN DE ESTUDIO .....	77
ANEXO Nº 4 AUTORIZACIÓN PARA REALIZACIÓN DE ESTUDIO. ....	78
ANEXO Nº 5 SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO. ....	79
ANEXO Nº 6 FICHA DE VALIDACIÓN.....	82

## **CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1 Descripción del problema**

El crédito es una cantidad de dinero que una entidad presta a una persona, la misma que se compromete a devolver el capital e intereses en un determinado tiempo de acuerdo a un cronograma de pagos previamente establecido.

En el otorgamiento del crédito la entidad sigue un procedimiento previamente establecido que se inicia con la promoción, etapa en la que el analista visita y recaba los datos del potencial cliente de la entidad. En una segunda etapa, el analista evalúa los datos recabados siguiendo el protocolo establecido por la entidad (revisión de la situación crediticia, verificación de los requisitos exigidos por la entidad, visita al negocio, etc.). Luego de la evaluación realizada por el analista, la propuesta de crédito es derivada al Comité de Créditos, el mismo que lo evalúa y aprueba. Una vez aprobado el préstamo, el analista comunica al cliente esta aprobación, quien pasa a ventanilla para el desembolso respectivo, la firma de pagarés y contratos y recibir las explicaciones por parte del personal de operaciones sobre las condiciones del crédito, cronograma de pagos, etc. Concretado el crédito corresponde la etapa de Seguimiento y Control en la que el analista verifica si el cliente cumplió con el plan de inversión del crédito solicitado. En caso el deudor tenga pendiente una o varias cuotas se acciona los mecanismos de recuperación previsto por la entidad.

Se puede observar que el analista es el primer filtro para que un crédito se desembolse y recupere con la misma garantía que se presta al cliente, dado que de su actuación y profesionalismo depende que el crédito se otorgue con la observación de los requisitos porque un crédito mal otorgado afecta la liquidez y rentabilidad de la institución financiera.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito, materia del presente trabajo de investigación, con la atención de los requerimientos financieros de sus asociados cumple un destacado rol que contribuye a promover el desarrollo regional.

Sin embargo, cuando existe incumplimiento de las obligaciones contraídas, se incrementan los riesgos para la recuperación de los créditos que pueden originarse por problemas en la capacidad de pago, voluntad de pago, falta de experiencia del

propietario en el negocio, desviación en el uso del financiamiento recibido, sobreendeudamiento, etc., cuyo resultado inevitable es el incremento de la morosidad, lo que se produce a pesar que la institución cuenta con políticas y protocolos de créditos bien definidos para el otorgamiento de créditos: condición de socio y capacidad para firmar contratos, contar con DNI, acreditar domicilio en el ámbito de acción de la cooperativa, tener mínimo 30 días de asociado, ser socio puntual, haber asistido a charlas , apoyado por la aprobación de los factores de evaluación como la capacidad de pago y otros.

La morosidad o, más aún, el incremento de la misma afecta la situación económica financiera de toda institución financiera y es motivo de permanente atención en todos los integrantes de la misma, desde el más alto nivel hasta el nivel de trabajadores y socios, por lo que en Puerto Maldonado, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán se ha propuesto mejorar los resultados en este indicador de manera que le permita contribuir al desarrollo personal de sus socios con responsabilidad social y vocación de servicio.

Considerando lo anterior, se formula el problema de investigación que se presenta en la líneas posteriores:

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es la incidencia de los créditos otorgados sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa Santo Domingo-Agencia Puerto Maldonado, año 2018?

### **1.2.2 Problema específicos**

¿Cuál es la incidencia del crédito MYPE sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán-Agencia Puerto Maldonado, año 2018?

¿Cuál es la incidencia del crédito Consumo sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán-Agencia Puerto Maldonado, año 2018?

¿Cuál es la incidencia del crédito Hipotecario sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán Agencia Puerto Maldonado, año 2018?

¿Cuál es el grado de influencia del incumplimiento de la deuda sobre los créditos otorgados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán Agencia Puerto Maldonado, año 2018?

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la incidencia de los créditos otorgados sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán-Agencia Puerto Maldonado, año 2018.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

Determinar la incidencia del crédito MYPE sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán-Agencia Puerto Maldonado, año 2018.

Determinar la incidencia del crédito Consumo sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán-Agencia Puerto Maldonado, año 2018.

Determinar la incidencia del crédito Hipotecario sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán-Agencia Puerto Maldonado de la, año 2018.

Conocer el grado de influencia del incumplimiento de la deuda sobre los créditos otorgados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán-Agencia Puerto Maldonado, año 2018

### **1.4 Variables**

#### **1.4.1 Variable independiente**

Créditos otorgados

**Dimensiones:**

Crédito MYPE

Crédito Consumo

Crédito Hipotecario

#### **1.4.2. Variable dependiente**

Riesgo de Morosidad

##### **Dimensiones**

Incumplimiento de la deuda

## 1.5 Operacionalización de Variables

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES			
Variables	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
<b>Variable independiente</b>  Créditos otorgados	<p><b>Definición 1:</b> Operación financiera mediante la que un individuo (deudor) recibe un monto de dinero en calidad de préstamo de otra persona (acreedor) comprometiéndose a devolver la suma otorgada más el pago de intereses en el plazo establecido de acuerdo a las condiciones acordadas para dicho préstamo. <b>(wikipedia, s.f)</b></p> <p><b>Definición 2:</b> Dinero que en calidad de préstamo una parte recibe de otra comprometiéndose a devolverlo gradualmente (en un pago o en varias cuotas) con un interés que compense el tiempo que estuvo en poder del deudor. <b>(Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, 2018)</b></p> <p><b>Definición 3:</b> Operación por la que el acreedor otorga determinada cantidad de dinero a un deudor quien se compromete a devolverlo con intereses. <b>(Caurin, 2016)</b></p>	Crédito MYPE	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Evaluación de créditos</li> <li>✓ Recuperación de créditos</li> <li>✓ Acción legal</li> </ul>
		Crédito Consumo	
		Crédito Hipotecario	
<b>Variable Dependiente</b>  Riesgo de morosidad	<p><b>Definición 1:</b> Incumplimiento por parte de una persona natural o jurídica (deudor) al vencimiento de una obligación. <b>(Pedrosa, s.f)</b></p> <p><b>Definición 2:</b> Incumplimiento de la obligación de pagar, expresado como cociente entre créditos morosos y el total de préstamos concedidos. <b>(Edufinet, s.f)</b></p> <p><b>Definición 3:</b> Morosidad: situación jurídica en la que el obligado se encuentra retrasado en el pago de una deuda exigible. <b>(Lopez, s.f)</b></p>	Incumplimiento de la deuda	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Intereses de retrasos</li> <li>✓ Retraso de los pagos de crédito</li> </ul>

**Fuente:** elaboración propia

## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis general**

H<sub>1</sub>: Existe incidencia de los créditos otorgados sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán-Agencia Puerto Maldonado, año 2018

H<sub>0</sub>: No existe incidencia de los créditos otorgados sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo Guzmán-Agencia Puerto Maldonado, año 2018

### **1.6.2 Hipótesis específicas**

Existe incidencia del crédito MYPE sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán-Agencia Puerto Maldonado, año 2018.

Existe incidencia del crédito de Consumo sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán-Agencia Puerto Maldonado, año 2018.

Existe incidencia del crédito Hipotecario sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán-Agencia Puerto Maldonado, año 2018.

Existe grados de influencia del incumplimiento de la deuda sobre los créditos otorgados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán-Agencia Puerto Maldonado, año 2018

## **1.7 Justificación**

### **1.7.1 Justificación Metodológica**

En el presente proyecto de investigación titulado “Créditos Otorgados y su Incidencia en el Riesgo de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán- Agencia Puerto Maldonado, año 2018”. Está enfocada en la problemática existente de la Cooperativa, buscando llegar al entendimiento de cómo los Créditos Otorgados incide en el Riesgo de Morosidad

en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán. Para la evaluación de la solución a dicha problemática se ha formulado las hipótesis; también se ha planteado los objetivos que persigue el trabajo de investigación. De igual manera, se ha desarrollado las variables e indicadores de la investigación, que están sustentadas en la metodología de investigación que contiene el tipo de investigación, diseño, población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos.

### **1.7.2 Justificación Teórica**

Con fines de la elaboración del proyecto de investigación, se ha procedido a revisar bibliografía de antecedentes de investigación; así mismo a la revisión de libros, folletos y todo material bibliográfico que contenga información relacionado al tema materia de investigación, para poder orientar teóricamente la investigación hacia el planteamiento de algunas reflexiones y aportes teóricos de los Créditos que se otorgaron en la Agencia Puerto Maldonado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán y su incidencia en la morosidad durante el año 2018.

### **1.7.3 Justificación Práctica**

El proyecto de investigación es fundamental porque permitirá aportar el estudio de cómo los Créditos Otorgados en la Agencia Puerto Maldonado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán han incidido en la morosidad lo que será útil para la toma de decisiones de los Directivos de la Cooperativa, ya que tiene trascendencia económica y social.

### **1.8 Consideraciones éticas**

La investigación respeta en su totalidad la confidencialidad del caso sin manipulación alguna de la información durante el proceso de análisis estadístico, planteándose contribuir con el manejo administrativo financiero de la Agencia Puerto Maldonado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán por intermedio de las conclusiones y recomendaciones que serán parte del presente proyecto de investigación.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes de estudio

#### 2.1.1 Antecedentes Internacionales

Punina (2013), en “El Proceso de Otorgamiento de Crédito y su incidencia en los excedentes de la Cooperativa Tarpuk Runa Ltda.”, tesis de la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, destaca la importancia de la exigencia de requisitos que contribuyen a reducir la incertidumbre en el proceso de otorgamiento de créditos

Ochoa &Pineda (2015) en “Evaluación de Riesgos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaria Ltda. - Gualaquiza en el periodo 2013-2014”, tesis de la Universidad de Cuenca, Ecuador, identifica la existencia de áreas estratégica que inciden en la mayor probabilidad de riesgo que incluye a procesos relacionados con tics, personal, procesos, entorno y estructura orgánica.

Sanchez (2014) en “Estrategias Financieras de Crédito y Cobranza para la Cooperativa Pilahuin Tío Ltda. de la ciudad de Otavalo para Disminuir el Nivel de Morosidad”, tesis de la Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ecuador-Ibarra identifica razones por las que se mantienen niveles de morosidad del 5 % de la cartera vencida destacando, entre otras, el perfil inadecuado del personal, la poca e incompleta documentación exigida para acceder a un crédito, falencias en la colocación, seguimiento y monitoreo de los créditos concedidos por información incompleta y retrasos en los pagos de cuotas

Tierra (2015), en “El Riesgo de Crédito y la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Ltda. del cantón Ambato”, tesis de la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, destaca la necesidad del análisis previo del cliente en el

cumplimiento de requisitos con la finalidad de disminuir el riesgo crediticio y el riesgo funcional.

Moreta **(2015)** en “Análisis del Proceso de Crédito y su Incidencia en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda., periodo 2012”, tesis de la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, indica que la institución ofrece diversidad de créditos y, a pesar que se considera que tienen un proceso eficiente afronta el desafío de mejorar la colocación y disminuir el nivel alto de morosidad.

Concluye que la morosidad tiene como causa principal que no existe seguimiento dado que el promedio de retraso es de uno a tres días se les debería recordar los vencimientos de las cuotas por diversos medios: citaciones, medios telefónicos, mensajes.

Castro & Romero **(2011)** realiza una investigación a las Cooperativas de Ahorro y Crédito y Banca Ética , en España y manifiesta que requieren mayor eficiencia, consolidar su solvencia e ingresar a la competencia con la banca manteniendo su identidad. Recomiendan que el diseño de servicios y productos incorpore programas de micro crédito, con responsabilidad social y gestionando el impacto de la actividad crediticia a nivel de la sociedad manteniendo la posición y el perfil de las cooperativas de crédito porque tienen capacidad para un desarrollo eficaz y eficiente que lo diferencie de la competencia en el sector bancario.

Zúñiga **(2012)** “Plan de políticas internas de crédito y cobranzas, y su incidencia en la recuperación de cartera de la cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Tisaleo LTDA” investigación en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, llega a la conclusión que se tiene como objetivo contrarrestar las falencias de la cartera crediticia. En el análisis por tipo de crédito se encuentra mayor riesgo en los créditos de consumo frente a los créditos hipotecarios.

Respecto a sectores de la economía los sectores agrícolas y pecuarios representan mayores riesgos por lo que si los créditos se concentran en estos sectores el riesgo se incrementa. En conclusión, si la cartera de créditos se concentra en sectores de riesgo elevado se incrementan las probabilidades de la morosidad recomendándose la diversificación con sectores que representen menores niveles de riesgo.

Barrionuevo **(2010)**, en “Auditoria de la Gestión del Personal del Área de Negocios y su Incidencia en el Requerimiento de la Liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS LTDA" de la ciudad de Ambato en el año 2010”, tesis en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, manifiesta que las cooperativas de ahorro y crédito saben colocar, pero no son eficientes en la cobranza, lo que representa una situación peligrosa que genera negatividad en los socios, dirigentes, trabajadores y la comunidad. Considera que se requiere implementar con tecnología el área crediticia orientándose exclusivamente a la colocación y la recuperación de modo que se controle de manera técnica y profesional las dificultades relacionadas con la morosidad considerando que se carece de seguimiento, control políticas y estrategias en el otorgamiento, calificación del sujeto de crédito en función a la capacidad de pago, la gestión de cobranza, por lo que se requiere definir lineamiento y establecer políticas que contribuyan al manejo eficiente de los excedentes y a disminuir los índices de morosidad. Destaca la necesidad que el comité de créditos se reúna más de una vez semanal con el fin de agilizar la aprobación de los mismos.

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

Céspedes **(2018)** en “La Cartera Crediticia y su Influencia en el Nivel de Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino Ltda., de la ciudad de Jaén 2016”, tesis en la

Universidad Señor de Sipán, Jaén, concluye que la cartera de crédito, en el año de estudio, ha influido de manera significativa en la morosidad de la cooperativa.

Lizárraga **(2013)** en "Gestión de Riesgo de Crédito y su Incidencia en la Morosidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito no Autorizadas a Operar con Recursos del Público de la Región la Libertad-2012", tesis en la Universidad Nacional de Trujillo; concluye que el índice de morosidad se encuentra en un nivel alto lo que implica un decremento de la certeza respecto a la recuperación de créditos, especialmente en los créditos destinados a la micro empresas.

En función al tipo de crédito, la morosidad se localiza 32 % créditos a micro empresas, 28%, a empresas pequeñas, 27% a consumo no revolvente teniendo como consecuencia directa que las garantías estén sobrevaloradas en el primer caso y con convenios para descuento por planilla incumplidos en los créditos de consumo no revolvente.

Mogollón **(2016)** en "Gestión de Riesgos de Crédito y su Incidencia en la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII de Trujillo, año 2015", en la tesis de la Universidad Cesar Vallejo, Trujillo; llega a la conclusión que el comportamiento de la morosidad ha sido decreciente hasta llegar a 4.3 % el año 2015

Pretel **(2014)** en "Plan de riesgo crediticio para Disminuir la Morosidad de los Socios y No Socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Lorenzo de la ciudad de Trujillo", tesis en la Universidad Nacional de Trujillo, concluye que la incertidumbre sobre el futuro está ligada al riesgo por lo que no se intenta su eliminación sino la administración del mismo, distinguiendo las fuentes de su origen, la exposición al riesgo y definiendo las estrategias apropiadas para el control del mismo.

Ferrel **(2016)** en “Causas del Riesgo Crediticio y su Efecto en la Morosidad de la Financiera Crediscotia de la agencia Grau-retail Trujillo Año 2015”, tesis de la Universidad Cesar Vallejo, sede Trujillo, afirma que las políticas de crédito y la carencia de programas de capacitación dirigido al personal de créditos forman parte de las principales razones que afectan los niveles de morosidad que se observa en las fechas de pago como consecuencia de una mala evaluación crediticia, principal razón de la morosidad de los clientes.

