

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas



UPLA
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

TESIS

**Créditos y Riesgos Moratorio en la Cooperativa de Ahorro y
Crédito San Cristóbal de Huamanga - 2018**

Para Optar : Título Profesional de Contador Público

Autor(es) : Bach. Chipana Garibay Mirtha Delfina
Bach. Vilcapuma Martínez Erika

Asesor : Mtra. Pariona Amaya Diana

Línea de Investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y
Culminación : 31.12.2020 – 30.12.2021

Huancayo – Perú
2022

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

**CRÉDITOS Y RIESGOS MORATORIO EN LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CRÉDITO SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
- 2018**

PRESENTADA POR:

Bach. Mirtha Delfina Chipana Garibay
Bach. Erika Vilcapuma Martínez

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

Contador Público

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS
APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:**

DECANO : _____
DR. VÁSQUEZ VÁSQUEZ WILBER GONZALO

PRIMER MIEMBRO : _____
CPC. SANTA MARÍA CHIMBOR LUIS

SEGUNDO MIEMBRO : _____
CPC SICHA QUISPE FIDEL

TERCER MIEMBRO : _____
MTRO. CALDERÓN FERNÁNDEZ PAUL CESAR

Huancayo, 18 de agosto del 2022

**CRÉDITOS Y RIESGOS MORATORIO EN LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN
CRISTÓBAL DE HUAMANGA - 2018**

ASESORA

MTRA. DIANA PARIONA AMAYA

Dedicatoria

A nuestros padres y estimados familiares, por la abnegada labor que desempeñan en nuestra formación profesional y su apoyo constante.

Mirtha y Erika.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser nuestra guía, quien nos ayuda a sobrellevar las desavenencias del camino y nos regala la maravilla de la vida; a nuestros padres por brindarnos su apoyo incondicional.

A nuestra Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes, por habernos acogido y brindado enseñanza y virtud a través de su seleccionada plana docente las experiencias y conocimientos que hoy estamos aplicando y materializando en nuestros centros de trabajo.

A nuestra asesora Mtra. Diana Pariona Amaya, quien con sus conocimientos, experiencia y consejos nos apoyó en la elaboración de la presente Tesis.

Mirtha y Erika.

Contenido

Portada	
Hoja de aprobación de Jurados	¡Error! Marcador no definido.
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento	vi
Contenido de Tablas	x
Contenido de Figuras.....	xii
Resumen	xiv
Abstract.....	xvi
Introducción.....	xviii
CAPÍTULO I.....	20
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	20
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....	20
1.2. Delimitación del Problema	24
1.3. Formulación del Problema	24
1.3.1. Problema General	24
1.3.2. Problema (s) Específico (s).....	25
1.4. Justificación.....	25
1.4.1. Social	25
1.4.2. Teórica.....	26
1.4.3. Metodológica	26
1.5. Objetivos.....	27

1.5.1. Objetivo General.....	27
1.5.2. Objetivo (s) Específico (s)	27
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	28
2.1. Antecedentes (Nacionales e internacionales)	28
2.2. Bases Teóricas o Científicas.....	37
2.3. Marco Conceptual (De las variables y dimensiones)	40
CAPÍTULO III. HIPÓTESIS	47
3.1. Hipótesis General	47
3.2. Hipótesis Específicas.....	47
3.3. Variables (Definición conceptual y operacionalización)	47
CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA	53
4.1. Método de Investigación	53
4.2. Tipo de Investigación	53
4.3. Nivel de Investigación.....	53
4.4. Diseño de la Investigación.....	54
4.5. Población y Muestra.....	55
4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	56
4.7. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos	57
4.8. Aspectos Éticos de la Investigación	58
CAPÍTULO V. RESULTADOS	60
1.1. Descripción de Resultados	60
ENTREVISTA	83
1.2. Contraste de Hipótesis.....	85
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	90

CONCLUSIONES.....	94
RECOMENDACIONES	96
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	98
ANEXOS	101
ANEXO 1: CARTA DE PRESENTACIÓN	102
ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	103
ANEXO 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	105
ANEXO 4: MATRIZ DE CONSTRUCCIÓN DEL INSTRUMENTO	109
ANEXO 5: INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.....	111
ANEXO 6: PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS	113
ANEXO 7: CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	119
ANEXO 8: EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS.....	120
PRUEBA PILOTO – CONFIABILIDAD	123

Contenido de Tablas

Tabla 1	La Cooperativa suscribió convenios con las entidades públicas y privadas para otorgar créditos	60
Tabla 2	Para otorgar créditos se solicita Garantía de terceros que tengan solvencia económica.....	61
Tabla 3	El otorgamiento de los créditos con las garantías hipotecarias están debidamente sustentadas.....	63
Tabla 4	El otorgamiento de los préstamos personales cuenta con las garantías correspondientes.....	64
Tabla 5	Las Colocaciones que efectúa la Cooperativa están debidamente sustentadas y garantizadas.....	65
Tabla 6	A los créditos vencidos la oficina de recuperaciones, efectúa las cobranzas en forma oportuna.....	66
Tabla 7	La Cooperativa otorga diferentes líneas de crédito a sus socios.....	68
Tabla 8	La entidad efectúa el control preventivo a los créditos otorgados.....	69
Tabla 9	La entidad efectúa el control simultáneo a los créditos otorgados.....	70
Tabla 12	Las cuentas incobrables son judicializadas oportunamente.....	73
Tabla 13	La imposibilidad de pago de los créditos obtenidos se da en la mayoría de los socios.....	74
Tabla 14	La entidad cuenta con estrategias adecuadas para enfrentar los riesgos crediticios.....	75
Tabla 15	La entidad cuenta con financiamiento aceptable.....	76
Tabla 16	La entidad cuenta con obligaciones de pago.....	77
Tabla 17	La entidad otorga los créditos a los socios con eficacia y eficiencia.....	78

Tabla 18	Los Créditos otorgados a los socios cuentan con el respaldo financiero.....	79
Tabla 19	La gestión crediticia de la entidad cumple objetivos y metas.....	80
Tabla 20	La Cooperativa obtiene rentabilidad aceptable.....	81

Contenido de Figuras

Figura 1	La Cooperativa suscribió convenios con las entidades públicas y privadas para otorgar créditos.....	60
Figura 2	Para otorgar créditos se solicita Garantía de terceros que tengan solvencia económica.....	62
Figura 3	El otorgamiento de los créditos con las garantías hipotecarias están debidamente sustentadas.....	63
Figura 4	El otorgamiento de los préstamos personales cuenta con las garantías correspondientes.....	64
Figura 5	Las Colocaciones que efectúa la Cooperativa están debidamente sustentadas y garantizadas.....	65
Figura 6	A los créditos vencidos la oficina de recuperaciones, efectúa las cobranzas en forma oportuna.....	67
Figura 7	La Cooperativa otorga diferentes líneas de crédito a sus socios.....	68
Figura 8	La entidad efectúa el control preventivo a los créditos otorgados.....	69
Figura 9	La entidad efectúa el control simultáneo a los créditos otorgados.....	70
Figura 10	La entidad efectúa control posterior a los créditos otorgados.....	71
Figura 11	La entidad efectúa la evaluación de Créditos en forma eficiente.....	72
Figura 12	Las cuentas incobrables son judicializadas oportunamente.....	73
Figura 13	La imposibilidad de pago de los créditos obtenidos se da en la mayoría de los socios.....	74
Figura 14	La entidad cuenta con estrategias adecuadas para enfrentar los riesgos crediticios.....	75
Figura 15	La entidad cuenta con financiamiento aceptable.....	76

Figura 16	La entidad cuenta con obligaciones de pago.....	77
Figura 17	La entidad otorga los créditos a los socios con eficacia y eficiencia.....	78
Figura 18	Los Créditos otorgados a los socios cuentan con el respaldo financiero.....	79
Figura 19	La gestión crediticia de la entidad cumple objetivos y metas.....	80
Figura 20	La Cooperativa obtiene rentabilidad aceptable.....	81

Resumen

El tema de Investigación denominado: Créditos y Riesgos Moratorio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga - 2018, está referido a que la Entidad Financiera efectúa colocaciones por diferentes tipos de crédito y al cierre del ejercicio al 31 de diciembre de 2018, se tiene los siguientes datos: Microempresa S/ 32,717,030, que representa el 12%, consumo no revolvente S/ 108,772,622, que representa el 39%, hipotecarios para vivienda S/ 22,708,069, que representa el 8%, pequeñas empresas S/ 111,394,652, que representa el 40%, mediana empresa S/ 21,035, que representa el 0.1%, haciendo un total de colocaciones de S/ 275,613,408.00 (Doscientos setenta y cinco millones seiscientos trece mil cuatrocientos ocho soles, siendo las mayores colocaciones en consumo no revolvente y pequeñas empresas, por otra parte se aprecia en la información obtenida las colocaciones en riesgo representan de acuerdo al siguiente detalle: colocaciones por préstamos S/ 6,875,099, colocaciones deficientes S/ 2,364,998, colocaciones dudosas S/ 1,981,881, colocaciones como pérdidas S/ 16,769,516, siendo en total en colocaciones en riesgo S/ 27,991,494, de los cuales colocaciones como pérdidas representa el 60% de colocaciones en riesgo. El problema principal de nuestra investigación: ¿Cuál es la relación que existe entre Créditos y Riesgos Moratorio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga - 2018?. De acuerdo a lo manifestado, el objetivo de la investigación es: Determinar qué relación existe entre Créditos y Riesgos Moratorio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga – 2018. En la investigación se utilizó el método científico General y Específico, de tipo aplicada, nivel explicativo, diseño descriptivo correlacional y no experimental cuantitativo, en la técnica de acopio de datos se utilizó la encuesta y los instrumentos utilizados fueron el cuestionario; luego se realizó la medición e interpretación de resultados a través de tablas y figuras. Se empleó la

observación y se aplicó una encuesta formada por 20 preguntas cerradas en escala de liker, validado por juicio de expertos con una confiabilidad alfa de cronbach 0,944. Las conclusiones arribas son: Existe una relación significativa entre Créditos y los Riesgos Moratorios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga; existe una relación significativa entre Créditos y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga; existe una relación significativa entre Créditos y Operaciones Financieras en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga; existe una relación significativa entre Créditos y Gestión Financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga. La recomendación principal es: Socializar con los funcionarios, directivos y personal a fin de tener en cuenta que para otorgar créditos en sus diferentes modalidades es necesario una evaluación minuciosa que el mismo tenga una garantía solvente que garantice el préstamo.

Términos claves: Créditos, Riegos Moratorios, Gestión Financiera

Abstract

The research topic called: Credits and Default Risks in the San Cristóbal de Huamanga Savings and Credit Cooperative - 2018, refers to the fact that the Financial Institution makes placements for different types of credit and at the end of the year as of December 31, 2018, The following data is available: Microenterprise S / 32,717,030, which represents 12%, non-revolving consumption S / 108,772,622, which represents 39%, mortgages for housing S / 22,708,069, which represents 8%, small companies S / 111,394,652, which represents 40%, medium company S / 21,035, which represents 0.1%, making a total of placements of S / 275,613,408.00 (Two hundred seventy-five million six hundred thirteen thousand four hundred eight soles, being the largest placements in non-revolving consumption and small companies On the other hand, it can be seen in the information obtained the placements at risk represent according to the following detail: placements for loans S / 6,875,099, placements d Efficient S / 2,364,998, doubtful loans S / 1,981,881, loans as losses S / 16,769,516, totaling S / 27,991,494 in loans at risk, of which loans as losses represent 60% of loans at risk. The main problem of our research: What is the relationship between Credits and Default Risks in the San Cristóbal de Huamanga Savings and Credit Cooperative - 2018 ?. According to what has been stated, the objective of the research is: To determine what relationship exists between Credits and Default Risks in the San Cristóbal de Huamanga Savings and Credit Cooperative - 2018. The research used the General and Specific scientific method, of the type applied, explanatory level, correlational descriptive design and quantitative non-experimental, in the data collection technique the survey was used and the instruments used were the questionnaire; then the results were measured and interpreted through tables and figures. Observation was used and a survey consisting of 20 closed questions on the liker scale was applied, validated by expert judgment with a cronbach alpha

reliability of 0.944. The above conclusions are: There is a significant relationship between Credits and Default Risks in the San Cristóbal de Huamanga Savings and Credit Cooperative; there is a significant relationship between Credits and Default in the San Cristóbal de Huamanga Savings and Credit Cooperative; there is a significant relationship between Credits and Financial Operations in the San Cristóbal de Huamanga Savings and Credit Cooperative; There is a significant relationship between Credits and Financial Management in the San Cristóbal de Huamanga Savings and Credit Cooperative. The main recommendation is: Socialize with officials, managers and staff in order to take into account that to grant loans in its different modalities a thorough evaluation is necessary that it has a solvent guarantee that guarantees the loan.

Key Words: Credits, Default Risks, Financial Management.

Introducción

La investigación denominada: Créditos y Riesgos Moratorio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, 2018, está referido a que la Entidad Financiera en referencia efectúa colocaciones por diferentes tipos de crédito y al cierre del ejercicio al 31 de diciembre de 2018, se tiene los siguientes datos: Microempresa S/ 32,717,030, que representa el 12%, consumo no revolvente S/ 108,772,622, que representa el 39%, hipotecarios para vivienda S/ 22,708,069, que representa el 8%, pequeñas empresas S/ 111,394,652, que representa el 40%, mediana empresa S/ 21,035, que representa el 0.1%, haciendo un total de colocaciones de S/ 275,613,408.00 (Doscientos setenta y cinco millones seiscientos trece mil cuatrocientos ocho soles, siendo las mayores colocaciones en consumo no revolvente y pequeñas empresas, por otra parte se aprecia en la información obtenida las colocaciones en riesgo representan de acuerdo al siguiente detalle: colocaciones por préstamos S/ 6,875,099, colocaciones deficientes S/ 2,364,998, colocaciones dudosas S/ 1,981,881, colocaciones como pérdidas S/ 16,769,516, siendo en total en colocaciones en riesgo S/ 27,991,494, de los cuales colocaciones como pérdidas representa el 60% de colocaciones en riesgo.

Así mismo se tiene la información de la morosidad por agencias, siendo las más representativas las agencias de Jesús María y Ate, ambos en la ciudad de Lima con el 32.58% y 27.95% respectivamente de morosidad, los mismos que representan como nuestras de unidades de investigación o muestra correspondiente. El problema principal de nuestra investigación: ¿Cuál es la relación que existe entre Créditos y Riesgos Moratorio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga - 2018?. De acuerdo a lo manifestado, el objetivo de la investigación es: Determinar qué relación existe entre Créditos

y Riesgos Moratorio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga – 2018. Para esta investigación se empleó el método científico, tipo aplicada, nivel explicativo, diseño descriptivo correlacional y no experimental, cuantitativo.

El presente trabajo de investigación consta de: Capítulo I; Planteamiento y formulación del problema, justificación y objetivos; Capítulo II, Marco teórico (Antecedentes Nacionales e Internacionales, bases teóricas y marco conceptual; Capítulo III; Hipótesis y variables; Capítulo IV; Metodología (Método, tipo, nivel, y diseño de investigación, población y muestra, técnicas, instrumentos de investigación y aspectos éticos), Capítulo V; Resultados, análisis y discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

La investigación denominada: Créditos y Riesgos Moratorio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga - 2018, está referido a que la Entidad Financiera en referencia efectúa colocaciones por diferentes tipos de crédito y se tiene la información de la morosidad por agencias al 30 de noviembre de 2018, siendo las más representativas las agencias de Jesús María y Ate, ambos en la ciudad de Lima con el 32.58% y 27.95% respectivamente de morosidad, además se tiene como información que los créditos vencidos y en cobranza judicial al 30 de noviembre de 2018 es de S/ 18,711,541 y el número de socios para el año 2017 fue de 128,827 y para el año 2018 fue de 217,774, como se aprecia ha disminuido el número de socios.

Se efectuó la investigación para poder identificar las causas y efectos de la morosidad y que se estableció alternativas de propuesta que deben efectuar para superar las causas respectivas, por cuanto como tenemos conocimiento el otorgamiento de créditos en una entidad financiera es la razón de ser de sus objetivos, fines y metas, por cuanto el mayor porcentaje de sus operaciones está referido a otorgar créditos a sus socios por diversas modalidades ya mencionadas. La investigación está orientada al otorgamiento de créditos los mismos que han generado la mayor morosidad en las agencias mencionadas. La Entidad Financiera en referencia efectúa colocaciones por diferentes tipos de crédito y al cierre del ejercicio al 31 de diciembre de 2018, se tiene los siguientes datos:

Cuadro N° 1

COLOCACIONES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018

N°	DETALLE	IMPORTE	%
01	Microempresa	32,717,030.00	12
02	Consumo no revolvente	108,772,622.00	39
03	Hipotecarios – Vivienda	22,708,069.00	8
04	Pequeñas Empresas	111,394,652.00	40
05	Mediana Empresa	21,035.00	1
TOTAL COLOCACIONES		275,613,408	100

Fuente: Memoria Anual Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga- 2018

Como se aprecia en el cuadro 1, se aprecia el siguiente: Microempresa S/ 32,717,030, que representa el 12%, consumo no revolvente S/ 108,772,622, que representa el 39%, hipotecarios para vivienda S/ 22,708,069, que representa el 8%, pequeñas empresas S/ 111,394,652, que representa el 40%, mediana empresa S/ 21,035, que representa el 0.1%, haciendo un total de colocaciones de S/ 275,613,408.00 (Doscientos setenta y cinco millones seiscientos trece mil cuatrocientos ocho soles, siendo las mayores colocaciones en consumo no revolvente y pequeñas empresas. Por otra parte, se aprecia en la información obtenida las colocaciones en riesgo que representan de acuerdo al siguiente detalle:

Cuadro N° 2

COLOCACIONES EN RIESGO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

N°	DETALLE	IMPORTE	%
01	Colocaciones en Préstamo	6,875,099.00	25
02	Colocaciones Deficientes	2,364,998.00	8
03	Colocaciones Dudosas	1,981,881.00	7
04	Colocaciones como Pérdidas	16,769,516.00	60
TOTAL: COLOCACIONES EN RIESGO		27,991,494.00	100

Fuente: Memoria Anual Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga- 2018

De acuerdo al cuadro N° 2, las colocaciones de riesgo son: Colocaciones por préstamos S/ 6,875,099, colocaciones deficientes S/ 2,364,998, colocaciones dudosas S/ 1,981,881, colocaciones como pérdidas S/ 16,769,516, siendo en total en colocaciones en riesgo S/ 27,991,494, de los cuales colocaciones como pérdidas representa el 60% de colocaciones en riesgo.

La presente investigación es de suma importancia para la gestión financiera, por cuanto se ha determinado que el problema existente es la morosidad de los préstamos otorgados generalmente en las agencias ubicadas en la ciudad de Lima que son altísimas para una entidad financiera y de acuerdo a los estudios preliminares las causas que genera la morosidad son que los funcionarios y directivos de las referidas agencias vienen aprobando créditos a los socios que no cumplen con los requisitos exigidos, sobre todo las garantías ya sea hipotecarias y laborales, los mismos conducen a la morosidad y afectan la gestión financiera de la Entidad.

El problema expuesto, se da nivel mundial, sobre todo en los países de Sud América donde se aprecia con claridad en los trabajos de investigación (tesis) sobre la morosidad de los préstamos otorgados, lo afecta el cumplimiento de objetivos y metas. Tal como indica, **Ulloa, G. (2020)**, en su trabajo de titulación: “*Análisis del nivel de morosidad de la cartera que mantiene la cooperativa de ahorro y crédito Fasayñan*”, se acoge con el objetivo general “Analizar los factores que influyen el nivel de morosidad de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro de Crédito Fasayñan Ltda”. En el resultado de la investigación concluye, que la entidad financiera Cooperativa de Ahorro de Crédito Fasayñan Ltda., del segmento 3 dentro de la zona del Azuay, dentro de la morosidad de la cartera vencida

podemos analizar que se ve perjudicada, puesto que para el mes de marzo del presente año la institución financiera alcanza una morosidad de 9.19% calificándole como “Riesgo Alto”, llegando a ocasionar riesgos crediticios en su cartera.

Lo mismo se puede manifestar a nivel nacional y regional de la morosidad, tal como manifiesta el autor **Carlos, J. (2019)**, en su tesis: “*La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos financieros en Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Verónica”, Chiclayo*”, estableciendo como objetivo general es Evaluar el impacto de la morosidad en el cumplimiento de los objetivos financieros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Verónica, Chiclayo, arribando a la conclusión siguiente: En la evaluación de la morosidad del periodo 2017-2018 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Verónica, se ha establecido que los índices de morosidad es alta llegando a 8.74% y 9.29% respectivamente; asimismo, el reglamento de créditos y recuperaciones no se encuentra actualizado, no cuenta con un área de recuperaciones, no existe políticas y procedimientos de recuperaciones adecuadas para enfrentar el elevado grado de morosidad, no se realiza un seguimiento de los créditos en proceso judicial.

El problema principal de nuestra investigación: ¿Cuál es la relación que existe entre Créditos y Riesgos Moratorio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga - 2018?. De acuerdo a lo manifestado, el objetivo de la investigación es: Determinar qué relación existe entre Créditos y Riesgos Moratorio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga – 2018. Para esta investigación se empleó el método científico, tipo aplicada, nivel explicativo, diseño descriptivo correlacional y no experimental, cuantitativo.

1.2. Delimitación del Problema

1.2.1. Delimitación Espacial

La investigación, se realizó en el ámbito de la entidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, en especial en la Sede Central y las Agencias de Jesús María y Ate de la ciudad de Lima.

1.2.2. Delimitación Temporal

Se tuvo como año de referencia el 2018.

