



**UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI**

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, EMPRESARIALES Y  
PEDAGÓGICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**TESIS**

**EVALUACIÓN FINANCIERA DE LOS  
CLIENTES Y LA COLOCACIÓN DE  
CRÉDITOS EN LA COOPERATIVA SANTO  
DOMINGO DE GUZMÁN, AGENCIA SAN  
JERÓNIMO, CUSCO 2020**

**PRESENTADO POR**

**BACH. GROVER MURILLO LAZO**

**ASESORA:**

**MGR. ROCIO CLARIBEL CORNELIO AIRA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
INGENIERO COMERCIAL**

**MOQUEGUA – PERÚ**

**2022**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

PAGINA DE JURADO .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTOS .....	iv
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	v
ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS.....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN .....	xi
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	1
1.1. Descripción de la Realidad Problemática. ....	1
1.2. Definición del problema.....	3
1.2.1. Problema general.....	3
1.2.2. Problemas específicos.....	4
1.3. Objetivos de la Investigación.....	4
1.3.1. Objetivo general.....	4
1.3.2. Objetivos específicos.....	4
1.4. Justificación e importancia de la investigación.....	4
1.5. Variables. Operacionalización. ....	5
Elaboración propia.....	5
1.6. Hipótesis de la Investigación. ....	6
1.6.1. Hipótesis general .....	6
1.6.2. Hipótesis específica.....	6
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO .....	7
2.1. Antecedentes de la investigación.....	7
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	7

2.1.2.	<i>Antecedentes nacionales</i> .....	9
2.1.3.	<i>Antecedentes locales</i> .....	11
2.2.	Bases teóricas.....	14
2.2.1.	Teoría financiera .....	14
2.2.2.	Teoría de las ventas.....	18
2.2.3.	Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán .....	20
2.2.3.1.	<i>Misión, Visión y Valores</i> .....	20
2.2.3.2.	<i>Productos financieros</i> .....	21
2.2.3.3.	<i>Agencia San Jerónimo</i> .....	22
2.3.	Marco conceptual.....	22
2.4.	Marco normativo.....	23
CAPITULO III: MÉTODO.....		25
3.1.	Tipo de investigación.....	25
3.2.	Diseño de investigación.....	25
3.3.	Población y muestra.....	26
3.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	26
3.5.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	26
CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....		27
4.1.	Presentación de resultados por variables.....	27
4.1.1.	<i>Análisis de información secundaria</i> .....	27
4.1.2.	<i>Análisis explicativo de las variables</i> .....	29
4.2.	Contrastación de hipótesis .....	32
4.3.	Discusión de resultados.....	34
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....		36
5.1.	Conclusiones .....	36
5.2.	Recomendaciones .....	37
BIBLIOGRAFÍA .....		38

ANEXOS .....	42
ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	43
ANEXO 2. MATRIZ DE INSTRUMENTO .....	44
ANEXO 3. VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO .....	46
ANEXO 4. CONFIABILIDAD .....	50
ANEXO 5. NORMALIDAD .....	51
ANEXO 6. SOLICITUD Y AUTORIZACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	52
ANEXO 7. DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD .....	53
ANEXO 8. PANEL FOTOGRAFICO .....	54

## ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

### Tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable .....	5
Tabla 2. Segmentos de clientes de productos crediticios .....	19
Tabla 3 Tabla comparativa de créditos empresariales .....	21
Tabla 4 Tabla comparativa de créditos personales .....	22
Tabla 5 Saldo de capital .....	27
Tabla 6 Número de clientes.....	28
Tabla 7 Morosidad .....	28
Tabla 8 Coeficiente de correlación de Pearson entre Evaluación financiera y Colocación de créditos .....	29
Tabla 9 Coeficiente de correlación de Pearson entre Capacidad de pago y Colocación de créditos .....	30
Tabla 10 Coeficiente de correlación de Pearson entre Voluntad de pago y Colocación de créditos .....	31

### Gráficos

Gráfico 1 Correlación entre evaluación financiera y colocación de créditos.....	30
Gráfico 2 Correlación entre capacidad de pago y colocación de créditos .....	31
Gráfico 3 Correlación entre voluntad de pago y colocación de créditos .....	32

## RESUMEN

La investigación titulada “EVALUACIÓN FINANCIERA Y COLOCACIÓN DE CRÉDITOS EN LA COOPERATIVA SANTO DOMINGO DE GUZMÁN, AGENCIA SAN JERÓNIMO, CUSCO 2020” que se desarrolló bajo la problemática ¿De qué manera la evaluación financiera de los clientes incide en la colocación de créditos en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, Agencia San Jerónimo, Cusco 2020?, cuyo objetivo general fue determinar de qué manera la evaluación financiera de los clientes incide en la colocación de créditos en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, Agencia San Jerónimo, Cusco 2020.

La metodología de investigación fue de tipo básica, con un nivel de investigación explicativo y un diseño de investigación no experimental – transversal, para ello se utilizó análisis documental de información financiera de la Cooperativa y se aplicó la encuesta a los analistas de crédito para poder lograr los objetivos de la investigación.

Llegando a la conclusión de que la evaluación financiera de los clientes si incide directamente en la colocación de créditos en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, Agencia San Jerónimo, Cusco 2020, ya que según la tabla 8 se tiene un p valor o nivel de significancia de 0.02 que al ser menor de 0.05 acepta la hipótesis alternativa y declara falsa la hipótesis nula. Siendo el nivel de relación de 0.600, que demuestra que existe una relación directa, positiva y moderada entre las variables.

**Palabras clave: Finanzas, evaluación financiera, colocación de créditos, Cooperativa de Ahorro y Crédito.**

## ABSTRACT

The research entitled "FINANCIAL EVALUATION AND PLACEMENT OF CREDITS IN THE SANTO DOMINGO DE GUZMÁN COOPERATIVE, AGENCY SAN JERÓNIMO, CUSCO 2020" that was developed under the problem: How does the financial evaluation of clients affect the placement of credits? credits in the Santo Domingo de Guzmán Cooperative, San Jerónimo Agency, Cusco 2020?, whose general objective was to determine how the financial evaluation of clients affects the placement of credits in the Santo Domingo de Guzmán Cooperative, San Jerónimo Agency, Cusco 2020.

The research methodology was basic, with an explanatory level of research and a non-experimental - cross-sectional research design, for which documentary analysis of the financial information of the Cooperative was used and the survey was applied to credit analysts in order to achieve the objectives of the investigation.

Concluding that the financial evaluation of the clients does directly affect the placement of credits in the Santo Domingo de Guzmán Cooperative, San Jerónimo Agency, Cusco 2020, since according to table 8 there is a p value or level of significance of 0.02 which, being less than 0.05, accepts the alternative hypothesis and declares the null hypothesis false. Being the relationship level of 0.600, which shows that there is a direct, positive and moderate relationship between the variables.

