

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE
MADRE DE DIOS**

FACULTAD DE ECOTURISMO

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



**“CREDITOS DESEMBOLSADOS Y RIESGO DE
MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO COOPEVISIÓN, AGENCIA
PUERTO MALDONADO, PERIODO 2021”.**

**INFORME DE TESIS
PRESENTADO POR:**

Bachiller GUEVARA RAMIREZ,
Víctor Juan.

PARA OPTAR AL TITULO
PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO.

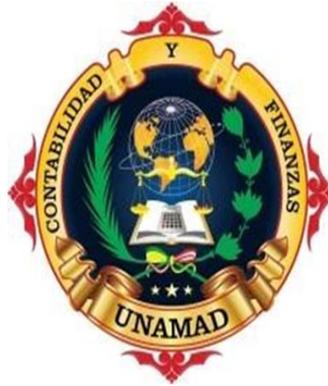
ASESORA: CPCC. SERRANO CHECCA, Ruth Marleni

Puerto Maldonado, 2023.

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE
MADRE DE DIOS**

FACULTAD DE ECOTURISMO

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



**“CREDITOS DESEMBOLSADOS Y RIESGO DE
MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO COOPEVISIÓN, AGENCIA
PUERTO MALDONADO, PERIODO 2021”**

**INFORME DE TESIS
PRESENTADO POR:**

Bachiller GUEVARA RAMIREZ,
Víctor Juan.

PARA OPTAR AL TITULO
PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO.

ASESORA: CPCC. SERRANO CHECCA, Ruth Marleni

Puerto Maldonado, 2023.

DEDICATORIA

Quiero dedicar este proyecto de investigación a Dios, que con su bendición y amor eterno siempre me permitió seguir adelante y así poder culminar esta etapa en mi vida.

De la misma manera, a mis queridos padres, por siempre confiar en mí siempre, por brindarme ese amor y apoyo incondicional todo este tiempo.

A mi familia en general por todos los consejos brindados hasta el día de hoy, gracias por todo.

GUEVARA RAMIREZ, Víctor Juan

AGRADECIMIENTOS

Especialmente a la UNAMAD, por brindarnos el más grande privilegio de pertenecer en esta gran casa de estudios.

En especial a la escuela profesional de contabilidad y finanzas la facultad de Ecoturismo, sobre todo a la Escuela Profesional de Contabilidad y finanzas y sin olvidar de todos mis docentes que me compartieron su conocimiento día a día y enseñaron valores para convertirme en un gran profesional.

A mí querida asesora: CPCC. SERRANO CHECCA, Ruth Marleni y sus colaboradores que estuvieron brindándome su apoyo incondicional para poder culminar este proyecto de investigación.

A la prestigiosa “cooperativa de ahorro y crédito Coopevisión”, por nunca cerrarme sus puertas y siempre estar a disposición necesaria para el correcto desarrollo de nuestro trabajo de investigación.

GUEVARA RAMIREZ, Víctor Juan

TURNITIN_VICTOR GUEVARA RAMIREZ

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unamad.edu.pe Fuente de Internet	13%
2	Submitted to Universidad Nacional Amazonica de Madre de Dios Trabajo del estudiante	1%
3	1library.co Fuente de Internet	1%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	www.bbva.pe Fuente de Internet	<1%
9	Submitted to Universidad Rey Juan Carlos Trabajo del estudiante	

PRESENTACIÓN

En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos para optar el título profesional de contador público de la Universidad Nacional amazónica de Madre de Dios, se pone a su disposición la tesis intitulada: “Créditos desembolsados y riesgo de morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Coopevisión, agencia Puerto Maldonado, periodo 2021”

En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional amazónica de Madre de Dios. Con el objetivo de obtener el título profesional de: CONTADOR PÚBLICO. Mediante la investigación sobre; “Créditos desembolsados y riesgo de morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Coopevisión, agencia Puerto Maldonado, periodo 2021”. La Investigación que nace con el propósito de investigar si los empleados y los usuarios de la mencionada Cooperativa se encuentran conforme con los créditos desembolsados, y sobre todo saber cuál es el índice o riesgo de morosidad de los usuarios. Tema que hace mucha falta en la sociedad actual.

Un reconocimiento al trabajo de todo el personal que participo y me ayudo por la implementación del; “Créditos desembolsados y riesgo de morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Coopevisión, agencia Puerto Maldonado, periodo 2021”. Quienes aportarán información importante en la presente investigación.

Atentamente

El autor.

RESUMEN

Trabajo de investigación titulado: “Créditos desembolsados y Riesgo de morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Coopevisión, Agencia Puerto Maldonado, periodo 2021”. Tuvo como objetivo general: Determinar la influencia de los créditos desembolsados sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevisión, Agencia Puerto Maldonado – Periodo 2021, con un enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional, descriptivo; y una muestra de 1 trabajadores de la cooperativa.

Se llegó a la conclusión de que:

Existe influencia significativa entre los créditos desembolsados sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevisión, Agencia Puerto, 2021.

Existe influencia significativa entre el crédito PYME sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevisión.

Existe influencia significativa entre el crédito Consumo sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevisión.

Existe influencia significativa entre el crédito con Garantía líquida sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevisión.

Palabras clave: créditos, desembolso, riesgo, morosidad, cooperativa, ahorro.

ABSTRACT

Search work entitled: "Loans disbursed and risk of delinquency in the Coopevisión savings and credit cooperative, Puerto Maldonado agency, period 2021". Its general objective was: To determine the influence of disbursed credits on the risk of delinquency in the Coopevisión Savings and Credit Cooperative, Puerto Maldonado Agency - Period 2021, with a quantitative, non-experimental, correlational, descriptive approach; and a sample of 1 cooperative workers.

It was concluded that:

There is a significant influence between the loans disbursed on the risk of delinquency in the Coopevisión Savings and Credit Cooperative, Agencia Puerto, 2021.

There is a significant influence between the SME credit on the risk of delinquency in the Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevisión.

There is a significant influence between the Consumer credit on the risk of delinquency in the Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevisión.

There is a significant influence between the credit with a liquid guarantee on the risk of delinquency in the Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevisión.

Keywords: credits, disbursement, risk, delinquency, cooperative, savings.

INDICE

DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTOS	V
PRESENTACIÓN	VI
RESUMEN	VII
ABSTRACT	VIII
INDICE	IX
INDICE DE TABLAS	XI
INDICE DE FIGURAS	XII
INTRODUCCIÓN	XIII
CAPÍTULO I	16
PROBLEMA DE INVESTIGACION.....	16
1.1. Descripción Del Problema.....	16
1.2. Formulación Del Problema.....	19
1.3. Objetivos	19
1.4. Variables.....	20
1.5. Operacionalización de las variables.....	21
1.6. Hipótesis	23
1.7. Justificación.....	23
1.8. Consideraciones Éticas	24
CAPÍTULO II	26
MARCO TEÓRICO	26
2.1. Antecedentes de Estudios.....	26
2.2. Modelo Teórico	31
2.3. Marco Teórico.....	36
2.4. Definición de términos	42
CAPÍTULO III	43
METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	43
3.1. Tipo de estudio.....	43
3.2. Diseño de estudio.....	44
3.3. Población y Muestra.....	45
3.4. Métodos y técnicas	48
3.6. Tratamiento de los datos	49
3.7. Procedimientos	49
3.8. Métodos de análisis de datos	50

3.9. Evaluación de la confiabilidad de los instrumentos	50
CAPITULO IV	52
RESULTADO DEL TRABAJO DE INVESTIGACION	52
4.1. Fiabilidad Del Instrumento	52
Análisis Descriptivo	68
Discusión de Resultados	81
CONCLUSIONES	84
RECOMENDACIONES	85
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	86
Anexos	89
Anexo 1: Matriz de consistencia	90
Anexo 2: Operacionalización de las variables	91
Anexo 3: Instrumentos	92
Anexo 4: Carta de Presentación de la Facultad de Ecoturismo (UNAMAD)	96
Anexo 5: Carta de Autorización de la Municipalidad Provincial de Tambopata	97
Anexo 6: Fotos Encuestando	98
Anexo 8: Base de datos de la investigación	100

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Población	43
Tabla 2.	Muestra.....	44
Tabla 3.	Valoración de los Créditos Desembolsados.....	46
Tabla 4.	Valoración de Riesgo de Morosidad.....	46
Tabla 5.	Confiabilidad del Instrumento.....	47
Tabla 6.	Validación del instrumento.....	47
Tabla 7.	Calificación de la fiabilidad del instrumento a partir de los valores del Alfa de Cronbach	47
Tabla 8.	Puntuaciones generales de la variable: Créditos Desembolsados y sus dimensiones.....	50
Tabla 9.	Resultados generales de la variable: Créditos desembolsados.....	51
Tabla 10.	Resultados generales de la dimensión Crédito PYME	52
Tabla 11.	Resultados generales de la dimensión: Crédito consumo	53
Tabla 12.	Resultados generales de la dimensión: Crédito con Garantía Liquida.....	54
Tabla 13.	Puntuaciones generales de la variable: Riesgo de morosidad y sus dimensiones	55
Tabla 14.	Resultados generales de la variable: Riesgo de morosidad..	56
Tabla 15.	Resultados generales de la dimensión Honorabilidad.....	57
Tabla 16.	Resultados generales de la dimensión: Problemas financieros.....	58
Tabla 17.	Resultados generales de la dimensión: Problemas de salud y familiares.....	59
Tabla 18.	Prueba de normalidad.....	60
Tabla 19.	Correlación entre las variables Gestión de la Créditos desembolsados y Riesgo de morosidad.....	62
Tabla 20.	Correlación entre las variables Riesgo de morosidad y dimensión Crédito PYME.....	63
Tabla 21.	Correlación entre la variable Riesgo de morosidad y la dimensión Crédito Consumo.....	65
Tabla 22.	Correlación entre la variable Riesgo de morosidad y la dimensión Crédito Con Garantía Liquida.....	66

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.	Resultados generales de la variable: Créditos desembolsados.	51
Gráfico 2.	Resultados generales de la dimensión Crédito PYME	52
Gráfico 3.	Resultados generales de la dimensión: Crédito Consumo.....	54
Gráfico 4.	Resultados generales de la dimensión: Crédito Con Garantía Liquidada..	55
Gráfico 5.	Resultados generales de la variable: Riesgo de morosidad.....	56
Gráfico 6.	Resultados generales de la dimensión Honorabilidad..	57
Gráfico 7.	Resultados generales de la dimensión: Problemas financieros.....	58
Gráfico 8.	Resultados generales de la dimensión: Problemas de salud y familiares.....	59
Gráfico 9.	Dispersión créditos desembolsados.	62
Gráfico 10.	Dispersión crédito PYME.	63
Gráfico 11.	Dispersión Crédito Consumo.	64
Gráfico 12.	Dispersión crédito con garantía líquida.....	65

INTRODUCCIÓN

La presente investigación denominada "Créditos desembolsados y riesgo de morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito coopevisión" Agencia Puerto Maldonado, Periodo 2021. Tiene por finalidad recaudar datos para analizar y mejorar las metas propuestas por la cooperativa.

El efectivo y los bienes son los recursos fundamentales para desarrollar el desempeño para conseguir recursos que satisfacen todas las necesidades de las personas de la misma manera que permita mejorar el nivel de vida de los socios.

El avance del sistema de crédito facilitó la producción de dinero en intercambio de un compromiso de cancelación a futuro, mediante un cronograma de pagos que fija la fecha y el monto que se debe cancelar. Las empresas financieras que brindan préstamos a las personas ayudan al mejor desempeño del ciudadano que no cuenta con los recursos correspondientes en el momento que se necesita, las situaciones imprevistas y previstas que desea obtener una persona en un determinado tiempo para que se pueda generar mejores ingresos sustentables.

Para la solicitud del préstamo el socio deberá cumplir con requisitos que la empresa financiera dispone, como por ejemplo tener más de 22 años, estar 100% normal en el sistema financiero, entre otros.

Lo fundamental en la solicitud de crédito de la persona solicitante es que tenga la capacidad de pago y así pueda cubrir la deuda o crédito correspondiente, el analista es el encargado de la verificación y el visto bueno de todo lo que nos presente, el buen trabajo del analista se ve reflejado en el transcurrir del tiempo, con los días de atraso del titular o morosidad correspondiente, si la evaluación fue correcta, la ubicación del socio con mora en su crédito se denotara rápidamente.

CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. Descripción Del Problema.

A nivel internacional los préstamos que tienen la capacidad de desembolsarse en cooperativas, a través de una cantidad en efectivo que se le otorga a un socio con negocio propio, el socio realiza un compromiso mediante firmas y huellas de cancelar la deuda correspondiente, donde está incluido tanto la tasa de interés como el capital mediante de un cronograma dividido en cuotas determinadas mediante un tiempo correspondiente.

A nivel nacional, existen gran cantidad de cooperativas para el ahorro y créditos que son desembolsables; por lo cual, muchas personas al verse en una situación de necesidad, solicitan a estas entidades préstamos, con un lapso de tiempo para ser pagados, muchas veces las cooperativas poseen el riesgo de aceptar a personas morosas, esto es una situación problemática tanto para la cooperativa, debido a que no está recibiendo los intereses o pago de las cuotas que corresponde, y para el socio que se verá saturado por las deudas adquirida.

A nivel regional los préstamos que brindan nuestras cooperativas se realizan previamente autorizado por los directores ejecutivos y gerentes, lo cual se inicia con la promoción y captación de créditos, de acuerdo a ello, se verifica en el sistema (EXPERIAN) según reporte SBS, el socio se denomina apto cuando esta 100% normal según el reporte ya señalado, luego el analista recoge los datos y documentos del socio.

A partir de las evaluaciones que realiza el encargado de brindar el crédito, los créditos pasan por comité de crédito, donde se expone toda la recaudación de información del socio mediante balances u otros métodos, el comité evalúa y aprueba la solicitud de crédito, si el crédito no es confiable o no cuenta con los requisitos, el comité es el encargado de rechazar el crédito solicitado, cuando ya se aprobó el préstamo, el analista informa a la persona sobre su préstamo aprobado, para que finalmente desembolse el préstamo, firmando los documentos correspondientes y contratos de mutuo acuerdo. El analista

de créditos es el encargado de analizar y realizar las diligencias correspondientes, antes, durante y después de desembolsar el crédito para tener menor riesgo en el préstamo.

En cambio, si el socio no cumple con sus cuotas correspondientes según cronograma de pagos, aumenta el riesgo sobre las recuperaciones del préstamo que pueden suceder por muchos factores, los cuales pueden ser por incapacidad de pagos involuntarios, o la poca experiencia en el mundo financiero o el endeudamiento del socio es alta.

El analista se encarga de realizar las evaluaciones finales, para luego ser pasada al comité de créditos donde la propuesta es acreditada o no, donde se expone toda la recaudación de información del socio mediante balances u otros métodos, el comité evalúa y aprueba la solicitud de crédito, si el crédito no es confiable o no cuenta con los requisitos, el comité es el encargado de rechazar el crédito solicitado, cuando se aprueba el crédito, el analista se contactara con el socio para indicarle que se aprobó el crédito, para luego el socio pase a ventanilla y realice el respectivo desembolso, sin antes firmar los pagarés y contratos estipulados, los cuales se indican las condiciones y sobre todo el cronograma de pago que debe de seguir. Una vez ya notificado se realiza el desembolso del dinero, para proceder al control y seguimiento del mismo.

Es importante mencionar que La Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevisión, cuenta con un personal para atender los requisitos financieros de los socios donde cumplen una importante función que se encarga de contribuir en la promoción del desarrollo regional, es por ello que el analista de créditos es el encargado de analizar y realizar las diligencias correspondientes, antes, durante y después de desembolsar el crédito para tener menor riesgo en el préstamo.