### **2.1.3 Antecedentes Locales**

Baldivia **(2017)** en “La Morosidad y la Rentabilidad en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Periodo – 2016” investigación de la Universidad Andina del Cusco, en Puerto Maldonado; concluye que: existe una relación positiva y moderada entre la variable Morosidad y Rentabilidad de la Financiera Confianza de Puerto Maldonado Periodo – 2016, con 0.620 de coeficiente de correlación de Pearson confirma la influencia de la morosidad en la rentabilidad de la institución. En el Análisis Estadístico Descriptivo que se realiza sobre la percepción que tienen los trabajadores de la entidad respecto de la morosidad, el 55 % opina que siempre ésta influye en la utilidad de la entidad. El coeficiente 0.620 en la correlación de Pearson permite observa una relación positiva y moderada entre la Morosidad y la Utilidad de la Financiera Confianza de Puerto Maldonado Periodo – 2016.

## **2.2 Marco teórico**

### **2.2.1 Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán**

#### **2.2.1.1 Historia:**

Inscrita en el asiento N° 01, folio 09 del tomo 1 del Libro correspondiente a Cooperativas de los Registros Públicos de la ciudad del Cusco como Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santo Domingo de Guzmán” Ltda. Con posterioridad fue reinscrita en el asiento N° 05 del folio 269 en el tomo 01 y, desde 1995 cuenta con autorización de inscripción en el Registro Oficial de Cooperativas de Ahorro y Crédito.

En 1970, para fomentar la cultura del ahorro y bajo los principios de ayuda mutua y solidaridad, con el liderazgo del sacerdote dominico Manuel Álvarez Percca y la participación de los Terciarios Dominicos, se iniciaron reuniones el 19 de noviembre que continuaron hasta el 22 de enero del año siguiente que se reconoce como fecha de fundación.

Con un capital de 25,250 y 29 socios, con mayoría de docentes como socios, inició operaciones en el Convento Santo Domingo consolidándose como una cooperativa que cuenta con la confianza de los miles de socios que la integran. Posicionada en una primera etapa en la ciudad del Cusco, su crecimiento lo ha llevado a abrir agencias en los distritos San Jerónimo, Wanchaq, Santiago, San Sebastián, las provincias de Quillabamba, Quispicanchis, La Convención y las ciudades de Abancay (Apurímac), Puerto Maldonado (Apurímac), Cayma (Arequipa) y Ayaviri (Puno)

#### **2.2.1.2 Definición:**

Es supervisada por la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú (FENACREP) se ha planteado como objetivos impulsar la cultura financiera del ahorro y atender con préstamos las necesidades de financiamiento mediante de sus socios.

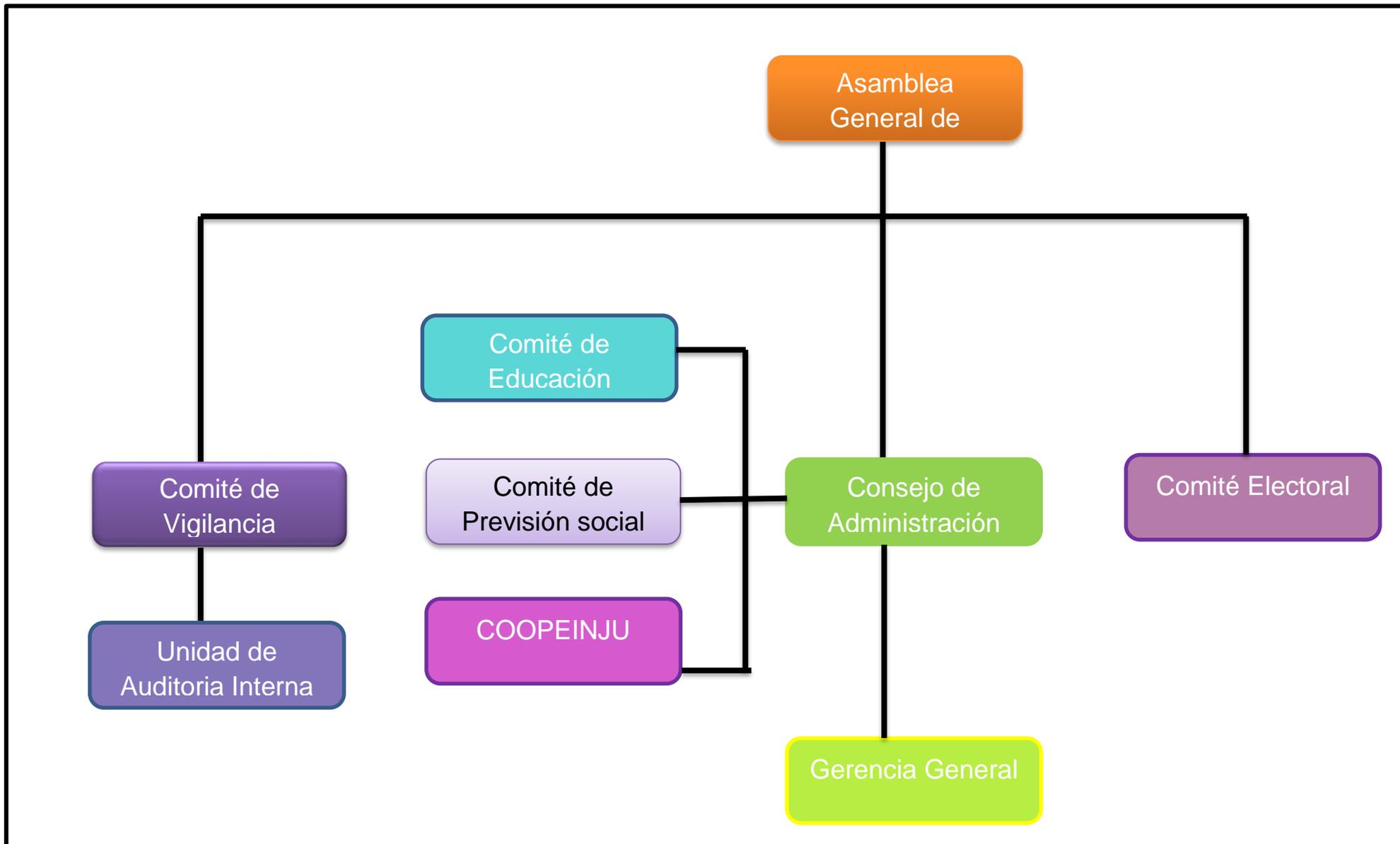
### **2.2.1.3 Visión y Misión:**

#### **a) Visión:**

Al año 2022, ser la cooperativa líder del sur del país con cultura de innovación, diversidad de productos financieros, proyectando solidez y confianza.

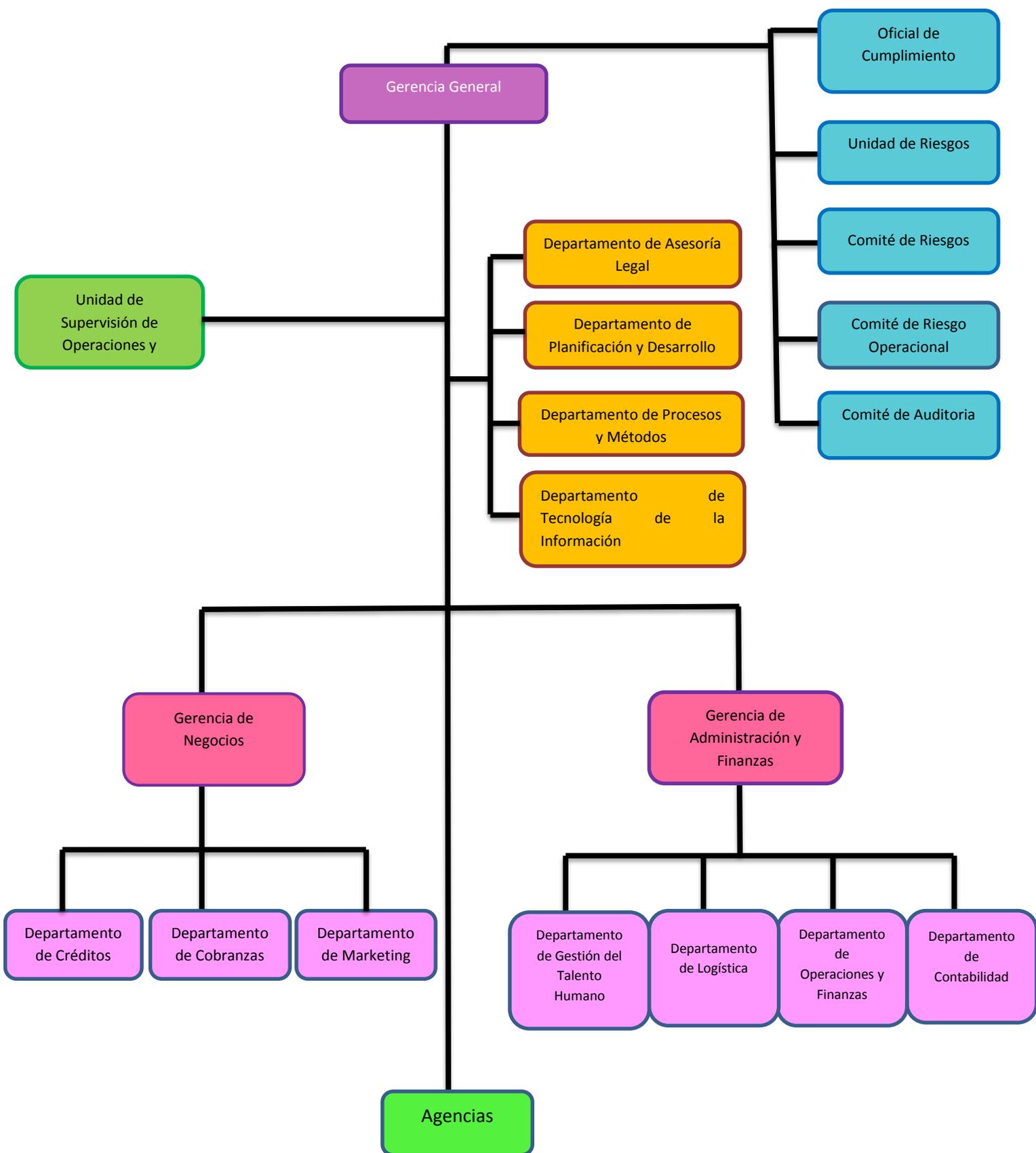
#### **b) Misión:**

“Contribuir al bienestar de sus socios con calidez, calidad, vocación de servicio y responsabilidad social”.



FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán

FIGURA Nº 2 Estructura Orgánica del Nivel Ejecutivo



FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán

## 2.2.2 Créditos otorgados:

### 2.2.2.1 Definición:

*Charles Gide, indica que el crédito “es el cambio de una riqueza presente por una riqueza futura”.* Citado por **(Ochoa & Ana, 1999)**. Se entiende como la entrega de dinero a un cliente en calidad de préstamo, que deberá pagarse en cuotas que incluyen la amortización del principal más los intereses generados.

El BCRP **(Banco Central de Reserva del Peru, 2011)** *conceptúa el crédito como: “Operación económica en la que existe una promesa de pago con algún bien, servicio o dinero en el futuro.”*

El BCRP sostiene que el crédito se inicia con la entrega del dinero o recurso que el acreedor (persona o institución que hace el préstamo) al deudor (persona o institución que recibe el préstamo). El acreedor obtiene el derecho financiero de cobrar el dinero y el deudor adquiere la obligación de devolver o pagar los recursos recibidos

La operación de dar y recibir dinero tiene como requisito previo la confianza en el deudor en el presente y su comportamiento futuro, implicando un riesgo que, en algunos casos, exige una garantía o respaldo.

En el lenguaje común se reconoce al crédito como un préstamo que tiene que ser devuelto incluyendo un monto adicional al que se denomina interés, que representa el costo por el uso del dinero. Es útil tener presente la recomendación sobre el uso del préstamo respecto de tomar precauciones porque un mal uso puede ser factor determinante para el inicio de una serie de problemas.

El **(FDIC Plan de Educacion para Capacitacion en Finanzas, s.f)** menciona que crédito es calificado como bueno cuando se cumple con pagar la obligación contraída en el tiempo fijado, lo que contribuye a una calificación excelente del historial crediticio, antecedente favorable para futuros préstamos.

### 2.2.2.2 Tipos de crédito

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán maneja los siguientes tipos de crédito:

#### 1. Crédito Negocio (MYPE):

**a) Definición:** Créditos para el financiamiento de personas naturales o jurídicas, con endeudamiento igual o inferior a S/ 20,000.00 en el sistema financiero en los últimos 6 meses (exceptuando los créditos hipotecarios para viviendas) que desarrollen actividades comerciales, de producción o de servicios.

#### b) Requisitos:

##### Persona Natural:

- DNI en copia tanto del titular como del cónyuge
- RUC y/o Licencia de Funcionamiento u otros en copia que sirvan para acreditar que la actividad económica se desarrolle en un tiempo igual o mayor a 06 meses.
- Autoavalúo, certificado de posesión, título de propiedad, copia literal de dominio o su equivalente que acredite su local comercial o domicilio.
- Como alternativa al requisito anterior se presentará fiador con autoavalúo y DNI que acredite domicilio.
- Documentación que acredite los tres últimos meses de ingresos.
- Recibo de luz o agua de negocio y domicilio en condición de cancelados.

##### Persona Jurídica:

- Documentos, en fotocopia, del DNI de representantes legales.
- Testimonio de Constitución de la Empresa, en copia.
- Vigencia de Poderes de los representantes legales, copia literal.

- Licencia de Funcionamiento y RUC, y/u otros documentos probatorios que la actividad económica se desarrolla en un lapso de no menos a seis meses.
- Autoavalúo/título de propiedad, copia literal de dominio, certificado de posesión o equivalente del local comercial o domicilio.
- Tres últimas declaraciones mensuales a la SUNAT
- Recibo de luz o agua del domicilio y negocio en condición de cancelando.
- De ser necesario, las dos últimas declaraciones anuales presentadas a la SUNAT.

**Fiador:**

- DNI del cónyuge y Fiador en copia.
- Recibo de agua o luz (de ser necesario, el último).
- Documentación de propiedad del inmueble (de considerarse necesario).
- Documentación de sustentación de ingresos (de considerarse necesario).

**2. Crédito por Convenio Institucional:**

**a) Definición:** Créditos que se otorgan a los trabajadores dependientes de empresas o instituciones de los sectores privado o público con convenio para el otorgar préstamos con aplicación de descuento por planillas.

**b) Requisitos:**

**Persona Natural:**

- DNI en copia no legalizada.
- Boletas de pago (dos últimas).
- Recibos de luz o agua (último cancelado).
- Vínculo laboral documentado.

- Autorización para el descuento de beneficios sociales y remuneración con carta fedatada o legalizada.
- Boleta de Crédito con firma autorizada del representante legal de la organización con la que se ha realizado el convenio.
- (\*\*\*) Exoneración del presente requisito para el personal de la Dirección Regional de Educación de la Región.

**Fiador:**

- DNI en copia simple.
- Boletas de pago (2 últimas)
- Recibo de luz o agua. (último cancelado)
- Vínculo laboral sustentado con documentos.
- Autorización para el descuento de beneficios sociales y remuneración con documentación fedatada o legalizada.

**3. Crédito Personal:**

**a) Definición:** Dirigido a personas naturales, independientes o dependientes (técnicos o profesionales) con pago en la CAC SANTO DOMINGO DE GUZMAN.

**b) Requisitos:**

**Persona Natural:**

- DNI en copia (no legalizada).
- Recibos por Honorarios (6 últimos) y/o Boletas de pago (3 últimas).
- Documentación que acredite vínculo laboral.
- Extracto aportaciones a AFP (12 últimas).
- Documento de domicilio propio (título de propiedad/autoavalúo certificado de posesión, copia literal de dominio o su equivalente).

- Autoavalúo/título de propiedad, copia literal de dominio, certificado de posesión o equivalente que acredite propiedad del domicilio.
- Recibo de luz o agua (último cancelado).
- Autorización para el descuento de beneficios sociales y remuneración con documentación fedatada o legalizada.

**Fiador:**

- DNI en copia no legalizada.
- Vínculo laboral documentado.
- Recibo de luz o agua (último cancelado).
- Boletas de pago (3 últimas).
- Autoavalúo/título de propiedad, copia literal de dominio, certificado de posesión o equivalente que acredite propiedad del domicilio.
- Aportaciones a AFP (12 últimas).

**4. Crédito Hipotecario para Vivienda:**

**a) Definición:** Créditos orientados a personas naturales, independientes o dependientes, que deseen remodelar, construir o adquirir vivienda para lo que hipotecan un inmueble.