**Keywords: Finance, financial evaluation, credit placement, Savings and Credit Cooperative.**

## INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se muestra de manera ordenada el proceso mediante el cual se estudió la problemática relacionada a la evaluación financiera y colocaciones de crédito en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, agencia San Jerónimo, Cusco 2020.

En el Capítulo I. El problema de la investigación, se presenta la descripción del problema, la definición de los problemas generales y específicos, los objetivos, la justificación y limitaciones del estudio, las variables y finalmente las hipótesis de la investigación.

En el Capítulo II. Marco teórico, se muestra los antecedentes de investigación relacionados al tema de estudio, las bases teóricas que sustentan la investigación, el marco conceptual y el marco normativo.

En el Capítulo III. Método, que detalla el proceso metodológico que se realizó para la investigación, así como el tipo de investigación, diseño de investigación, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y las técnicas para el procesamiento y análisis de los datos.

En el Capítulo IV. Presentación y análisis de los resultados, se presenta los resultados obtenidos en base a los objetivos de la investigación, partiendo del análisis documental y luego el análisis explicativo, de igual forma se presenta la contrastación de hipótesis y la discusión de los resultados.

Finalmente, en el Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones, como su nombre indica se muestran las conclusiones a las que se llegó posterior a los resultados hallados y las recomendaciones que como investigador hago llegar a la Cooperativa, sociedad académica y sociedad en general.

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

### **1.1. Descripción de la Realidad Problemática.**

Las ventas representan un tema crucial en cualquier organización, si la empresa tiene productos de calidad con valores diferenciales, pero no es capaz de comercializarlos, es una organización destinada al fracaso.

Las ventas según manifiesta Acosta, Salas, Jimenez, y Guerra (2018) son “el proceso personal o impersonal para persuadir a un cliente potencial para que compre un bien o un servicio”(p. 9) esta definición considera como eje central el termino persuasión, lo que implica que la persona que realice la acción de vender debe desarrollar habilidades de convencimiento, estrategias de comunicación, conocimiento del producto o servicio, entre otros elementos que le permitan cerrar una venta.

El concepto de ventas a lo largo del tiempo, ha ido evolucionando e incluyendo herramientas tecnológicas que le permiten mejorar sus estrategias así como alcanzar mejores niveles de cobertura, a nivel mundial las ventas en línea se han posicionado como un canal importante de comercialización es por ello que se proyecta que el B2C (Business to consumer – Empresa a consumidor) para el 2021, alcanzara \$4,5 billones a nivel mundial, esto es posible porque el más del 50% de los compradores de un determinado producto utiliza el Google, o buscadores en línea para realizar sus compras, cabe mencionar que esta estadística puede ser mayor en segmentos de menores edades, donde la web es su principal medio de compra (HubSpot, 2020).

Pero la implementación de herramientas tecnológicas en las ventas de las organizaciones se ha ido implementando de manera progresiva a todos los rubros de negocio, desde los sectores industriales hasta los de servicios. El sector financiero no ha sido ajeno a ello, en el Perú el 45% de la población tienen acceso al sistema financiero, ya sea como medio de ahorro o crédito, siendo este un porcentaje que se encuentra en crecimiento (Gestión, 2020). Es por ello que las entidades financieras en el país realizan muchos esfuerzos para alcanzar mayores ventas de sus productos pasivos y activos y con ello alcanzar a mayor parte del mercado.

El sistema financiero a setiembre del 2020 estaba conformado por 56 empresas con un alto nivel de activo alcanzando los S/ 603 mil millones, siendo los Bancos los que representan el 84.6% del total, sin embargo, con un 9.2% se encuentran las Empresas Financieras, Cajas Municipales, Cajas Rurales y Edpymes las cuales, si bien no manejan montos como las entidades bancarias, tienen un alto nivel de cobertura en los clientes que por diversos motivos no pueden acceder a la banca tradicional. Es importante considerar que estas entidades presentan un importante índice de crecimiento año a año. (Superintendencia de Banca y Seguros y AFP, 2020)

Sumado a estas últimas empresas existen otro grupo importante como son las Cooperativas de Ahorro y Crédito, que también orientan sus productos a los micro y pequeños empresarios y a personas naturales que necesitan montos pequeños para inversión, los cuales muchas veces son rechazados por la banca tradicional, estas cooperativas tienen una participación del 2.8% en el sistema financiero, alcanzando a 1.8 millones de socios cooperativistas a lo largo y ancho del Perú, algunas supervisadas por la SBS - Superintendencia de Banca y Seguros y otras afiliadas y supervisadas por la FENACREP - Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú.

El mercado de los productos financieros para las entidades de este sector, es diverso tanto para operaciones pasivas como son los productos de ahorro y para las operaciones activas que son los productos de crédito, lo diverso de este mercado y la alta oferta de estos productos por parte de entidades de la banca tradicional como

no tradicional, hacen que el reforzar sus políticas de ventas y de evaluación financiera sean importantes para lograr su posicionamiento en el mercado.

En la región del Cusco existen muchas entidades financieras operando, entre ellas Cooperativas de Ahorro y Crédito, algunas formales y debidamente supervisadas y otras aun en procesos de constitución que se desenvuelven en el espacio de la informalidad, dentro de las Cooperativas formales que operan en la región se tiene a 53 las cuales informan de sus operaciones a la SBS, siendo una de ellas la Coopac Santo Domingo de Guzmán de Responsabilidad Limitada, la cual tiene el segundo lugar de posicionamiento en la región del Cusco, siendo una entidad de nivel modular 2, es decir que tiene un monto total de activos menor a 65,000 UIT. (Superintendencia de Banca y Seguros y AFP, 2021)

Para que esta cooperativa alcance este sitio en la región ha logrado un alto nivel de colocación de sus productos en los clientes, por ello ha desarrollado diferentes estrategias de ventas, siendo una de ellas la forma en como realiza la evaluación financiera de sus clientes, específicamente al momento de ofrecerles créditos, las facilidades de la obtención de sus productos financieros, el tiempo del proceso, los montos a ofrecer, los tipos de garantía solicitados, entre otros son aspectos que representan para los clientes motivos de decisión entre una u otra entidad financiera.

Es por ello que se ve pertinente el estudio de esta situación problemática, esto con la finalidad de alcanzar resultados debidamente sustentados y conclusiones a los directivos de la COOPAC Santo Domingo de Guzmán, lo cual les ayude a mejorar sus mecanismos de colocación de créditos, así como sus procesos de evaluación financiera y con ello garantizar su posicionamiento en el mercado y mayor nivel de ventas que le permita alcanzar un nivel modular 3.