1.2.3. Delimitación Conceptual o Temática

El presente trabajo de Investigación expone un cambio y mejora en la evaluación, que viene a ser toda acción encaminada a transformar un propósito en una realidad objetiva, es el orden sistemático de acciones y tener en cuenta referente a los créditos y su relación con los riesgos moratorios, sobre todo en relación al otorgamiento de créditos, así mismo, está referido a los riesgos moratorios los mismos que generan la morosidad. Esta investigación tiene un propósito, el cual es la prevención de los obstáculos de la acción de dirección y supervisión del trabajo con el uso adecuado de las herramientas y elementos, pues se realizó una propuesta de mejora para superar los problemas identificados.

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre Créditos y Riesgos Moratorio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga - 2018?

1.3.2. Problema (s) Específico (s)

- a) ¿Qué relación existe entre Créditos y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga - 2018?
- b) ¿Qué relación existe entre Créditos y Operaciones Financieras en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga - 2018?
- c) ¿Qué relación existe entre Créditos y Gestión Financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga - 2018?

1.4. Justificación

1.4.1. Social

El tema de investigación está referido al otorgamiento de créditos y la morosidad sobre los mismos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, que genera incidencias en la gestión financiera. Por otra parte, la morosidad se aprecia en todas las entidades financieras una menos y otras más, por cuanto se trata que, sobre todo las Cooperativas de Ahorro y Crédito su objetivo fundamental es el otorgamiento de créditos a sus socios, que en muchos casos se otorgan estos créditos sin la evaluación eficiente correspondiente, por tanto, son hechos que afectan a la entidad financiera, también inciden en la gestión de las entidades financieras del Perú. Así mismo estos hechos afectan a los socios o clientes por cuanto la entidad financiera no otorga los incentivos a los socios a fin de que cumplan con sus compromisos contraídos, por tanto, se aprecia una morosidad considerable de acuerdo al cuadro N° 2, las colocaciones de riesgo son: Colocaciones por préstamos S/ 6,875,099, colocaciones deficientes S/ 2,364,998, colocaciones dudosas S/ 1,981,881, colocaciones como pérdidas S/ 16,769,516, siendo en total en colocaciones en

riesgo S/ 27,991,494, de los cuales colocaciones como pérdidas representa el 60% de colocaciones en riesgo, como se aprecia estos hechos afectan a la entidad financiera y también influyen en los comportamiento económico de los socios.

1.4.2. Teórica

La presente investigación, planteó ver la problemática que tiene la Institución, este se basa en la afirmación teórica que permite reconocer el ver la relación que existe entre los créditos y los riesgos moratorios, por tanto, se empleó como herramienta de medición la encuesta, de tal manera que nos permitió ver con claridad las deficiencias que se tiene y por ende mejorar el nivel de la gestión de personal e incrementar la productividad y la recuperación de créditos. La Institución busca superar las causas del problema y dar como resultado una mejora de gestión para la institución. Por lo que el presente trabajo investigativo establece las alternativas de propuesta para mejorar el sistema de otorgamiento de créditos, sobre todo en las agencias determinadas como muestra, los mismos que generan incidencias en las empresas del rubro de las finanzas de la región Ayacuchana.

1.4.3. Metodológica

Para el logro de los objetivos del estudio, se realizó el proceso metodológico ordenado estructurado, se utilizaron técnicas de investigación cuantitativa y orientada al análisis en relación al uso del diseño de los Créditos relacionado con los Riesgos Moratorios, determinando que las dos variables están relacionadas para mejorar sus procedimientos y jerarquizar los factores descriptivos y explicativos. Es así que se usó el método científico general y específico, tipo aplicada, nivel explicativo, diseño descriptivo.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre Créditos y Riesgos Moratorio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga – 2018.

1.5.2. Objetivo (s) Específico (s)

- a) Determinar la relación que existe entre Créditos y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga – 2018.
- b) Determinar la relación que existe entre Créditos y Operaciones Financieras en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga – 2018.
- c) Determinar la relación que existe entre Créditos y Gestión Financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga – 2018.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes (Nacionales e internacionales)

El tema de investigación: Créditos y Riesgos Moratorio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga - 2018, es un tema de vital importancia y para tal efecto se expone los siguientes antecedentes:

Nacionales

De acuerdo a lo establecido por el autor Carlos, J. (2019), en su tesis: *“La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos financieros en Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Verónica”, Chiclayo”*, investigación procedente de la Universidad Cesar Vallejo (tesis de pregrado), para optar el título profesional de Contador Público. Chiclayo – Perú, cuyo problema planteado es ¿Cómo la morosidad impacta en el cumplimiento de los objetivos financieros en Cooperativa de ahorro y crédito “Santa Verónica” Ltda. 31?, Chiclayo, estableciendo como objetivo general es Evaluar el impacto de la morosidad en el cumplimiento de los objetivos financieros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Verónica, Chiclayo, teniendo como Hipótesis. “La morosidad impacta negativamente en el cumplimiento de los objetivos financieros en Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Verónica” Ltda. 31, Chiclayo”. La investigación, corresponde a un método de tipo no experimental transaccional – descriptivo, aplicando los procedimientos de estudio de síntesis e Inducción – deducción. La población estuvo constituida por los directivos del Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Comité de Educación, Comité de Crédito, Comité Electoral y trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Verónica” haciendo un total de 21 personas y la muestra es de 08 personas, arribando a la conclusión siguiente:

En la evaluación de la morosidad del periodo 2017-2018 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Verónica, se ha establecido que los índices de morosidad es alta llegando a 8.74% y 9.29% respectivamente; asimismo, el reglamento de créditos y recuperaciones no se encuentra actualizado, no cuenta con un área de recuperaciones, no existe políticas y procedimientos de recuperaciones adecuadas para enfrentar el elevado grado de morosidad, no se realiza un seguimiento de los créditos en proceso judicial, no contabiliza por separado los créditos actuales, vencidos, refinanciados y en proceso judicial, no se reporta diariamente la cartera morosa y no cuenta con personal para realizar las respectivas cobranzas; no les han verificado el domicilio al momento de evaluar el crédito, el responsable de evaluación del crédito no ha verificado el inventario de su negocio y no lo ha notificado para la cancelación de cuota de préstamo.

Según los autores Asencios, C., López, F., Poma, H. & Babilón, J. (2019) En su investigación titulada “*Buenas Prácticas de Gestión de Riesgo de Crédito y su Impacto en la Creación de Valor: Los Casos de las Seis Cooperativas de Ahorro y Crédito Top del Perú 2018*”, de la Pontificia Universidad Católica del Perú, (tesis de posgrado), para obtener el Grado de Magister en Finanzas Corporativas y Riesgo Financiero. Lima – Perú, fundamenta como objetivo principal: Identificar las buenas prácticas de gestión de riesgo de crédito que impactan en la creación de valor en las cooperativas de ahorro y crédito Top del Perú al 2017 - 2018. La metodología empleada fue la entrevista cualitativa en profundidad, el diseño de la investigación es no experimental de tipo longitudinal y descriptivo. La población está compuesta por aquellas COOPAC legalmente constituidas al 2018 y que poseen información financiera en la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú (FENACREP), y la muestra se define en las seis COOPAC top del Perú, considerando representatividad del mercado puesto que, las seis COOPAC poseen el 47.52% del total de

activos y el 48.98% de la cartera de créditos. Los resultados del estudio demuestran diversidad de prácticas de gestión de riesgo de crédito que se manifiestan en políticas, procesos y procedimientos en el otorgamiento, seguimiento y recuperación del crédito, además se evidencia una relación directa entre el grado de aplicación de estas prácticas y el EVA, es decir, a medida que se incrementa el grado de aplicación de las diez buenas prácticas identificadas, también se incrementa el EVA. Finalmente, el modelo BPCRM puede ser incorporado en las herramientas de gestión de riesgo de crédito de las COOPAC y por entes supervisores como la Superintendencia de Bancos, Seguros y AFP en el caso peruano.

Cueva, A. (2019) En su investigación: “*La Gestión de riesgo de crédito para incrementar la calidad de cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de setiembre LTDA. 2016 – 2017*”; presentada a la Universidad Nacional Federico Villarreal (Tesis de posgrado), para optar el grado académico de Maestro en Finanzas. Lima – Perú, identificado como problema principal ¿Cómo la Gestión de Riesgo de Crédito incrementará la calidad de la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre Ltda., periodo 2016-2017?, cuyo objetivo general es “Determinar como la Gestión de riesgo de Crédito incrementará la calidad de la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre Ltda., periodo 2016 -2017”, considerando como Hipótesis General: “La Gestión de Riesgo de Crédito incrementará la calidad de la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre Ltda., Cercado de Lima, periodo 2016 – 2017”. En cuanto a la Metodología de estudio es el Tipo de investigación es Básica – aplicada, de nivel descriptivo y correlacional, de diseño No Experimental, y de Corte Transversal. La Población en la investigación estuvo conformado por 46 profesionales y la muestra de estudio se determinó en 24 profesionales de la cooperativa. Así se concluye que los

trabajadores de la Cooperativa han implementado los siguientes procesos y procedimientos para incrementar la calidad de la cartera de créditos: a). Implementaron la medición del nivel de sobreendeudamiento del socio, nivel de capacidad de descuento por planillas, calificación normal al 100% en Infocorp, calificación interna normal al 100% (record de pagos con la Cooperativa), garante PNP con capacidad de descuento en planillas, y calificación normal 100% en Infocorp; b) Evaluaron el nivel de aportes de los socios por producto crediticio de acuerdo a una tabla por nivel de aportes detallada en el Reglamento de créditos; c) Redujeron la exposición al riesgo crediticio incluyendo garantes con capacidad de descuento por planillas, con clasificación normal al 100% en Infocorp y clasificación interna normal al 100% de sus records de pagos dentro de la Cooperativa; d) Realizaron gestión de cobranza preventiva y cobranza de mora temprana a los socios PNP de la Cooperativa, para mejorar la calidad de la cartera de créditos.

Guerrero, E. (2019) en su tesis nombrada: *“Implementación de estrategias de cobranza para reducir el índice de morosidad de la Entidad Financiera Mibanco, Pedro Ruiz – 2018”*, ostentada a la Universidad Señor de Sipán (Tesis de pregrado), para optar el título profesional de Contador Público. Pimentel – Perú, el autor formulo como problema: ¿Cómo contribuir con la reducción del índice de morosidad de la entidad financiera Mibanco, Pedro Ruiz, 2018?; cuyo objetivo general es “Proponer la implementación de estrategias de cobranza para reducir el índice de morosidad de la entidad financiera Mibanco, Pedro Ruiz, 2018”, además tiene como Hipótesis: “La propuesta de implementación de estrategias de cobranza contribuirá a reducir el índice de morosidad de la entidad financiera Mibanco, Pedro Ruiz, 2018”. La metodología empleada para la presente investigación es de tipo descriptiva, diseño con enfoque cuantitativo - no experimental; en la población se incluyeron a los colaboradores de la Entidad Financiera Mibanco de Pedro Ruíz, en un total de 12

colaboradores y la muestra incluyó a los 12 trabajadores. A si mismo llego a las siguientes conclusiones: El índice de morosidad en la entidad financiera Mibanco, Pedro Ruiz, según percepción del 58,3% de colaboradores es de nivel medio; infiriéndose que para la mayoría de ellos la entidad Bancaria tiene un índice significativo de morosidad, requiriéndose recuperar tanto las moras vencidas como aquellas de alto riesgo. Dato confirmado con el análisis documental de los archivos así como la entrevista realizada al Gerente de Agencia; Con la finalidad de contribuir con la problemática diagnosticada, respecto a la reducción de la morosidad, se diseñaron estrategias de cobranza basadas en la gestión de riesgo crediticio, la primera, dirigida a los clientes, la segunda a los colaboradores y la tercera centrada en el monitoreo.

De acuerdo el autor Mendoza, J. (2020) en su investigación nominada: *“Factores determinantes de la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo en el distrito de Padre Abad Aguaytía, departamento de Ucayali”*, presentada a la Universidad Nacional Agraria de la Selva (Tesis de pregrado), tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración. Tingo María – Perú, el investigador formulo como problema: ¿Cuáles son los factores determinantes de la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo en el Distrito de Padre Abad Aguaytía, departamento de Ucayali?; planteando como objetivo general: “Identificar los factores determinantes de la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo en el Distrito de Padre Abad Aguaytía, departamento de Ucayali.”, cuya Hipótesis es “Los factores determinantes de la morosidad en la Caja Huancayo Aguaytía, en el periodo 2017, son la deficiente evaluación crediticia y la gestión de riesgos”. La metodología aplicada es de tipo básica de nivel Descriptivo Correlacional, método descriptivo explicativo – transversal. La población estuvo conformada por el total de los clientes de la Caja Huancayo que suman un total de 2071

clientes a diciembre del 2017 y la muestra fue de 130 clientes de la agencia Caja Huancayo, agencia Aguaytía. La aludida investigación concluyo que: Los determinantes del crecimiento de la morosidad en los créditos en Caja Huancayo Agencia Aguaytía están diferenciados por una débil evaluación de créditos y una baja cultura de pago; El proceso de evaluación crediticia en Caja Huancayo inicia con la presentación del solicitante del documento oficial de identidad (DOI), sustentos del negocio; de propiedad; de deudas; búsqueda del historial crediticio en las centrales de riesgo; visita de campo, y otorgamiento del crédito según niveles de aprobación.

Internacionales

De acuerdo a lo señalado por Ulloa, G. (2020), en su trabajo de titulación: *“Análisis del nivel de morosidad de la cartera que mantiene la cooperativa de ahorro y crédito Fasayñan”*, investigación proveniente de la Universidad Politécnica Salesiana (tesis de pregrado), para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas. Cuenca – Ecuador, se acoge con el objetivo general *“Analizar los factores que influyen el nivel de morosidad de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro de Crédito Fasayñan Ltda”*. La presente investigación responde a una metodología descriptiva con enfoque cuantitativo, y se acompaña con un análisis histórico. La población de las encuestas corresponde a los socios que mantienen créditos vencidos, tomando como muestra el total de las operaciones crediticias desde el primer día de vencimiento que es igual a 589 socios de la Cooperativa Fasayñan Ltda. En el resultado de la investigación concluye, que la entidad financiera Cooperativa de Ahorro de Crédito Fasayñan Ltda., del segmento 3 dentro de la zona del Azuay, dentro de la morosidad de la cartera vencida podemos analizar que se ve perjudicada, puesto que para el mes de marzo del presente año la institución financiera alcanza una

morosidad de 9.19% calificándole como “Riesgo Alto”, llegando a ocasionar riesgos crediticios en su cartera por el incumplimiento del socio de sus pagos crediticios, tomando en cuenta que el crédito de encuentra vencido a partir del 1 día en vencimiento.

Chongo, I. (2017), en su Investigación Titulada: *Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la cooperativa de ahorro y Crédito Ecuadores de Napo, Ubicada en la Ciudad del Tena*. Investigación procedente de la Universidad Central del Ecuador (tesis pregrado), sustentada para conseguir el Título como Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, Contadora Pública Autorizada. Quito – Ecuador, constituyendo como objetivo general: “Elaboración de un plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, ubicada en la ciudad del Tena”. El trabajo de titulación se desarrolló aplicando los métodos: deductivo, analítico; la investigación fue de campo, descriptiva, asimismo se identificó la población y la muestra al total de los trabajadores conformado por 10 funcionarios de la Cooperativa. Considerando las recomendaciones siguientes: Realizar estudios de mercado para poder abarcar más clientes, con el objetivo de posicionarse en el sector financiero y mantener estabilidad económica y financiera; tomando en cuenta la investigación realizada; implementar y ejecutar el plan de riesgo crediticio para controlar y mitigar los riesgos de morosidad de pagos existentes, se podrá mantener una estabilidad financiera y económica, que permitirá desarrollar las actividades de forma eficiente.

Según el autor Vidal, S. (2017), en su trabajo nombrada “*La Morosidad y la Rentabilidad de los Bancos en Chile*”, investigación originaria la Universidad Técnica Federico Santa María (Tesis de pregrado), para optar el título de Ingeniero Civil Industrial. Puerto Valparaíso – Chile, planteó como objetivo general “Demostrar Empíricamente que,

en el periodo de investigación, 2009 a 2015, la morosidad generada por los clientes de los Bancos en Chile, afectan negativamente la cuenta de resultados de los bancos, particularmente su rentabilidad”, considerando como Hipótesis General: El índice de morosidad es una variable que afecta de manera negativa la rentabilidad de los Bancos en Chile, según periodo de observación 2009 y 2015. La citada investigación utilizó una metodología de Datos de Panel, donde la información necesaria se recopiló directamente de las bases de datos disponibles de la SBIF, Sernac, Banco Central, entre otros. Entre los principales resultados empíricos obtenidos se pudo ratificar la hipótesis en cuanto a que la morosidad sí afecta negativamente la rentabilidad de los Bancos en Chile, con un alto nivel de significancia y predictibilidad. Por ende, los Bancos deberían seguir este indicador para prevenir un incremento en la cartera de alto riesgo, provocando incrementos de provisiones, continuas reestructuraciones de créditos, frecuentes castigos, y en consecuencia la disminución de la rentabilidad.

Según el autor Cussi, M. (2019), en su investigación titulada *“Influencia de factores macroeconómicos sobre el riesgo crediticio de la Banca Microfinanciera”*, tesis procedente de la Universidad Mayor de San Andrés (Tesis de grado), en la Mención de Economía Financiera. La Paz – Bolivia, señaló como problema “El ambiente económico influye en el nivel de la mora y a su vez en el riesgo crediticio de la banca microfinanciera”, cuyo objetivo general es Determinar la influencia de los factores cambiantes macroeconómicos en el nivel de la mora generada por el riesgo crediticio en la banca microfinanciera, considerando como hipótesis: La caída en el crecimiento económico suscitada en los últimos años, ha generado un incremento en el nivel de morosidad microfinanciero. El presente estudio empleó el método de investigación hipotético – deductivo – descriptivo de enfoque cuantitativo. De acuerdo a la investigación se recomienda que es importante que las entidades de

intermediación financiera (EIF) en general, realicen constantemente los análisis pertinentes en torno a los niveles de morosidad, debido a que es un indicador clave para conocer el correcto desenvolvimiento de las mismas; sobre el crecimiento de la actividad económica media por el PIB y las diferentes variables macroeconómicas, se recomienda a las autoridades reguladoras y entidades financieras, estar pendientes al comportamiento de cada variable por posibles periodos de crisis y recesión que provocarían niveles elevados de morosidad. Además, es preciso que las entidades financieras tengan una política de previsión y control de riesgo que tome en cuenta a esas variables.

De acuerdo a lo establecido por el autor Quindigalle, N. (2018), en su investigación denominada “*Análisis del riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa de la Ciudad de Latacunga, Provincia de Cotopaxi, Periodo 2017*”, investigación procedente de la Universidad Técnica de Cotopaxi (Tesis de pregrado), para optar el Título de Ingeniería de Contabilidad y Auditoría (CPA). Latacunga – Ecuador, con respecto al problema el autor formulo ¿Cómo incide el riesgo crediticio en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa de la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi, en los años 2016-2017?, considerando como objetivo de la investigación es Demostrar cómo influyen las alternativas de financiamiento en la eficiente gestión financiera de las MYPES con la CMAC Huancayo S.A. luego la Hipótesis planteada es: “Las alternativas de financiamiento influyen positivamente en la eficiente gestión financiera de las MYPES con la CMAC Huancayo S.A”. En la ejecución de la investigación, se efectuó aplicando el método cuantitativo, diseño no experimenta, así como la investigación de campo, descriptiva y explicativa, la misma que se apoyó en las técnicas como encuestas, análisis y comparación de los estados financieros. La población y muestra de estudio estuvo conformada por un total de 19 entre personal del área

administrativo y operativo que conforman la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa. Teniendo como conclusión que mientras no se tomen medidas adecuadas que mejore las causas y un buen análisis del riesgo de créditos, la cooperativa seguirá teniendo porcentajes altos de la cartera vencida por lo tanto baja rentabilidad, lo que no le permite cumplir con sus obligaciones y metas trazadas, por ende, no podrá seguir colocando créditos en la sociedad, perdiendo confiabilidad, produciendo un impacto negativo en lo social y económico.

2.2. Bases Teóricas o Científicas

2.2.1. Créditos

Según García, (2016), los créditos financieros son los desembolsos de las transacciones financieras los mismos que requieren control financiero y que otorgan las entidades financieras, estos créditos pueden generar riesgos crediticios es aquel supuesto que, en caso de su vencimiento, la entidad financiera no se encuentre en las condiciones de hacerle frente ya sea esto parcialmente o totalmente, esto como obligación para efectivizar la devolución de la deuda o rendimiento.

2.2.1.1 Créditos Financieros

Según Rusa, (2014) los créditos financieros, generalmente se otorgan por convenio, garantía de terceros, hipotecario, personales, otros y están referidos a los desembolsos, que otorgan las entidades financieras que en muchos generan riesgos crediticios de las financieras se dan por la probabilidad del no pago de parte del prestatario y su negativa a cumplir con el contrato pactado con su entidad prestamista, generando morosidad en los socios.

2.2.1.2 Transacciones Financieras

Según Carrillo (2014) Las transacciones financieras están referidas a las colocaciones, cobranza, líneas de crédito y son los acuerdos que se generan entre un comprador y un vendedor quienes harán intercambio de un activo contra un pago. Conlleva a cambiar el estatus en las finanzas de dos o más negocios o individuos, los mismos que generan las transacciones financieras los mismos que pueden ser por diferentes conceptos. (Carrillo, 2014, pág. 4)

2.2.1.3 Control Financiero

Según Ortiz (2015) el Control Financiero está referido generalmente al control financiero, p. 13 el mismo que debe efectuarse a través del control preventivo, control simultáneo y control posterior. También está referido a la destinación apropiada del capital de trabajo dentro de un equilibrio de los criterios de riesgo y rentabilidad gracias a sus aportes a la minimización de costos al empleo efectivo de los recursos colocados a la disposición de la gerencia y la generación de fondos para el desempeño de la empresa.

