

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TESIS

**EVALUACIÓN CREDITICIA Y LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES EN LA
COOPERATIVA SANTO DOMINGO DE GUZMÁN, 2025**

PRESENTADA POR:

FERMIN BEBETO QUISPE TAPARA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO – PERÚ

2025



Repositorio Institucional ALCIRA by [Universidad Privada San Carlos](https://www.upsc.edu.pe/) is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



10.67%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 26 JUN 2025, 11:20 AM

Similarity report

Your text is highlighted according to the matched content in the results above.

● IDENTICAL
0.78%

● CHANGED TEXT
9.88%

Report #27212665

FERMIN BEBETO QUISPE TAPARA // EVALUACIÓN CREDITICIA Y LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES EN LA COOPERATIVA SANTO DOMINGO DE GUZMÁN, 2025

PRESENTADA POR: FERMIN BEBETO QUISPE TAPARA RESUMEN

La presente investigación titulada “Evaluación crediticia y morosidad de los clientes

en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, 2025” tuvo como objetiv

o principal determinar la relación entre la evaluación crediticia y

la morosidad de los clientes. 6 9 16 18 19 22 33 El estudio empleó un enfoque

cuantitativo, de tipo básico, con un nivel correlacional y diseño no

experimental – transversal. La población estaba conformada por 64 clientes.

Para el análisis estadístico se utilizó la prueba no paramétrica

Rho de Spearman, debido a que los datos no presentaron una

distribución normal. Los resultados demostraron una correlación positiva

y significativa ($Rho = 0.642$; $p = 0.000$) entre la evaluación crediti

cia y la morosidad, lo que indica que deficiencias en los procesos

de evaluación incrementan el nivel de morosidad en los clientes.

Asimismo, se halló una relación significativa entre las políticas de

evaluación crediticia y la morosidad ($Rho = 0.613$; $p = 0.000$), lo

que evidencia la necesidad de fortalecer las directrices internas para

minimizar el riesgo. Igualmente, las herramientas de evaluación

cuantitativa ($Rho = 0.606$; $p = 0.000$) y cualitativa ($Rho = 0.568$; $p =$

0.000) mostraron una correlación significativa con la morosidad, lo

Yudy Roxana ALANIA LAQUI

Oficina de Repositorio Institucional

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS
TESIS

**EVALUACIÓN CREDITICIA Y LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES EN LA
COOPERATIVA SANTO DOMINGO DE GUZMÁN, 2025**

PRESENTADA POR:

FERMIN BEBETO QUISPE TAPARA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PUBLICO

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

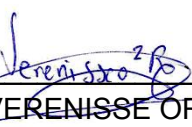
PRESIDENTE

: 
Dra. MARLENE CUSI MONTESINOS


PRIMER MIEMBRO

: 
Dr. HEBER NEHEMIAS CHUI BETANCUR

SEGUNDO MIEMBRO

: 
Mg. CELIA VERENISSE ORTIZ DE ORUE ROJAS

ASESOR DE TESIS

: 
Mg. LUIS ALBERTH ROSSEL BERNEDO

Área: Ciencias Económicas, Negocios

Sub Área: Contabilidad y Finanzas

Línea de Investigación: Negocios, Administración

Puno, 07 de julio del 2025.

DEDICATORIA

A ti Dios que me diste la oportunidad de vivir y de regalarme una familia maravillosa.

Con mucho cariño principalmente a mis padres que me dieron la vida y han estado conmigo en todo momento. Gracias por todo papá y mamá por darme una carrera para mi futuro y por creer en mí, aunque hemos pasado momentos difíciles siempre han estado apoyándome y brindándome todo su amor, por todo esto les agradezco de todo corazón el que estén conmigo a mi lado.

A mis hermanos Pedro, Yudi, Francisca, Dina y Roxana gracias por estar conmigo y apoyarme siempre, los quiero mucho.

Sobrino, Anyelo que siempre me estuvo apoyando en todo, a todos los quiero mucho y más que sobrinos son como mis amigos. A ti Jorge Luis a pesar de que no estás aquí ahora en estos momentos conmigo, sé que tu alma si lo está y por que tuviste los mismos sueños que yo te dedico con todo mi corazón mi tesis. Nunca te olvidaré...

Y a mis profesores por confiar en mí, por tenerme la paciencia necesaria. Agradezco el haber tenido unos profesores tan buenas personas como lo son ustedes. Nunca los olvidaré.

Y no me puedo ir sin antes decirles, que sin ustedes a mi lado no lo hubiera logrado, tantas desveladas sirvieron de algo y aquí está el fruto. Les agradezco a todos ustedes con toda mi alma el haber llegado a mi vida y el compartir momentos agradables y momentos tristes, pero esos momentos son los que nos hacen crecer y valorar a las personas que nos rodean. Los quiero mucho y nunca los olvidaré.

AGRADECIMIENTOS

- A la Universidad Privada San Carlos, por brindarme la formación académica y los conocimientos necesarios para mi desarrollo profesional.
- A la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas, por ser el espacio que acogió mi formación especializada y me permitió consolidar mis competencias en el ámbito contable y financiero.
- A los miembros del jurado calificador, por formar parte de esta investigación, por su tiempo, sus valiosas observaciones y su disposición para contribuir al enriquecimiento de este trabajo.
- A mi asesor, por brindarme el apoyo, la orientación y la confianza necesaria para culminar con éxito esta investigación, guiando cada etapa del proceso con compromiso y responsabilidad.

-

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTOS	1
ÍNDICE GENERAL	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
ÍNDICE DE ANEXOS	8
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	11

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	14
1.1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
1.2. ANTECEDENTES	16
1.2.1. INTERNACIONALES	16
1.2.2. NACIONALES	18
1.2.3. LOCALES	20
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	21
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	21
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	21

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO	22
2.1.1. EVALUACIÓN CREDITICIA	22
2.1.2. MOROSIDAD	23
2.2. MARCO CONCEPTUAL	25
2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	27
2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL	27
2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	27

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO	28
3.2. TAMAÑO DE MUESTRA	28
3.2.1. POBLACIÓN	28
3.2.2. TAMAÑO DE LA MUESTRA	29
3.2.3. SELECCIÓN DE LA MUESTRA	29
3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS	29
3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES	32
3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO	34
3.5.1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	34
3.5.2. TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS	35

CAPÍTULO IV

EXPOSICION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. RESULTADO DEL OBJETIVO GENERAL	36
4.2. RESULTADO DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 01	37
4.3. RESULTADO DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 02	37

4.4. RESULTADO DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 03	38
4.5. ANÁLISIS DESCRIPTIVO	39
4.6. PRUEBAS DE NORMALIDAD	49
4.7. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN	49
4.8. PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL	50
4.9. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICO 01	52
4.10. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICO 02	54
4.11. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICO 03	56
4.12. DISCUSIÓN	58
CONCLUSIONES	60
RECOMENDACIONES	62
BIBLIOGRAFÍA	63
ANEXOS	69

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01: Operacionalización de variables	32
Tabla 02: Relación entre evaluación crediticia y la morosidad	36
Tabla 03: Relación entre las políticas crediticias y la morosidad	37
Tabla 03: Relación entre las herramientas de evaluación cuantitativa y la morosidad	37
Tabla 04: Relación entre las herramientas de evaluación cualitativa y la morosidad	38
Tabla 05: Resultados dimensión 1 políticas crediticias	39
Tabla 06: Resultados dimensión 2 herramientas de evaluación cuantitativa	41
Tabla 07: Resultados dimensión 3 herramientas de evaluación cualitativa	43
Tabla 08: Resultados dimensión 1 calidad de la cartera de crédito	45
Tabla 09: Resultados dimensión 2 causas de la morosidad	47
Tabla 10: Pruebas de normalidad	49
Tabla 11: Estadísticos de fiabilidad	49
Tabla 12: Prueba de hipótesis general	51
Tabla 13: Prueba de hipótesis específica 01	53
Tabla 14: Prueba de hipótesis específica 02	55
Tabla 15: Prueba de hipótesis específica 03	57

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 01: Resultados dimensión 1 políticas crediticias	40
Figura 02: Resultados dimensión 2 herramientas de evaluación cuantitativa	42
Figura 03: Resultados dimensión 3 herramientas de evaluación cualitativa	44
Figura 04: Resultados dimensión 1 calidad de la cartera de crédito	46
Figura 05: Resultados dimensión 2 causas de la morosidad	48
Figura 06: Evidencia de la aplicación del instrumento	78
Figura 07: Evidencia de la aplicación del instrumento	79

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 01: Matriz de consistencia	70
Anexo 02: Instrumento de recolección de datos	72
Anexo 03: Ficha de validación de instrumento	74
Anexo 04: Base de datos	76
Anexo 05: Evidencias de la aplicación del instrumento	78

RESUMEN

La presente investigación titulada “Evaluación crediticia y morosidad de los clientes en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, 2025” tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la evaluación crediticia y la morosidad de los clientes. El estudio empleó un enfoque cuantitativo, de tipo básico, con un nivel correlacional y diseño no experimental – transversal. La población estaba conformada por 64 clientes. Para el análisis estadístico se utilizó la prueba no paramétrica Rho de Spearman, debido a que los datos no presentaron una distribución normal. Los resultados demostraron una correlación positiva y significativa ($Rho = 0.642$; $p = 0.000$) entre la evaluación crediticia y la morosidad, lo que indica que deficiencias en los procesos de evaluación incrementan el nivel de morosidad en los clientes. Asimismo, se halló una relación significativa entre las políticas de evaluación crediticia y la morosidad ($Rho = 0.613$; $p = 0.000$), lo que evidencia la necesidad de fortalecer las directrices internas para minimizar el riesgo. Igualmente, las herramientas de evaluación cuantitativa ($Rho = 0.606$; $p = 0.000$) y cualitativa ($Rho = 0.568$; $p = 0.000$) mostraron una correlación significativa con la morosidad, lo cual resalta la importancia de aplicar ambas de forma rigurosa y complementaria. Se concluye que la cooperativa debe reforzar sus mecanismos de evaluación crediticia para prevenir el sobreendeudamiento y garantizar una gestión financiera sólida. La mejora continua de estas prácticas será clave para la sostenibilidad y confianza en sus operaciones crediticias.

Palabras clave: Cooperativa, Evaluación crediticia, Gestión financiera, Morosidad, Políticas crediticias.

ABSTRACT

The main objective of this research, entitled "Credit Evaluation and Customer Delinquency at the Santo Domingo de Guzmán Cooperative, 2025," was to determine the relationship between credit evaluation and customer delinquency. The study used a basic, quantitative approach with a correlational level and a non-experimental cross-sectional design. The population consisted of 64 clients. The nonparametric Spearman's Rho test was used for statistical analysis because the data did not present a normal distribution. The results showed a positive and significant correlation ($Rho = 0.642$; $p = 0.000$) between credit evaluation and delinquency, indicating that deficiencies in evaluation processes increase the level of customer delinquency. Likewise, a significant relationship was found between credit evaluation policies and delinquency ($Rho = 0.613$; $p = 0.000$), demonstrating the need to strengthen internal guidelines to minimize risk. Likewise, the quantitative ($Rho = 0.606$; $p = 0.000$) and qualitative ($Rho = 0.568$; $p = 0.000$) assessment tools showed a significant correlation with delinquency, highlighting the importance of applying both rigorously and in a complementary manner. It is concluded that the cooperative must strengthen its credit assessment mechanisms to prevent over-indebtedness and ensure sound financial management. Continuous improvement of these practices will be key to the sustainability and confidence in its lending operations.

Keywords: Cooperative, Credit evaluation, Financial management, Delinquency, Credit policies.

INTRODUCCIÓN

El sistema financiero cooperativo desempeña un papel fundamental en la economía, promoviendo la inclusión financiera y facilitando el acceso al crédito a diversos sectores de la población. A diferencia de las entidades bancarias tradicionales, las cooperativas de ahorro y crédito operan bajo principios de solidaridad y ayuda mutua, ofreciendo financiamiento a sus socios en condiciones accesibles. Sin embargo, uno de los principales desafíos que enfrentan estas entidades es la morosidad de los clientes, la cual afecta su liquidez, rentabilidad y sostenibilidad a largo plazo.

La morosidad se presenta cuando los prestatarios incumplen con los pagos de sus obligaciones crediticias en los plazos establecidos, lo que puede generar un deterioro en la calidad de la cartera de créditos y afectar la capacidad de la cooperativa para otorgar nuevos préstamos. Dentro de este contexto, la evaluación crediticia adquiere una importancia clave, ya que permite medir la capacidad de pago de los solicitantes y minimizar el riesgo de impago. Un proceso adecuado de evaluación crediticia puede contribuir a reducir la morosidad, mejorar la gestión financiera y fortalecer la estabilidad de la cooperativa.

La Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, como entidad financiera de la región, enfrenta retos relacionados con la recuperación de créditos y el control de la morosidad. La falta de procedimientos adecuados para la evaluación crediticia puede dar lugar a una asignación ineficiente de los recursos, incrementando el riesgo de impago y afectando la estabilidad de la institución. En este sentido, resulta fundamental analizar cómo la evaluación crediticia incide en la morosidad de los clientes, con el fin de identificar posibles deficiencias en los mecanismos de análisis y proponer estrategias de mejora.

