

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**TESIS**  
**GESTIÓN CREDITICIA Y MOROSIDAD EN LA**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TODOS LOS**  
**SANTOS, AGENCIA CHOTA – 2022**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
**“CONTADOR PÚBLICO”**

**PRESENTADO POR LA BACHILLER:**  
**DEYSI MARIBEL DÍAZ DÍAZ**

**ASESOR:**  
**DR. LENNIN RODRÍGUEZ CASTILLO**



**CAJAMARCA – PERÚ**  
**2025**



## CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Investigador:  
DEYSI MARIBEL DÍAZ DÍAZ  
DNI: 71509719  
Escuela Profesional - Facultad:  
Escuela Profesional de Contabilidad – Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas.
2. Asesor:  
DR. LENNIN RODRÍGUEZ CASTILLO  
Departamento Académico:  
Ciencias Contables y Administrativas
3. Grado académico o título profesional para el estudiante  
 Bachiller     Título Profesional     Segunda especialidad  
 Maestro     Doctor
4. Tipo de Investigación:  
 Tesis     Trabajo de investigación     Trabajo de suficiencia profesional  
 Trabajo académico
5. Título de Trabajo de Investigación:  
"GESTIÓN CREDITICIA Y MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TODOS LOS SANTOS, AGENCIA CHOTA – 2022"
6. Fecha de evaluación: 16/03/2026
7. Software antiplagio:  TURNITIN     URKUND (OURIGINAL) (\*)
8. Porcentaje de Informe de Similitud: 5%
9. Código Documento: oíd::: 3117:568352526
10. Resultado de la Evaluación de Similitud:  
 APROBADO     PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES     DESAPROBADO

Fecha Emisión: 18/03/2026

<i>Firma y/o Sello Emisor Constancia</i>	
	
Dr. Lennin Rodríguez Castillo DNI: 16657425	Dr. Juan José Julio Vera Abanto Director de la Unidad de Investigación F-CECA

\* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023


**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
Escuela Profesional de Contabilidad

**APROBACION DE LA TESIS**

El (la) asesor (a) y los miembros del jurado evaluador designados según Resolución de Consejo de Facultad N° 0150-2025-F-CECA-UNC, aprueban la tesis desarrollada por el (la) Bachiller **DEYSI MARIBEL DÍAZ DÍAZ**, denominada:

**GESTIÓN CREDITICIA Y MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y**  
**CRÉDITO TODOS LOS SANTOS AGENCIA CHOTA - 2022**


Fecha Sustentación: 28/08/2025.



-----  
M.Cs. CPC. FRANCISCO EDILBRANDO CALDERÓN VERA  
PRESIDENTE



-----  
DR. CPC. ROBERTO ARTURO GRANADOS CRUZ  
SECRETARIO



-----  
M.Cs. CPC. WILSON ASCENCIO YUMBATO ROJAS  
VOCAL



-----  
DR. CPC. LENNIN RODRÍGUEZ CASTILLO  
ASESOR

## DEDICATORIA

### *A DIOS*

A Dios que cada día me ha dado las fuerzas necesarias para no rendirme

### *A LOS DOCENTES*

Por los conocimientos brindados y compartidos en las aulas universitarias a lo largo de la carrera

### *A MI ASESOR*

Al Doctor Lennin Rodríguez Castillo por todo su apoyo profesional e incondicional, que hicieron posible realizar esta investigación

*Deysi Maribel*

## AGRADECIMIENTO

### *A DIOS*

Quien me guío por el buen camino y no me dejó rendirme en los momentos más duros de la vida

A mis queridos padres quienes han estado presentes en cada etapa de mi vida, a mi más grande bendición que es mi hijo (D. J. J.) quien tuvo que partir a muy corta edad, pero será la luz que ilumine mi camino y la fuerza para seguir luchando en este duro proceso que me tocó vivir, ahora el juntos a mis abuelitos maternos son mis ángeles que me cuidaran desde el cielo. A mi pareja que no me ha dejado sola en estos momentos y a toda mi familia cercana que ha sido participe de cada tropiezo y logro que he tenido

*Deysi Maribel*

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA .....	4
AGRADECIMIENTO .....	5
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	6
ÍNDICE DE TABLAS .....	10
ÍNDICE DE FIGURAS.....	12
RESUMEN .....	14
ABSTRACT.....	15
INTRODUCCIÓN .....	16
<b>CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>18</b>
1.1. Identificación del problema .....	18
1.2. Selección y delimitación del problema .....	20
1.2.1. Selección espacial .....	20
1.2.2. Selección temporal.....	20
1.3. Formulación del problema .....	20
1.3.1. Pregunta general.....	20
1.3.2. Preguntas específicas .....	20
1.4. Objetivos .....	21
1.4.1. Objetivo general.....	21
1.4.2. Objetivos específicos .....	21

1.5.	Justificación .....	21
1.5.1.	Justificación teórica .....	21
1.5.2.	Justificación práctica.....	21
1.5.3.	Justificación académica .....	22
1.6.	Limitaciones de la investigación.....	22
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....</b>		<b>23</b>
2.1.	Antecedentes de la investigación .....	23
2.1.1.	Internacionales .....	23
2.1.2.	Nivel nacional .....	24
2.1.3.	Nivel regional.....	26
2.2.	Bases teóricas .....	27
2.2.1.	Gestión crediticia .....	27
2.3.	Marco conceptual.....	28
2.3.1.	Gestión crediticia .....	28
2.3.2.	Morosidad .....	31
2.4.	Definición de términos básicos .....	33
<b>CAPÍTULO III. HIPÓTESIS Y VARIABLES .....</b>		<b>37</b>
3.1.	Formulación de la hipótesis .....	37
3.1.1.	Hipótesis general.....	37
3.1.2.	Hipótesis específicas .....	37
3.2.	Identificación de Variables .....	37

3.3. Operacionalización de variables .....	38
<b>CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA .....</b>	<b>40</b>
4.1. Tipo y nivel de investigación.....	40
4.1.1. Tipo de investigación.....	40
4.1.2. Nivel de investigación.....	40
4.2. Diseño de la investigación .....	40
4.3. Población de estudio .....	41
4.4. Tamaño de muestra .....	41
4.5. Unidad de análisis .....	41
4.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación .....	42
4.6.1. Método de investigación .....	42
4.6.2. Técnica de recolección de datos .....	42
4.6.3. Instrumento de recolección de datos.....	43
4.6.4. Técnicas de procesamiento de la información .....	43
4.6.5. Análisis, interpretación y discusión de resultados .....	43
<b>CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>45</b>
5.1. Análisis interpretación y discusión de resultados .....	45
5.2. Contrastación de hipótesis .....	62
5.3. Discusión de resultados.....	63
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>65</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>66</b>

<b>REFERENCIAS</b> .....	67
<b>ANEXOS</b> .....	71
Anexo 01: Matriz de consistencia metodológica .....	71
Anexo 02: Instrumento de recolección de datos .....	74
Anexo 03: Base de datos.....	76
Anexo 04: Prueba de normalidad.....	78
Anexo 05: Tablas descriptivas .....	79

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de variables .....	38
<b>Tabla 2</b> Confiabilidad del cuestionario .....	43
<b>Tabla 3</b> Baremos de la variable gestión crediticia .....	44
<b>Tabla 4</b> Baremos de la variable morosidad.....	44
<b>Tabla 5</b> Relación entre la gestión crediticia y la morosidad en la COOPAC Todos los Santos - Agencia Chota .....	62
<b>Tabla 6</b> Pruebas de normalidad.....	78
<b>Tabla 7</b> Nivel de gestión crediticia en la COOPAC Todos los Santos de Chota - Agencia Chota.....	79
<b>Tabla 8</b> Políticas en base a los cambios económicos del país para no afectar a sus clientes..	79
<b>Tabla 9</b> Políticas que regulan la captación de créditos .....	79
<b>Tabla 10</b> Políticas de descuentos en la tasa de interés o facilidades de pago .....	80
<b>Tabla 11</b> Recopilación de información de sus posibles clientes en base a documentos.....	80
<b>Tabla 12</b> Evaluación de los ingresos y gastos de los socios para solventar sus obligaciones financieras .....	80
<b>Tabla 13</b> Evaluación de los préstamos anteriores para verificar su cumplimiento.....	81
<b>Tabla 14</b> Evaluación del destino del crédito para verificar la adecuada utilización del dinero .....	81
<b>Tabla 15</b> Visitas periódicas a domicilio para evidenciar el correcto destino del crédito.....	81
<b>Tabla 16</b> Cumplimiento de los procedimientos de seguimiento de créditos.....	82

<b>Tabla 17</b> Nivel de morosidad en la COOPAC Todos los Santos – Agencia Chota.....	82
<b>Tabla 18</b> Identificación de ingresos de los socios de sus actividades laborales o negocio para evitar el incumplimiento .....	82
<b>Tabla 19</b> Identificación de socios en la cooperativa con desempleo .....	83
<b>Tabla 20</b> Socios sin la liquidez suficiente para afrontar sus obligaciones financieras a corto plazo.....	83
<b>Tabla 21</b> Socios sin la liquidez suficiente para afrontar sus obligaciones financieras a largo plazo.....	83
<b>Tabla 22</b> Socios que financian sus actividades con sus propios recursos.....	83
<b>Tabla 23</b> Socios que financian sus actividades con préstamos de entidades financieras.....	84

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Nivel de gestión crediticia en la COOPAC Todos los Santos de Chota - Agencia Chota.....	45
<b>Figura 2</b> Políticas en base a los cambios económicos del país para no afectar a sus clientes	46
<b>Figura 3</b> Políticas que regulan la captación de créditos.....	47
<b>Figura 4</b> Políticas de descuentos en la tasa de interés o facilidades de pago.....	48
<b>Figura 5</b> Recopilación de información de sus posibles clientes en base a documentos .....	49
<b>Figura 6</b> Evaluación de los ingresos y gastos de los socios para solventar sus obligaciones financieras .....	50
<b>Figura 7</b> Evaluación de los préstamos anteriores para verificar su cumplimiento .....	51
<b>Figura 8</b> Evaluación del destino del crédito para verificar la adecuada utilización del dinero .....	52
<b>Figura 9</b> Visitas periódicas a domicilio para evidenciar el correcto destino del crédito .....	53
<b>Figura 10</b> Cumplimiento de los procedimientos de seguimiento de créditos .....	54
<b>Figura 11</b> Nivel de morosidad en la COOPAC Todos los Santos – Agencia Chota .....	55
<b>Figura 12</b> Identificación de ingresos de los socios de sus actividades laborales o negocio para evitar el incumplimiento .....	56
<b>Figura 13</b> Identificación de socios en la cooperativa con desempleo.....	57
<b>Figura 14</b> Socios sin la liquidez suficiente para afrontar sus obligaciones financieras a corto plazo.....	58
<b>Figura 15</b> Socios sin la liquidez suficiente para afrontar sus obligaciones financieras a largo plazo.....	59

**Figura 16** Socios que financian sus actividades con sus propios recursos .....60

**Figura 17** Socios que financian sus actividades con préstamos de entidades financieras .....61

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión crediticia y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota – 2022. Para lo cual se empleó una metodología de tipo aplicada, de nivel descriptivo-correlacional y de diseño no experimental-transversal, la población y muestra estuvo conformada por 31 analistas de la cooperativa, además se emplearon métodos tales como el deductivo, hipotético-deductivo y analítico; la técnica aplicada para recoger los datos fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. De lo que se concluyó que la gestión crediticia se relaciona significativamente con la reducción de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota – 2022, según la correlación de Spearman igual a 0.669 y una significancia de 0.000 en un nivel menor al 0.01. Además, se identificó que el 58.06% de los trabajadores consideran que la gestión crediticia es buena, el 38.71% dijeron que es regular y el 3.23% indicó que es mala la gestión crediticia, por otro lado, el 61.29% de los trabajadores consideran que la morosidad tiene un nivel medio, el 35.48% dijeron que el nivel de mora es alto y el 3.23% indicó que el nivel de morosidad en la cooperativa es bajo.

**Palabras clave:** Gestión crediticia, morosidad, evaluación de créditos, seguimiento de créditos

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between credit management and delinquency in the Todos los Santos Savings and Loan Cooperative, Chota Agency - 2022. The population and sample consisted of 31 analysts of the cooperative, and methods such as deductive, hypothetical-deductive and analytical were used; the technique applied to collect data was the survey and the instrument was the questionnaire. It was concluded that credit management is significantly related to the reduction of delinquency in the Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota - 2022, according to Spearman's correlation equal to 0.669 and a significance of 0.000 at a level of less than 0.01. In addition, it was identified that 58.06% of the workers consider that credit management is good, 38.71% said that it is regular and 3.23% indicated that credit management is bad, on the other hand, 61.29% of the workers consider that delinquency has a medium level, 35.48% said that the level of delinquency is high and 3.23% indicated that the level of delinquency in the cooperative is low.

**Key words:** Credit management, delinquency, loan evaluation, loan monitoring

## INTRODUCCIÓN

La gestión crediticia es un aspecto fundamental en las entidades financieras, pues en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos – Agencia Chota, se observó una problemática con respecto a la ineficiente gestión crediticia para otorgar préstamos a los usuarios; dentro de las causas que originan este problema es la falta de evaluación adecuada a los créditos otorgados por parte de los analistas, la falta de seguimiento a los créditos otorgados y el desconocimiento de los procesos de gestión de créditos. Como consecuencia de este problema la entidad podría afrontar altos índices de morosidad, que afectarían el desarrollo normal de la entidad. Por ello se pretende estudiar la relación que tiene la gestión crediticia con la morosidad, como solución al problema que se presenta, fomentando la buena gestión de los créditos que se ofrece en la cooperativa.

Por lo que se planteó como objetivo determinar la relación entre la gestión crediticia y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota – 2022. Para lo cual se empleó una metodología de tipo aplicada, de nivel descriptivo-correlacional y de diseño no experimental-transversal, la población y muestra estuvo conformada por 31 analistas de la cooperativa, además se emplearon métodos tales como el deductivo, hipotético-deductivo y analítico; la técnica aplicada para recoger los datos fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario.

En tal sentido, la presente investigación se estructura de la siguiente manera:

**Capítulo I:** El planteamiento de la investigación, en el cual comprende la identificación del problema, formulación del problema (general y específicos), objetivos (general y específicos), así como la justificación (teórica, práctica, académica) y limitaciones.

**Capítulo II:** El Marco Teórico, en el cual comprende los antecedentes de la investigación, bases teóricas y conceptuales, y la definición de términos básicos.

**Capítulo III:** Hipótesis y Variables, el cual comprende las hipótesis (General y Específicas), variables y operacionalización de las variables.

**Capítulo IV:** Metodología, el cual comprende el tipo, nivel y diseño de investigación; la población, muestra, unidad de análisis, los métodos, técnicas, instrumentos de recolección de datos y las técnicas para el procesamiento de la información, análisis, interpretación y discusión de resultados.

**Capítulo V:** Resultados y discusión, el cual comprende análisis, interpretación y discusión de resultados; prueba de hipótesis (general y específicas).