## **1.2. Definición del problema.**

### ***1.2.1. Problema general***

¿De qué manera la evaluación financiera de los clientes incide en la colocación de créditos en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, Agencia San Jerónimo, Cusco 2020?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿De qué manera la evaluación de la capacidad de pago de los clientes incide en la colocación de créditos en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, Agencia San Jerónimo, Cusco 2020?
- ¿De qué manera la evaluación de la voluntad de pago de los clientes incide en la colocación de créditos en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, Agencia San Jerónimo, Cusco 2020?

## **1.3. Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar de qué manera la evaluación financiera de los clientes incide en la colocación de créditos en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, Agencia San Jerónimo, Cusco 2020.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Establecer de qué manera la evaluación de la capacidad de pago de los clientes incide en la colocación de créditos en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, Agencia San Jerónimo, Cusco 2020
- Establecer de qué manera la evaluación de la voluntad de pago de los clientes incide en la colocación de créditos en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, Agencia San Jerónimo, Cusco 2020.

## **1.4. Justificación e importancia de la investigación.**

La justificación teórica de la investigación radica en que esta tesis representa un antecedente de investigación para los temas relacionados a las variables de estudio, es importante mencionar que la mayoría de estudios que existen acerca de la evaluación financiera están relacionados a las finanzas, sin embargo, en este caso puntual, el estudio está orientado a la evaluación financiera como un mecanismo comercial y de ventas, allí radica la importancia de este trabajo de investigación.

Desde el punto de vista metodológico, la investigación se justifica porque utilizó un enfoque cuantitativo, de nivel explicativo y con un diseño no experimental transversal, ya que se estudió el comportamiento de las dos variables “Evaluación financiera” y “Colocación de créditos” durante el año 2020, el análisis

estadístico posterior a la recolección de datos, permitió llegar a conclusiones útiles en la investigación y en futuras investigaciones.

La justificación práctica de la investigación consiste en que este estudio permitió brindar recomendaciones a la entidad financiera, para mejorar sus estrategias de comercialización y colocación de créditos, siendo la evaluación de créditos el principal medio para lograr mayor cantidad y calidad de clientes.

### 1.5. Variables. Operacionalización.

**Tabla 1**

*Operacionalización de la variable*

Definición operacional de las variables	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Evaluación financiera: “Son los criterios básicos, que juntos y bien aplicados, nos permiten evaluar el otorgamiento del crédito, estos criterios están referidos a la capacidad de pago y a los antecedentes crediticios del solicitante del crédito (voluntad de pago)” (Vela Zavala y Caro Anchay, 2015, p. 43)	Capacidad de pago	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ingresos mensuales</li> <li>- Total de gastos</li> <li>- Endeudamiento</li> <li>- Patrimonio</li> <li>- Garantías</li> </ul>	Escalar
	Voluntad de pago	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Historial crediticio</li> <li>- Reportes en las centrales de riesgo</li> <li>- Tasas de morosidad por tipo de crédito</li> </ul>	Escalar
Colocación de créditos: Es la venta de los créditos a los diferentes segmentos de clientes financieros Rebolledo, P y Soto, R. (2002)	Cientes de créditos personales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tasas de interés de créditos personales (institucionales, personales, créditos cubiertos, hipotecarios)</li> <li>- Número de clientes por tipo de crédito</li> <li>- Estrategias de mercadeo a clientes</li> </ul>	Escalar
	Cientes de créditos empresariales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tasas de interés de créditos negocio</li> <li>- Número de clientes por créditos empresarial</li> <li>- Estrategias de mercadeo a empresas</li> </ul>	Escalar

Elaboración propia

## **1.6. Hipótesis de la Investigación.**

### **1.6.1. Hipótesis general**

La evaluación financiera de los clientes incide de manera directa en la colocación de créditos en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, Agencia San Jerónimo, Cusco 2020.

### **1.6.2. Hipótesis específica**

- La evaluación de la capacidad de pago de los clientes incide de manera directa en la colocación de créditos en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, Agencia San Jerónimo, Cusco 2020.
- La evaluación de la voluntad de pago de los clientes incide de manera directa en la colocación de créditos en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, Agencia San Jerónimo, Cusco 2020.

## CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1. Antecedentes internacionales

Picanyol i Tarrés, J. (2013). *Diagnóstico financiero en la concesión del crédito a la pequeña y mediana empresa familiar* (Tesis doctoral, Universidad de Lleida) Repositorio Tesis Doctorales en Xarxa.

Este trabajo de investigación se desarrolló con el objetivo de emitir un diagnóstico acerca de la situación actual de las posibilidades de crédito que tienen aquellas pequeñas y medianas empresas, para ello el investigador realizó inicialmente una revisión histórica de las colocaciones de créditos por las entidades financieras, para ello se revisó puramente fuentes de información secundaria, boletines económicos y documentos emitidos por el gobierno y entes reguladores. Posterior al acopio de varios documentos relacionados, en este antecedente se aprecia un resumen de trabajos, donde por medio de estos datos históricos también muestra predicciones, utilizando modelos de medición de riesgos y también inteligencia artificial, siendo justamente este su aporte ya que utiliza el DEA (Análisis de desarrollo de datos) para realizar el análisis financiero de las empresas beneficiadas con productos crediticios.

Este trabajo llegó a la conclusión que las Pymes beneficiadas con créditos utilizan este financiamiento en un 15% para gestionar su tesorería, un 25% para la gestión de recursos humano, un 15% utiliza ese financiamiento para mejorar la calidad de sus productos, 30% para mejorar los almacenes e incrementar las

existencias y 15% para lograr mayor calidad de las instalaciones. Si bien este trabajo de investigación no menciona los criterios de evaluación financiera que las entidades utilizan para colocar los créditos y tampoco los mecanismos de promoción y colocación de créditos, este antecedente muestra un panorama general de los beneficios que los clientes obtienen con el financiamiento.

Araya Silva, C. (2019) *Evaluación comercial, técnica y financiera para invertir e implementar un centro kinesiológico* (Tesis de maestría, Universidad de Chile) Repositorio Universidad de Chile.

Este antecedente de investigación se desarrolló con el objetivo de evaluar la factibilidad comercial, técnica y económica para implementar una empresa, en este caso específico un Centro Kinesiológico. Dentro de los objetivos específicos de la investigación dos de ellos están orientadas a la evaluación financiera, ya que el primero está orientado a calcular la inversión para montar el proyecto y el segundo dirigido a calcular el VAN y el TIR del proyecto con la finalidad de revisar si este Centro Kinesiológico sería rentable o no.