El presente estudio tiene como objetivo determinar el impacto de la evaluación crediticia en la morosidad de los clientes de la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán en el año 2025. Para ello, se analizarán los criterios y procedimientos empleados en la evaluación

crediticia, la tipología de los clientes en función de su comportamiento de pago y los niveles de morosidad registrados en la cooperativa. A través de un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de tipo correlacional, se examinará la relación entre las variables, proporcionando evidencia empírica sobre la problemática planteada.

Este estudio es relevante desde un punto de vista práctico porque busca abordar un problema que afecta la sostenibilidad financiera de la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán: la morosidad de sus clientes. Mejorar los procedimientos de evaluación crediticia permitirá a la cooperativa optimizar la asignación de recursos, reducir el riesgo de impago y fortalecer su estabilidad financiera. Además, los resultados pueden generar beneficios tangibles para los socios, ya que una mejor gestión del crédito permitirá ofrecer servicios financieros más accesibles y sostenibles.

Desde un punto de vista teórico, este proyecto contribuye al conocimiento existente sobre la relación entre evaluación crediticia y morosidad en el contexto de las cooperativas de ahorro y crédito. Al analizar cómo la calidad de los procesos de evaluación de crédito impacta el comportamiento de pago de los socios, este estudio ofrece una comprensión más profunda de los factores que influyen en la morosidad, especialmente en entornos con características socioeconómicas particulares como los de la región de Puno. Los hallazgos teóricos podrán ser utilizados para enriquecer futuros estudios y desarrollar modelos más efectivos en la gestión de riesgos crediticios.

Metodológicamente, este estudio es importante porque permite aplicar y validar herramientas de análisis crediticio en un contexto local, evaluando su eficacia para predecir la morosidad. Se emplearán métodos cuantitativos que ayudarán a identificar patrones y correlaciones significativas entre los criterios de evaluación crediticia y el comportamiento de pago de los clientes. Además, el enfoque metodológico puede servir de base para futuras investigaciones similares, proporcionando un marco que otras

cooperativas o instituciones financieras puedan replicar y adaptar según sus necesidades.

El informe final de investigación se organiza en varios capítulos:

Capítulo I: Planteamiento del problema. Se expone la problemática de investigación, se presentan los antecedentes, se justifica la importancia del estudio y se establecen los objetivos.

Capítulo II: Marco teórico. Se desarrollan las bases teóricas y conceptuales relacionadas con la evaluación crediticia y la morosidad. Además, se formulan las hipótesis que orientan el estudio.

Capítulo III: Metodología de la investigación. Se describe el enfoque metodológico, el tipo y diseño del estudio, así como la población y muestra. También se detallan las técnicas de recolección y análisis de datos empleadas.

Capítulo IV: Resultados y análisis. Se presentan los hallazgos obtenidos a partir del estudio, acompañados de su respectivo análisis e interpretación.

Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones. Se formulan las conclusiones del estudio en función de los objetivos planteados y se proponen recomendaciones para mejorar la gestión del riesgo crediticio en la cooperativa.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En el contexto global, la morosidad en las instituciones financieras ha sido un desafío persistente. Según informes del Banco Mundial, la falta de mecanismos robustos de evaluación crediticia es una de las principales causas de la morosidad en cooperativas y bancos. En varios países en desarrollo, las políticas de evaluación crediticia no siempre son adecuadas para identificar el riesgo real de los prestatarios, lo que ha generado un aumento de préstamos improductivos y deterioro de las carteras crediticias (Altuve & Briceño, 2018). Además, la creciente informalidad laboral en estos países complica la evaluación de la capacidad de pago, incrementando el riesgo de incumplimiento.

Los organismos internacionales, como el Fondo Monetario Internacional (FMI), han recomendado fortalecer los sistemas de evaluación crediticia y adoptar tecnologías avanzadas, como el análisis de big data y la inteligencia artificial, para mejorar la precisión en la evaluación de riesgos. En mercados más desarrollados, las instituciones financieras han comenzado a incorporar evaluaciones basadas en análisis predictivos, lo que ha permitido una disminución significativa de la morosidad (Georgieva, 2024). Estas tecnologías no solo mejoran la detección de prestatarios riesgosos, sino que también optimizan los tiempos y costos de los procesos de evaluación.

En el Perú, la morosidad en las cooperativas de ahorro y crédito ha sido un problema creciente en los últimos años. La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) ha establecido regulaciones para mejorar la gestión de riesgos y la evaluación crediticia, pero muchas cooperativas, especialmente las de menor tamaño, continúan enfrentando dificultades para cumplir con estos lineamientos (Periche-Delgado et al., 2020). Un factor clave es la falta de acceso a herramientas avanzadas de evaluación y seguimiento, lo que provoca que muchas cooperativas otorguen créditos sin una evaluación adecuada del riesgo crediticio de los solicitantes (Fica et al., 2018).

Estudios realizados por la SBS indican que las cooperativas que aplican procesos más rigurosos en la evaluación crediticia presentan menores niveles de morosidad. Sin embargo, existe una brecha significativa entre las grandes instituciones financieras y las pequeñas cooperativas, que a menudo carecen de los recursos para implementar estas prácticas. En este sentido, las deficiencias en la educación financiera tanto de las cooperativas como de los socios contribuyen a la problemática, ya que muchos prestatarios no comprenden las implicancias de un mal manejo de sus créditos.

En la región de Puno, la situación es similar a la observada a nivel nacional, pero se ve agravada por factores socioeconómicos propios de la zona. La Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, ubicada en esta región, ha experimentado un aumento en la morosidad de sus socios, especialmente en áreas rurales donde los ingresos son más inestables y las actividades económicas están altamente expuestas a las fluctuaciones del clima y el mercado. La falta de información precisa sobre los ingresos de los solicitantes, combinada con una evaluación crediticia deficiente, ha incrementado los niveles de incumplimiento.

La Cooperativa Santo Domingo de Guzman enfrenta además el reto de mejorar sus sistemas de cobranza y seguimiento, ya que muchos de los créditos otorgados carecen de un monitoreo efectivo. Las distancias geográficas y la limitada infraestructura

tecnológica han dificultado la implementación de sistemas eficientes de evaluación y recuperación de créditos (Álvarez, 2015). Esto ha llevado a la cooperativa a repensar sus estrategias y buscar alternativas que incluyan la formación financiera de sus socios y el fortalecimiento de sus procesos internos para reducir los altos índices de morosidad.

1.1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1.2.1. Problema general

¿Cómo se relaciona la evaluación crediticia y morosidad de los clientes en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, 2025?

1.1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo se relacionan las políticas de evaluación crediticia y morosidad de los clientes en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, 2025?
- ¿Cómo se relacionan las herramientas de evaluación cuantitativa y morosidad de los clientes en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, 2025?
- ¿Cómo se relacionan las herramientas de evaluación cualitativa y morosidad de los clientes en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, 2025?

1.2. ANTECEDENTES

1.2.1. INTERNACIONALES

Villena et al. (2022), en su estudio conjunto “Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Juan Pío de Mora, Cantón San Miguel, Provincia Bolívar, periodo 2017-2019”. Examina el elevado nivel de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora, situada en Bolívar, San Miguel, identificado principalmente como consecuencia de una inadecuada gestión del riesgo crediticio. Este problema se origina en la mala aplicación de las 5C del crédito: capacidad, capital, carácter, colateral y condiciones. Se llevaron a cabo encuestas dirigidas al personal del Departamento de Crédito y a los socios que habían recibido préstamos entre 2017 y 2019. Una gestión deficiente del riesgo crediticio puede impactar

de manera significativa a la cooperativa, aumentando la morosidad más allá del promedio del segmento 2 de cooperativas, lo que obstaculiza el logro de sus objetivos y pone en riesgo su sostenibilidad. Se recomienda establecer un plan de gestión del riesgo fundamentado en las 5C, así como implementar estrategias para manejar la morosidad.

Cevallos-Mendoza & Campos-Vera (2023), en su estudio conjunto, “Gestión del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Profesores, Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí, Ecuador 2019 – 2020”. El propósito de este estudio fue investigar el efecto de la gestión del riesgo crediticio sobre la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Profesores, Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí durante los años 2019 y 2020. Se empleó una metodología no experimental, descriptiva y de campo, que incluyó un análisis de documentos sobre la cartera de créditos y las tasas de morosidad, así como una encuesta al personal encargado de los créditos. Los hallazgos mostraron que los niveles de morosidad fueron bajos, con un 0.03% en 2019 y 0.02% en 2020. Se determinó que la aplicación de estrategias adecuadas en la gestión crediticia ayudó a mantener estos niveles, y los resultados de la encuesta indicaron una alta correlación entre las variables analizadas.

Razo-Ascázubi et al. (2023), en su estudio conjunto, “Análisis del índice de morosidad en la línea de microcrédito en la cooperativa de ahorros y crédito Andina Ltda., del cantón Latacunga, periodo 2020”. El objetivo de esta investigación es examinar el índice de morosidad en la línea de microcrédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda. durante el año 2020. La metodología emplea un enfoque tanto cuantitativo como cualitativo; se realizaron entrevistas y se analizaron los estados financieros proporcionados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. El estudio se centra en el comportamiento del índice de morosidad, considerando las variaciones desde marzo debido a la emergencia sanitaria y las medidas gubernamentales, que

incluyeron restricciones en la actividad económica, cierre de negocios y reducciones salariales, entre otras. Los factores que contribuyeron al aumento de la morosidad en la Cooperativa durante 2020 fueron inesperados y generaron preocupación sobre la gestión crediticia de la línea de microcréditos. No obstante, la entidad financiera implementó políticas para recuperar la cartera de microcréditos, tales como refinanciamiento, reestructuración de deudas, períodos de gracia de tres meses y eliminación de intereses moratorios, con el fin de reducir el índice de morosidad.

1.2.2. NACIONALES

Cortez & Vargas (2022), en su estudio conjunto “La evaluación crediticia y la morosidad en las entidades financieras más representativas del distrito de Ventanilla – Perú 2022”. El objetivo de esta investigación es analizar la relación entre la evaluación crediticia y la morosidad en las entidades financieras más destacadas del distrito de Ventanilla, Lima, Perú, durante el año 2022. El estudio se basa en una metodología correlacional con un enfoque cuantitativo de corte transversal, que permitirá recopilar datos para validar la hipótesis planteada. La muestra incluyó a 32 asesores de crédito de las principales entidades financieras del distrito, quienes están directamente involucrados en la evaluación de créditos. Se utilizó la técnica de encuesta para la recolección de datos, empleando un cuestionario como instrumento. Para el análisis estadístico, se utilizó el software IBM SPSS versión 26, tanto para análisis descriptivo como inferencial. Para comprobar la hipótesis general, se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman, un estadístico adecuado para datos no paramétricos. Los resultados indican una fuerte correlación positiva entre la evaluación crediticia y la morosidad, y se concluye que una adecuada evaluación crediticia puede contribuir a reducir el nivel de morosidad.

Fernández & Calixto (2022), en su estudio conjunto “Evaluación del Riesgo Crediticio y Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ética, 2019 – 2020”. La investigación examina la relación entre la evaluación del riesgo crediticio y la morosidad en la

Cooperativa Ética durante 2019-2020. Utilizando un enfoque estadístico no experimental, se analizaron 86 carteras de socios en 2019 y 74 en 2020. Los datos se recolectaron mediante fichas de registro y se analizaron con el estadístico F de Fisher. Los resultados muestran una relación significativa entre ambas variables, con un valor de F de 0.000, concluyendo que un mayor riesgo crediticio está asociado con una mayor morosidad. Se recomienda actualizar la gestión del riesgo según la realidad de las empresas, centrándose en el riesgo de recuperación y los tipos de crédito.

Alvarez (2024), en su estudio "Procesos de evaluación de créditos y su relación con la morosidad de los clientes en la cooperativa de ahorro y crédito Andreli". El objetivo principal de este estudio fue determinar la relación entre la evaluación de créditos y la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ANDRELI, Agencia Tingo María. La metodología utilizada fue un diseño no experimental de corte transversal, ya que no se manipularon las variables, sino que se observaron los eventos en su contexto para identificar variables relevantes. La población de estudio consistió en 17 colaboradores, y la muestra fue igual a esta población. Se empleó un cuestionario como método de recolección de datos, utilizando una encuesta con preguntas de escala Likert. Los resultados fueron interpretados, comparados y discutidos en relación con diferentes autores. Se concluyó que existe una relación significativa entre la evaluación de créditos y la morosidad de los clientes en la Cooperativa ANDRELI, con un P-valor bilateral de menos de 0.000, lo que indica que es menor al umbral de 0.01. Además, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de $r=0.992$, lo que sugiere una relación positiva muy alta.

Ríos et al. (2022), en su investigación conjunta "La evaluación crediticia y su relación con la morosidad de las mipymes en las cooperativas de ahorro y crédito-2021". La investigación determinó la relación entre la evaluación crediticia y la morosidad en micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) en cooperativas de ahorro y crédito. Se

utilizó un enfoque cuantitativo con diseño no experimental y corte transversal, analizando 274 expedientes de créditos. Se aplicaron técnicas de análisis documental y observación mediante una ficha, utilizando chi cuadrado y la correlación de Spearman con un nivel de significancia de $p: 0.05$. El 47.4% de los expedientes presentaron una evaluación crediticia adecuada y bajo riesgo de morosidad. Se observó que el 52.2% tenía riesgo bajo de morosidad en sus antecedentes crediticios. Los resultados mostraron una correlación positiva entre la evaluación crediticia y la morosidad ($r: 0.932$; $p: 0.000$), concluyendo que existe una correlación positiva perfecta entre ambas variables, así como con otras dimensiones de la evaluación crediticia en las MIPYMES.