2.2.2 Riesgo Moratorio

Según Aguilar & Camargo, (2015) la morosidad “es un hecho inesperado dentro de una empresa que repercute en las expectativas de cobranza, dejando sin entradas de dinero a la empresa, lo que disminuye la liquidez y la capacidad de afrontar obligaciones de pago, provocando así situaciones de insolvencia en la empresa acreedora”. Vale decir que las consecuencias de generar morosidad son muy perjudiciales en todo aspecto para una organización el cual muchas veces permanece por años, debido a que si no se pagan los compromisos asumidos esto genera morosidad y perjuicios en todo el sistema de los

acreedores. Así mismo el riesgo moratorio tiene relación con las operaciones financieras y la gestión financiera.

2.2.2.1 Morosidad

Según Banco Central de Reserva del Perú (2015) La morosidad, refiere que las crisis afectan a los países como al Perú, al minimizar el crecimiento económico y por ende se incrementa la morosidad crediticia la que afecta a la rentabilidad y consecuentemente se ven perjudicadas las utilidades de una entidad financiera u otra. Esto debido que frente a una crisis lo que se estila hacer es incrementar sus provisiones por los créditos impagos. Por tanto, es importante que la entidad financiera efectúe una evaluación de créditos a fin de evitar cuentas incobrables, imposibilidad de pago y los riesgos crediticios.

2.2.2.2 Operaciones Financieras

Según el autor **Rodríguez, R. (2016)** en su libro: Operaciones Financieras; señala que: Una operación financiera está referido al financiamiento, obligaciones de pago los mismos que deben efectuarse con eficacia y eficiencia. También es un instrumento que permite realizar intercambios de capitales financieros disponibles en diferentes momentos del tiempo. Mediante la operación financiera se realiza un intercambio de disponibilidad dineraria entre los sujetos que participan en la operación.” “Un ejemplo de operación financiera podría ser la realización de un depósito de 5.000 € en una cuenta bancaria durante 6 meses, con el derecho de recibir el saldo acumulado al final de la operación.

2.2.2.3 Gestión Financiera

Aula Mass (2018) Manual, recuperado de: <http://aula.mass.pe/manual/%C2%BFque-es-la-gestion-financiera>. La gestión financiera está relacionado con la obtención de créditos, gestión de créditos y la rentabilidad. También consiste en administrar los recursos que se tienen en una empresa para asegurar que serán suficientes para cubrir los gastos para que esta pueda funcionar. En una empresa esta responsabilidad la tiene una sola persona: el gestor financiero. De esta manera podrá llevar un control adecuado y ordenado de los ingresos y gastos de la empresa.

2.3. Marco Conceptual (De las variables y dimensiones)

2.3.1. Crédito por Convenio

Según Mayma, (2014). El Crédito por Convenio es un préstamo dirigido a las personas que trabajen para algunas de las siguientes Instituciones del Estado: sector Salud, Educación, Policía Nacional del Perú (PNP), Ejército peruano, Poder Judicial y otros.

Préstamos con tasas especiales y muchos beneficios exclusivos, accede a tasas especiales, desembolsamos tu crédito en tiempo récord, Ampliamos el monto de tu crédito cuando lo necesites, descontamos automáticamente la cuota de tu planilla.

2.3.2. Créditos con garantías de Terceros

Según Mayma, (2014), Un **crédito con garantías de terceros**, es el préstamo que concede la entidad financiera a una persona natural o jurídica con el aval o garantía de un tercero, que este dinero está destinado para la compra, reparación o ampliación de una casa o vivienda y otros; este método es muy útil a la hora de que se necesite la realización de esos

distintos procesos y no se cuente con el dinero suficiente para ejecutarlos, este préstamo puede ser otorgado con un intervalo de tiempo variable entre corto y mediano y largo plazo.

2.3.3. Créditos hipotecarios

Según Mayma, (2014) Un **crédito hipotecario** es el préstamo de una suma significativa de dinero que realiza el banco a un cliente, este dinero está destinado para la venta, reparación o ampliación de una casa o vivienda; este método es muy útil a la hora de que se necesite la realización de esos distintos procesos y no se cuente con el dinero suficiente para ejecutarlos, este préstamo puede ser otorgado con un intervalo de tiempo variable entre corto y **mediano plazo**.

2.3.4. Créditos Personales

Según Mayma, (2014) Un **crédito personal**, es el préstamo de una suma no significativa de dinero que realiza el banco a un cliente, este dinero generalmente se garantiza con tu propia garantía y está destinada generalmente a viajes, estudios, compra de vehículos, este método es muy útil a la hora de que se necesite la realización de esos distintos procesos y no se cuente con el dinero suficiente para ejecutarlos, este préstamo puede ser otorgado con la rapidez que el caso requiere, generalmente las cuotas a pagar son a corto plazo.

2.3.5. Colocaciones

Según Torres (2014) Conocida también como créditos el cual son otorgados a un cliente o empresa quien en un futuro deberá devolver de forma gradual y con intereses por lo general, estas colocaciones las entidades financieras conceden para un fin determinado para un cierto pago de plazo y a una tasa de interés que establecen las entidades financieras de acuerdo a su política de créditos.

2.3.6. Cobranzas

Según Torres (2014) Conocida también como cobros, el cual lo efectúa las entidades financieras de acuerdo a los créditos otorgados a un cliente o empresa quien en un futuro deberá devolver de forma gradual y con intereses por lo general, estas colocaciones las entidades financieras conceden para un fin determinado para un cierto pago de plazo y a una tasa de interés que establecen las entidades financieras de acuerdo a su política de créditos.

Proceso por el cual se cobra una deuda, o pago de documentos como Facturas Pagares Letras de cambio Otros títulos valores.

2.3.7. Líneas de Crédito

Es una modalidad de crédito comercial directo y/o indirecto de hasta un monto y plazo determinado, utilizable en forma revolvente o no revolvente, durante el período de vigencia de la línea. Serán otorgadas como máximo por un año y renovadas a solicitud del cliente, con previa aprobación de los respectivos niveles de autonomía. (Banco central de Reserva, 2019).

2.3.8. Control Preventivo

Segun **Rugeles, (2015)** Los mecanismos jurídicos para ejercer el Control Previo están previstos en la Ley Orgánica de la Contraloría General en su Título II, específicamente en su artículo 38, el cual puntualiza, en términos muy sencillos, como si se tratara de una norma reglamentaria, cada paso que debe seguirse para ejercerlo, tanto con antelación a la formalización del compromiso presupuestario que fuese como, también, con anticipación al formal proceso del pago, es decir que dicha Ley dispone al interior de los entes públicos la práctica obligante del Control Previo a la ejecución.

2.3.9. Control Simultáneo

Consiste en examinar de forma objetiva y las actividades de un proceso en curso, con el objeto de identificar y informar pertinentemente a la entidad la existencia de hechos que afectan o puedan afectar la continuidad, el logro de los objetivos del proceso, a fin que se adopte las acciones preventivas y correctivas según correspondan, contribuyendo de esta manera al uso y destino de los bienes y recursos del Estado se efectúe con eficiencia, eficacia transparencia, economía y legalidad. (Contraloría General de la República, 2019)

2.3.10. Control Posterior

Se efectúan con la finalidad de realizar la evaluación de los actos y resultados desarrollados por las entidades en la gestión de los recursos, bienes y operaciones institucionales. (Contraloría General de la República, 2014)

2.3.11. Evaluación de créditos

Según Torres (2014) Conocida también como examen a los créditos el cual son otorgados a un cliente o empresa quien en un futuro deberá devolver de forma gradual y con intereses por lo general, estas colocaciones las entidades financieras conceden para un fin determinado para un cierto pago de plazo. Proceso mediante el cual se evalúa, clasifica y califica el otorgamiento crediticio a una persona o entidad, previa evaluación a su capacidad de pago.

2.3.12. Cuentas Incobrables

Según Torres (2014), Las cuentas incobrables, es un examen a los créditos otorgados el cual son otorgados a un cliente o empresa quien en un futuro deberá devolver de forma gradual y con intereses por lo general, estas colocaciones las entidades financieras conceden

para un fin determinado para un cierto pago de plazo. Proceso mediante el cual se evalúa, clasifica y califica el otorgamiento crediticio a una persona o entidad, previa evaluación a su capacidad de pago. Son una cuenta del activo en las que se registran y controlan los documentos pendientes de cobro.

2.3.13. Imposibilidad de Pago

Según Banco Central de Reserva del Perú, La morosidad, (2015) Es el resultado de la crisis, el cual genera la imposibilidad de cobro, el cual disminuye el crecimiento económico y a la vez afecta la rentabilidad y a las utilidades. La imposibilidad de pago generalmente se origina por la falta de capacidad de pago del socio o cliente, el cual genera la morosidad del crédito otorgado.

2.3.14. Riesgos Crediticios

Según Rusa, (2014) los riesgos crediticios de las financieras se dan por la probabilidad del no pago de parte del prestatario y su negativa a cumplir con el contrato pactado con su entidad prestamista, el cual genera moras, intereses, por tanto, genera morosidad a los socios y /o clientes, por tanto, genera la morosidad, que muchos casos generan embargos a fin de que la entidad financiera proceda de acuerdo a los contratos suscritos.

2.3.15. Financiamiento

Segun el autor López, (2014), El financiamiento se obtiene dentro o fuera del país a través de crédito impresitos y otras obligaciones derivadas de la suscripción o emisión de títulos de crédito o cualquier otro documento pagadero a plazo. Por medio del financiamiento las empresas pueden mantener una economía estable, planear a futuro y expandirse. (López, 2014, pág. 17).

2.3.16. Obligaciones de Pago

Según Aguilar & Camargo, (2015) las obligaciones de pago generalmente genera la morosidad “es un hecho inesperado dentro de una empresa que repercute en las expectativas de cobranza, dejando sin entradas de dinero a la empresa, lo que disminuye la liquidez y la capacidad de afrontar obligaciones de pago, provocando así situaciones de insolvencia en la empresa acreedora”. En función a lo señalado, los efectos de la morosidad son perjudiciales en diferentes niveles de la empresa y se prolonga en muchos casos en el tiempo. La falta de pago de los compromisos asumidos, generan mora y con ello perjuicios en todo el sistema de los acreedores.

2.3.17. Eficacia y Eficiencia

(Hernández Rodríguez, 2016) En términos administrativos, algunos conceptos que se utilizan mucho, tanto por su impacto dentro de la actividad diaria de la empresa, como por su aplicabilidad son: eficiencia, eficacia y productividad. Sergio Hernández y Rodríguez, catedrático de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Nacional Autónoma de México, los define así:

- Eficacia: Consiste en alcanzar las metas establecidas en la empresa.
- Eficiencia: Se refiere a lograr las metas con la menor cantidad de recursos. Obsérvese que el punto clave en esta definición es ahorro o reducción de recursos al mínimo.

2.3.18. Obtención de Créditos

Según Aguilar & Camargo, (2015), la obtención de créditos de diversas entidades financieras, los mismos que están orientados para diversos conceptos, de acuerdo a la necesidad de los socios y la política de las entidades financieras a un determinado porcentaje de interés y plazos de amortización correspondiente y el implimiento genera la

morosidad “es un hecho inesperado dentro de una empresa que repercute en las expectativas de cobranza, dejando sin entradas de dinero a la empresa, lo que disminuye la liquidez y la capacidad de afrontar obligaciones de pago, provocando así situaciones de insolvencia en la empresa acreedora.

2.3.19. Gestión de Créditos

Según Aguilar & Camargo, (2015) la gestión de créditos está referida al otorgamiento de desembolso a los socios y/ clientes, por diversos conceptos.

La entidad financiera debe orientar su gestión en función de su visión y misión, orientados al cumplimiento de objetivos y metas de la Institución. Los clientes están obligados a la capacidad de afrontar obligaciones de pago, a fin de garantizar sus compromisos contraídos.

2.3.20. Rentabilidad

Según información del Banco Central de Reserva del Perú, (2014) La actual crisis internacional afectará al Perú porque disminuirá nuestro crecimiento económico. Cuando se produce la morosidad crediticia primeramente perjudica a la rentabilidad a la vez que se da una ruptura en la rotación de los fondos. Lo que trae consigo que la entidad financiera incremente sus provisiones por los créditos impagos, esto a su vez afecta inmediatamente a las utilidades.

CAPÍTULO III. HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis General

Existe una relación significativa entre Créditos y los Riesgos Moratorios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga – 2018.

3.2. Hipótesis Específicas

Hipótesis específico N° 01

Existe una relación significativa entre Créditos y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga – 2018.

Hipótesis específico N° 02

Existe una relación significativa entre Créditos y Operaciones Financieras en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga – 2018.

Hipótesis específico N° 03

Existe una relación significativa entre Créditos y Gestión Financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga – 2018.

3.3. Variables (Definición conceptual y operacionalización)

Variable 1:

Créditos

Dimensiones.

- Créditos Financieros
- Transacciones Financieras
- Control Financiero

Variable 2:

Riesgo Moratorio

Dimensiones

- Morosidad
- Operaciones Financieras
- Gestión financiera

Operacionalización de variables

TÍTULO: Créditos y Riesgos Moratorio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga - 2018

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VI Otorgamiento de Créditos	Según. García, (2016) , los créditos financieros son los desembolsos de las transacciones financieras los mismos que requieren control financiero y que otorgan las entidades financieras, estos créditos pueden generar riesgos crediticios es aquel supuesto que, en caso de su vencimiento, la entidad financiera no se encuentre en las condiciones de hacerle frente ya sea esto parcialmente o	De acuerdo a la investigación se utilizará el método de la encuesta, en relación a la variable Créditos y se utilizará el método Liker con alternativas 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A Veces 4. Casi siempre 5. Siempre Según Rusa, (2014) los créditos financieros, generalmente se otorgan por convenio, garantía de terceros, hipotecario, personales, otros y están referidos a los desembolsos, que otorgan las entidades financieras que en muchos generan riesgos crediticios de las financieras se dan por la probabilidad del no pago de parte del prestatario y su negativa a cumplir con el contrato pactado con	Créditos Financieros	Convenio Garantía de terceros Hipotecario Personales	Ordinal
			Transacciones Financieras	Colocaciones Cobranzas Líneas de Crédito	
			Control Financiero	Control Previo Control Simultáneo Control Posterior	

	<p>totalmente, esto como obligación para efectivizar la devolución de la deuda o rendimiento.</p>	<p>su entidad prestamista, generando morosidad en los socios.</p> <p>Transacciones Financieras</p> <p>Según Carrillo (2014) Las transacciones financieras están referidas a las colocaciones, cobranza, líneas de crédito y son los acuerdos que se generan entre un comprador y un vendedor quienes harán intercambio de un activo contra un pago. Conlleva a cambiar el estatus en las finanzas de dos o más negocios o individuos, los mismos que generan las transacciones financieras los mismos que pueden ser por diferentes conceptos. (Carrillo, 2014, pág. 4)</p> <p>Control Financiero</p> <p>Según Ortiz (2015) el Control Financiero está referido generalmente al control financiero, p. 13 el mismo que debe efectuarse a través del control preventivo, control simultáneo y control posterior. También está referido a la destinación apropiada del capital de trabajo dentro de un equilibrio de los</p>			
--	---	--	--	--	--

		<p>criterios de riesgo y rentabilidad gracias a sus aportes a la minimización de costos al empleo efectivo de los recursos colocados a la disposición de la gerencia y la generación de fondos para el desempeño de la empresa.</p>			
<p>V2 Riesgo Moratorio</p>	<p>Según Aguilar & Camargo, (2015) la morosidad “es un hecho inesperado dentro de una empresa que repercute en las expectativas de cobranza, dejando sin entradas de dinero a la empresa, lo que disminuye la liquidez y la capacidad de afrontar obligaciones de pago, provocando así situaciones de insolvencia en la empresa acreedora”. Vale decir que las</p>	<p>De acuerdo a la investigación se utilizará el método de la encuesta, en relación a la variable Riesgo moratorio y se utilizará el método Liker con alternativas: 1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A Veces, 4. Casi siempre y 5. Siempre</p> <p>Según Banco Central de Reserva del Perú (2015) La morosidad, refiere que las crisis afectan a los países como al Perú, al minimizar el crecimiento económico y por ende se incrementa la morosidad crediticia la que afecta a la rentabilidad y consecuentemente se ven perjudicadas las utilidades de una entidad financiera. Por tanto, es importante que la entidad financiera efectúe una evaluación de créditos a fin de evitar cuentas incobrables, imposibilidad de pago y los riesgos crediticios.</p>	<p>Morosidad</p>	<p>Evaluación de Créditos Cuentas Incobrables Imposibilidad de pago Riesgos Crediticios</p>	<p>Ordinal</p>
			<p>Operaciones Financieras</p>	<p>Financiamiento Obligaciones de Pago Eficacia y Eficiencia</p>	
			<p>Gestión financiera</p>	<p>Obtención de Créditos Gestión de Créditos</p>	

	<p>consecuencias de generar morosidad son muy perjudiciales en todo aspecto para una organización el cual muchas veces permanece por años, debido a que si no se pagan los compromisos asumidos esto genera morosidad y perjuicios en todo el sistema de los acreedores. Así mismo el riesgo moratorio tiene relación con las operaciones financieras y la gestión financiera.</p>	<p>Operaciones Financieras</p> <p>Según el autor Rodríguez, R. (2016) en su libro: <i>Operaciones Financieras</i>; señala que: Una operación financiera está referido al financiamiento, obligaciones de pago los mismos que deben efectuarse con eficacia y eficiencia. También es un instrumento que permite realizar intercambios de capitales financieros disponibles en diferentes momentos del tiempo.</p> <p>Gestión Financiera</p> <p>Aula Mass (2018) Manual, recuperado de: http://aula.mass.pe/manual/%C2%BFque-es-la-gestion-financiera</p> <p>La gestión financiera está relacionado con la obtención de créditos, gestión de créditos y la rentabilidad. También consiste en administrar los recursos que se tienen en una empresa para asegurar que serán suficientes para cubrir los gastos para que esta pueda funcionar.</p>		Rentabilidad	
--	--	--	--	--------------	--

CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA

4.1. Método de Investigación

Se considera como método general investigativo al **método Científico y el método específico**, que según (Mendoza, 2013, pág. 75) que significa “El camino para definir conocimientos organizados, a fin de conocer la verdad de los hechos. El hombre de ciencia dedica su vida a esa búsqueda, hasta alcanzar la mayor verosimilitud en los hechos. El realiza cuidadosas investigaciones y plantea sus experimentos”. Por tanto, el método básico investigativo será el Explicativo.

4.2. Tipo de Investigación

La tipología investigativa fue de **tipo Aplicada**, el cual según (Mendoza, 2013, pág. 39) “llamada también práctica, empírica, activa o dinámica, ya que depende de sus descubrimientos y aportes teóricos para poder generar beneficios y bienestar a la sociedad. Se sustenta en la investigación teórica; su finalidad específica es aplicar las teorías existentes a la producción de normas y procedimientos tecnológicos, para controlar situaciones o procesos de la realidad”.

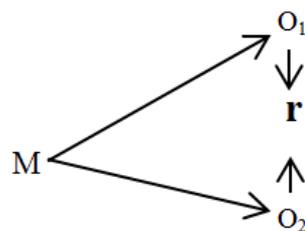
4.3. Nivel de Investigación

El nivel de la investigación fue **nivel explicativo Correlacional**, Según (Mendoza, 2013, pág. 45) “Las investigaciones correlacionales va más allá de la descripción de conceptos, fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos. Está dirigida a responder a las causas de los eventos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en descubrir la razón por la que ocurre un fenómeno determinado...”.

4.4. Diseño de la Investigación

El **diseño fue Descriptivo, correlacional**, debido a que data acopiada en la etapa de información documental y que según (Mendoza, 2013, pág. 67), “Es una investigación sistemática y empírica, en la que las variables independientes no se manipulan, porque ya están dadas. Las inferencias sobre las relaciones entre variables se realizan sin intervención o influencia directa, y dichas relaciones se observan tal y como se han dado en su contexto natural”. Además, porque la investigación acopiara data de las propuestas, comentarios, análisis de temas similares al que se desarrollara los mismos que deberán ser analizados al establecer los resultados. El diseño general fue **No Experimental**, porque “determinamos y detallamos las características de las variables, así como la influencia entre estas y sus indicadores en forma teórica” (Oré, 2015, pág. 187)

El diagrama o esquema de este tipo de diseño es el siguiente:



Donde:

M = Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de

Huamanga

O₁ = Variable 1: Créditos

O₂ = Variable 2: Riesgos Moratorio

r = Relación entre las variables

4.5. Población y Muestra

Población

Para (Mendoza, 2013, pág. 182) la población “Es un conjunto finito o infinito de elementos, seres o cosas, que tienen atributos a características comunes, susceptibles de ser observados”. La población estuvo constituida por 60 trabajadores: 10 directivos, 40 profesionales y 10 técnicos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga.

Muestra

La muestra fue muestreo no probabilístico por conveniencia, para (Mendoza, 2013, pág. 184) la muestra “Es un subconjunto representativo de un universo o población. Es representativo, porque refleja fielmente las características de la población cuando se aplica la técnica adecuada de muestreo de la cual procede; difiere de ella solo en el número de unidades incluidas y es adecuada, ya que se debe incluir un número óptimo y mínimo de unidades; este número se determina mediante el empleo de procedimientos diversos, para cometer un error de muestreo dado al estimar las características poblacionales más relevantes”. La muestra estuvo constituida por 40 trabajadores: 5 directivos, 29 profesionales y 6 técnicos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga:

Trabajadores	Población	Muestra
Directivos	10	5
Profesionales	40	29
Técnicos	10	6
TOTAL	60	40

Fuente: Cuadro de Asignación de Personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga

4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para la fase de recolección de data se utilizó la técnica de fuente primaria que es la Encuesta Según (Mendoza, 2013, pág. 194) “Es utilizada para medir niveles de conocimiento y escalas de actitudes”. Para el recojo de la información se utilizó un cuestionario estructurado de 20 Preguntas.

Por lo tanto, en la presente investigación se utilizó la siguiente técnica de recolección de datos:

Técnica	Ventajas
Encuesta	Directivos y trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga.