**b) Requisitos:**

- DNI en copia (del cónyuge y el titular).
- Recibo agua o luz (del último mes cancelado).
- Ingresos acreditados con documentación de los últimos 6 meses (recibos por honorarios, ingresos boletas de pago, recibo por honorario, ingresos de negocios, boletas de pago etc.)
- Documentación del inmueble a presentar como garantía:
- Del Registro Inmobiliario CRI o libre de gravamen: Certificado.
- Propiedad acreditada con título.

- Recibo de pago según autoavalúo declarado (último) y Declaración de autoavalúo.
- Tasación realizada por profesional que se encuentra autorizado por la Superintendencia de Banca y Seguros.
- Certificado que acredita la numeración establecida por la municipalidad. (siempre que sea necesario).
- Se adjuntará memoria descriptiva, planos, presupuesto de obra debidamente firmado por profesional si se trata de ampliación, remodelación o construcción.

### **2.2.2.3 Evaluación de créditos:**

El crédito está relacionado a la gestión de riesgos de prestar a socios caracterizados por:

- Debilidades en la gestión de sus negocios o empresas.
- Informalidad alta.
- Información contable incompleta.
- Carencia de registros.
- Falta de documentación que sustente las compras y las ventas del negocio.

Por estas razones, la evaluación de los créditos requiere disponer de evaluaciones realizadas con metodologías que consideren temas relacionados a:

#### **Tecnología crediticia (Riesgo diversificable y riesgo individual)**

##### ✓ Análisis:

- Del entorno de la familia del potencial cliente.
- In situ de la capacidad y voluntad de pago.
- De la gestión empresarial.
- Del plan que involucra la inversión del préstamo.
- De los riesgos que caracterizan a la actividad (niveles de informalidad, estacionalidad, etc.).

- ✓ Seguimiento en el momento adecuado de la cartera que se encuentra en mora.

**Riesgo sistémico (Competencia actual y potencial)**

- ✓ Relación con el cliente.
- ✓ Sobreendeudamiento.
- ✓ Entorno geográfico o sectorial.
- ✓ Características del mercado y relación con el tipo de cambio y las variaciones que generan riesgo crediticio y cambiario.

**Riesgo operativo y riesgo de crédito.**

Revisión de información directamente relacionada con el micro crédito:

- ✓ Conocimiento de la posición del solicitante en el sistema financiero mediante el registro de clientes.
- ✓ Cuando los clientes carecen de información financiera, económica o comercial revisión del registro de información cuantitativa del cliente.
- ✓ Garantías reales valorizadas.
- ✓ Medidas preventivas contra fraude en el crédito (implica seguimiento de procesos, tanto en la recuperación como en el otorgamiento).
- ✓ Grado de seguridad en el tratamiento de la información.

La metodología utilizada en la evaluación considera la recopilación de información orientada a apoyar la aprobación del crédito y la reducción del riesgo operativo-crediticio, manteniendo la posición competitiva en el mercado de las micro finanzas y el valor del negocio por lo que se considera que la evaluación para el otorgamiento del crédito sea:

- ✓ Simplicidad en el acceso al crédito.
- ✓ Rapidez y sencillez en el proceso del otorgamiento del préstamo.
- ✓ Relación con el cliente.

- ✓ Conocimiento de las necesidades presentes y futuras del cliente.

#### **2.2.2.3.1 Metodología de evaluación de créditos**

Incluye el procedimiento para los diferentes tipos de préstamos que se otorgan:

##### **a) Riesgo a analizar por sobreendeudamiento**

Se identificará clientes que presenten riesgo de sobreendeudamiento revisando:

- ✓ Internamente, la Central de Riesgos de la cooperativa lo que permitirá disminuir el riesgo del préstamo desde el registro de la solicitud del cliente.
- ✓ Información actualizada de los antecedentes que representan riesgos no reportados por las centrales que sistematizan información y que puede ser obtenida en centrales locales que manejan información de riesgos, cámara de comercio, organizaciones no gubernamentales locales, registro de préstamos que fueron rechazados en la propia cooperativa y registro de personas jurídicas y naturales identificadas en suplantación de otras personas, intentos de estafa que representen potenciales clientes de alto riesgo.

El mercado de micro finanzas en el país está fragmentado en mercados de competencia limitada y mercados de alta competencia lo que influye en el riesgo en el que se incurre por endeudamiento resultando necesario la definición de políticas relacionadas al máximo de acreedores y reportantes que deben tener un cliente.

##### **b) Capacidad y voluntad de pago**

Todo préstamo, para su aprobación, incluirá una evaluación cuantitativa y otra evaluación cualitativa.

- ❖ **Evaluación cualitativa:** Referida al análisis de la voluntad de pago que se identifica previamente al análisis del riesgo por endeudamiento.

El primer filtro para evaluar el riesgo operativo y crediticio se relaciona a la información que se levanta recopilando información escrita y verbal que se necesita en la evaluación de carácter cuantitativa. Resalta la importancia de la información que debe ser cruzada con las diferentes fuentes que permite verificar los datos recogidos por el analista y el coordinador de créditos (realiza labores de fedatario y verificador) lo que permite minimizar riesgos por endeudamiento (incluye los sistemas de otorgamiento de crédito informal y formal), riesgo de liquidez, de cobertura del préstamo y de información que haga factible la determinación del perfil del riesgo relacionado al cliente y el nivel de gestión del negocios

- ❖ **Evaluación cuantitativa:** Posibilita la evaluación de la capacidad de pago del potencial cliente. Incluye información de estados financieros e información financiera de carácter complementaria que permite evaluar cuán razonable es la inversión del solicitante del crédito. Los criterios que se toman en consideración para la evaluación de todos los tipos de créditos se desarrolla en la Metodología de Evaluación.

### **c) Tipos de evaluación crediticia.**

La evaluación se diferenciará en función a la estructura de la cartera de la empresa poniendo mayor énfasis en el desarrollo de los créditos de menor tamaño que representan mayor cantidad de operaciones, requiriendo la adecuación de la tecnología de manera que se reduzcan costos y se generen mejores condiciones que permitan la optimización de simplicidad y rapidez en la propuesta de valor que presenta el negocio.

En función del endeudamiento del solicitante, la metodología para la evaluación de los préstamos el monto solicitado y el tipo de crédito.

#### **2.2.2.4 Control y seguimiento de los créditos**

La situación real del negocio será apreciada con visitas al cliente o negocio que, periódicamente, realice el analista lo que permitirá que la cooperativa incremente la probabilidad de recuperación de los préstamos y la identificación de nuevos posibles negocios que pueden realizarse entre el cliente y la institución.

Si se presentan situaciones que señalen que existe el riesgo que el cliente no pueda cumplir con los compromisos asumidos, el comité de créditos, puede aprobar medidas de control especiales, lo que es posible si el analista que tiene a su cargo el préstamo así lo sugiere:

- Incremento de garantías como tercera fuente de pago lo que mejorará las posibilidades de recuperación del préstamo.
- La no renovación de préstamos de corto plazo lo que permitirá la disminución del monto del préstamo otorgado.
- Designar un interventor o auditor y recabar informes del cliente de forma periódica.
- Como última opción, ejecutar las garantías presentadas por el cliente.

La implementación, el número, el orden, el incremento de las medidas de control y la intensidad de las mismas dependerá del desempeño del beneficiario del préstamo y las características del problema pudiéndose aplicar una o más medidas.

El analista de créditos será quien evalúe el comportamiento del cliente respecto de evolución del crédito y el cumplimiento del cronograma de pagos asumidos al momento de concretarse el crédito.

Un objetivo importante es que, en este proceso del préstamo, el analista esté en condiciones de prever las situaciones de riesgo de incumplimiento de los pagos de acuerdo a los compromisos asumidos.

Por todo lo anterior se destaca la importancia que el seguimiento y control debe basarse en información veraz y amplia y la aplicación de las medidas que puedan tomarse debe de ser rápidas y oportunas de manera que se garantice salvaguardar los intereses de la institución.

El control y seguimiento de los potenciales riesgos debe basarse en situaciones concretas y fuentes de información confiables de manera que el principal responsable del crédito, el analista, pueda fundamentar su análisis y propuesta en las instancias superiores que aprobarán las medidas a seguir.

Cuando se presente o se vislumbre un panorama de irregularidad en el cumplimiento del cronograma de pagos, la primera medida a tomar es verificar, a la brevedad, la información obtenida de manera que se analice la situación con elementos cualitativos y cuantitativos que fundamenten las conclusiones a las que se arriben.

Confirmada la sospecha de comportamiento irregular en los pagos es necesario implementar acciones:

- Análisis si los problemas son consecuencia de situaciones atípicas que se mantendrán en el tiempo o si tienen carácter temporal.
- De revestir característica de temporalidad se analizará cuantitativa y cualitativamente la situación a futuro con la finalidad de apoyar al cliente en lo que resulte necesario de manera que, en forma conjunta, se realicen acciones que permitan fortalecer la posición del cliente.
- De revestir la situación características permanentes es necesario analizar las garantías otorgadas a favor de la cooperativa y la calidad de las mismas. Se requiere realizar un

nuevo estudio de calidad documentaria relacionados al préstamo y la cobertura aprobada en la negociación

La vigilancia idónea y oportuna contribuye a que se mantenga una cartera, selecta y sana, de clientes lo que contribuye a la recuperación en las condiciones y plazos establecidos.

El área responsable del control y seguimiento es la unidad de la organización que se encarga de iniciar las acciones de la renegociación de la deuda de largo o corto plazo, el inicio de las acciones de cobranza judicial, la mejora de las garantías y todo lo relacionado con la parte judicial.

Con el fin de evitar deterioros mayores en la situación de morosidad de la cooperativa, a propuesta del analista responsable, el comité de créditos puede decidir que el control de las acciones pase a responsabilidad de analistas que se han especializado en el manejo de este tipo de situaciones.

#### **2.2.2.5 Recuperación de créditos.**

La recuperación requiere la definición de políticas que garanticen cumplir los compromisos asumidos por el cliente que contribuyan a la solidez de la cartera, la rentabilidad de la institución y la diversificación de la cartera. La recuperación contribuye a la consecución de los objetivos e influye en:

- ✓ Eficiencia y rapidez para la recuperación.
- ✓ Garantizar niveles adecuados de liquidez
- ✓ El incremento de las operaciones y la mayor rotación de las cobranzas.
- ✓ Mantener buena actitud del cliente en la etapa de cobranza.

##### **2.2.2.5.1. Criterios de recuperación**

La recuperación y su gestión se desarrollan considerando y observando la normatividad interna y el marco legal que se encuentra vigente al momento de desarrollar las acciones de recuperación considerando los siguientes criterios que las fundamentan:

- ✓ Utilización gradual de las herramientas y acciones de cobranza con el criterio de mayor cantidad de acciones a mayor cantidad de días de morosidad.
- ✓ Aplicación de alternativa de negociación tomando en consideración la actitud y conocimiento del tipo de cliente.
- ✓ Identificación de los garantes que intervinieron en el préstamo y que serán involucrados en la recuperación.
- ✓ La priorización de la recuperación en efectivo frente a la recuperación en bienes como parte de pago.
- ✓ En la recuperación, los clientes que tienen más de un crédito deben ser gestionados por una única persona.
- ✓ La unidad de Cobranzas debe priorizar los créditos que hayan sido transferidos en los tiempos más recientes
- ✓ Los pagos incumplidos ameritan tener rápida atención en función de los criterios días de morosidad y vencimiento del saldo.

#### **2.2.2.5.2 Gestión de Recuperación**

Gestiones consideradas:

- ❖ **Gestión extrajudicial:** Acciones relacionadas con la recuperación en las que se utiliza diversas negociaciones y herramientas relacionadas con la gestión de la recuperación de créditos en situación de mora que no incluyen acciones de carácter judicial. Las gestiones son realizadas por la unidad de cobranzas con la participación de ejecutivos de negocios y asesores.
- ❖ **Gestión judicial:** incluye actividades en el ámbito judicial para la recuperación de créditos en situación de mora en los que se agotaron las gestiones extrajudiciales realizadas por la unidad de cobranza.

Las acciones pueden ser asignadas a un abogado interno o externo o a un estudio jurídico, indistintamente, y debe incluirse costos, costas y gastos del proceso judicial.

### 2.2.2.6 Otorgamiento de Créditos, etapas identificadas:

a) **Promoción:** Función fundamental que representa un primer acercamiento con el potencial cliente que es realizada:

- Mediante la visita del analista de créditos al cliente.
- Mediante la visita del cliente a la entidad financiera.

b) **Etapas de Evaluación:**

- Revisión, en el sistema financiero, de la situación crediticia del solicitante.
- Solicitud de los requisitos establecidos (Ej. Recibos de agua y luz, acreditación de antigüedad de desarrollo del negocio, documentos sustentatorios del negocio, testimonio, etc.)
- Análisis de capacidad de pago y el flujo de caja de ingresos, patrimonio, antecedentes de créditos, clasificación crediticia en diferentes instituciones financieras.
- Corroboración in situ de la documentación e información entregada por el solicitante para la evaluación financiera y económica requiriéndose que el analista visite el domicilio y el negocio con el fin de elaborar los estados financieros.
- La evaluación financiera realizada es revisada por un Comité de Créditos.

c) **Etapas de Aprobación:**

- La aprobación del crédito se realiza por el nivel correspondiente luego que el comité de créditos otorga la conformidad.
- Con oportunidad, transparencia y claridad, el resultado sobre la aprobación del préstamo es brindada al cliente por el analista.

d) **Desembolso del crédito:**

- Previa verificación documentario del crédito y la identificación del cliente con su DNI, el cliente firma **los contratos y pagarés**.

- El cliente es informado por el auxiliar del área de operaciones responsable sobre la conformidad de los formatos del expediente y las condiciones en las que se aprobó el crédito.
- Además de brindar, al cliente, información sobre el crédito, este funcionario entrega documentación sobre el desembolso (Cronograma relacionado a los pagos: TEA, y tasa de interés y cuotas mensuales, etc.)

**e) Control y Seguimiento:** Verificación que realiza el analista respecto del cumplimiento del plan de inversiones del cliente.

**f) Recuperación del Crédito:** Proceso cuya finalidad es el cumplimiento del cronograma del pago del préstamo y realización de acciones establecidas cuando existen cuotas vencidas pendientes de pago.

Si el cliente deudor se mantiene en el **incumplimiento del pago** y agotado todas las acciones previstas en estos casos se dará inicio a las **acciones legales** que correspondan.

**TABLA Nº 1 Cantidad y Monto de Créditos Desembolsados en el año 2017**

<b>CREDITOS DESEMBOLSADOS - AÑO 2017</b>		
<b>PRODUCTO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>MONTO</b>
Coopecasa Preferencial soles	1	200,000.00
Cubierto	148	672,065.00
Institucional	334	12,739,760.94
Microcrédito	495	2,847,257.86
Minegocio	37	1,019,988.93
Personal (ordinario)	207	1,413,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>1222</b>	<b>18,892,072.73</b>

**FUENTE:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán-Agencia Puerto Maldonado

**TABLA Nº 2 Cantidad y Monto de Créditos Desembolsados en el año 2018**

<b>CREDITOS DESEMBOLSADOS EN EL AÑO 2018</b>		
<b>PRODUCTO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>MONTO</b>
Activo Fijo Microempresa	110	704,000.00
Activo Fijo Pequeña Empresa	24	620,000.00
Administrativo	1	17,000.00
Capital de trabajo Microempresa	19	89,700.00
Coopeconstruye Pequeña Empresa	3	77,000.00
Coopeoficio Microempresa	15	19,200.00
Cubierto	242	767,950.64
Institucional	330	13,313,558.07
Microcrédito	320	2,068,700.00
Minegocio	49	1,370,900.00
Personal (ordinario)	174	1,201,500.00
Rapidin	6	13,500.00
<b>TOTAL</b>	<b>1222</b>	<b>20,263,008.71</b>

**FUENTE:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán-Agencia Puerto Maldonado.

## 2.2.3 Riesgo de Morosidad

### 2.2.3.1 Riesgo:

Se mide en función de probabilidades e impacto de acontecimientos que influyan negativamente en la recuperación del crédito.

Igualmente se puede expresar como la incertidumbre potencial de pérdidas en el proceso de alcanzar los objetivos de la institución.