1.2.3. LOCALES

Quispe (2021), en su investigación titulada “Nivel de morosidad y su incidencia en los resultados financieros de la cooperativa de ahorro y crédito Cabanillas Mañazo Ltda., en los periodos 2017-2018” se realizó en Puno, evaluando 28 analistas de crédito y sus estados financieros. El objetivo fue analizar cómo la morosidad afecta los resultados financieros de la cooperativa. Se utilizó un enfoque descriptivo y analítico con técnicas como encuestas y análisis de estados financieros. Los resultados mostraron que en 2018, los remanentes en el estado de resultados disminuyeron en S/ 570,619, mientras que la cartera atrasada creció en S/ 516,253, incrementando el índice de morosidad en 0.72 puntos porcentuales. Se concluyó que el mal cumplimiento de las políticas de evaluación de crédito contribuyó al aumento de la morosidad, resaltando la necesidad de mejorar la gestión del riesgo crediticio.

Jallo (2020), en su estudio denominado “Evaluación de la gestión crediticia y su influencia en la morosidad de la Financiera Mibanco - Agencia Puno, periodos 2014 - 2018” Este estudio analizó cómo la gestión crediticia influyó en el aumento de la morosidad en la Financiera Mibanco, Agencia Puno, entre 2014 y 2018. Se observó que la flexibilización en la evaluación crediticia contribuyó al incremento de la cartera vencida, afectando

especialmente a micro y pequeñas empresas. Con un enfoque cuantitativo y diseño no experimental, se revisaron 380 expedientes y se evaluó a 27 analistas por año. Los resultados mostraron que solo el 59% de los créditos cumplía con las políticas, concluyendo que la gestión crediticia fue inadecuada y flexible.

Jara & Quiñonez (2023), en su investigación conjunta “Evaluación de créditos y morosidad en Mibanco Agencia Las Mercedes, Distrito San Román – Puno, periodo 2022”. El estudio buscó determinar la relación entre la evaluación de créditos y la morosidad en Mibanco Agencia Las Mercedes, San Román – Puno, en 2022. Fue una investigación descriptiva de tipo básico, con diseño no experimental y enfoque cuantitativo. Se encuestaron 30 colaboradores utilizando un cuestionario de 11 preguntas por cada variable. El procesamiento de datos se realizó con SPSS v26, validando los instrumentos mediante juicio de expertos y el Alfa de Cronbach. Los resultados mostraron una correlación positiva moderada (Rho Spearman 0.603) entre la evaluación de créditos y la morosidad.

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación que existe entre la evaluación crediticia y morosidad de los clientes en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, 2025

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer la relación que existe entre las políticas de evaluación crediticia y morosidad de los clientes en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, 2025
- Establecer la relación que existe entre las herramientas de evaluación cuantitativa y morosidad de los clientes en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, 2025
- Establecer la relación que existe entre las herramientas de evaluación cualitativa y morosidad de los clientes en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, 2025

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. EVALUACIÓN CREDITICIA

La evaluación crediticia es el proceso mediante el cual las instituciones financieras analizan la capacidad y disposición de un solicitante para cumplir con sus obligaciones de pago. Este proceso es crucial para determinar el riesgo asociado a la concesión de créditos y se basa en una revisión exhaustiva de factores financieros y no financieros que afectan la solvencia del prestatario (Ferreira, 2024).

La evaluación crediticia es fundamental para la sostenibilidad financiera de las entidades. Permite a las instituciones minimizar el riesgo de morosidad, asegurando que los préstamos se otorguen a aquellos que tienen la mayor probabilidad de cumplir con sus pagos. Además, una adecuada evaluación contribuye a mantener la salud de la cartera de créditos, lo que es esencial para la estabilidad económica de la entidad (ESAN, 2021).

2.1.1.1. Políticas Crediticias

Las políticas crediticias son directrices que establecen las normas y procedimientos que las instituciones financieras siguen al otorgar créditos. Su propósito es asegurar un enfoque estructurado y uniforme en la evaluación de solicitudes, lo que ayuda a gestionar el riesgo crediticio y a fomentar prácticas de préstamo responsables (ESAN, 2021).

Estas políticas no solo regulan quién puede acceder al crédito, sino que también determinan las condiciones del préstamo, como los límites de montos y tasas de interés.

Una política crediticia bien formulada permite a las entidades proteger su cartera y mantener la estabilidad financiera (Comisión Económica para América Latina, 2018).

2.1.1.2. Herramientas de Evaluación Cuantitativa

Las herramientas de evaluación cuantitativa incluyen el uso de ratios financieros, como la relación deuda-ingreso, que ayudan a evaluar la capacidad de pago del solicitante. Estos ratios permiten a las instituciones obtener una visión clara y objetiva de la situación financiera del prestatario (Sánchez, 2022).

El puntaje crediticio es otra herramienta clave que refleja el historial de pago y la solvencia del solicitante. Este puntaje es utilizado por las instituciones para determinar la elegibilidad y las condiciones del crédito, minimizando el riesgo de morosidad (Candian, 2024).

2.1.1.3. Herramientas de evaluación cualitativa

La entrevista en profundidad es una técnica que facilita la obtención de información detallada sobre la situación del prestatario, explorando factores como su compromiso con el crédito y su historial financiero mediante preguntas abiertas y flexibles (Velázquez, 2019).

El grupo focal es otra herramienta utilizada para evaluar la percepción y actitudes de los solicitantes dentro de un contexto financiero. A través de la interacción grupal, se pueden identificar patrones de comportamiento y factores sociales que influyen en el cumplimiento de los pagos (Parra, 2020).

2.1.2. MOROSIDAD

La morosidad se refiere a la situación en la que un prestatario no cumple con sus obligaciones de pago en los plazos establecidos por el contrato de crédito. Este incumplimiento puede ser total o parcial y se considera un indicador crítico del riesgo financiero. La morosidad no solo afecta al prestatario, sino que también tiene

repercusiones significativas para las instituciones financieras, ya que puede conducir a pérdidas en la cartera de créditos (Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, 2024).

La morosidad es un factor clave en la gestión del riesgo crediticio. Un alto nivel de morosidad puede señalar problemas en las políticas de evaluación crediticia de una institución, así como en la capacidad de los prestatarios para hacer frente a sus deudas. La monitorización constante de la morosidad permite a las entidades identificar tendencias y ajustar sus estrategias de gestión de riesgos para mantener la salud financiera (Altuve & Briceño, 2018).

2.1.2.1. Calidad de la cartera de crédito

La calidad de la cartera de crédito se refiere al estado de los préstamos otorgados por una institución, evaluando la proporción de créditos que están al día frente a los que presentan retrasos o impagos. Una alta calidad indica un manejo efectivo del riesgo crediticio (BBVA, 2022).

Una cartera de crédito deteriorada puede resultar en pérdidas significativas para la institución, afectando su rentabilidad y capacidad para operar. Monitorear la calidad de la cartera es esencial para detectar problemas y tomar decisiones oportunas (Calle, 2024).

2.1.2.2. Causas de la morosidad

Las causas de la morosidad incluyen factores económicos, como la pérdida de empleo o la reducción de ingresos, que pueden dificultar el cumplimiento de las obligaciones de pago por parte de los prestatarios (Ramos, 2021).

Otra causa común es la evaluación crediticia inadecuada, donde los prestatarios asumen deudas que exceden su capacidad de pago, lo que aumenta el riesgo de incumplimiento. Identificar estas causas es fundamental para implementar estrategias efectivas de mitigación de riesgos (Riveros, 2018a).

2.2. MARCO CONCEPTUAL

Análisis de riesgo. El análisis de riesgo es el proceso mediante el cual se identifican, evalúan y priorizan los riesgos asociados a la concesión de créditos. Este análisis incluye la revisión de factores financieros y no financieros que podrían afectar la capacidad de pago del prestatario. Las instituciones utilizan este análisis para establecer políticas de crédito más efectivas y minimizar la exposición al riesgo (Calle, 2022).

Capacidad de pago. La capacidad de pago se refiere a la habilidad de un prestatario para cumplir con sus obligaciones financieras, considerando sus ingresos y gastos mensuales. Este análisis es fundamental en la evaluación crediticia, ya que permite a las instituciones determinar si el solicitante tiene un flujo de ingresos suficiente para afrontar los pagos del crédito solicitado, así como otros gastos necesarios (Obando, s. f.).

Criterios de calificación. Los criterios de calificación son un conjunto de normas y parámetros que utilizan las entidades financieras para evaluar la solvencia de los solicitantes de crédito. Estos criterios pueden incluir variables como el ingreso mensual, la antigüedad laboral, el nivel de endeudamiento y el historial crediticio. La aplicación de estos criterios ayuda a las instituciones a tomar decisiones informadas sobre la concesión de créditos y a establecer condiciones adecuadas para los préstamos (ESAN, 2016).

Evaluación crediticia. La evaluación crediticia es un proceso sistemático realizado por instituciones financieras para determinar la capacidad de un solicitante para cumplir con sus obligaciones de pago. Este análisis incluye la revisión de diversos factores, como el ingreso mensual, el historial de crédito previo, las deudas existentes y otros aspectos financieros relevantes. El objetivo es establecer un perfil de riesgo que ayude a decidir si se otorga o no el crédito solicitado y en qué condiciones (García, 2021).

Garantía. La garantía es un bien o activo que un prestatario ofrece a una entidad financiera como respaldo para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones de pago. Si el prestatario no cumple con los pagos, la entidad puede reclamar la garantía para

recuperar el monto adeudado. Las garantías pueden incluir propiedades, vehículos o activos financieros, y su presencia puede influir en las condiciones del crédito (ESAN, 2017).

Historial crediticio. El historial crediticio es un registro detallado de las transacciones crediticias de un individuo, que incluye información sobre pagos puntuales, retrasos, impagos y quiebras. Este historial es utilizado por las instituciones financieras para evaluar el riesgo asociado a un nuevo crédito. Un historial positivo puede facilitar la obtención de créditos futuros, mientras que uno negativo puede limitar las opciones del prestatario (SCOTIABANK, s. f.).

Morosidad. La morosidad se refiere a la situación en la que un prestatario no cumple con los plazos de pago establecidos en un contrato de crédito. Este incumplimiento puede ser parcial o total y se considera un indicador crítico del riesgo crediticio. La morosidad puede resultar de diversos factores, como dificultades económicas, cambios en la situación laboral o la falta de una adecuada planificación financiera, y puede tener repercusiones tanto para el prestatario como para la entidad financiera (Chavarin, 2015).

Puntaje crediticio. El puntaje crediticio es un número que refleja la solvencia de un individuo o entidad, basado en su historial crediticio y otros factores financieros. Este puntaje se calcula utilizando modelos estadísticos que analizan el comportamiento de pago, el nivel de endeudamiento y la antigüedad del crédito. Un puntaje alto generalmente indica un bajo riesgo para el prestamista y puede facilitar la aprobación de nuevos créditos en mejores condiciones (Candian, 2023).

Riesgo crediticio. El riesgo crediticio es la probabilidad de que un prestatario no cumpla con sus obligaciones de pago, lo que podría resultar en pérdidas para la entidad financiera. Este riesgo puede estar asociado a factores individuales, como la situación financiera del prestatario, así como a condiciones económicas más amplias. La gestión

del riesgo crediticio implica estrategias de evaluación y mitigación para proteger a la institución de posibles incumplimientos (Riveros, 2018b).

Tasa de morosidad. La tasa de morosidad es un indicador que expresa el porcentaje de deudores que se encuentran en situación de incumplimiento respecto al total de créditos otorgados por una entidad financiera. Este índice es fundamental para evaluar la calidad de la cartera de créditos y la efectividad de las políticas de gestión de riesgos de la institución. Una alta tasa de morosidad puede señalar problemas en la evaluación crediticia o cambios adversos en el entorno económico (Periche-Delgado et al., 2020).

2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL

Existe una relación significativa entre la evaluación crediticia y morosidad de los clientes en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, 2025

2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- Existe una relación significativa entre las políticas de evaluación crediticia y morosidad de los clientes en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, 2025
- Existe una relación significativa entre las herramientas de evaluación cuantitativa y morosidad de los clientes en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, 2025
- Existe una relación significativa entre las herramientas de evaluación cualitativa y morosidad de los clientes en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, 2025

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO

La zona de estudio se centró en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, ubicada en la Av. Floral N° 354 ciudad de Puno. Esta entidad financiera ofrece servicios de crédito y ahorro a una diversa gama de clientes, caracterizándose por su atención personalizada y su compromiso con el bienestar financiero de sus miembros. El contexto geográfico y socioeconómico de la cooperativa es fundamental para entender las características de los clientes y su comportamiento crediticio, ya que la zona presenta una variedad de perfiles socioeconómicos. A través de esta investigación, se busca analizar cómo las condiciones locales y las prácticas de evaluación crediticia de la cooperativa influyen en los niveles de morosidad, considerando factores como la situación económica, la cultura de pago y la percepción de los servicios financieros entre los socios.

3.2. TAMAÑO DE MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

La población de estudio estaba compuesta por un total de 76 clientes de la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, que han recibido créditos en el último año. Esta población incluye a clientes de diversos perfiles, lo que permitió una visión integral sobre la evaluación crediticia y su relación con la morosidad.