Al aplicar la Técnica de la Recolección de Información se recurrió a las fuentes de información de origen para la obtención de datos las cuales permitieron formular resultados, las conclusiones y recomendaciones.

Se utilizó la técnica de: Encuesta

Como instrumento de la técnica se utilizó el cuestionario que fue elaborado por los investigadores, para recabar la data útil en relación al nivel de conocimientos, de hábitos de estudio de cada una de las dimensiones establecidas en la operacionalización de las variables. Según (Mendoza, 2013, pág. 195) “los instrumentos son los medios materiales que emplea el investigador para recoger y almacenar la información. Pueden ser formularios, pruebas de conocimiento o escalas de actitudes”.

Instrumento
Cuestionario

4.7. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

Procedimiento	Cuantitativa
---------------	--------------

1. Se elaboró un marco muestral conteniendo las unidades de análisis (Directivos y trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga). Cada una de ellas, cuenta con su propio marco muestral que contiene el análisis correspondiente.
2. Mediante el muestreo aleatorio se seleccionaron a los Directivos y trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga.
3. Se elaboró el instrumento de medición, seleccionándose los ítems más representativos de la definición de los variables.
4. Se realizó una preparación para realizar la encuesta.
5. La aplicación de la encuesta se realizó individualmente, con una demora aproximadamente de 15 minutos por cada servidor.
6. Se revisó la calidad de cada encuesta realizada. Se depuró y eliminó algunos errores de información.
7. Se elaboró una matriz de tabulación de variables por persona, en ellas se organizó la información.

4.8. Aspectos Éticos de la Investigación

Según. (González, 2000). “La siguiente tesis está dentro de los parámetros que rigen una investigación y por lo cual tiene consentimiento informado Los participantes estuvieron de acuerdo con ser informantes y reconocieron sus derechos y responsabilidades”.

Confidencialidad Se les informó la seguridad y protección de su identidad como informantes valiosos de la investigación, observación participante. Los investigadores actuaron con prudencia durante el proceso de acopio de los datos asumiendo su responsabilidad ética para todos los efectos y consecuencias que se derivaron de la interacción establecida con los sujetos participantes del estudio.

En la realización de esta Investigación denominada, se aplicó el código de ética de la UPLA y el código de ética de los Contadores Públicos. Se fundamenta en reconocer la autonomía de las personas a decidir. A partir de su autonomía se protegen su libertad y dignidad. El respeto por las personas que participan en la investigación se expresa a través del proceso de consentimiento informado. Se trata de cumplir los principios éticos e inclusive cumplir más allá de lo que la ley exige. Integridad es ser recto, sincero y justo. Es ser honesto con el medio ambiente.

El principio de justicia prohíbe exponer a riesgos a grupos para beneficiar a otros, pues hay que otorgar por igual beneficios y riesgos. Por ejemplo, si la investigación se financia monetariamente, los beneficios de que se deriven deben estar a disposición de toda la población y no sólo de grupos favoritos que se permiten financiar el acceso a esos beneficios.

Moral, es el conjunto de costumbres, principios, valores y normas de conducta, asimilados y adquiridos del contexto (comunidad, escuela, hogar, iglesia). Su práctica y asimilación no estriba en una actitud consciente o racional, sino de un sentimiento de respeto a la autoridad moral.

CAPÍTULO V. RESULTADOS

1.1. Descripción de Resultados

En el presente capítulo se describieron y se realizaron el análisis de los resultados que se obtuvieron en el proceso de recolección de información de la investigación titulada: Créditos y Riesgos Moratorio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga - 2018.

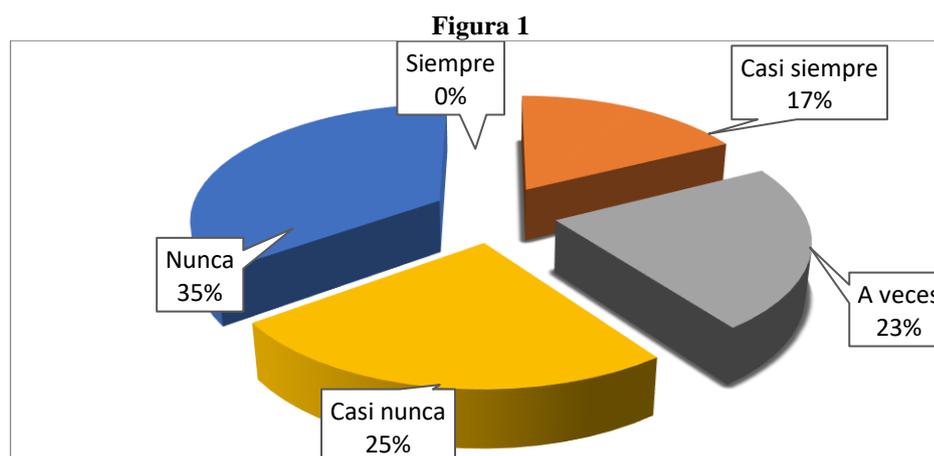
VARIABLE 1: CRÉDITOS

1. ¿La Cooperativa suscribió convenios con las entidades públicas y privadas para otorgar créditos?

Tabla 1

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	7	17%
A veces	9	23%
Casi nunca	10	25%
Nunca	14	35%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración Propia



Interpretación:

Los resultados nos muestran que, el 35% de los encuestados señalan que la Cooperativa nunca suscribió convenios con las entidades públicas y privadas para otorgar créditos, el 25% refieren que casi nunca y el 23% manifiestan que a veces; por otra parte, el 17% señalan que casi siempre la Cooperativa suscribió convenios con las entidades públicas y privadas para otorgar créditos.

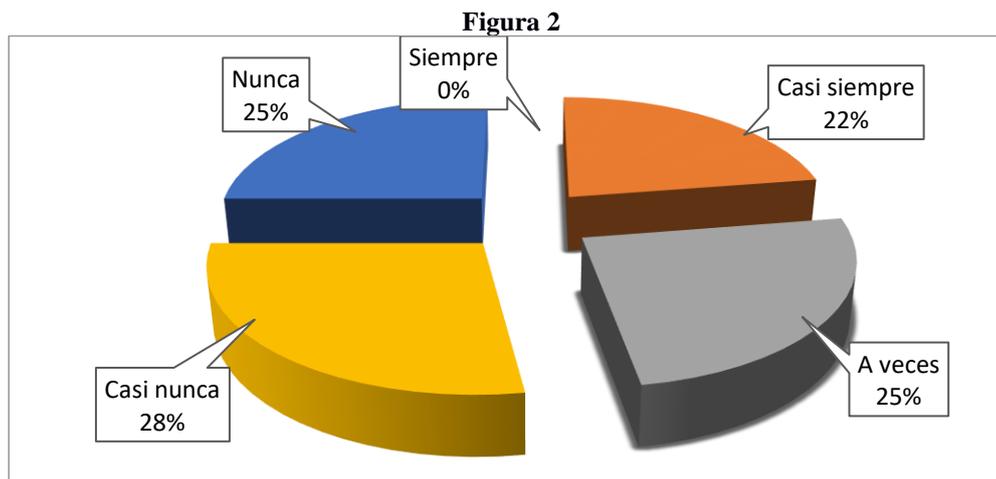
Análisis:

Los resultados evidencian que el 60% de los encuestados consideran que la Cooperativa nunca o casi nunca suscribió convenios con las entidades públicas y privadas para otorgar créditos, lo que nos indica que la entidad financiera debería firmar convenios para respaldar los préstamos otorgados.

2. ¿Para otorgar créditos se solicita Garantía de terceros que tengan solvencia económica?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	9	22%
A veces	10	25%
Casi nunca	11	28%
Nunca	10	25%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración Propia



Interpretación:

Los resultados nos muestran que el 25% de los encuestados señalan que para otorgar créditos, nunca se solicita Garantía de terceros que tengan solvencia económica; el 28% refieren que casi nunca y el 25% manifiestan que a veces; por otra parte, el 22% refieren que para otorgar créditos casi siempre se solicita Garantía de terceros que tengan solvencia económica.

Análisis:

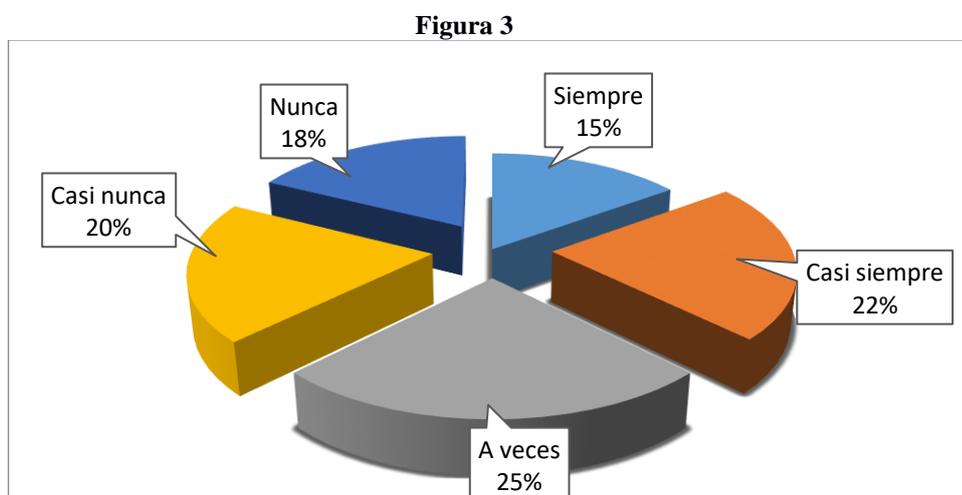
Los resultados evidencian que el 53% de los encuestados señalan que para otorgar créditos la entidad financiera en referencia nunca o casi nunca solicita Garantía de terceros que tengan solvencia económica.

3. ¿El otorgamiento de los créditos con las garantías hipotecarias están debidamente respaldados?

Tabla 3

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	15%
Casi siempre	9	22%
A veces	10	25%
Casi nunca	8	20%
Nunca	7	18%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración Propia



Interpretación:

Los resultados nos muestran que el 18% de los encuestados señalan que el otorgamiento de los créditos con las garantías hipotecarias nunca están debidamente sustentadas, el 20% refieren que casi nunca, el 25% a veces y el 22% casi siempre; por otra parte, el 15% refieren que el otorgamiento de los créditos con las garantías hipotecarias siempre están debidamente sustentadas.

Análisis:

Los resultados evidencian que el 38% de los encuestados consideran que el otorgamiento de los créditos con las garantías hipotecarias, nunca o casi nunca están debidamente sustentadas, en consecuencia, la cooperativa corre el riesgo que los créditos otorgados no sean recuperados.

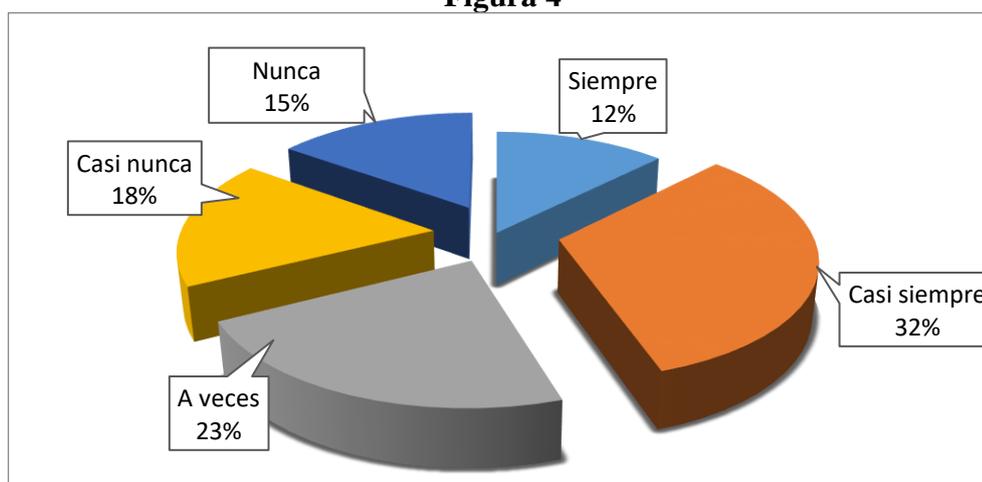
4. ¿El otorgamiento de los préstamos personales cuenta con las garantías correspondientes?

Tabla 4

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	12%
Casi siempre	13	32%
A veces	9	23%
Casi nunca	7	18%
Nunca	6	15%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración Propia

Figura 4

**Interpretación:**

Los resultados nos muestran que el 15% de los encuestados señalan que el otorgamiento de los préstamos personales nunca cuenta con las garantías correspondientes, el 18% refieren que casi nunca, el 23% a veces, y el 32% casi siempre; por otra parte, el 12%

refieren que el otorgamiento de los préstamos personales siempre cuenta con las garantías correspondientes.

Análisis:

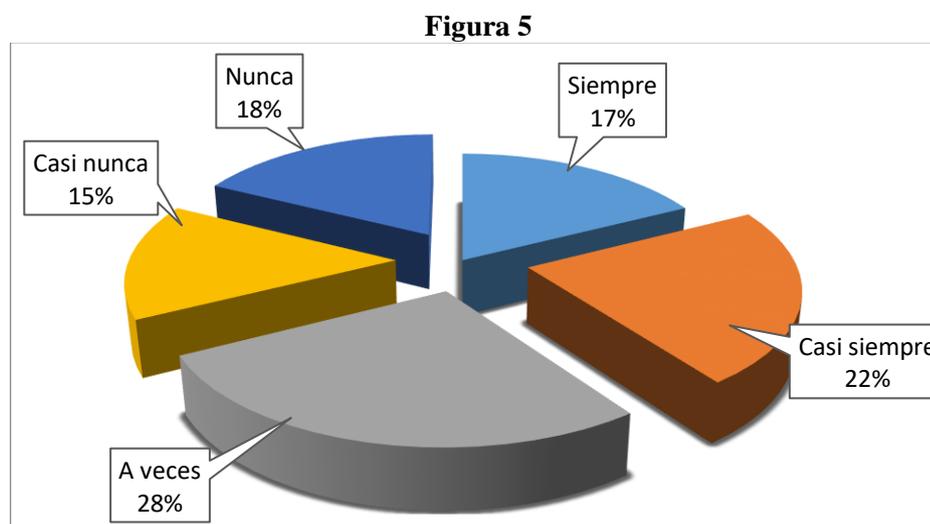
Los resultados evidencian que el 56% de los encuestados señalan que el otorgamiento de los préstamos personales nunca, casi nunca o a veces cuentan con las garantías correspondientes, lo que nos indica que a la entidad financiera le falta el control adecuado en las garantías recibidas.

5. ¿Las Colocaciones que efectúa la Cooperativa están debidamente sustentadas y garantizadas?

Tabla 5

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	17%
Casi siempre	9	22%
A veces	11	28%
Casi nunca	6	15%
Nunca	7	18%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración Propia



Interpretación:

Los resultados nos muestran que el 18% de los encuestados señalan que las colocaciones que efectúa la Cooperativa nunca están debidamente sustentadas y garantizadas, el 15% refieren que casi nunca, el 28% a veces, y el 22% casi siempre; por otra parte, el 17% refieren que las colocaciones que efectúa la Cooperativa a veces y casi siempre están debidamente sustentadas y garantizadas.

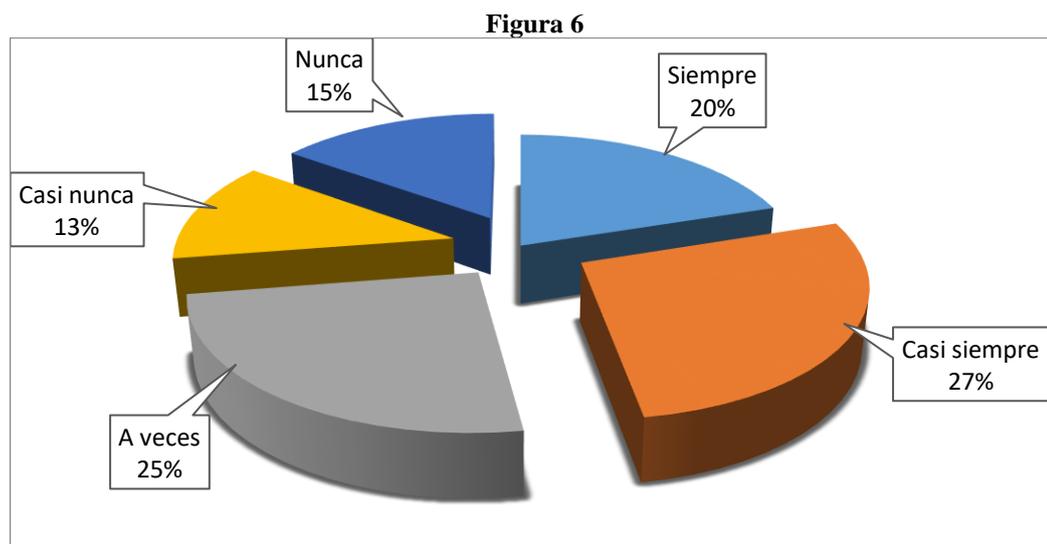
Análisis:

Los resultados evidencian que el 61% de los encuestados consideran que las colocaciones que efectúa la Cooperativa a nunca, casi nunca o a veces están debidamente sustentadas y garantizadas, lo que nos indica que la entidad financiera debería tener mayor control en colocaciones efectuadas.

6. ¿A los créditos vencidos la oficina de recuperaciones, efectúa las cobranzas en forma oportuna?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	20%
Casi siempre	11	27%
A veces	10	25%
Casi nunca	5	13%
Nunca	6	15%
Total		100%

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración Propia



Interpretación:

Los resultados nos muestran que el 15% de los encuestados señalan que a los créditos vencidos la oficina de recuperaciones, nunca efectúa las cobranzas en forma oportuna, el 13% refieren que casi nunca, el 25% a veces, y el 27% casi siempre; por otra parte, el 20% refieren que los créditos vencidos la oficina de recuperaciones, siempre efectúa las cobranzas en forma oportuna.

Análisis:

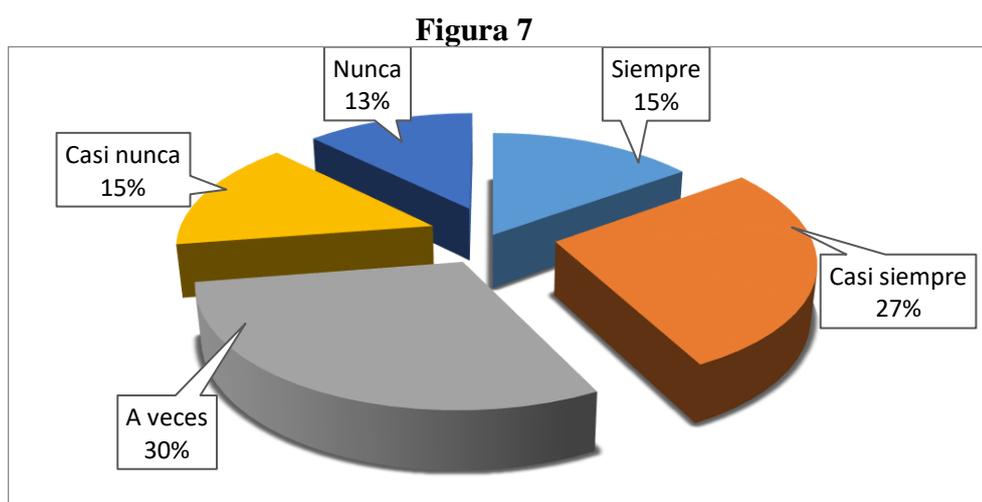
Los resultados evidencian que el 53%, de los encuestados consideran que a los créditos vencidos la oficina de recuperaciones, nunca, casi nunca o a veces efectúa las cobranzas en forma oportuna, lo que nos indica que la entidad financiera no realiza las cobranzas oportunamente.

7. ¿La Cooperativa otorga diferentes líneas de crédito a sus socios?

Tabla 7

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	15%
Casi siempre	11	27%
A veces	12	30%
Casi nunca	6	15%
Nunca	5	13%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración Propia

**Interpretación:**

Los resultados nos muestran que el 13% de los encuestados señalan que la Cooperativa nunca otorga diferentes líneas de crédito a sus socios, el 15% refieren que casi nunca, el 30% a veces y el 27% casi siempre; por otra parte, el 15% refieren que la Cooperativa siempre otorga diferentes líneas de crédito a sus socios.

Análisis:

Los resultados evidencian que el 58% de los encuestados consideran que la Cooperativa nunca, casi nunca o a veces otorga diferentes líneas de crédito a sus socios, lo que nos indica que la entidad financiera debería aperturar mayor alternativa de líneas de crédito.

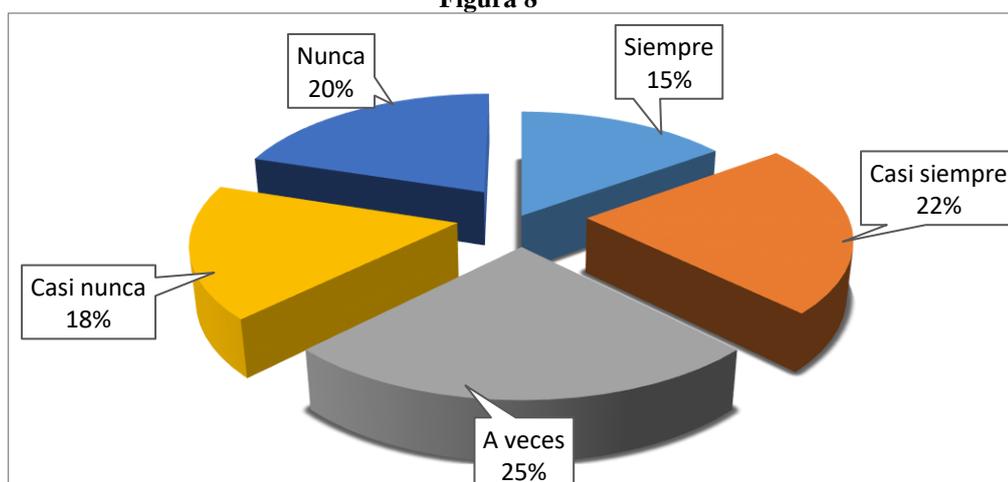
8. ¿La entidad efectúa el control preventivo a los créditos otorgados?