### 2.2.3.2 Riesgo crediticio:

Posibilidad de incumplir las obligaciones contractuales registradas en balance o fuera del mismo como consecuencia de la falta de voluntad o incapacidad de los deudores, contrapartes o terceros que se obligan con el crédito (**Superintendencia de Banca y Seguro, 2011**)

### 2.2.3.3 Morosidad

#### 2.2.3.3.1 Definición:

Según Rosenberg es "***la imposibilidad de cumplir con lo exigido por la ley o con una obligación previamente contraída***". El beneficiario del crédito se encuentra en morosidad cuando no cumple con las obligaciones contraídas según el cronograma de pagos. Citado por (**Izarra, 2016**).

Guillen (2001) cuando analiza la crisis bancaria, define la morosidad como el incumplimiento del compromiso incluido en un cronograma de pagos. Cuando la persona, jurídica o natural, incumple el pago, tanto del principal como de los intereses, identifica como causas:

- Políticas muy flexibles.
- Insuficiencia en la capacidad de pago.
- Inexperiencia del beneficiario del crédito.
- Uso inadecuado de los recursos obtenidos con el crédito.

- Exceso de endeudamiento u otros que originan provisiones por préstamos vencidos e incremento de la mora por problemas de cumplimiento. Citado por **(Mogollòn, 2016)**

La intensidad de la rivalidad de los competidores actuales en las microfinanzas origina políticas crediticias más flexibles entre las empresas del sector. Se ofrecen bajas tasas de interés atrayendo a los clientes sin considerar que éste, en el futuro, puede caer en sobre endeudamiento originando problemas para el cumplimiento de las obligaciones de pago.

El incumplimiento de los compromisos de pago incrementa la cartera morosa, conocida también como cartera pesada, y conduce al cuestionamiento del personal a cargo de la gestión de créditos implicando una pésima calificación en administración, información y garantías.

El personal del área de créditos de una institución crediticia debe mantener actitud de seguimiento y alerta permanente para neutralizar y prevenir la morosidad.

#### **2.2.3.4 Causas:**

- a) Problemas financieros e iliquidez:** Cuando los clientes no disponen del dinero suficiente para asumir pagos financieros u operativos no podrán cumplir con las obligaciones contraídas recomendándose la búsqueda de soluciones para incrementar los ingresos.
- b) Factor económico:** Cuando el problema afecta las bases del negocio del cliente, los beneficios son precarios e insuficientes con baja rentabilidad. Por ejemplo, una baja en las ventas afecta directamente los ingresos lo que es un riesgo inminente de incremento de la morosidad,

La corrupción, los fenómenos naturales y otros afectan la economía conduciendo a elevar el endeudamiento de los hogares, incrementar la precariedad laboral y el costo de vida, así como la inestabilidad familiar, lo que termina por incrementar el riesgo económico colocando en situación de alto riesgo a los hogares.

**c) Circunstanciales – externas o factor social:** problemas de coyuntura del cliente que le obligue a distraer recursos de la empresa:

- Accidentes o enfermedades del dueño del negocio o un familiar
- Robos.
- Pérdidas de dinero por la disminución de la demanda.
- Aparición de productos sustitutos que representen ofertas nuevas.
- Variación de precios.
- Cambios por deterioro de la economía del país.
- Sobreendeudamiento.
- Inversión no rentable, etc.

**d) Culturales:** Cultura financiero que impulsa el hábito de no pago que responde a baja o nula voluntad de pago.

**e) Intelectuales:** Carencia de conocimientos y formación que permita entender la necesidad del cumplimiento puntual de toda obligación. El bajo nivel educacional impide al cliente percatarse de los problemas el retraso reiterativo de las cuotas.

**f) Emocionales:** Clientes solventes que no pagan a consecuencia de conflictos que hayan ocasionado deterioro de la relación con el prestamista. La decisión de “castigar” puede ser correlato de conductas del prestamista que consideren improcedentes o que responda a conductas por deudas que perciben injusta y que conduzca a que se sientan moralmente no obligados a pagar.

**g) Errores en la organización:** Características de la organización que frecuentemente ocultan causas de moras elevadas:

- Baja calidad o inexistencia de normas, políticas y objetivos relacionadas al crédito.

- Presión al personal del área de créditos para incrementar las metas de colocaciones con el fin de conseguir mejorar resultados inmediatos.
- Deficiencias en la delimitación de responsabilidades y funciones relacionadas al proceso de préstamos.
- Indisciplina en la observación de normas institucionales relacionadas a vínculos laborales, de amistad o familiares.
- Desconocimiento de las necesidades y características de las necesidades que pueda tener el micro empresario en el ámbito de su mercado.
- Carencia de programas entretenimiento y capacitación orientado a los trabajadores de la cooperativa.

**h) Deficiencias en el proceso de evaluación:**

- Incluir únicamente características cualitativas sin análisis de la capacidad de pago del cliente.
- Garantía deficiente y de baja calidad.
- Relaciones de parentesco o amistad.
- Aprobación de créditos basados únicamente en el optimismo del cliente.
- Inexperiencia o deficiencias del analista en la recopilación y análisis de la información.
- Empresarios con carácter imponente que avasallan el carácter tímido del personal que evalúa el crédito.
- Información falsa o incompleta del cliente.
- Carencia de ética en personal del área de créditos.

**i) Deficiencias en el proceso de recuperación:**

- Inoportunidad en la información de los créditos y su estado.
- Acciones de cobranza con control deficiente.
- Baja calidad de persuasión en la recuperación de préstamos.
- Indisciplina en el seguimiento y cumplimiento de normas establecidas para la recuperación de préstamos.

- Carencia de presión para la recuperación por familiaridad o relaciones amicales con los socios en situación de morosidad.
- Negligencia, baja responsabilidad o dejadez en el seguimiento y cobranza.
- Actitud tímida del personal de cobranza en el desarrollo de sus funciones.

#### j) Sobreendeudamiento

Situación riesgo en el cumplimiento de los pagos en razón a que el cliente mantiene deudas excesivas comparativamente con su capacidad de pagos y nivel de ingresos.

**TABLA Nº 3 Índice de Morosidad en el Año 2017-2018**

INDICE DE MOROSIDAD AÑOS 2017 - 2018	
AÑO	PORCENTAJE (%)
2017	13.79 %
2018	10.75 %

**FUENTE:** CAC Santo Domingo de Guzmán-Agencia Puerto Maldonado

### 2.3 Definición de términos

**Crédito:** Operación en la que una institución otorga al cliente un préstamo a ser pagado con intereses y en tiempo determinado previsto en un cronograma de pagos.

**Pagares:** título valor que representa una promesa incondicional de pago de una cantidad de dinero a la que se compromete un emitente en función a las condiciones de plazo e interés pactadas. Gracias al mismo, el tenedor del documento está en condiciones de exigir el cumplimiento del pago en las condiciones pactadas.

**Expediente de crédito:** Documentos que contienen el historial del crédito desde su solicitud hasta su pago.

**Cronograma de pagos:** Periodicidad que se establece las fechas para la amortización ordenada de las cuotas (capital + intereses) hasta la cancelación del crédito. Contiene el importe de amortización de capital e intereses.

**TEA:** Abreviatura de Tasa Efectiva Anual o costo o valor del interés calculado en base al plazo de un año.

**TCEA:** Abreviatura de Tasa de Costo Efectivo Anual, concepto que incluye el costo total del crédito. Contiene 3 componentes: comisiones, gastos y tasa de interés anual.

**Recuperación:** Actividad cuyo objetivo es la cancelación de un préstamo cuando el cliente incumple los compromisos contraídos y que es realizada antes del inicio de la cobranza judicial.

**Intereses:** Costo por el uso del dinero.

**Riesgo:** Probabilidad de incumplimiento de los compromisos contraídos

**Riesgo crediticio:** Probabilidad de incumplimiento de los compromisos de cancelación del crédito otorgado.

**Mora:** Dilación, retraso o demora en el pago de una obligación crediticia de acuerdo a los términos contractuales.

**Morosidad:** Estado de incumplimiento de una obligación crediticia en los términos contraídos. En las entidades financieras, generalmente, es expresada como un cociente (porcentaje) resultado de dividir el importe de los créditos morosos y el total de préstamos concedidos.

**Moroso:** Cliente que muestra retraso o incumplimiento en el pago de sus obligaciones.

**Deuda:** Obligación que asume una persona natural o jurídica para el pago de una suma de dinero.

**CAC:** Abreviatura de Cooperativa de Ahorro y Crédito.

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 3.1 Tipo de estudio

El trabajo de investigación realizado es cuantitativo, no experimental descriptivo correlacional.

Es cuantitativo porque cuantifica los datos obtenidos en la fase de recolección de datos.

Es no experimental porque no se manipularán las variables de estudio.

Es Descriptivo porque se describen las dos variables según tipo y escala de medición.

Es correlacional porque relaciona variables y determina el grado de incidencia de los créditos otorgados sobre el Riesgo de Morosidad que se observa en la filial Puerto Maldonado de la CAC Santo Domingo de Guzmán, año 2018. (Sampieri, Collado, & Lucio, 2010, pág.24)

### 3.2 Diseño del estudio

La investigación es Descriptiva- Correlacional de corte transversal, habiéndose descrito los resultados de las posibles causas de eventos ya dados que relaciona créditos otorgados y riesgo de morosidad (R. Hernández Sampieri, C. Fernández- Collado y P. Baptista Lucio, 2010, pág. 92).

En primer tramo es una investigación descriptiva, luego se identifica causalidad o influencia de variables relacionadas en función a la finalidad de la investigación. Es transversal porque la aplicación de instrumentos y el estudio se realizan en un solo momento o periodo de tiempo muy corto.

**TABLA N° 4 Nivel de medición de las variables**

INTERVALOS	INTERPRETACIÓN
-1,00	Correlación proporcional negativa perfecta (A mayor X, menor Y). Ante el aumento de una unidad en X disminuye Y en una cantidad proporcional constante.) Se aplica “a menor X, mayor Y”.
-0,90	Muy fuerte correlación negativa
-0,75	Considerable correlación negativa
-0,50	Media correlación negativa
-0,25	Débil correlación negativa
-0,10	Muy débil correlación negativa
0,00	Inexistencia de correlación entre las variables.
0,10	Muy débil correlación positiva
0,25	Débil correlación positiva
0,50	Media correlación positiva
0,75	Considerable correlación positiva
0,90	Muy fuerte correlación positiva
1,00	Perfecta correlación positiva (De manera proporcional “A mayor X, mayor Y” o “a menor X, menor Y”. Cada vez que X aumenta, Y aumenta en una cantidad constante.)

**Fuente:** Hernández (2010). Metodología de la investigación.

### 3.3 Población y Muestra

#### 3.3.1 Población

Conformada por el íntegro de trabajadores de la Agencia Puerto Maldonado de la CAC Santo Domingo de Guzmán.

**TABLA N° 5 Número de Personal según puestos de trabajo**

<b>PUESTO DE TRABAJO</b>	<b>CANTIDAD</b>
Administrador	1
Coordinador de Créditos	1
Gestor de Cobranza Administrativo	1
Gestor de Cobranza Judicial	1
Operadores-cajeras	2
Analistas	12
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>

**FUENTE:** CAC Santo Domingo de Guzmán-Agencia Puerto Maldonado.

### 3.3.2 Muestra

Por el tamaño, se ha trabajado con la población.

## 3.4 Métodos, instrumentos y técnicas e instrumentos de recolección de datos, confiabilidad y validez.

### 3.4.1 Métodos utilizados:

#### **Analítico.**

Se revisó de manera ordenada y separada los elementos de un fenómeno con el objetivo de realizar un análisis sistemático que permita comprender cómo los créditos otorgados en la CAC Santo Domingo de Guzmán-Agencia Puerto Maldonado inciden en el Riesgo de Morosidad.

#### **Descriptivo.**

Ha permitido una interpretación más minuciosa de la realidad, con opiniones y puntos de vista extraídos a partir de los datos obtenidos.

**Deductivo.**

Se aplicó razonamiento con el fin de lograr conclusiones particulares a partir de una ley universal.

**3.4.2 Técnicas****Encuesta**

Se utilizó cuestionario de preguntas dirigidos a la población de manera que permita conocer opinión sobre aspectos puntuales.

**3.4.3 Instrumentos de recolección de datos****Cuestionario**

El instrumento permitió recoger información de los perfiles de desempeño mediante un cuestionario conteniendo preguntas cerradas y aplicando una escala de tipo Likert.

Considerando la operacionalización de las variables, las preguntas y su contenido se formularon manteniendo estrecha relación con los objetivos del estudio. Las preguntas contemplan el universo de respuestas para así obtener un diagnóstico confiable e integral.

Consta, en total, de 18 ítems distribuidos de la siguiente manera: 10 para la primera dimensión, 5 para la segunda, 3 para la tercera de la variable Créditos Otorgados.

La escala de medición ordinal tiene cinco respuestas probables aplicando el diseño de Likert.

**TABLA N° 6 Escala Valorativa de Créditos Otorgados**

RESPUESTA	VALOR
Nunca	1
Casi Nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

**Fuente:** Elaboración Propia

Con la finalidad de evaluar la dimensión de la variable 2: Riesgo de Morosidad, se aplicó un cuestionario a los trabajadores de la Agencia Puerto Maldonado de la CAC Santo Domingo de Guzmán. Se ha aplicado la encuesta con escala de Likert con 8 ítems en total.

**TABLA N° 7 Escala Valorativa de Riesgo de Morosidad.**

RESPUESTA	VALOR
Nunca	1
Casi Nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

**Fuente:** Elaboración Propia

#### 3.4.4 Baremos

Se utilizaron para la interpretación de los datos recogidos y se calcularon según el número de ítems multiplicado por el valor del índice y por los ítems de cada dimensión. Según George y Mallery (1995) se interpreta el coeficiente con los siguientes baremos.

**TABLA Nº 8 Baremo del análisis de la variable Créditos Otorgados.**

CATEGORIAS	PUNTUACIÓN	PORCENTAJE	PREGUNTAS
Apto	61 – 90	67%-100%	Del 1 al 13
En Evaluación	31-60	34% -66%	Instrumento:
No Apto	0 -30	0% -33%	Créditos Otorgados

**Fuente:** *Elaboración propia.*

La Tabla Nº 8, muestra las categorías de análisis (Apto, En Evaluación y No Apto) de la variable Créditos Otorgados. La escala de valoración (Nunca, Casi Nunca, A veces, Casi siempre y Siempre) del cuestionario tiene 18 preguntas con puntuaciones de 1 a 5.

**TABLA Nº 9 Baremo del análisis de la Dimensión Créditos MYPE.**

CATEGORIAS	PUNTUACIÓN	PORCENTAJE	PREGUNTAS
Apto	35 – 50	67%-100%	Del 1 al 10
En Evaluación	18 - 34	34% -66%	Instrumento:
No Apto	0 – 17	0% -33%	Créditos MYPE

**Fuente:** *Elaboración propia.*

Muestra categorías que se analizan (Apto, En Evaluación y No Apto) de la dimensión Créditos MYPE. La escala de valoración (Nunca, Casi Nunca, A veces, Casi siempre y Siempre) del cuestionario, tiene 10 preguntas con puntuaciones de 1 a 5.

**TABLA Nº 10 Baremo del análisis de la Dimensión Crédito de Consumo.**

CATEGORIAS	PUNTUACIÓN	PORCENTAJE	PREGUNTAS
Apto	17 - 25	67%-100%	Del 1 al 5
En Evaluación	9 - 16	34% -66%	Instrumento:
No Apto	0 - 8	0% -33%	Créditos Consumo

**Fuente:** *Elaboración propia.*

Muestra las categorías de análisis (Apto, En Evaluación y No Apto) de la dimensión Créditos Consumo. La escala de valoración (Nunca, Casi Nunca, A veces, Casi siempre y Siempre) del cuestionario, tiene 5 preguntas con puntuaciones de 1 a 5.

**TABLA Nº 11 Baremo del análisis de la Dimensión Créditos Hipotecarios.**

CATEGORIAS	PUNTUACIÓN	PORCENTAJE	PREGUNTAS
Apto	11 - 15	67%-100%	Del 1 al 3
En Evaluación	6 - 10	34% -66%	Instrumento:
No Apto	0 - 5	0% -33%	Créditos Hipotecarios

**Fuente:** *Elaboración propia.*

Muestra las categorías del análisis (Apto, En Evaluación y No Apto) de la dimensión Créditos Hipotecarios. La escala de valoración (Nunca, Casi Nunca, A veces, Casi siempre y Siempre) del cuestionario, tiene 3 preguntas con puntuaciones de 1 a 5.