A las conclusiones que se llegó fueron que el negocio es rentable, si bien en el trabajo se observa diferentes criterios que refuerzan las motivaciones del negocio, como conclusiones relacionadas al marketing, a la planeación estratégica, a las operaciones, etc. Con respecto a las finanzas el trabajo concluyo que el valor actual neto es atractivo para invertir, 12 millones en 3 años a una tasa de exigencia del 13% anual, de igual forma indico que el capital de inversión se podría recuperar al mes 16.

Si bien este antecedente hace una evaluación financiera de la rentabilidad de un negocio, cuando las entidades financieras evalúan la factibilidad de darle o no un crédito a un cliente, también se evalúa de forma similar su situación económica y financiera, se realizan estados financieros con la información brindada por el cliente y se emplean indicadores de rentabilidad, liquidez y endeudamiento para decidir si el cliente es apto para otorgarle el crédito.

Campoverde, J y Romero, C (2019) Evaluación de eficiencia de cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador: aplicación del modelo Análisis Envolvente de Datos DEA. *Revista de la Facultad de Contaduría y Administración*, 64(1), 1-19.

Este antecedente de investigación si bien no estudia las variables de estudio realiza un estudio profundo acerca del sujeto de estudios, analiza el estado real de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Ecuador, partiendo del análisis histórico de estas entidades y se su proceso de crecimiento en el mercado financiero, una vez recaudado todos los datos antes mencionados, se realizó el análisis envolvente de datos DEA, la cual es una técnica de medición de la eficiencia que proyecta un escenario deseado llamado frontera virtual de producción optima, y en base a él se calcula la posición real de las Cooperativas. Dentro de la población de estudio se tuvo a 18 Cooperativas ubicadas en Quito, Ambato, Cuenca y Guayaquil.

Se concluyo que el nivel de eficiencia de las Cooperativas es creciente, 5 de ellas demostraron mejor índice de eficiencia, sobre todo en los años 2007, 2009, 2010 y 2013. Esta investigación representa un aporte valioso en cuanto ofrece una metodología de estudio en la Cooperativas de Ecuador, segmento del mercado financiero que es similar al caso peruano, en el estudio también se puede apreciar que el marco normativo contiene grandes similitudes con el marco regulatorio peruano.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Aguirre Landa, J. (2021) *Evaluación de crédito en la calidad de la cartera de crédito en una entidad microfinanciera de Apurímac – 2020* (Tesis de doctorado, Universidad Cesar Vallejo) Repositorio Universidad Cesar Vallejo

Este antecedente analiza la tecnología crediticia para evaluar créditos en las microfinancieras, su objetivo fue determinar la incidencia de la evaluación de créditos frente a la calidad de cartera de créditos, dicho de otra manera, como una correcta evaluación repercute en formar carteras de créditos de clientes con mejores características de pago, puntuales, recurrentes, etc.

La investigación fue de tipos básica, de diseño de investigación no experimental explicativa con un enfoque mixto, es decir que realizo tanto un estudio

cualitativo como cuantitativo, en la investigación primero se hizo una revisión teórica de las variables de estudio “evaluación financiera” y “calidad de cartera” en la investigación y posteriormente se analizó los 358 créditos pequeña empresa de la entidad microfinanciera “Asociación para el Desarrollo Empresarial Apurímac – ADEA” de igual forma también se aplicó una encuesta a 18 trabajadores en los cargos de analistas de crédito y administrador de agencia.

Llegando a la conclusión que existe una muy baja incidencia entre la evaluación del crédito y la calidad de la cartera de crédito en la entidad microfinanciera, alcanzando solo un 2.1%, indicando que existe la posibilidad de que existan otros factores con mayor nivel de incidencia en la calidad de cartera. Un factor importante para mejorar la calidad de cartera es la correcta información y uso eficiente de la misma al momento de la evaluación del crédito.

Rios Avila, R. (2016) *Evaluación financiera y no financiera para el otorgamiento de créditos en la entidad financiera MiBanco agencia Juliaca – 2014* (Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano) Repositorio Universidad Nacional del Altiplano.

Este antecedente si bien no es propiamente una tesis, es un informe de experiencia laboral, puesto de la investigadora realiza una descripción profunda de cómo se lleva a cabo la evaluación financiera de los clientes al momento de otorgarles créditos, el objetivo fue analizar las variables importantes en la evaluación financiera y no financiera en la agencia Juliaca de MiBanco.

La investigación se realizó en el marco del método analítico sintético y la técnica de recolección de data es la revisión documental ya que se analizó fichas de evaluación de créditos, reportes de cartera de MiBanco, reportes de la SBS, trabajos de investigación previos, libros y artículos científicos.

Esta investigación llego a las conclusiones de que en la evaluación financiera es vital que se observen aspectos financieros como morosidad, frecuencia de pago, indicadores de rentabilidad, liquidez y endeudamiento, pero también son importantes los aspectos no financieros como la ética y el compromiso de los clientes. Se concluye también que los créditos son importantes para las personas y

clientes porque permiten su progreso económico y social, es por eso que realizar una correcta evaluación financiera es importante.

Canaza Vilca, R (2017) *Evaluación de las políticas de colocación de créditos y su incidencia en la tasa de morosidad de la entidad financiera MIBANCO zonal Túpac Amaru de Juliaca periodos 2014– 2015* (Tesis de pregrado. Universidad Nacional del Altiplano) Repositorio Universidad Nacional del Altiplano.

Esta investigación representa un antecedente que estudia la forma en como la financiera MIBANCO viene otorgando créditos a sus clientes en la zona de Tupac Amaru de Juliaca, demostrando que la forma en que coloca sus créditos tiene relación con los porcentajes de morosidad. Es por ello que el objetivo de la investigación fue evaluar el nivel de influencia entre las políticas de colocación de créditos y la morosidad de los clientes de la agencia.

Para realizar el estudio utilizo un método analítico – sintético y deductivo. Aplicando un cuestionario a los asesores de créditos, que son los directamente involucrados con la colocación de créditos, adicionalmente fuentes de información secundaria como publicidad de los tipos de créditos que se otorgan, así como requisitos y formatos de evaluación.

Finalizando el proceso de recojo de datos, el análisis e interpretación de los resultados se llegó a la conclusión de que, en MIBANCO agencia Tupac Amaru de Juliaca, existe una deficiente gestión de crédito, ya que el nivel de incumplimiento y morosidad son altos, del total de sus asesores financieros el 50% no cumple con las exigencias del banco para la evaluación crediticia, no cumplen con las garantías ni requisitos adecuados. Es decir que hay deficiencia en la evaluación cuantitativa y cualitativa.