Tabla 8

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	15%
Casi siempre	9	22%
A veces	10	25%
Casi nunca	7	18%
Nunca	8	20%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración Propia

Figura 8

**Interpretación:**

Los resultados nos muestran que el 20% de los encuestados señalan que la entidad nunca efectúa el control preventivo a los créditos otorgados, el 18% refieren que casi nunca, el 25% a veces y el 22% casi siempre; por otra parte, el 15% refieren que la entidad siempre efectúa el control preventivo a los créditos otorgados.

Análisis:

Los resultados evidencian que el 63% de los encuestados consideran que la entidad nunca, casi nunca o a veces efectúa el control preventivo a los créditos otorgados, lo que nos indica que el control preventivo no es con frecuencia.

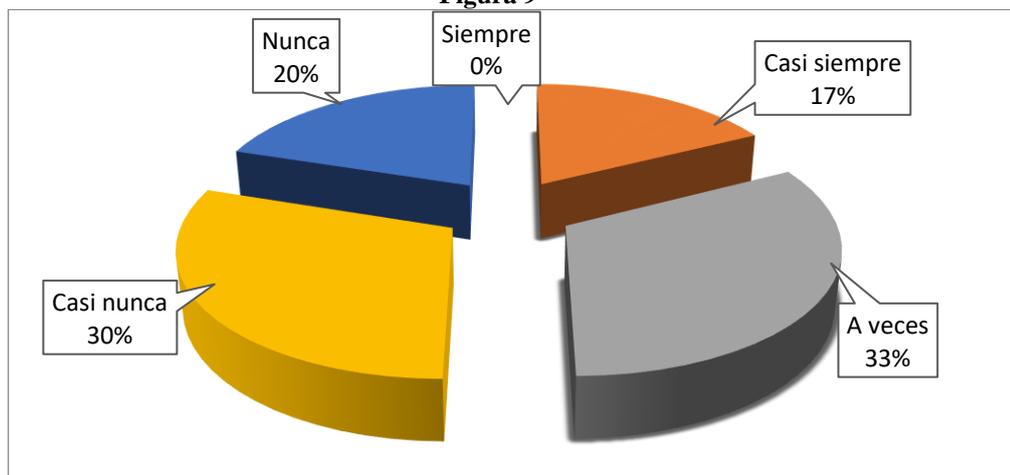
9. ¿La entidad efectúa el control simultáneo a los créditos otorgados?

Tabla 9

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	7	17%
A veces	13	33%
Casi nunca	12	30%
Nunca	8	20%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración Propia

Figura 9

**Interpretación:**

Los resultados nos muestran que el 20% de los encuestados señalan que la entidad nunca efectúa el control simultáneo a los créditos otorgados, el 30% refieren que casi nunca y el 33% a veces; por otra parte, el 17% refieren que la entidad casi siempre efectúa el control simultáneo a los créditos otorgados.

Análisis:

Los resultados evidencian que el 50%, de los encuestados consideran que la entidad nunca o casi nunca efectúa el control preventivo a los créditos otorgados, lo que nos indica que el control simultáneo no es con frecuencia.

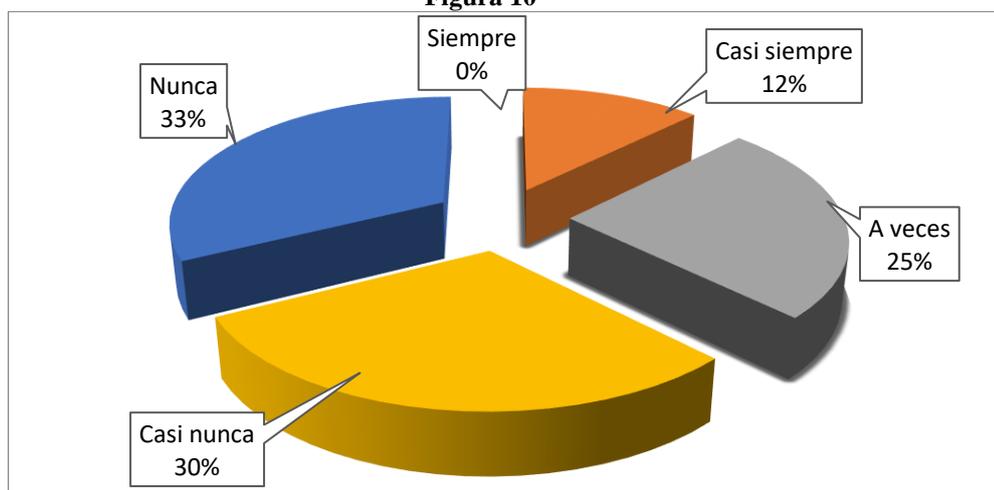
10. ¿La entidad efectúa control posterior a los créditos otorgados?

Tabla 10

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	5	12%
A veces	10	25%
Casi nunca	12	30%
Nunca	13	33%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración Propia

Figura 10



Interpretación:

Los resultados nos muestran que el 33% de los encuestados señalan que la entidad nunca efectúa control posterior a los créditos otorgados; el 30% refieren que casi nunca y el 25% manifiestan que a veces; por otra parte, el 12% refieren que la entidad siempre efectúa control posterior a los créditos otorgados.

Análisis:

Los resultados muestran que el 63% de los encuestados consideran que la entidad nunca y casi nunca efectúa el control posterior a los créditos otorgados, lo cual nos indica la falta de control posterior en la entidad financiera.

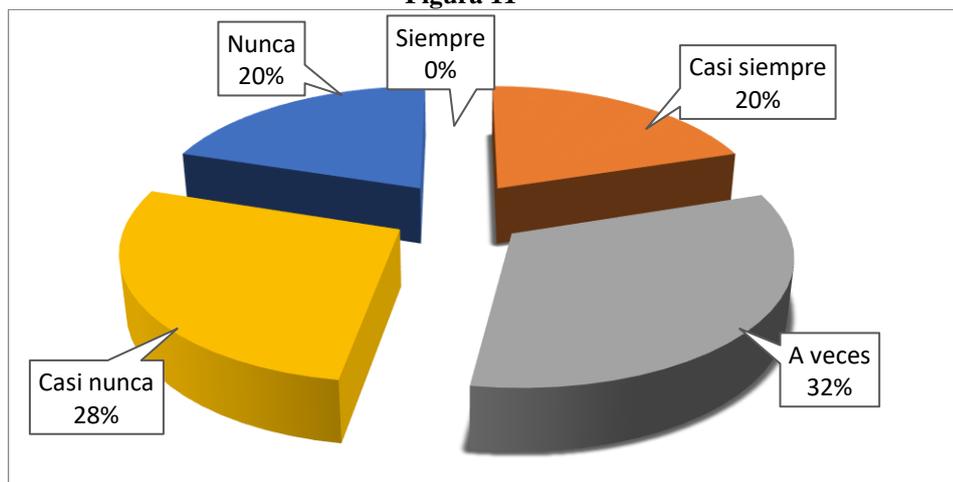
11. ¿La entidad efectúa la evaluación de Créditos en forma eficiente?

Tabla 11

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	8	20%
A veces	13	32%
Casi nunca	11	28%
Nunca	8	20%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración Propia

Figura 11

**Interpretación:**

Los resultados nos muestran que el 20% de los encuestados señalan que la entidad nunca efectúa la evaluación de Créditos en forma eficiente; el 28% refieren que casi nunca y el 32% manifiestan que a veces; por otra parte, el 20% refieren que la entidad siempre efectúa la evaluación de Créditos en forma eficiente.

Análisis:

Los resultados muestran que el 48 %, de los encuestados consideran que la entidad nunca y casi nunca efectúa la evaluación de Créditos en forma eficiente, lo cual denota que la entidad financiera carece de evaluación de créditos eficiente.

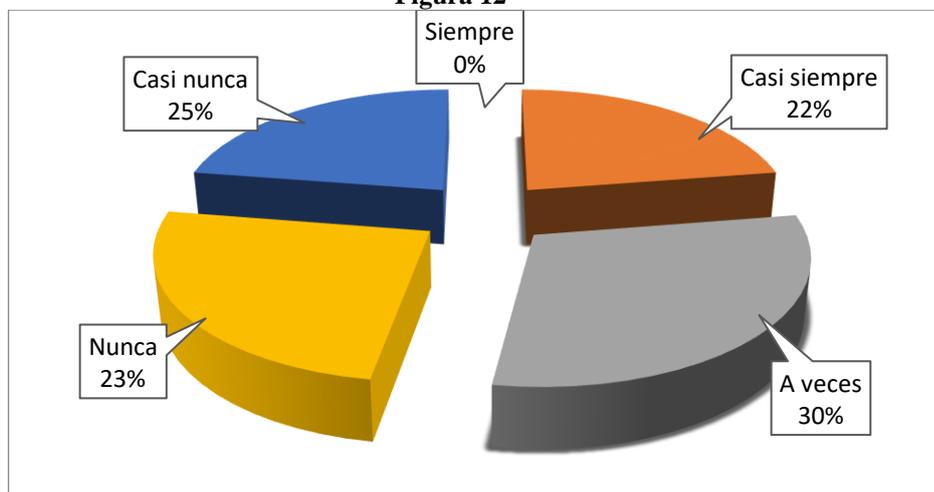
VARIABLE 2**RIESGOS MORATORIO**

12. ¿Las cuentas incobrables son judicializadas oportunamente?

Tabla 12

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	9	22%
A veces	12	30%
Casi nunca	10	25%
Nunca	9	23%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración Propia

Figura 12**Interpretación:**

Los resultados nos muestran que el 23% de los encuestados señalan que las cuentas incobrables nunca son judicializadas oportunamente; el 25% refieren que casi nunca y el 30% manifiestan que a veces; por otra parte, el 22% refieren que las cuentas incobrables siempre son judicializadas oportunamente.

Análisis:

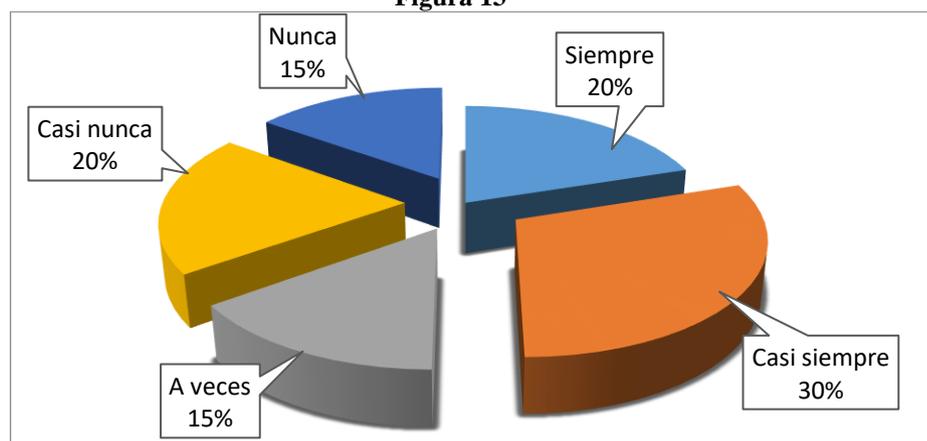
Los resultados muestran que el 48%, de los encuestados consideran que las cuentas incobrables nunca o casi nunca son judicializadas oportunamente, lo que denota que la entidad financiera debería realizar oportunamente.

13. ¿La imposibilidad de pago de los créditos obtenidos se da en la mayoría de los socios?

Tabla 13

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	20%
Casi siempre	12	30%
A veces	6	15%
Casi nunca	8	20%
Nunca	6	15%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración Propia

Figura 13**Interpretación:**

Los resultados nos muestran que el 15% de los encuestados señalan que la imposibilidad de pago de los créditos obtenidos nunca se da en la mayoría de los socios, el 20% refieren que casi nunca, el 15% a veces y el 30% casi siempre; por otra parte, el 20% refieren que la imposibilidad de pago de los créditos obtenidos se da siempre en la mayoría de los socios.

Análisis:

Los resultados evidencian que el 50% de los encuestados consideran que la imposibilidad de pago de los créditos obtenidos se da siempre y casi siempre, en la mayoría de los socios, lo que nos indica que la entidad financiera debería implementar estrategias y facilidades de pago.

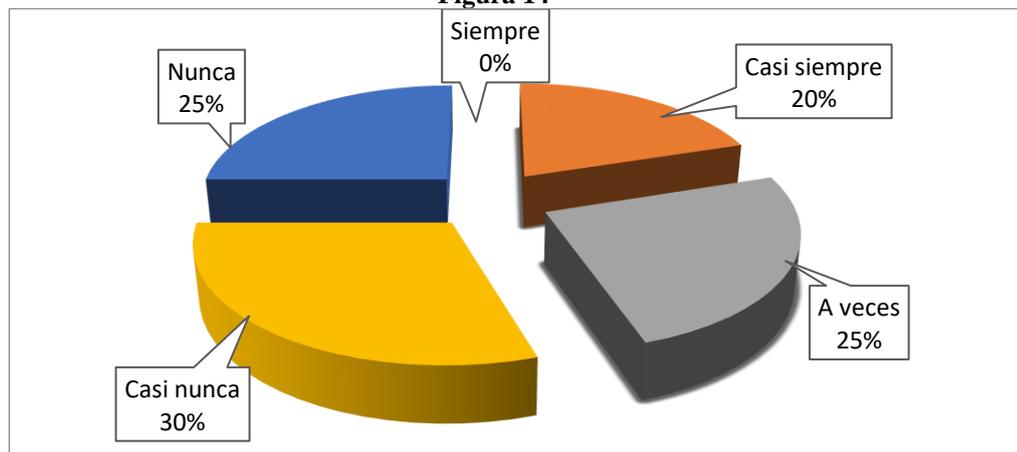
Descripción de datos:

14. ¿La entidad cuenta con estrategias adecuadas para enfrentar los riesgos crediticios?

Tabla 14

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	8	20%
A veces	10	25%
Casi nunca	12	30%
Nunca	10	25%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración Propia

Figura 14**Interpretación:**

Los resultados nos muestran que el 25% de los encuestados señalan que la entidad nunca cuenta con estrategias adecuadas para enfrentar los riesgos crediticios; el 30% refieren que casi nunca y el 25% manifiestan que a veces; por otra parte, el 20% refieren que la entidad siempre cuenta con estrategias adecuadas para enfrentar los riesgos crediticios.

Análisis:

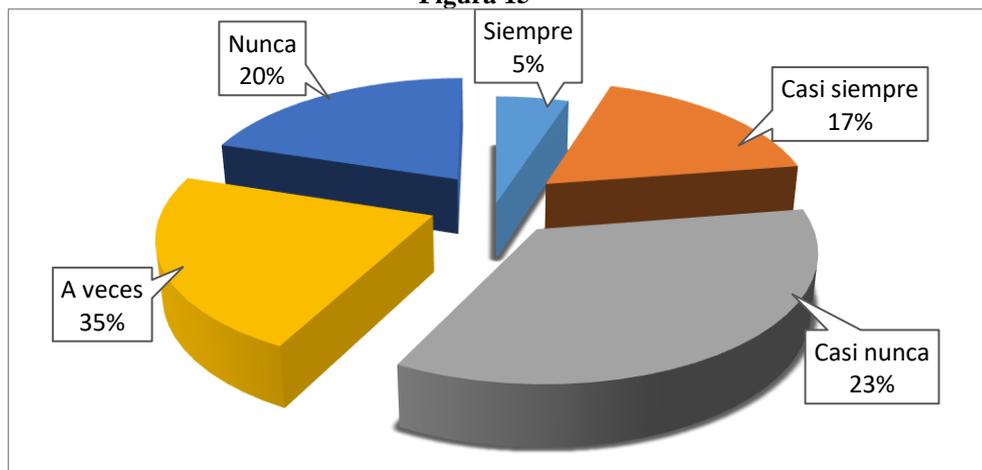
Los resultados muestran que el 55% de los encuestados consideran que la entidad nunca y casi nunca cuenta con estrategias adecuadas para enfrentar los riesgos crediticios, lo cual denota que la entidad financiera debería implementar estrategias adecuadas y oportunas.

15. ¿La entidad cuenta con financiamiento aceptable?

Tabla 15

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	5%
Casi siempre	7	17%
A veces	14	35%
Casi nunca	9	23%
Nunca	8	20%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración Propia

Figura 15**Interpretación:**

Los resultados nos muestran que el 20% de los encuestados señalan que la entidad nunca cuenta con financiamiento aceptable, el 23% refieren que casi nunca, el 35% a veces y el 17% casi siempre; por otra parte, el 5% refieren que la entidad siempre cuenta con financiamiento aceptable.

Análisis:

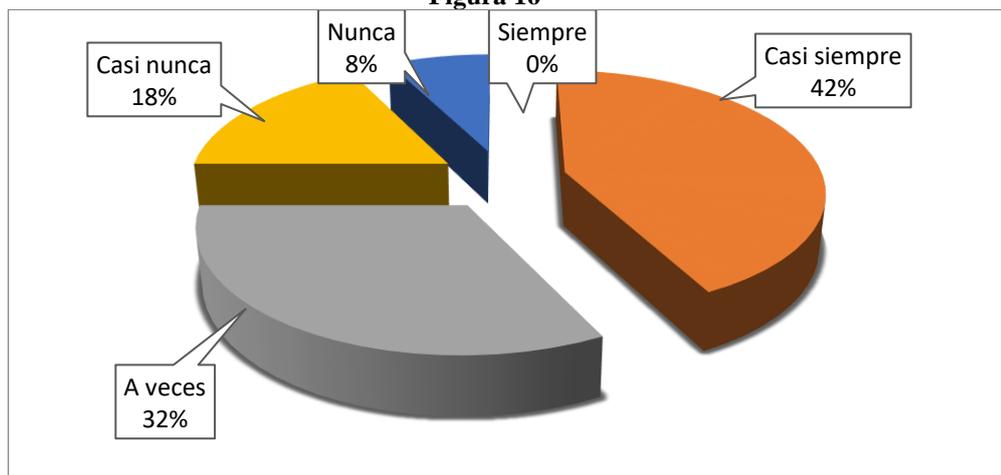
Los resultados evidencian que el 58% de los encuestados consideran que la entidad casi nunca y a veces cuenta con financiamiento aceptable, lo que nos indica que la entidad financiera no tiene buena aceptación financiera.

16. ¿La entidad cuenta con obligaciones de pago?

Tabla 16

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	17	42%
A veces	13	32%
Casi nunca	7	18%
Nunca	3	8%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración Propia

Figura 16**Interpretación:**

Los resultados nos muestran que el 8% de los encuestados señalan que la entidad nunca cuenta con obligaciones de pago; el 18% refieren que casi nunca y el 32% manifiestan que a veces; por otra parte, el 42% refieren que la entidad casi siempre cuenta con obligaciones de pago.

Análisis:

Los resultados muestran que el 74% de los encuestados consideran que la entidad a veces y casi siempre cuenta con obligaciones de pago, lo que denota que la entidad financiera cuenta con obligaciones de pago.

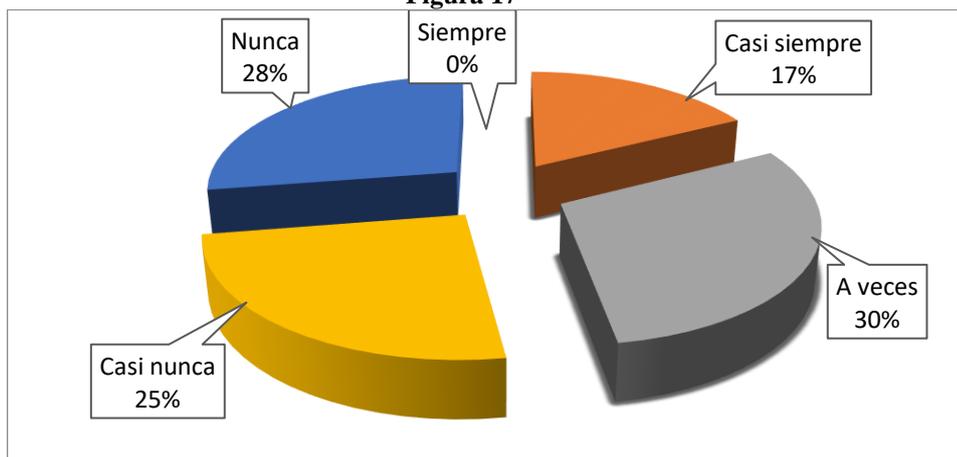
17. ¿La entidad otorga los créditos a los socios con eficacia y eficiencia?

Tabla 17

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	7	17%
A veces	12	30%
Casi nunca	10	25%
Nunca	11	28%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración Propia

Figura 17

**Interpretación:**

Los resultados nos muestran que el 11% de los encuestados señalan que la entidad nunca otorga los créditos a los socios con eficacia y eficiencia; el 25% refieren que casi nunca y el 30% manifiestan que a veces; por otra parte, el 17% refieren que la entidad casi siempre otorga los créditos a los socios con eficacia y eficiencia.