Cuando uno de los socios no cumple con el cronograma establecidos del pagos de sus deudas u obligaciones, que se encuentran establecido en el contrato, existe un riesgo de que la cooperativa recupere el crédito, esta

situación suele generarse por; no tiene la voluntad al pago, problemas en las capacidades de pago, desviación del financiamiento recibido, inexperiencia del propietario, entre otros. Esta problemática afecta en el incremento de mora, afectando directamente a la cooperativa.

La decisión financiera es lo que mejorará o empeorará el plan económico de la empresa, debido al aumento de la morosidad por parte de los clientes, esta situación afecta de manera directa a la parte financiera de la cooperativa, por tal motivo es de gran importancia prestar mucha atención a todos los socios y empleados que la integran, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevisión, en la localidad de Puerto Maldonado, se ha encargado de mejorar los resultados en el ámbito de reembolso y morosidad, con el propósito de contribuir con el desarrollo social y personal de la población que integra la cooperativa, debido a que cuentan con una responsabilidad y vocación a brindar u ofrecer un excelente servicio.

1.2. Formulación Del Problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la influencia de los créditos desembolsados sobre el riesgo de morosidad de ahorro y crédito Coopevisión, Agencia Puerto Maldonado – Periodo 2021?

1.2.2. Problemas Específicos

¿Cuál es la influencia del crédito PYME sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevisión, Agencia Puerto Maldonado - Periodo 2021?

¿Cuál es la influencia del crédito consumo sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevisión, Agencia Puerto Maldonado – Periodo 2021?

¿Cuál es la influencia del crédito con garantía líquida sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevisión, Agencia Puerto Maldonado – Periodo 2021?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivos General

Determinar la influencia de los créditos desembolsados sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevisión, Agencia Puerto Maldonado – Periodo 2021.

1.3.2. Objetivos Específico.

Determinar la influencia del crédito PYME sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevisión, Agencia Puerto Maldonado – Periodo 2021.

Determinar la influencia del crédito consumo sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevisión, Agencia Puerto Maldonado – Periodo 2021.

Determinar la influencia del crédito con garantía liquida sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevisión, Agencia Puerto Maldonado – Periodo 2021.

1.4. Variables.

1.4.1. Variable dependiente.

Créditos Desembolsados

Dimensiones:

- Crédito PYME
- Crédito Consumo
- Crédito con Garantía Liquida

1.4.2. Variable independiente.

Riesgo de Morosidad

Dimensiones:

- Honorabilidad
- Problemas financieros
- Problemas de salud y familiares

1.5. Operacionalización de las variables.

VARIABLE I	DEFINICION CONCEPTUAL
<p style="text-align: center;">CREDITOS DESEMBOLSADOS</p>	<p>Un crédito es una disposición de dinero hacia un socio, que lo puede utilizar frente a diversas situaciones, en función a sus necesidades, donde se tendrá que devolver por partes, mediante un cronograma de pagos acordado mutuamente entre las dos partes resaltando un incremento denominado interés. (Ana, 1999).</p>
VARIABLE II	DEFINICION CONCEPTUAL
<p style="text-align: center;">RIESGO DE MOROSIDAD</p>	<p>EL riesgo de morosidad es un factor total del riesgo dudoso que se acogen en los pagos del cronograma acordado mutuamente entre las dos partes, esto sirve para medir la calidad de los créditos desembolsados o cartera de cada analista que está compuesta por los préstamos vencidos.</p>

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES				
Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Valores
Variable Dependiente Créditos desembolsados	Un crédito es una disposición de dinero hacia un socio, que lo puede utilizar frente a diversas situaciones, en función a sus necesidades, donde se tendrá que devolver por partes mediante un cronograma de pagos acordado mutuamente entre las dos partes, resaltando un incremento denominado interés. (Ochoa, 1999)	Crédito PYME	Evaluación de créditos	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		Crédito Consumo	Recuperación de créditos	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		Crédito con Garantía Liquida	Acción legal	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
Variable Independiente Riesgo de morosidad	EL riesgo de morosidad es un factor total del riesgo dudoso que se acogen en los pagos del cronograma acordado mutuamente entre las dos partes, esto sirve para medir la calidad de los créditos desembolsados o cartera de cada analista que está compuesta por los préstamos vencidos.	Honorabilidad	Intereses de retrasos	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		Problemas financieros	Retraso de los pagos de	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		Problemas de salud y familiares	crédito	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

1.6. Hipótesis de investigación.

1.6.1. Hipótesis General.

Existe influencia de los créditos desembolsados sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevisión, Agencia Puerto Maldonado – Periodo 2021.

No Existe influencia de los créditos desembolsados sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevisión, Agencia Puerto Maldonado – Periodo 2021.

1.6.2. Hipótesis Específica.

Existe influencia del crédito PYME sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevisión, Agencia Puerto Maldonado – Periodo 2021.

Existe influencia del crédito Consumo sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevisión, Agencia Puerto Maldonado – Periodo 2021.

Existe influencia del crédito con Garantía líquida sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevisión, Agencia Puerto Maldonado – Periodo 2021.

1.7. Justificación.

En el proyecto de investigación titulado “Créditos desembolsados y riesgo de morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Coopevisión Está enfocado en el cuestionado tema dentro de la cooperativa, buscando llegar a al objetivo que busca determinar cómo los prestamos desembolsados influyen en el Riesgo de Morosidad en la cooperativa. Es relevante pues atiende una necesidad social y tiene un fin fundamental que es mejora la economía de los pobladores de Tambopata. Para lo cual, se eligió a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevisión, como entidad financiera en actividad en el medio local y por tratarse de un primer estudio exploratorio que de por sí es importante. Para la solución del cuestionado del tema, se ha formulado la hipótesis; de

igual manera se han colocado objetivos de investigación, también cuanta con el desarrollo de variables y dimensiones, muestra, diseño, población, instrumentos y técnicas de estudios para efectivizar el estudio.

1.8. Consideraciones Éticas.

Para el estudio de esta investigación se ha tomado en atención el lineamiento ético básico, cuyo objetivo, es sincero, humilde, respetuoso hacia los derechos de autores para prevenir los riesgos y consecuencias que podrían afectarlos, además se respetó a las normas APA. Los cuales se rigen a través del reglamento de grados y títulos de la UNAMAD, como acción relacionada para la obtención del título conforme a la normativa vigente de nuestra prestigiosa alma mater.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de Estudios.

2.1.1. Antecedentes internacionales.

(Tite, 2021, p34) Tesis sobre: “Modelo de gestión financiera para controlar el índice de morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito el dorado Ambato-Ecuador”. Concluye que: Es necesario implementar un plan financiero que se encargue de gestionar un Modelo de Gestión que se encargue de disminuir el índice de los clientes que tienen morosidad.

(Tierra, 2015) Tesis sobre: “Riesgo de crédito y la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Coorambato, del Cantón Ambato”. Concluye que: Existe una gran necesidad de realizar un análisis general a todos los socios, para saber si están cumpliendo o no con los requisitos establecidos en los contratos, con el fin de disminuir el riesgo de crédito sobre la morosidad.

(Sanchez, 2014) Tesis sobre: “Estrategias financieras de crédito y cobranza para la cooperativa Pilahuin de la ciudad de Otavalo”. Concluye que: Es importante para toda empresa disminuir los riesgos de morosidad, por tal motivo se determinó que esta cooperativa cuenta con el 5% de morosidad, la cual se ha mantenido por mucho tiempo.

(Zúñiga, 2012) Tesis sobre: “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, Ecuador”. Concluye que: Cuando la cartera de crédito se centra en aquellos sectores en el cual existe un gran margen de riesgo, se incrementan las posibilidades de que la cooperativa tenga un nivel alto de morosidad, por tal motivo es de gran importancia que se verifiquen cuáles son aquellos sectores donde existe mayor riesgo de morosidad y cuáles son los sectores con un menor riesgo.

2.1.2. Antecedentes Nacionales.

(Sandoval, 2022, p63). Tesis sobre: “La morosidad y su influencia en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Moquegua, período 2019-2020. Lima – Perú”. Concluye que: La morosidad influye en toda empresa, porque afecta de manera directa a la rentabilidad financiera, por tal motivo es necesario que antes de ofrecer un crédito, los analistas verifiquen todos los requisitos solicitados al socio, con el fin de saber si tienen otras deudas financieras.

(Vilca, 2021, p51). Tesis sobre: “Morosidad en la cartera de créditos y los estados financieros, en una caja municipal de ahorro y crédito, Arequipa 2020. Lima Perú”. Concluye que: Al determinar el índice de morosidad en esta caja municipal, es importante realizar acciones para corregir estas fallas al momento de realizar los cobros pertinentes, como también realizar las evaluaciones y seguimientos al momento de dar el crédito, con el propósito de disminuir el riesgo de morosidad.

(Mogollón, 2016) Tesis sobre: “Gestión de Riesgos de Crédito y su Incidencia en la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII de Trujillo, año 2015”. Concluye que: En toda identidad existe un riesgo de morosidad por partes de sus socios, en esta cooperativa se determinó que existe un aumento de riesgo del 4.3%, lo cual ha afectado a los estados financieros de la cooperativa.

(Pretel, 2014) Tesis sobre: “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”. Concluye que: Existe una gran inquietud e incertidumbre al otorgar créditos, debido a la morosidad por parte de los socios, por tal motivo existe un riesgo que se pretende eliminar o disminuir mediante una adecuada administración, distinguiendo cuales son las principales fuentes de origen, implementando estrategias apropiadas, y exponiendo cuales son los principales motivos de riesgos, para así controlar los mismos.

2.1.3. Antecedentes Regionales.

Al ser el primer estudio y medio local no se hallaron datos referidos al tema.

2.2. Marco Teórico

2.1.1. Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPEVISIÓN

2.1.1.1. Historia

La cooperativa de ahorro y crédito Coopevisión, se encuentra inscrita en el registro nacional de cooperativas de ahorros, créditos y centrales, (COOPAC) y en la superintendencia de banca y seguros. Cuenta con su RUC 20603235445, lo cual se encuentra establecido en el reglamento de registro COOPAC, en el art-7, el cual tuvo una aprobación a través de la resolución SBS N^o 4977-2018 y el procedimiento N^o 178 indicado en el TUPA, el cual se registró la cooperativa Coopevisión – Cusco bajo en número de registro 388-2019-REG.COOPAC-SBS.

Dispuesto esto, de acuerdo a la información financiera declarada, la cooperativa Coopevisión corresponde al nivel N^o 1, para la realización de operaciones, de acuerdo al esquema modular, como también a lo establecido en los literales c y d de la tercera disposición complementaria transitoria de la ley N^o 30822 (LEY COOPAC). La cooperativa, se encarga de aumentar y apoya a la sociedad, a través del ahorro también trabaja bajo los principios de solidaridad y ayuda mutua, en representación de los socios quienes son: Juan Carlos Morales, Américo Betancourt Palomino y Melquiades Surco, se iniciaron reuniones el cual decidieron apertura dos agencias paralelamente en la ciudad de cusco y en puerto Maldonado el 30 de octubre del 2017.

Es importante mencionar que esta cooperativa se inició con 34 socios, y entre todos reunieron 45 mil soles, la mayoría de estos socios eran comerciantes y amigos cercanos como socios, inició operaciones en la ciudad de cusco y a la misma vez en puerto Maldonado, que cuenta en estos momentos cuanta con una gran cantidad de socios.

2.1.1.2. Visión Y Misión

a) Misión

La cooperativa de ahorro y credito coopevision tiene como misión satisfacer necesidades económicamente de sus socios, así mismo ofrecer servicios complacientes para el desarrollo personal y económico de los socios.

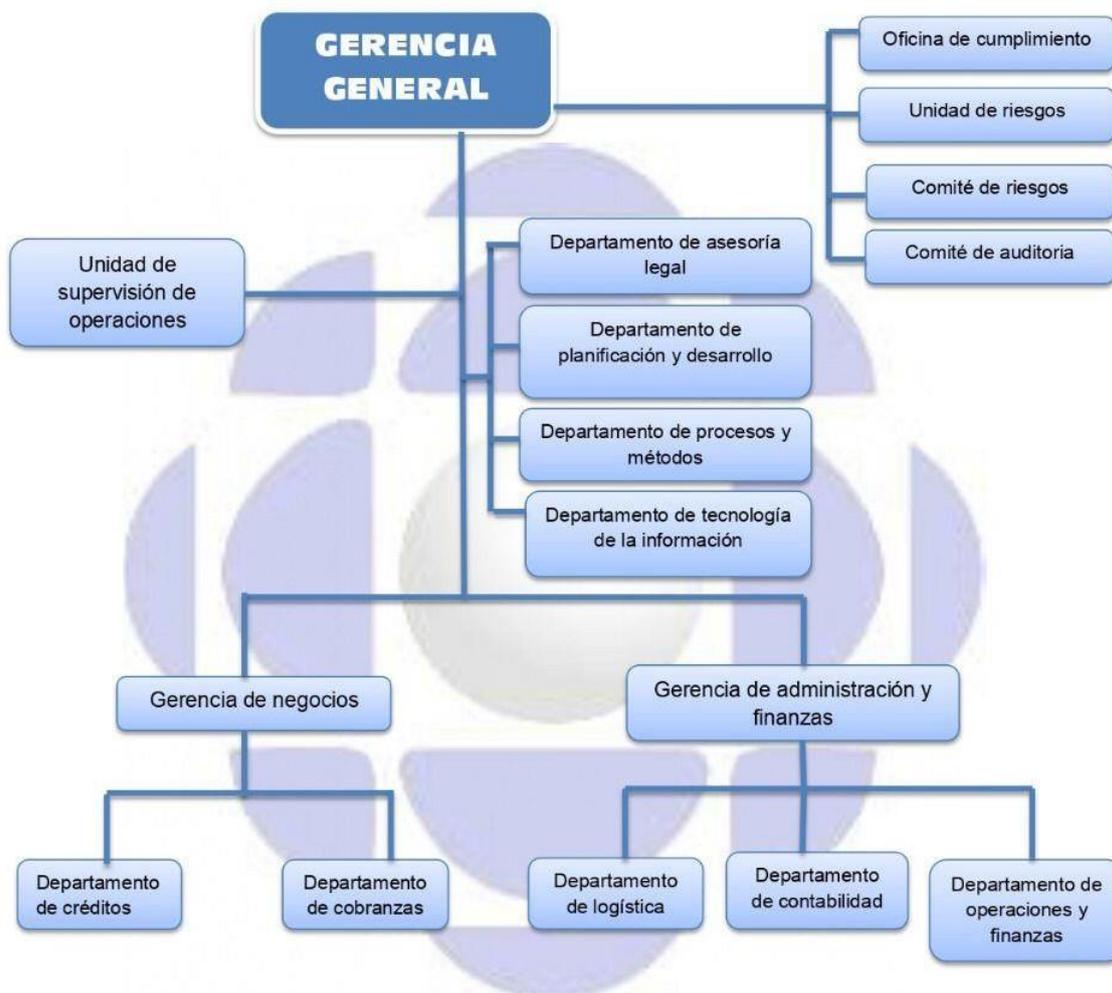
b) Visión

Tenemos como visión ser la cooperativa de ahorro y credito más reconocida a nivel regional y nacional, teniendo como principio la eficiencia y empatía hacia nuestros socios satisfaciendo sus necesidades y cumpliendo sus sueños anhelados.

FIGURA N° 1 Estructura Orgánica del Nivel Representativo



FUENTE: Cooperativa de ahorro y crédito Coopevisión - Cusco



FUENTE: Cooperativa De Ahorro Y Crédito Coopevisión

2.1.2. Créditos Desembolsados:

2.1.2.1. Definición:

Para Charles Gide. Establece que: El crédito desembolsable es un intercambio efectivo presente por un efectivo futuro. Para (Ana, 1999). Indica que: Se entiende como una transacción o préstamo de efectivo a un socio, lo cual esta cantidad tienen que ser pagada a través de un plazo determinado, los cuales influyen en la amortización del monto principal más un índice de interés.