### **2.1.3. Antecedentes locales**

Choque Vizcarra, R y Ramos Mamani, H. (2020) *Gestión del proceso de otorgamiento de crédito y su incidencia en la calidad de cartera crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de FONDESURCO agencia Moquegua, 2018*, (Tesis de pregrado. Universidad José Carlos Mariátegui) Repositorio Universidad José Carlos Mariátegui.

Este antecedente local, representa un aporte valioso para la investigación ya que estudia el proceso de otorgamiento de un crédito, por ende, las acciones de evaluación a clientes, el objetivo de la investigación fue demostrar si la gestión del proceso de otorgamiento de crédito impacta en la calidad de cartera crediticia. Dentro de los objetivos específicos se puede apreciar que el estudio busco evidenciar el proceso cuantitativo y cualitativo, que tendría relación con los indicadores financieros y no financieros.

La investigación no tuvo intervención del investigador y utilizo la encuesta par el recojo de data, su diseño fue no experimental de tipo transversal, para el análisis de la evaluación financiera aplico la encuesta a 19 analistas de crédito, que eran el total de trabajadores de la agencia.

Se llego a la conclusión que para la evaluación crediticia cuantitativa, los analistas revisan los ingresos, egresos y aplican su evaluación, siendo un trabajo eficiente en un 68.5%, y por la evaluación cualitativa los analistas también evalúan a sus clientes de deficiente a regular en un 78.9%, lo que quiere decir que la evaluación cuantitativa de los clientes tiene una incidencia frente a la calidad de cartera de 68%, el cual es un porcentaje menor frente a la evaluación cualitativa que alcanza un 79%. Se podría decir que los aspectos cualitativos, que son muchas veces más difícil de evaluar, son los que más relación tienen con la calidad de cartera.

Perez Vallenas, N y Perez Vallenas, M. (2019) *Evaluación crediticia y morosidad en clientes de MiBanco, oficina principal Cusco 2019* (Tesis de pregrado, Universidad Andina del Cusco) Repositorio Universidad Andina del Cusco.

Este antecedente de investigación cuyo objetivo fue determinar el grado de relación de la evaluación crediticia con la morosidad de los clientes de MiBanco, un aspecto a tomar en cuenta es que en cuanto a los objetivos especifico, se puede apreciar claramente las dimensiones que fueron la evaluación de documentos, del historial crediticio y de la capacidad de pago, los cuales se analizar de forma independiente y posteriormente se estudió la relación que estas dimensiones tenían

con la morosidad. Siendo los tres aspectos antes mencionados criterios que se pueden tomar en cuenta en la investigación.

La investigación fue de tipo básica, de enfoque cuantitativo, descriptiva y correlacional, para analizar las variables de estudio, los investigadores aplicaron una encuesta y posteriormente la analizaron estadísticamente.

Se llegó a la conclusión que el 50% de analistas de crédito en la agencia realizan una eficiente evaluación financiera, lo cual incide en un 45% con la morosidad, de igual forma concluyeron que el historial crediticio incide en 67% en la morosidad, la revisión documentaria incide en la morosidad en un 47% y por último la capacidad de pago incide en un 39% frente a la morosidad. Siendo la dimensión con menor relación la capacidad de pago y la dimensión con mayor relación el historial crediticio. Estos aspectos se podrán analizar y contrastar con los resultados de la presente investigación al momento de realizar la discusión.

Condo Villegas, G (2017) *Riesgo de crédito en la cartera de colocaciones de la institución financiera Credinka- Agencia San Sebastián-Cusco, 2017* (Tesis de pregrado – Universidad Andina del Cusco) Repositorio de la Universidad Andina del Cusco.

Este antecedente de investigación tuvo como objetivo el determinar el riesgo de crédito en la cartera de colocaciones de la Institución Financiera Credinka – Agencia San Sebastián, para ello se planteó estudiar cómo es la capacidad de la cartera, su capital, su garantía y las condiciones de colocación de créditos.

La investigación fue de tipo básica, de enfoque cuantitativo ya que realizó tratamiento numérico y estadístico de los resultados, su diseño fue no experimental, transversal y el alcance de la investigación fue descriptivo. La muestra fue de 246 clientes, de sus diferentes tipos de créditos, entre créditos MYPE, MYPE preferente, MYPE campaña y crédito mil oficios.

Después de realizar el proceso de recojo de información, análisis e interpretación se llegó a la conclusión de que el riesgo crediticio en Credinka es alto ya que existe una alta tasa de morosidad, todo ello producto de la información

incompleta en los expedientes de evaluación crediticia por la falta de interés de las técnicas de medición y control de riesgo por parte de los asesores de crédito.

## **2.2. Bases teóricas.**

### **2.2.1. Teoría financiera**

Las finanzas siempre han representado un aspecto fundamental para el desarrollo de una empresa, desde su constitución con los análisis de inversión y puesta en marcha, hasta las finanzas que analizan el comportamiento de las empresas en el mercado, las empresas muchas veces para lograr alcanzar crecimiento y expansión recurren al sistema financiero para incrementar sus fondos y realizar sus proyectos.

Para ello es preciso realizar un análisis evolutivo de las finanzas, en este sentido Flórez Rios, (2008) ofrece un análisis importante en este aspecto, indicando primeramente, que el termino finanzas se menciona primera vez en el campo de la economía en el siglo XX, analizando factores como riesgo e incertidumbre, desde ese entonces a la fecha existen múltiples formas de ver a las finanzas y se ve como un área de conocimiento autónomo y como un factor vital para la toma de decisiones en las empresas.

Las finanzas en un enfoque empírico (Antes de 1920) tienen que ver con los movimientos económicos necesarios para la constitución de empresas, costos, aspectos de inversión e indicadores de medición de viabilidad de inversión. Muchos temas relacionados a ello empiezan a surgir entre ellos desembolsos, créditos, ingresos, personal, operaciones, etc. En cuanto al enfoque tradicional (1920-1950) las finanzas se estudian desde la demanda de fondos y necesidad de utilizar los mismos en proyectos de inversión, para ello al concepto desarrollado en el anterior enfoque se adiciona las políticas financieras, quizás dándole un soporte más estratégico en el uso de la inversión, en este periodo muchos autores realizan teorías a cerca del dinero entre ellos John Maynard Keynes.

El enfoque moderno de las finanzas (1950-1976) estas toman un real interés en el desarrollo sistemático de los factores que estimulan el crecimiento económico

en contextos de cambio y competitividad, en este enfoque las finanzas se acercaron más al campo empresarial, desarrollándose teorías de la administración financiera, utilizando a las matemáticas y estadística para describir el comportamiento financiero empresarial. Por último, el enfoque de la valuación neutral al riesgo (Posterior a 1976) que asienta el estudio científico de las finanzas, acercando la investigación a factores internos y externos que representan riesgo a las empresas y como estos hechos afectan la situación económica de las mismas.