3.2.2. TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño de la muestra se determinó utilizando la fórmula de proporción para poblaciones conocidas, lo que garantiza representatividad y confiabilidad en los resultados. El cálculo se desarrolló de la siguiente manera:

$$n = \frac{N*Z^2*p*q}{e^2(N-1)+Z^2*p*q}$$

Donde:

N = 76 (tamaño de la población).

Z = 1.96 (nivel de confianza del 95%).

p = 0.5 (probabilidad de éxito).

q = 0.5 (probabilidad de fracaso).

e = 0.05 (error estándar).

Reemplazando:

$$n = \frac{76*1.96^2*0.5*0.5}{0.05^2(76-1)+1.96^2*0.5*0.5}$$

$$n = \frac{72.9904}{1.1479}$$

$$n = 63.5860 = 64$$

De este modo, el tamaño muestral es de 64 clientes, lo que asegura resultados representativos y confiables para el análisis.

3.2.3. SELECCIÓN DE LA MUESTRA

La selección de la muestra se llevó a cabo mediante un muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple. Este método garantizará que todos los elementos de la población tengan la misma probabilidad de ser seleccionados, lo que permitió obtener una muestra representativa y minimizar el sesgo en el proceso de selección. Además, este enfoque facilitó la generalización de los resultados al total de la población estudiada.

3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS

Método: Descriptivo

En esta investigación se empleó el método descriptivo, que permitió detallar y caracterizar de manera sistemática las prácticas de evaluación crediticia en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán. Se buscó recopilar información sobre los procedimientos utilizados, los criterios de calificación de los clientes (Muguirra, 2018).

Enfoque: Cuantitativo

Se adoptó un enfoque cuantitativo, que se centró en la recolección y análisis de datos mediante la estadística descriptiva e inferencial. Esto permitió medir con precisión las variables de interés, como el nivel de morosidad y los diferentes aspectos de la evaluación crediticia. El uso de técnicas estadísticas facilitó la identificación de patrones y relaciones entre las variables (Ortega, 2017).

Tipo de Investigación: Básico

La investigación se clasifica como básica, ya que su objetivo principal es contribuir al entendimiento general sobre la relación entre la evaluación crediticia y la morosidad. No se busca una aplicación inmediata, sino más bien generar conocimientos que puedan ser utilizados en futuras investigaciones o en la práctica dentro del sector financiero (Narvaez, 2022).

Nivel: Correlacional

El nivel o alcance del estudio es correlacional, que permitió examinar la relación entre las dos variables principales: la evaluación crediticia y la morosidad de los clientes. A través de este análisis, se pudo determinar si existe una correlación positiva, negativa o nula entre la calidad de la evaluación crediticia y los índices de morosidad, lo que contribuye a entender mejor cómo afectan las decisiones crediticias a la solvencia de los clientes (Hernández et al., 2010).

Diseño: No experimental

El diseño fue no experimental, lo que significa que no se manipularon las variables ni se establecieron grupos de control. En lugar de ello, se observaron las condiciones actuales

de la evaluación crediticia y la morosidad en la cooperativa. Esta aproximación permite un análisis más natural de las relaciones existentes en el entorno real de la cooperativa (Velázquez, 2018).

3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

Tabla 01: Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORÍAS O VALORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Evaluación crediticia	La evaluación crediticia es el análisis de la capacidad y disposición de un cliente para cumplir sus pagos, considerando factores como historial crediticio, ingresos y situación financiera.	La evaluación crediticia se mide mediante un cuestionario con las siguientes dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> • Políticas crediticias • Herramientas de evaluación • Políticas crediticias de evaluación • Herramientas de evaluación • Herramientas de evaluación cualitativas 	<ul style="list-style-type: none"> • Política de aceptación de riesgo • Límites de concentración de riesgo • Estados financieros • Ratios financieros • Flujo de caja • Comportamiento de amiantas de credito • Referencias personales • Análisis del entorno comercial 	<ul style="list-style-type: none"> • Mercado objetivo y productos • Criterios de aceptación de riesgo • Límites de concentración de riesgo • Estados financieros • Ratios financieros • Flujo de caja • Comportamiento de amiantas de credito • Referencias personales • Análisis del entorno comercial 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Totalmente de acuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo - ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo 	ORDINAL

<p>La morosidad es el incumplimiento en el pago de deudas en el plazo acordado, y es un indicador clave de riesgo financiero, ya que impacta la liquidez y rentabilidad de las instituciones. Factores económicos y la evaluación crediticia pueden influir en la morosidad</p>	<p>La morosidad se midió con las siguientes dimensiones: Calidad de la cartera de crédito Causas de la morosidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cartera atrasada • Cartera de alto riesgo • Cartera pesada • Déficit de capacidad adquisitiva • Causas de la morosidad • Alta tasa de interés coyunturales 	<p>1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo - ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente</p>
<p>Morosidad</p>			<p>ORDINAL</p>

3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO

3.5.1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Técnica: Encuesta

La encuesta fue utilizada como técnica de recolección de datos para obtener información directa de los clientes de la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán. A través de esta técnica, se recogieron datos sobre la percepción de los clientes respecto a la evaluación crediticia, los factores que influyen en la morosidad, y su nivel de satisfacción con los servicios financieros proporcionados por la cooperativa. La encuesta permitió obtener información cuantitativa clave para analizar la relación entre la evaluación crediticia y la morosidad de los clientes.

Instrumento: Cuestionario

El cuestionario es el instrumento principal para recolectar datos en esta investigación (ver Anexo 02: Instrumento de recolección de datos). Está estructurado con preguntas basadas en una escala Likert, lo que facilita la obtención de datos precisos y cuantificables. Este instrumento está organizado en secciones que abordan cada una de las variables del estudio, con dimensiones específicas para un análisis integral. Su diseño permitió recolectar información consistente y compararla estadísticamente para responder a los objetivos planteados.

Validez de instrumento

La validez del instrumento fue determinada mediante la técnica de juicio de un experto, quien evaluó si las preguntas y afirmaciones incluidas miden correctamente las variables en estudio **ANEXO 03: Ficha de validación de instrumento**. Este proceso busca garantizar que los ítems seleccionados reflejan de manera adecuada los conceptos de evaluación crediticia y morosidad, asegurando así la pertinencia y coherencia del instrumento con los objetivos de la investigación.

Confiabilidad de instrumento

Para medir la confiabilidad del instrumento, se utilizó el Coeficiente Alfa de Cronbach, que evaluó la consistencia interna de las preguntas aplicadas. Un valor alto de Alfa indica que los ítems del cuestionario tienen una correlación adecuada entre sí, lo que garantiza la estabilidad y precisión de las mediciones realizadas sobre las variables de evaluación crediticia y morosidad.

3.5.2. TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS

Estadística descriptiva

La estadística descriptiva se utilizó para resumir y organizar los datos recopilados. Se utilizaron gráficos y tablas para visualizar la distribución de los datos, facilitando la interpretación de los resultados.

Estadística inferencial

La estadística inferencial se aplicó mediante la prueba no paramétrica Rho de Spearman, con el fin de evaluar la relación entre la evaluación crediticia y la morosidad de los clientes. Esta prueba permite medir el grado de asociación entre variables cuando los datos no presentan una distribución normal. Con un nivel de significancia de 0.05, se determinó si las correlaciones observadas eran estadísticamente significativas, lo que permitió validar las hipótesis planteadas y sustentar recomendaciones basadas en evidencia empírica

CAPÍTULO IV

EXPOSICION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. RESULTADO DEL OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación que existe entre la evaluación crediticia y morosidad de los clientes en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, 2025

Tabla 02: Relación entre evaluación crediticia y la morosidad

Variables	Rho de Spearman	Sig. Bilateral	N
Evaluación crediticia vs. morosidad	0.642**	0.000	64

Los resultados muestran una correlación positiva y significativa ($\rho = 0.642$; $p = 0.000$) entre la evaluación crediticia y la morosidad. Esto implica que, a menor rigurosidad en la evaluación, mayor es la morosidad registrada. La evidencia respalda la hipótesis alternativa, concluyendo que existe una relación significativa entre ambas variables.

4.2. RESULTADO DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 01

Establecer la relación que existe entre las políticas de evaluación crediticia y morosidad de los clientes en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, 2025

Tabla 03: Relación entre las políticas crediticias y la morosidad

Variables	Rho de Spearman	Sig. Bilateral	N
Evaluación crediticia vs. morosidad	0.643**	0.000	64

El coeficiente de correlación ($\rho = 0.613$; $p = 0.000$) evidencia una relación positiva significativa entre las políticas crediticias y la morosidad. Esto indica que políticas poco estrictas o mal aplicadas elevan el riesgo de incumplimiento de pagos. Mejorar la claridad y rigurosidad de estas políticas contribuirá a disminuir la morosidad.

4.3. RESULTADO DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 02

Establecer la relación que existe entre las herramientas de evaluación cuantitativa y morosidad de los clientes en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, 2025

Tabla 03: Relación entre las herramientas de evaluación cuantitativa y la morosidad

Variables	Rho de Spearman	Sig. Bilateral	N
Evaluación cuantitativa vs. morosidad	0.606**	0.000	64

El resultado ($\rho = 0.606$; $p = 0.000$) muestra que las herramientas de evaluación cuantitativa se relacionan directamente con la morosidad. Esto sugiere que una aplicación

débil de análisis financieros, ratios e indicadores incrementa el riesgo crediticio.

Fortalecer estas herramientas resulta crucial para reducir la cartera morosa.

4.4. RESULTADO DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 03

Establecer la relación que existe entre las herramientas de evaluación cualitativa y morosidad de los clientes en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, 2025

Tabla 04: Relación entre las herramientas de evaluación cualitativa y la morosidad

Variables	Rho de Spearman	Sig. Bilateral	N
Evaluación cuantitativa vs. morosidad	0.568**	0.000	64

Con un coeficiente de $\rho = 0.568$ ($p = 0.000$), se confirma una correlación significativa entre la evaluación cualitativa y la morosidad. Cuando se descuidan elementos como historial crediticio, referencias personales o entorno comercial, aumenta el riesgo de incumplimiento. Por tanto, se recomienda fortalecer la dimensión cualitativa del análisis crediticio.

4.5. ANÁLISIS DESCRIPTIVO

Dimensión 1: Políticas crediticias

Tabla 05: Resultados dimensión 1 políticas crediticias

Preguntas	Totalme		Ni de				Totalme		Total			
	nte en		En		acuerdo		De		nte de			
	desacu	erdo	desacu	erdo	ni en	desacu	acuerdo	erdo	n	%		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
1.- La entidad ofrece productos crediticios adecuados para las necesidades de su mercado objetivo.	1	1.6	2	31.0	11	17.2	1	29.7	1	20.0	6	100.0
2.- La entidad sigue criterios estrictos para la aceptación de clientes con riesgos financieros.	1	1.6	2	32.0	1	23.1	2	32.1	6	9.4	6	100.0
3.- La entidad impone límites claros para evitar la concentración de	0	0.0	1	28.0	2	42.9	1	21.4	5	7.8	6	100.0

riesgo en clientes de
alto perfil.

Fuente: SPSS v.27.

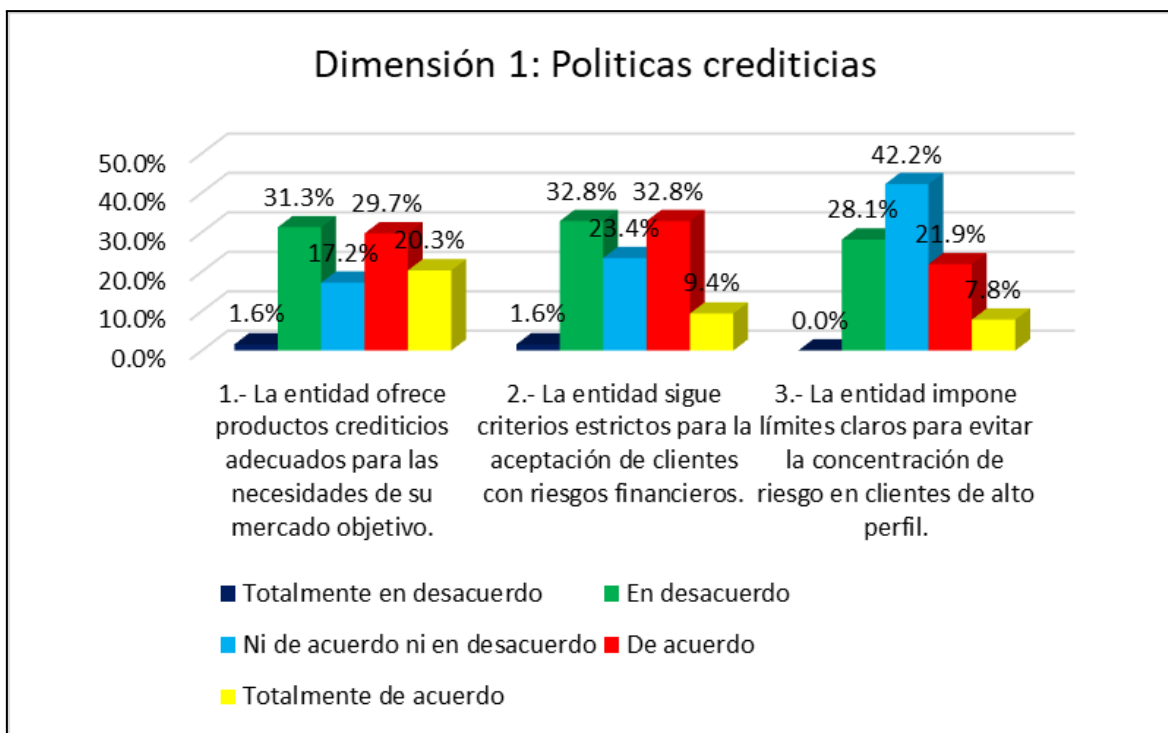


Figura 01: Resultados dimensión 1 políticas crediticias

En la Tabla 02 y la Figura 01 se observan los resultados sobre las políticas crediticias de la entidad. En la primera pregunta, el 31.3 % estuvo en desacuerdo y el 29.7 % de acuerdo en que los productos crediticios son adecuados; en la segunda, el 32.8 % coincidió tanto en desacuerdo como en acuerdo respecto a la aplicación de criterios estrictos para aceptar clientes con riesgo; y en la tercera, el 42.2 % se mantuvo neutral y el 28.1 % en desacuerdo sobre la existencia de límites claros para evitar concentración de riesgo. Estos resultados reflejan opiniones divididas, con predominio de percepciones neutras y negativas, lo cual sugiere que las políticas crediticias podrían no estar siendo claramente definidas o comunicadas dentro de la entidad.