Finalmente desarrolla las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas, anexos (matriz de consistencia metodológica, instrumento para la obtención de datos) y apéndices (Base de datos y prueba de normalidad).

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Identificación del problema

En el mundo, los registros del organismo supervisor de la economía advierten de que históricamente la tasa de morosidad sube un 0.7%, como consecuencia de la ineficiente gestión de los créditos por parte de las entidades del sistema financiero en los países en el escenario dibujado por el Banco de España; el problema realmente para el sector financiero, se produce por lo impagos de manera masiva que ocurren por parte de los usuarios que acceden a créditos, parte de este problema es responsabilidad de las mismas entidades financieras que no realizan una evaluación ni una buena gestión o seguimiento a los créditos otorgados (Martínez, 2020).

En los países de América Latina, como Ecuador, el panorama financiero no es muy alentador; tomando en cuenta la fuerte disminución de la cartera en análisis durante los meses de diciembre de 2019 y enero y febrero de 2020, donde se evidencia que el crecimiento de las operaciones crediticias de los microcréditos crece pero a un ritmo muy bajo; sin embargo, la implementación de mecanismos financieros con parámetros que se ajusten a la realidad que actualmente está viviendo el Ecuador, como la reestructuración de operaciones crediticias que generará una estabilización tanto de la emisión de créditos como del índice de morosidad (Nieto, 2021).

En el Perú el auge de las microfinanzas impone un desafío para los ofertantes de créditos, pues el incremento del número de clientes es todo un reto en un mercado tan competitivo; frente a ello el índice de morosidad del mercado micro financiero ha venido creciendo; de hecho, la magnitud de la cartera en situación de morosidad, así como la cartera de aquellos créditos en morosidad, han aumentado de 3,6% a un 6%. Pues existe un mercado

desarrollado con una demanda creciente de préstamos centrado en las microempresas, ya que de 1 millón 106 mil 853 empresas legalizadas formalmente en Lima Metropolitana, el 93,6% pertenecen a microempresas (Hinostroza, 2021).

Actualmente la gestión crediticia y el índice de morosidad es causa de mucha preocupación para las empresas dedicadas al rubro financiero, pues en un 57% de estas entidades presentas fallas en la gestión crediticia, causando la falta de cumplimiento o morosidad, lo que conlleva a ver que una mala administración en la gestión de créditos incrementa la morosidad. Es muy importante resaltar que en el Perú se evidencia altos índices de morosidad, donde la gestión crediticia tiene una implicancia preponderante, y es centro de atención para afrontar la morosidad (Vilca & Torres, 2021).

Por otro lado, en las regiones del Perú, a diciembre del 2021, Lima sigue siendo el departamento que tiene el mayor monto de deuda morosa con un total de 3 mil 411 millones de soles, lo que equivale a 844 mil personas morosas. Le sigue Amazonas con una deuda de 2 mil 571 millones de soles con un total de 242 mil personas y Cajamarca con un total de 2 mil 201 millones de soles lo que se refleja en 393 mil personas morosas. Sin embargo, Amazonas ocupa el primer lugar en deuda morosa por habitante [S/. 3 119 soles] lo que significa que un 29% de la población está endeudada, seguido de Cajamarca con una deuda de S/. 1583 soles [28% de morosos en esta ciudad] ( (Equifax y Emprende, 2022).

En ese sentido el problema en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos – Agencia Chota, en la ineficiente gestión crediticia para otorgar préstamos a los usuarios; dentro de las causas que originan este problema es la falta de evaluación adecuada a los créditos otorgados por parte de los analistas, la falta de seguimiento a los créditos otorgados y el desconocimiento de los procesos de gestión de créditos. Como consecuencia de este problema la entidad podría afrontar altos índices de morosidad, que afectarían el desarrollo

normal de la entidad. Por ello se pretende estudiar la relación que tiene la gestión crediticia con la morosidad, como solución al problema que se presenta, fomentando la buena gestión de los créditos que se ofrece en la cooperativa.

## **1.2. Selección y delimitación del problema**

### ***1.2.1. Selección espacial***

La presente investigación se realizará en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota, ubicada en la ciudad de Chota, distrito de Chota, provincia de Chota y región de Cajamarca.

### ***1.2.2. Selección temporal***

La presente investigación se realizará con información vinculada al año 2022 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota; la misma que se desarrollará en los meses de julio a diciembre de 2024.

## **1.3. Formulación del problema**

### ***1.3.1. Pregunta general***

¿Cuál es la relación entre la gestión crediticia y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota - 2022?

### ***1.3.2. Preguntas específicas***

- ¿Cuál es el nivel de gestión crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota - 2022?
- ¿Cuál es el nivel de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota - 2022?

## **1.4. Objetivos**

### ***1.4.1. Objetivo general***

Determinar la relación entre la gestión crediticia y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota - 2022.

### ***1.4.2. Objetivos específicos***

- Identificar el nivel de gestión crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota – 2022.
- Identificar el nivel de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota – 2022.

## **1.5. Justificación**

### ***1.5.1. Justificación teórica***

Teóricamente la investigación, se justifica en el aporte científico-teórico que tiene la investigación al conocimiento respecto a la gestión crediticia y la morosidad. Asimismo, contribuye a las teorías existentes, para fomentar la buena gestión crediticia para reducir los niveles de morosidad en la Cooperativa Todos los Santos – Agencia Chota.

### ***1.5.2. Justificación práctica***

Desde el punto de vista práctico, permitió identificar el nivel de la gestión crediticia y el nivel de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota; además se justifica porque con esta investigación se analizó la relación entre la gestión crediticia y la morosidad, asimismo el nivel de las variables en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos – Agencia Chota.

### ***1.5.3. Justificación académica***

Finalmente, desde el punto de vista académico, sirvió como referencia para investigaciones en otras instituciones de investigación científica, o centros superiores de estudio; además permitirá optar el título profesional de Contador Público de la Universidad Nacional de Cajamarca.

### **1.6. Limitaciones de la investigación**

Ninguna

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1. Internacionales

Daquilema (2020) en su tesis “Modelo de gestión crediticia para reducir la morosidad de la cartera de microcréditos en el departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guamote Ltda. matriz del cantón Guamote provincia de Chimborazo, en el período 2019” se propuso como objetivo diseñar un modelo de gestión crediticia para reducir la morosidad de la cartera de microcréditos; la metodología empleada fue de una investigación de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y de diseño transversal, asimismo los métodos aplicados fueron el analítico y deductivo, la población fue 106 y una muestra de 83 socios, la técnica aplicada fue la encuesta. Concluyó que la cooperativa tiene serias falencias en los procesos de colocación y recuperación de cartera, dando a reflejar una morosidad del 10.33%, por lo que se debe incorporar; el proceso para la negociación de crédito, proceso para la concesión de créditos, finalizando con el proceso para el seguimiento y cobranzas, además las estrategias de guía, que servirán para disminuir el índice de morosidad en la entidad.

Gurumendi y Lainez (2020) en su tesis “Análisis de las políticas de crédito y su incidencia en la morosidad en la empresa Plastimet S.A.” tuvo como objetivo diseñar una propuesta de optimización de otorgamiento del crédito para disminuir la morosidad en los clientes; la metodología empleada fue de enfoque cuantitativo de alcance descriptivo, la población y muestra fue de 5 colaboradores, como técnica aplicó la encuesta. Concluyó que La asignación descontrolada del crédito ha sido siempre un problema ya que los vendedores lo hacían a su criterio y por salvar la venta sin tener el respaldo necesario para el pago. La gestión de cobro siempre ha sido una prioridad y se insiste por todos los medios, sin embargo,

al no tener una base de datos de información de clientes confiable, es un poco complicado realizar esta gestión.

Robles y Pineda (2020) en su tesis “El impacto de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador en los períodos 2019-2020” tuvo como objetivo medir el nivel de morosidad de los años 2019 – 2020, la metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo de nivel explicativo, el instrumento fue el análisis documental. Concluyó que la morosidad es un factor de gran relevancia para las instituciones del sector financiero, específicamente para las cooperativas de ahorro y crédito, puesto que con ayuda de este indicador se puede medir el desempeño de las entidades al momento de seleccionar a sus clientes, especialmente a quienes considera aptos para otorgar un crédito. Sin embargo, en las cooperativas analizadas como parte fundamental de esta investigación, fueron tomados como referencia los datos del período comprendido de enero a junio del 2020, en donde se puede evidenciar que el nivel de morosidad en la cartera total ha aumentado de una manera significativa, en comparación al primer semestre del año 2019.

### ***2.1.2. Nivel nacional***

Hinostroza (2022) en su tesis “Gestión crediticia y la morosidad del área de microfinanzas de la agencia Chorrillos del Banco Financiero del Perú, periodo 2017” tuvo como objetivo determinar la incidencia de la gestión crediticia en la morosidad del área de microfinanzas de la agencia Chorrillos del Banco Financiero del Perú; la metodología utilizada fue bajo el diseño no experimental – transversal, de nivel descriptivo – explicativo, su población fue 1358 créditos otorgados y una muestra de 124 créditos vencidos como técnica aplicó la observación y cuestionarios. Concluyó que la evaluación crediticia incidió de modo importante en la morosidad del área de microfinanzas de la agencia Chorrillos del Banco Financiero del Perú, en los aspectos más relevantes de la morosidad se encuentra el

segmento riesgo medio y los clientes nuevos con un alto porcentaje; es así que se presenta que el 88.89% de los asesores pertenecientes al área de microfinanzas tienen más de 5 años de experiencia laboral.

Jallo (2020) en su tesis “Evaluación de la gestión crediticia y su influencia en la morosidad de la financiera Mibanco - Agencia Puno, Periodos 2014 – 2018” se planteó como objetivo evaluar la gestión crediticia en el otorgamiento de crédito en la morosidad de la Financiera Mibanco - Agencia Puno; la metodología fue de enfoque cuantitativo, deductivo, de nivel descriptivo y de diseño no experimental, el instrumento aplicado fue la observación y la encuesta a una muestra de 27 analistas y 380 expedientes. Con lo que concluyó que la deficiente gestión crediticia se da por proceder incorrectamente con las etapas para el otorgamiento de crédito, no se lleva a cabo una correcta evaluación crediticia, donde del 100% de los clientes solo el 59% de créditos otorgados cumplen con los parámetros de las políticas de crédito y el 41% incumplieron los parámetros de créditos, por lo tanto, se concluye que las evaluaciones crediticias durante los últimos cinco años para el otorgamiento de sus créditos fue de manera flexible.

Paiva y Sánchez (2020) en su tesis “Evaluación Crediticia y Morosidad de Créditos Mype en Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura. Huaraz, periodo 2019 – 2020” tuvo como objetivo determinar la relación entre el proceso de evaluación crediticia y la gestión de la morosidad de créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura; la metodología fue de tipo aplicada, de diseño no experimental, de corte transversal y correlacional, con un enfoque cuantitativo, su población y muestra estuvo constituida por 36 colaboradores y la técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario. Concluyó que no existe relación entre el proceso de evaluación crediticia y la gestión de la morosidad, debido a factores externos de la coyuntura económica vivida por la pandemia mundial. El valor de

correlación fue de 0,297, con un valor de significancia de 0,78 mayor a 0,05. Por tanto, no se acepta la hipótesis de investigación y se acepta la hipótesis nula.

### **2.1.3. Nivel regional**

Santa Cruz (2019) en su tesis “Administración de la cartera de créditos y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura - Agencia Cajamarca, 2017” tuvo como objetivo determinar la relación de la administración de la cartera de créditos con la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura; la metodología fue de una investigación de tipo descriptivo - relacional, se realizó mediante el método inductivo-deductivo, con una población y muestra de 27 profesionales encargados de los créditos, la técnica aplicada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados muestran que existe una relación entre la evaluación del proceso crediticio y el nivel de morosidad de los créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura- Agencia Cajamarca, con una asociación positiva y moderada-alta (Rho de Spearman de 0,671). Las dimensiones de la administración de crédito que se relacionan con la morosidad son el seguimiento del crédito, con una asociación positiva y alta (Rho de Spearman de 0,728) y control de la cartera de crédito, con una asociación positiva moderada (Rho de Spearman de 0,572).

Tamay (2022) en su tesis “El riesgo crediticio y su relación con la cartera de morosidad de la COOPAC Todos los Santos de Chota, Periodo 2019” tuvo como objetivo establecer la relación entre el riesgo crediticio y la cartera de morosidad de la COOPAC Todos los Santos de Chota; la investigación fue no experimental, de corte transversal y de nivel correlacional; los métodos utilizados fueron deductivo-inductivo, analítico-sintético y estadístico; la población y muestra fueron 38 colaboradores, para la recolección de datos se utilizó la encuesta y el cuestionario como instrumento. Concluyó que la relación del riesgo crediticio con la cartera de morosidad de la COOPAC Todos los Santos de Chota es

significativa, con una correlación alta (correlación de Pearson 0,771) con un valor de significancia de  $0,000 < 0,05$ ; por lo tanto, la relación entre las variables es significativa, con correlación y frecuencia alta.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Gestión crediticia**

**2.2.1.1. Teoría de la moneda, el crédito y los ciclos económicos.** Roque (1935) en su teoría menciona que la emisión crediticia como medio impositivo es un recurso de emergencia, explicable durante el estado de guerra, por ejemplo, cuando no puede hacerse uso de otros medios y si los billetes vuelven a su valor, si el gobierno retira los nuevos billetes en circulación, se ha hecho en definitiva una operación de crédito: la emisión equivalente a un préstamo que no se restituye a los mismos que lo concedieron, y que, por consiguiente, perturba la distribución existente de la riqueza. Si los nuevos billetes no se retiran de la circulación (es lo que de ordinario acontece, por aquello de los malos gobiernos) la emisión equivale simplemente a un impuesto.

**2.2.1.2. Teoría de la cartera (portafolio).** Markowitz (1959) sostiene que el riesgo de inversión se puede minimizar invirtiendo en una combinación de dos o más activos financieros, con determinada rentabilidad, a tal inversión se le conoce como portafolio o cartera. Pues en su gestión la incertidumbre es una característica destacada de la inversión en seguridad, por lo que las fuerzas económicas no se entienden lo suficientemente bien como para que las predicciones estén fuera de toda duda o error para su buen funcionamiento.

**2.2.1.3. Teoría del riesgo (morosidad).** Luhmann (2006) en su teoría sostiene que la morosidad es un riesgo que tiene como probabilidad la ocurrencia de eventos futuros debido a decisiones específicas que condicionan los acontecimientos futuros; además, el

riesgo está caracterizado por la posibilidad de consecuencias negativas, por lo que recomienda analizar las decisiones y ejecutarlas en beneficio de la entidad.