En estos enfoques es importante resaltar que existieron muchos estudios de sus características, implicancias, etc. en aspectos de mercado y empresa, entendiendo que mercado es el espacio donde convergen personas y empresas. Es aquí donde el estudio se amplía y permite analizar las finanzas personales y las finanzas corporativas.

#### A. Mercado y sistema financiero

El mercado financiero es un contexto donde se desenvuelven personas y empresas dispuestas a realizar transacciones, estos actores económicos demandan dinero para realizar sus actividades (demandantes) y muchas veces también disponen de excedentes económicos que desean colocar en el mercado a cambio de ingresos adicionales (ofertantes). Este mercado debía ser atendido ya que existía gran cantidad de ofertantes y demandantes, en ese sentido surgió el sistema financiero el cual es el conjunto de instituciones, instrumentos y mercados donde se canaliza el ahorro y el crédito hacia la inversión.

En el Perú el sistema financiero ha sido ampliamente estudiado, es así que Nagamine y Caceres, (1991) pone en reflexión puntualmente algunos aspectos que generaron cambios financieros importantes en el país, como el agudo proceso de desintermediación financiera, la estatización de la banca, el crecimiento de la banca paralela y el crecimiento de actividades financieras informales. Estos fenómenos definitivamente hicieron que el mercado tome medidas para garantizar una correcta regulación.

El proceso de ahorro – inversión tiene que ver con la función de intermediación de los agentes económicos que se desenvuelven en el sistema, ya que estos se encargan de canalizar el ahorro a la economía, lo cual sirve para la

inversión de otros agentes económicos. Este proceso hace que el sistema financiero deba componerse de instituciones capaces de regular esta acción e instituciones capaces de operarlas. Reconociendo a 4 grandes grupos: El sistema bancario, el sistema no bancario, el mercado de valores y la banca paralela.

- *Sistema bancario*

El sistema bancario nacional lo componen la banca comercial (llámense todas las entidades financieras bancarias reguladas por la SBS, con participación y desenvolvimiento a nivel nacional), la banca estatal (Banco Central de reservas del Perú, el Banco de la Nación y Banca de fomento).

- *Sistema no bancario*

El sistema no bancario acoge a las empresas financieras que cumplen funciones de captación de ahorros y colocación de créditos, muy similar al sistema bancario, pero estas no son reguladas bajo el concepto de Banco. Aquí se tiene a COFIDE (Corporación Financiera de Desarrollo), Compañías de seguros, Mutuales de vivienda, Cajas municipales, Cooperativas de ahorro y crédito y demás entidades financieras.

- *Mercado de valores*

Este mercado este compuesto por las Bolsas de valores, las cuales son supervisadas por la CONASEV (Comisión Nacional Supervisora de Empresas y Valores). La intermediación financiera que se realiza en este mercado se realiza a nivel de acciones, bonos y demás instrumentos financieros, muchas empresas que participan en el mercado bancario y no bancario invierten en este mercado de valores. De igual forma las empresas que son Sociedades Anónimas Abiertas y las personas naturales y jurídicas a través de intermediarios llamados “bróker”

- *Banca paralela*

Esta banca está compuesta por entidades financieras que operan fuera de lo bancario, las cuales, al no ser reguladas, normalmente presentan problemas en cuanto a su supervisión y responsabilidad frente a los clientes

## B. Evaluación financiera

Para Lodovic Leal, Aranguz Casanova, y Gallegos Mardones, (2018) la evaluación financiera, consiste en evaluar a los demandantes financieros acerca de su capacidad de ser sujetos de crédito, analizando su historial financiero y su capacidad de pago. Es necesaria la realización de evaluaciones financieras, ya que al igual que existen riesgos en el mercado financiero, también existen riesgos en el mercado de consumo, donde las empresas y las personas desenvuelven sus actividades económicas, es así que siempre existe la posibilidad de que los clientes no puedan pagar sus deudas, así como también que no quieran hacerlo, para este último caso es preciso evaluar su voluntad de pago.

Es así que la gestión de créditos se considera una actividad riesgosa y se recomienda que para minorizar estos riesgos se defina las políticas de ventas, se identifique y gestione los riesgos y establecer las acciones para la recuperación de los fondos.

Hernandez Corrales y Meneses Cerón, (2005) menciona que ese riesgo crediticio se divide en dos, riesgos cuantitativos y cualitativos, para ello la evaluación financiera se debe realizar a través de un sistema de análisis que contiene, políticas de análisis que son propias de cada entidad financiera, herramientas de Excel que resumen información cualitativa del cliente, estados financieros por cada cliente, indicadores financieros, proyecciones financieras.

Estos autores también insisten en mencionar que las metodologías para realizar esta evaluación financiera o crediticia depende mucho de las políticas institucionales planteadas, que son autónomas y adaptadas a los mercados donde desarrollan sus actividades, si bien la SBS establece criterios generales para la administración de riesgos, cada entidad desarrolla sus políticas para evaluar la capacidad de pago y voluntad de pago de los clientes

- *Capacidad de pago*

Según Vela Zavala y Caro Anchay, (2015) la capacidad de pago considera aspectos de la evaluación financiera y se evalúa a través de herramientas cuantitativas de gestión de riesgos crediticios, entre ellas el flujo de caja para medir los ingresos, egresos y saldos disponibles que puedan cubrir una cuota de pago, otra herramienta es el análisis de los estados financieros que se realiza con los datos

brindados por los clientes, y por último la evaluación de resultados a través de la aplicación de indicadores de rentabilidad, solvencia, liquidez y endeudamiento.

- *Voluntad de pago*

La voluntad de pago es la decisión consciente e inconsciente del cliente de responder al compromiso de pago asumido, según Vela Zavala y Caro Anchay, (2015), esto se podría medir mediante herramientas cualitativas como el historial crediticio, la revisión de las centrales de riesgo, las referencias personales y comerciales, entre otros.

### **2.2.2. Teoría de las ventas**

Acosta, M; Salas, L; Jimenez, M; y Guerra, A. (2018), realizan estudios acerca de la historia de las ventas, los cuales tienen estrecha relación con la historia del comercio, las ventas propiamente surgen hace 4,000 a.c en Arabia, reforzado con la aparición de la moneda, que se convierte en el medio económico que se traza a cambio de la venta, antes de ello el trueque era un medio económico de intercambio, mas no puede considerarse propiamente venta.