Dimensión 2: Herramientas de evaluación cuantitativa

Tabla 06: Resultados dimensión 2 herramientas de evaluación cuantitativa

Preguntas	Totalme		Ni de				De		Totalme		Total	
	nte en		En		acuerdo		De		nte de		Total	
	desacu	erdo	desacu	erdo	ni en	desacu	acuerdo	acuerdo	nte de	acuerdo	N	%
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
4.- La evaluación de los estados financieros de los clientes es exhaustiva y precisa.	6	9.4	1	18.	2	40.	1	25.	4	6.3	6	100.0
			2	8	6	6	6	0			4	
5.- Los ratios financieros se utilizan para determinar la viabilidad crediticia del cliente.	7	10.	1	26.	2	32.	1	25.	3	4.7	6	100.0
			7	6	1	8	6	0			4	
6.- La entidad verifica adecuadamente el flujo de caja proyectado de los	6	9.4	1	26.	2	43.	8	12.	5	7.8	6	100.0
			7	6	8	8	8	5			4	

clientes antes de
aprobar un crédito.

Fuente: SPSS v.27.

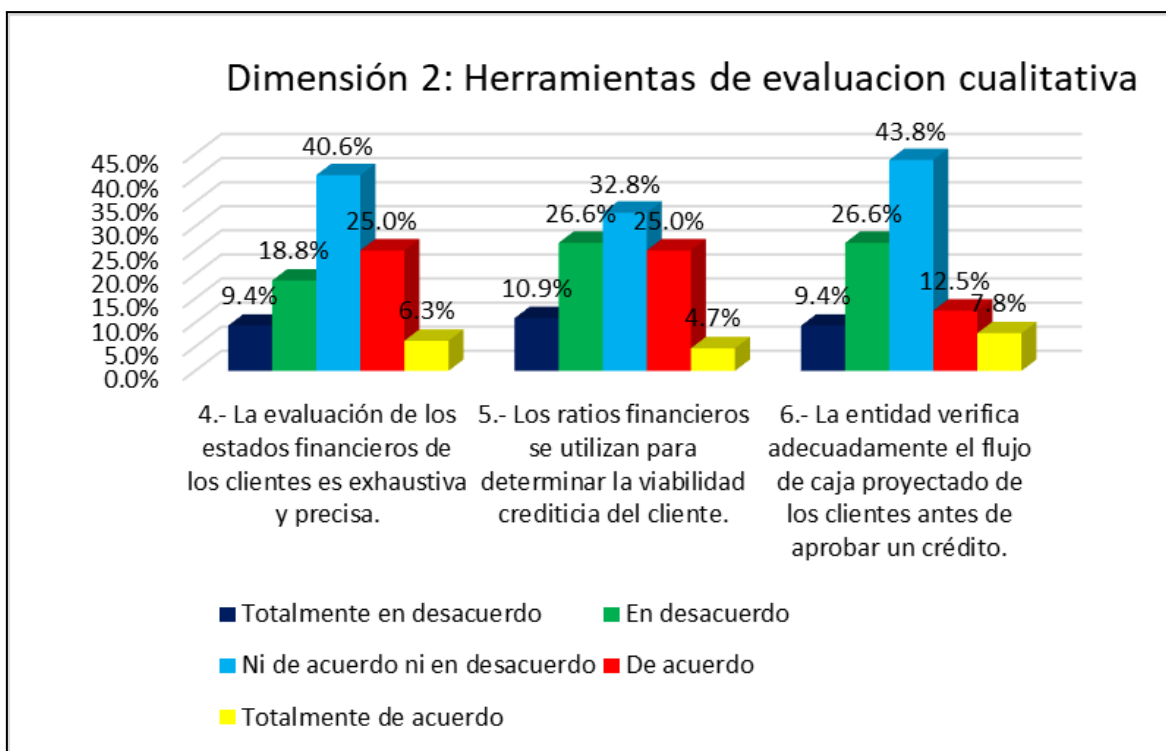


Figura 02: Resultados dimensión 2 herramientas de evaluación cuantitativa

En la Tabla 03 y la Figura 02 se presentan los resultados sobre las herramientas de evaluación cuantitativa empleadas por la entidad. En la cuarta pregunta, el 40.6 % se mostró neutral y solo el 25 % estuvo de acuerdo en que la evaluación financiera es exhaustiva y precisa; en la quinta, el 32.8 % fue neutral y el 26.6 % estuvo en desacuerdo respecto al uso de ratios financieros para evaluar la viabilidad crediticia; mientras que en la sexta, el 43.8 % permaneció neutral y un 26.6 % en desacuerdo con que se verifique adecuadamente el flujo de caja proyectado. Estos resultados evidencian una tendencia general hacia la neutralidad y el desacuerdo, lo cual sugiere debilidades en la aplicación efectiva de herramientas cuantitativas en el proceso de evaluación crediticia.

Dimensión 3: Herramientas de evaluación cualitativa

Tabla 07: Resultados dimensión 3 herramientas de evaluación cualitativa

Preguntas	Totalme		En		Ni de		De		Totalme		Total	
	nte en		desacu		acuerdo		acuerdo		nte de			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
7.- La entidad revisa el historial crediticio de los clientes antes de otorgar un crédito.	3	4.7	2	37.	9	14.	2	35.	5	7.8	6	100.0
8.- Las referencias personales aportadas por los clientes son verificadas de forma rigurosa.	7	10.	1	25.	8	12.	2	45.	4	6.3	6	100.0
9.- El entorno comercial del cliente es evaluado para anticipar riesgos externos que puedan	7	10.	1	29.	5	7.8	2	37.	9	14.	6	100.0

afectar su capacidad

de pago.

Fuente: SPSS v.27.

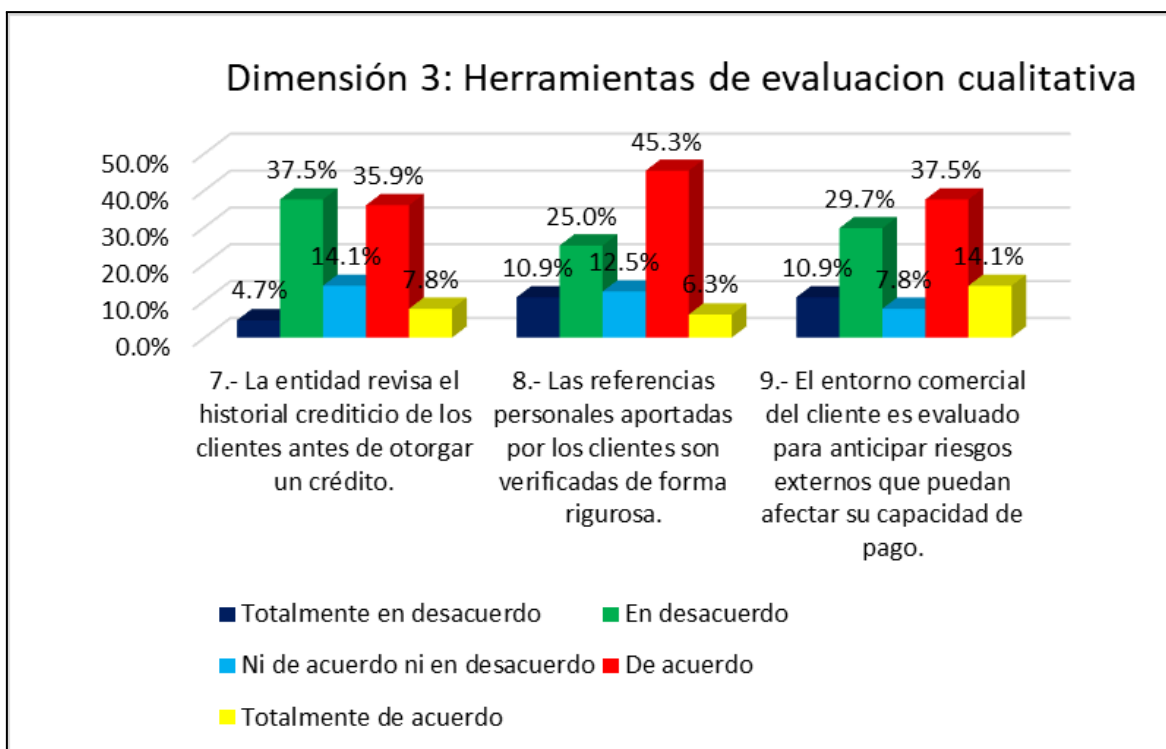


Figura 03: Resultados dimensión 3 herramientas de evaluación cualitativa

En la Tabla 04 y la Figura 03 se muestran los resultados sobre las herramientas de evaluación cualitativa utilizadas por la entidad. En la séptima pregunta, el 37.5 % estuvo en desacuerdo y el 35.9 % de acuerdo respecto a la revisión del historial crediticio; en la octava, el 45.3 % estuvo de acuerdo con que se verifican rigurosamente las referencias personales, aunque un 25 % expresó desacuerdo; y en la novena, el 37.5 % coincidió en que se evalúa el entorno comercial del cliente, mientras que el 29.7 % estuvo en desacuerdo. En conjunto, estos resultados reflejan percepciones mixtas, con una ligera inclinación hacia el acuerdo, pero también con una proporción considerable de respuestas negativas, lo que indica que el uso de herramientas cualitativas aún presenta oportunidades de mejora en cuanto a su aplicación y consistencia.

Dimensión 1: Calidad de la cartera de crédito

Tabla 08: Resultados dimensión 1 calidad de la cartera de crédito

Preguntas	Totalme		En		Ni de		De		Totalme		Total	
	nte en		desacu		acuerdo		acuerdo		nte de			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
10.- La entidad monitorea adecuadamente los créditos para evitar que se conviertan en cartera atrasada.	6	9.4	2	3.1	6	9.4	2	43.	2	34.	6	100.0
							8	8	2	4	4	
11.- El crecimiento de la cartera de alto riesgo está relacionado con la flexibilización de la evaluación crediticia.	3	4.7	1	1.6	7	10.	4	70.	8	12.	6	100.0
							9	5	3	5	4	
12.- La entidad enfrenta problemas debido a la acumulación de una	3	4.7	3	4.7	1	20.	3	51.	1	18.	6	100.0
					3	3	3	6	2	8	4	

cartera pesada
(créditos difíciles de
recuperar).

Fuente: SPSS v.27.

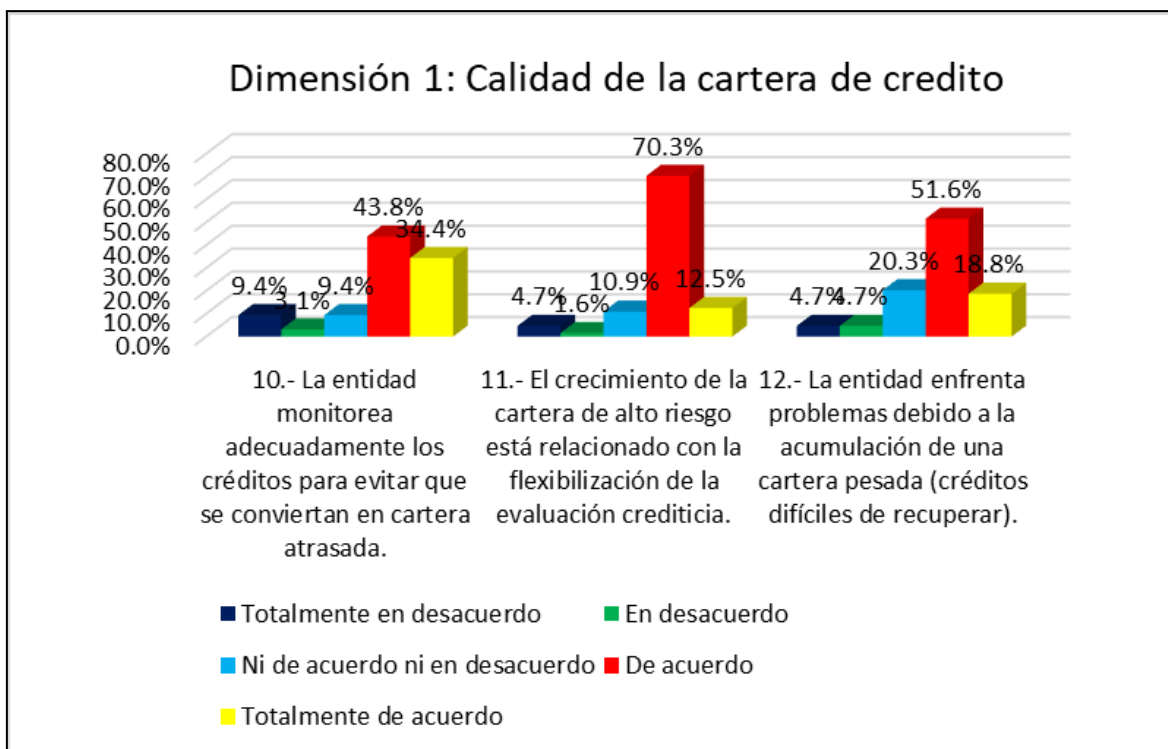


Figura 04: Resultados dimensión 1 calidad de la cartera de crédito

En la Tabla 05 y la Figura 04 se presentan los resultados correspondientes a la dimensión calidad de la cartera de crédito. En la décima pregunta, el 43.8 % estuvo de acuerdo y el 34.4 % totalmente de acuerdo con que la entidad monitorea adecuadamente sus créditos, lo que evidencia una percepción positiva; en la undécima, el 70.3 % estuvo de acuerdo en que el crecimiento de la cartera de alto riesgo se relaciona con la flexibilización de la evaluación crediticia; y en la duodécima, el 51.6 % estuvo de acuerdo en que la entidad enfrenta problemas por acumulación de cartera pesada. Estos resultados permiten deducir que, si bien hay acciones de monitoreo, existe también una clara percepción de

riesgo crediticio creciente como consecuencia de deficiencias en los criterios de evaluación, lo que compromete la calidad de la cartera.