## **2.3. Marco conceptual**

### **2.3.1. Gestión crediticia**

**2.3.1.1. Crédito.** El crédito puede ser llamado un proceso de tráfico en el cual, debido a seguridades ideales (confianza) y reales (prenda), se transfiere poder de disposición sobre capital para su explotación por cierto tiempo; si otorgante y tomador del crédito esperan de esta transferencia o de las consecuencias de la misma un beneficio mayor del que hubieran logrado si dicha transferencia no se hubiera afectado. Este beneficio se mide generalmente por la remuneración a pagar para la transferencia (Topa, 1977).

**2.3.1.2. Gestión crediticia.** La gestión crediticia es un proceso que aumenta de las técnicas de administración de los créditos en las entidades financieras, lo que permitirá adecuar las políticas del departamento de créditos a los objetivos generales establecidos en la entidad, asimismo proporciona una visión adecuada para la evaluación de créditos y su correspondiente control sobre los préstamos otorgados al público (Topa, 1977).

Por otro lado, Morales y Morales (2014) menciona que la gestión de créditos hace que una empresa aumente sustancialmente sus ventas, porque los consumidores se animan a comprar si la manera de pagar es en abonos o en pagos pequeños durante un periodo de tiempo razonablemente largo. Es por ello que el crédito es el mecanismo por excelencia que aumenta las ventas de las empresas, y cuando esto sucede las compañías incrementan la intensidad de su ciclo financiero y las compras que hacen a otras empresas de materias primas y servicios necesarios para sus procesos de producción, y con ello se presenta un efecto multiplicador en la economía porque las empresas aumentan sus operaciones y con

ello compras de materias primas, pago de servicios diversos, pago de impuestos, etc., por ello el crédito es una herramienta que ayuda a reactivar la economía.

**2.3.1.3. Proceso de gestión crediticia.** La gestión crediticia, está relacionada con la administración del crédito en las entidades financieras, y para cumplir con este aspecto sigue un proceso que empieza con las políticas crediticias, la evaluación de los créditos a otorgar y su respectivo seguimiento a los mismos.

**2.3.1.3.1. Políticas crediticias.** Topa (1977) menciona que, como toda política, la política de créditos marca orientaciones para la consecución de objetivos a los que se debería llegar a través de una eficiente administración del crédito, y es aquí precisamente, en materia de administración crediticia, donde entra a tallar una serie de factores para la gestión del crédito:

- **Políticas crediticias de orden externo:** estos factores están relacionados a la coyuntura del país en el tiempo, y en el que las políticas deben implantarse o modificarse, según la posibilidad de manejar el mercado, el comportamiento de la competencia entre otros.
- **Políticas crediticias de orden interno:** corresponde a la implantación de productos financieros, captación de clientes de la competencia, mantenimiento de la cartera de créditos con aplicación y establecimiento de políticas.
- **Políticas fijadas de beneficios crediticios:** son utilizadas por las entidades financieras, mediante la fijación de márgenes de redescuento, líneas de créditos orientadas a determinadas actividades o zonas geográficas con la finalidad de captar fondos.

**2.3.1.3.2. Evaluación crediticia.** Según Vela y Caro (2015) La evaluación crediticia principalmente, se riga a analizar al posible cliente si este cumple con los requerimientos de

la entidad financiera para acceder a un préstamo, es decir si cumple con los siguientes requisitos establecidos: capacidad de pago e historial crediticio y otros requisitos.

- **Requisitos de documentación del cliente:** son los documentos establecidos que un cliente está en la obligación de presentar ante la administración de la entidad financiera para acceder a un préstamo, como pueden ser documento de identidad, garantías, estados financieros, entre otros (Marín, 1982).
- **Capacidad de pago del cliente:** la capacidad de pago, se constituye en el primer criterio fundamental para el otorgamiento del crédito, donde se evalúa los ingresos y la liquidez que tiene una persona natural o jurídica (Vela & Caro, 2015).
- **Historial crediticio del cliente:** los antecedentes crediticios se constituyen en el segundo criterio fundamental para el otorgamiento del crédito, para verificar si el cliente anteriormente ha cumplido puntualmente con el pago de cuotas por un préstamo (Vela & Caro, 2015).

**2.3.1.3.3. Seguimiento a los créditos.** El seguimiento del crédito según (Vela & Caro, 2015) es un factor esencial en la gestión crediticia, puesto que garantiza que los créditos caigan en mora; en esta fase se evalúa el destino del crédito a través de visitas a domicilio del cliente y se realiza informes periódicos a la administración de la entidad.

- **Destino del crédito:** es la evaluación que se realiza para verificar que el crédito sea destinado al fin con que fue otorgado, o verificar que se esté dando una buena administración al respectivo crédito.
- **Visitas a domicilio del cliente:** tienen la finalidad de evidenciar que el crédito este destinado y administrado correctamente.
- **Informes periódicos de seguimiento:** se realiza como política interna, para informar a los responsables de la administración de una entidad.

### 2.3.2. *Morosidad*

Morosidad se considera cuando en el cliente se halla su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable. La mora del deudor en sí, desde el punto de vista formal, no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un cumplimiento tardío de la obligación (Gonzales, 2012).

Por su parte, Wicijowski et al. (2008) la consecuencia inmediata de la constitución en mora del deudor es el devengo de intereses moratorios como indemnización de los daños y perjuicios que causa al acreedor el retraso en el cobro. De suerte que, una vez constituido en mora, corresponde al moroso el pago del importe principal de la deuda más los intereses moratorios que resulten de aplicación en función del retraso acumulado que contribuirán a compensar los costes financieros que el retraso en el pago ha originado al acreedor.

**2.3.2.1. Causas de la morosidad.** Wicijowski et al. (2008) afirma que son causas de la morosidad: la falta de educación financiera, la pérdida de solvencia y el sobreendeudamiento; estos son factores que las personas que lo cumplen, tienden a caer en morosidad.

**2.3.2.2. Factores que conllevan a la morosidad.** Gonzales (2012) menciona que la morosidad está ligada a la solvencia. Por solvencia se entiende la capacidad financiera para hacer frente a sus obligaciones de pago. Cuanto mayor sea la solvencia menor será la morosidad, además es factor que influye en la morosidad, además de los siguientes:

- **Nivel de ingreso y desempleo:** considera los sueldos y salarios y el término desempleo es sinónimo de desocupación o paro; que involucra: a) ingresos obtenidos, que resulta de las actividades diarias que realizan las personas; b) desempleo de los usuarios, causado por la ausencia de trabajo y que afecta para cumplir sus pagos frente a créditos.

- **Insolvencia de los clientes:** se trata de la capacidad de una empresa o particular para hacer frente a todas sus deudas, tanto a largo como a corto plazo, realizando todos sus activos financieros y no financieros; pueden clasificarse: a) insolvencia a corto plazo, que sufren las personas que no pueden hacer frente a sus obligaciones financieras menores a 12 meses; b) insolvencia a largo plazo, que afrontan las personas en créditos obtenidos mayor a 12 meses, es decir no pueden cumplir con sus obligaciones financieras.
- **Endeudamiento de los clientes:** mide la relación existente entre el importe de los fondos propios de una empresa con relación a las deudas que mantiene tanto en el largo como en el corto plazo; en este aspecto se centra: a) financiamiento con recursos propios, cuando sus inversiones se realiza con recursos de la misma persona; b) financiamiento de otras entidades, cuando las personas financian sus actividades con créditos o préstamos de otras entidades o personas.

## **2.4. Definición de términos básicos**

### **2.4.1. *Gestión crediticia***

Es un proceso que practican las entidades financieras, para otorgar préstamos al público que incluye personas naturales o jurídicas.

### **2.4.2. *Morosidad***

Se les conoce así a los créditos vencidos, por incumplimiento de pagos de cuotas generadas por un crédito otorgado.

### **2.4.3. *Políticas crediticias***

Son reglamentos o procedimientos establecidos por las entidades financieras dirigido para el otorgamiento de créditos.

### **2.4.4. *Políticas crediticias de orden externo***

Son aquellas políticas que consideran los cambios económicos del país como la inflación para no afectar a sus clientes.

### **2.4.5. *Políticas crediticias de orden interno***

Son aquellas políticas que regula las actividades relacionadas a los créditos dentro de la entidad, para captar créditos.

### **2.4.6. *Políticas fijadas de beneficios crediticios***

Son aquellas políticas que involucran descuentos en sus tasas de interés o facilidades de pago para buenos pagadores.

### **2.4.7. *Evaluación crediticia***

Este procedimiento se realiza para verificar que si el cliente califica o no para acceder a un crédito.

#### ***2.4.8. Requisitos de documentación del cliente***

Son los requisitos que la entidad financiera establece con la finalidad de recopilar información de sus posibles clientes en base a documentos.

#### ***2.4.9. Capacidad de pago del cliente***

Se refiere cuando los clientes tienen más ingresos que gastos y pueden solventar sus obligaciones financieras.

#### ***2.4.10. Historial crediticio del cliente***

Se refiere a la evaluación de los préstamos anteriores a los cuales han accedido los posibles clientes y verificar su cumplimiento.

#### ***2.4.11. Seguimiento a los créditos***

Lo realizan los analistas de créditos para comprobar que el crédito otorgado esta siendo utilizado para los fines solicitados.

#### ***2.4.12. Destino del crédito***

Se evalúa la inversión a la que se destinó el crédito, para constatar su adecuada utilización del dinero otorgado al cliente.

#### ***2.4.13. Visitas a domicilio del cliente***

Se realiza periódicamente para evidenciar el correcto destino del crédito, verificando el negocio o inversión.

#### ***2.4.14. Informes periódicos de seguimiento***

Lo realizan los analistas de créditos de la entidad financiera para informar a la administración el cumplimiento de los procedimientos establecidos para el seguimiento de los créditos.

**2.4.15. Morosidad**

Se le conoce así al incumplimiento de obligaciones financieras por parte de las personas que acceden a un crédito en entidades del sistema financiero.

**2.4.16. Nivel de ingreso y desempleo**

Se refiere a los ingresos suficientes que obtiene una persona para cumplir con el pago de sus cuotas por un préstamo y el empleo que es un factor que ayuda a generar ingresos.

**2.4.17. Ingresos obtenidos**

Son los ingresos que se tiene a través de actividades laborales o de negocio para acceder a un crédito y evitar el incumplimiento.

**2.4.18. Desempleo de los usuarios**

Es un factor que afecta los ingresos de los clientes y que les conlleva a caer en mora por no pagar sus cuotas de préstamo.

**2.4.19. Insolvencia de los clientes**

Se refiere cuando los clientes no tienen la liquidez suficiente para afrontar sus obligaciones financieras ante un préstamo que hayan obtenido.

**2.4.20. Insolvencia a corto plazo**

Se refiere cuando los clientes no tienen la liquidez suficiente para afrontar sus obligaciones financieras ante un préstamo que hayan obtenido en un plazo menor a 12 meses.

**2.4.21. Insolvencia a largo plazo**

Se refiere cuando los clientes no tienen la liquidez suficiente para afrontar sus obligaciones financieras ante un préstamo que hayan obtenido en un plazo mayor a 12 meses.

**2.4.22. Endeudamiento de los clientes**

Son las deudas que contraen las personas naturales o jurídicas para financiar sus inversiones o actividades planteadas.

**2.4.23. Financiamiento con recursos propios**

Es cuando los clientes financian sus actividades con sus propios recursos obtenidos en actividades de periodos anteriores.

**2.4.24. Financiamiento de otras entidades**

Es cuando los clientes financian sus actividades con préstamos de entidades financieras, pueden ser de una o más entidades o personas particulares.

## CAPÍTULO III

### HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 3.1. Formulación de la hipótesis

##### 3.1.1. *Hipótesis general*

La gestión crediticia se relaciona significativamente con la reducción de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota - 2022.

##### 3.1.2. *Hipótesis específicas*

- El nivel de gestión crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota – 2022 es alto.
- El nivel de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota – 2022 es bajo.

#### 3.2. Identificación de Variables

##### **Variable 1:**

Gestión crediticia

##### **Variable 2:**

Morosidad

### 3.3. Operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

Nombre de la Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Técnica/Instrumento de recolección de datos
Gestión crediticia	La gestión crediticia es un proceso que aumenta de las técnicas de administración de los créditos en las entidades financieras, lo que permitirá adecuar las políticas del departamento de créditos a los objetivos generales establecidos en la entidad, asimismo proporciona una visión adecuada para la evaluación de créditos y su correspondiente control sobre los	Políticas crediticias	Políticas crediticias de orden externo	Encuesta/cuestionario
			Políticas crediticias de orden interno	
		Políticas fijadas de beneficios crediticios		
		Evaluación crediticia	Requisitos de documentación del cliente	
Capacidad de pago del cliente Historial crediticio del cliente				
		Seguimiento a los	Destino del crédito	

Nombre de la Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Técnica/Instrumento de recolección de datos
	préstamos otorgados al público (Topa, 1977).	créditos	Visitas a domicilio del cliente  Informes periódicos de seguimiento	
Morosidad	Morosidad se considera cuando en el cliente se halla su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable. La mora del deudor en sí, desde el punto de vista formal, no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un cumplimiento tardío de la obligación (Gonzales, 2012).	Nivel de ingreso y desempleo  Insolvencia de los clientes  Endeudamiento de los clientes	Ingresos obtenidos  Desempleo de los usuarios  Insolvencia a corto plazo  Insolvencia a largo plazo  Financiamiento con recursos propios  Financiamiento de otras entidades	Encuesta/cuestionario

## CAPÍTULO IV

### METODOLOGÍA

#### **4.1. Tipo y nivel de investigación**

##### ***4.1.1. Tipo de investigación***

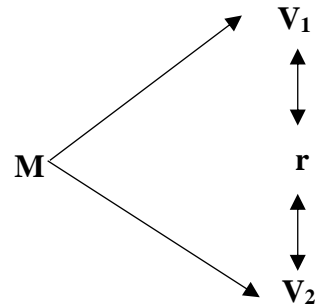
La presente investigación es de tipo, aplicada pues según indica Ñaupas et al. (2018) esta investigación tiene como base la investigación básica, además menciona que en esta investigación se plantean problemas e hipótesis investigativas de un determinado lugar o país. Por lo tanto, en la investigación sirvió para contrastar las hipótesis planteadas en la investigación y dar posibles soluciones al problema formulado.

##### ***4.1.2. Nivel de investigación***

Esta investigación fue de nivel descriptivo – correlacional, pues según Arias (2012) afirma que la investigación descriptiva se basa en identificar características de un elemento de estudio; y la investigación correlacional se basa de medir el grado de relación que tiene las variables en estudio. En ese sentido, este nivel de investigación permitió medir la relación que tiene la gestión crediticia con la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota.

#### **4.2. Diseño de la investigación**

La presente investigación siguió el diseño no experimental – transversal, puesto que según Hernández et al. (2014) señala que en este diseño de investigación no se manipulan las variables y transversal por la recolección de información en un solo momento. Es decir que, en el presente estudio no se manipuló las variables de la gestión crediticia y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota; sino que solo se estudiaron en un momento dado correspondiente al 2022.