Las ventas son un proceso personal e impersonal que permite persuadir a un cliente potencial de realizar una compra, ello significa que para vender, el vendedor utiliza diferentes recursos desde su personalidad, su forma de comunicar, el conocimiento de lo que vende y su lenguaje corporal. Este proceso parte desde la preparación, la concertación de visitas, el contacto y la presentación, la argumentación, las objeciones y el cierre, si este proceso no llega a esta última etapa la venta no se habrá realizado. Cabe mencionar que la globalización y la tecnología ha hecho que este proceso cambie y adicione herramientas que simplificaron los procesos y acortaron tiempos de atención.

#### **A. Sistemas de ventas**

Para Artal Castells, M. (2017) las ventas pueden clasificarse en 3 grupos, en ventas personales, multinivel y ventas a distancia, las ventas personales son aquellas en las que interactúan tanto comprador como vendedor, ya sea que la transacción se realice dentro de un espacio físico o de manera virtual, el punto a evaluar aquí es propiamente la posibilidad de transar y desarrollar el proceso de interacción antes mencionado.

En el caso de la venta multinivel se lleva a cabo en empresas que trabajan el multinivel o también conocido como negocios piramidales, en los que la venta es escalonada, hasta formar grandes redes de ventas, este sistema se ha desarrollado mucho en estos últimos tiempos. En cuanto a las ventas a distancia, son ventas que emplean herramientas y técnicas de comunicación, como las televentas, los catálogos electrónicos y los carritos de ventas, como Amazon.

En el caso puntual de las ventas de créditos o productos financieros, es preciso las ventas personales, ya que se debe convencer al cliente las bondades del producto y lograr que este acceda al crédito, bajo los criterios de evaluación financiera dispuestos por la entidad.

#### B. Ventas o colocación de créditos

Rebolledo, P y Soto, R. (2002) Las ventas de créditos, en el mercado peruano, se da de forma heterogénea ya que existen diferentes clientes y para cada uno de ellos las entidades financieras han desarrollado productos diseñados para sus necesidades, dentro de este mercado se pueden reconocer 6 segmentos claramente, como son el mercado corporativo, mediana empresa, pequeña empresa, créditos de consumo, microfinanzas y préstamos hipotecarios, todos ellos varían en cuanto a los montos que se otorgan, plazo, garantía y finalidad.

Es importante mencionar que las entidades financieras han diversificado más sus productos financieros, y para cada segmento los productos son variados.

**Tabla 2.**

Segmentos de clientes de productos crediticios

Segmento	Monto	Plazo	Garantía	Utilización
Corporativo	Elevado	Variable	No específica	Productivo
Mediana Empresa	Mediano	Variable	Específica	Productivo
Pequeña empresa	Pequeño	Un año	Específica y solidaria	Productivo
Consumo Alto/medio	Variable (hasta US\$ 30 mil)	Hasta 3 años	Específica, no específica y solidaria	Consumo
Microfinanzas	US\$ 300 (promedio)	Un año	Aval de tercero, solidaria	Productivo consumo

Hipotecario	No ms de US\$ 100 mil (promedio)	Usualmente 12 años a mas	Hipotecaria	Compra y construcción de inmueble
-------------	----------------------------------------	--------------------------------	-------------	-----------------------------------------

Recuperado de (Rebolledo Abanto & Soto Chávez, 2002)

Un aspecto fundamental en las ventas de créditos, es la cultura de pago, basada en la confianza y en la utilización de otros medios que han reducido los errores en la asignación de colocaciones.

### **2.2.3. Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán, inicio el 19 de noviembre de 1970 con pequeñas reuniones de coordinación entre los Terciarios Dominicanos, liderados por el Reverendo Padre Manuel Álvarez Percca, los cuales bajo sus principios de apoyo a los más necesitados y solidaridad estaban dispuestos a desarrollar una iniciativa con esta finalidad, es así que el 23 de enero de 1971 se funda la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán Ltda. No. 001 VII Cusco, con el propósito de fomentar la cultura del ahorro y satisfacer las necesidades de financiamiento entre sus miembros.

Sus primeros clientes cooperativistas fueron 29 docentes, los cuales se asociaron con 25,250 soles oro. Teniendo como primera sede de funcionamiento el local del claustro del Convento de Santo Domingo ubicado en la plazoleta Santo Domingo del Cusco. (Cooperativa de Ahorro y Credito Santo Domingo de Guzman, 2021)

#### **2.2.3.1. Misión, Visión y Valores**

La misión de la Cooperativa de Ahorro y Credito Santo Domingo de Guzman es:

“Contribuir al bienestar de nuestros clientes con calidez, calidad, vocación de servicio y responsabilidad social” (Cooperativa de Ahorro y Credito Santo Domingo de Guzman, 2021, p.2)

La visión de la Cooperativa de Ahorro y Credito Santo Domingo de Guzman es:

“Al 2025, ser la cooperativa lider del sur del país con cultura de innovación, diversidad de productos financieros, proyectando solidez y confianza” (Cooperativa de Ahorro y Credito Santo Domingo de Guzman, 2021, p.2)

Los valores de la Cooperativa de Ahorro y Credito Santo Domingo de Guzman son la honestidad, la confianza, la innovación y el trabajo en equipo.

### 2.2.3.2. *Productos financieros*

Los productos financieros que ofrece la Cooperativa son:

- Credito negocio: Creditos para micro empresarios desde S/.500.00 soles
- Credito hipotecario para vivienda: Necesitas adquirir, construir y/o remodelar una vivienda.
- Credito institucional: Es un credito dirigido a los colaboradores de las instituciones que tengan convenio con la Cooperativa
- Credito personal: Es un credito dirigido a las personas que cuentan con empleo pero no estan en planillas, mayormente sirven para financiar estudios o compras especificas.
- Credito cubierto: Son los creditos que utilizan los plazos fijos vigentes con la Cooperativa como garantia real para obtener el credito.
- Credito administrativo: Es un credito exclusivo para colaboradores de la Cooperativa.

### **Tabla 3**

*Tabla comparativa de créditos empresariales*

Tipos de crédito (persona jurídica)	Endeudamiento total de valor en el sistema financiero
Corporativos	Mayores a 200 millones en los dos últimos años
Grandes empresas	Mayores a 20 millones, pero no mayor a 200 millones en los dos últimos años
Medianas empresas	Mayores a 300 mil, pero no mayor a 20 millones en los últimos seis meses
Pequeñas empresas	Pequeña 1 Mayores a 20 mil, pero no mayor a 70 mil en los últimos seis meses (sin incluir créditos hipotecarios para vivienda)
	Pequeña 2 Mayores a 70 mil, pero no mayor a 150 mil en los últimos seis meses (sin incluir créditos hipotecarios para vivienda)

	Pequeña 3	Mayores a 150 mil, pero no mayor a 300 mil en los últimos seis meses (sin incluir créditos hipotecarios para vivienda)
Microempresas		Menor igual a 20 mil por seis meses (sin incluir créditos hipotecarios para vivienda)