Dimensión 2: Causas de la morosidad

Tabla 09: Resultados dimensión 2 causas de la morosidad

Preguntas	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo				Totalmente de acuerdo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
	13.- La morosidad ha aumentado debido a que los clientes han visto reducida su capacidad adquisitiva.	4	6.3	4	6.3	2	37.	1	29.	1	20.	6
14.- La alta tasa de interés aplicada a los créditos ha incrementado los niveles de morosidad.	2	3.1	5	7.8	2	32.	2	40.	1	15.	6	100.0
15.- Los problemas coyunturales han	5	7.8	1	15.	1	20.	2	43.	8	12.	6	100.0

impactado la morosidad de los clientes.

Fuente: SPSS v.27.

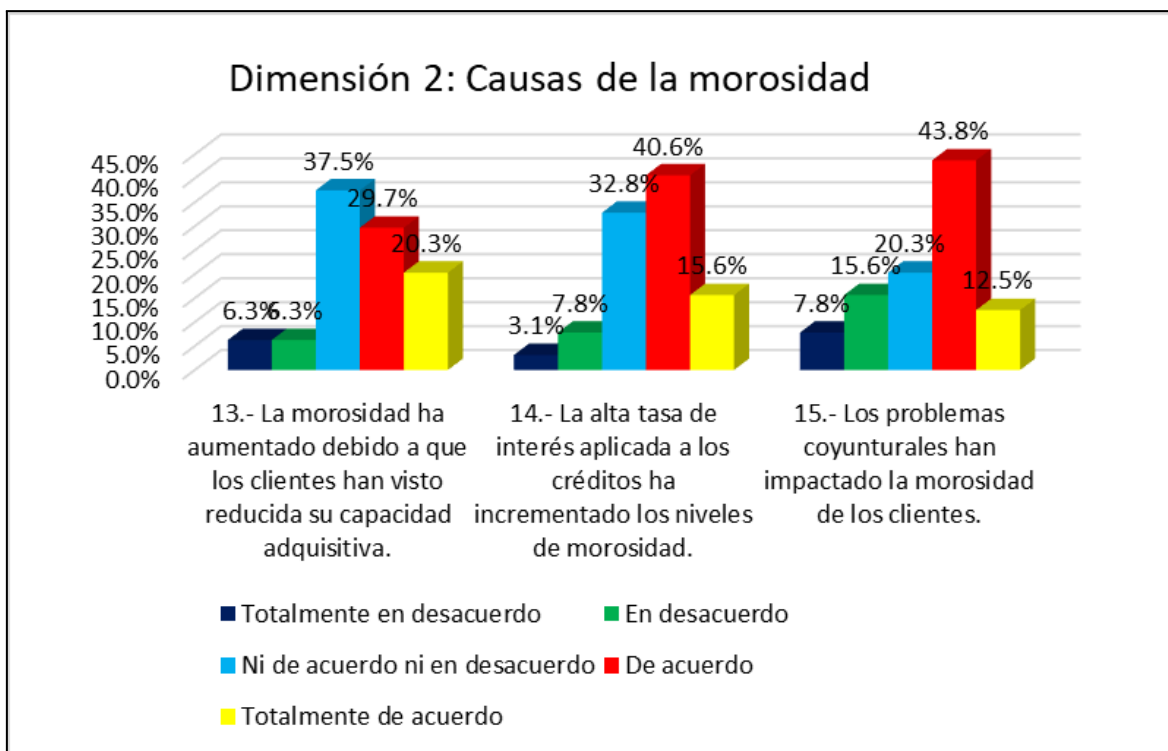


Figura 05: Resultados dimensión 2 causas de la morosidad

En la Tabla 06 y la Figura 05 se detallan los resultados referentes a las causas de la morosidad. En la décimo tercera pregunta, el 37.5% de los encuestados se mostró neutral y el 29.7% de acuerdo en que la reducción de la capacidad adquisitiva ha incrementado la morosidad; en la décimo cuarta, el 40.6% estuvo de acuerdo y el 15.6% totalmente de acuerdo con que la alta tasa de interés influye negativamente en los niveles de pago; y en la décimo quinta, el 43.8% coincidió en que los problemas coyunturales afectan la capacidad de cumplimiento de los clientes. En general, los resultados reflejan que factores económicos externos y condiciones crediticias exigentes son reconocidos como principales causas de la morosidad, lo cual señala la necesidad de revisar las

condiciones financieras ofrecidas y fortalecer las políticas de mitigación del riesgo crediticio.

4.6. PRUEBAS DE NORMALIDAD

Planteo de H0 e H1:

H0: Los datos de la variable siguen una distribución normal.

H1: Los datos de la variable no siguen una distribución normal.

Tabla 10: Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístic o	gl	Sig.	Estadístic o	gl	Sig.
Evaluación crediticia	0.121	64	0.021	0.947	64	0.008
Morosidad	0.128	64	0.011	0.959	64	0.032

a. Corrección de significación de Lilliefors

De acuerdo con los resultados, los valores de significancia en ambas pruebas son menores a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se concluye que los datos no siguen una distribución normal. Al tener una muestra de 64 casos, se toma como referencia la prueba de Kolmogorov-Smirnov. En consecuencia, se aplicarán pruebas no paramétricas para la contrastación de hipótesis.

4.7. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Tabla 11: Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.899	15

El valor obtenido de 0.899 indica una muy buena confiabilidad del instrumento, ya que supera el valor recomendado de 0.80. Esto permite afirmar que el cuestionario presenta una adecuada consistencia interna y es fiable para los fines de la presente investigación.

4.8. PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

Planteamiento de la hipótesis:

H0: No existe una relación significativa entre la evaluación crediticia y morosidad de los clientes en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, 2025

H1: Existe una relación significativa entre la evaluación crediticia y morosidad de los clientes en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, 2025

Nivel de significancia (α):

Se establece un nivel crítico de $\alpha = 0.05$, que indica un 5%.

Selección de la prueba estadística

Dado que los datos no siguen una distribución normal (según la prueba de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk), se recurre a una prueba no paramétrica (Rho de Spearman).

Regla de decisión

Si el valor $p \leq 0.05$, se rechaza la hipótesis nula.

Si el valor $p > 0.05$, no se rechaza la hipótesis nula.

Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 12: Prueba de hipótesis general

			Evaluación crediticia	Morosidad
Rho	de	Coeficiente de		
		correlación	1.000	,642**
Spearman	de	Sig. (bilateral)		0.000
		N	64	64
		Coeficiente de		
		correlación	,642**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	64	64

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

En la Tabla 09, el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.642 y su valor de significancia de 0.000 indican una relación positiva y significativa entre la evaluación crediticia y la morosidad. Esto significa que a menor rigurosidad o calidad en la evaluación crediticia, mayor es la morosidad de los clientes. Se puede deducir que una evaluación crediticia deficiente contribuye directamente al aumento de la morosidad, por lo que mejorar los procesos y criterios de evaluación es fundamental para controlar y reducir el nivel de incumplimiento en los pagos.

4.9. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICO 01

Planteamiento de la hipótesis:

H0: No existe una relación significativa entre las políticas de evaluación crediticia y morosidad de los clientes en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, 2025

H1: Existe una relación significativa entre las políticas de evaluación crediticia y morosidad de los clientes en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, 2025

Nivel de significancia (α):

Se establece un nivel crítico de $\alpha = 0.05$, que indica un 5%.

Selección de la prueba estadística

Dado que los datos no siguen una distribución normal (según la prueba de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk), se recurre a una prueba no paramétrica (Rho de Spearman).

Regla de decisión

Si el valor $p \leq 0.05$, se rechaza la hipótesis nula.

Si el valor $p > 0.05$, no se rechaza la hipótesis nula.

Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 13: Prueba de hipótesis específica 01

			Políticas crediticias	Morosidad
Rho de Spearman	Políticas crediticias	Coeficiente de correlación	1.000	,613**
		Sig. (bilateral)		0.000
	Morosidad	N	64	64
		Coeficiente de correlación	,613**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	64	64

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

En la Tabla 10, el coeficiente de correlación Rho de Spearman obtenido fue de 0.613, con un nivel de significancia bilateral de 0.000, lo cual indica una relación positiva y estadísticamente significativa entre las políticas de evaluación crediticia y la morosidad de los clientes en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán. Este resultado sugiere que a mayor debilidad o flexibilidad en las políticas crediticias, se incrementa el riesgo de morosidad. En otras palabras, cuando la entidad no establece criterios claros, estrictos y coherentes para evaluar y otorgar créditos, es más probable que los clientes incumplan con sus obligaciones de pago. Por tanto, se concluye que una gestión crediticia sólida y rigurosa es fundamental para reducir los niveles de morosidad y preservar la sostenibilidad financiera de la cooperativa.

4.10. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICO 02

Planteamiento de la hipótesis:

H0: No existe una relación significativa entre las herramientas de evaluación cuantitativa y morosidad de los clientes en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, 2025

H1: Existe una relación significativa entre las herramientas de evaluación cuantitativa y morosidad de los clientes en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, 2025

Nivel de significancia (α):

Se establece un nivel crítico de $\alpha = 0.05$, que indica un 5%.

Selección de la prueba estadística

Dado que los datos no siguen una distribución normal (según la prueba de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk), se recurre a una prueba no paramétrica (Rho de Spearman).

Regla de decisión

Si el valor $p \leq 0.05$, se rechaza la hipótesis nula.

Si el valor $p > 0.05$, no se rechaza la hipótesis nula.

Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 14: Prueba de hipótesis específica 02

		Herramientas de		
		evaluación	Morosidad	
		cuantitativa		
Rho de Spearman	Herramientas de evaluación cuantitativa	Coefficiente de correlación	1.000	,606**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	64	64
	Morosidad	Coefficiente de correlación	,606**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	64	64

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

En la Tabla 11, el coeficiente de correlación de Spearman de 0.606 con un valor de significancia de 0.000 demuestra una relación positiva y significativa entre las herramientas de evaluación cuantitativa y la morosidad de los clientes. Este resultado indica que a mayor deficiencia en el uso de herramientas cuantitativas, como el análisis de estados financieros, ratios y flujos de caja proyectados, mayor será el riesgo de incumplimiento por parte de los prestatarios. En ese sentido, una evaluación cuantitativa débil compromete la capacidad de la cooperativa para anticipar la solvencia de sus clientes. Por tanto, se concluye que fortalecer la aplicación sistemática y rigurosa de

estas herramientas es clave para optimizar la evaluación crediticia y disminuir los niveles de morosidad en la institución.

4.11. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICO 03

Planteamiento de la hipótesis:

H0: No existe una relación significativa entre las herramientas de evaluación cualitativa y morosidad de los clientes en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, 2025

H1: Existe una relación significativa entre las herramientas de evaluación cualitativa y morosidad de los clientes en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, 2025

Nivel de significancia (α):

Se establece un nivel crítico de $\alpha = 0.05$, que indica un 5%.

Selección de la prueba estadística

Dado que los datos no siguen una distribución normal (según la prueba de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk), se recurre a una prueba no paramétrica (Rho de Spearman).

Regla de decisión

Si el valor $p \leq 0.05$, se rechaza la hipótesis nula.

Si el valor $p > 0.05$, no se rechaza la hipótesis nula.

Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 15: Prueba de hipótesis específica 03

		Herramientas de			
		evaluación	Morosidad		
		cualitativa			
Rho	de	Herramienta	Coeficiente		
		s de	de correlación	1.000	
		evaluación	Sig. (bilateral)		,568**
		cualitativa	N	64	64
Spearman	Morosidad		Coeficiente		
			de correlación	,568**	1.000
			Sig. (bilateral)	0.000	
			N	64	64

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

En la Tabla 12, el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.568, con un nivel de significancia de 0.000, revela una relación positiva y estadísticamente significativa entre las herramientas de evaluación cualitativa y la morosidad de los clientes. Este resultado sugiere que, cuando las herramientas cualitativas —como la revisión del historial crediticio, la verificación de referencias personales y la evaluación del entorno comercial— no se aplican con la debida rigurosidad, existe una mayor probabilidad de que los clientes incurran en incumplimientos. En consecuencia, se concluye que fortalecer los mecanismos cualitativos de evaluación no solo mejora el proceso de análisis de riesgos, sino que también contribuye directamente a la reducción de la

morosidad, promoviendo una gestión crediticia más preventiva y eficiente en la cooperativa.

4.12. DISCUSIÓN

El análisis estadístico de los datos obtenidos revela una correlación positiva y significativa entre las herramientas de evaluación crediticia y la morosidad en la muestra estudiada. En particular, las herramientas de evaluación cuantitativa mostraron un coeficiente de correlación de Spearman de 0.606 ($p = 0.000$), mientras que las herramientas cualitativas obtuvieron un coeficiente de 0.568 ($p = 0.000$). Estos valores indican que a mayor rigor y efectividad en la evaluación crediticia, menor será el nivel de morosidad registrado. La significancia estadística al nivel 0.01 respalda la confiabilidad de estos resultados y sugiere una relación estrecha entre ambas variables.

Al contrastar estos hallazgos con estudios previos, se observa una congruencia notable. Villena et al. (2022) demostraron que una deficiente gestión del riesgo crediticio, basada en la inapropiada aplicación de las 5C del crédito (capacidad, capital, carácter, colateral y condiciones), incrementa significativamente la morosidad en cooperativas de ahorro y crédito, afectando su estabilidad financiera. Este planteamiento coincide con la presente investigación, que resalta la importancia de las herramientas de evaluación en la reducción de la morosidad.

De manera similar, Cevallos-Mendoza & Campos-Vera (2023) reportaron niveles bajos de morosidad en una cooperativa ecuatoriana (0.02% a 0.03%), atribuibles a la implementación eficaz de estrategias de gestión crediticia. La correlación positiva que encontraron entre las variables se alinea con el coeficiente de 0.606 hallado en las herramientas cuantitativas del presente estudio, reafirmando el impacto positivo de una evaluación rigurosa.

Por otro lado, Razo-Ascázubi et al. (2023) evidenciaron que en contextos de crisis, la aplicación de políticas específicas como el refinanciamiento, la reestructuración de

deudas y los períodos de gracia son fundamentales para controlar la morosidad. Aunque su estudio se enfocó en situaciones excepcionales de emergencia sanitaria, refuerza la importancia de contar con políticas y herramientas flexibles y eficaces en la evaluación crediticia, un aspecto que este estudio también destaca en el análisis de las herramientas cualitativas ($r=0.568$).

A nivel nacional, los resultados guardan correspondencia con estudios como el de Cortez & Vargas (2022), quienes registraron una fuerte correlación positiva entre evaluación crediticia y morosidad en entidades financieras de Ventanilla, Perú. Asimismo, Alvarez (2024) reportó una correlación extraordinariamente alta ($r=0.992$), lo que indica que en ciertos contextos la relación puede ser aún más estrecha, evidenciando que una evaluación de créditos bien implementada es clave para controlar la morosidad.

En el ámbito local, investigaciones como las de Quispe (2021) y Jara & Quiñonez (2023) aportan correlaciones moderadas ($r=0.72$ y $r=0.603$, respectivamente) entre evaluación crediticia y morosidad, resultados que se sitúan en un rango similar al obtenido en este estudio. Esto confirma que, aunque existen variaciones contextuales, la tendencia general apunta a que la correcta evaluación del riesgo crediticio contribuye a la disminución de la morosidad.

Los resultados de la presente investigación corroboran que tanto las herramientas cuantitativas como cualitativas de evaluación crediticia son elementos determinantes para la gestión eficiente de la morosidad. Esta conclusión está respaldada por evidencia empírica nacional e internacional, y refuerza la necesidad de fortalecer las políticas y procedimientos crediticios para minimizar riesgos financieros y mejorar la sostenibilidad de las entidades financieras.

CONCLUSIONES

PRIMERA. Para el objetivo general se concluye que existe una relación positiva y significativa entre la evaluación crediticia y la morosidad de los clientes en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, 2025. El coeficiente de correlación Rho de Spearman fue 0.642 con un valor de significancia de 0.000, menor al nivel crítico de 0.05, lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Esto indica que la evaluación crediticia se asocia directamente con la morosidad. Por tanto, se confirma que mejorar la rigurosidad y calidad de la evaluación crediticia puede contribuir significativamente a disminuir la morosidad en la cooperativa.

SEGUNDA. Para el objetivo específico 1 se concluye que existe una relación positiva y significativa entre las políticas de evaluación crediticia y la morosidad de los clientes. Se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.613 con un valor de significancia de 0.000, lo que permite rechazar la hipótesis nula. Esto implica que políticas crediticias, están asociadas con la morosidad. Fortalecer estas políticas es fundamental para reducir el riesgo crediticio y mejorar la salud financiera de la cooperativa.

TERCERA. Para el objetivo específico 2 se concluye que existe una relación positiva y significativa entre las herramientas de evaluación cuantitativa y la morosidad de los clientes. El coeficiente de correlación obtenido fue 0.606 y el valor de significancia fue 0.000, lo que indica una relación estadísticamente significativa. Esto sugiere que la falta de uso adecuado de indicadores cuantitativos como ingresos, endeudamiento y

capacidad de pago contribuye a un mayor nivel de incumplimiento. Por ello, es necesario optimizar el uso de estas herramientas para mejorar la evaluación de riesgo crediticio.

CUARTA. Para el objetivo específico 3 se concluye que existe una relación positiva y significativa entre las herramientas de evaluación cualitativa y la morosidad de los clientes. Se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.568 con un valor de significancia de 0.000, lo que confirma la existencia de dicha relación. Esto indica que cuando no se consideran adecuadamente factores cualitativos como la reputación, comportamiento histórico, referencias y entorno personal del solicitante, es más probable que se presenten niveles elevados de morosidad. En consecuencia, es importante fortalecer el análisis cualitativo como complemento indispensable del proceso de evaluación crediticia.

RECOMENDACIONES

PRIMERA. A la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán se le recomienda fortalecer de manera integral sus procesos de evaluación crediticia, implementando criterios más rigurosos y controles eficientes que permitan identificar con mayor precisión el perfil de riesgo de los solicitantes. Esto contribuirá significativamente a reducir la morosidad y mejorar la sostenibilidad financiera de la entidad.

SEGUNDA. A la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán se le sugiere revisar y actualizar sus políticas de evaluación crediticia, asegurando que se apliquen de forma estricta y coherente con la realidad financiera de los clientes. Una adecuada formulación y aplicación de estas políticas permitirá prevenir el otorgamiento de créditos a usuarios con alto riesgo de incumplimiento.

TERCERA. A la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán se le recomienda capacitar al personal encargado del área crediticia en el manejo eficaz de herramientas de evaluación cuantitativa, como el análisis de ingresos, deudas y capacidad de pago. Asimismo, se sugiere implementar sistemas que faciliten la obtención de información objetiva para sustentar las decisiones crediticias.

CUARTA. A la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán se le sugiere reforzar el uso de herramientas cualitativas en la evaluación de créditos, tales como entrevistas personales, análisis de comportamiento, referencias y visitas domiciliarias. Estas acciones complementarán el análisis cuantitativo y permitirán una visión más completa del cliente, reduciendo el riesgo de morosidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Altuve, J. L., & Briceño, A. J. H. (2018). Análisis de los factores que influyen en la morosidad del sistema bancario venezolano (2005-2015). *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura*, XXIV(1), 59-83.
- Álvarez, F. A. (2015). *Implementación de nuevas tecnologías: Valuación, variables, sv riesgos y escenarios tecnológicos* (1.^a ed.). UFG-Editores.
<https://archivo.cepal.org/pdfs/GuiaProspectiva/Alvarez2015Implementacion.pdf>
- Alvarez, R. J. (2024). *Procesos de evaluación de créditos y su relación con la morosidad de los clientes en la cooperativa de ahorro y crédito Andreli* [Tesis, Universidad Nacional Agraria de la Selva]. <https://hdl.handle.net/20.500.14292/2831>
- Banco Bilbao Vizcaya Argentaria. (2024). *Qué es la morosidad y cuáles son sus consecuencias*. BBVA NOTICIAS.
<https://www.bbva.com/es/salud-financiera/que-es-la-morosidad-y-que-consecuencias-tiene/>
- BBVA. (2022). *¿Cómo se mide la calidad crediticia de una entidad financiera?*
<https://www.bbva.com/es/economia-y-finanzas/como-se-mide-la-calidad-crediticia-de-un-banco/>
- Calle, J. P. (2022). *4 factores de riesgo operacional*.
<https://www.piranirisk.com/es/blog/4-factores-de-riesgo-operacional>
- Calle, J. P. (2024). *¿Cómo gestionar el riesgo crediticio?*
<https://www.piranirisk.com/es/blog/como-gestionar-el-riesgo-crediticio>
- Candian, M. (2023). *Score Crediticio: ¿qué es, importancia y cómo analizarlo?* Blog SYDLE.
<https://www.sydle.com/es/blog/score-crediticio-66688f2a23f910085db97011>
- Candian, M. (2024). *Score Crediticio: ¿qué es, importancia y cómo analizarlo?* Blog SYDLE.

<https://www.sydle.com/es/blog/score-credificio-66688f2a23f910085db97011>

Cevallos-Mendoza, A., & Campos-Vera, J. (2023). Gestión del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Profesores, Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí, Ecuador 2019 – 2020. *593 Digital Publisher CEIT*, 8(3), Article 3. <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.3.1774>

Chavarin, R. (2015). *Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México*. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-53462015000100073

Comisión Económica para América Latina. (2018). *La Inclusión Financiera Para la Inserción Productiva y el Papel de la Banca de Desarrollo* (E. Pérez Caldentey & D. Titelman, Eds.). UN. <https://doi.org/10.18356/54001064-es>

Cortez, A. L., & Vargas, C. J. (2022). *La evaluación crediticia y la morosidad en las entidades financieras más representativas del distrito de Ventanilla – Perú 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/31545>

ESAN. (2016). *Criterios de evaluación para el otorgamiento de créditos | Conexión ESAN*. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/criterios-de-evaluacion-para-el-otorgamiento-de-creditos>

ESAN. (2017). *Las garantías en las deudas empresariales y su ejecución | Conexión ESAN*. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/las-garantias-en-las-deudas-empresariales-y-su-ejecucion>

ESAN. (2021). *¿Cómo realizar el proceso de gestión del riesgo crediticio de manera eficiente? | Conexión ESAN*.

<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/como-realizar-el-proceso-de-gestion-del-riesgo-crediticio-de-manera-eficiente>

Fernández, E. B., & Calixto, C. C. (2022). *Evaluación del Riesgo Crediticio y Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ética, 2019 – 2020* [Tesis, Universidad Peruana los Andes].
https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/4859/T037_74930475_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ferreira, J. (2024). *Software de Análisis de Crédito: ¿qué es y cómo implementarlo?* Blog SYDLE.
<https://www.sydle.com/es/blog/software-de-analisis-de-credito-667310fcf5345c302033e4bc>

Fica, A. L. L., Casanova, M. A. A., & Mardones, J. G. (2018). Análisis De Riesgo Crediticio, Propuesta Del Modelo Credit Scoring1. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, XXVI(1), 181-207.