**Figura 1***Diseño de investigación*

<b>M</b>	=	Muestra
<b>V<sub>1</sub></b>	=	Gestión crediticia
<b>V<sub>2</sub></b>	=	Morosidad
<b>r</b>	=	Relación

**4.3. Población de estudio**

Según Vara (2012) define a la población como el total de elementos de un sector o lugar en que se quiere realizar el estudio. Con ello, la presente investigación considera 31 analistas que laboran en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota, 2022.

**4.4. Tamaño de muestra**

Según Vara (2012) define a la muestra como una parte representativa de la población a la que se va a estudiar. Por ello, la muestra fueron los 31 analistas (N=n) que laboran en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota, 2022.

**4.5. Unidad de análisis**

La unidad de análisis lo conformaron los analistas que laboran en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota, 2022.

## **4.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación**

### **4.6.1. Método de investigación**

**4.6.1.1. Método deductivo.** Según, Bernal (2010) menciona que “es un método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares” (p. 59).

Es decir que se utilizaron teorías de aplicación general de la gestión crediticia y la morosidad para aplicarlo en un caso específico que es la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota, 2022.

**4.6.1.2. Método hipotético – deductivo.** Según, Bernal (2010) sostiene que “es un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p. 60).

Es decir que, las hipótesis formuladas en la presente investigación fueron contrastadas en la realidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota.

**4.6.1.3. Método analítico.** Según, Bernal (2010) sostiene que “este proceso cognoscitivo consiste en descomponer un objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual” (p. 60).

Es decir, permitió estudiar las variables de gestión crediticia y morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota, 2022.

### **4.6.2. Técnica de recolección de datos**

**4.6.2.1. Encuesta.** La encuesta es una técnica conformada por preguntas de un tema específico que recoge la opinión de las personas o muestra seleccionada (Bernal, 2010). Por ello, esta técnica se consideró en la investigación para recolectar opiniones de los analistas

con respecto a la gestión crediticia y morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota, 2022.

#### **4.6.3. Instrumento de recolección de datos**

**4.6.3.1. Cuestionario.** Este instrumento estuvo conformado por un conjunto de preguntas formuladas de acuerdo al tema planteado en una investigación, su fin es ayudar a cumplir los objetivos del estudio (Bernal, 2010). Por tanto, este instrumento en la presente investigación está conformado por ítems referentes a la variable gestión crediticia y morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos – Agencia Chota, 2022; con una confiabilidad, tal como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 2**

*Confiabilidad del cuestionario*

Variables	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gestión crediticia	0,855	9
Morosidad	0,790	6

Se puede observar que ambas variables tienen un coeficiente Alfa de Cronbach mayor al 0.70, lo que indica que el cuestionario de las variables ha sido fiable para el recojo de información.

#### **4.6.4. Técnicas de procesamiento de la información**

El procesamiento de datos se realizó mediante el establecimiento de base de datos, en el software estadístico SPSS v. 26 y hojas de cálculo de Microsoft Excel.

#### **4.6.5. Análisis, interpretación y discusión de resultados**

El análisis se realizó mediante el uso de tablas y figuras descriptivas que muestren la descripción de las variables de gestión crediticia y morosidad en la Cooperativa de Ahorro y

Crédito Todos los Santos – Agencia Chota, 2022; la interpretación se realizó con el uso de frecuencias y porcentajes obtenidos con el instrumento; para analizar la relación entre variables se hizo uso del coeficiente de correlación Rho de Spearman, lo que permitió comparar con los resultados de otros autores y llegar a conclusiones válidas.

Para identificar el nivel de las variables se establecieron los siguientes baremos

**Tabla 3**

*Baremos de la variable gestión crediticia*

<b>Niveles</b>	<b>Puntaje</b>
Mala	9 – 21
Regular	22 – 34
Buena	35 – 45

**Tabla 4**

*Baremos de la variable morosidad*

<b>Niveles</b>	<b>Puntaje</b>
Bajo	6 – 14
Medio	15 – 23
Alto	24 – 30

## CAPÍTULO V

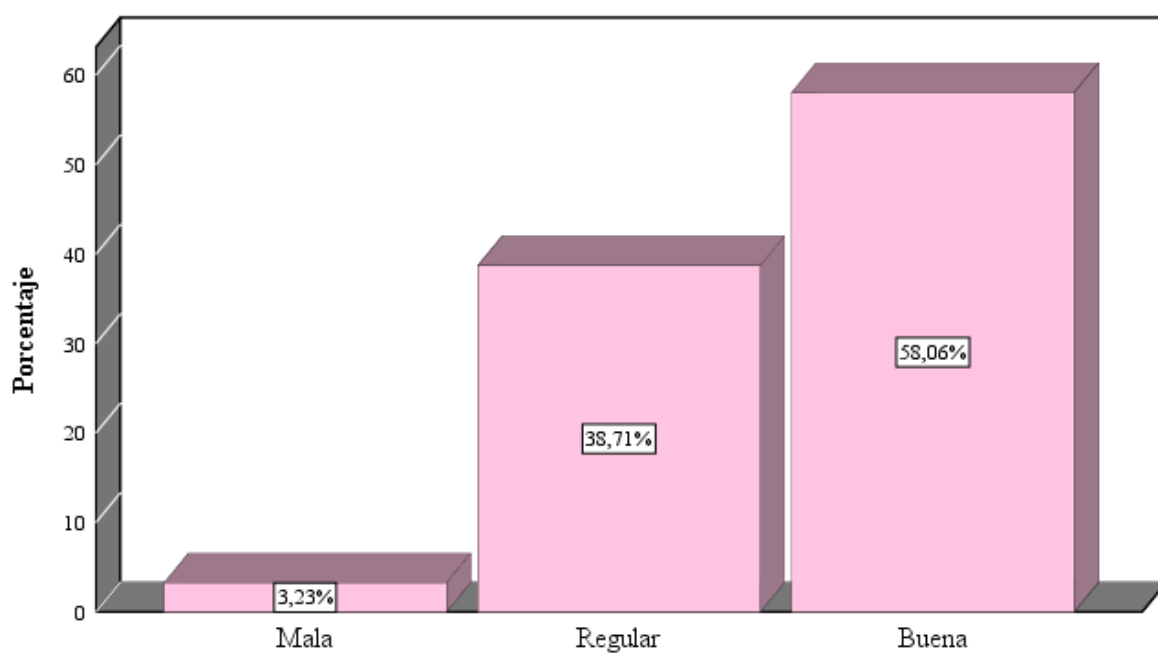
### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 5.1. Análisis interpretación y discusión de resultados

##### Variable 1: Gestión crediticia

##### Figura 1

*Nivel de gestión crediticia en la COOPAC Todos los Santos de Chota - Agencia Chota*



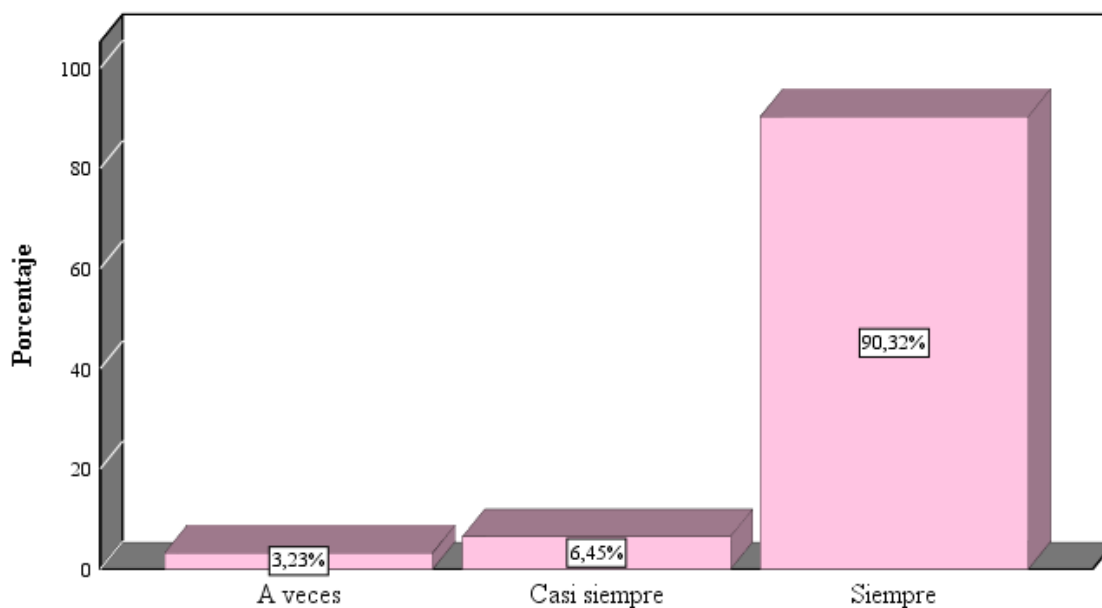
##### Interpretación:

El 58.06% de los trabajadores consideran que la gestión crediticia es buena, el 38.71% dijeron que es regular y el 3.23% indicó que es mala la gestión crediticia en la COOPAC

Todos los Santos de Chota.

**Figura 2**

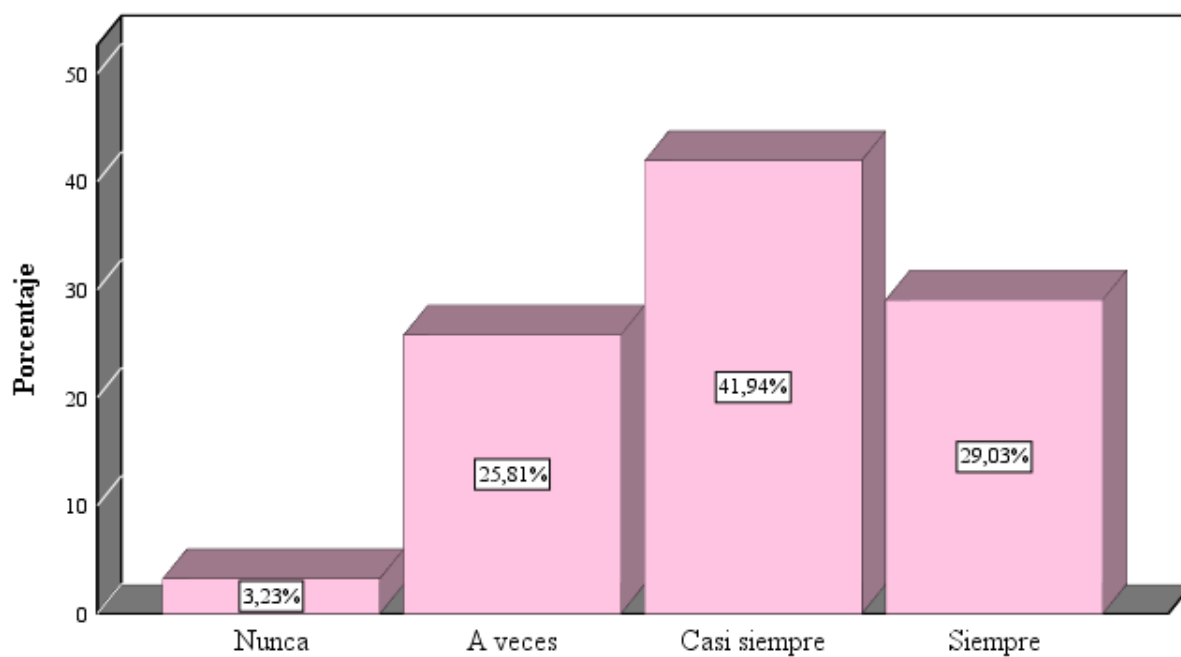
*Políticas en base a los cambios económicos del país para no afectar a sus clientes*

**Interpretación:**

El 90.32% de trabajadores encuestados indicaron que siempre en la COOPAC todos los santos, las políticas se realizan en base a los cambios económicos del país para no afectar a los socios, el 6.45% que casi siempre y el 3.23% que a veces.

**Figura 3**

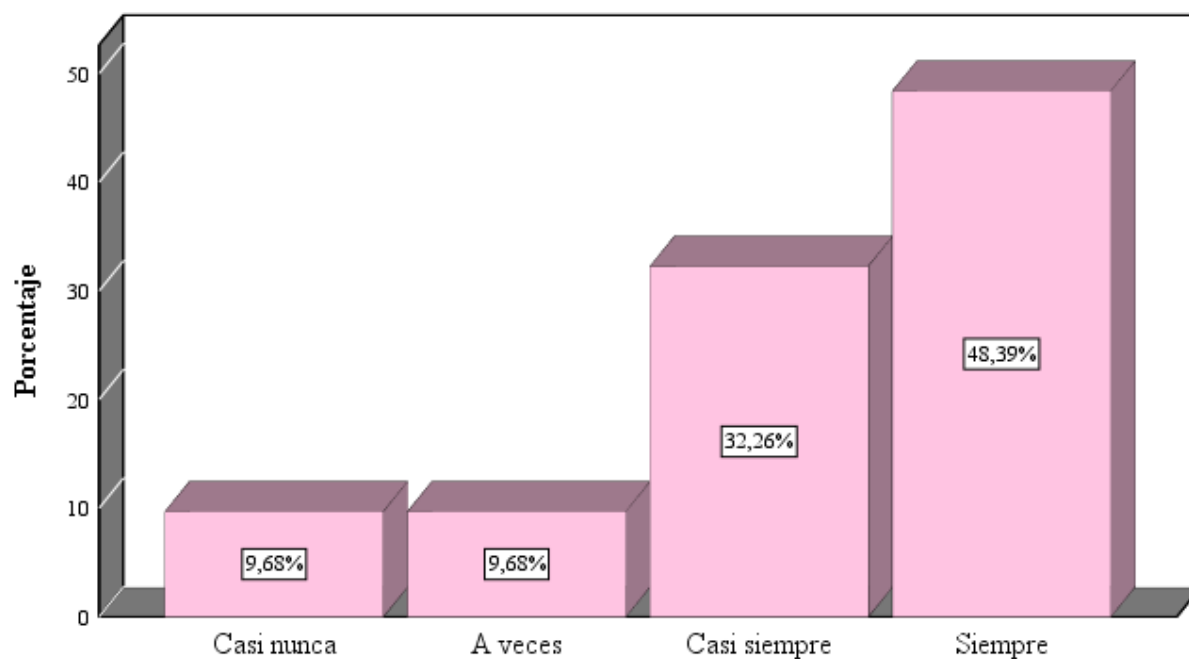
*Políticas que regulan la captación de créditos*

**Interpretación:**

El 41.94% de trabajadores encuestados indicaron que casi siempre en la COOPAC todos los santos, se aplica políticas que regulan la captación de créditos, el 29.03% que siempre, el 25.81% que a veces y el 3.23% que nunca.