El (Banco Central de Reserva del Perú, 2011). Menciona que es; Una actividad económica en el cual existe una promesa a pagar el servicio, bienes o dinero. También menciona que el crédito comienza cuando se genera la transacción de recurso o dinero al deudor. Es importante mencionar que el acreedor cuenta con un derecho económico para cobrar el dinero, como también el deudor se encuentra en la obligación de pagar y devolver los recursos recibidos.

El Plan de Educación de Capacitación Financiera. Indica que: Cuando existe un crédito calificado, es realmente bueno cuando el pago de la obligación se encuentra en el tiempo establecido, esto genera un puntaje crediticio, como también al socio tiene la ventaja de tener un historial favorable para solicitar un préstamo en el futuro.

2.1.2.2. Tipos de crédito

a) Crédito Negocio (PYME):

Es una operación financiera en donde el analista otorga mediante un contrato o acuerdo entre ambas partes, con el fin de obtener una cantidad de dinero por medio de un prestatario el cual genera un interés por el tiempo según el cronograma de pagos. (Sanchez, 2014)

- **Requisito: Personas Naturales:**
- Copia de DNI de titular y conviviente.

- Presentar la copia del Registro Único de Contribuyentes y/o documentos de negocio que acredite el funcionamiento de la empresa que esta sea mayo a 5 meses
- Documentos de casa, como constancia de posesión, título de propiedad, entre otros, para poder acreditar verdaderamente donde está ubicado su domicilio o si le pertenece al socio.
- Recibo de electro sur este o empat emitidos y pagados en físico, tanto de los negocios como domicilios.
- Últimas declaraciones a la superintendencia nacional de administración tributaria.

Fiador o aval.

- Copia de DNI.
- Recibo de agua o luz pagados
- Documentos que acredite el domicilio actual.

b) Crédito Consumo:

Un crédito consumo, es un préstamo económico que se encarga de ofrecer una alternativa rápida y efectiva para que el socio cubra las necesidades no empresariales, pero es importante mencionar que este compromiso tiene que ser pagado en un futuro, a través de un plan de cuotas el cuales tiene un interés.

Requisitos: Persona Natural:

- Copia del Documento Nacional De Identidad (DNI)
- RH de los 6 meses anteriores o recibo de pagos de los 3 meses anteriores.
- Contrato laboral o documento que acredite el vínculo laboral.
- Documentos de casa, como constancia de posesión, título de propiedad, entre otros, para poder acreditar verdaderamente donde está ubicado su domicilio o si le pertenece al socio.
- Recibo de luz o agua (último cancelado).

Garante o Aval

- Copia del Documento Nacional De Identidad.
- Recibo de luz o agua (último cancelado).

c) Crédito Garantía Liquida

(Banco BBVA, 2020) Establece que: Este crédito se encarga de ofrecer un dinero en efectos, el cual el principal requisito es dejar un requisito de garantía el cual estará certificado indicando que este préstamo será pagado a través de depósitos a plazo.

Requisitos:

- Copia de DNI (No legalizada)
- Calificación 100% Normal según reporte sentinel los últimos 6 meses.
- Contar con Depósito a plazo, cuentas de ahorros o por un Fondo Mutuo de Renta fija en el banco.

2.1.2.3. Evaluación de créditos:

Es necesario indicar que los todos los prestamos cuentan con un margen de riesgo, que se puede desembolsar a las personas. Los documentos que sustenta el socio por las compras y las ventas del comercio, es por ello que las evaluaciones de los créditos cuentan con una evaluación definidas, a través de una series de evaluaciones metodológicas y sobre todo que se encuentre relacionadas al tema.

A. Tecnología crediticia (Riesgo diversificable y riesgo individual)

La realización del Análisis de:

- Del entorno; social, laboral y familiar del socio.
- El nivel de actividad donde se caracteriza la estacionalidad, informalidad entre otros.
- In situ sobre la voluntad y capacidad al pago.

- Si se encuentra moroso.
- Un plan donde se determine la inversión del préstamo.

B. Riesgo sistémico (Competencia actual y potencial)

- El entorno sectorial o geográfico.
- El sobreendeudamiento.
- La relación con el socio.
- La relación del tipo de cambio.
- Las características que se encuentran en el mercado.
- Las variaciones que existan en el riesgo cambiario y crediticio.

C. Riesgo operativo y riesgo de crédito.

Revisión de información directamente relacionada con el microcrédito:

- A través de las medidas de prevención de fraude crediticio.
- Cuando los socios tienen una carencia de información: comercial, financiera y económica se registra la información cuantitativa.
- El grado de seguridad al momento de saber la información.
- Las garantías valorizadas reales.
- Tener el conocimiento sobre la posición financiera del solicitante a través del registro de socios.

Estas metodologías se encargan de la evaluación y recopilación de información, los cuales se encargan de determinar la aprobación o no del crédito, los cuales son muy importantes para disminuir el nivel de riesgo de morosidad, el cual se encargaran de mantener a la cooperativa en una posición competitiva, es necesario mencionar que la evaluación para otorgar un crédito es:

- El conocimiento de las necesidades de los socios.
- Mayor accesibilidad al crédito.
- Sencillez y rapidez en todos los procesos para otorgar el préstamo.
- Una buena relación con los socios.

2.1.2.3.1. Metodología de evaluación de créditos

Se encargan de influir en los procesos para otorgar los diferentes tipos de créditos o prestamos, entre los cuales tenemos;

a) Riesgo a analizar por sobreendeudamiento

Personas que presenten riesgos de endeudamiento revisado:

- Interiormente, la agencia central de la cooperativa Coopevisión, permitirá reducir el riesgo del crédito desde las solicitudes de la persona que desea desembolsar
- Actualización de las informaciones en los antecedentes que presentan riesgo reportados o no reportados por la central, esto conlleva también a detectar alguna suplantación de información en algún socio o formas de estafas.

b) Capacidad y voluntad de pago

Es necesario mencionar que para otorgar un préstamo, se realiza una amplia evaluación de manera cualitativa y cuantitativa.

- **Evaluación cualitativa:** Son técnicas donde aportan información de calidad de los trabajadores o miembros de la población y estas permiten conocer las causas de los problemas
- **Evaluación cuantitativa:** Son técnicas que se encargan de posibilitar una evaluación a la capacidad de pago o el potencial económico del socio, el cual se encuentra incluido: La información del estado financiero, la evaluación sobre la inversión del solicitante del crédito.

Es importante mencionar que estos criterios son necesarios para evaluar el tipo de crédito y así desarrollar y evaluar la metodología.

c) Tipos de evaluación crediticia.

Se encarga de diferenciar, a través del función con la que cuenta la estructura de la cartea de la organización, debido a que tiene un mayor propósito que es el de desarrollar los créditos que son de menor tamaño, pero que son importante porque representa una gran cantidad de operaciones, por tal motivo es necesario contar con equipos tecnológicos avanzados para reducir los costos, lo cual generara una mejor condición para optimizar la rapidez y simplicidad de las propuestas que tienen mayor valor en el negocio.

2.1.2.4. Control y seguimiento de los créditos

El seguimiento del riesgo en los préstamos se efectuará, a través de una gestión activa sobre las carteras, el cual tiene como principal función el detectar cuáles son las contrapartidas que registran un deterioro en las garantías y la calidad crediticia. Adicionalmente, como parte del seguimiento de los créditos asumidos también se realiza la adecuación de los documentos contractuales que sustenta el negocio.

El control correspondiente del crédito, se encuentra relacionada con todas aquellas actividades que se encarguen de verificar permanentemente todos los cumplimientos que se encuentran en el límite de riesgo crediticio, esto conlleva a la visita del negocio o casa del socio. Los responsables de otorgar el préstamo serán quienes evalúen los comportamientos del socio con respecto a cómo evoluciona el préstamo y cumplimiento de las cuotas programadas y acordados.

La finalidad de este proceso del crédito es que el responsable de brindar el préstamo se dé cuenta a tiempo de los riesgos de cumplimiento de sus cuotas programadas. La importancia de los controles y seguimientos es sin duda fundamental para un manejo efectivo dentro de la cooperativa, esto conlleva a que nuestro riesgo de morosidad sea mínimo o quizás poder recuperar el monto desembolsado mucho más radito efectivo generando ganancia.

Cuando se confirma el incumplimiento en los pagos de las cuotas o cronograma es importante tomar acciones para frenarlo. Verificación si el problema del negocio o persona es:

- **Temporal:** se verificará si las situaciones del socio en un futuro, con el objetivo de brindar el apoyo correspondiente.
- **Permanente:** es importante verificar las garantías dadas por el crédito, como los ahorros libres o programados, casa, negocio y otros.

La oficina de cobranzas es el encargado de iniciar acciones de negociación del préstamo retrasado.

2.1.2.5. Recuperación de créditos.

La recuperación del préstamo intenta garantizar el cumplimiento de los compromisos con el socio y así mejorar la liquidez, solidez y rentabilidad de la cartera y empresa.

Los créditos se pueden recuperar de diferentes maneras, los cuales pueden ser:

- Garantés o avales
- Amistad de compañeros dentro de la cooperativa
- Facilidad de pago en sus reprogramaciones

2.1.2.5.1. Gestión de recuperación

Gestiones consideradas:

- **Gestión extrajudicial:** Es la acción que realiza la entidad financiera de manera directa o por medio de terceras personas, esto es posible cuando el plazo del pago de la deuda ya está vencido.
- **Gestión judicial:** Es la acción que se realiza cuando el plazo de pago de la deuda ya está vencido, el área legal de la institución financiera se encarga de realizar los documentos y presentarlos mediante escritos al poder judicial.

2.1.2.6. Otorgamiento de Créditos, etapas identificadas:

a) Promocionar:

Es la etapa donde ofrecemos los productos que tenemos dentro de la cooperativa, es sin duda el primer encuentro con la persona. La etapa de promoción se puede realizar mediante visitas a diferentes negocios o domicilios o como también la visita del socio a nuestra cooperativa

b) Etapa de Evaluación:

- A través de la verificación sobre la capacidad de pago.
- El balance general y el estado de resultados se presenta al área de comité.
- Mediante un balance general y estados de resultados.
- Presentación de todos los requisitos requeridos por el analista.
- Verificación en el lugar de todos los documentos presentados, visitando la casa y el negocio.
- Verificación mediante EXPERIAN o SENTINEL que es un sistema que brinda información crediticia de las personas mediante número de DNI y Apellido.

c) Etapa de Aprobación:

Esta aprobación es realizada y otorgada mediante el área de comité de crédito, el cual se encarga de verificar si el cliente cumple o no con todos los requisitos, si su condición puede cubrir en su totalidad con las cuotas correspondientes.

d) Desembolso del crédito:

- El socio se apersona a la cooperativa con su documento nacional de identidad, para que posteriormente pueda firmar los contratos correspondientes.
- El socio es informado sobre sus cuotas y la tasa de interés, si este está de acuerdo con todo ello, se apersona a caja para el retiro correspondiente.

e) Control y Seguimiento:

La importancia de los controles y seguimientos es sin duda fundamental para un manejo efectivo dentro de la cooperativa, esto conllevará a que nuestro riesgo de morosidad sea mínimo o quizás poder recuperar el monto desembolsado mucho más rápido efectivo generando ganancia.

f) Recuperación del Crédito:

La recuperación del préstamo intenta garantizar el cumplimiento de los compromisos con el socio y así mejorar la liquidez, solidez y rentabilidad de la cartera y empresa.

2.1.3. Riesgo de Morosidad**2.1.3.1. Riesgo:**

El riesgo es medido a través de las diferentes probabilidades e impacto que se encuentran presente en los diferentes tipos de acontecimientos, donde sea imposible la recuperación del crédito otorgado. También conocido como la incertidumbre por la pérdida económica y potencial para obtener los objetivos empresariales.

2.1.3.2. Riesgo crediticio:

Son todas aquellas posibilidades de incumplir con las obligaciones establecidas y registrada en el dentro o fuera del balance, lo cual trae como consecuencia la incapacidad o falta de voluntad por parte del deudor, terceros o contrapartes del crédito. (Superintendencia de Banca y Seguro, 2011)

2.1.3.3. Morosidad

Según (Asencios, 2022) se refleja en el incumplimiento de las cuotas establecidas en su fecha, es decir que, existe una posibilidad de que el socio al cual se le otorgó el préstamo no cumpla con sus cuotas correspondientes y establecidas en su fecha.

Según (Rosenberg). Indica que es: El incumplimiento de lo establecido en el contrato de préstamo, donde existen leyes que se encargan de exigir al deudor el pago en cuotas de la obligación contraída. Es importante mencionar que el acreditado tiene morosidad cuando este no cumple con el cronograma de pago.

Para (Guillen, 2001). Menciona que: Cuando se analiza una crisis financiera bancaria, se define a la morosidad como aquella que se encarga del incumplimiento del compromiso generado a través de un cronograma de pago. Cuando el adeudado no cumple con el pago principal como el del interés tiene se identifican estas causas como:

- Las políticas son muy flexibles.
- Existe insuficiencia a través de la capacidad del pago.
- Hay una inexperiencia del acreditado.
- El mal uso del crédito.

Para (Mogollón, 2016). Establece que: Cuando una persona tiene un exceso de deudas o préstamos vencidos y un incremento de morosidad por medio de diferentes problemas de cumplimiento. Es importante mencionar que el incumplimiento de las obligaciones obtenidas a través de un compromiso de pago, hace que aumente la cartera de morosidad, la cual también es conocida como cartera pesada.

2.1.3.4. Causas:

a) Problemas financieros e iliquidez:

En muchas ocasiones el grupo de socios sufren pérdidas considerables por manejos indebidos o simplemente malos manejos en el negocio, estas conllevan a que no puedan cubrir con la deuda correspondiente y la evaluación sea engañosa.

b) Situaciones externas:

Los socios en muchos casos reciben noticias trágicas que obligatoriamente tienen que desviar la ganancia hacia ese problema, por ejemplo:

- Diferencia de precios.
- Enfermedad del titular, esposa o hijos.
- Enfermedad en padres del titular o familiar
- Mala inversión.
- Robo en el negocio o domicilio

c) Culturales:

El socio honorable cancelará sus cuotas correspondientes, en casos fortuitos o problemas externos, pero la persona que no lo es, no lo hará, así tenga los mejores ingresos del mercado

d) Deficiencias en el proceso de evaluación:

En la evaluación crediticia, se evalúa los ingresos y egresos del socio, si el analista no realiza correctamente dicha evaluación, esta tendrá problemas en la morosidad, pues no es la capacidad real del socio.

e) Sobreendeudamiento

El sobreendeudamiento es un riesgo frente a las actividades empresariales es por ello que las personas cuidan su forma de manejar el dinero de ellos y también de la empresa.

TABLA N° 1. ÍNDICE DE MOROSIDAD EN EL AÑO 2018, 2019 Y 2020

ÍNDICE DE MOROSIDAD AÑO 2018 Y 2020	
AÑO	PORCENTAJE (%)
2018	11.54 %
2019	12.37 %
2020	13.65 %

Fuente: C.A.C. Coopevisión – Agencia Puerto Maldonado.

2.3. Definición de términos

Préstamo: Es una operación financiera donde la entidad se encarga de otorgar una cantidad de dinero, a través de un acuerdo, compromiso o contrato el cual genera un interés, por el tiempo correspondiente, este se dividirá en cuotas que se reflejará en un cronograma de pagos.

Sobreendeudamiento: El sobreendeudamiento es un riesgo frente a las actividades empresariales es por ello que las personas cuidan su forma de manejar el dinero de ellos y también de la empresa

Desembolso: Actividad donde luego de todo el procedimiento, el socio se apersona a la oficina a firmar los contratos y retirar el dinero acordado.

Cronograma de pagos: es un calendario que determina y establece el tiempo y las cuotas que el prestatario cancelara, el cronograma contiene el saldo capital sumado con los intereses.