García, A. (2021). *¿Cómo realizar el proceso de gestión del riesgo crediticio de manera eficiente?* | *Conexión ESAN*.
<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/como-realizar-el-proceso-de-gestion-del-riesgo-crediticio-de-manera-eficiente>

Georgieva, K. (2024). *La economía mundial transformada por la inteligencia artificial ha de beneficiar a la humanidad*. IMF.
<https://www.imf.org/es/Blogs/Articles/2024/01/14/ai-will-transform-the-global-economy-lets-make-sure-it-benefits-humanity>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2010). *Metodología de la investigación* (5.ª ed.). MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
<https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>

- Jallo, V. E. (2020). *Evaluación de la gestión crediticia y su influencia en la morosidad de la Financiera Mibanco—Agencia Puno, periodos 2014—2018* [Tesis, Universidad Nacional del Altiplano]. <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/14572>
- Jara, A., & Quiñonez, R. (2023). *Evaluación de créditos y morosidad en Mibanco Agencia Las Mercedes, Distrito San Román – Puno, periodo 2022*. [Tesis, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/116435/Jara_CA-Qui%
%c3%b1onez_TR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/116435/Jara_CA-Qui%c3%b1onez_TR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Muguiru, A. (2018). ¿Qué es la investigación descriptiva? *QuestionPro*. <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-descriptiva/>
- Narvaez, M. (2022). Investigación básica: Qué es, ventajas y ejemplos. *QuestionPro*. <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-basica/>
- Obando, R. (s. f.). *Riesgo financiero: Qué es y análisis*. Recuperado 28 de septiembre de 2024, de <https://blog.hubspot.es/sales/riesgo-financiero>
- Ortega, C. (2017). ¿Qué es la investigación cuantitativa? *QuestionPro*. <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-investigacion-cuantitativa/>
- Parra, A. (2020). Grupos focales: Qué son, tipos y guía para realizarlos. *QuestionPro*. <https://www.questionpro.com/blog/es/que-son-los-grupos-focales/>
- Periche-Delgado, G. S., Ramos-Farroñan, E. V., & Chamolí-Falcón, A. W. (2020). La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú. *Investigación Valdizana*, 14(4), 206-212.
- Quispe, R. (2021). *Nivel de morosidad y su incidencia en los resultados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. En los periodos 2017—2018* [Tesis, Universidad Nacional del Altiplano]. <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/15451>
- Ramos, F. A. (2021). El sobreendeudamiento como problema legal y social. Propuesta de

- reforma del Código de Protección y Defensa del Consumidor. *Desde el Sur*, 13(1).
<https://doi.org/10.21142/des-1301-2021-011>
- Razo-Ascázubi, C. de las M., Armas-Heredia, I. R., & Basurto-Arauz, J. F. (2023). *Análisis del índice de morosidad en la línea de microcrédito en la cooperativa de ahorros y crédito Andina Ltda., del cantón Latacunga, periodo 2020*” (No. 01). Article 01.
<https://journal.espe.edu.ec/ojs/index.php/Sigma/article/view/2920>
- Ríos, E. M., Olazábal, J. R., & Huamani, E. P. (2022). La evaluación crediticia y su relación con la morosidad de los Mipymes en las Cooperativas de Ahorro y Crédito-2021. *Revista de Investigación Hatun Yachay Wasi*, 1(2), Article 2.
<https://doi.org/10.57107/hyw.v1i2.19>
- Riveros, A. (2018a). Los 4 tipos de Riesgo de Crédito. *EALDE Business School*.
<https://www.ealde.es/gestion-de-riesgos-de-credito/>
- Riveros, A. (2018b). *Los 4 tipos de Riesgo de Crédito*. EALDE Business School.
<https://www.ealde.es/gestion-de-riesgos-de-credito/>
- Sánchez, B. (2022). *Top 28 de ratios financieros: Tipos, fórmulas e interpretación*.
<https://agicap.com/es/articulo/ratios-financieros-tipos-formulas-interpretacion/>
- SCOTIABANK. (s. f.). *¿Qué es el historial crediticio, cómo funciona y por qué es importante?* | *Scotiabank Blog*. Recuperado 28 de septiembre de 2024, de
<https://www.scotiabank.com.pe/blog/que-es-historial-credicio>
- Velázquez, A. (2018). Investigación no experimental: Qué es, características y ejemplos. *QuestionPro*. <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-no-experimental/>
- Velázquez, A. (2019). *¿Qué son las entrevistas a profundidad?* *QuestionPro*.
<https://www.questionpro.com/blog/es/entrevistas-a-profundidad/>
- Villena, I. N. T., Paguay, A. V. B., & Casco, A. del P. R. (2022). Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Juan Pío de Mora, Cantón San Miguel, Provincia Bolívar, periodo 2017-2019. *Polo*

del Conocimiento, 7(6), Article 6. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i6.4112>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

TÍTULO: EVALUACIÓN CREDITICIA Y LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES EN LA COOPERATIVA SANTO DOMINGO DE GUZMÁN, 2025

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLÓGICA
<p>GENERAL ¿Cómo se relaciona la evaluación crediticia y morosidad de los clientes en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, 2025?</p>	<p>GENERAL Determinar la relación que existe entre la evaluación crediticia y morosidad de los clientes en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, 2025</p>	<p>GENERAL Existe una relación significativa entre la evaluación crediticia y morosidad de los clientes en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, 2025</p>	<p>INDEPENDIENTE Evaluación crediticia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas crediticias • Herramientas de evaluación cuantitativa • Herramientas de evaluación cualitativas 	<ul style="list-style-type: none"> • Mercado objetivo y productos • Criterios de aceptación de riesgo • Límites de concentración de riesgo • Estados financieros • Ratios financieros • Flujo de caja • Comportamiento crediticio • Referencias personales • Análisis del entorno comercial 	<p>Método: Descriptivo Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básico Nivel: Correlacional Diseño: No experimental Población: 76 clientes Muestra: 64 clientes Técnicas e instrumentos de recolección de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Técnica: Encuesta • Instrumento: Cuestionario • Técnicas de análisis de datos • Estadística descriptiva • Estadística inferencial
<p>ESPECÍFICOS • ¿Cómo se relacionan las políticas de evaluación crediticia y morosidad de los clientes en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, 2025? • ¿Cómo se relacionan las herramientas de evaluación cuantitativa y</p>	<p>ESPECÍFICOS • Establecer la relación que existe entre las políticas de evaluación crediticia y morosidad de los clientes en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, 2025 • Establecer la relación que existe entre las</p>	<p>ESPECÍFICOS • Existe una relación significativa entre las políticas de evaluación crediticia y morosidad de los clientes en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, 2025 • Existe una relación significativa entre</p>	<p>DEPENDIENTE Morosidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de la cartera de crédito • Causas de la morosidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Cartera atrasada • Cartera de alto riesgo • Cartera pesada • Déficit de capacidad adquisitiva • Alta tasa de interés • Problemas coyunturales 	

<p>morosidad de los clientes en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, 2025?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se relacionan las herramientas de evaluación cualitativa y morosidad de los clientes en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, 2025? 	<p>herramientas de evaluación cuantitativa y morosidad de los clientes en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, 2025</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer la relación que existe entre las herramientas de evaluación cualitativa y morosidad de los clientes en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, 2025 	<p>las herramientas de evaluación cuantitativa y morosidad de los clientes en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, 2025</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe una relación significativa entre las herramientas de evaluación cualitativa y morosidad de los clientes en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, 2025 			
---	---	---	--	--	--

Anexo 02: Instrumento de recolección de datos

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



CUESTIONARIO

Instrucciones:

A continuación, encontrarás afirmaciones relacionadas con la evaluación crediticia y morosidad. Por favor, marca el nivel de acuerdo o desacuerdo con cada afirmación utilizando la siguiente escala:


- 1.- Totalmente en desacuerdo
- 2.- En desacuerdo
- 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4.- De acuerdo
- 5.- Totalmente de acuerdo

I. VARIABLE INDEPENDIENTE: EVALUACIÓN CREDITICIA						
N°	DESCRIPCIÓN	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 01: Políticas crediticias						
1	La entidad ofrece productos crediticios adecuados para las necesidades de su mercado objetivo.					
2	La entidad sigue criterios estrictos para la aceptación de clientes con riesgos financieros.					
3	La entidad impone límites claros para evitar la concentración de riesgo en clientes de alto perfil.					
DIMENSIÓN 02: Herramientas de evaluación cuantitativa						
4	La evaluación de los estados financieros de los clientes es					

	exhaustiva y precisa.					
5	Los ratios financieros se utilizan para determinar la viabilidad crediticia del cliente.					
6	La entidad verifica adecuadamente el flujo de caja proyectado de los clientes antes de aprobar un crédito.					
DIMENSION 03: Herramientas de evaluación cualitativas						
7	La entidad revisa el historial crediticio de los clientes antes de otorgar un crédito.					
8	Las referencias personales aportadas por los clientes son verificadas de forma rigurosa.					
9	El entorno comercial del cliente es evaluado para anticipar riesgos externos que puedan afectar su capacidad de pago.					

II. VARIABLE DEPENDIENTE: MOROSIDAD						
N°	DESCRIPCIÓN	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 01: Calidad de la cartera de crédito						
10	La entidad monitorea adecuadamente los créditos para evitar que se conviertan en cartera atrasada.					
11	El crecimiento de la cartera de alto riesgo está relacionado con la flexibilización de la evaluación crediticia.					
12	La entidad enfrenta problemas debido a la acumulación de una cartera pesada (créditos difíciles de recuperar).					
DIMENSIÓN 02: Causas de la morosidad						
13	La morosidad ha aumentado debido a que los clientes han visto reducida su capacidad adquisitiva.					
14	La alta tasa de interés aplicada a los créditos ha incrementado los niveles de morosidad.					
15	Los problemas coyunturales han impactado la morosidad de los clientes.					

Anexo 03: Ficha de validación de instrumento

	Manual de Presentación de Proyecto de Investigación e Informe Final	COD. DE DOC. MAN. COD. OF. DI	VERSIÓN: 2.0	PÁGINA 52
---	---	----------------------------------	--------------	--------------


FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Lipa Tudela Omar Ramiro
- 1.2 Grado académico: Contador Público Colegiado
- 1.3 Título de la Investigación: Evaluación Crediticia y la Necesidad de los Clientes en la Cooperativa Santa Dominga de Guzman, 2025
- 1.4 Denominación del instrumento: Cuestionario

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/ CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		0	1	2	3	4
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables medibles.			X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.			X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X	
SUB TOTAL		0	0	4	15	12
TOTAL		31				

REVISADO POR: V°B°	APROBADO POR: V°B°	FECHA DE APROBACIÓN: 31 de agosto del 2021
Prohibida su reproducción sin autorización del Director de la Unidad de Calidad y Acreditación		

	Manual de Presentación de Proyecto de Investigación e Informe Final	COD. DE DOC. MAN. COD. OF. DI	VERSIÓN: 2.0	PÁGINA 53
---	---	-------------------------------	--------------	-----------

VALORACIÓN

Deficiente ()	Regular ()	Bueno ()	Muy Bueno (X)	Excelente ()
0 - 8	9 - 16	17 - 24	25 - 32	33 - 40



 CPC. OMAR RAMIRO LIPA TUDELA
 MAT. N° 09-04946
 COLECCIÓN DE CONTRIBUYENTES PÚBLICOS DE PUNO

Lugar y fecha: Puno, 12 de febrero 2025

Firma del experto

Nombre: Omar Ramiro Lipa Tudela

DNI: 41328948

REVISADO POR: V°B°	APROBADO POR: V°B°	FECHA DE APROBACIÓN: 31 de agosto del 2021
Prohibida su reproducción sin autorización del Director de la Unidad de Calidad y Acreditación		

Anexo 04: Base de datos

N	VARIABLE INDEPENDIENTE: EVALUACIÓN CREDITICIA									VARIABLE DEPENDIENTE: MOROSIDAD					
	DIMENSIÓN 01: Políticas crediticias			DIMENSIÓN 02: Herramientas de evaluación cuantitativa			DIMENSION 03: Herramientas de evaluación cualitativas			DIMENSIÓN 01: Calidad de la cartera de crédito			DIMENSIÓN 02: Causas de la morosidad		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2
2	2	4	3	1	2	1	2	1	1	3	3	3	3	2	2
3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2
4	2	2	2	5	1	2	3	2	2	5	3	3	3	5	2
5	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2
6	2	2	3	1	2	3	2	1	3	5	4	3	5	3	2
7	2	2	5	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	2
8	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	4	3	3	5	2
9	3	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3	3	2
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	3	2
11	5	2	2	3	2	1	2	2	2	5	4	3	3	3	3
12	2	2	2	2	2	2	2	1	2	4	4	5	3	3	3
13	2	2	2	2	1	2	2	2	2	4	1	3	3	3	3
14	3	2	2	1	2	2	1	2	1	4	4	3	3	5	3
15	2	4	2	2	2	2	2	2	2	5	4	3	3	3	3
16	2	2	2	1	2	2	2	2	2	4	4	5	3	3	3
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3
18	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	4	2	3	3	3
19	2	2	3	2	1	2	2	2	2	4	4	4	5	3	3
20	3	2	3	2	2	2	2	3	2	4	4	4	3	3	1
21	2	5	3	5	2	2	2	3	2	4	4	4	3	3	3
22	2	2	3	3	3	3	2	3	2	1	4	4	3	1	3
23	5	2	2	3	3	3	2	3	2	4	4	4	3	3	4
24	2	3	3	3	3	1	2	1	3	5	4	4	3	3	4
25	2	5	3	3	3	3	1	3	3	4	4	4	3	3	4
26	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4
27	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4	4	4	1	3	4
28	3	3	3	3	3	3	3	3	1	5	4	4	4	4	4
29	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	5	3	5	3	3	5	4	4	3	4	5	2	4	4
31	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	1
32	3	3	2	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	3	3	3	3	1	3	4	4	1	4	1	4	4	4
35	4	3	3	3	3	3	4	4	1	4	4	4	1	1	4
36	4	4	3	3	3	3	4	1	4	4	4	5	4	4	4

37	4	3	3	3	1	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4
38	4	3	5	3	3	3	4	4	4	4	1	4	5	4	4
39	4	3	3	3	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4
40	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	3	3	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	1
45	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
46	4	2	4	4	4	1	4	4	4	5	4	1	4	4	4
47	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4
48	4	4	3	4	1	3	4	1	1	5	4	4	3	4	3
49	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
51	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
52	3	2	4	4	1	4	4	4	4	5	4	4	5	4	1
53	4	4	4	4	3	1	4	4	4	3	4	4	5	4	4
54	4	3	3	4	4	4	4	4	1	5	4	1	5	4	4
55	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5
56	5	4	4	4	3	4	4	4	5	3	5	4	2	5	5
57	5	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3
58	5	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5
59	5	4	4	4	4	5	5	4	5	1	5	5	3	3	5
60	4	4	4	4	4	3	5	1	5	5	5	5	5	5	5
61	5	5	5	3	4	5	3	5	5	5	1	5	1	5	1
62	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	4	2	5	2	5	5	2	5	5	5	2	5	5	2	5
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Anexo 05: Evidencias de la aplicación del instrumento



Figura 06: Evidencia de la aplicación del instrumento

Fuente: Propia



Figura 07: Evidencia de la aplicación del instrumento

Fuente: Propia