Análisis:

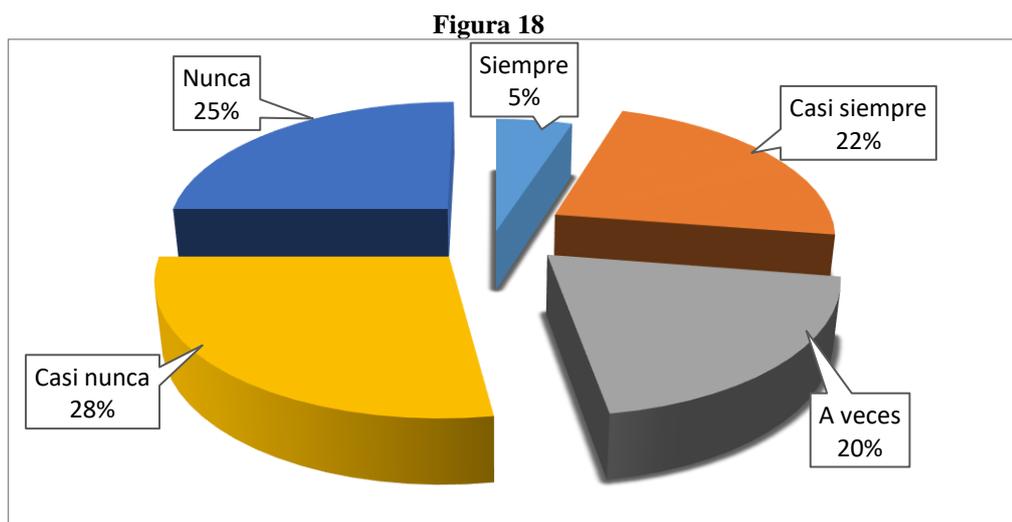
Los resultados muestran que el 53%, de los encuestados consideran que la entidad nunca y casi nunca otorga los créditos a los socios con eficacia y eficiencia, lo que denota que la entidad financiera debería implementar estrategias efectivas y eficientes al otorgar los créditos.

18. ¿Los Créditos otorgados a los socios cuentan con el respaldo financiero?

Tabla 18

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	5%
Casi siempre	9	22%
A veces	8	20%
Casi nunca	11	28%
Nunca	10	25%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración Propia

**Interpretación:**

Los resultados nos muestran que el 25% de los encuestados señalan que los Créditos otorgados a los socios nunca cuentan con el respaldo financiero, el 28% refieren que casi nunca, el 20% a veces y el 22% casi siempre; por otra parte, el 5% refieren que los Créditos otorgados a los socios siempre cuentan con el respaldo financiero.

Análisis:

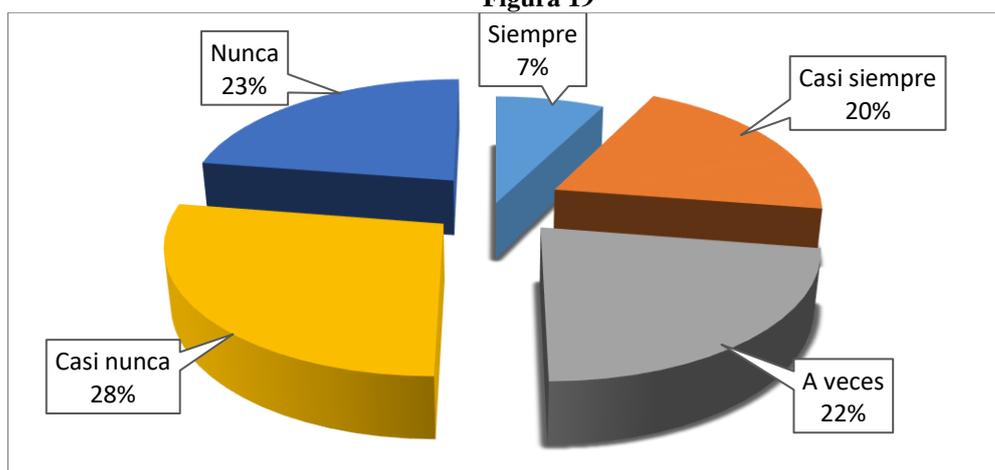
Los resultados evidencian que el 53% de los encuestados consideran que los Créditos otorgados a los socios nunca y casi nunca cuentan con el respaldo financiero, lo que nos indica que la entidad financiera debería implementar estrategias de respaldo financiero.

19. ¿La gestión crediticia de la entidad cumple objetivos y metas?

Tabla 19

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	7%
Casi siempre	8	20%
A veces	9	22%
Casi nunca	11	28%
Nunca	9	23%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración Propia

Figura 19**Interpretación:**

Los resultados nos muestran que el 23% de los encuestados señalan que la gestión crediticia de la entidad nunca cumple objetivos y metas, el 28% refieren que casi nunca, el 22% a veces y el 20% casi siempre; por otra parte, el 7% refieren que la gestión crediticia de la entidad siempre cumple objetivos y metas.

Análisis:

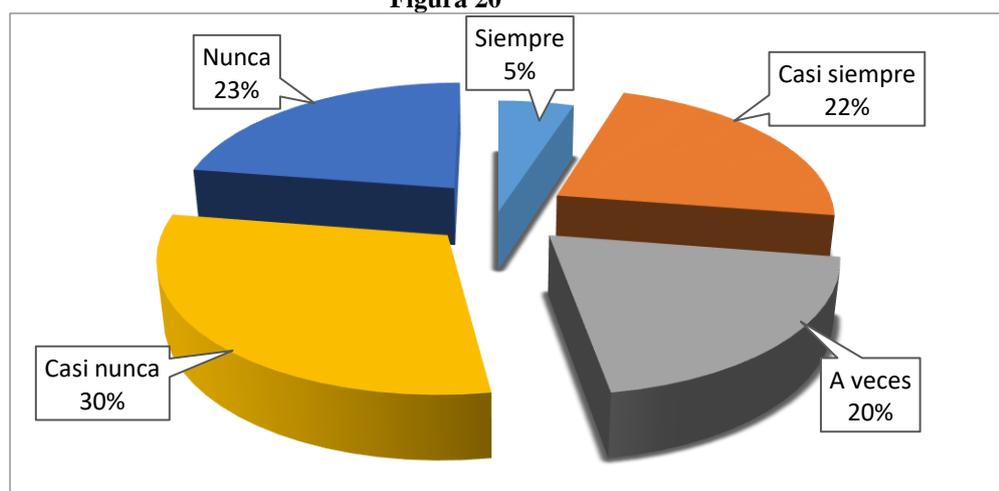
Los resultados evidencian que el 51% de los encuestados consideran que la gestión crediticia de la entidad nunca y casi nunca cumple objetivos y metas, lo que nos indica que la entidad financiera debería realizar gestión crediticia y satisfacer a los socios.

20. ¿La Cooperativa obtiene rentabilidad aceptable?

Tabla 20

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	5%
Casi siempre	9	22%
A veces	8	20%
Casi nunca	12	30%
Nunca	9	23%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración Propia

Figura 20**Interpretación:**

Los resultados nos muestran que el 23% de los encuestados señalan que la Cooperativa nunca obtiene rentabilidad aceptable, el 30% refieren que casi nunca, el 20% a veces y el 22% casi siempre; por otra parte, el 5% refieren que la Cooperativa siempre obtiene rentabilidad aceptable.

Análisis:

Los resultados evidencian que el 53% de los encuestados consideran que la Cooperativa nunca y casi nunca obtiene rentabilidad aceptable, lo que nos indica que la entidad financiera debería implementar estrategias crediticias para mejorar la rentabilidad.

ENTREVISTA



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

ENTREVISTA A 10 SOCIOS EN FORMA SELECTIVA (RESUMEN)

Nos dirigimos a su persona para saludarle muy cordialmente asimismo solicitarle su apoyo dando respuesta a las preguntas de la presente entrevista de manera precisa, real y objetiva; debo resaltar que esta información se utilizará exclusivamente con fines académicos en el proceso de investigación que nos encontramos desarrollando.

Objeto del cuestionario: Acopiar datos e información para el trabajo de investigación titulado: “Créditos y Riesgos Moratorio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga – 2017”. La prueba es reservada y anónima.

Instrucciones: Lea Usted con atención y conteste a las preguntas.

-
- 1. ¿Para usted los créditos que concede la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga son a tasas bajas de interés con relación al mercado financiero? Su comentario.**

Las tasas de interés sobre los préstamos otorgados son aceptables en relación al mercado financiero, sin embargo, deben bajar los intereses para cumplir con nuestras obligaciones.

- 2. ¿Para usted los créditos que concede la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga son oportunos? Su comentario.**

Los préstamos que nos otorgan no son oportunos, demoran a veces ya no tiene validez porque uno requiere en el momento oportuno.

- 3. ¿Para usted los requisitos que solicita la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga para el otorgamiento de créditos son aceptables? Su comentario.**

Los requisitos que solicita la Cooperativa para otorgar los préstamos son engorrosos demasiados documentos a pesar que ya tienen las garantías del caso otras entidades efectúan los préstamos a sola firma y con depósitos en tu cuenta.

- 4. ¿Para usted cuáles son las causas del incumplimiento de sus préstamos? Su comentario.**

La falta de economía, la falta de inversión, negocios en quiebra.

- 5. ¿Para usted la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga otorga incentivos a los socios? Su comentario.**

La Cooperativa no otorga incentivos a los socios para el pago de los préstamos obtenidos sugerimos que debe otorgar periodos de gracias, bajar los intereses de los préstamos.

1.2. Contraste de Hipótesis

Respecto a la Hipótesis General

Existe una relación significativa entre Créditos y los Riesgos Moratorios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, el resultado obtenido nos muestra que existe suficiente evidencia muestral que nos permite afirmar que existe una relación entre ambas variables; de acuerdo a la prueba piloto de confiabilidad se ha obtenido de la variable 1, el alfa de cronbach de 0,913 en base a 10 elementos, basada en elementos estandarizados y de la variable 2, el alfa de cronbach de 0,866 en base a 10 elementos, basada en elementos estandarizados, por otra parte el alfa de cronbach de la variable 1 y 2 es de 0,944, por otra parte de acuerdo a la prueba piloto de confiabilidad la variable 1, establece una media de 27.88, varianza 83,651, desviación 9,146 sobre un número de elementos de 10 y de la variable 2, establece una media de 26.53, varianza 0,410, desviación 7,772 sobre un número de elementos de 10, por otra parte el resultado de las dos variables nos indica una media de 54.40, varianza 272,554, desviación 16,509 sobre un número de 20 elementos; lo cual nos permite manifestar que el otorgamiento de créditos si genera riesgos moratorios en la gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, por cuanto de acuerdo al cuadro N° 2, las colocaciones de riesgo son: Colocaciones por préstamos S/ 6,875,099, colocaciones deficientes S/ 2,364,998, colocaciones dudosas S/ 1,981,881, colocaciones como pérdidas S/ 16,769,516, siendo en total en colocaciones en riesgo S/ 27,991,494, de los cuales colocaciones como pérdidas representa el 60% de colocaciones en riesgo. La discusión de resultados con los antecedentes ya mencionados autores: **Según Aguilar & Camargo, (2015)** la morosidad “es un hecho inesperado dentro de una empresa que repercute en las expectativas de cobranza, dejando sin entradas de dinero a la empresa, lo que disminuye la liquidez y la capacidad de afrontar obligaciones de pago, provocando

así situaciones de insolvencia en la empresa acreedora”. Vale decir que las consecuencias de generar morosidad son muy perjudiciales en todo aspecto para una organización el cual muchas veces permanece por años, debido a que si no se pagan los compromisos asumidos esto genera morosidad y perjuicios en todo el sistema de los acreedores. Así mismo el riesgo moratorio tiene relación con las operaciones financieras y la gestión financiera.

De acuerdo a los resultados se establece la *Correlación de variables*

H₀ No existe una relación significativa entre Créditos y los Riesgos Moratorios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, 2018.

H₁ Existe una relación significativa entre Créditos y los Riesgos Moratorios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, 2018.

Por tanto, se toma en cuenta la hipótesis alterna; Existe una relación significativa entre Créditos y los Riesgos Moratorios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, 2018

Hipótesis específica planteada:

Hipótesis específica 1:

Existe una relación significativa entre Créditos y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga – 2018. Se ha demostrado que hay suficiente evidencia muestral lo cual nos permite afirmar el coeficiente de rho de spearman de 0,930 a nivel de significancia de 0,05 a 95% de coeficiente, que, si existe una relación directa y significativa entre los Créditos y la Morosidad, por cuanto la Entidad financiera no tiene adecuadamente establecida la Unidad de Créditos, por lo mismo que existe cartera de créditos atrasados, por tanto, morosidad, por tanto, se advierte la morosidad representativa. En la entidad que se investigó es claro que para el personal que trabaja poco le interesa la recuperación de los créditos otorgados, no se preocupan por capacitarse lo cual no es correcto y es riesgoso. Debiendo tomar la Morosidad, como indica: **Según Banco Central**

de Reserva del Perú (2015) La morosidad, refiere que las crisis afectan a los países como al Perú, al minimizar el crecimiento económico y por ende se incrementa la morosidad crediticia la que afecta a la rentabilidad y consecuentemente se ven perjudicadas las utilidades de una entidad financiera u otra. Esto debido que frente a una crisis lo que se estila hacer es incrementar sus provisiones por los créditos impagos. Por tanto, es importante que la entidad financiera efectúe una evaluación de créditos a fin de evitar cuentas incobrables, imposibilidad de pago y los riesgos crediticios.

De acuerdo a los resultados se establece la *Correlación*:

H_0 No existe una relación significativa entre Créditos y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, 2018.

H_1 Existe una relación significativa entre Créditos y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, 2018.

Por tanto, se toma en cuenta la hipótesis alterna; Existe una relación significativa entre Créditos y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, 2018.

Hipótesis específica 2:

Existe una relación significativa entre Créditos y Operaciones Financieras en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga – 2018, se llega a la contrastación que existe suficiente evidencia muestral que nos permite afirmar el coeficiente de rho de spearman de 0,915 a nivel de significancia de 0,05 a 95% de coeficiente, entre los créditos y las operaciones financieras en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, por cuanto de acuerdo a los resultados de las encuestas se tiene que las operaciones financieras no son eficaces y eficientes, de acuerdo al marco teórico se tiene que, las **Operaciones Financieras**

Según el autor **Rodríguez, R. (2016)** en su libro: Operaciones Financieras; señala que: Una operación financiera está referido al financiamiento, obligaciones de pago los mismos que deben efectuarse con eficacia y eficiencia. También es un instrumento que permite realizar intercambios de capitales financieros disponibles en diferentes momentos del tiempo. Mediante la operación financiera se realiza un intercambio de disponibilidad dineraria entre los sujetos que participan en la operación.” “Un ejemplo de operación financiera podría ser la realización de un depósito de 5.000 € en una cuenta bancaria durante 6 meses, con el derecho de recibir el saldo acumulado al final de la operación.

De acuerdo a los resultados se establece la *Correlación*:

H₀ No existe una relación significativa entre Créditos y las Operaciones Financieras en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, 2018.

H_i Existe una relación significativa entre Créditos y las Operaciones Financieras en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, 2018.

Por tanto, se toma en cuenta la hipótesis alterna; Existe una relación significativa entre Créditos y las Operaciones Financieras en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, 2018.

Hipótesis específica 3:

Existe una relación significativa entre Créditos y Gestión Financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga – 2018, el resultado nos permite concluir que hay suficiente evidencia muestral que nos permite afirmar el coeficiente de rho de spearman de 0,931 a nivel de significancia de 0,05 a 95% de coeficiente, entre los créditos y la gestión financiera, por cuanto de acuerdo a los resultados de las encuestas y entrevistas se tiene que la gestión financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, no es óptima genera la morosidad, cuentas incobrables, por tanto una gestión deficiente. Debiendo tomar en cuenta la filtración documentaria, como indica: **Gestión**

Financiera: Aula Mass (2018) *Manual*, recuperado de: <http://aula.mass.pe/manual/%C2%BFque-es-la-gestion-financiera>. La gestión financiera está relacionado con la obtención de créditos, gestión de créditos y la rentabilidad. También consiste en administrar los recursos que se tienen en una empresa para asegurar que serán suficientes para cubrir los gastos para que esta pueda funcionar. En una empresa esta responsabilidad la tiene una sola persona: el gestor financiero. De esta manera podrá llevar un control adecuado y ordenado de los ingresos y gastos de la empresa.

De acuerdo a los resultados se establece la *Correlación*:

H_0 No existe una relación significativa entre Créditos y la Gestión Financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, 2018.

H_1 Existe una relación significativa entre Créditos y la Gestión Financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, 2018.

Por tanto, se toma en cuenta la hipótesis alterna; Existe una relación significativa entre Créditos y la Gestión Financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, 2018.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Del análisis y discusión de resultados llegamos a la etapa de la conclusión de resultados, donde contrastamos las hipótesis, los cuales nos dieron los resultados obtenidos de la siguiente investigación y se discutieron con los antecedentes del marco teórico. Previamente antes explicaremos esta etapa, detallamos el tema de cómo se desarrolló el cuestionario, los cuales está estructurado por ítems de cuestionarios de antecedentes de los cuales comparten las siguientes variables, Créditos y Riesgos Moratorio, conteniendo un total de 20 preguntas donde las dimensiones pertenecen al cruce de variables. Las cuales son: Créditos Financieros, Transacciones Financieras, Control Financiero, Morosidad, Operaciones Financieras y Gestión Financiera.

Variable 1

Créditos

De los resultados obtenidos se puede advertir que de acuerdo a la tabla 1, los resultados nos muestran que el 60% de los encuestados consideran que la Cooperativa nunca o casi nunca suscribió convenios con las entidades públicas y privadas para otorgar créditos, lo que nos indica que la entidad financiera debería firmar convenios para respaldar los préstamos otorgados. De acuerdo a la tabla 2, los resultados evidencian que el 53% de los encuestados señalan que para otorgar créditos la entidad financiera en referencia nunca o casi nunca solicita Garantía de terceros que tengan solvencia económica. De acuerdo a la tabla 3, los resultados evidencian que el 38% de los encuestados consideran que el otorgamiento de los créditos con las garantías hipotecarias, nunca o casi nunca están debidamente sustentadas, en consecuencia, la cooperativa corre el riesgo que los créditos otorgados no sean recuperados. De acuerdo a la tabla 4, los resultados evidencian que el 56% de los

encuestados señalan que el otorgamiento de los préstamos personales nunca, casi nunca o a veces cuentan con las garantías correspondientes, lo que nos indica que a la entidad financiera le falta el control adecuado en las garantías recibidas. De acuerdo a la tabla 5, los resultados evidencian que el 61% de los encuestados consideran que las colocaciones que efectúa la Cooperativa a nunca, casi nunca o a veces están debidamente sustentadas y garantizadas, lo que nos indica que la entidad financiera debería tener mayor control en colocaciones efectuadas. De acuerdo a la tabla 6, los resultados evidencian que el 53%, de los encuestados consideran que a los créditos vencidos la oficina de recuperaciones, nunca, casi nunca o a veces efectúa las cobranzas en forma oportuna, lo que nos indica que la entidad financiera no realiza las cobranzas oportunamente. De acuerdo a la tabla 7, los resultados evidencian que el 58% de los encuestados consideran que la Cooperativa nunca, casi nunca o a veces otorga diferentes líneas de crédito a sus socios, lo que nos indica que la entidad financiera debería aperturar mayor alternativa de líneas de crédito. De acuerdo a la tabla 8, los resultados evidencian que el 63% de los encuestados consideran que la entidad nunca, casi nunca o a veces efectúa el control preventivo a los créditos otorgados, lo que nos indica que el control preventivo no es con frecuencia. De acuerdo a la tabla 9, los resultados evidencian que el 50%, de los encuestados consideran que la entidad nunca o casi nunca efectúa el control preventivo a los créditos otorgados, lo que nos indica que el control simultáneo no es con frecuencia. De acuerdo a la tabla 10, los resultados muestran que el 63% de los encuestados consideran que la entidad nunca y casi nunca efectúa el control posterior a los créditos otorgados, lo cual nos indica la falta de control posterior en la entidad financiera. De acuerdo a la tabla 11, los resultados muestran que el 48 %, de los encuestados consideran que la entidad nunca y casi nunca efectúa la evaluación de Créditos en forma eficiente, lo cual denota que la entidad financiera carece de evaluación de créditos eficiente.

La correlación entre las variables es de una significancia positiva alta, razón por la que demuestra que el grado de relación entre nuestras variables es muy significativo, por lo que podemos afirmar que los créditos y los riesgos moratorios es de vital importancia para la gestión, a fin de efectuar una gestión financiera crediticia efectiva y eficiente para el cumplimiento de objetivos y metas institucionales.

Variable 2

Riesgos Moratorio

De los resultados obtenidos se puede advertir que de acuerdo a la tabla 12, los resultados nos muestran que el 48%, de los encuestados consideran que las cuentas incobrables nunca o casi nunca son judicializadas oportunamente, lo que denota que la entidad financiera debería realizar oportunamente. De acuerdo a la tabla 13, los resultados evidencian que el 50% de los encuestados consideran que la imposibilidad de pago de los créditos obtenidos se da siempre y casi siempre, en la mayoría de los socios, lo que nos indica que la entidad financiera debería implementar estrategias y facilidades de pago. De acuerdo a la tabla 14, los resultados muestran que el 55% de los encuestados consideran que la entidad nunca y casi nunca cuenta con estrategias adecuadas para enfrentar los riesgos crediticios, lo cual denota que la entidad financiera debería implementar estrategias adecuadas y oportunas. De acuerdo a la tabla 15, los resultados evidencian que el 58% de los encuestados consideran que la entidad casi nunca y a veces cuenta con financiamiento aceptable, lo que nos indica que la entidad financiera no tiene buena aceptación financiera. De acuerdo a la tabla 16, los resultados muestran que el 74% de los encuestados consideran que la entidad a veces y casi siempre cuenta con obligaciones de pago, lo que denota que la entidad financiera cuenta con obligaciones de pago. De acuerdo a la tabla 17, los resultados muestran que el 53%, de los encuestados consideran que la entidad nunca y casi nunca otorga los créditos a los socios

con eficacia y eficiencia, lo que denota que la entidad financiera debería implementar estrategias efectivas y eficientes al otorgar los créditos. De acuerdo a la tabla 18, los resultados evidencian que el 53% de los encuestados consideran que los Créditos otorgados a los socios nunca y casi nunca cuentan con el respaldo financiero, lo que nos indica que la entidad financiera debería implementar estrategias de respaldo financiero. De acuerdo a la tabla 19, los resultados evidencian que el 51% de los encuestados consideran que la gestión crediticia de la entidad nunca y casi nunca cumple objetivos y metas, lo que nos indica que la entidad financiera debería realizar gestión crediticia y satisfacer a los socios. De acuerdo a la tabla 20, los resultados evidencian que el 53% de los encuestados consideran que la Cooperativa nunca y casi nunca obtiene rentabilidad aceptable, lo que nos indica que la entidad financiera debería implementar estrategias crediticias para mejorar la rentabilidad.