Evaluación: Es un proceso ordenado de recogida o tratamiento de información para poder identificar y tomar decisiones.

Intereses: Es el monto que el prestatario tiene que pagar por un determinado préstamo.

Riesgo: es la posibilidad que la persona o socio no cumpla con los contratos establecidos.

Riesgo de crédito: Es el incumplimiento de las obligaciones, el no cumplir con la deuda correspondiente y por factores determinantes para incumplir con las cuotas.

Moroso: socio de la cooperativa que cuenta con retrasos e incumplimiento en los pagos de sus cuotas según cronograma establecido.

Deudas: son las obligaciones que tiene que cumplir el socio.

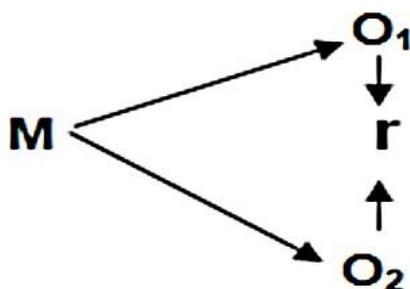
CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.

3.1. Tipo de estudio

El tipo de investigación es de origen básico y cuantitativo, descriptivo correlacional. Para (GAY L. R., 1996). Establece que: La investigación básica descriptiva, que se encarga de la recopilación de información y datos a través de las propiedades, dimensiones, características y aspectos que tienen los agentes, personas, sujetos e instituciones mediante los procedimientos sociales. También menciona que este tipo de investigación se encarga de comprender la comprobación de las hipótesis a través de los datos por medios de preguntas abiertas o cerradas que estén relacionadas a la situación o problemática del sujeto de estudio. La investigación cuantitativa es utilizada como una herramienta esencial para realizar análisis estadístico y matemático, debido a que se encarga de explicar, describir y predecir los datos numéricos.

3.2. Diseño de estudio

La investigación es Descriptiva, no experimental, habiéndose descrito los resultados de las posibles causas de eventos ya dados que relaciona créditos desembolsados.



Donde:

M: Muestra de estudio

O₁ (X): Créditos desembolsados.

O₂ (Y): Riesgo de morosidad.

r: Grado de relación entre ambas variables.

3.3. Población y Muestra

3.3.1. Población

Para Arias (2006). Menciona que: La población es una cantidad que es infinita o finita, debido a que cuenta con elementos que tienen similitud extensiva sobre la investigación, se encarga de dar un límite al problema y objetivos de estudios. La población estuvo integrada por 16 empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevisión – Agencia Puerto Maldonado.

Tabla 1: Población

PUESTO DE TRABAJO	CANTIDAD
GERENTE	1
ADMINISTRADOR	1
COORDINADOR DE CREDITOS	1
GESTOR DE COBRANZA ADMINISTRATIVO	1
OPERADORES - CAJERAS	2
PROMOTORES DE CREDITO	2
PROMOTORES DE AHORRO	2
ANALISTAS	6
TOTAL	16

Fuente: Personal y puestos de trabajo en la C.A.C. Coopevisión.

3.3.2. Muestra

Para Arias, (2006). Menciona que: “La muestra es un finito representativo que es extraído de la población”. La muestra estuvo integrada por 16 empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevisión – Agencia Puerto Maldonado.

Tabla 2: Muestra.

PUESTO DE TRABAJO	CANTIDAD
GERENTE	1
ADMINISTRADOR	1
COORDINADOR DE CREDITOS	1
GESTOR DE COBRANZA ADMINISTRATIVO	1
OPERADORES - CAJERAS	2
PROMOTORES DE CREDITO	2
PROMOTORES DE AHORRO	2
ANALISTAS	6
TOTAL	16

Fuente: Personal y puestos de trabajo en la C.A.C. Coopevisión.

3.3.3. Muestreo

Se aplicará en el presente proyecto de investigación un muestro probabilístico, que se demostró con la fórmula siguiente:

$$n = \frac{N \cdot Z_a^2 \cdot p \cdot q}{d^2 \cdot (N - 1) + Z_a^2 \cdot P \cdot q}$$

3.4. Métodos y técnicas

3.4.1. Métodos

Analítico.

Analítico: Se realizó una revisión ordenada y separada a cada uno de los elementos para el análisis sistemático al fenómeno de estudio, para comprender como los créditos otorgados en la C.A.C Coopevisión - Agencia Puerto Maldonado inciden en el Riesgo de Morosidad.

Descriptivo: Se encargan de dar la interpretación correcta y minuciosa de la realidad, mediante los diferentes tipos de puntos de vistas u opiniones, que son extraídos a través de los datos e información obtenida.

Deductivo: Se encarga de la aplicación del razonamiento, con el propósito de dar las conclusiones partiendo de una ley universal.

Estadístico: Se implementó para detallar el nivel explicativo, descriptivo e inferencial de los datos e información encontrada.

3.4.2. Técnicas

La técnica implementada fue la encuesta.

3.5. Instrumento

a) Cuestionario

Cuestionario: Este instrumento se encarga de obtener datos e información a través de preguntas abiertas y cerrada por medio de la escala de tipo Likert. Consto de 16 ítems, los cuales estuvo distribuido de la siguiente manera:

- La primera dimensión: 8 presuntas.
- La segunda dimensión: 5 preguntas.
- La tercera dimensión: 3 preguntas.

Tabla N° 3. Valoración de los Créditos Desembolsados.

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

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 4. Valoración de Riesgo de Morosidad.

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

Fuente: Elaboración propia.

3.6. Validez del instrumento de Recolección de Datos por Juicio de Expertos.

Tabla Nº 5. Confiabilidad del Instrumento

INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICO	COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD
Cuestionario Créditos desembolsados	Alfa de Cronbach.	0,786.
Cuestionario Riesgo de morosidad.	Alfa de Cronbach.	0,782.

El coeficiente de Alfa de Cronbach es mayor a 0,8. Para los diferentes tipos de instrumentos. Según Hernández, et al. (2014). Mencionan que: cuando es mayor tienen mayor fiabilidad. Los valores obtenidos son de 0,786 y 0,782 se consideran elevados, por lo tanto tienen una confiabilidad aceptable los instrumentos.

Se implementó la técnica de: "Juicio de expertos", para dar la Validez la forma, contenido y estructura de los instrumentos. En el cual se eligieron a tres expertos de acuerdo a su experiencia en el área de estudio, como también por las actividades académicas que realizan.

Tabla 6 Validación del instrumento.

EXPERTO	VALIDACIÓN	CALIFICACIÓN
Experto 1.	Validez de forma, contenido y estructura.	Bueno.
Experto 2.	Validez de forma, contenido y estructura.	Bueno.
Experto 3.	Validez de forma, contenido y estructura.	Bueno.

En la tabla 6: se evidencia que el grupo de expertos dieron la validez de forma, contenido y estructura del instrumento, obteniendo una calificación de bueno.

Tabla N° 7. 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

3.8. Procedimientos

- **Primero:** Se procedió a solicitar la autorización de la aplicación del instrumento.
- **Segundo:** La aceptación de la autorización.
- **Tercero:** Se validó los instrumentos.
- **Cuarto:** Se aplicó los instrumentos previa coordinación de la autorización.

3.9. Métodos de análisis de datos

Se realizó una vez ya disponible la base de datos, para luego realizar el análisis descriptivo e inferencial. se aplica la prueba estadística de independencia χ^2 (Chi- cuadrado) con un nivel de significancia del 5%.

3.10. Evaluación de la confiabilidad de los instrumentos

Los ítems para medir las actitudes de aceptación del compromiso laboral y la identificación institucional de los trabajadores fueron dados a través de la escala tipo Likert, evaluando la confiabilidad y consistencia interna del instrumento por medio del coeficiente Alfa de Cron Bach, dada por:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k s_i^2}{V} \right]$$

Donde:

K . Es el número de ítems o preguntas en el instrumento

s_i^2 Es la varianza para el ítem i ; $i = 1, 2, \dots, k$

V Es la varianza de las puntuaciones obtenidas por los pacientes al responder los k ítems o preguntas.

Al sustituir los datos de la muestra piloto en dicha fórmula, el resultado es:

$$\alpha = 0.678 \approx 0.7$$

Así, el resultado indica que el instrumento para las dos variables: Compromiso laboral e identificación institucional de los Servidores públicos, tiene una consistencia interna **aceptable** (Campo-Arias & Oviedo, 2008).

$$\alpha = \frac{C - D}{C + D + \frac{1}{2} E}$$

Donde:

C Es el número de concordancias de los casos.

D Es el número de discordancias en los casos.

E_r Es el número de empates en la variable Y y no en la variable X .

3.10.1. Tratamiento de datos

Para el análisis se utilizó el programa estadístico SPSS V.22, accediendo a obtener cuadros estadísticos y descriptivos, por medio de la escala y el tipo de medición de las variables: En principio a nivel descriptivo y posteriormente se efectuará el análisis inferencial de las hipótesis y objetivos, a través del estadístico de Rho de Spearman, porque son muestras pequeñas.

CAPITULO IV

RESULTADO DEL TRABAJO DE INVESTIGACION

4.1. Fiabilidad del Instrumento

Para representar la presente manifestación de la correlación entre el: “Créditos desembolsados y riesgo de morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Coopevisión, agencia Puerto Maldonado, periodo 2021”. Se encuestó a servidores administrativos, que laboran en dicha institución, siendo un total de 16 individuos.

4.2. Escala de interpretación de instrumentos

Se implementó para dar una mejor interpretación a las variables y dimensiones, utilizando una escala con valores hasta 5puntos, para obtener los datos y la información necesaria. Los cuales fueron re categorizados a través de una escala alternativa con valores de: Bueno, Regular y Malo.

4.3. Fiabilidad del instrumento

Baremos de la variable: Créditos Desembolsados

CATEGORÍAS	PORCENTAJE	INTERVALO	DESCRIPCIÓN.
Siempre	76.00% - 100%	100.26 - 109.0	La influencia de Créditos desembolsados es muy bueno
Casi siempre	51.00% -75.00%	91.51 - 100.25	La influencia de Créditos desembolsados es bueno
A veces	26.00% - 50.00%	82.76 - 91.50	La influencia de Créditos desembolsados es regular
Nunca	00.00% - 25.00%	74.00 - 82.75	La influencia de Créditos desembolsados es malo

Tabla N° 1 Descriptivos de la variable Créditos desembolsados.

		Estadístico	Desy. Error	
Créditos desembolsados	Media	94,44	1,908	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	90,37	
		Límite superior	98,50	
	Media recortada al 5%	94,76		
	Mediana	93,50		
	Varianza	58,263		
	<u>Desy. Desviación</u>	7,633		
	Mínimo	74		
	Máximo	109		
	Rango	35		
	Rango <u>intercuartil</u>	7		
	Asimetría	-,741	,564	
	<u>Curtosis</u>	3,112	1,091	

Fuente: Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevisión - Agencia Puerto Maldonado.

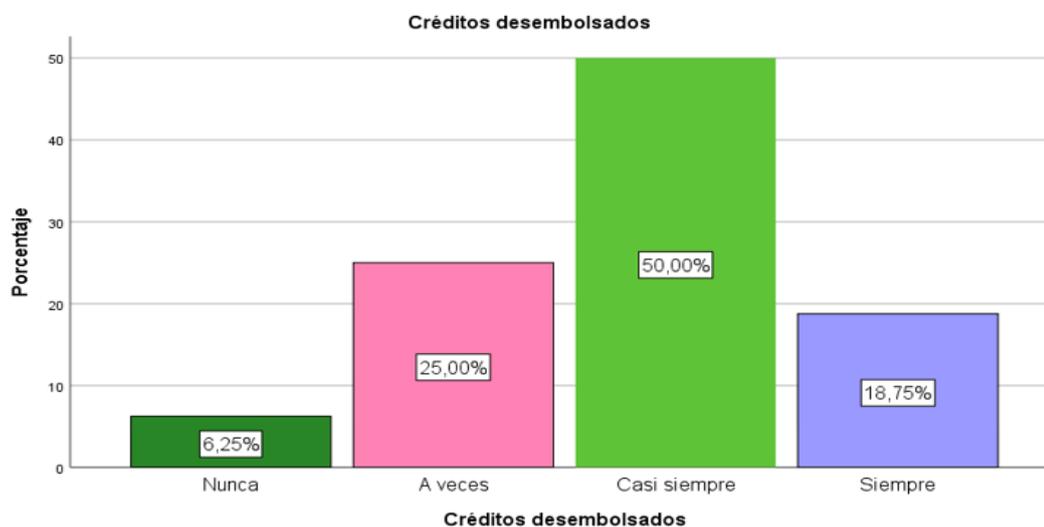
Tabla 9

Resultados generales de la variable: Créditos desembolsados.

		Créditos desembolsados			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	6,3	6,3	6,3
	A veces	4	25,0	25,0	31,3
	Casi siempre	8	50,0	50,0	81,3
	Siempre	3	18,8	18,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevisión - Agencia Puerto Maldonado.

Gráfico 1
Resultados generales de la variable: Créditos desembolsados.



Fuente: Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevisión - Agencia Puerto Maldonado.

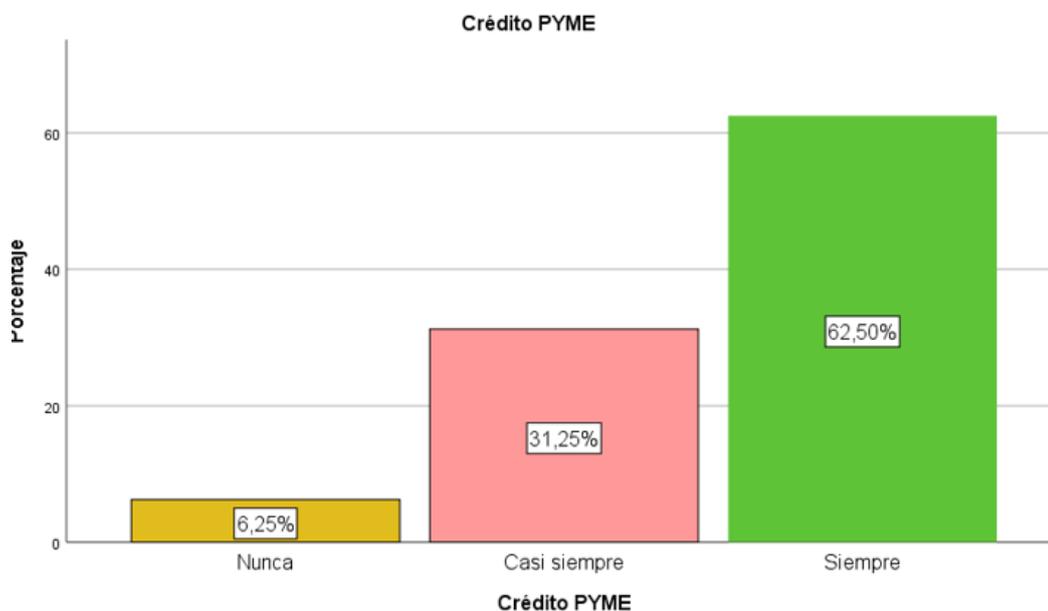
Según la Tabla 9 y Gráfico 1, se observa que 50.00% de los entrevistados, manifiestan que el Créditos desembolsados se efectúa casi siempre, mientras que el 25.00% afirman que a veces, un 18.75% menciono que siempre y el 6.25% afirman que él nunca se efectúan los Créditos desembolsados.

Tabla 10
Resultados generales de la dimensión Crédito PYME.

		Crédito PYME			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	6,3	6,3	6,3
	Casi siempre	5	31,3	31,3	37,5
	Siempre	10	62,5	62,5	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevisión - Agencia Puerto Maldonado.

Gráfico 2
Resultados generales de la dimensión: Crédito PYME.



Fuente: Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevisión - Agencia Puerto Maldonado.