**TABLA Nº 12 Baremo del análisis de la Variable Riesgo de Morosidad.**

CATEGORIAS	PUNTUACIÓN	PORCENTAJE	PREGUNTAS
Alto	28 - 40	67%-100%	Del 1 al 8
Medio	14 - 27	34% -66%	Instrumento:
Bajo	0 - 13	0% -33%	Riesgo de Morosidad

**Fuente:** *Elaboración propia.*

Muestra las categorías del análisis (Alto, Medio y Bajo) de la variable Riesgo de Morosidad. La escala de valoración (Nunca, Casi Nunca, A veces, Casi siempre y Siempre) del cuestionario, tiene 8 preguntas con puntuaciones de 1 a 5.

**TABLA Nº 13 Baremo del análisis de la Dimensión Incumplimiento de la Deuda.**

CATEGORIAS	PUNTUACIÓN	PORCENTAJE	PREGUNTAS
Alto	28 - 40	67%-100%	Del 1 al 8
Medio	14 - 27	34% -66%	Instrumento:
Bajo	0 - 13	0% -33%	Incumplimiento de la Deuda

**Fuente:** *Elaboración propia.*

Muestra las categorías del análisis (Alto, Medio y Bajo) de la dimensión Incumplimiento de la deuda. La escala de valoración (Nunca, Casi Nunca, A

veces, Casi siempre y Siempre) del cuestionario, tiene 8 preguntas con puntuaciones de 1 a 5.

#### 3.4.4. Validez del instrumento de Recolección de Datos por Juicio de Expertos.

**TABLA N° 14** Confiabilidad del Instrumento

INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICO	COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD
Cuestionario variable: Créditos Otorgados	Alfa de Cronbach.	0,768.
Cuestionario variable: Riesgo de Morosidad	Alfa de Cronbach.	0,763.

**Fuente:** Encuesta a trabajadores.

Los coeficientes del Alfa de Cronbach 0,768 y 0,763, respectivamente para las variables: Créditos Otorgados y Riesgo de Morosidad, son mayores a 0,70, lo que conduce a la conclusión que los instrumentos de recolección de datos para la investigación tienen confiabilidad **ACEPTABLE**.

**TABLA N° 15** Calificación de la fiabilidad del instrumento a partir de los valores del Alfa de Cronbach

Valores Alfa	Interpretación de la habilidad del instrumento
0,9	Excelente
0,9 – 0,8	Bueno
0,8 -0,7	Aceptable
0,7 – 0.6	Débil
0,6 – 0,5	Pobre
< 0,5	No aceptable

**Fuente:** Frías (2014).

**TABLA N° 16 Validez del Instrumento.**

<b>EXPERTO</b>	<b>VALIDACIÓN</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>
Dra. CPCC. Marleny Quispe Layme	Validez de contenido, forma y estructura.	Bueno.
Mag. CPCC. Ydoya Ruiz Márquez	Validez de contenido, forma, y estructura.	Bueno.
Mag. CPCC. Nancy Ramos Maquera	Validez de forma, contenido y estructura.	Bueno.

**Fuente:** Validación por jueces o expertos.

Los expertos invitados convocados confirman la validez de contenido, forma, y estructura de los instrumentos de recolección de datos con calificación **Bueno**.

### **3.5 Tratamientos de los datos**

En el análisis de datos se utilizó el programa estadístico SPSS V.22, lo que permitió obtener cuadros estadísticos y descriptivos de acuerdo al tipo y escala de medición de las variables; con ello se realizó el análisis inferencial de los objetivos e hipótesis de investigación.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Los datos fueron obtenidos de manera objetiva, y lógica, se presenta resultados del análisis utilizando estadística descriptiva e inferencial utilizando tablas, gráficos analizados en relación a las hipótesis planteadas y presentados con los valores calculados y niveles de probabilidad establecidos.

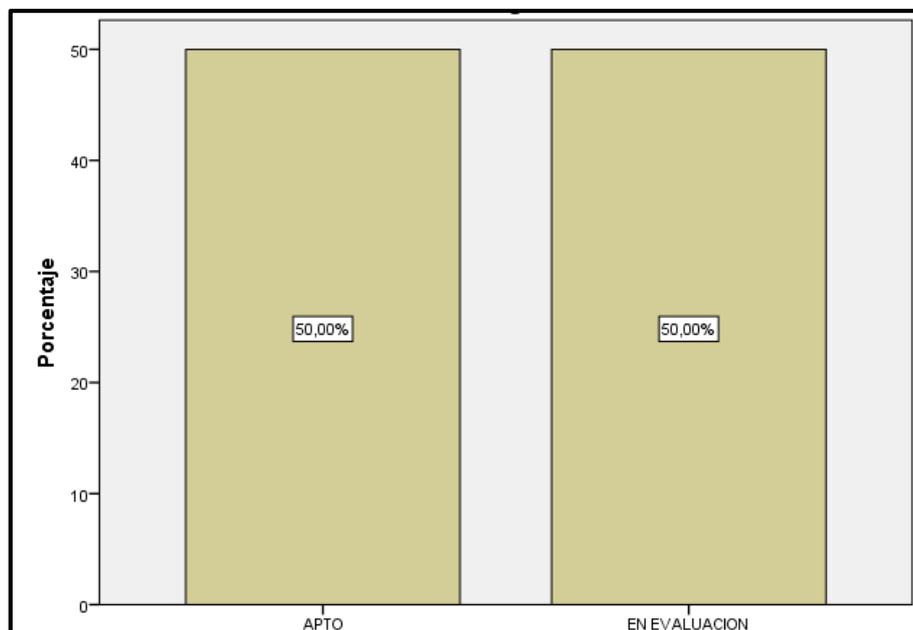
### 4.1 Análisis Descriptivo de la encuesta

**TABLA N° 17 Análisis Descriptivo de la variable Créditos Otorgados**

	Frecuencia	Porcentaje
APTO	9	50,0
EN EVALUACION	9	50,0
Total	18	100,0

*Fuente: Encuesta a trabajadores.*

**GRAFICO N° 1 Análisis Descriptivo de la variable Créditos Otorgados**



*Fuente: Elaboración propia según Tabla N° 17.*

## INTERPRETACIÓN:

La Tabla N° 17 y el Gráfico N° 01 muestra que el 50% del personal de trabajadores encuestados de la Agencia Puerto Maldonado de la CAC Santo Domingo de Guzmán perciben que los créditos otorgados antes de la viabilidad para el desembolso, deben cumplir con los procedimientos establecidos por la institución y los analistas de créditos deben verificar y contrastar la documentación con otras fuentes (central de riesgos, análisis del entorno familiar, análisis “in situ”, etc.) antes de otorgar créditos Mype, de consumo e hipotecarios. Si se concluye que están aptos para cumplir con el cronograma de pagos se considera que no existe riesgo de morosidad.

## ANÁLISIS:

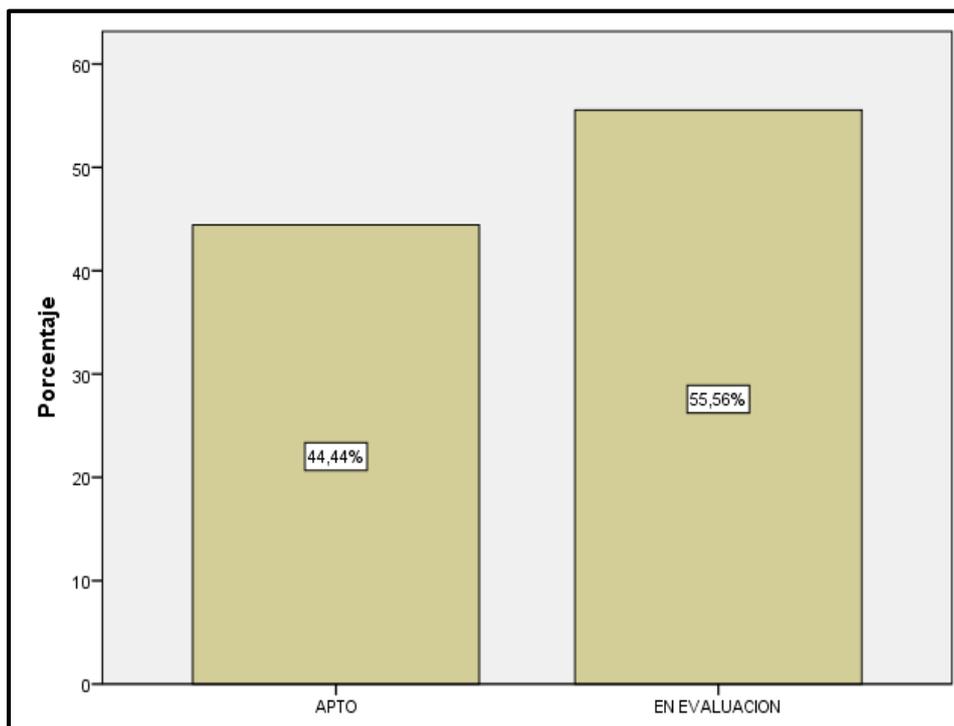
Para el otorgamiento de créditos es importante que se respeten escrupulosamente los procedimientos de verificación y análisis establecidos porque, aun cuando se cumplan requisitos subsiste el riesgo de morosidad, el mismo que puede ser bajo, medio o alto.

La investigación conduce a la conclusión que los créditos de consumo e hipotecario, si se cumplen con los procedimientos establecidos presentan menores riesgos de morosidad y que los créditos MYPE presentan mayores niveles de riesgo.

**TABLA N° 18 Análisis Descriptivo para la Dimensión Créditos MYPE**

	Frecuencia	Porcentaje
APTO	8	44,4
EN EVALUACION	10	55,6
Total	18	100,0

**Fuente:** Encuesta a trabajadores.

**GRAFICO N° 2 Análisis Descriptivo para la Dimensión Créditos MYPE**

**Fuente:** Elaboración propia según tabla N° 18.

**INTERPRETACIÓN:**

En la Tabla N° 18 y el Gráfico N° 02 muestra que el 55,56% de los trabajadores de la Agencia Puerto Maldonado de la CAC Santo Domingo de Guzmán perciben que los créditos están en evaluación y el 44 % los créditos MYPE están Aptos para continuar con el proceso de desembolso.

**ANÁLISIS:**

Los créditos MYPE financian actividades de producción, comercialización o prestación de servicios a personas naturales o jurídicas representando un importante apoyo al empresario o microempresario en la consolidación responsable de sus negocios.

En el proceso de aprobación de un crédito MYPE se exige el cumplimiento de requisitos que deben cumplirse escrupulosamente, lo que requiere ser

complementado con el seguimiento y control del uso del crédito de manera que se garantice la recuperación.

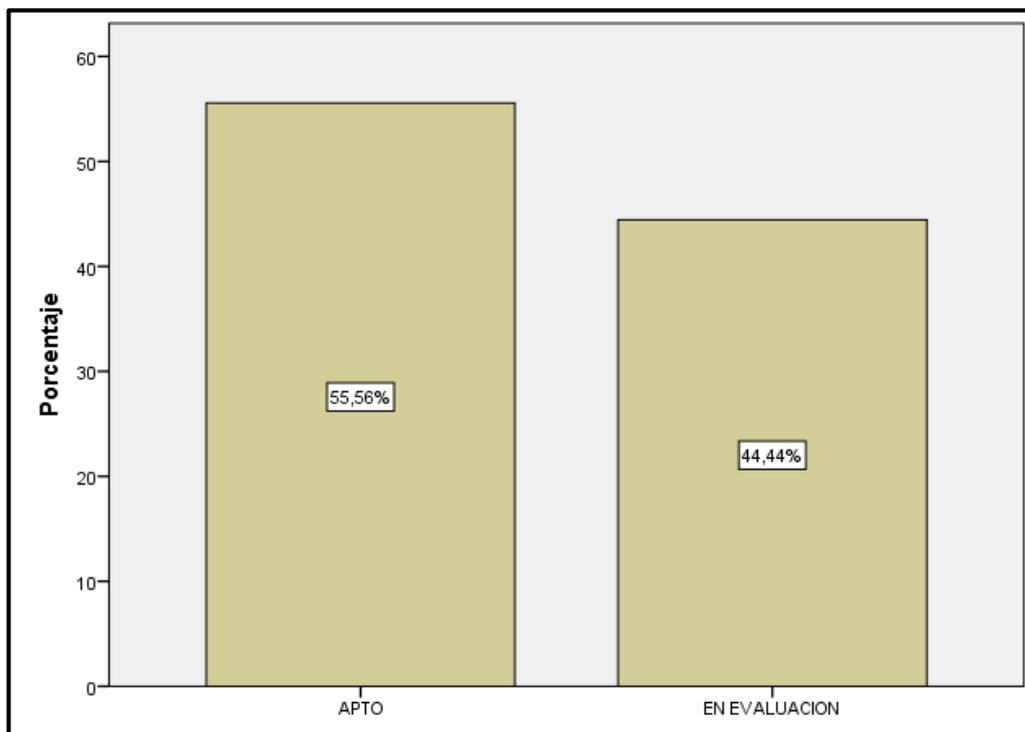
Por lo tanto, es de vital importancia la verificación documentaria del cliente, así como la contrastación con otras fuentes que permitan evaluar la voluntad y capacidad de pago, así como garantía que se presente.

**TABLA N° 19 Análisis Descriptivo para la Dimensión Crédito Consumo**

	Frecuencia	Porcentaje
APTO	10	55,6
EN EVALUACION	8	44,4
Total	18	100,0

*Fuente: Encuesta a trabajadores.*

**GRAFICO N° 3 Análisis Descriptivo para la Dimensión Crédito Consumo**



*Fuente: Elaboración propia según tabla N° 19.*

**INTERPRETACIÓN:**

En la Tabla N° 19 y el Gráfico N° 03, se aprecia que el 55,56% de los trabajadores de la Agencia Puerto Maldonado de la CAC Santo Domingo manifiestan que los procedimientos para la aprobación y desembolso de créditos otorgados en crédito consumo son Aptos y un 44.44% se encuentra en evaluación.

**ANÁLISIS:**

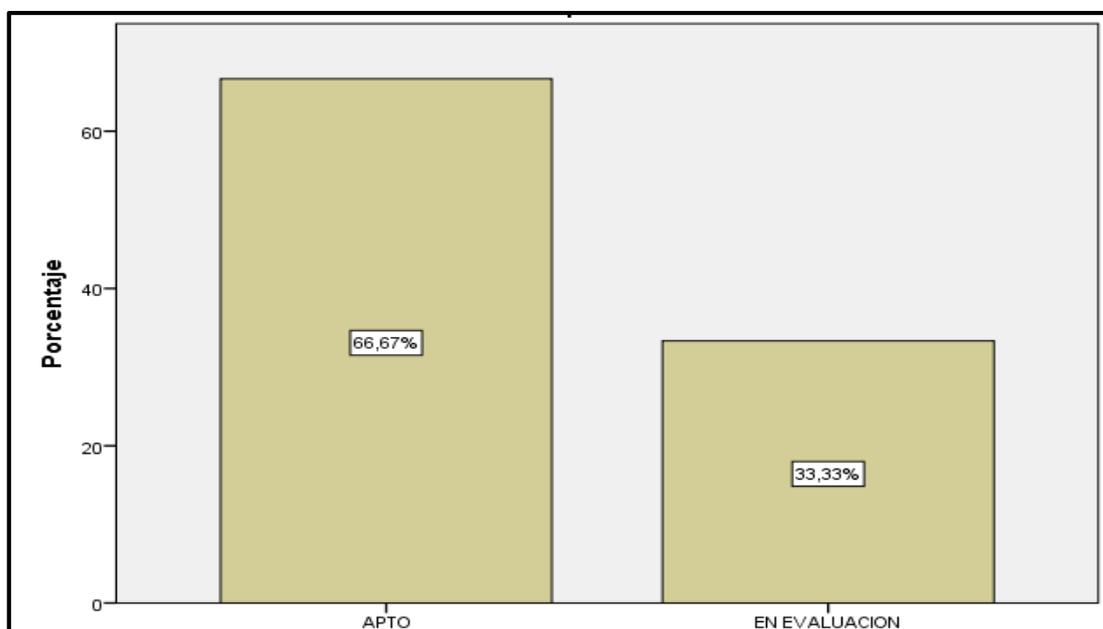
Los créditos consumo son otorgados al personal que labora en las instituciones públicas y/o privadas que tienen un convenio con dichas empresas para el pago de préstamos vía descuentos por planillas de los trabajadores.