La correlación entre las variables es de una significancia positiva alta, razón por la que demuestra que el grado de relación entre nuestras variables es muy significativo, por lo que podemos afirmar que el otorgamiento de créditos es de vital importancia para una entidad financiera es la razón de ser por tanto la administración debe estar adecuadamente administrada y con la presente investigación se establece recomendaciones para mejorar la gestión de la unidad de créditos.

CONCLUSIONES

1. Existe una relación positiva y significativa entre los Créditos y los Riesgos Moratorios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga - 2018; coeficiente rho de Spearman 0,944 a nivel de significancia de 0,05 a 95% de confianza a favor de la investigación. A mayor efectividad del Otorgamiento eficiente de Créditos menor Riesgo Moratorio, por tanto, mejora la gestión financiera de la entidad orientados al cumplimiento de objetivos y metas institucionales.
2. Existe una relación positiva y significativa entre los Créditos y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga - 2018; coeficiente rho de Spearman 0,930 a nivel de significancia de 0,05 a 95% de confianza a favor de la investigación. Los Créditos otorgados, por sus diversas modalidades no cuentan con las garantías solventes necesarias para el cumplimiento de las obligaciones los cuales generan la Morosidad.
3. Existe relación positiva y significativa entre los Créditos y las Operaciones Financieras en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga - 2018; coeficiente rho de Spearman 0,915 a nivel de significancia de 0,05 a 95% de confianza a favor de la investigación. Al respecto se ha determinado que las operaciones financieras no son las más adecuadas por cuanto existe colocaciones en riesgo: Colocaciones deficientes 8% y colocaciones dudosas 7% del total de colocaciones.
4. Los resultados de la variable Créditos: La Cooperativa nunca o casi nunca suscribió convenios con las entidades públicas y privadas para otorgar créditos; la Entidad nunca o

casi nunca solicita Garantía de terceros, que tengan solvencia económica; las garantías hipotecarias, nunca o casi nunca están debidamente sustentadas, el otorgamiento de los préstamos personales nunca, casi nunca o a veces cuentan con las garantías correspondientes; las colocaciones que efectúa la Cooperativa nunca, casi nunca o a veces están debidamente sustentadas y garantizadas; a los créditos vencidos la oficina de recuperaciones, nunca, casi nunca o a veces efectúa las cobranzas en forma oportuna; la Cooperativa nunca, casi nunca o a veces otorga diferentes líneas de crédito a sus socios; la entidad nunca o casi nunca efectúa el control preventivo, simultáneo y posterior a los créditos otorgados; la entidad nunca y casi nunca efectúa la evaluación de Créditos en forma eficiente.

5. Los resultados de la variable Riesgo Moratorio: Los encuestados consideran que las cuentas incobrables nunca o casi nunca son judicializadas oportunamente, los encuestados consideran que la imposibilidad de pago de los créditos obtenidos se da siempre y casi siempre; la entidad nunca y casi nunca cuenta con estrategias adecuadas para enfrentar los riesgos crediticios: la entidad casi nunca y a veces cuenta con financiamiento aceptable; la entidad a veces y casi siempre cuenta con obligaciones de pago; la entidad nunca y casi nunca otorga los créditos a los socios con eficacia y eficiencia, los Créditos otorgados a los socios nunca y casi nunca cuentan con el respaldo financiero, la gestión crediticia de la entidad nunca y casi nunca cumple objetivos y metas; la Cooperativa nunca y casi nunca obtiene rentabilidad aceptable.

RECOMENDACIONES

Al Consejo de Administración y Vigilancia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga:

1. Se sirva socializar con los funcionarios, directivos y personal que existe una relación positiva y significativa entre los Créditos y los Riesgos Moratorios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga – 2018; por cuanto a mayor efectividad del Otorgamiento eficiente de Créditos menor Riesgo Moratorio, por tanto, mejora la gestión financiera de la entidad orientados al cumplimiento de objetivos y metas institucionales. **(Conclusión N° 1).**
2. Se sirva socializar con los funcionarios, directivos y personal que existe una relación positiva y significativa entre los Créditos y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, 2018; los Créditos otorgados, por sus diversas modalidades deben contar con las garantías solventes necesarias para el cumplimiento de las obligaciones de los socios a fin de evitar la Morosidad. **(Conclusión N° 2).**
3. Se sirva socializar con los funcionarios, directivos y personal que existe una relación positiva y significativa entre los Créditos y las Operaciones Financieras en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga - 2018; las operaciones financieras deben efectuarse en forma eficaz y eficiente y superar las causas de las colocaciones en riesgo expuestas en las entrevistas: Colocaciones deficientes 8% y colocaciones dudosas 7% del total de colocaciones. **(Conclusión N° 3).**

4. La entidad financiera, debería suscribir convenios con las entidades públicas y privadas para otorgar créditos; solicitar las Garantías de terceros, que tengan solvencia económica; las garantías hipotecarias deben estar debidamente respaldadas, los préstamos personales deben contar con las garantías correspondientes; las colocaciones que efectúa la Cooperativa deben estar debidamente sustentadas y garantizadas; los créditos vencidos deben cobrarse en forma oportuna; la Cooperativa debe ampliar mayores líneas de crédito a sus socios; la entidad debe efectuar en forma permanente el control preventivo, simultáneo y posterior a los créditos otorgados y la evaluación de Créditos en forma eficiente. **(Conclusión N° 4).**

5. Las cuentas incobrables deben ser judicializadas oportunamente, la imposibilidad de pago de los créditos deben ser evaluados oportunamente; la entidad nunca debe establecer estrategias adecuadas para enfrentar los riesgos crediticios; la entidad debe evaluar de obtener un financiamiento aceptable; la entidad en lo posible debe evitar las obligaciones de pago; debe otorgar los créditos a los socios con eficacia y eficiencia y que los mismos deben contar con el respaldo financiero, la gestión crediticia de la entidad debe cumplir objetivos y metas y obtener una rentabilidad aceptable. **(Conclusión N° 5).**

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Asencios, C., López, F., Poma, H. & Babilón, J. (2019). *Buenas Prácticas de Gestión de Riesgo de Crédito y su Impacto en la Creación de Valor: Los Casos de las Seis Cooperativas de Ahorro y Crédito Top del Perú 2018*. tesis de posgrado, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima – Perú.
- Banco central de Reserva. (2019). *Lineas de Crédito*. Lima.
- Banco Central de Reserva del Perú. (2015). Obtenido de La morosidad, Imposibilidad de Pago, Rentabilidad.
- Camargo & Aguilar. (2015). *Riesgo Moratorio, Obligaciones de Pago, Obtención de Créditos, Gestión de Créditos*.
- Carlos, J. (2019). *La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos financieros en Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Verónica”, Chiclayo*. Tesis Pregrado., Universidad Cesar Vallejo., Chiclayo – Perú.
- Carrillo. (2014). *Transacciones Financieras*. Lima.
- Chongo, I. (2017). *Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la cooperativa de ahorro y Crédito Ecuadores de Napo, Ubicada en la Ciudad del Tena*. Tesis pregrado, Universidad Central del Ecuador., Quito – Ecuador.
- Contraloría General de la República. (13 de Mayo de 2014). Resolución de Contraloría N° 273-2014-CG Normas Generales de Control Gubernamental. *El Peruano*.
- Contraloría General de la República. (2019). *Directiva N° 002-2019-CG/NORM “Servicio de Control Simultáneo”, aprobada mediante Resolución de Contraloría N° 115-2019-CG de 28 de marzo de 2019*. Lima - Perú.
- Contraloría General de la República. (30 de Enero de 2020). *Control previo, Control posterior*. Obtenido de http://www.contraloria.gob.pe/wps/wcm/connect/CGRNew/as_contraloria/as_porta/Conoce_la_contraloria/Normatividad/NormasControl/

- Cueva, A. (2019). *La Gestión de riesgo de crédito para incrementar la calidad de cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de setiembre LTDA. 2016 – 2017*. tesis posgrado, Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima – Perú.
- Cussi, M. (2019). *Influencia de factores macroeconómicos sobre el riesgo crediticio de la Banca Microfinanciera*. Tesis de grado, Universidad Mayor de San Andrés., La Paz – Bolivia.
- García. (2016). *Créditos*. Lima - Perú.
- González, Á. (2000). *Aspectos Éticos de la Investigación Cualitativa*. Guatemala: Facultad de Odontología Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Guerrero, E. (2019). Universidad Señor de Sipán. Pimentel – Perú.: Implementación de estrategias de cobranza para reducir el índice de morosidad de la Entidad Financiera Mibanco, Pedro Ruiz – 2018.
- Hernández Rodríguez, S. (07 de 10 de 2016). *Gob.mx*. Obtenido de Eficiencia, Eficacia y Productividad en una Empresa: <https://www.inadem.gob.mx/eficiencia-eficacia-y-productividad-en-una-empresa/#targetText=Eficacia%3A%20Consiste%20en%20alcanzar%20las,reducci%C3%B3n%20de%20recursos%20al%20m%C3%ADnimo>.
- López. (2014). *El Financiamiento*. Lima.
- Mayma. (2014). *Crédito por Convenio; crédito con garantías de terceros; crédito hipotecario; crédito personal*. Lima.
- Mendoza. (2013).
- Mendoza, J. (2020). *Factores determinantes de la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo en el distrito de Padre Abad Aguaytía, departamento de Ucayali*. Tesis pregrado, para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Nacional Agraria de la Selva., Tingo María – Perú.
- Oré, E. (2015). *El ABC de la Tesis con Contrastación de Hipótesis*. Lima - Perú: Multiservicios Publigráf.
- Ortiz. (2015). *Control Financiero*. Lima.

- Quindigalle, N. (2018). *Análisis del riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa de la Ciudad de Latacunga, Provincia de Cotopaxi, Periodo 2017*. Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Cotopaxi., Latacunga – Ecuador.
- Rodríguez, R. (2016). *Operaciones Financieras*. Lima. Obtenido de <http://aula.mass.pe/manual/%C2%BFque-es-la-gestion-financiera>. La gestión financiera.
- Rusa. (2014). *Créditos Financieros, Riesgos Financieros*. Lima.
- Sabina. (2014). *Estadística Básica. Aplicación con SPSS*. APES Hospital Costa del Sol.
- Torres. (2014). *Colocaciones; Cobranzas; Evaluación de créditos; Cuentas Incobrables*. Lima.
- Ulloa, G. (2020). *Análisis del nivel de morosidad de la cartera que mantiene la cooperativa de ahorro y crédito Fasayñan*. Tesis de pregrado, para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas. , Universidad Politécnica Salesiana., Cuenca – Ecuador.
- Vidal, S. (2017). *La Morosidad y la Rentabilidad de los Bancos en Chile*. Tesis de pregrado, Universidad Técnica Federico Santa María., Puerto Valparaíso – Chile.

ANEXOS

Anexo 1: Carta de Presentación

Anexo 2: Matriz de Consistencia

Anexo 3: Matriz de Operacionalización de Variables

Anexo 4: Matriz de Construcción del Instrumento

Anexo 5: Instrumento de Investigación

Anexo 6: Planilla de Juicio de Expertos

Anexo 7: Consentimiento Informado

Anexo 8: Evidencias Fotográficas

ANEXO 1: CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg:

Presente. -

Asunto : Validación de cuestionario

Nos es grato comunicarnos con usted para expresarle un cordial saludo y así mismo hacer de su conocimiento que como ex estudiantes, de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables: Carrera profesional de Contabilidad y Finanzas, recurrimos a su digna persona para solicitar que evalúe los instrumentos denominados: Cuestionario, para cuyo efecto adjuntamos los documentos que se requiere para validar a través de juicio de experto, es imprescindible contar con la aprobación de dichos instrumentos para poder aplicar, se ha considerado conveniente recurrir a usted, por su connotada experiencia en el tema; así mismo su observaciones y recomendaciones como juez de validación, serán de gran ayuda para la elaboración final de nuestro instrumento de investigación.

El expediente de validación contiene:

- a) Anexo 1 : Carta de Presentación
- b) Anexo 2 : Matriz de Consistencia
- c) Anexo 3 : Matriz de Operacionalización de Variables
- d) Anexo 4 : Matriz de Operacionalización del Instrumento
- e) Anexo 5 : Instrumento de Investigación
- f) Anexo 6 : Planilla de Juicio de Expertos

Agradeciéndole de antemano, y expresándole nuestro sentimiento y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispone a la presente.

Atentamente,

Bach. Mirtha Delfina Chipana Garibay

Bach. Erika Vilcapuma Martínez

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Créditos y Riesgos Moratorio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga - 2018

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>PG: ¿Cuál es la relación que existe entre Créditos y Riesgos Moratorio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga - 2018?</p>	<p>OG: Determinar la relación que existe entre Créditos y Riesgos Moratorio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga – 2018.</p>	<p>HG: Existe una relación significativa entre Créditos y los Riesgos Moratorios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga – 2018.</p>	<p style="text-align: center;">V1</p> <p>Créditos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Créditos Financieros • Transacciones Financieras • Control Financiero 	<p>MÉTODO</p> <p>a) General: Método científico</p> <p>b) Métodos específicos: Observación</p> <p>TIPO: Aplicada</p> <p>NIVEL: Explicativo</p> <p>DISEÑO: Descriptivo Correlacional</p> <p>Esquema</p> <pre> graph TD M -- r --> O1 M -- r --> O2 O1 --> O2 </pre>
<p>PE1: ¿Qué relación existe entre Créditos y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga - 2018?</p> <p>PE2:</p>	<p>OE1: Determinar la relación que existe entre Créditos y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga – 2018.</p> <p>OE2:</p>	<p>HE1: Existe una relación significativa entre Créditos y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga – 2018.</p> <p>HE2: Existe una relación significativa entre Créditos y Operaciones Financieras en la Cooperativa de</p>		

<p>¿Qué relación existe entre Créditos y Operaciones Financieras en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga - 2018?</p> <p>PE3:</p> <p>¿Qué relación existe entre Créditos y Gestión Financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga - 2018?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre Créditos y Operaciones Financieras en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga – 2018.</p> <p>OE3:</p> <p>Determinar la relación que existe entre Créditos y Gestión Financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga – 2018.</p>	<p>Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga – 2018.</p> <p>HE3:</p> <p>Existe una relación significativa entre Créditos y Gestión Financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga – 2018.</p>	<p>V2</p> <p>Riesgos Moratorio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Morosidad • Operaciones Financieras • Gestión financiera 	<p>Donde:</p> <p>M = Muestra</p> <p>O1 = Créditos</p> <p>O2 = Riesgos Moratorio</p> <p>R = Relación de las variables</p> <p>POBLACIÓN: 60 trabajadores</p> <p>MUESTRA CENSAL: 40 trabajadores</p> <p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS:</p> <p>Encuesta</p>
---	---	---	---	---

ANEXO 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Créditos y Riesgos Moratorio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga - 2018

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1 Créditos	Según. García, (2016) , los créditos financieros son los desembolsos de las transacciones financieras los mismos que requieren control financiero y que otorgan las entidades financieras, estos créditos pueden generar riesgos crediticios es aquel supuesto que, en caso de su vencimiento, la entidad financiera no se encuentre en las condiciones de hacerle frente ya sea esto parcialmente o	De acuerdo a la investigación se utilizará el método de la encuesta, en relación a la variable Créditos y se utilizará el método Liker con alternativas 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A Veces 4. Casi siempre 5. Siempre Según Rusa, (2014) los créditos financieros, generalmente se otorgan por convenio, garantía de terceros, hipotecario, personales, otros y están referidos a los desembolsos, que otorgan las entidades financieras que en muchos generan riesgos crediticios de las financieras se dan por la probabilidad del no pago de parte del prestatario y su negativa a cumplir con el contrato pactado con	Créditos Financieros	Convenio Garantía de terceros Hipotecario Personales	Ordinal
			Transacciones Financieras	Colocaciones Cobranzas Líneas de Crédito	
			Control Financiero	Control Previo Control Simultáneo Control Posterior	

	<p>totalmente, esto como obligación para efectivizar la devolución de la deuda o rendimiento.</p>	<p>su entidad prestamista, generando morosidad en los socios.</p> <p>Transacciones Financieras</p> <p>Según Carrillo (2014) Las transacciones financieras están referidas a las colocaciones, cobranza, líneas de crédito y son los acuerdos que se generan entre un comprador y un vendedor quienes harán intercambio de un activo contra un pago. Conlleva a cambiar el estatus en las finanzas de dos o más negocios o individuos, los mismos que generan las transacciones financieras los mismos que pueden ser por diferentes conceptos. (Carrillo, 2014, pág. 4)</p> <p>Control Financiero</p> <p>Según Ortiz (2015) el Control Financiero está referido generalmente al control financiero, p. 13 el mismo que debe efectuarse a través del control preventivo, control simultáneo y control posterior. También está referido a la destinación apropiada del capital de trabajo dentro de un equilibrio de los</p>			
--	---	--	--	--	--

		<p>criterios de riesgo y rentabilidad gracias a sus aportes a la minimización de costos al empleo efectivo de los recursos colocados a la disposición de la gerencia y la generación de fondos para el desempeño de la empresa.</p>			
<p>V2 Riesgo Moratorio</p>	<p>Según Aguilar & Camargo, (2015) la morosidad “es un hecho inesperado dentro de una empresa que repercute en las expectativas de cobranza, dejando sin entradas de dinero a la empresa, lo que disminuye la liquidez y la capacidad de afrontar obligaciones de pago, provocando así situaciones de insolvencia en la empresa acreedora”. Vale decir que las</p>	<p>De acuerdo a la investigación se utilizará el método de la encuesta, en relación a la variable Riesgo moratorio y se utilizará el método Liker con alternativas: 1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A Veces, 4. Casi siempre y 5. Siempre</p> <p>Según Banco Central de Reserva del Perú (2015) La morosidad, refiere que las crisis afectan a los países como al Perú, al minimizar el crecimiento económico y por ende se incrementa la morosidad crediticia la que afecta a la rentabilidad y consecuentemente se ven perjudicadas las utilidades de una entidad financiera. Por tanto, es importante que la entidad financiera efectúe una evaluación de créditos a fin de evitar cuentas incobrables, imposibilidad de pago y los riesgos crediticios.</p>	<p>Morosidad</p>	<p>Evaluación de Créditos Cuentas Incobrables Imposibilidad de pago Riesgos Crediticios</p>	<p>Ordinal</p>
			<p>Operaciones Financieras</p>	<p>Financiamiento Obligaciones de Pago Eficacia y Eficiencia</p>	
			<p>Gestión financiera</p>	<p>Obtención de Créditos Gestión de Créditos</p>	

	<p>consecuencias de generar morosidad son muy perjudiciales en todo aspecto para una organización el cual muchas veces permanece por años, debido a que si no se pagan los compromisos asumidos esto genera morosidad y perjuicios en todo el sistema de los acreedores. Así mismo el riesgo moratorio tiene relación con las operaciones financieras y la gestión financiera.</p>	<p>Operaciones Financieras</p> <p>Según el autor Rodríguez, R. (2016) en su libro: <i>Operaciones Financieras</i>; señala que: Una operación financiera está referido al financiamiento, obligaciones de pago los mismos que deben efectuarse con eficacia y eficiencia. También es un instrumento que permite realizar intercambios de capitales financieros disponibles en diferentes momentos del tiempo.</p> <p>Gestión Financiera</p> <p>Aula Mass (2018) <i>Manual</i>, recuperado de: http://aula.mass.pe/manual/%C2%BFque-es-la-gestion-financiera</p> <p>La gestión financiera está relacionado con la obtención de créditos, gestión de créditos y la rentabilidad. También consiste en administrar los recursos que se tienen en una empresa para asegurar que serán suficientes para cubrir los gastos para que esta pueda funcionar.</p>		Rentabilidad	
--	--	---	--	--------------	--

ANEXO 4: MATRIZ DE CONSTRUCCIÓN DEL INSTRUMENTO

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala valorativa Likert
V1 Créditos	D1 Créditos Financieros	Convenio	1. ¿la Cooperativa suscribió convenios con las entidades públicas y privadas para otorgar créditos?	<u>Escala Likert</u> 5= Siempre 4= Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi Nunca 1 = Nunca
		Garantía de terceros	2. ¿La Cooperativa para otorgar créditos solicita Garantía de terceros?	
		Hipotecario	3. ¿La Cooperativa otorga créditos hipotecarios están debidamente respaldados?	
		Personales	4. ¿La Cooperativa otorga préstamos personales sustentados?	
	D2 Transacciones Financieras	Colocaciones	5. ¿Las Colocaciones que efectúa la Cooperativa están debidamente garantizados?	
		Cobranzas	6. ¿A los créditos vencidos la oficina de recuperaciones, efectúa las cobranzas en forma oportuna?	
		Líneas de Crédito	7. ¿El otorgamiento de créditos deficientes genera morosidad?	
	D3 Control Financiero	Control Preventivo	8. ¿La Cooperativa práctica el Control Preventivo?	
		Control Simultáneo	9. ¿La Cooperativa práctica el Control simultáneo?	
		Control Posterior	10. ¿La Cooperativa práctica el Control posterior?	