Según la Tabla 10 y Gráfico 2, se observa que 62.50% de los entrevistados, manifiestan que el Crédito PYME se efectúa siempre, mientras que el 31.25% afirman que casi siempre, y un 6.25% afirman que él nunca se efectúan los Créditos PYME.

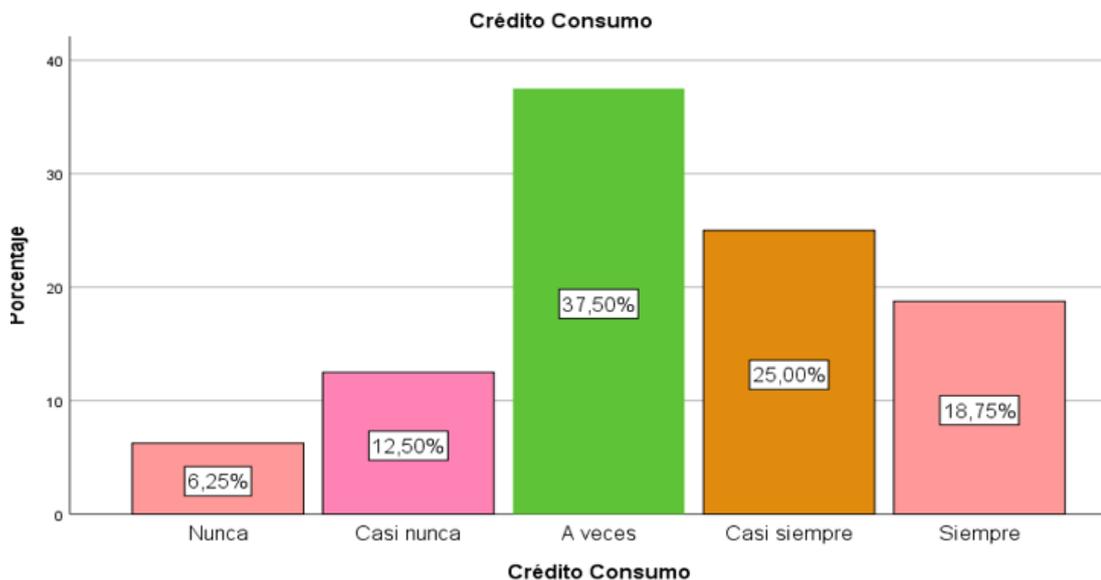
Tabla 11
Resultados generales de la dimensión: Crédito Consumo.

Crédito Consumo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	6,3	6,3	6,3
	Casi nunca	2	12,5	12,5	18,8
	A veces	6	37,5	37,5	56,3
	Casi siempre	4	25,0	25,0	81,3
	Siempre	3	18,8	18,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevisión - Agencia Puerto Maldonado.

Gráfico 3
Resultados generales de la dimensión: Crédito Consumo.



Fuente: Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevisión - Agencia Puerto Maldonado.

Según la Tabla 11 y Gráfico 3, se observa que 37.50% de los entrevistados, manifiestan que el Crédito Consumo se efectúa a veces, mientras que el 25.00% afirman que casi siempre, un 18.75% mencionan que siempre, un 12.50% indican que casi nunca, y el 6.25% afirman que él nunca se efectúan los Crédito Consumo.

Baremos de la variable: Crédito PYME.

Categoría	Porcentaje	Descripción
Malo	27-54	El compromiso laboral es malo.
Regular	55-81	El compromiso laboral es regular.
Bueno	82-105	El compromiso laboral es bueno.

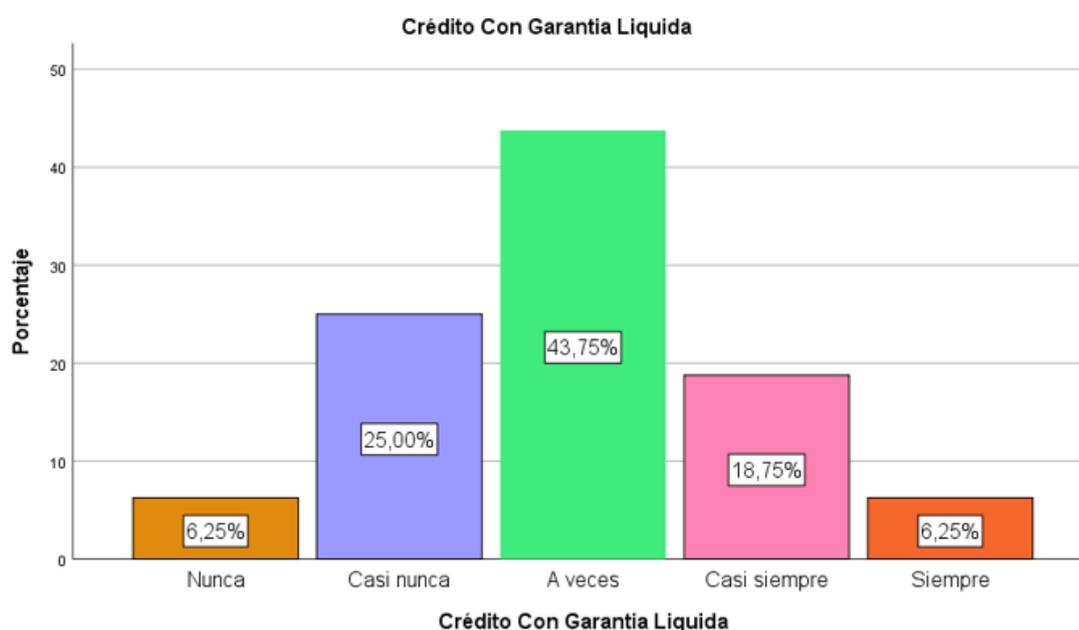
Fuente: Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevisión - Agencia Puerto Maldonado.

Tabla 12
Resultados generales de la dimensión: Crédito Con Garantía Liquida.

		Crédito Con Garantía Liquida			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	6,3	6,3	6,3
	Casi nunca	4	25,0	25,0	31,3
	A veces	7	43,8	43,8	75,0
	Casi siempre	3	18,8	18,8	93,8
	Siempre	1	6,3	6,3	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevisión - Agencia Puerto Maldonado.

Gráfico 4
Resultados generales de la dimensión: Crédito Con Garantía Liquida.



Fuente: Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevisión - Agencia Puerto Maldonado.

Según la Tabla 12 y Gráfico 4, se observa que 43.75% de los entrevistados, manifiestan que el Crédito Con Garantía Liquida se efectúa a veces, mientras que el 25.00% afirman que casi nunca, un 18.75% menciono que casi siempre, un 6.25% indico que siempre, y el 6.25% afirman que él nunca se efectúan los Crédito Con Garantía Liquida.

BAREMOS DE LA VARIABLE RIESGO DE MOROSIDAD

CATEGORÍAS	PORCENTAJE	INTERVALO	DECRIPCIÓN.
Siempre	76.00% - 100%	73.76 - 83.0	La influencia de Riesgo de morosidad es muy bueno
Casi siempre	51.00% - 75.00%	64.51 - 73.75	La influencia de Riesgo de morosidad es bueno
A veces	26.00% - 50.00%	55.26 - 64.50	La influencia de Riesgo de morosidad es regular
Nunca	00.00% - 25.00%	46.0 - 55.25	La influencia de Riesgo de morosidad es malo

Fuente: Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevisión - Agencia Puerto Maldonado.

Tabla N° 2 Descriptivos de la variable Riesgo de morosidad.

Descriptivos

		Estadístico	Desv. Error
Riesgo de morosidad	Media	69,75	2,387
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	64,66
		Límite superior	74,84
	Media recortada al 5%	70,33	
	Mediana	71,50	
	Varianza	91,133	
	Desv. Desviación	9,546	
	Mínimo	46	
	Máximo	83	
	Rango	37	
	Ranqo intercuartil	15	
	Asimetría	-,988	,564
	Curtosis	1,091	1,091

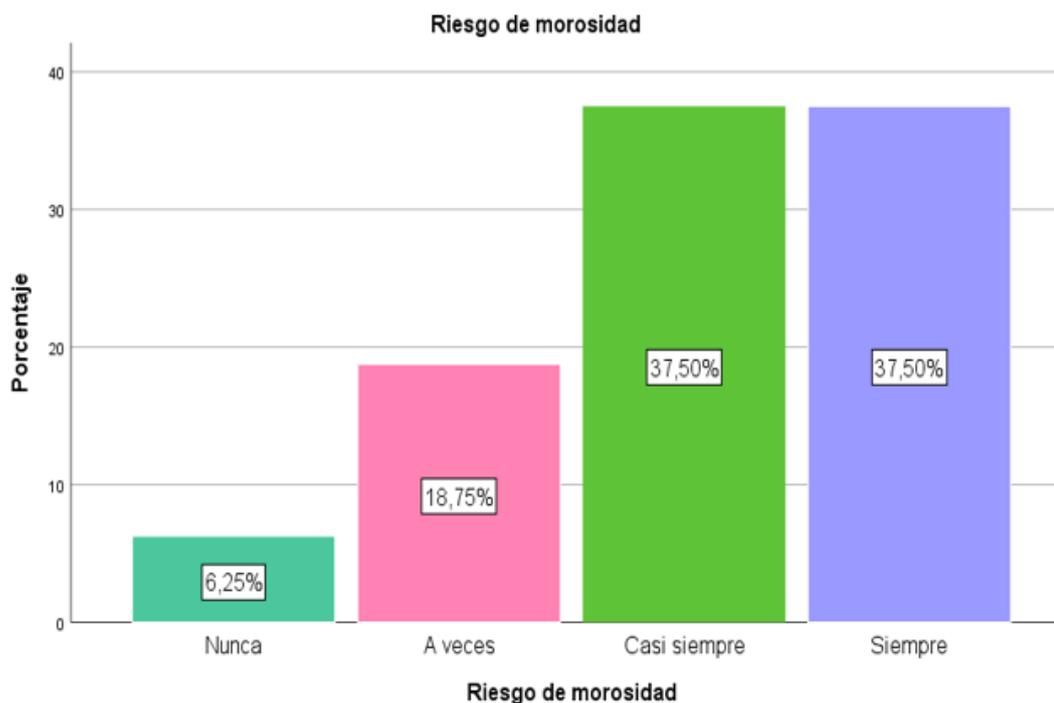
Fuente: Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevisión - Agencia Puerto Maldonado.

Tabla 14
Resultados generales de la variable: Riesgo de morosidad.

		Riesgo de morosidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	6,3	6,3	6,3
	A veces	3	18,8	18,8	25,0
	Casi siempre	6	37,5	37,5	62,5
	Siempre	6	37,5	37,5	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevisión - Agencia Puerto Maldonado.

Gráfico 5
Resultados generales de la variable: Riesgo de morosidad.



Fuente: Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevisión - Agencia Puerto Maldonado.

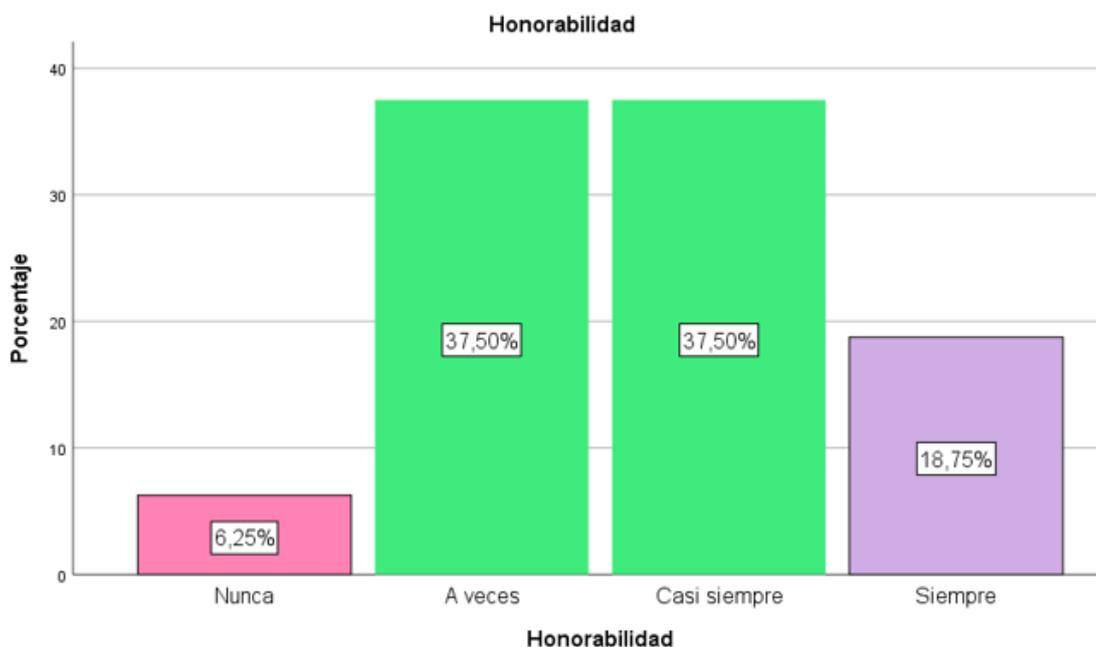
Según la Tabla 14 y Gráfico 5, se observa que 37.50% de los entrevistados, manifiestan que el Riesgo de morosidad se efectúa casi siempre, mientras que el 37.50% afirman que siempre, un 18.75% mencionan que a veces, y el 6.25% afirman que él nunca se efectúan el Riesgo de morosidad.

Tabla 15 Resultados generales de la dimensión Honorabilidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	6,3	6,3	6,3
	A veces	6	37,5	37,5	43,8
	Casi siempre	6	37,5	37,5	81,3
	Siempre	3	18,8	18,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevisión - Agencia Puerto Maldonado.

Gráfico 6 Resultados generales de la dimensión: Honorabilidad.



Fuente: Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevisión - Agencia Puerto Maldonado.

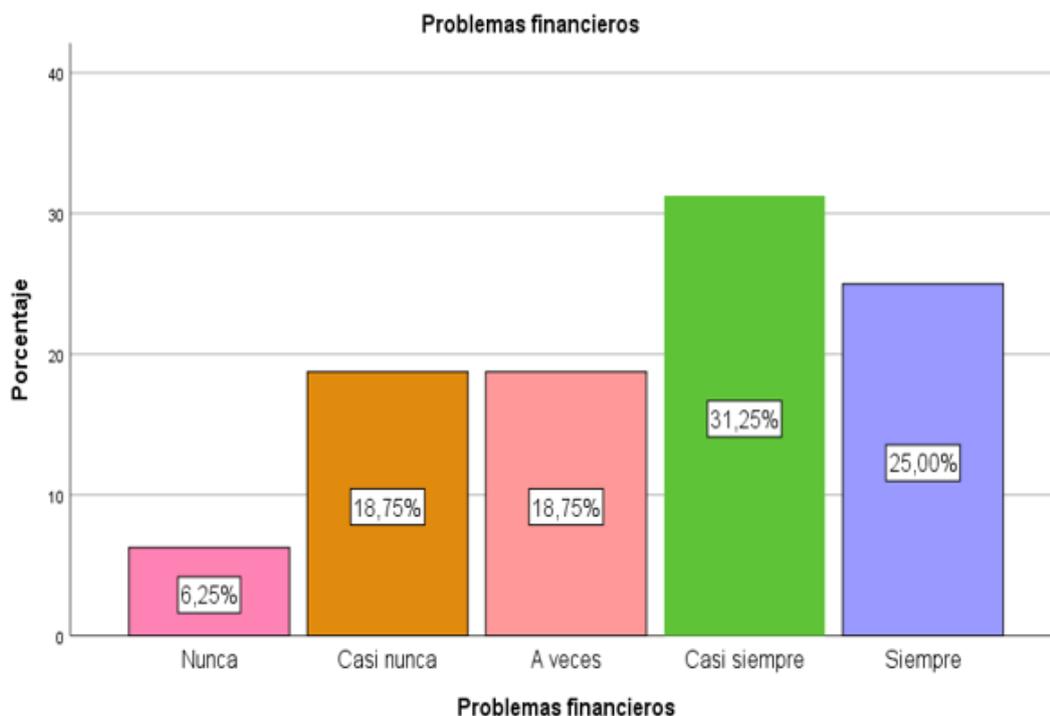
Según la Tabla 15 y Gráfico 6, se observa que 37.50% de los entrevistados, manifiestan que la Honorabilidad se efectúa casi siempre, mientras que el 37.50% afirman que a veces, un 18.75% menciona que siempre, y el 6.25% afirman que él nunca se efectúan la Honorabilidad.