**Figura 4**

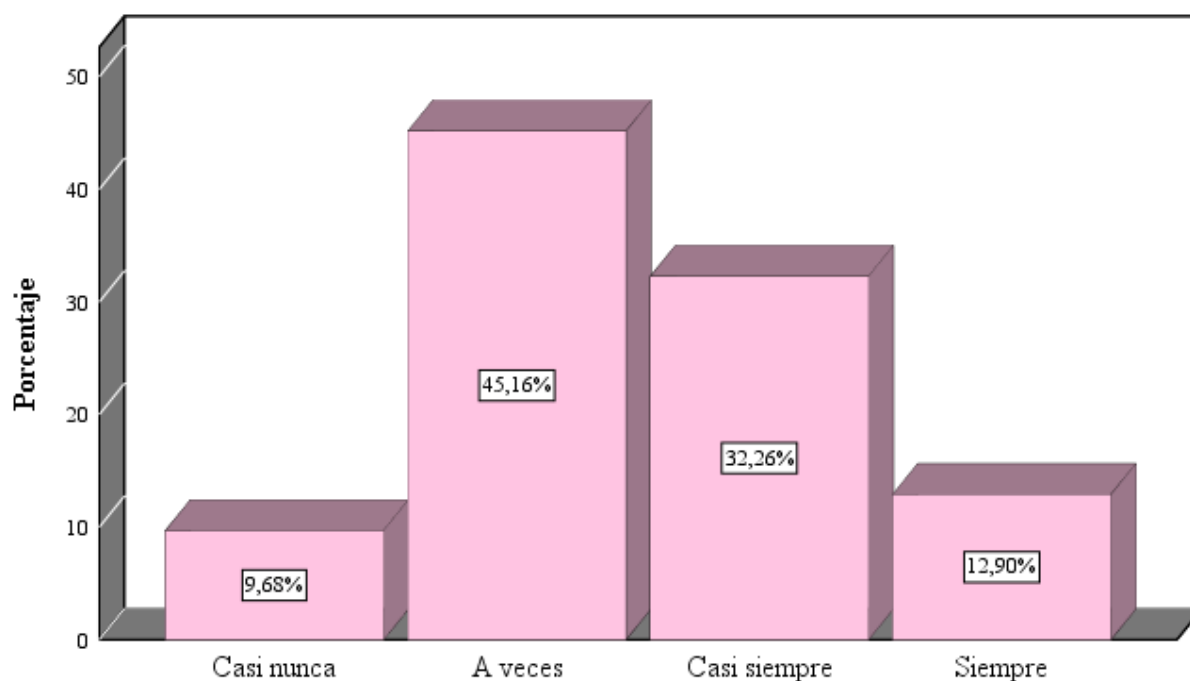
*Políticas de descuentos en la tasa de interés o facilidades de pago*

**Interpretación:**

El 48.39% de trabajadores encuestados consideraron que siempre en la COOPAC todos los santos, se aplica políticas de descuentos en la tasa de interés o facilidades de pago, el 32.26% que casi siempre, el 9.68% que a veces o nunca.

**Figura 5**

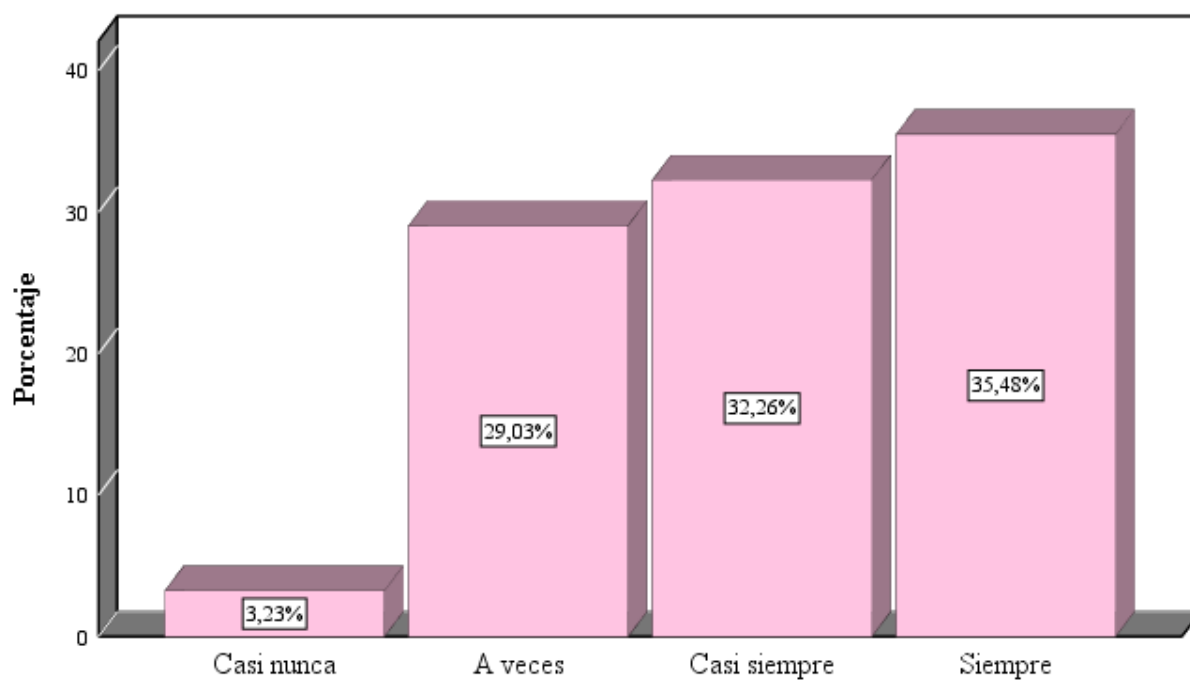
*Recopilación de información de sus posibles clientes en base a documentos*

**Interpretación:**

El 45.16% de trabajadores encuestados consideraron que a veces en la COOPAC todos los santos, se realiza la recopilación de información de sus posibles clientes en base a documentos, el 32.26% que casi siempre, el 12.90% que siempre y el 9.68% que casi nunca.

**Figura 6**

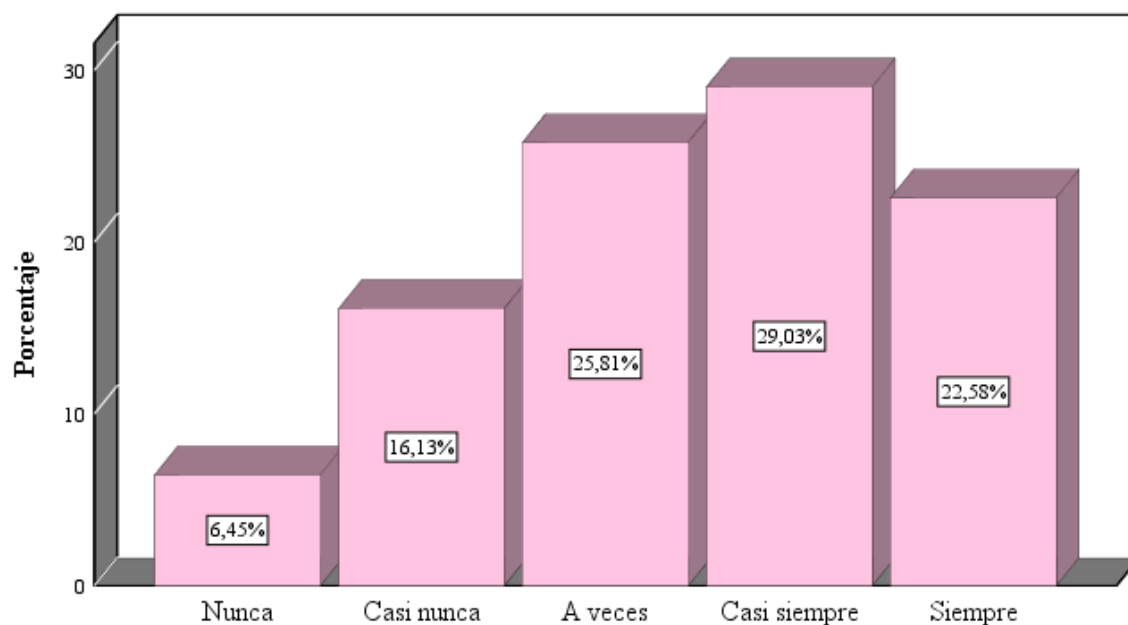
*Evaluación de los ingresos y gastos de los socios para solventar sus obligaciones financieras*

**Interpretación:**

El 35.48% de trabajadores encuestados consideraron que siempre en la COOPAC todos los santos, se realiza la evaluación de los ingresos y gastos de los socios para solventar sus obligaciones financieras, el 32.26% que casi siempre, el 12.90% que a veces y el 3.23% que casi nunca.

**Figura 7**

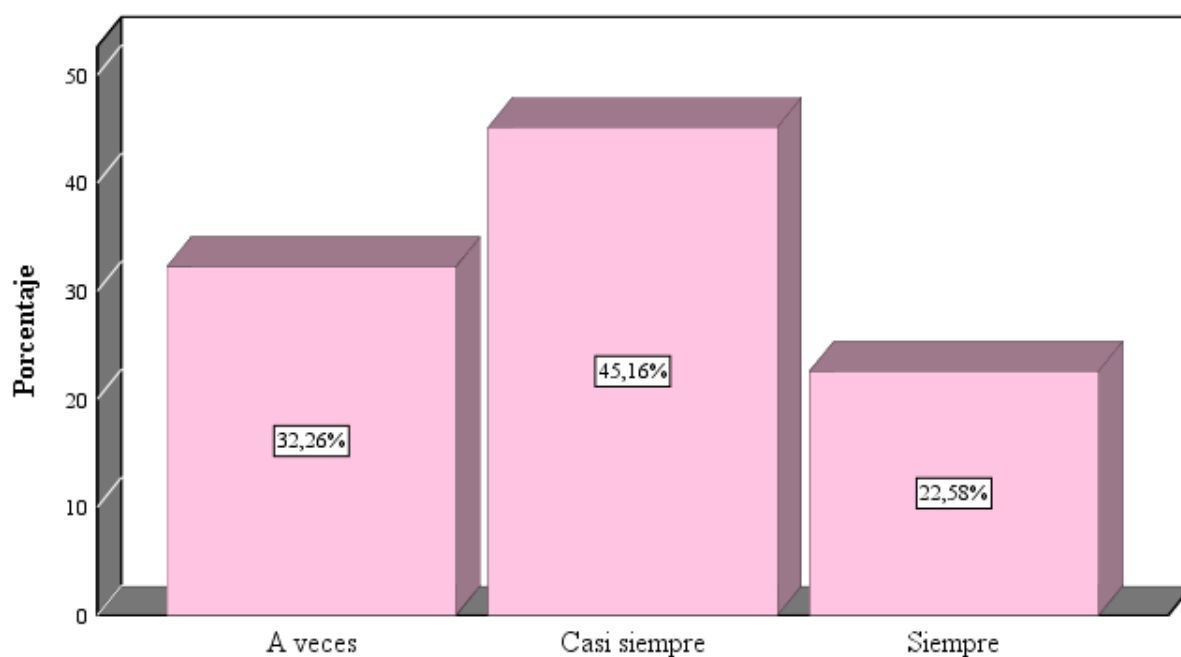
*Evaluación de los préstamos anteriores para verificar su cumplimiento*

**Interpretación:**

El 29.03% de trabajadores encuestados consideraron que casi siempre en la COOPAC todos los santos, se realiza la evaluación de los préstamos anteriores para verificar su cumplimiento, el 25.81% que a veces, el 22.58% que siempre, el 16.13% que casi nunca y el 6.45% que nunca.

**Figura 8**

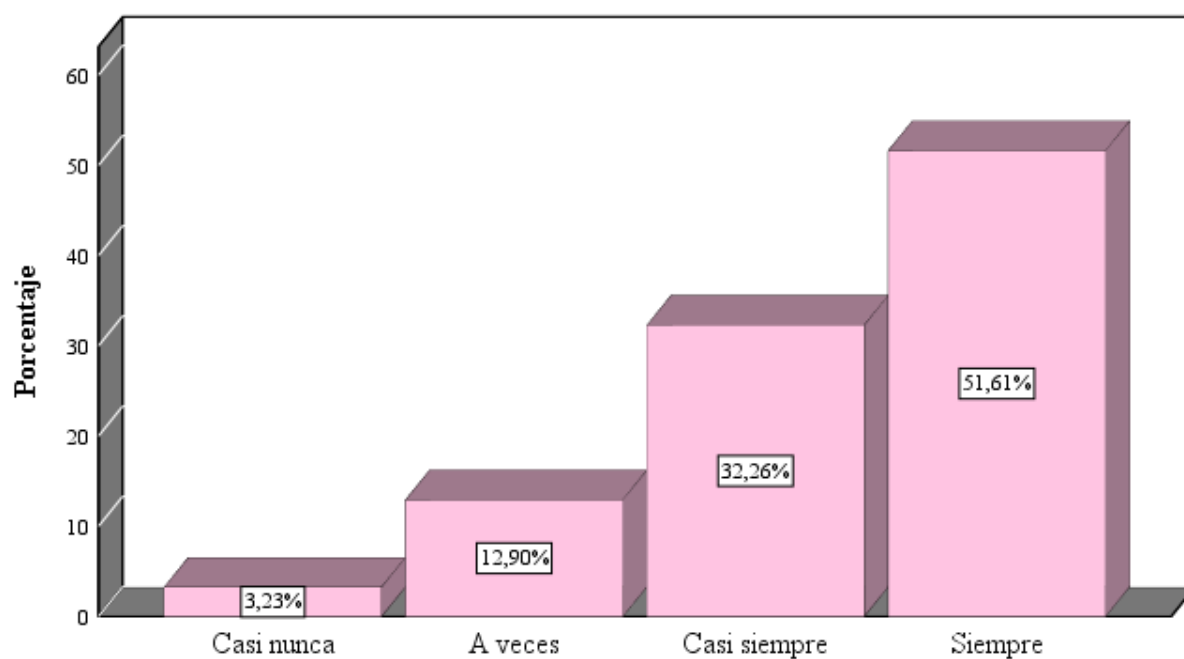
*Evaluación del destino del crédito para verificar la adecuada utilización del dinero*

**Interpretación:**

El 45.16% de trabajadores encuestados consideraron que casi siempre en la COOPAC todos los santos, se realiza la evaluación del destino del crédito para verificar la adecuada utilización del dinero, el 32.26% que a veces y el 22.58% que siempre.