El desembolso se realiza luego de la evaluación de probables compromisos simultáneos con terceros y de la presentación de la boleta de descuento firmada por el solicitante y aprobada por el administrador de la institución firmante del convenio. El riesgo de morosidad es bajo porque la recuperación se garantiza por el convenio y descuento por planilla.

**TABLA N° 20 Análisis Descriptivo para la Dimensión Crédito Hipotecario**

	Frecuencia	Porcentaje
APTO	12	66,7
EN EVALUACION	6	33,3
Total	18	100,0

*Fuente: Encuesta a trabajadores.*

**GRAFICO N° 4 Análisis Descriptivo para la Dimensión Crédito Hipotecario**

*Fuente: Elaboración propia según tabla N° 20.*

### **INTERPRETACIÓN:**

En la Tabla N° 20 y el Gráfico N° 04, se aprecia que el 66.67% de los encuestados de la Agencia Puerto Maldonado de la CAC Santo Domingo de Guzmán manifiestan que los procedimientos para otorgar un crédito hipotecario están en condición de apto y solo un 33.33% en evaluación.

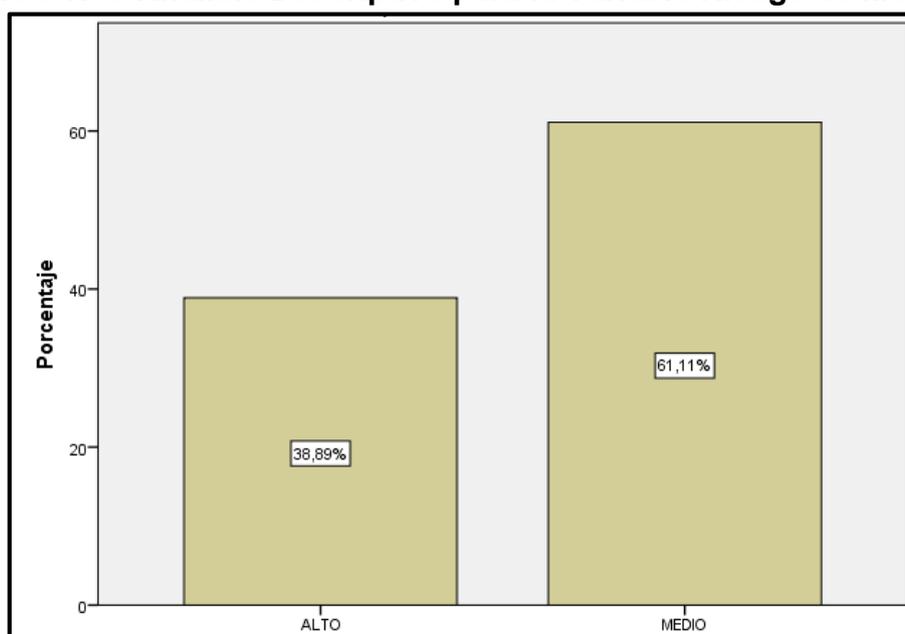
**ANÁLISIS:**

Los créditos hipotecarios financian a personas naturales dependientes o independientes que deseen adquirir, construir y/o remodelar su vivienda y como garantía otorgan la hipoteca de un inmueble. Los procedimientos para la evaluación, aprobación y desembolso de créditos hipotecarios en la Cooperativa se consideran aptos para su respectivo proceso de desembolso y el riesgo es mínimo debido a que se garantiza el retorno del crédito dado que la documentación es revisada y firmada por los asesores legales dando credibilidad a la corrección de procedimientos y garantía frente a una potencial morosidad. Dado que el bien inmueble se hipoteca a nombre de la Cooperativa hasta la cancelación total del crédito.

**TABLA N° 21 Análisis Descriptivo para la Variable Riesgo de Morosidad.**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>ALTO</b>	7	38,9
<b>MEDIO</b>	11	61,1
<b>Total</b>	18	100,0

*Fuente: Encuesta a trabajadores.*

**GRAFICO N° 5 Análisis Descriptivo para la Variable Riesgo de Morosidad**

*Fuente: Elaboración propia según tabla N° 21.*

### INTERPRETACIÓN:

En la Tabla N° 21 y el Gráfico N° 05, se aprecia que el 61,11% de los trabajadores de la Agencia Puerto Maldonado de la CAC Santo Domingo de Guzmán consideran que el Riesgo de Morosidad es Medio y un 38,89% consideran que el Riesgo de Morosidad es Alto.

### ANÁLISIS:

La Morosidad implica posibles pérdidas falta de voluntad de pago, incapacidad o incumplimiento de los compromisos asumidos lo que afecta la liquidez de la entidad y el logro de sus objetivos. Las causas pueden ser variadas: destino incorrecto del crédito, sobreendeudamiento, factores exógenos, económico, etc. Ante las ofertas bajas de tasas de interés de crédito el cliente es atraído por más de una institución financiera sin prever su sobreendeudamiento futuro cayendo así en el problema de pago.

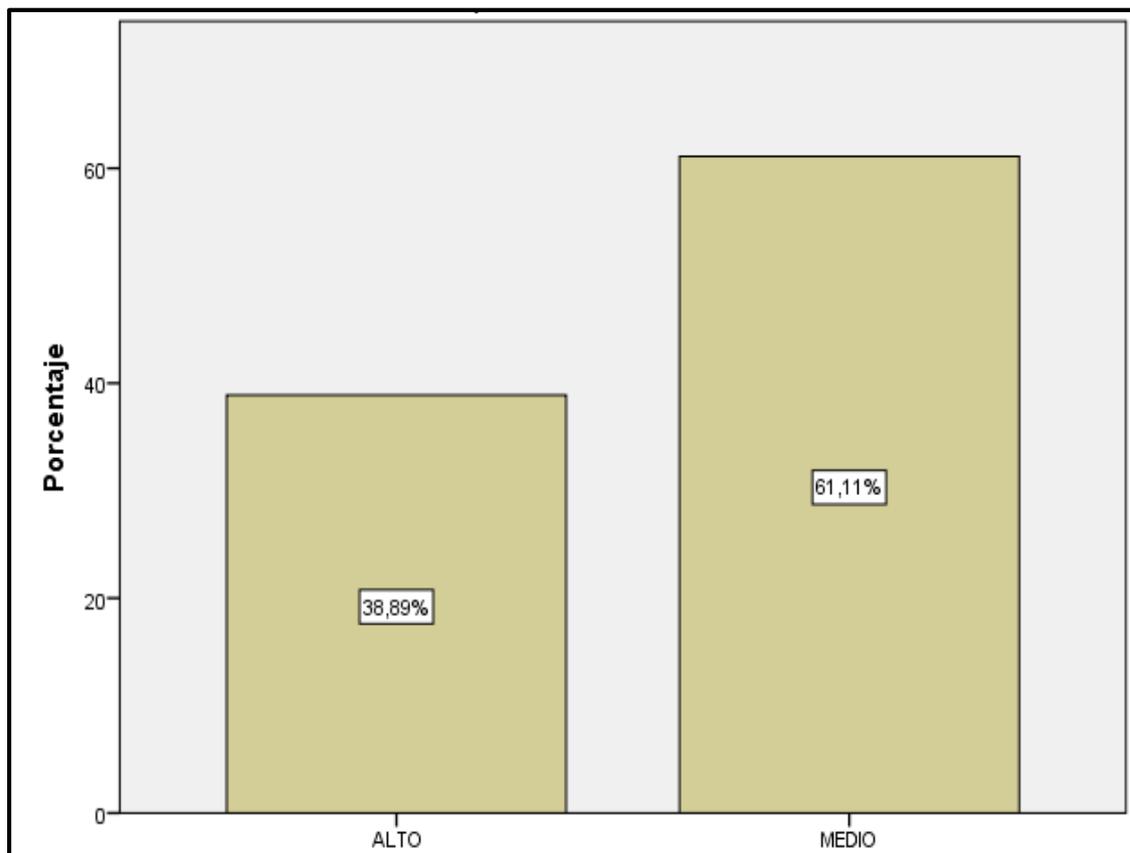
El funcionario de una institución financiera tiene como una de sus preocupaciones principales los índices de mora. En este contexto, la Agencia Puerto Maldonado de la CAC Santo Domingo de Guzmán mantiene un riesgo de morosidad medio lo que, en cierta forma, afecta la estabilidad de la institución.

**TABLA N° 22 Análisis Descriptivo para la Dimensión Incumplimiento de la deuda.**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>ALTO</b>	7	38,9
<b>MEDIO</b>	11	61,1
<b>Total</b>	18	100,0

*Fuente: Encuesta a trabajadores.*

## GRAFICO N° 6 Análisis Descriptivo para la dimensión Incumplimiento de la deuda



*Fuente: Elaboración propia según tabla N° 22*

### INTERPRETACIÓN:

En la Tabla N° 22 y Gráfico N° 06, se observa que el 61,11% de los trabajadores de la Agencia Puerto Maldonado de la CAC Santo Domingo de Guzmán perciben que el incumplimiento de la deuda es Medio y el 38,89% manifiestan que el incumplimiento de la deuda es Alto.

### ANÁLISIS:

El incumplimiento de deuda es un problema que afecta a todas las entidades financieras en el logro de sus objetivos y estabilidad financiera. Estas son causadas por varios factores: exógenos (enfermedades, robos, pérdidas comprobadas de dinero, etc.), económicos (disminución de ventas, coyuntura

social, etc.), y el sobreendeudamiento de los clientes. Por lo tanto, el incumplimiento de la deuda genera intereses moratorios. Para garantizar la recuperación de los préstamos, gestores y analistas de créditos deben hacer seguimiento y recuperación de los créditos otorgados. El incumplimiento de la deuda de los clientes en la Agencia Puerto Maldonado de la CAC Santo Domingo de Guzmán está en un nivel medio, por lo que se deduce que se cumplen con los procedimientos establecidos para otorgar un crédito.

#### **4.2 Estadística Inferencial.**

Anterior a la prueba de hipótesis se requiere conocer si los datos obtenidos para las variables se ajustan a una distribución normal, dado que en la investigación participan 18 trabajadores que laboran en la Agencia Puerto Maldonado de la CAC Santo Domingo de Guzmán, para lo cual se ha aplicado el estadístico de KOLMOGOROV – SMIRNOV, considerando los siguientes criterios:

Sig.  $> 0,05$ : significa que los datos de la muestra corresponden a una distribución normal.

Sig.  $\leq 0,05$ : significa que los datos de la muestra no corresponden a una distribución normal.

TABLA N° 23 Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra			
		Creditos Otorgados	Riesgo de Morosidad
N		18	18
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	61,0556	27,2222
	Desviación estándar	13,62296	6,16017
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,167	,134
	Positivo	,167	,134
	Negativo	-,086	-,119
Estadístico de prueba		,167	,134
Sig. asintótica (bilateral)		,198 <sup>c</sup>	,200 <sup>c,d</sup>
La distribución de prueba es normal.			

**Fuente:** Encuesta a trabajadores.

En la Tabla N° 23, puede observarse el resultado de la prueba normalidad a través de Kolmogorov-Smirnov para 18 unidades de análisis como muestra, el estadístico de prueba resultante es equivalente a 0,200 y 0,198; valores mayores a 0,05.

Se concluye que la distribución de los datos de la muestra proviene de una distribución normal. Y se realiza el procedimiento de la prueba de hipótesis mediante el estadístico de Pearson.

#### 4.3 Prueba de Hipótesis.

Se examina dos hipótesis opuestas en una población: la hipótesis nula y la hipótesis alternativa. El enunciado que se probará es el de la hipótesis nula. La hipótesis alternativa representa el enunciado que se desea poder concluir que es verdadero en función a la evidencia proporcionada por los datos de la muestra.

La prueba de normalidad resultante es mayor a 0,05 por lo que se utilizará el Coeficiente de correlación de Pearson.

**a) Prueba de Hipótesis General:**

- ❖ **H<sub>0</sub>: p = 0:** No existe incidencia de los créditos otorgados sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán- Agencia Puerto Maldonado, año 2018
- ❖ **H<sub>1</sub>: p ≠ 0:** Existe incidencia de los créditos otorgados sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán-Agencia Puerto Maldonado, año 2018

**Nivel de significación:** Porcentaje de error permitido para la prueba es de 5%.

**Regla de decisión:** Si Sig. (bilateral)  $\leq 0.05$  se rechaza H<sub>0</sub>.

**TABLA N° 24 Correlaciones de las variables Créditos otorgados y riesgo de morosidad**

<b>Correlaciones</b>			
		Creditos Otorgados	Riesgo de Morosidad
Creditos Otorgados	Correlación de Pearson	1	,644**
	Sig. (bilateral)		,004
	N	18	18
Riesgo de Morosidad	Correlación de Pearson	,644**	1
	Sig. (bilateral)	,004	
	N	18	18

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Fuente:** Encuesta a trabajadores.

En la Tabla N° 24, se observa la existencia de una relación lineal, estadísticamente significativa, moderada y directamente proporcional, que relaciona créditos otorgados y riesgo de morosidad en la Agencia Puerto Maldonado de la CAC Santo Domingo de Guzmán, año 2018 ( $R_s = 0,644$ ,  $p = 0,004 < 0.05$ ). En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y queda demostrada la hipótesis general de la investigación.

**b) Prueba de Hipótesis Específica 1:**

- ❖ **H<sub>0</sub>: p = 0:** No existe incidencia del crédito MYPE sobre el riesgo de morosidad en la CAC Santo Domingo de Guzmán-Agencia Puerto Maldonado, año 2018.
- ❖ **H<sub>1</sub>: p ≠ 0:** Existe incidencia del crédito MYPE sobre el riesgo de morosidad en la de la CAC Santo Domingo de Guzmán Agencia Puerto Maldonado, año 2018.

**Nivel de significación:** Porcentaje de error permitido para la prueba es 5%.

**Regla de decisión:** Si Sig. (bilateral)  $\leq 0.05$  se rechaza H<sub>0</sub>.

**TABLA N° 25 Correlaciones de la variable Crédito MYPE y riesgo de morosidad.**

<b>Correlaciones</b>			
		Credito MYPE	Riesgo de Morosidad
Credito MYPE	Correlación de Pearson	1	,530*
	Sig. (bilateral)		,024
	N	18	18
Riesgo de Morosidad	Correlación de Pearson	,530*	1
	Sig. (bilateral)	,024	
	N	18	18

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

**Fuente:** Encuesta a trabajadores.

La Tabla N° 25, muestra una relación lineal, estadísticamente significativa, moderada y directamente proporcional, entre crédito MYPE y riesgo de morosidad en la Agencia Puerto Maldonado de la CAC Santo Domingo de Guzmán, año 2018, ( $R_s = 0,530$ ,  $p = 0,024 < 0.05$ ). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y queda demostrada la hipótesis específica 1 de la investigación.

**c) Prueba de Hipótesis Específica 2:**

- ❖ **H<sub>0</sub>: p = 0:** No Existe incidencia del crédito Consumo sobre el riesgo de morosidad en la CAC Santo Domingo de Guzmán-Agencia Puerto Maldonado, año 2018.
- ❖ **H<sub>1</sub>: p ≠ 0:** Existe incidencia del crédito Consumo sobre el riesgo de morosidad en la CAC Santo Domingo de Guzmán-Agencia Puerto Maldonado, año 2018.

**Nivel de significación:** Porcentaje de error permitido para la prueba es 5%.

**Regla de decisión:** Si Sig. (bilateral)  $\leq$  0.05 se rechaza H<sub>0</sub>.

**TABLA N° 26 Correlaciones de la variable Crédito consumo y Riesgo de morosidad.**

<b>Correlaciones</b>			
		Credito Consumo	Riesgo de Morosidad
Credito Consumo	Correlación de Pearson	1	,588*
	Sig. (bilateral)		,010
	N	18	18
Riesgo de Morosidad	Correlación de Pearson	,588*	1
	Sig. (bilateral)	,010	
	N	18	18

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

**Fuente:** Encuesta a trabajadores.

La Tabla N° 26, muestra una relación lineal, estadísticamente significativa, moderada y directamente proporcional, entre el crédito de consumo y el riesgo de morosidad en la Agencia Puerto Maldonado de la CAC Santo Domingo de Guzmán, año 2018., ( $R_s = 0,588$ ,  $p = 0,01 < 0.05$ ). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y queda demostrada la hipótesis específica 2 de la investigación.