Tabla 16 Resultados generales de la dimensión: Problemas financieros.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	6,3	6,3	6,3
	Casi nunca	3	18,8	18,8	25,0
	A veces	3	18,8	18,8	43,8
	Casi siempre	5	31,3	31,3	75,0
	Siempre	4	25,0	25,0	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevisión - Agencia Puerto Maldonado.

Gráfico 7 Resultados generales de la dimensión: Problemas financieros.



Fuente: Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevisión - Agencia Puerto Maldonado.

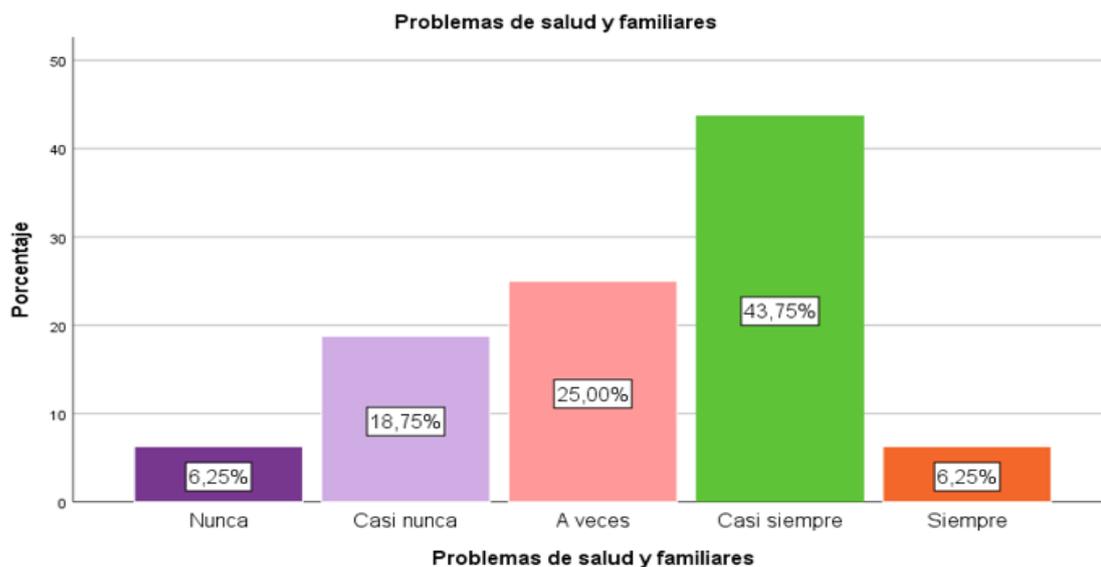
Según la Tabla 16 y Gráfico 7, se observa que 31.25% de los entrevistados, manifiestan que tienen Problemas financieros casi siempre, mientras que el 25.00% afirman que siempre, un 18.75% mencionan que a veces, un 18.75% mencionan que casi nunca, y el 6.25% afirman que nunca tienen Problemas financieros.

Tabla 17 Resultados generales de la dimensión: Problemas de salud y familiares.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	6,3	6,3	6,3
	Casi nunca	3	18,8	18,8	25,0
	A veces	4	25,0	25,0	50,0
	Casi siempre	7	43,8	43,8	93,8
	Siempre	1	6,3	6,3	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevisión - Agencia Puerto Maldonado.

Gráfico 8 Resultados generales de la dimensión: Problemas de salud y familiares.



Fuente: Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevisión - Agencia Puerto Maldonado.

Según la Tabla 17 y Gráfico 8, se observa que 47.75% de los entrevistados, manifiestan que tienen Problemas de salud y familiares casi siempre, mientras que el 25.00% afirman que a veces, un 18.75 menciona que casi nunca, un 18.75 menciona que nunca, y el 6.25 % afirman que siempre tiene Problemas de salud y familiares.

PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL.

PRUEBAS DE NORMALIDAD.

Es necesario tener toda la información y datos para proceder a realizar la prueba de hipótesis, para determinar si estas se comportan de manera normal, y se ajustan a la distribución, teniendo en cuenta el siguiente criterio: La muestra es grande (≥ 16 individuos), en la investigación intervienen 16 trabajadores de COPEVISION, para lo cual se utilizó el estadístico de prueba de KOLMOGOROV – SMIRNOV, con los siguientes criterios:

Sig. asintótica (bilateral) $\geq \alpha$, Los datos provienen de una distribución normal.

Sig. asintótica (bilateral) $< \alpha$, Los datos no provienen de una distribución normal.

Tabla N° 18: Prueba de normalidad

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

	N	Parámetros normales ^{a,b}		Máximas diferencias extremas			Estadístico de prueba	Sig. asintótica(bilateral)
		Media	Desv. Desviación	Absoluto	Positivo	Negativo		
Créditos desembolsados	16	94,44	7,633	,218	,133	-,218	,218	,021 ^c
Crédito PYME	16	35,44	3,076	,198	,123	-,198	,198	,010 ^c
Crédito Consumo	16	33,38	2,062	,178	,135	-,178	,178	,200 ^{c,d}
Crédito Con Garantía Liquida	16	25,63	3,810	,148	,148	-,120	,148	,200 ^{c,d}
Riesgo de morosidad	16	69,75	9,546	,137	,083	-,137	,137	,200 ^{c,d}
Honorabilidad	16	28,00	1,932	,240	,135	-,240	,240	,014 ^c
Problemas financieros	16	20,63	3,481	,190	,150	-,190	,190	,200 ^{c,d}
Problemas de salud y familiares	16	21,13	6,249	,155	,155	-,118	,155	,200 ^{c,d}

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

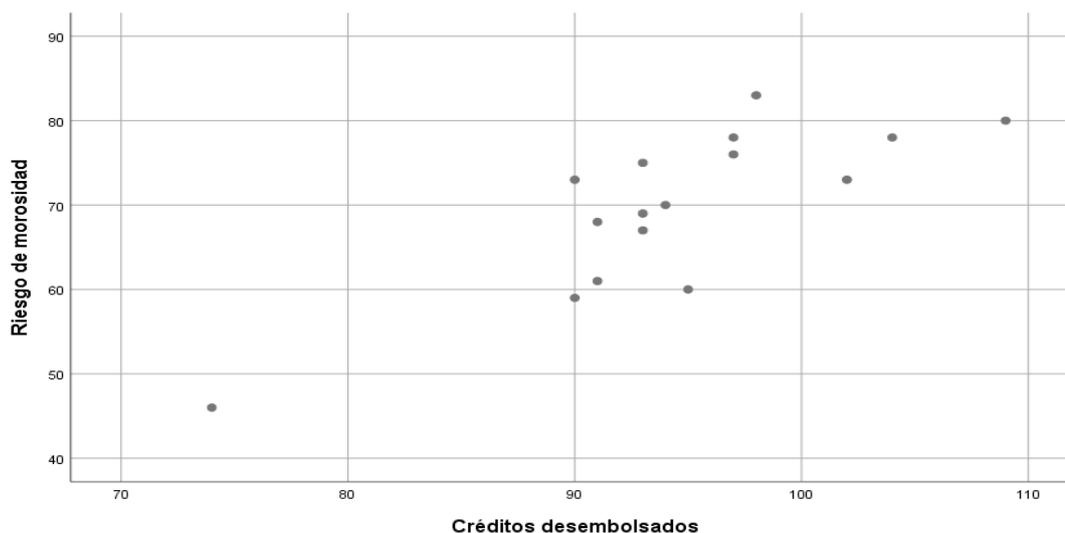
c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

Fuente: Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevisión - Agencia Puerto Maldonado.

Observando la Tabla 18, el p-valor asociado al estadístico de prueba, de Kolmogorov-Smirnov (Sig. asintót. (Bilateral)) $\alpha = 0,200$; es mayor a 0.05 para ambas variables. Por lo tanto, se concluye que los datos recogidos se comportan normalmente. Se procede a realizar la prueba de hipótesis utilizando el estadístico paramétrico de Rho de Spearman.

Gráfico 9 grafico de dispersión créditos desembolsados.



Fuente: Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevisión - Agencia Puerto Maldonado.

a) Planteamiento de hipótesis

Ha: Existe influencia de los créditos desembolsados sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito coopevisión, Agencia Puerto Maldonado – Periodo 2021

Ho: No Existe influencia de los créditos desembolsados sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito coopevisión, Agencia Puerto Maldonado – Periodo 2021

b) Nivel de significancia

Alfa = 0.05

Tabla N 19 Correlación entre las variables Gestión de la Créditos desembolsados y Riesgo de morosidad.

		Correlaciones	
		Créditos desembolsados	Riesgo de morosidad
Rho de Spearman	Créditos desembolsados	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,765**
		N	16
Riesgo de morosidad	Riesgo de morosidad	Coefficiente de correlación	,765**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	16

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevisión - Agencia Puerto Maldonado.

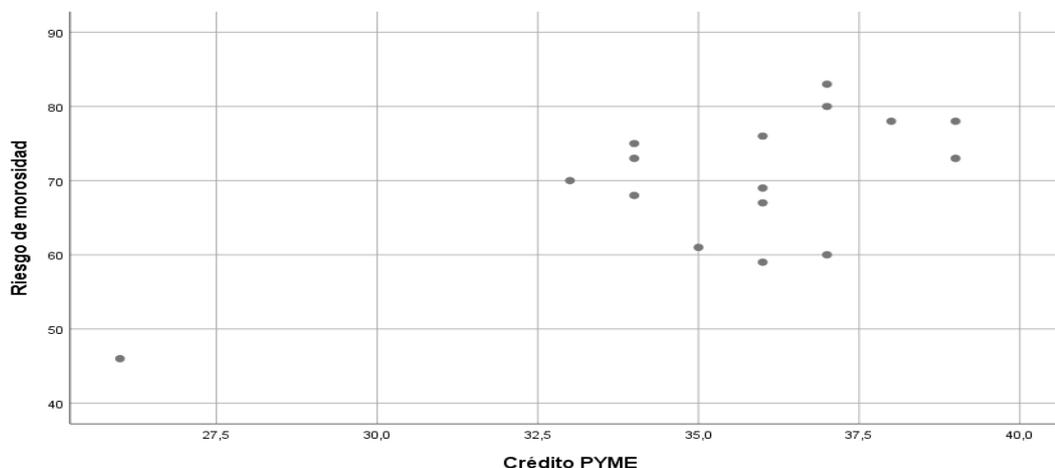
d) Decisión

En la tabla 19, Como el $p < 0.05$ (nivel de significancia) entonces rechazamos la H_0 y Aceptamos la H_a , significa que Existe una relación significativa entre los Créditos desembolsados y el Riesgo de morosidad; siendo coeficiente de correlación r de Pearson = -0.765 equivalente a una correlación inversa media, indica que a mayores estrategias de resolución de conflictos disminuye la conducta divergente.

HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

Gráfico 10 Gráfico de dispersión crédito PYME.



Fuente: Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevisión - Agencia Puerto Maldonado.

a) Planteamiento de hipótesis

Ha: Existe influencia del crédito PYME sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito coopevisión, Agencia Puerto Maldonado – Periodo 2021

Ho: No Existe influencia del crédito PYME sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito coopevisión, Agencia Puerto Maldonado – Periodo 2021

b) Nivel de significancia

Alfa = 0.05

Tabla N 20 Correlación entre las variables Riesgo de morosidad y dimensión Crédito PYME.

			Correlaciones	
			Riesgo de morosidad	Crédito PYME
Rho de Spearman	Riesgo de morosidad	Coefficiente de correlación	1,000	,594
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	16	16
	Crédito PYME	Coefficiente de correlación	,594	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	16	16

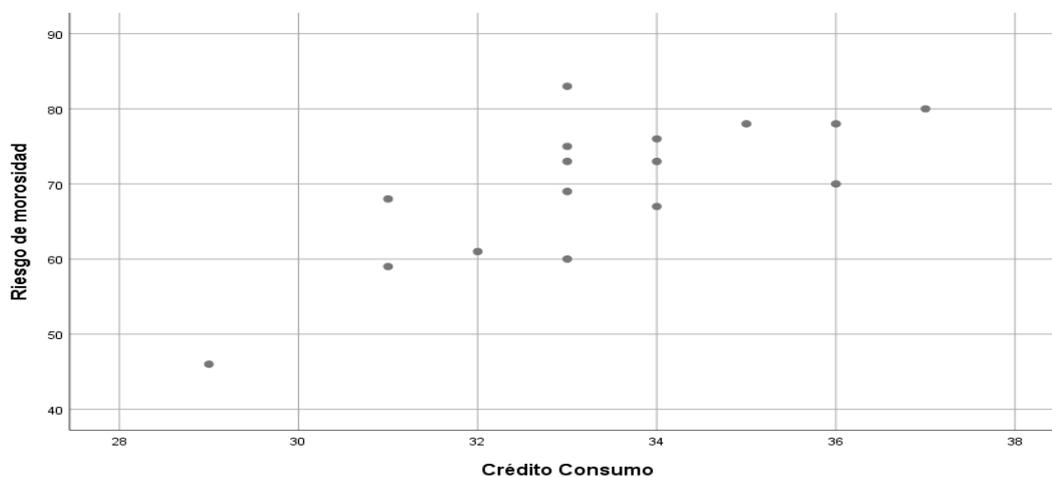
Fuente: Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevisión - Agencia Puerto Maldonado.

d) Decisión

En la Tabla 20. Como el $p < 0.05$ (nivel de significancia) entonces rechazamos la Ho y Aceptamos la Ha, significa que Existe una relación significativa entre el Riesgo de morosidad y el Crédito PYME; siendo coeficiente de correlación r de Pearson =-0.594 equivalente a una correlación inversa media, indica que a mayores estrategias de resolución de conflictos disminuye la conducta divergente.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

Gráfico 11 Gráfico de dispersión Crédito Consumo.



Fuente: Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevisión - Agencia Puerto Maldonado.

a) Planteamiento de hipótesis

Ha: Existe influencia del crédito Consumo sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito coopevisión, Agencia Puerto Maldonado – Periodo 2021.

Ho: No Existe influencia del crédito Consumo sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito coopevisión, Agencia Puerto Maldonado – Periodo 2021.

b) Nivel de significancia

Alfa = 0.05

Tabla N 21 Correlación entre la variable Riesgo de morosidad y la dimensión Crédito Consumo.