**Figura 9**

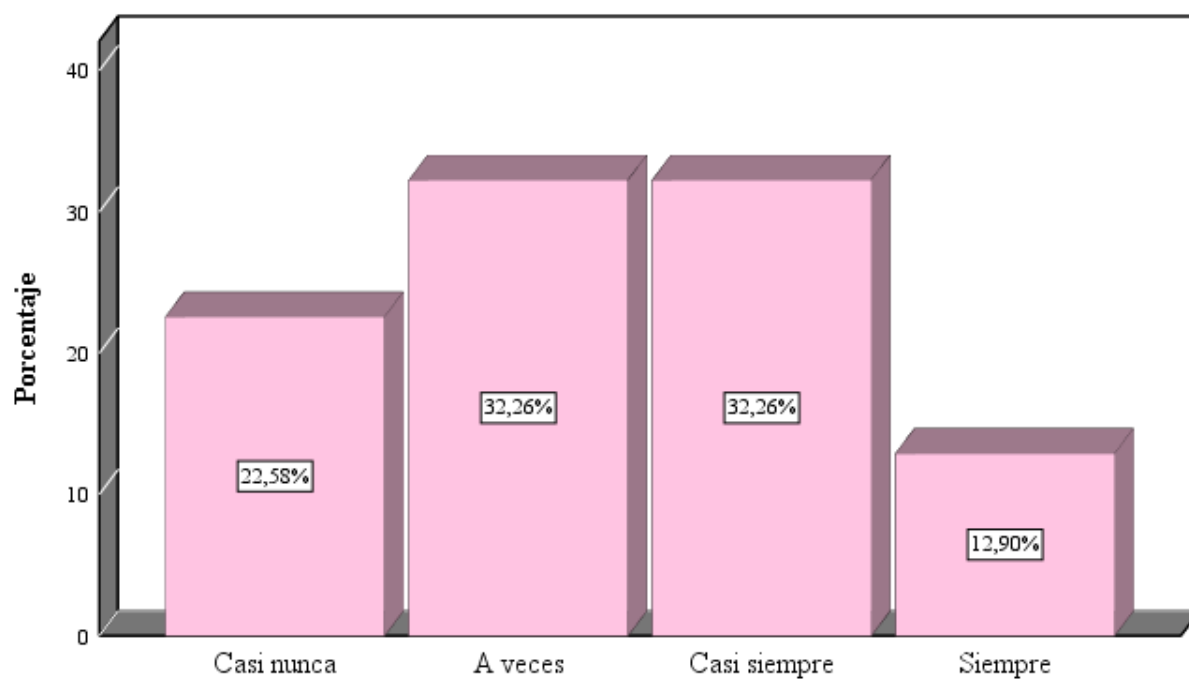
*Visitas periódicas a domicilio para evidenciar el correcto destino del crédito*

**Interpretación:**

El 51.61% de trabajadores encuestados consideraron que siempre en la COOPAC todos los santos, se realiza visitas periódicas a domicilio para evidenciar el correcto destino del crédito, el 32.26% que casi siempre, el 12.90% que a veces y el 3.23% que casi nunca.

**Figura 10**

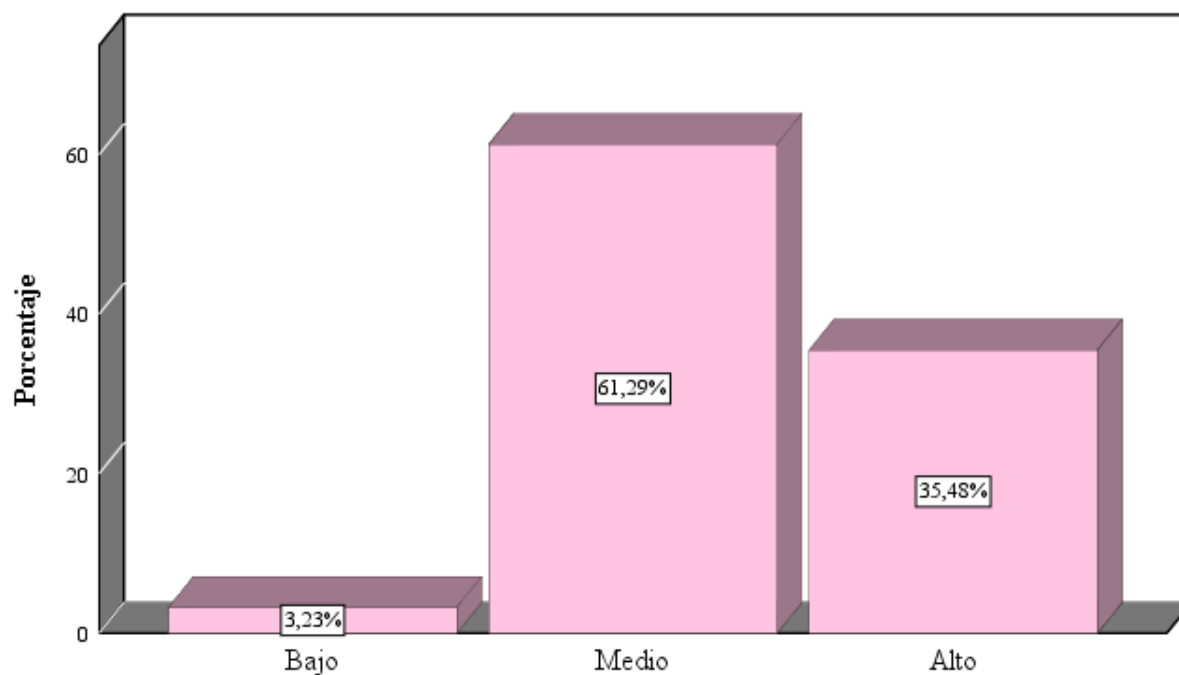
*Cumplimiento de los procedimientos de seguimiento de créditos*

**Interpretación:**

El 32.26% de trabajadores encuestados consideraron que casi siempre o a veces en la COOPAC todos los santos, se da cumplimiento de los procedimientos de seguimiento de créditos, el 32.26% que casi siempre, el 22.58% que casi nunca y el 12.90% que siempre.

**Variable 2: Morosidad****Figura 11**

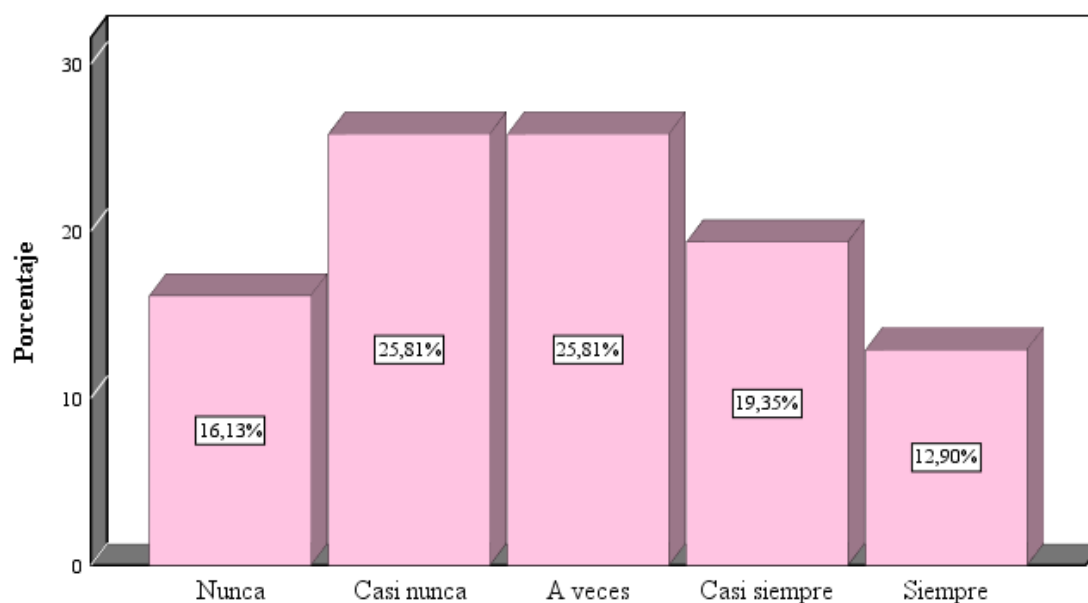
*Nivel de morosidad en la COOPAC Todos los Santos – Agencia Chota*

**Interpretación:**

El 61.29% de los trabajadores consideran que la morosidad tiene un nivel medio, el 35.48% dijeron que el nivel de mora es alto y el 3.23% indicó que el nivel de morosidad en la COOPAC Todos los Santos de Chota en bajo.

**Figura 12**

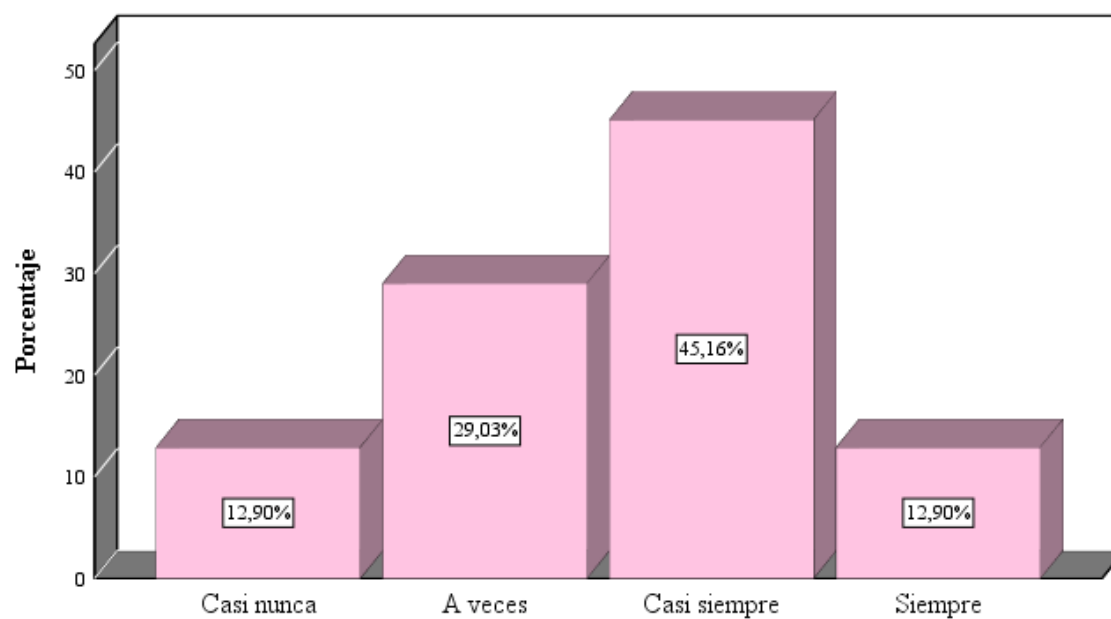
*Identificación de ingresos de los socios de sus actividades laborales o negocio para evitar el incumplimiento*

**Interpretación:**

El 25.81% de los encuestados mencionaron que en la COOPAC Todos los Santos de Chota a veces o casi nunca, el 19.35% casi nunca, el 16.13% que nunca, el 12.90% que siempre con respecto a la identificación de ingresos de los socios de sus actividades laborales o negocio para evitar el incumplimiento.

**Figura 13**

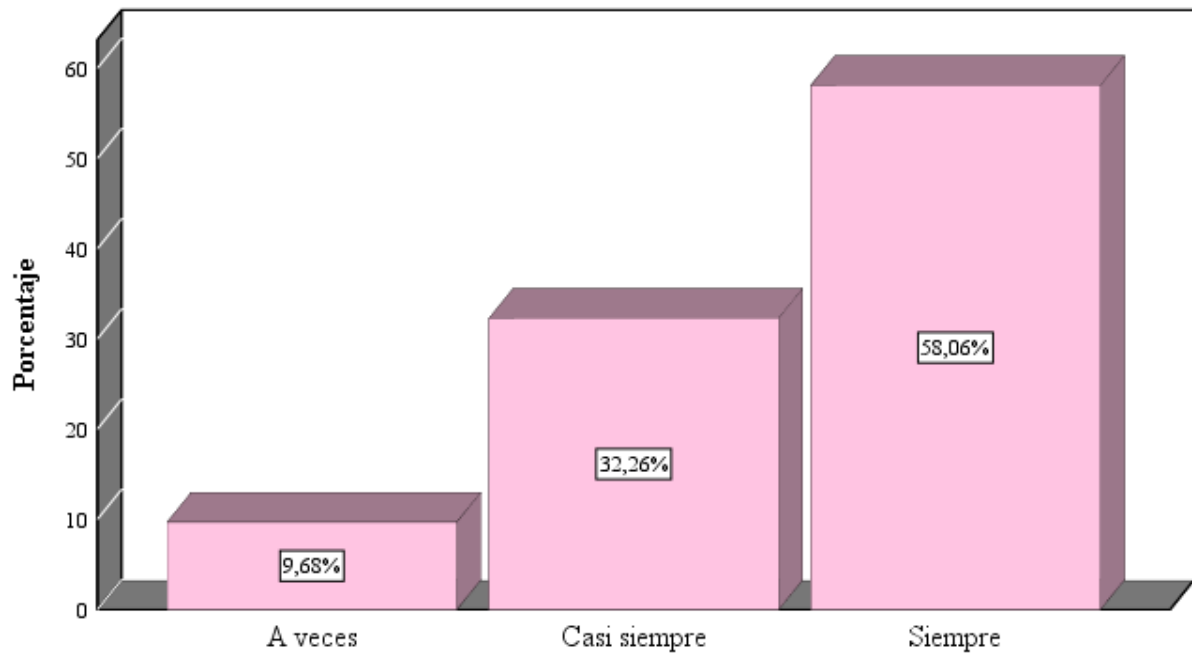
*Identificación de socios en la cooperativa con desempleo*

**Interpretación:**

El 45.16% de los encuestados mencionaron que en la COOPAC Todos los Santos de Chota casi siempre, el 29.03% a veces, el 12.90% que siempre o casi nunca con respecto a identificación de socios en la cooperativa con desempleo.

**Figura 14**

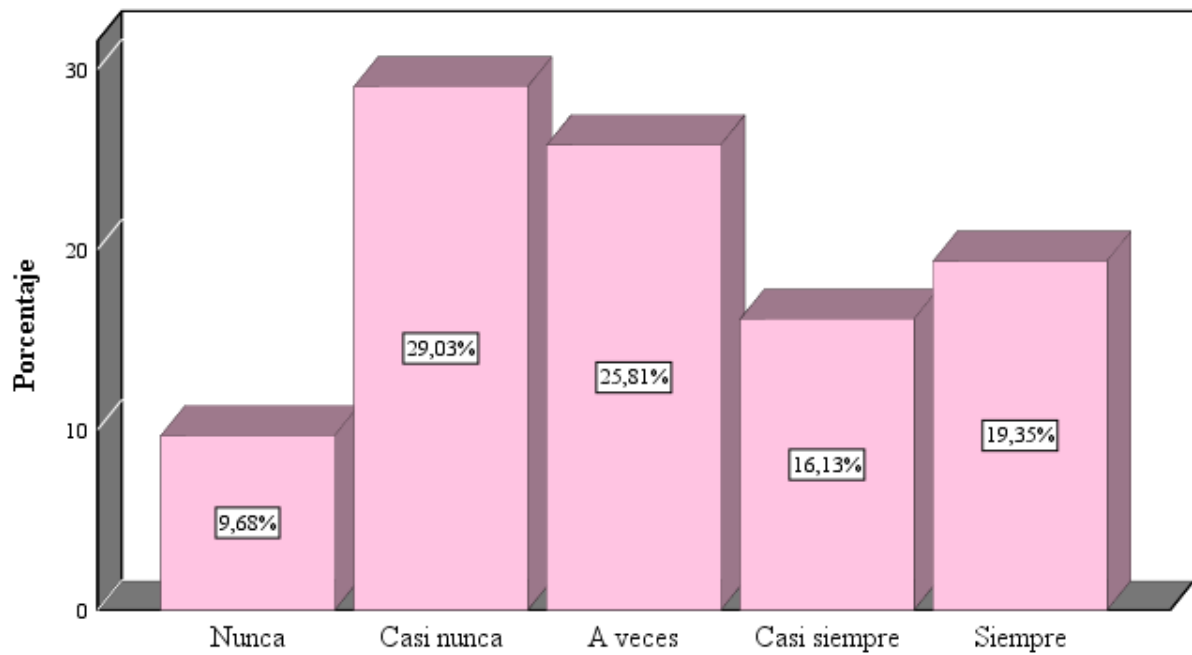
*Socios sin la liquidez suficiente para afrontar sus obligaciones financieras a corto plazo*

**Interpretación:**

El 58.06% de encuestados consideraron que siempre existen socios sin la liquidez suficiente para afrontar sus obligaciones financieras a corto plazo, el 32.26% que casi siempre y el 9.68% que a veces.