**d) Prueba de Hipótesis Específica 3:**

- ❖ **H<sub>0</sub>: p = 0:** No existe incidencia del crédito Hipotecario sobre el riesgo de morosidad en la CAC Santo Domingo de Guzmán-Agencia Puerto Maldonado, año 2018.
- ❖ **H<sub>1</sub>: p ≠ 0:** Existe incidencia del crédito Hipotecario sobre el riesgo de morosidad en la CAC Santo Domingo de Guzmán-Agencia Puerto Maldonado, año 2018.

**Nivel de significación:** Porcentaje de error permitido para la prueba es 5%.

**Regla de decisión:** Si Sig. (bilateral)  $\leq 0.05$  se rechaza H<sub>0</sub>.

**TABLA N° 27 Correlaciones de la dimensión crédito hipotecario y riesgo de morosidad.**

<b>Correlaciones</b>			
		Credito Hipotecario	Riesgo de Morosidad
Credito Hipotecario	Correlación de Pearson	1	,654**
	Sig. (bilateral)		,003
	N	18	18
Riesgo de Morosidad	Correlación de Pearson	,654**	1
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	18	18

\*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Fuente:** Encuesta a trabajadores.

La Tabla N° 27, muestra una relación lineal, estadísticamente significativa, moderada y directamente proporcional, entre el crédito hipotecario y el riesgo de morosidad en la Agencia Puerto Maldonado de la CAC Santo Domingo de Guzmán, año 2018, ( $R_s = 0,654$ ,  $p = 0,003 < 0.05$ ). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y queda demostrada la hipótesis específica 3 de la investigación.

**e) Prueba de Hipótesis Específica 4:**

- ❖ **H<sub>0</sub>: p = 0:** No existe grado de influencia del incumplimiento de la deuda sobre los créditos otorgados en la CAC Santo Domingo de Guzmán-Agencia Puerto Maldonado, año 2018.
- ❖ **H<sub>1</sub>: p ≠ 0:** Existe grado de influencia del incumplimiento de la deuda sobre los créditos otorgados en la CAC Santo Domingo de Guzmán-Agencia Puerto Maldonado, año 2018.

**Nivel de significación:** Porcentaje de error permitido para la prueba es 5%.

**Regla de decisión:** Si Sig. (bilateral) ≤ 0.05 se rechaza H<sub>0</sub>.

**TABLA N° 28 Correlaciones de la variable Riesgo de morosidad e Incumplimiento de la deuda.**

<b>Correlaciones</b>			
		Riesgo de Morosidad	Incumplimiento de la deuda
Riesgo de Morosidad	Correlación de Pearson	1	,982**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	18	18
Incumplimiento de la deuda	Correlación de Pearson	,982**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	18	18

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Fuente:** Encuesta a trabajadores.

La Tabla N° 28, muestra una relación lineal, estadísticamente significativa y directamente proporcional, entre el riesgo de morosidad e incumplimiento de la deuda en la Agencia Puerto Maldonado de la CAC Santo Domingo de Guzmán, año 2018. ( $R_s = 0,982$ ,  $p = 0,000 < 0.05$ ). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y queda demostrada la hipótesis específica 4 de la investigación.

## CONCLUSIONES

- 1) Se ha demostrado que existe una relación lineal estadísticamente significativa, moderada y correlación directa positiva, entre créditos otorgados y riesgo de morosidad en la Agencia Puerto Maldonado de la CAC Santo Domingo de Guzmán, año 2018.
- 2) Los créditos MYPE cumplen una función de apoyo importante para los pequeños y micro empresarios y forman parte de la cartera con mayores riesgos de morosidad considerando los diferentes tipos de créditos que mantiene la Agencia Puerto Maldonado de la CAC Santo Domingo de Guzmán, año 2018.
- 3) Los créditos de consumo impulsados a través de convenios institucionales se perciben como créditos de riesgo medio de morosidad en la Agencia Puerto Maldonado de la CAC Santo Domingo de Guzmán, año 2018.
- 4) Los créditos hipotecarios que se otorgaron en la Agencia Puerto Maldonado de la CAC Santo Domingo de Guzmán, año 2018 son percibidos como de riesgo medio de morosidad y mantienen solidez en las garantías lo que representa mayores niveles de protección frente a potenciales problemas de mora.
- 5) Se concluye que existe una relación lineal estadísticamente significativa y correlación directa positiva, entre el riesgo de morosidad y el incumplimiento de deuda en la CAC STO Domingo de Guzmán ( $R_s=0,982$ ,  $P=0,000<0,05$ ) la incidencia es que el riesgo de morosidad es media y el incumplimiento se encuentra en el nivel de recuperación medio.

## RECOMENDACIONES

- 1) Con la finalidad de disminuir los indicadores que reflejan riesgo medio en la morosidad de la cartera de créditos se recomienda reforzar la selección y capacitación del personal que tiene relación directa el área de créditos de la Agencia Puerto Maldonado de la CAC Santo Domingo de Guzmán
- 2) A fin de aplicar mayores criterios de selectividad en los créditos MYPE se recomienda reforzar los procedimientos de selección y supervisión para el otorgamiento de los mismos.
- 3) Por presentar menores riesgos de morosidad, se recomienda reforzar la política de establecer convenios interinstitucionales con la finalidad de otorgar créditos de consumos en la Agencia Puerto Maldonado de la CAC Santo Domingo de Guzmán.
- 4) Dado que los créditos hipotecarios tienen solidez en las garantías y presentan riesgos medios de morosidad en la Agencia Puerto Maldonado de la CAC Santo Domingo de Guzmán se recomienda potenciar esta línea de créditos.
- 5) Al administrador de la cooperativa con respecto al incumplimiento de la deuda, que los analistas de créditos siempre verifiquen, evalúen, contrasten la información y documentación obtenida por parte del cliente.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2010). *Metodología de la investigación - Quinta edición*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Baldivia, Y. (2017). *LA MOROSIDAD Y LA RENTABILIDAD EN LA FINANCIERA CONFIANZA, PUERTO MALDONADO PERIODO - 2016*. Obtenido de LA MOROSIDAD Y LA RENTABILIDAD EN LA FINANCIERA CONFIANZA, PUERTO MALDONADO PERIODO - 2016: [http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1897/1/Yurico\\_Tesis\\_bachiller\\_2017.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1897/1/Yurico_Tesis_bachiller_2017.pdf)
- Banco Central de Reserva del Peru. ( 2011). *Glosario de Terminos*. Obtenido de Glosario de Terminos: <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Glosario/Glosario-BCRP.pdf>
- Barrionuevo, V. (2010). *AUDITORIA DE LA GESTION DEL PERSONAL DEL AREA DE NEGOCIOS Y SU INCIDENCIA EN EL REQUERIMIENTO DE LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO OSCUS LTDA. DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL AÑO 2010*. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1766/1/TA0086.pdf>
- Castro, M., & Romero, N. (2011). *Cooperativas de crédito y banca ética*. Obtenido de Cooperativas de crédito y banca ética: <http://www.redalyc.org/pdf/174/17421345010.pdf>
- Caurin, J. (2016). *Economía Simple* . Obtenido de Economía Simple: <https://www.economiasimple.net/glosario/credito>
- Céspedes, & Vanesa. (2018). *LA CARTERA CREDITICIA Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NORANDINO LTDA, DE LA CIUDAD DE JAÉN 2016* . Obtenido de LA CARTERA CREDITICIA Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NORANDINO LTDA, DE LA CIUDAD DE JAÉN 2016 : <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4533/C%C3%A9spedes%20Guillermo%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Edufinet. (s.f). *Proyecto de Educación Financiera*. Obtenido de Proyecto de Educación Financiera: <https://www.edufinet.com/inicio/creditos-y-prestamos/modalidades-prestamo/aspectos-generales/que-es-la-morosidad>
- FDIC Plan de Educación para Capacitación en Finanzas. *Money Smart de la FDIC*. Obtenido de Money Smart de la FDIC: [https://www.hotworkforce.com/Jobseeker/downloads/FDIC-Adult-Spanish/FDIC\\_Module2Sp\\_PG.pdf](https://www.hotworkforce.com/Jobseeker/downloads/FDIC-Adult-Spanish/FDIC_Module2Sp_PG.pdf)
- Ferrel, D. (2016). *Causas del riesgo crediticio y su efecto en la morosidad de la Financiera Crediscotia de la agencia Grau-retail Trujillo Año 2015*. Obtenido de Causas del riesgo crediticio y su efecto en la morosidad de la Financiera Crediscotia de la agencia Grau-

- retail Trujillo Año 2015.:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/529/ferrel\\_ad.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/529/ferrel_ad.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Izarra, M. (2016). *RIESGO CREDITICIO Y LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAVELICA LTDA. N° 582 – HUANCAVELICA - PERIODO 2014*. Obtenido de RIESGO CREDITICIO Y LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAVELICA LTDA. N° 582 – HUANCAVELICA - PERIODO 2014:  
<http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1358/TP%20-%20UNH.%20CONT.%200088.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lizarraga, N. (2013). *"GESTION DE RIESGO DE CREDITO Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO NO AUTORIZADAS A OPERAR CON RECURSOS DEL PUBLICO DE LA REGION LA LIBERTAD-2012"*. Obtenido de "GESTION DE RIESGO DE CREDITO Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO NO AUTORIZADAS A OPERAR CON RECURSOS DEL PUBLICO DE LA REGION LA LIBERTAD-2012":  
[http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2363/lizarraga\\_nelson.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2363/lizarraga_nelson.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Lopez, R. (s.f). *Expansion.com Diccionario Economico*. Obtenido de Expansion.com Diccionario Economico: <https://www.expansion.com/diccionario-economico/morosidad-en-la-banca.html>
- Mogollon, V. (2016). *Gestión de Riesgos de Crédito y su incidencia en la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII de Trujillo año 2015* . Obtenido de Gestión de Riesgos de Crédito y su incidencia en la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII de Trujillo año 2015 :  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/363/mogollon\\_hv.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/363/mogollon_hv.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Moreta, C. (2015). *"ANÁLISIS DEL PROCESO DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA., PERIODO 2012"* . Obtenido de "ANÁLISIS DEL PROCESO DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA., PERIODO 2012" :  
<http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17495/1/T3261ig.pdf>
- Ochoa, I., & Ana, Q. (1999). *El credito bancario: un estudio de evaluacion de riesgos para normalizar las decisiones sobre los creditos corporativos en el Ecuador periodo 1992-1996*. Obtenido de El credito bancario: un estudio de evaluacion de riesgos para normalizar las decisiones sobre los creditos corporativos en el Ecuador periodo 1992-1996:  
<http://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/3453/5980.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Ochoa, V., & Pineda, P. (2015). *“Evaluación de Riesgos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaria Ltda. - Gualaquiza en el periodo 2013-2014”* . Obtenido de “Evaluación de Riesgos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaria Ltda. - Gualaquiza en el periodo 2013-2014” : <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/22231/1/Tesis.pdf>
- Pedrosa, S. (s.f). *Economipedia haciendo facil la economia*. Obtenido de Economipedia haciendo facil la economia: <https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>
- Pretel, N. (2014). *“Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios y no socios en la cooperativa de ahorro y crédito San Lorenzo de la ciudad de Trujillo”*. Obtenido de “Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios y no socios en la cooperativa de ahorro y crédito San Lorenzo de la ciudad de Trujillo”: [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/617/pretel\\_nancy.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/617/pretel_nancy.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Punina, W. (2013). *El Proceso de Otorgamiento de Crédito y su incidencia en los excedentes de la Cooperativa Tarpuk Runa Ltda.* . Obtenido de El Proceso de Otorgamiento de Crédito y su incidencia en los excedentes de la Cooperativa Tarpuk Runa Ltda.: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/3658/3/TMGF002-2013.pdf>
- Sanchez, M. (2014). *“ESTRATEGIAS FINANCIERAS DE CRÉDITO Y COBRANZA PARA LA COOPERATIVA PILAHUIN TÍO LIMITADA DE LA CIUDAD DE OTAVALO PARA DISMINUIR EL NIVEL DE MOROSIDAD”* . Obtenido de “ESTRATEGIAS FINANCIERAS DE CRÉDITO Y COBRANZA PARA LA COOPERATIVA PILAHUIN TÍO LIMITADA DE LA CIUDAD DE OTAVALO PARA DISMINUIR EL NIVEL DE MOROSIDAD” : <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/2530/1/TUICYA063-2014.pdf>
- Superintendencia de Banca y Seguro. (2011). *Resolucion de riesgo de credito N° 3780-2011*. Obtenido de Resolucion de riesgo de credito N° 3780-2011: [http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:\\_2P7STI6pJQJ:www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/sf\\_csf/20140926\\_Res\\_3780-2011.doc+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:_2P7STI6pJQJ:www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/sf_csf/20140926_Res_3780-2011.doc+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe)
- Superintendencia de Banca y Seguros. (2008). *Resolucion S.B.S N° 11356-2008*. Obtenido de Resolucion S.B.S N° 11356-2008: [http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pfrpv\\_normatividad/20160719\\_Res-11356-2008.pdf](http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pfrpv_normatividad/20160719_Res-11356-2008.pdf)
- Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. (2018). *Cliente Bancario*. Obtenido de Cliente Bancario: <https://www.clientebancario.cl/clientebancario/educacion-financiera?articulo=que-es-el-credito>
- Tierra, J. (2015). *“EL RIESGO DE CRÉDITO Y LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORAMBATO CÍA. LTDA. DEL CANTÓN AMBATO”* . Obtenido de “EL RIESGO DE CRÉDITO Y LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORAMBATO CÍA. LTDA. DEL CANTÓN AMBATO” : <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17398/1/T3252ig.pdf>

wikipedia. (s.f). *wikipedia enciclopedia libre*. Obtenido de wikipedia enciclopedia libre:  
<https://es.wikipedia.org/wiki/Cr%C3%A9dito>

Zuñiga, C. (de 2012). "*PLAN DE POLÍTICAS INTERNAS DE CRÉDITO Y COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA RECUPERACIÓN DE CARTERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MARTÍN DE TISALEO LTDA.*". Obtenido de "*PLAN DE POLÍTICAS INTERNAS DE CRÉDITO Y COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA RECUPERACIÓN DE CARTERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MARTÍN DE TISALEO LTDA.*":  
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2431/1/636%20ING.pdf>

# ANEXOS

**ANEXO Nº 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA**  
**CREDITOS OTORGADOS Y SU INCIDENCIA EN EL RIESGO DE MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**SANTO DOMINGO DE GUZMÁN-AGENCIA PUERTO MALDONADO, AÑO 2018**

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPOTESIS GENERAL</b>			
¿Cuál es la incidencia de los créditos otorgados sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán-Agencia Puerto Maldonado, año 2018?	Determinar la incidencia de los créditos otorgados sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán-Agencia Puerto Maldonado, año 2018	Existe incidencia de los créditos otorgados sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán-Agencia Puerto Maldonado, año 2018	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b> Créditos otorgados  <b>DIMENSIONES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Crédito MYPE</li> <li>✓ Crédito Consumo</li> <li>✓ Crédito Hipotecario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Evaluación de créditos</li> <li>✓ Recuperación de los créditos</li> <li>✓ Acción legal</li> </ul>	<b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>  Para el presente trabajo de investigación se utilizará el diseño no experimental – (Hernández Sampieri, Fernandez Collado, y Baptista Lucio 2010)

PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS			TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es la incidencia del crédito MYPE sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán- ¿Agencia Puerto Maldonado, año 2018?</li> <li>¿Cuál es la incidencia del crédito Consumo sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán- ¿Agencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar la incidencia del crédito MYPE sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán-Agencia Puerto Maldonado, año 2018.</li> <li>Determinar la incidencia del crédito Consumo sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán-Agencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Existe incidencia del crédito MYPE sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán- Agencia Puerto Maldonado, año 2018.</li> <li>Existe incidencia del crédito Consumo sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán- Agencia Puerto Maldonado, año 2018.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>VARIABLE DEPENDIENTE</b> Riesgo de morosidad</p> <p style="text-align: center;"><b>DIMENSIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Incumplimiento de la deuda</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Intereses moratorios</li> <li>✓ Retraso de los pagos de créditos</li> </ul>	<p>El tipo de investigación es Cuantitativo El nivel de investigación será descriptivo-correlacional.</p> <p style="text-align: center;"><b>POBLACIÓN</b></p> <p>Para la presente investigación la población está conformada por todos los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán, Puerto Maldonado. Siendo un total de 18 trabajadores.</p>

<p>Puerto Maldonado, año 2018?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la incidencia del crédito Hipotecario sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán- ¿Agencia Puerto Maldonado, año 2018?</li> <li>• ¿Cuál es el grado de influencia del incumplimiento de la deuda sobre los créditos otorgados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán- Agencia Puerto Maldonado, año 2018.</li> </ul>	<p>Puerto Maldonado, año 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la incidencia del crédito Hipotecario sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán-Agencia Puerto Maldonado, año 2018.</li> <li>• Conocer el grado de influencia del incumplimiento de la deuda sobre los créditos otorgados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán-Agencia Puerto Maldonado, año 2018.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe incidencia del crédito Hipotecario sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán- Agencia Puerto Maldonado, año 2018.</li> <li>• Existe grado de influencia del incumplimiento de la deuda sobre los créditos otorgados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán-Agencia Puerto Maldonado, año 2018</li> </ul>			<p style="text-align: center;"><b>MUESTRA</b></p> <p>Para el presente estudio no fue necesario obtener muestra, se trabajó con toda la población por ser pequeña.</p> <p style="text-align: center;"><b>ESTADÍSTICAS</b></p> <p style="text-align: center;">Cuadros estadísticos</p>
--	--	--	--	--	--

## ANEXO Nº 2 CUESTIONARIO

### Encuesta a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán-Agencia Puerto Maldonado.

El presente cuestionario es anónimo y tiene como finalidad recopilar información referida a los “CREDITOS OTORGADOS Y SU INCIDENCIA EN EL RIESGO DE MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA SANTO DOMINGO-AGENCIA PUERTO MALDONADO, AÑO 2018”.