Correlaciones			Riesgo de morosidad	Crédito Consumo
Rho de Spearman	Riesgo de morosidad	Coefficiente de correlación	1,000	,677**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	16	16
	Crédito Consumo	Coefficiente de correlación	,677**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	16	16

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

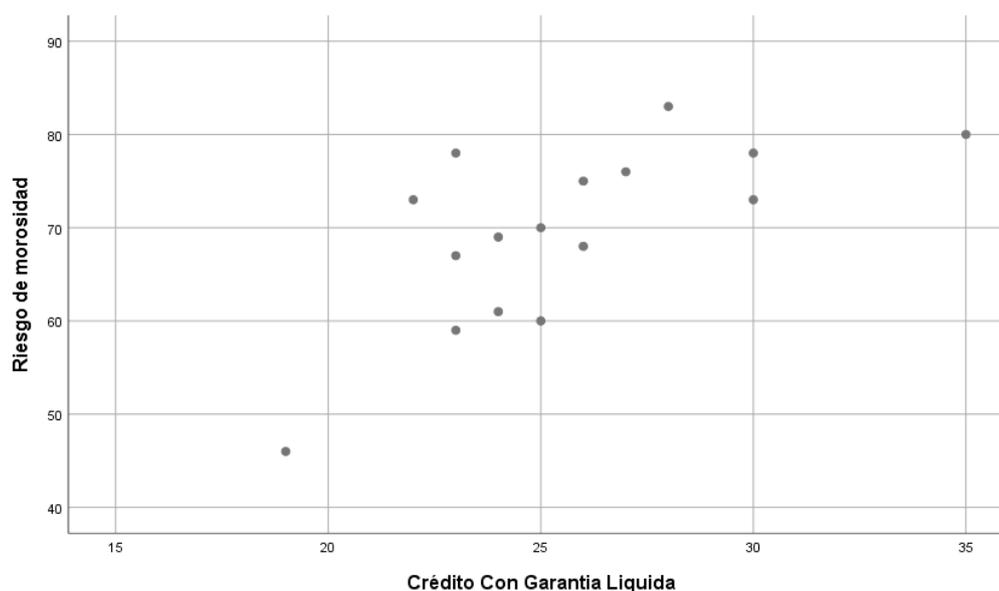
Fuente: Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevisión - Agencia Puerto Maldonado.

d) Decisión

En la Tabla 21, Como el $p < 0.05$ (nivel de significancia) entonces rechazamos la H_0 y Aceptamos la H_a , significa que Existe una relación significativa entre el Riesgo de morosidad y el Crédito Consumo; siendo coeficiente de correlación r de Pearson $= -0.677$ equivalente a una correlación inversa media, indica que a mayores estrategias de resolución de conflictos disminuye la conducta divergente.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

Gráfico 12: Gráfico de dispersión crédito con garantía liquida.



Fuente: Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevisión - Agencia Puerto Maldonado.

a) Planteamiento de hipótesis

H3: Existe influencia del crédito con Garantía líquida sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito coopevisión, Agencia Puerto Maldonado – Periodo 2021.

Ho: no Existe influencia del crédito con Garantía líquida sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito coopevisión, Agencia Puerto Maldonado – Periodo 2021.

b) Nivel de significancia

Alfa = 0.05

c) Estadístico de prueba

Tabla N 22 Correlación entre la variable Riesgo de morosidad y la dimensión Crédito Con Garantía Líquida.

			Correlaciones	
			Riesgo de morosidad	Crédito Con Garantía Líquida
Rho de Spearman	Riesgo de morosidad	Coefficiente de correlación	1,000	,637**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	16	16
	Crédito Con Garantía Líquida	Coefficiente de correlación	,637**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	16	16

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevisión - Agencia Puerto Maldonado.

d) Decisión

En la Tabla 21. Como el $p < 0.05$ (nivel de significancia) entonces rechazamos la Ho y Aceptamos la H2, significa que existe una relación significativa entre el Riesgo de morosidad y la Crédito Con Garantía, siendo coeficiente de correlación rho de Spearman = -0.637 indica una correlación inversa media,

indica que a mayor Afiliativas frente al estrés disminuye la conducta divergente.

4.1. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.

(Tite, 2021, p34) Menciona que: Es necesario implementar un plan financiero que se encargue de gestionar un Modelo de Gestión que se encargue de disminuir el índice de los clientes que tienen morosidad.

Según la Tabla 9 y Gráfico 1, se observa que 50.00% de los entrevistados, manifiestan que el Créditos desembolsados se efectúa casi siempre, mientras que el 25.00% afirman que a veces, un 18.75 menciono que siempre y el 6.25 % afirman que él nunca se efectúan los Créditos desembolsados.

Según la Tabla10 y Gráfico 2, se observa que 62.50% de los entrevistados, manifiestan que el Crédito PYME se efectúa siempre, mientras que el 31.25 % afirman que casi siempre, y un 6.25% afirman que él nunca se efectúan los Créditos PYME.

(Tierra, 2015). Indica que: Existe una gran necesidad de realizar un análisis general a todos los socios, para saber si están cumpliendo o no con los requisitos establecidos en los contratos, con el fin de disminuir el riesgo de crédito sobre la morosidad.

Según la Tabla 11 y Gráfico 3, se observa que 37.50% de los entrevistados, manifiestan que el Crédito Consumo se efectúa a veces, mientras que el 25.00% afirman que casi siempre, un 18.75 menciono que siempre, un 12.50 indico que casi nunca, y el 6.25 % afirman que él nunca se efectúan los Crédito Consumo.

Según la Tabla 12 y Gráfico 4, se observa que 43.75% de los entrevistados, manifiestan que el Crédito Con Garantía Liquida se efectúa a veces, mientras que el 25.00% afirman que casi nunca, un 18.75 menciono que casi siempre, un 6.25 indico que siempre, y el 6.25 % afirman que él nunca se efectúan los Crédito Con Garantía Liquida.

(Sandoval, 2022, p63). Demuestra que: La morosidad influye en toda

empresa, porque afecta de manera directa a la rentabilidad financiera, por tal motivo es necesario que antes de ofrecer un crédito, los analistas verifiquen todos los requisitos solicitados al cliente, con el fin de saber si tienen otras deudas financieras.

Según la Tabla 15 y Gráfico 6, se observa que 37.50% de los entrevistados, manifiestan que la Honorabilidad se efectúa casi siempre, mientras que el 37.50% afirman que a veces, un 18.75% menciono que siempre, y el 6.25 % afirman que él nunca se efectúan la Honorabilidad.

(Vilca, 2021, p51). Establece que: Al determinar el índice de morosidad en esta caja municipal, es importante realizar acciones para corregir estas fallas al momento de realizar los cobros pertinentes, como también realizar las evaluaciones y seguimientos al momento de dar el crédito, con el propósito de disminuir el riesgo de morosidad.

Según la Tabla 16 y Gráfico 7, se observa que 31.25% de los entrevistados, manifiestan que tienen Problemas financieros casi siempre, mientras que el 25.00% afirman que siempre, un 18.75% menciono que a veces, un 18.75% menciono que casi nunca, y el 6.25 % afirman que nunca tienen Problemas financieros.

Según la Tabla 17 y Gráfico 8, se observa que 47.75% de los entrevistados, manifiestan que tienen Problemas de salud y familiares casi siempre, mientras que el 25.00% afirman que a veces, un 18.75% menciono que casi nunca, un 18.75% menciono que nunca, y el 6.25 % afirman que siempre tiene Problemas de salud y familiares.

CONCLUSIONES

Existe influencia significativa entre los créditos desembolsados sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito coopevisión, Agencia Puerto Maldonado – Periodo 2021. Sustentado en la tabla 19, Como el $p < 0.05$ (nivel de significancia) entonces rechazamos la H_0 y Aceptamos la H_a , significa que Existe una relación significativa entre los Créditos desembolsados y el Riesgo de morosidad; siendo coeficiente de correlación r de Pearson $=-0.765$ equivalente a una correlación inversa media, indica que a mayores estrategias de resolución de conflictos disminuye la conducta divergente.

Existe influencia significativa entre el crédito PYME sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito coopevisión, Agencia Puerto Maldonado – Periodo 2021. Sustentado en la Tabla 20. Como el $p < 0.05$ (nivel de significancia) entonces rechazamos la H_0 y Aceptamos la H_a , significa que Existe una relación significativa entre el Riesgo de morosidad y el Crédito PYME; siendo coeficiente de correlación r de Pearson $=-0.594$ equivalente a una correlación inversa media, indica que a mayores estrategias de resolución de conflictos disminuye la conducta divergente.

Existe influencia significativa entre el crédito Consumo sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevisión, Agencia Puerto Maldonado – Periodo 2021. Sustentado en la Tabla 21, Como el $p < 0.05$ (nivel de significancia) entonces rechazamos la H_0 y Aceptamos la H_a , significa que Existe una relación significativa entre el Riesgo de morosidad y el Crédito Consumo; siendo coeficiente de correlación r de Pearson $=-0.677$ equivalente a una correlación inversa media, indica que a mayores estrategias de resolución de conflictos disminuye la conducta divergente.

Existe influencia significativa entre el crédito con Garantía líquida sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevisión, Agencia Puerto Maldonado – Periodo 2021. Sustentado en la Tabla 22. Como el $p < 0.05$ (nivel de significancia) entonces rechazamos la H_0 y Aceptamos la

H2, significa que existe una relación significativa entre el Riesgo de morosidad y la Crédito Con Garantía, siendo coeficiente de correlación rho de Spearman $=-0.637$ indica una correlación inversa media, indica que a mayor Afiliativas frente al estrés disminuye la conducta divergente.

RECOMENDACIONES

Es necesario que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevisión, realice jornadas de auditoría, para monitorear cuantos socios cuentan con morosidad, con el fin de crear un plan estratégico de pago, que no afecte a la cooperativa ni al socio.

Es importante que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevisión, realice actividades para dar a conocer los beneficios que se pueden obtener a través de los créditos PYME, ya que es un préstamo o financiamiento en dinero, que pueden ser solicitados mediante todas aquellas medianas y pequeñas empresas.

Es recomendable que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevisión, realice o contrate un personal que se encargue de llevar la publicidad de la cooperativa, con el fin de aumentar los créditos de consumos, que son importantes y necesarios para satisfacer las necesidades principales del socio, debido a que son préstamos que sirven de libre disposición, lo cual llamara la atención a los futuros socios.

Es necesario que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevisión, que realice promociones para ofrecer los créditos con garantía líquida, debido a que permite al socio obtener dinero en efectivo, con la opción de dejar en garantía un certificado debidamente firmado de un depósito a plazo, fondo mutuo de renta fija, o por una cuenta de ahorros.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Ana, O. &. (1999). *"El credito es el cambio de una riqueza presente por una riqueza futura"*.
- Banco BBVA, 2020. (s.f.).
- Banco Central de Reserva del Perú. (2011). *"Operacion Economica en la que existe una promesa de pago con algun bien,servicio o dinero en el futuro"*.
- Frías. (2014). *"Valores del Alfa de Cronbach"*.
- GAY, L. (1996). INVESTIGACION DESCRIPTIVA.
- GAY, L. R. (1996). INVESTIGACION BASICA DESCRIPTIVA.
- Guillen. (2001). *"Morosidad"*.
- Llerena, C. K. (2019, p37). *"Riesgo de créditos y la situación financiera de las cooperativas de ahorro y crédito del Callao, año 2019"*. Obtenido de Universidad Cesar Vallejo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46069/Llerena_CKS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mallery, G. y. (1995). *"Baremos"*.
- Mogollón. (2016). *Gestion de Riesgos de credito y su incidencia en la Morosidad en la Cooperativa de ahorro y credito Leon XII de trujillo*. Trujillo.
- Pretel. (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"*. Trujillo.
- R. Hernández Sampieri, C. F.-C. (2010). *"Investigación Descriptiva"*.
- RAMOS, M. C. (2020). *LA MOROSIDAD, UN PROBLEMA EN AUMENTO EN EL SISTEMA FINANCIERO*.
- Rosenberg. (s.f.). *"La imposibilidad de cumplir con lo exigido por la ley o con una obligacion previamente contraida"*.
- Sampieri, c. &. (2010).
- Sanchez. (2014).
- Sanchez. (2014). *Estrategias Financieras de credito y cobranza para la cooperativa Pilahuin Tio Ltda, de la ciudad de otavalo para disminuir el*

nivel de morosidad.

Sandoval, K. (2022, p63). *“La morosidad y su influencia en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Moquegua, período 2019-2020. Lima – Perú”*. Obtenido de Universidad Cesar Vallejo.:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87280/Sandoval_RKE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Superintendencia de Banca y Seguro. (2011). *“Riesgo Crediticio”*.

Superintendencia de bancos e Instituciones Financieras. (2015). *“CREDITO NEGOCIO MYPE”*.

Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. (2015). *“CREDITOS CONSUMO”*.

Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. (2018). *Prestamos.*

Tierra. (2015). *El Riesgo de Credito y la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Credito Coorambato Ltda.* Ambato - Ecuador.

Tite, T. (2021, p34). *“Modelo de gestión financiera para controlar el índice de morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito el dorado Ltda. Ambato-Ecuador”*. . Obtenido de Universidad Regional de los Andes: <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/12332/1/TUAEXCOMCYA006-2021.pdf>

Vilca, Y. Y. (2021, p51). *“Morosidad en la cartera de créditos y los estados financieros, en una caja municipal de ahorro y crédito, Arequipa 2020. Lima Perú”*. Obtenido de Universidad Cesar Vallejo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83520/Vilca_TYY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zúñiga. (2012). *Plan de políticas internas de credito y cobranzas y su incidencia en la recuperacion de cartera de la cooperativa de ahorro y credito san martin de tisaleo Ltda.*

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia.

TÍTULO: “CREDITOS DESEMBOLSADOS Y RIESGO DE MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COOPEVISIÓN - AGENCIA PUERTO MALDONADO, PERIODO 2021.”,

PROBLEMA	OBJETIVOS	Hipótesis	VARIABLES y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la influencia de los créditos desembolsados sobre el Riesgo de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito coopevisión, Agencia Puerto Maldonado – Periodo 2021?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Cuál es la influencia del crédito PYME sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito coopevisión, Agencia Puerto Maldonado – Periodo 2021?</p> <p>¿Cuál es la influencia del crédito consumo sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito coopevisión, Agencia Puerto Maldonado – Periodo 2021?</p> <p>¿Cuál es la influencia del crédito con garantía liquida sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito coopevisión, Agencia Puerto Maldonado – Periodo 2021?</p>	<p>General:</p> <p>Determinar la influencia de los créditos desembolsados sobre el Riesgo de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito coopevisión, Agencia Puerto Maldonado – Periodo 2021.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la influencia del crédito PYME sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito coopevisión, Agencia Puerto Maldonado – Periodo 2021.</p> <p>Determinar la influencia del crédito consumo sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito coopevisión, Agencia Puerto Maldonado – Periodo 2021.</p> <p>Determinar la influencia del crédito con garantía liquida sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito coopevisión, Agencia Puerto Maldonado – Periodo 2021.</p>	<p>General:</p> <p>Existe influencia de los créditos desembolsados sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito coopevisión, Agencia Puerto Maldonado – Periodo 2021.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe influencia del crédito PYME sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito coopevisión, Agencia Puerto Maldonado – Periodo 2021.</p> <p>Existe influencia del crédito Consumo sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito coopevisión, Agencia Puerto Maldonado – Periodo 2021.</p> <p>Existe influencia del crédito con Garantía liquida sobre el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito coopevisión, Agencia Puerto Maldonado – Periodo 2021.</p>	<p>VARIABLE 1</p> <p>Créditos Desembolsados Dimensiones:</p> <p>Crédito PYME</p> <p>Crédito Consumo</p> <p>Crédito Con Garantía Liquida.</p> <p>VARIABLE 2</p> <p>Riesgo de morosidad</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Honorabilidad</p> <p>Problemas financieros</p> <p>Problemas de salud y familiares</p>	<p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>La investigación es Descriptiva, no experimental, habiéndose descrito los resultados de las posibles causas de eventos ya dados que relaciona créditos desembolsados.</p> <p>TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN</p> <p>El trabajo de investigación a realizarse es cuantitativo, de tipo básico descriptivo correlacional</p> <p>POBLACIÓN</p> <p>Conformada por el íntegro de trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito coopevisión – Agencia Puerto Maldonado Siendo un total de 16 trabajadores.</p> <p>MUESTRA</p> <p>Para el presente estudio no fue necesario obtener muestra, se trabajó con toda la población por ser pequeña.</p> <p>ESTADÍSTICAS</p> <p>Cuadros estadísticos</p>

Anexo 2: Operacionalización de las variables.