**Figura 15**

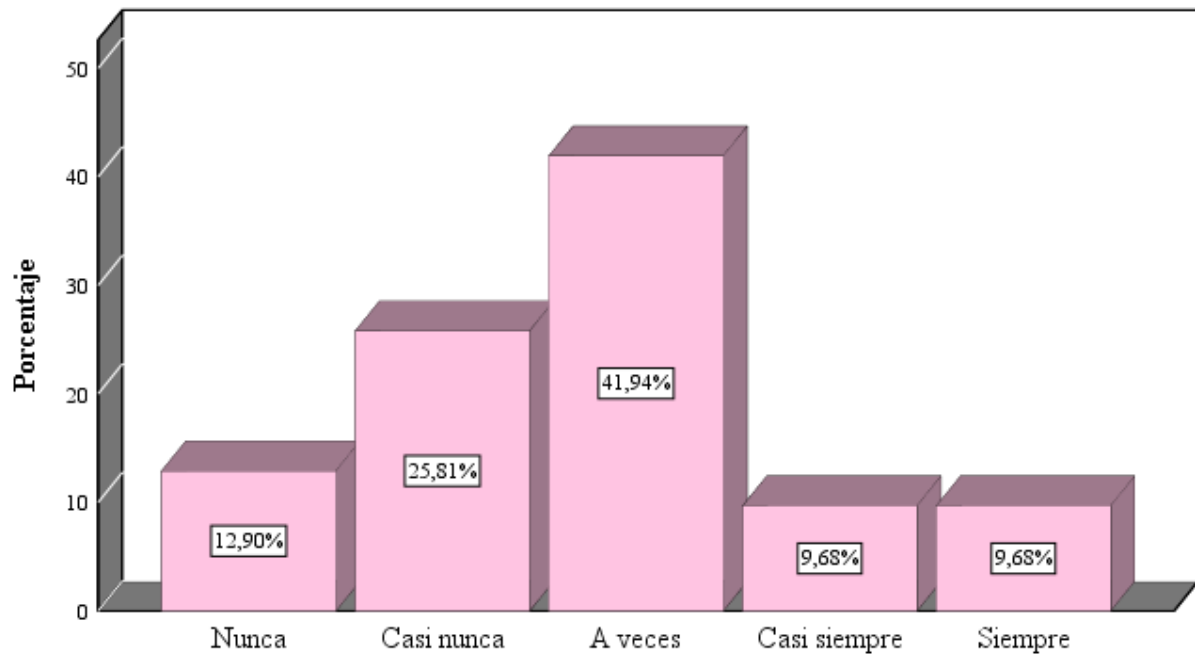
*Socios sin la liquidez suficiente para afrontar sus obligaciones financieras a largo plazo*

**Interpretación:**

El 29.03% de encuestados consideraron que casi nunca existen socios sin la liquidez suficiente para afrontar sus obligaciones financieras a largo plazo, el 25.81% que a veces, el 19.35% que siempre y el 9.68% que nunca.

**Figura 16**

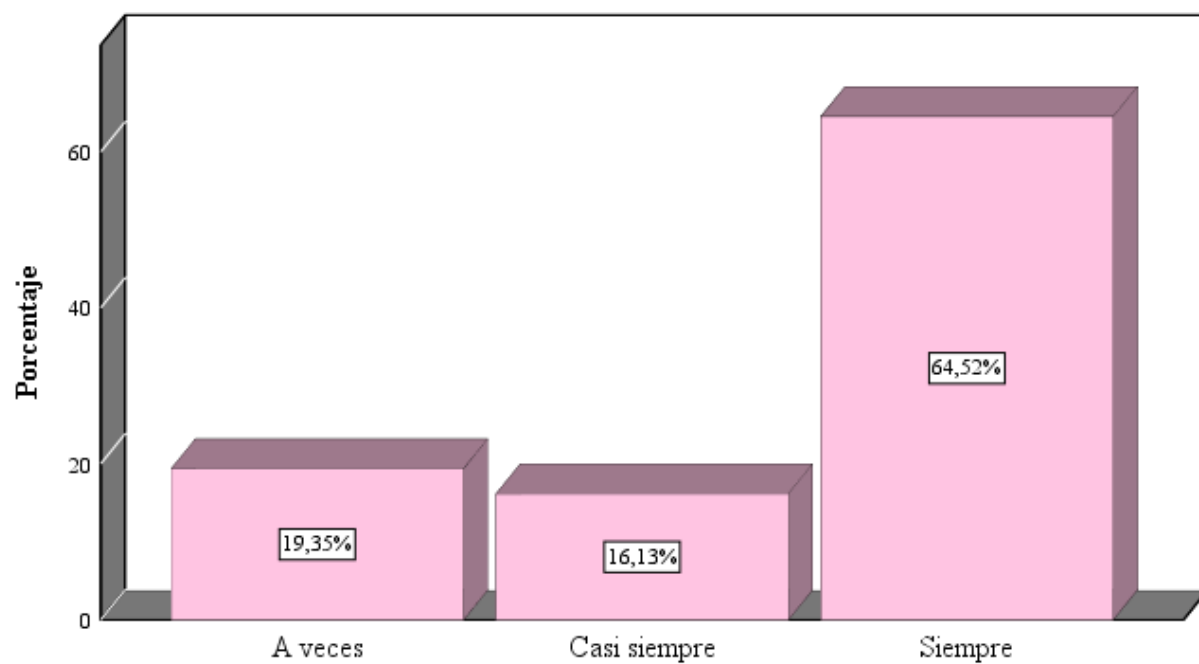
*Socios que financian sus actividades con sus propios recursos*

**Interpretación:**

El 41.94% de encuestados consideraron que a veces existen socios que financian sus actividades con sus propios recursos, el 25.81% que a veces, el 12.90% que nunca y el 9.68% que siempre o casi siempre.

**Figura 17**

*Socios que financian sus actividades con préstamos de entidades financieras*

**Interpretación:**

El 64.52% de encuestados consideraron que siempre existen socios que financian sus actividades con préstamos de entidades financieras, el 19.35% que a veces y el 16.13% que casi siempre.

## 5.2. Contrastación de hipótesis

**H<sub>a</sub>:** La gestión crediticia se relaciona significativamente con la reducción de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota - 2022.

**H<sub>0</sub>:** La gestión crediticia no se relaciona significativamente con la reducción de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota - 2022.

**Tabla 5**

*Relación entre la gestión crediticia y la morosidad en la COOPAC Todos los Santos - Agencia Chota*

			Gestión crediticia	Morosidad
Rho de Spearman	Gestión crediticia	Coefficiente de correlación	1,000	0,669**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	31	31
	Morosidad	Coefficiente de correlación	0,669**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	31	31

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

Se muestra en la tabla 22 que la correlación de Spearman es igual a 0.669 y una significancia de 0.000 en un nivel menor al 0.01, lo que indica que las variables tienen una relación directa considerable y significativa. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna donde La gestión crediticia se relaciona significativamente con la reducción de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota – 2022.

### 5.3. Discusión de resultados

Respecto al objetivo general se determinó que, la gestión crediticia se relaciona significativamente con la reducción de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota – 2022, según la correlación de Spearman igual a 0.669 y una significancia de 0.000 en un nivel menor al 0.01. Además, se identificó que el 58.06% de los trabajadores consideran que la gestión crediticia es buena, el 38.71% dijeron que es regular y el 3.23% indicó que es mala la gestión crediticia, por otro lado, el 61.29% de los trabajadores consideran que la morosidad tiene un nivel medio, el 35.48% dijeron que el nivel de mora es alto y el 3.23% indicó que el nivel de morosidad en la cooperativa es bajo. Estos resultados concuerdan con lo estudiado por Santa Cruz (2019) en su tesis “Administración de la cartera de créditos y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura - Agencia Cajamarca, 2017” determinó que existe una relación entre la evaluación del proceso crediticio y el nivel de morosidad de los créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura- Agencia Cajamarca, con una asociación positiva y moderada-alta (Rho de Spearman de 0,671). Las dimensiones de la administración de crédito que se relacionan con la morosidad son el seguimiento del crédito, con una asociación positiva y alta (Rho de Spearman de 0,728) y control de la cartera de crédito, con una asociación positiva moderada (Rho de Spearman de 0,572). Además coincide con Tamay (2022) en su tesis “El riesgo crediticio y su relación con la cartera de morosidad de la COOPAC Todos los Santos de Chota, Periodo 2019”, concluyó que la relación del riesgo crediticio con la cartera de morosidad de la COOPAC Todos los Santos de Chota es significativa, con una correlación alta (correlación de Pearson 0,771) con un valor de significancia de  $0,000 < 0,05$ ; por lo tanto, la relación entre las variables es significativa, con correlación y frecuencia alta. Lo que se reafirma con la teoría de la moneda, el crédito y los ciclos económicos. Pues, Roque (1935) en su teoría menciona que la emisión crediticia como medio impositivo es un recurso de emergencia,

explicable durante el estado de guerra, por ejemplo, cuando no puede hacerse uso de otros medios y si los billetes vuelven a su valor, si el gobierno retira los nuevos billetes en circulación, se ha hecho en definitiva una operación de crédito: la emisión equivalente a un préstamo que no se restituye a los mismos que lo concedieron, y que, por consiguiente, perturba la distribución existente de la riqueza. Si los nuevos billetes no se retiran de la circulación (es lo que de ordinario acontece, por aquello de los malos gobiernos) la emisión equivale simplemente a un impuesto.

## CONCLUSIONES

De la investigación realizada se llegó a las siguientes conclusiones en base a los objetivos planteados:

1. La gestión crediticia se relaciona significativamente con la reducción de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota, según la correlación de Spearman igual a 0.669 y una significancia de 0.000 en un nivel menor al 0.01. Lo que significa que, si en la entidad se gestiona adecuadamente los créditos cumpliendo las políticas, una evaluación adecuada y su debido seguimiento a los créditos otorgados los niveles de morosidad disminuirán, además indica que la gestión crediticia se asocia en un 66.9% con la reducción de la morosidad.
2. La gestión crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota es buena para el 58.06% de los trabajadores, para el 38.71% dijeron que es regular y el 3.23% indicó que es mala la gestión crediticia. Lo que muestra, que según la mayoría de encuestado en la cooperativa se aplica políticas para la evaluación y seguimiento de los créditos, de tal manera evitar que estos caigan en mora.
3. La morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota está en un nivel medio de acuerdo al 61.29% de los trabajadores, para el 35.48% el nivel de mora es alto y el 3.23% indicó que el nivel de morosidad en la cooperativa es bajo. Esto demuestra que en la cooperativa en su gran mayoría los socios no cuentan con buenos niveles de ingreso, y algunos socios no tienen la solvencia suficiente para cumplir con sus obligaciones crediticias y su endeudamiento solo solo se da con esta entidad sino también con otras entidades financieras.

## RECOMENDACIONES

1. A los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota, se recomienda capacitar a todo su personal para cumplir a cabalidad las políticas crediticias durante el proceso de evaluación de un crédito, en el seguimiento y hasta la cobranza, porque de esta manera se contribuirá a prevenir los altos niveles de morosidad.
2. A los analistas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota, se recomienda cumplir con las políticas establecidas por la entidad para evaluar un crédito, de tal manera se cumpla con todo el procedimiento y evitar que los socios incumplan sus obligaciones crediticias y por lo tanto reducir los altos niveles de morosidad que se presentan.
3. A los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota, se recomienda cumplir con los requisitos solicitados por los analistas de la cooperativa, ya que es muy importante para evitar incumplimientos por falta de liquidez y solvencia, además que les ayudará a evitar endeudamientos excesivos que perjudiquen sus finanzas y ocasionar mora a la cooperativa.

## REFERENCIAS

- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (6<sup>o</sup> edición ed.). Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.  
[https://www.researchgate.net/publication/301894369\\_EL\\_PROYECTO\\_DE\\_INVESTIGACION\\_6a\\_EDICION](https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION)
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Bogotá, Colombia: PEARSON.  
<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Daquilema, A. (2020). *Modelo de gestión crediticia para reducir la morosidad de la cartera de microcréditos en el departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guamote Ltda. matriz del cantón Guamote provincia de Chimborazo, en el período 2019* [Tesis de titulación, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. Repositorio institucional de ESPCH  
<http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/14320>
- Equifax y Emprende. (15 de Marzo de 2022). *5to Informe de Morosidad: La morosidad ha vuelto a niveles pre pandemia*. GanaMás: <https://revistaganamas.com.pe/5to-informe-de-morosidad-la-morosidad-ha-vuelto-a-niveles-pre-pandemia/>
- Gonzales, I. (2012). *Morosidad en las entidades financieras*.  
<https://zagan.unizar.es/record/8175/files/TAZ-TFM-2012-276.pdf>
- Gurumendi, D., & Lainez, M. (2020). *Análisis de las políticas de crédito y su incidencia en la morosidad en la empresa Plastimet S.A.* [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio institucional de la UG  
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/51746>

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hinostroza, H. (2021). Gestión crediticia y la morosidad del Banco Pichincha del Perú, Periodo 2019. *Quipukamayoc*, 29(59), 69-75. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/20354/16736>
- Hinostroza, H. (2022). *Gestión crediticia y la morosidad del área de microfinanzas de la agencia Chorrillos del Banco Financiero del Perú, periodo 2017* [Tesis de Posgrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional de la UNMSM <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/18228>
- Jallo, V. (2020). *Evaluación de la gestión crediticia y su influencia en la morosidad de la financiera Mibanco - Agencia Puno, Periodos 2014 - 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio de la UNA <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3222748>
- Luhmann, N. (2006). Sociología de riesgo. <https://doi.org/10.1515/9783112328323>
- Marín, E. (1982). Gestión crediticia. Riesgo. Calificación. *Rvista de Idelcoop*, 9(33), 1-13. <https://www.idelcoop.org.ar/sites/www.idelcoop.org.ar/files/revista/articulos/pdf/82021201.pdf>
- Markowitz, H. (1959). Portfolio Selection. *Cowles Foundation for Research in Economics at Yale University*. <https://cowles.yale.edu/sites/default/files/files/pub/mon/m16-all.pdf>
- Martínez, V. (19 de Mayo de 2020). *Alerta bancaria: La morosidad del crédito podría duplicarse por la pandemia*. El Mundo: <https://www.elmundo.es/economia/2020/05/19/5ec2b9ddfdddfde338b45b3.html>

Morales, A., & Morales, J. (2014). *Crédito y Cobranza*. México: Grupo Editorial Patria S.A.