V2. Riesgos Moratorio	D1 Morosidad	Evaluación de Créditos	11. ¿La Cooperativa efectúa la evaluación de Créditos en forma eficiente?	<u>Escala Likert</u> 5= Siempre 4= Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi Nunca 1 = Nunca
		Cuentas incobrables	12. ¿Las Cuentas incobrables están debidamente registradas?	
		Imposibilidad de pago	13. ¿Para usted la mayoría de los socios tiene imposibilidad de pago?	
		Riesgos Crediticios	14. ¿La entidad cuenta con estrategias adecuadas para enfrentar los riesgos crediticios?	
	D2 Operaciones Financieras	Financiamiento	15. ¿Para usted la Cooperativa cuenta con financiamiento aceptable?	
		Obligaciones de Pago	16. ¿Para usted la Cooperativa cuenta con las obligaciones de pago?	
		Eficacia y Eficiencia	17. ¿Para usted la Cooperativa otorga los créditos con eficacia y eficiencia?	
	D3 Gestión financiera	Obtención de Créditos	18. ¿Los Créditos otorgados cuentan con el respaldo financiero?	
		Gestión de Créditos	19. ¿La gestión crediticia de la Cooperativa cumple objetivos y metas institucionales?	
		Rentabilidad	20. ¿La Cooperativa obtiene rentabilidad adecuada?	

ANEXO 5: INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Instrumento



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Nos dirigimos a su persona para saludarle cordialmente asimismo solicitarle su apoyo dando respuesta a las preguntas del presente cuestionario de manera real, objetiva y concreta y manifestarle que esta información se utilizará exclusivamente con fines académicos en el proceso de investigación que nos encontramos desarrollando.

Objeto del cuestionario: Acopiar datos e información para el trabajo de investigación titulado: “Créditos y Riesgos Moratorio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga – 2018”. La prueba es reservada y anónima.

Instrucciones: Lea Usted con atención y conteste a las preguntas marcando con una “x” en una sola alternativa.

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

VARIABLE: CRÉDITOS						
PREGUNTAS		Alternativas de Respuestas				
		1	2	3	4	5
Créditos Financieros						
01	¿La Cooperativa suscribió convenios con las entidades públicas y privadas para otorgar créditos?	14	10	9	7	0
02	¿Para otorgar créditos se solicita Garantía de terceros que tengan solvencia económica?	10	11	10	9	0
03	¿El otorgamiento de los créditos con las garantías hipotecarias están debidamente respaldados?	7	8	10	9	6
04	¿El otorgamiento de los préstamos personales cuenta con las garantías correspondientes?	6	7	9	13	5

Transacciones Financieras						
05	¿Las Colocaciones que efectúa la Cooperativa están debidamente sustentadas y garantizadas?	7	6	11	9	7
06	¿A los créditos vencidos la oficina de recuperaciones, efectúa las cobranzas en forma oportuna?	6	5	10	11	8
07	¿La Cooperativa otorga diferentes líneas de crédito a sus socios?	5	6	12	11	6
Control Financiero						
08	¿La entidad efectúa el control preventivo a los créditos otorgados?	8	7	10	9	6
09	¿La entidad efectúa el control simultáneo a los créditos otorgados?	8	12	13	7	0
10	¿La entidad efectúa control posterior a los créditos otorgados?	13	12	10	5	0

VARIABLE: RIESGO MORATORIO						
PREGUNTAS		Alternativas de Respuestas				
		1	2	3	4	5
Morosidad						
11	¿La entidad efectúa la evaluación de Créditos en forma eficiente?	8	11	13	8	0
12	¿Las cuentas incobrables son judicializadas oportunamente?	9	10	12	9	0
13	¿la imposibilidad de pago de los créditos obtenidos se da en la mayoría de los socios?	6	8	6	12	8
14	¿La entidad cuenta con estrategias adecuadas para enfrentar los riesgos crediticios?	10	12	10	8	0
Operaciones Financieras						
15	¿La entidad cuenta con financiamiento aceptable?	8	9	14	7	2
16	¿La entidad cuenta con obligaciones de pago?	3	7	13	17	0
17	¿La entidad otorga los créditos a los socios con eficacia y eficiencia?	11	10	12	7	0
Gestión financiera						
18	¿Los Créditos otorgados a los socios cuentan con el respaldo financiero?	10	11	8	9	2
19	¿La gestión crediticia de la entidad cumple objetivos y metas?	9	11	9	8	3
20	¿La Cooperativa obtiene rentabilidad aceptable?.	9	12	8	9	2

Validación del instrumento

Informe de opinión del juicio de experto

ANEXO 6: PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Anexo 5: Planilla de Juicio de Expertos

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

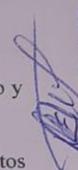
Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento que hace parte de la investigación: "Créditos y Riesgos Moratorio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristobal de Huamanga - 2018". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: Alfredo Pillaca Esquivel
 Formación académica: Contador Público
 Áreas de experiencia profesional: Experiencia Docencia Universitaria y Gerente de Sociedad de Auditoria
 Tiempo: Siete Años
 Actual: Universidad Peruana los Andes y Sociedad de Auditoria
 Institución: Gerente de la Sociedad de Auditoria Pillaca Gómez

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

DATOS GENERALES

- 1.1. **Título de la Investigación:** "Créditos y Riesgos Moratorio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristobal de Huamanga - 2018".
- 1.2. **Nombre de los instrumentos motivo de Evaluación:** Variables independiente: Créditos dependiente: Riesgo Moratorio.


Mg. ALFREDO PILLACA ESQUIVEL
 Contador Público Colegiado Certificado
 MATRICULA 017-890

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Los indicadores están claros y bien definidos																			81		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																			82		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la gestión pública																	80				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.																			84		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																	80				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para la investigación																			82		

Anexo 5: Planilla de Juicio de Expertos

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento que hace parte de la investigación "Créditos y Riesgos Moratorio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga - 2018". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: María Victoria Berrocal Cunto
 Formación académica: Contador Público
 Áreas de experiencia profesional: Experiencia Financiera y Docencia universitaria
 Tiempo: Nueve Años
 Actual: Auditora
 Institución: Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

DATOS GENERALES

1.1. **Título de la Investigación:** "CRÉDITOS Y RIESGOS MORATORIO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA - 2018".

1.2. **Nombre de los instrumentos motivo de Evaluación:** Variables 1: Créditos y Variable 2: Riesgos Moratorio.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente		Baja				Regular				Buena				Muy bueno					
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Los indicadores están claros y bien definidos															80					
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																	82			
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la gestión pública															80					
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.																	84			
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad															79					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para la investigación																	83			

ANEXO 7: CONSENTIMIENTO INFORMADO



"Año de la Universalización de la Salud"

Ayacucho, 23 de noviembre de 2020.

CARTA N° 307 - 2020 - CACSCH/CA-P

Señoras:

Mirtha Delfina Chipana Garibay

Asoc. 9 de diciembre Mz. "E" Lte. I - Jesús Nazareno

Erika Vilcapuma Martínez

Av. Ramón Castilla N° 155 - Ayacucho

Presente. -

Asunto : Autoriza realizar Trabajo de Investigación "Créditos y Riesgos Moratorio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga - 2018"

Ref. : Carta de fecha 20 de noviembre de 2020

De mi especial consideración:

Mediante la presente me dirijo a ustedes, para saludarlas cordialmente y en atención a la Carta presentada a este despacho el día 20 de noviembre de 2020, respecto a la solicitud de autorización para realizar el trabajo de investigación en la Cooperativa San Cristóbal, titulado "Créditos y Riesgos Moratorio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga - 2018", esta Presidencia autoriza efectuar dicho trabajo de investigación; para tal efecto se le brindara las facilidades que, el caso lo requiera para el cumplimiento de sus objetivos; en ese sentido agradeceré se sirva remitir los resultados de la referida investigación, los mismos que serán de utilidad para la gestión.

Sin otro en particular, hago uso de la oportunidad para expresar las muestras de mi consideración y estima personal.

Atentamente,


 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
 SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA

 Lic. Tania Zulema Infante Oriundo
 PRESIDENTE



OFICINA PRINCIPAL
 Portal Unián N° 030 - 033 - Telef: (0661) 31 2513

CALL CENTER
 Telef: (0661) 39 4330

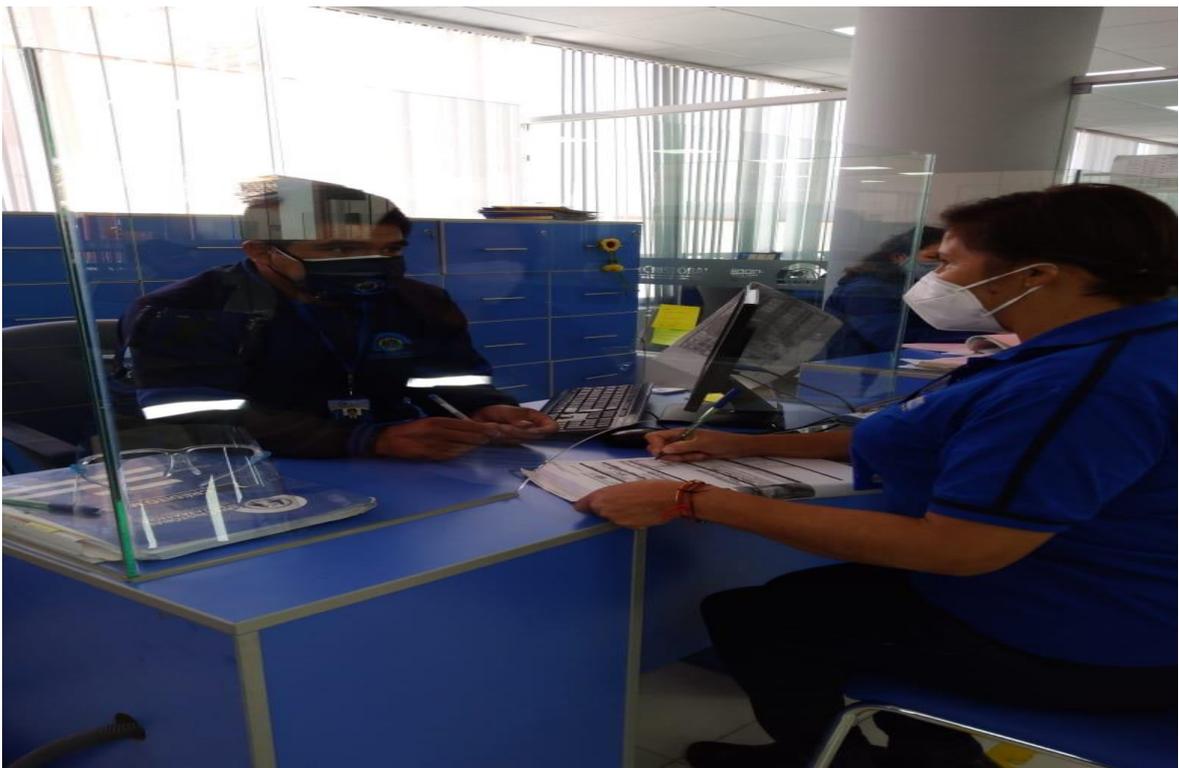
OFICINA DE COBRANZA
 Telef: (0661) 31 2515 Anexo 11910

CENTRO DE NEGOCIOS
 Portal Unión N° 033 Dpto. Puno Telef: (0661) 31 2515 Anexo 11101

ANEXO 8: EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS.







PRUEBA PILOTO – CONFIABILIDAD

ANEXO 7: PRUEBA PILOTO – CONFIABILIDAD

VARIABLE 1

Fiabilidad

→ Escala: PP-V1

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	40	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,913	,913	10

VARIABLE 2

→ Fiabilidad

Escala: PP-V2

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	40	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,866	,867	10

NOTA: Se ha tomado en cuenta el **10%** de la muestra.

Escala: PP-V1+V2

Resumen de procesamiento de casos

Casos	N		%	
	Válido			
		40		100,0
	Excluido ^a	0		,0
	Total	40		100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,944	,944	20

BASE DE DATOS DE PRUEBA PILOTO

RESULTADOS	V1: CRÉDITOS										V2: RIESGO MORATORIO										TOTAL		
	V1d1: CRÉDITOS FINANCIEROS				V1d2: TRANSACCIONES FINANCIERAS			V1d3: CONTROL FINANCIERO			V2d1: MOROSIDAD				V2d2: OPERACIONES FINANCIERAS			V1d3: GESTIÓN FINANCIERA					
	1	2	3	4	1	2	3	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	1	2	3			
1	4	2	5	3	3	4	5	3	1	2	3	1	1	5	1	1	4	1	4	1	1	3	56
2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	2	1	1	2	1	2	3	1	1	1	1	1	1	33
3	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
4	3	1	5	2	3	4	3	3	1	1	1	1	2	3	2	3	1	2	3	1	2	3	46
5	2	3	1	3	3	2	3	1	3	2	2	3	4	1	1	4	3	2	2	2	2	3	48
6	4	3	5	3	4	5	4	4	4	3	3	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	72
7	3	2	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	77	
8	4	4	4	5	3	5	5	5	4	3	3	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	76
9	1	1	2	1	1	3	3	3	1	1	1	2	1	2	1	3	2	3	1	2	3	1	35
10	2	2	4	4	4	3	3	1	2	3	2	4	3	1	5	3	1	2	1	2	1	2	52
11	2	1	1	1	3	1	3	2	3	1	2	3	5	2	3	2	1	1	3	1	3	1	41
12	1	1	2	1	1	3	2	1	3	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	33
13	1	3	4	5	5	5	4	3	4	2	4	3	5	3	3	4	3	2	3	4	7	4	70
14	4	3	3	4	5	4	5	5	3	3	3	4	5	2	3	4	2	4	4	4	4	4	74
15	2	3	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	3	2	1	3	2	1	36
16	3	1	3	3	2	1	3	2	2	2	1	1	2	1	1	2	3	1	2	1	2	1	37
17	4	2	4	3	4	5	5	4	3	2	3	2	4	2	4	3	3	2	3	4	6	4	68
18	1	2	1	3	2	2	1	2	1	1	3	2	2	1	2	1	1	3	2	1	1	1	33
19	2	1	4	4	4	3	1	1	3	1	2	3	1	2	3	1	3	1	3	1	3	2	45
20	2	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	68
21	1	3	2	2	3	3	2	3	2	1	3	4	1	3	4	4	1	2	2	1	2	1	47
22	3	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	62
23	3	2	3	4	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	2	3	2	3	4	2	3	4	69
24	2	1	3	1	3	2	3	3	2	2	3	3	5	1	3	4	2	1	2	1	2	1	47
25	1	1	2	4	2	1	3	3	2	3	2	3	4	2	3	2	3	2	2	2	2	2	47
26	2	3	1	1	1	3	2	3	1	1	2	1	1	2	3	4	1	1	1	2	3	3	38
27	1	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	5	4	3	4	2	4	5	4	5	4	69
28	2	3	1	2	2	3	1	1	2	1	2	1	3	1	4	3	2	3	2	2	2	2	41
29	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	75
30	1	1	3	3	1	2	2	1	2	2	1	3	2	2	2	2	2	1	1	3	1	3	37
31	4	4	4	4	3	4	4	5	3	2	2	3	4	4	2	3	4	3	5	2	3	5	69
32	1	2	1	3	1	3	2	1	2	3	1	1	2	2	3	4	2	1	3	1	3	1	39
33	3	2	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	5	4	4	4	3	2	4	4	4	4	68
34	2	2	5	5	4	3	4	3	3	2	4	3	4	3	2	4	3	4	3	4	3	4	67
35	1	3	4	3	4	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	2	2	2	2	66
36	3	4	2	2	4	4	3	4	1	1	4	2	4	3	1	2	4	1	3	3	3	3	55
37	1	2	3	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	29
38	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	29
39	3	4	5	4	5	4	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3	4	1	3	4	69
40	1	3	1	4	3	3	4	2	2	1	4	2	5	2	5	3	2	3	2	3	2	3	55
VAR	1.1875	1.196	1.72438	1.55	1.76938	1.7375	1.49438	1.796	0.999375	1.044375	1.04938	1.1494	1.86	1.14	1.2775	0.85	1.134375	1.4975	1.534375	1.444375	265.74		

ESTADÍSTICAS DE TOTAL DE ELEMENTOS

(depurado)

VARIABLE 1

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item01	25,63	71,215	,602	,468	,909
Item02	25,43	72,507	,525	,506	,913
Item03	24,90	69,118	,577	,494	,911
Item04	24,78	67,512	,691	,652	,904
Item05	24,80	64,933	,779	,659	,898
Item06	24,63	65,061	,780	,663	,898
Item07	24,70	66,369	,781	,683	,898
Item08	24,93	65,404	,747	,675	,900
Item09	25,40	71,067	,677	,560	,905
Item10	25,70	70,933	,668	,591	,905

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
27,88	83,651	9,146	10

VARIABLE 2**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item11	24,00	48,718	,733	,612	,843
Item12	24,00	50,872	,540	,354	,857
Item13	23,33	47,456	,580	,483	,855
Item14	24,13	49,087	,670	,652	,847
Item15	23,88	52,728	,383	,271	,869
Item16	23,43	53,122	,458	,328	,862
Item17	24,15	51,003	,535	,488	,857
Item18	23,98	48,384	,608	,457	,851
Item19	23,90	46,656	,711	,700	,842
Item20	23,95	48,562	,611	,449	,851

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
26,53	60,410	7,772	10

DE LAS DOS VARIABLES

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item01	52,15	251,874	,556	,650	,942
Item02	51,95	250,356	,598	,651	,942
Item03	51,43	248,661	,528	,560	,943
Item04	51,30	241,805	,733	,710	,939
Item05	51,33	236,892	,816	,846	,938
Item06	51,15	238,233	,790	,794	,938
Item07	51,23	240,846	,785	,827	,939
Item08	51,45	238,818	,760	,802	,939
Item09	51,93	248,276	,729	,683	,940
Item10	52,23	248,897	,692	,646	,940
Item11	51,88	247,856	,723	,768	,940
Item12	51,88	252,163	,557	,666	,942
Item13	51,20	245,036	,592	,687	,942
Item14	52,00	246,872	,721	,784	,940
Item15	51,75	257,321	,379	,395	,945
Item16	51,30	256,318	,501	,527	,943
Item17	52,03	250,435	,614	,631	,941
Item18	51,85	244,849	,675	,623	,941
Item19	51,78	241,666	,752	,804	,939
Item20	51,83	247,020	,629	,558	,941

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
54,40	272,554	16,509	20

HIPOTESIS GENERAL

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	40	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,944	,944	20

HIPOTESIS ESPECIFICA 1

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	40	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,930	,931	14

HIPOTESIS ESPECÍFICA 2

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	40	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,915	,914	13

HIPOTESIS ESPECIFICA 3

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	40	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,931	,931	13

ESTADÍSTICAS DE TOTAL DE ELEMENTOS

(depurado)

HIPOTESIS GENERAL

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item01	52,15	251,874	,556	,650	,942
Item02	51,95	250,356	,598	,651	,942
Item03	51,43	248,661	,528	,560	,943
Item04	51,30	241,805	,733	,710	,939
Item05	51,33	236,892	,816	,846	,938
Item06	51,15	238,233	,790	,794	,938
Item07	51,23	240,846	,785	,827	,939
Item08	51,45	238,818	,760	,802	,939
Item09	51,93	248,276	,729	,683	,940
Item10	52,23	248,897	,692	,646	,940
Item11	51,88	247,856	,723	,768	,940
Item12	51,88	252,163	,557	,666	,942
Item13	51,20	245,036	,592	,687	,942
Item14	52,00	246,872	,721	,784	,940
Item15	51,75	257,321	,379	,395	,945
Item16	51,30	256,318	,501	,527	,943
Item17	52,03	250,435	,614	,631	,941
Item18	51,85	244,849	,675	,623	,941
Item19	51,78	241,666	,752	,804	,939
Item20	51,83	247,020	,629	,558	,941

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de el mentos
54,40	272,554	16,509	20

HIPOTESIS ESPECIFICA 1

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item01	36,28	133,128	,560	,549	,928
Item02	36,08	133,199	,555	,562	,929
Item03	35,55	130,356	,543	,517	,930
Item04	35,43	126,456	,715	,675	,924
Item05	35,45	122,203	,826	,829	,920
Item06	35,28	124,051	,766	,738	,922
Item07	35,35	125,054	,796	,775	,921
Item08	35,58	123,789	,761	,760	,922
Item09	36,05	131,228	,705	,598	,925
Item10	36,35	131,515	,675	,616	,925
Item11	36,00	130,718	,709	,705	,924
Item12	36,00	133,333	,562	,653	,928
Item13	35,33	128,584	,579	,601	,929
Item14	36,13	130,010	,707	,689	,924

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
38,53	148,615	12,191	14

HIPOTESIS ESPECÍFICA 2

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item01	33,75	103,269	,580	,529	,910
Item02	33,55	103,536	,564	,577	,911
Item03	33,03	100,794	,559	,513	,912
Item04	32,90	97,938	,709	,668	,905
Item05	32,93	94,994	,787	,677	,902
Item06	32,75	95,115	,791	,691	,901
Item07	32,83	97,225	,767	,713	,903
Item08	33,05	96,049	,736	,684	,904
Item09	33,53	102,153	,699	,615	,906
Item10	33,83	102,199	,679	,610	,907
Item15	33,35	107,567	,363	,320	,919
Item16	32,90	106,759	,497	,483	,913
Item17	33,63	103,061	,606	,589	,910

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
36,00	117,487	10,839	13

HIPOTESIS ESPECIFICA 3

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item01	33,38	123,112	,597	,514	,929
Item02	33,18	123,840	,563	,523	,930
Item03	32,65	120,951	,555	,517	,931
Item04	32,53	117,640	,711	,685	,925
Item05	32,55	114,767	,775	,668	,923
Item06	32,38	114,394	,798	,702	,922
Item07	32,45	116,510	,783	,723	,923
Item08	32,68	114,994	,760	,724	,923
Item09	33,15	122,233	,701	,631	,926
Item10	33,45	122,254	,683	,600	,926
Item18	33,08	118,840	,688	,583	,926
Item19	33,00	117,641	,726	,677	,925
Item20	33,05	120,869	,621	,495	,928

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
35,63	138,958	11,788	13