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES			
VARIABLES	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores
<p>Variable Dependiente</p> <p>Créditos desembolsados</p>	<p>Un crédito es una disposición de dinero hacia un socio, que lo puede utilizar frente a diversas situaciones, en función a sus necesidades, donde se tendrá que devolver por partes mediante un cronograma de pagos acordado mutuamente entre las dos partes, resaltando un incremento denominado interés. (Ochoa, 1999)</p>	<p>Crédito PYME</p> <p>Crédito Consumo</p> <p>Crédito con Garantía Liquida</p>	<p>Evaluación de créditos</p> <p>Recuperación de créditos</p> <p>Acción legal</p>
<p>Variable Independiente</p> <p>Riesgo de morosidad</p>	<p>EL riesgo de morosidad es un factor total del riesgo dudoso que se acogen en los pagos del cronograma acordado mutuamente entre las dos partes, esto sirve para medir la calidad de los créditos desembolsados o cartera de cada analista que está compuesta por los préstamos vencidos.</p>	<p>Honorabilidad</p> <p>Problemas financieros</p> <p>Problemas de salud y familiares</p>	<p>Intereses de retrasos</p> <p>Retraso de los pagos de crédito</p>

Anexo 3: Instrumentos

Encuesta a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevisión - Agencia Puerto Maldonado, Periodo 2021.

El presente cuestionario es anónimo y tiene como finalidad recopilar información referida a los "CREDITOS DESEMBOLSADOS Y RIESGO DE MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COOPEVISIÓN - AGENCIA PUERTO MALDONADO, PERIODO 2021.

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 significalo siguiente:

CUESTIONARIO SOBRE: "CREDITOS DESEMBOLSADOS Y RIESGO DE MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COOPEVISIÓN, AGENCIA PUERTO MALDONADO PERIODO, 2021"										
INSTRUCCIONES:										
Estimado Socio:										
A continuación, encontrará un conjunto de afirmaciones que deberá responder con toda la sinceridad y veracidad posible. No existen respuestas correctas o incorrectas. Utiliza el tiempo necesario. El instrumento tiene carácter anónimo e individual. Coloca una (X) en el recuadro correspondiente de acuerdo a los siguientes enunciados:										
	N	CN	AV	CS	S					
	1. Nunca	2.Casi nunca	3.A veces	4.Casi siempre	5.Siempre					
Nº	V1: CREDITOS DESEMBOLSADOS					N	CN	AV	CS	S
	D1: CREDITO PYME									
1	¿Usted conoce cuales son los procedimientos para otorgar crédito PYME?									
2	¿Usted verifica los documentos probatorios del socio para el desembolso del crédito PYME?									
3	¿Los documentos probatorios del socio para el crédito PYME, son contrastados por otras fuentes?									
4	¿Es firmado por ambas partes el contrato o pagaré, antes del desembolso al socio para el crédito PYME?									
5	¿Evaluó en sus socios la capacidad y voluntad de pago									
6	¿Con todos los documentos acreditados y firma de contrato del socios, existe aún riesgo de morosidad en el crédito PYME?									
7	¿El responsable del desembolso de crédito, revisa previamente el expediente del socio para el crédito PYME?									
8	¿Solicita al socio, una garantía como requisito antes del desembolso de crédito PYME?									
	D2: CREDITO CONSUMO									
9	¿Cuándo es aprobado existe un cronograma de pagos sobre el									

	crédito consumo otorgado?					
10	¿Cumplen en pagar las cuotas correspondientes los socios conforme al cronograma aprobado?					
11	¿Se verifica previamente que el socio no tiene crédito simultáneo con otra entidad financiera					
12	¿En caso el socio se encuentre reportado en pérdida dentro del sistema financiero, aun se le puede evaluar para otorgarle el crédito correspondiente?					
13	¿Los créditos consumo que se desembolsa con garantía de una persona que cuenta con casa propia contiene algún tipo de riesgo?					
14	¿En caso de persistir la deuda, se procede a las acciones legales que corresponda contra el Garante solidario que firmo en el expediente?					
15	¿Se cuestiona el plan de inversión del socio?					
16	¿Se le verifica y evalúa el tiempo de labor en la institución ya sea privada o pública?					
D3: CREDITO CON GARANTIA LIQUIDA						
17	¿Los documentos para el crédito con garantía liquida son dificultosos?					
18	¿La documentación que corresponda para el crédito con garantía liquida es revisada previamente por la gerencia para proveer el depósito de su ahorro en su cuenta?					
19	¿Antes de la firma de contrato, la Administración previamente autoriza la firma de contrato o pagaré?					
20	¿Se le otorga el crédito con garantía liquida al socio con problemas en el sistema financiero?					
21	Para solicitar un crédito con garantía liquida ¿es necesario verificar el negocio o centro de labores del socio?					
22	¿Existe riesgo de morosidad dentro del crédito con garantía liquida?					
23	¿Existe incumplimientos en su cronograma de pago por parte del socio en el crédito con garantía liquida?					
24	¿Si el expediente del socio cuenta con alguna observación, se desembolsa el crédito correspondiente?					

CUESTIONARIO SOBRE: "CREDITOS DESEMBOLSADOS Y RIESGO DE MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COOPEVISIÓN, AGENCIA PUERTO MALDONADO PERIODO, 2021"

INSTRUCCIONES:

Estimado Socio:

A continuación, encontrará un conjunto de afirmaciones que deberá responder con toda la sinceridad y veracidad posible. No existen respuestas correctas o incorrectas. Utiliza el tiempo necesario. El instrumento tiene carácter anónimo e individual. Coloca una (X) en el recuadro correspondiente de acuerdo a los siguientes enunciados:

	N	CN	AV	CS	S					
	1. Nunca	2.Casi nunca	3.A veces	4.Casi siempre	5.Siempre					
Nº	V2: RIESGO DE MOROCIDAD.					N	CN	AV	CS	S

	D6: Honorabilidad					
1	Alguna vez has tomado algo que no es tuyo					
2	Alguna vez mintió sobre la información solicitada en la cooperativa de ahorro y crédito Coopevisión					
3	Usted ha tenido algún tipo de deudas en otras cooperativas o instituciones bancarias.					
4	Usted ha actuado con honestidad en sus pagos.					
5	Se considera usted una persona noble.					
6	Usted ha tenido alguna morosidad en otra cooperativa, caja o banco del estado.					
7	Usted se considera que tiene virtud para cumplir con sus pagos.					
8	Se considera usted una persona moral.					
	D5: Problemas financieros					
9	Usted cuenta con problemas financieros.					
10	Usted tiene algún tipo de dificultar para pagas sus créditos financieros.					
11	Ha sufrido de inconvenientes para cumplir con sus pagos.					
12	Se le complica cancelar sus deudas financieras.					
13	Usted es una persona que paga a tiempo todas sus deudas.					
14	Tiene usted problemas económicos.					
15	Usted tiene muchas deudas en otras instituciones bancarias.					
16	Le es fácil a usted que le concedan créditos financieros.					
	D6: Problemas de salud y familiares.					
17	Ha pedido préstamos en las cooperativas por tener un problema familiar.					
18	Usted ha pedido un crédito para otra miembro de la familia					
19	Usted ha solicitado un crédito para realizarse algún estudio costoso.					
20	Ha pedido préstamos en las cooperativas por tener un problema de salud.					
21	Usted ha solicitado un crédito para ayudar con los exámenes médicos de un familiar.					
22	Cree usted que pedir un crédito es la mejor opción para salir de una emergencia.					
23	Cree usted que los créditos por salud tienen que ser más económicos.					
24	Está usted de acuerdo con el interés de ganancia de la cooperativa que presto el crédito.					

Anexo 4: Solicitud de autorización para la realización del estudio.

"MADRE DE DIOS CAPITAL DE LA BIODIVERSIDAD DEL PERU"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Puerto Maldonado 14 de mayo de 2021

SEÑOR:

LIC. AMERICO BETANCURT PALOMINO
Gerente General
Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopevisión – Agencia Puerto Maldonado



ASUNTO: Solicito autorización y permiso para aplicar los instrumentos de investigación

Es grato dirigirme a ud para saludarlo cordialmente y hacerle llegar lo siguiente:

Yo, VICTOR JUAN GUEVARA RAMIREZ, identificado con DNI: 74241488, estudiante de la carrera de contabilidad y finanzas de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios (UNAMAD), el cual desarrollo el trabajo de investigación, también denominado TESIS, "CREDITOS DESEMBOLSADOS Y RIESGO DE MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COOPEVISIÓN, AGENCIA PUERTO MALDONADO PERIODO, 2021" siendo requisito indispensable para optar el título profesional de contador público, por lo cual recorro 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 la tesis.

Todo ello en virtud que el año 2020 hasta la actualidad laboro en la prestigiosa institución, siempre agradeciendo por el cálido ambiente de trabajo y por el buen trato y aprendizaje que me brindan.

Agradeciendo su gentil apoyo.

ATENTAMENTE

VICTOR JUAN GUEVARA RAMIREZ
DNI: 74241488

Anexo 5: Autorización para la realización del estudio.



PUERTO MALDONADO, 20 DE MAYO DE 2021

CARTA 017-2021/CAC-COOP.

SEÑOR:

VICTOR UAN GUEVARA RAMIREZ

PRESENTE:

ASUNTO: AUTORIZACIÓN DE LA REALIZACION DE LA TESIS Y APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

REFERENCIAS: SOLICITUD DE FECHA, 14 DE MAYO DE 2021.

De acuerdo el documento de referencia, la cooperativa de ahorro y crédito coopevision, autoriza la realización de la tesis denominada "CREDITOS DESEMBOLSADOS Y RIESGO DE MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA-DE AHORRO Y CRÉDITO COOPEVISIÓN, AGENCIA PUERTO MALDONADO PERIODO, 2021" y aplicación de los instrumentos de investigación, al Señor, VICTOR JUAN GUEVARA RAMIREZ, estudiante de la carrera contabilidad y finanzas de la universidad nacional amazónica de madre de dios.

Sin otro particular me despido de Ud.

Atentamente

AMERICO BETANCURT PALOMINO
GERENTE AGENCIA PUERTO MALDONADO

Anexo 6: solicitud de validación de instrumento.

Universidad Amazonica de Madre de Dios
Facultad de Ecoturismo

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Puerto Maldonado, 02 de Mayo de 2022

CARTA S/N – 2022

SEÑOR (A):
(DR.) (MGT) (Lic)
Mgt. RUIZ MARQUEZ, YDOYA

Presente.-

ASUNTO. SOLICITO OPINIÓN PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

Es grato dirigirme a Ud. para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que, en condición de egresada de la Universidad Amazónica de Madre de Dios, vengo realizando el trabajo de investigación cuyo título es: "CREDITOS DESEMBOLSADOS Y RIESGO DE MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COOPEVISION, AGENCIA PUERTO MALDONADO – PERIODO 2021".

Por tal razón, recorro a su conocimiento y experiencia en el campo de la investigación para solicitarle su opinión profesional respecto a la estructura y validez de los instrumentos que acompaño a la presente.

- Matriz de consistencia de la investigación.
- Matriz de Operacionalización de variables
- Matriz de recolección de datos.
- Instrumento
- Cronograma del programa de aplicación

Agradezco por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocido.

Atentamente.



.....
GUEVARA RAMIREZ, Victor Juan
CODIGO UNI: 17137050
DNI: 74241488

Universidad Amazonica de Madre de Dios
Facultad de Ecoturismo

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Puerto Maldonado, 10 de Mayo de 2022

CARTA S/N – 2022

SEÑOR (A):
(DR.) (MGT) (Lic)
CPCC. BELLIDO ASCARZA, YAHAYDA

.....

Presente.-

ASUNTO. SOLICITO OPINIÓN PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

Es grato dirigirme a Ud. para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que, en condición de egresada de la Universidad Amazónica de Madre de Dios, vengo realizando el trabajo de investigación cuyo título es: "CREDITOS DESEMBOLSADOS Y RIESGO DE MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COOPEVISION, AGENCIA PUERTO MALDONADO – PERIODO 2021".

Por tal razón, recorro a su conocimiento y experiencia en el campo de la investigación para solicitarle su opinión profesional respecto a la estructura y validez de los instrumentos que acompaño a la presente.

- Matriz de consistencia de la investigación.
- Matriz de Operacionalización de variables
- Matriz de recolección de datos.
- Instrumento
- Cronograma del programa de aplicación

Agradezco por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocido.

Atentamente.



.....
GUEVARA RAMIREZ, Victor Juan
CODIGO UNI: 17137050
DNI: 74241488

Universidad Amazonica de Madre de Dios
Facultad de Ecoturismo
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Puerto Maldonado, 18 de Mayo de 2022

CARTA S/N – 2022

SEÑOR (A):
(DR.) (MGT) (Lic)
CPCC. TELLERIA NAVARRO, MARCOS FERNANDO

.....

Presente.-

ASUNTO. SOLICITO OPINIÓN PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

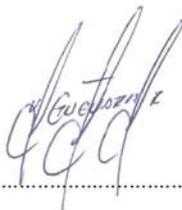
Es grato dirigirme a Ud. para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que, en condición de egresada de la Universidad Amazónica de Madre de Dios, vengo realizando el trabajo de investigación cuyo título es: "CREDITOS DESEMBOLOSADOS Y RIESGO DE MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COOPEVISION, AGENCIA PUERTO MALDONADO – PERIODO 2021".

Por tal razón, recorro a su conocimiento y experiencia en el campo de la investigación para solicitarle su opinión profesional respecto a la estructura y validez de los instrumentos que acompaño a la presente.

- Matriz de consistencia de la investigación.
- Matriz de Operacionalización de variables
- Matriz de recolección de datos.
- Instrumento
- Cronograma del programa de aplicación

Agradezco por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocido.

Atentamente.



.....
GUEVARA RAMIREZ, Victor Juan
CODIGO UNI: 17137050
DNI: 74241488

ANEXO 7. FICHA DE VALIDACIÓN.

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación: "CREDITOS DESEMBOLSADOS Y RIESGO DE MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COOPEVISION, AGENCIA PUERTO MALDONADO – PERIODO 2021"

Nombre del instrumento: Cuestionario

Investigador:

1.- GUEVARA RAMIREZ, Víctor Juan

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				X	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				X	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.				X	
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				X	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				X	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables				X	
	10. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse

Firma

Lic. Mg. o Dr.: Mgt. Ydoya Ruiz Márquez

DNI 04824805

Teléfono: 983193527

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación: "CREDITOS DESEMBOLSADOS Y RIESGO DE MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COOPEVISION, AGENCIA PUERTO MALDONADO – PERIODO 2021"

Nombre del instrumento: Cuestionario

Investigador:

1.- GUEVARA RAMIREZ, Victor Juan

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				76%	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				79%	
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					81%
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				70%	
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				72%	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.				63%	
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				80%	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				71%	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables				79%	
	10. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				70%	

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse


 Firma
 Lic, Mg. o Dr.: Dr. Victor Juan Guevara Ramirez
 DNI: 40001616
 Teléfono: 993581398

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación: "CREDITOS DESEMBOLSADOS Y RIESGO DE MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COOPEVISION, AGENCIA PUERTO MALDONADO – PERIODO 2021"

Nombre del instrumento: Cuestionario

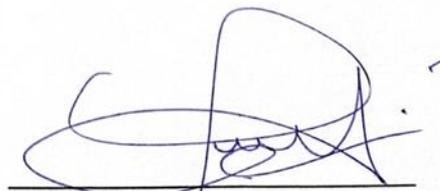
Investigador:

1.- GUEVARA RAMIREZ, Víctor Juan

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1.REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				78%	
	2.CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				77%	
	3.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				80%	
Contenido	4.ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				75%	
	5.SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				78%	
	6.INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.					81%
Estructura	7.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				80%	
	8.CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				79%	
	9.COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables				80%	
	10.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					82%

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación
 Debe corregirse



Firma

Lic, Mg. o Dr.: CPC MARCOS TELLERIA NAVARINO

DNI: 00795852

Teléfono: 965270144