<https://www.editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074383652.pdf>

Nieto, F. (2021). Operaciones crediticias de las microempresas en Ecuador, previo a

Emergencia Sanitaria. *Podium*, 39, 37-52.

[http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2588-](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2588-)

[09692021000100037](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2588-09692021000100037)

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación*

*cuantitativa - cuaitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: DGP Editores SAS.

<https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti->

[y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf](https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf)

Paiva, F., & Sánchez, L. (2020). *Evaluación Crediticia y Morosidad de Créditos Mype en*

*Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura. Huaraz, periodo 2019 – 2020* [Tesis

de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la UCV

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64150>

Robles, M., & Pineda, Y. (2020). *El impacto de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro*

*y Crédito del Ecuador en los periodos 2019-2020* [Tesis de pregrado, Universidad

Técnica de Machala]. Repositorio institucional de la UTM

<http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/16738#:~:text=Durante%20el%20p>

[eriodo%20del%202019,Cooperativas%20de%20Ahorro%20y%20Cr%3%A9dito.](http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/16738#:~:text=Durante%20el%20periodo%20del%202019,Cooperativas%20de%20Ahorro%20y%20Cr%3%A9dito)

Roque, L. (1935). Teorías antiguas y recientes sobre la moneda, el crédito y los ciclos

económicos. (1-2).

<https://revistas.unc.edu.ar/index.php/REUNC/article/download/6671/7752/0>

Santa Cruz, L. (2019). *Administración de la cartera de créditos y la morosidad en la Caja*

*Municipal de Ahorro y Crédito Piura - Agencia Cajamarca, 2017* [Tesis de pregrado,

Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio institucional de la UNC

<https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/3492>

Tamay, V. (2022). *El riesgo crediticio y su relación con la cartera de morosidad de la COOPAC Todos los Santos de Chota, Periodo 2019* [Tesis de Posgrado, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio institucional de la UNC  
<https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/5047>

Topa, L. (1977). *La gestión crediticia: la evaluación y cuantificación del riesgo en la administración del crédito*. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.  
[http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tesis/1501-1080\\_TopaLE.pdf](http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tesis/1501-1080_TopaLE.pdf)

Vara, A. (2012). *7 pasos para una tesis exitosa*. Lima: Universidad San Martín de Porres.  
<https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TEISIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>

Vela, S., & Caro, A. (2015). *Herramientas financieras en la evaluación del riesgo de crédito*. Lima: Universidad Inca Garcilazo de la Vega.  
<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/478/herramientas%20financieras.pdf?sequence=1>

Vilca, C., & Torres, J. (2021). Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en colaborares de una entidad financiera del departamento de Puno. *Valor Agregado*, 8(1), 70-85. [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1632](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1632)

Wicijowski, C., Rodríguez, L., & Marzo, M. (2008). *Prevención y cura de la morosidad: (análisis y evolución futura de la morosidad en España)*.  
[https://www.bsm.upf.edu/documents/mmf/07\\_03\\_prevenccion\\_morosidad.pdf](https://www.bsm.upf.edu/documents/mmf/07_03_prevenccion_morosidad.pdf)

## ANEXOS

## Anexo 01: Matriz de consistencia metodológica

**Título:** Gestión crediticia y morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota – 2022.

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Metodología	Instrumentos
<b>General</b> ¿Cuál es la relación entre la gestión crediticia y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota - 2022?	<b>General</b> Analizar la relación entre la gestión crediticia y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota - 2022.	<b>General</b> La gestión crediticia se relaciona significativamente con la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota - 2022.	Gestión crediticia	Políticas crediticias	Políticas crediticias de orden externo	1	<b>Tipo:</b> Aplicada  <b>Nivel:</b> Descriptivo – Correlacional  <b>Diseño:</b> No experimental – transversal  <b>Método:</b> Deductivo, Analítico, Hipotético - deductivo	<b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Instrumento:</b> Cuestionario
					Políticas crediticias de orden interno	2		
					Políticas fijadas de beneficios crediticios	3		
				Evaluación crediticia	Requisitos de documentación del cliente	4		
					Capacidad de pago del cliente	5		
					Historial crediticio del cliente	6		

<b>Formulación del Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>ítems</b>	<b>Metodología</b>	<b>Instrumentos</b>
					Destino del crédito	7		
				Seguimiento a los créditos	Visitas a domicilio del cliente	8		
					Informes periódicos de seguimiento	9		
					Nivel de ingreso y desempleo	Ingresos obtenidos		
				Desempleo de los usuarios		11		
			Morosidad	Insolvencia de los clientes	Insolvencia a corto plazo	12		
					Insolvencia a largo plazo	13		
				Endeudamiento de los	Financiamiento con recursos	14		
<b>Específicos</b> - ¿Cuál es el nivel de gestión crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota - 2022? - ¿Cuál es el nivel de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos,	<b>Específicos</b> - Identificar el nivel de gestión crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota - 2022. - Identificar el nivel de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos,	<b>Específicas</b> - El nivel de gestión crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota - 2022 es bueno. - El nivel de morosidad en					<b>Técnica:</b> Encuesta.  <b>Instrumento:</b> Cuestionario.	

<b>Formulación del Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>ítems</b>	<b>Metodología</b>	<b>Instrumentos</b>
Agencia Chota - 2022?	Agencia Chota - 2022.	la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota - 2022 es bajo.		clientes	propios			
					Financiamiento de otras entidades	15		

**Anexo 02: Instrumento de recolección de datos****Cuestionario**















El presente cuestionario tiene como objetivo Analizar la relación entre la gestión crediticia y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota - 2022. Por lo que se le solicita su colaboración, marcando con un aspa (X) la alternativa que crea conveniente, según lo siguiente:

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

N °	ÍTEMS	1	2	3	4	5
<b>GESTIÓN CREDITICIA</b>						
1	La cooperativa cuenta con políticas que consideran los cambios económicos del país como la inflación para no afectar a sus clientes.					
2	La cooperativa cuenta con políticas que regula las actividades relacionadas a los créditos dentro de la entidad, para captar créditos.					
3	La cooperativa cuenta con políticas que involucran descuentos en sus tasas de interés o facilidades de pago para buenos pagadores.					
4	La cooperativa establece requisitos con la finalidad de recopilar información de sus posibles clientes en base a documentos.					
5	La cooperativa evalúa si los clientes tienen más ingresos que gastos y pueden solventar sus obligaciones financieras.					
6	La cooperativa realiza la evaluación de los préstamos anteriores a los cuales han accedido los posibles clientes y verificar su cumplimiento.					
7	La cooperativa evalúa la inversión a la que se destinó el crédito, para constatar su adecuada utilización del dinero otorgado al cliente.					
8	La cooperativa realiza periódicamente visitas a domicilio para					

	evidenciar el correcto destino del crédito, verificando el negocio o inversión.					
9	Los analistas informan a la administración de la cooperativa el cumplimiento de los procedimientos de seguimiento de créditos.					
<b>MOROSIDAD</b>						
10	En la cooperativa se identifica los ingresos que tienen los clientes a través de actividades laborales o de negocio para acceder a un crédito y evitar el incumplimiento.					
11	Se ha identificado clientes en la cooperativa con desempleo que les conlleva a caer en mora por no pagar sus cuotas de préstamo.					
12	Se ha identificado en la cooperativa clientes que no tienen la liquidez suficiente para afrontar sus obligaciones financieras ante un préstamo que hayan obtenido en un plazo menor a 12 meses.					
13	Se ha identificado en la cooperativa clientes que no tienen la liquidez suficiente para afrontar sus obligaciones financieras ante un préstamo que hayan obtenido en un plazo mayor a 12 meses					
14	Se ha identificado en la cooperativa clientes que financian sus actividades con sus propios recursos obtenidos en actividades de periodos anteriores.					
15	Se ha identificado en la cooperativa clientes que financian sus actividades con préstamos de entidades financieras, pueden ser de una o más entidades o personas particulares					

**Anexo 03: Base de datos**

	 P01	 P02	 P03	 P04	 P05	 P06	 P07	 P08	 P09	 P10	 P11	 P12	 P13	 P14	 P15
1	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	3	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5
3	5	3	4	4	3	2	4	4	3	3	3	4	2	2	5
4	5	3	3	4	3	2	5	4	3	4	2	3	3	1	5
5	5	3	3	4	2	1	5	4	3	4	2	3	3	1	5
6	5	4	5	3	4	3	4	5	2	2	3	5	1	3	5
7	5	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	4	2	3	3
8	5	4	5	3	5	3	3	5	2	2	3	4	3	2	5
9	5	4	5	2	5	3	3	5	4	1	4	5	2	3	4
10	5	4	5	3	4	4	4	4	3	2	4	5	2	2	5
11	5	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	5	2	2	5
12	5	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	5
13	5	4	5	2	5	3	3	5	4	1	4	5	2	3	4
14	5	4	5	3	4	3	3	5	2	2	3	5	1	4	3
15	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	1	5
16	5	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	5	2	2	3
17	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
18	5	5	5	4	3	5	3	3	5	5	5	5	5	3	5
19	5	5	5	4	4	4	4	5	3	3	4	5	3	3	5
20	4	5	4	3	5	2	3	5	3	1	4	4	3	3	5
21	3	1	2	3	3	1	3	2	2	1	2	3	1	1	3
22	5	3	2	3	4	4	4	3	2	1	3	5	3	2	4
23	5	3	4	3	4	2	3	4	2	2	3	4	3	2	3
24	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
25	5	4	5	3	4	4	4	5	3	3	4	5	4	3	5
26	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5
28	4	4	3	3	3	3	4	5	4	3	3	5	2	3	3
29	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5
30	5	4	4	2	3	3	3	4	4	2	4	4	2	3	4
31	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5

**Anexo 04: Prueba de normalidad****Tabla 6***Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión crediticia	,367	31	,000	,693	31	,000
Morosidad	,370	31	,000	,705	31	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

## Anexo 05: Tablas descriptivas

**Tabla 7**

*Nivel de gestión crediticia en la COOPAC Todos los Santos de Chota - Agencia Chota*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	1	3,2	3,2	3,2
	Regular	12	38,7	38,7	41,9
	Buena	18	58,1	58,1	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

**Tabla 8**

*Políticas en base a los cambios económicos del país para no afectar a sus clientes*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	3,2	3,2	3,2
	Casi siempre	2	6,5	6,5	9,7
	Siempre	28	90,3	90,3	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

**Tabla 9**

*Políticas que regulan la captación de créditos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,2	3,2	3,2
	A veces	8	25,8	25,8	29,0
	Casi siempre	13	41,9	41,9	71,0
	Siempre	9	29,0	29,0	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

**Tabla 10***Políticas de descuentos en la tasa de interés o facilidades de pago*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	9,7	9,7	9,7
	A veces	3	9,7	9,7	19,4
	Casi siempre	10	32,3	32,3	51,6
	Siempre	15	48,4	48,4	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

**Tabla 11***Recopilación de información de sus posibles clientes en base a documentos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	9,7	9,7	9,7
	A veces	14	45,2	45,2	54,8
	Casi siempre	10	32,3	32,3	87,1
	Siempre	4	12,9	12,9	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

**Tabla 12***Evaluación de los ingresos y gastos de los socios para solventar sus obligaciones financieras*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	3,2	3,2	3,2
	A veces	9	29,0	29,0	32,3
	Casi siempre	10	32,3	32,3	64,5
	Siempre	11	35,5	35,5	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

**Tabla 13***Evaluación de los préstamos anteriores para verificar su cumplimiento*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6,5	6,5	6,5
	Casi nunca	5	16,1	16,1	22,6
	A veces	8	25,8	25,8	48,4
	Casi siempre	9	29,0	29,0	77,4
	Siempre	7	22,6	22,6	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

**Tabla 14***Evaluación del destino del crédito para verificar la adecuada utilización del dinero*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	10	32,3	32,3	32,3
	Casi siempre	14	45,2	45,2	77,4
	Siempre	7	22,6	22,6	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

**Tabla 15***Visitas periódicas a domicilio para evidenciar el correcto destino del crédito*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	3,2	3,2	3,2
	A veces	4	12,9	12,9	16,1
	Casi siempre	10	32,3	32,3	48,4
	Siempre	16	51,6	51,6	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

**Tabla 16***Cumplimiento de los procedimientos de seguimiento de créditos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	7	22,6	22,6	22,6
	A veces	10	32,3	32,3	54,8
	Casi siempre	10	32,3	32,3	87,1
	Siempre	4	12,9	12,9	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

**Tabla 17***Nivel de morosidad en la COOPAC Todos los Santos – Agencia Chota*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	3,2	3,2	3,2
	Medio	19	61,3	61,3	64,5
	Alto	11	35,5	35,5	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

**Tabla 18***Identificación de ingresos de los socios de sus actividades laborales o negocio para evitar el incumplimiento*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	16,1	16,1	16,1
	Casi nunca	8	25,8	25,8	41,9
	A veces	8	25,8	25,8	67,7
	Casi siempre	6	19,4	19,4	87,1
	Siempre	4	12,9	12,9	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

**Tabla 19***Identificación de socios en la cooperativa con desempleo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	12,9	12,9	12,9
	A veces	9	29,0	29,0	41,9
	Casi siempre	14	45,2	45,2	87,1
	Siempre	4	12,9	12,9	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

**Tabla 20***Socios sin la liquidez suficiente para afrontar sus obligaciones financieras a corto plazo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	9,7	9,7	9,7
	Casi siempre	10	32,3	32,3	41,9
	Siempre	18	58,1	58,1	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

**Tabla 21***Socios sin la liquidez suficiente para afrontar sus obligaciones financieras a largo plazo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	9,7	9,7	9,7
	Casi nunca	9	29,0	29,0	38,7
	A veces	8	25,8	25,8	64,5
	Casi siempre	5	16,1	16,1	80,6
	Siempre	6	19,4	19,4	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

**Tabla 22***Socios que financian sus actividades con sus propios recursos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	12,9	12,9	12,9
	Casi nunca	8	25,8	25,8	38,7
	A veces	13	41,9	41,9	80,6
	Casi siempre	3	9,7	9,7	90,3
	Siempre	3	9,7	9,7	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

**Tabla 23**

*Socios que financian sus actividades con préstamos de entidades financieras*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	6	19,4	19,4	19,4
	Casi siempre	5	16,1	16,1	35,5
	Siempre	20	64,5	64,5	100,0
	Total	31	100,0	100,0	