Agradeceremos a usted responder este breve cuestionario,

Le rogamos responder marcando con un aspa (X) en cualquiera de los niveles de valoración que presenta la escala, considerando que cada valoración significa lo siguiente:

N	CN	AV	CS	S
1.Nunca	2.Casi Nunca	3.A veces	4.Casi siempre	5.Siempre

Dimensiones		Afirmaciones	N	CN	AV	CS	S
Crédito MYPE	1	¿Usted conoce cuales son los procedimientos para otorgar crédito MYPE?					
	2	¿Usted verifica los documentos probatorios del cliente para el desembolso del crédito MYPE?					
	3	¿Los documentos probatorios del cliente para el crédito MYPE, son contrastados por otras fuentes?					
	4	¿Antes de la firma de contrato, la Administración previamente autoriza la firma de contrato o pagare?					
	5	¿Es firmado por ambas partes el contrato o pagare, antes del desembolso al cliente para el crédito MYPE?					
	6	¿Evaluó en sus clientes la capacidad y voluntad de pago?					

	7	¿Con todos los documentos acreditados y firma de contrato del cliente, existe aún riesgo de morosidad en el crédito MYPE?					
	8	¿El responsable del desembolso de crédito, revisa previamente el expediente del cliente para el crédito MYPE?					
	9	¿Solicita la Institución, una garantía al cliente, antes del desembolso de crédito MYPE?					
	10	¿Si el expediente del cliente, cuenta con alguna observación no se desembolsa el crédito MYPE correspondiente?					
Crédito Consumo	11	¿Es aprobado y existe un cronograma de pagos sobre el crédito consumo otorgado?					
	12	¿Cumplen en pagar las cuotas los empleadores conforme al cronograma aprobado?					
	13	¿Se verifico previamente que el cliente no tiene crédito simultáneo con otra entidad financiera?					
	14	¿En caso de persistir la deuda, se procede a las acciones legales que corresponda contra las instituciones que firmaron el convenio?					
	15	¿Las cuotas mensuales no tienen ningún riesgo es caso de existir convenio institucional?					
Crédito hipotecario	16	¿Los documentos para el crédito hipotecario son muy engorrosos?					
	17	¿La documentación que corresponda para el crédito hipotecario es revisada previamente por asesoría legal?					
	18	¿Existió algún incumplimiento por parte del cliente en el crédito hipotecario y se procedió a la recuperación o venta del inmueble?					

Incumplimiento de la deuda	19	¿En caso de existir incumplimiento de pago de las cuotas de los clientes, se aplican interés y moras?					
	20	¿Existen responsables de asesoría que realizan las cobranzas coactivas?					
	21	¿En caso de existir incumplimiento de pago de las instituciones, los intereses se aplican a la institución?					
	22	¿Cuándo un cliente presenta atrasos en sus cuotas le haces seguimiento?					
	23	¿Ud. cree que la morosidad del cliente se debe a que no se cumple con el reglamento de créditos para el otorgamiento?					
	24	¿Ud. cree que el incumplimiento de deuda es causada por factores exógenos(enfermedades, accidentes, robos, perdidas comprobadas de dinero, etc)					
	25	¿Ud. considera que una de las causas de no cumplimiento de pago por parte del cliente es a causa del factor económico (disminución de ventas, coyuntura social, etc)?					
	26	¿Ud. Considera que el sobreendeudamiento del cliente es causante de incumplimiento de pago?					

GRACIAS POR SU COLABORACION

## ANEXO N° 3 SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA REALIZACIÓN DE ESTUDIO

“MADRE DE DIOS CAPITAL DE LA BIODIVERSIDAD DEL PERU”  
“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y LA IMPUNIDAD”

Puerto Maldonado, 04 de Octubre del 2019

SEÑOR:

Lic. Américo Lozano Acuña  
Gerente General  
CAC SANTO DE DOMINGO DE GUZMAN

**ASUNTO:** Solicito autorización y/o permiso para aplicar los instrumentos de investigación.

Es grato dirírgime a usted para saludarle

cordialmente y hacerle llegar lo siguiente:

Yo, SANDRA PAOLA DURAN CHAMPI, identificado con DNI N° 60640262, Bachiller de la Carrera de Contabilidad y Finanzas de la Universidad Nacional Amazonica de Madre de Dios (UNAMAD), vengo desarrollando la tesis denominado “CREDITOS OTORGADOS Y SU ENCIDENCIA EN EL RIESGO DE MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SANTO DOMINGO DE GUZMAN-AGENCIA PUERTO MALDONADO AÑO 2018” siendo requisito indispensable para optar el Titulo Profesional de Contador Publico, por lo cual recurro a su despacho para solicitarle se me de las facilidades para la aplicación de instrumentos (encuesta) a todo el personal que labora y poder seguir con el desarrollo de mi tesis.

Todo ello en virtud que el año 2017 fui trabajadora de su distinguida Institucion, siempre agradecida por el buen ambiente de trabajo y tengo por finalidad dar un aporte mediante el presente trabajo de investigacion.

Sin mas nada que decir, agradezco por

anticipado su gentil apoyo,

Atentamente,

  
-----  
Sandra Paola Duran Champi  
DNI: 60640262

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTO DOMINGO DE GUZMÁN Ltda. AGENCIA PUERTO MALDONADO	
<b>RECIBIDO</b>	
Fecha: 04 / 10 / 19	
Expediente: .....	Folios: 03
Hora: 11:00	Firma: 

## ANEXO N° 4 AUTORIZACIÓN PARA REALIZACIÓN DE ESTUDIO.



Puerto Maldonado 31 de octubre del 2019

**CARTA 014-2019-DDCA-AGPM/CAC-SDG**

**Señor (a)(ita):**

SANDRA PAOLA DURAN CHAMPI

**PRESENTE:**

**ASUNTO** : Autoriza Para Realización de Aplicación de Encuesta

**REFERENCIA** : Solicitud de fecha: 04 de octubre del 2019

De acuerdo al documento de referencia, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán **autoriza la aplicación de encuesta** a la señorita: **Sandra Paola Duran Champi**, Bachiller de la Carrera Profesional de Contabilidad y Finanzas de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios (UNAMAD), para el desarrollo del Proyecto de Investigación denominada "Créditos Otorgados y su Incidencia en el Riesgo de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán – Agencia Puerto Maldonado, Año 2018"; siendo asesora la docente Dra. Sonia Cairo Daza.

Sin otro en particular me suscribo de usted,

Cooperativamente;

SANTO DOMINGO DE GUZMÁN  
Cooperativa de Ahorro y Crédito  
AGENCIA PUERTO MALDONADO  
Ifigenia CASTAÑEDA APAZA  
ADMINISTRADOR

CAC Santo Domingo de Guzmán

[www.coopsantodomingo.com](http://www.coopsantodomingo.com)

CUSCO: Av. Sol 415 - Central: 084-221861 - Anexo 102 y 103 Telefax: 084-262475

SICUANI: Jr. 28 de Julio N°134-136 - Plaza de Armas - Teléf.: 084-351828

PTO. MALDONADO: Av. Fitzcarrald Mz. 10-H Esq. Con Psje. Las Orquídeas - Telefax: 082-572705

ABANCAY: Av. Nuñez N° 303 - Telefax: 083-323782

SAN JERONIMO: Av. de la Cultura N°4 - Teléf.: 084-278231

QUILLABAMBA: Av. San Martín N°638 - Telefax: 084-281816

SAN SEBASTIAN: Urb. Cachimayo F-2, Av. de la Cultura - Teléf.: 084-276621

SANTIAGO: Av. Antonio Lorena N°25-A - Teléf.: 084-246025

WANCHAQ: Av. la Cultura N°754 - Teléf.: 084-241559

URUBAMBA: Jr. Bolognesi N°580 - Teléf.: 084-215051

URCOS: Jr. Huascar N°181 (Costado de RENIEC) Teléf.: 084-214285

AYAVIRI: Jr. Cahuide N°108 (Plaza Bolognesi) - Teléf.: 084-679985

AREQUIPA: Calle Sevilla 125-C Cayma - Teléf.: 054 - 270437

**ANEXO Nº 5 SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO.**

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS  
"Año de la Lucha contra la Corrupción e Impunidad"



Puerto Maldonado, 28 de Octubre del 2019

**SOLICITUD DE VALIDACIÓN DIRIGIDA A EXPERTOS**

SEÑOR(A):

MARLENY QUISEP LAYME  
CONTADOR PÚBLICO

De mi mayor consideración:

La presente tiene por finalidad solicitarle su valiosa colaboración para determinar la validez de contenido de los instrumentos de recolección de datos a ser aplicados en el trabajo de investigación titulado: " CREDITOS OTORGADOS Y SU INCIDENCIA EN EL RIESGO DE MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTO DOMINGO DE GUZMÁN – AGENCIA PUERTO MALDONADO, AÑO 2018"; que será presentado como requisito para optar el Título Profesional del Contador Público.

Asimismo, anexo el Instrumento para la validación de los cuestionarios, y el cuadro: Matriz de Consistencia, Matriz de Operacionalización de Variables e Indicadores para una rápida comprensión y validación de los instrumentos.

Expresándole mi respeto y consideración me despido de usted no sin antes agradecerle su valiosa colaboración en el desarrollo e impulso de la presente investigación,

Muy Cordialmente,

Sandra Paola Duran Champi

DNI: 60640262



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS  
"Año de la Lucha contra la Corrupción e Impunidad"



Puerto Maldonado, 28 de Octubre del 2019

### SOLICITUD DE VALIDACIÓN DIRIGIDA A EXPERTOS

SEÑOR(A):

.....  
YDOYA RUIZ MARQUEZ  
.....  
CONTADOR PUBLICO  
.....

De mi mayor consideración:

La presente tiene por finalidad solicitarle su valiosa colaboración para determinar la validez de contenido de los instrumentos de recolección de datos a ser aplicados en el trabajo de investigación titulado: " CREDITOS OTORGADOS Y SU INCIDENCIA EN EL RIESGO DE MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTO DOMINGO DE GUZMÁN – AGENCIA PUERTO MALDONADO, AÑO 2018"; que será presentado como requisito para optar el Título Profesional del Contador Público.

Asimismo, anexo el Instrumento para la validación de los cuestionarios, y el cuadro: Matriz de Consistencia, Matriz de Operacionalización de Variables e Indicadores para una rápida comprensión y validación de los instrumentos.

Expresándole mi respeto y consideración me despido de usted no sin antes agradecerle su valiosa colaboración en el desarrollo e impulso de la presente investigación,

Muy Cordialmente,

.....  
Sandra Paola Duran Champi

DNI: 60640262



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS  
"Año de la Lucha contra la Corrupción e Impunidad"



Puerto Maldonado, 28 de Octubre del 2019

### SOLICITUD DE VALIDACIÓN DIRIGIDA A EXPERTOS

SEÑOR(A):

NANCY RAMOS MAQUERA  
CONTADOR PÚBLICO

De mi mayor consideración:

La presente tiene por finalidad solicitarle su valiosa colaboración para determinar la validez de contenido de los instrumentos de recolección de datos a ser aplicados en el trabajo de investigación titulado: " CREDITOS OTORGADOS Y SU INCIDENCIA EN EL RIESGO DE MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTO DOMINGO DE GUZMÁN – AGENCIA PUERTO MALDONADO, AÑO 2018"; que será presentado como requisito para optar el Título Profesional del Contador Público.

Asimismo, anexo el Instrumento para la validación de los cuestionarios, y el cuadro: Matriz de Consistencia, Matriz de Operacionalización de Variables e Indicadores para una rápida comprensión y validación de los instrumentos.

Expresándole mi respeto y consideración me despido de usted no sin antes agradecerle su valiosa colaboración en el desarrollo e impulso de la presente investigación,

Muy Cordialmente,

Sandra Paola Duran Champi

DNI: 60640262

## ANEXO Nº 6 FICHA DE VALIDACIÓN.

### INSTRUMENTO PARA LA VALIDACIÓN POR EXPERTO

Tesis: "Créditos Otorgados y su incidencia en el Riesgo de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y crédito Santo Domingo de Guzmán – Agencia Puerto Maldonado, Año 2018"

#### Cuestionario I

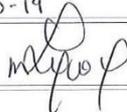
Dirigido a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán-Agencia Puerto Maldonado

CRITERIOS	APRECIACIÓN CUALITATIVA			
	Excelente	Buono	Regular	Deficiente
Presentación y formalidad del Instrumento		X		
Claridad y Coherencia del lenguaje en la redacción de los ítems.		X		
Pertinencia con objetivos, variables dimensiones e indicadores		X		
Relevancia del contenido		X		
Aspecto Metodológico		X		
Factibilidad de la aplicación		X		

Observaciones:

.....

.....

Validado por:	Mgt. Marleny Quispe Layme
Profesión:	Contador
Cargo que desempeña:	Docente
Fecha de validación:	28 - 10 - 19
Firma del experto:	

### INSTRUMENTO PARA LA VALIDACIÓN POR EXPERTO

Tesis: "Créditos Otorgados y su incidencia en el Riesgo de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y crédito Santo Domingo de Guzmán – Agencia Puerto Maldonado, Año 2018"

#### Cuestionario I

Dirigido a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán-Agencia Puerto Maldonado

CRITERIOS	APRECIACIÓN CUALITATIVA			
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación y formalidad del Instrumento		X		
Claridad y Coherencia del lenguaje en la redacción de los ítems.		X		
Pertinencia con objetivos, variables dimensiones e indicadores		X		
Relevancia del contenido		X		
Aspecto Metodológico		X		
Factibilidad de la aplicación		X		

Observaciones:

.....  
 .....

Validado por:	<i>Idoya Ruiz Márquez</i>
Profesión:	<i>Contadora</i>
Cargo que desempeña:	<i>Docente</i>
Fecha de validación:	<i>28-10-19</i>
Firma del experto:	<i>(Firma)</i>

### INSTRUMENTO PARA LA VALIDACIÓN POR EXPERTO

Tesis: "Créditos Otorgados y su incidencia en el Riesgo de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y crédito Santo Domingo de Guzmán – Agencia Puerto Maldonado, Año 2018"

#### Cuestionario I

Dirigido a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán-Agencia Puerto Maldonado

CRITERIOS	APRECIACIÓN CUALITATIVA			
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación y formalidad del Instrumento		X		
Claridad y Coherencia del lenguaje en la redacción de los Items.		X		
Pertinencia con objetivos, variables dimensiones e indicadores		X		
Relevancia del contenido		X		
Aspecto Metodológico		X		
Factibilidad de la aplicación		X		

Observaciones:

.....  
 .....

Validado por:	Nancy Ramos Haquera
Profesión:	Contadora
Cargo que desempeña:	Docente
Fecha de validación:	28-10-19
Firma del experto:	