*Nota.* Elaboración propia en base al Reglamento de Crédito de la COOP

#### **Tabla 4**

*Tabla comparativa de créditos personales*

Tipos de crédito (persona natural)	Endeudamiento total de valor en el sistema financiero
Consumo Revolvente	Mayores a 300 mil, por seis meses consecutivos
Consumo no Revolvente	Mayores a 300 mil, por seis meses consecutivos
Hipotecarios para vivienda	Otorgados mediante títulos de crédito hipotecario negociables

*Nota.* Elaboración propia en base al Reglamento de Crédito de la COOP

#### **2.2.3.3. Agencia San Jerónimo**

La Agencia San Jerónimo, se encuentra ubicada en Prolongación Av. De la Cultura N°04 (Antes de Control de la Policía Nacional del Perú), paradero Control. El Administrador a cargo de la agencia es el Sr. Rudy Holan Perez Mormontoy, en la agencia trabajan un total de 8 analistas de créditos o también llamados asesores comerciales y un auxiliar de operaciones encargado de las operaciones, personal de ventanilla, se cuenta también con un personal de limpieza y un personal de seguridad. Haciendo un total de 12 trabajadores.

### **2.3. Marco conceptual**

- Evaluación financiera

La evaluación financiera o también llamada evaluación crediticia consiste en el proceso por el cual se valora las características de un cliente para el

otorgamiento de un producto financiero (Lodovic Leal, Aranguz Casanova, & Gallegos Mardones, 2018)

- Colocación de créditos

La colocación de créditos o también llamada colocación bancaria, consiste en el otorgamiento de créditos a personas o empresas, en las entidades financieras esta acción es llevada a cabo por los analistas de créditos o asesores financieros (Hernandez Corrales & Meneses Cerón, 2005)

- Créditos

Es un término que a lo largo de la historia ha cambiado y gran parte de ellos se canalizo mediante las ventas fiadas, ello para mitigar la falta de liquidez.

Es considera una herramienta por medio de la cual una entidad financiera otorga a un tercero, persona o empresa, fondos económicos para fines específicos. (Morales Castro & Morales Castro, 2014)

- Cooperativas de Ahorro y Crédito

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito son asociaciones financieras integradas por socios cooperativistas, los cuales con sus aportes permiten financiar sus diferentes operaciones activas y pasivas, en su mayoría las Cooperativas son locales y por su forma de asociatividad están ligadas a grupos económicos que desean generar inversión en capitales pequeños pero que juntos representan el capital total de la Cooperativa, legalmente son personas jurídicas sin fines de lucro. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2021)

#### **2.4. Marco normativo**

##### **DECRETO LEGISLATIVO N°85. Ley General de Cooperativas**

“Marco legal que el 15 de diciembre de 1980, de conformidad con el artículo 188 de la Constitución Política del Perú, la facultad de dictar Decretos respecto al perfeccionamiento de la Ley General de Cooperativas 15260 de 1964” (DECRETO LEGISLATIVO NO 85, 1980)

##### **DECRETO SUPREMO N.º 074-90-TR. Aprueban el Texto Único Ordenado de la Ley General de Cooperativas**

Marco legal que garantiza el libre desarrollo del Cooperativismo y la autonomía de las Cooperativas, garantizando la protección de estas entidades, que representan una forma eficaz para alcanzar el desarrollo económico, justicia social y democracia, este marco normativo cuenta con 135 artículos. (DECRETO SUPREMO N° 074-90-TR)

**LEY N°30822. Ley que modifica la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de seguros y orgánica de la Superintendencia de banca y Seguros, y otras normas concordantes, respecto de la regulación y supervisión de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.**

Marco legal que sustituye la disposición final y complementaria vigesimocuarta de la Ley 26702, referido a las características de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que solo operan con sus socios. (LEY N° 30822, 2018)

## **CAPITULO III: MÉTODO**

### **3.1. Tipo de investigación.**

La investigación es el proceso por el cual se pretende conocer aspectos que generan interés al investigador, en ese sentido existen tipos de investigación, como menciona Tamayo y Tamayo (2003), existen dos tipos de investigación, una pura y otra aplicada, la presente investigación es de tipo aplicada, ya que cómo aspirante a un título profesional se empleara los conocimientos acerca de la carrera profesional y la experiencia laboral en el sector financiero para realizar el estudio de la evaluación financiera y la colocación de créditos.

El nivel de la investigación según indica Hernandez, Fernandez y Baptista, (2014) es explicativa, ya que se estudió como la variable “evaluación financiera” – CAUSA, incide en la variable “colocación de créditos” - EFECTO, es por ello que se realizó un análisis estadístico propio para corroborar las hipótesis planteadas en la presente investigación acerca de esta relación causal.

### **3.2. Diseño de investigación.**

Según Hernández, Fernández, y Baptista, (2014), el diseño de investigación es no experimental, ya que no se experimentó con el sujeto de estudio y es de tipo transversal, porque si bien el estudio utilizo la información financiera del año 2020, el análisis causal se realizó con la aplicación de encuestas que se aplicaron en una sola ocasión.

### **3.3. Población y muestra.**

Esta investigación analizó como población de estudio a la información financiera de la Cooperativa durante los 12 meses del año 2020. En cuanto a la muestra, por la naturaleza de la información se utilizará toda la información, es decir la población será igual a la muestra.

Por otro lado, se tuvo también como población los 06 analistas de crédito que laboran en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, agencia San Jerónimo

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

La información brindada por la Cooperativa durante el año 2020, fue recolectada mediante la técnica análisis documentario, cuyo instrumento son las fichas de revisión. Sin embargo, adicionalmente se utilizará la técnica de la encuesta, técnica cuantitativa, cuyo instrumento es el cuestionario que se aplicará a los analistas de crédito que laboran en la Cooperativa, para con ello determinar el nivel de relación causal entre las variables.

### **3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.**

Una vez recolectados los datos secundarios acerca de las colocaciones de créditos realizados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán el 2020, estos se analizaron de manera mensual para poder tener una visión del desenvolvimiento de la Cooperativa en el año 2020.

Posteriormente a ello se aplicó el cuestionario a los 6 analistas que laboran en la Cooperativa, y con los resultados se realizó el análisis explicativo, que, a través de la estadística inferencial y la aplicación del coeficiente de correlación de Pearson, se determinó el nivel de relación de las variables y también se pudo probar las hipótesis y obtener conclusiones.

## CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### 4.1. Presentación de resultados por variables

#### 4.1.1. Análisis de información secundaria

Según la información financiera proporcionada por la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán en el año 2020, se pudo extraer la siguiente información relevante.

**Tabla 5**

*Saldo de capital*

Mes	Saldo de capital	porcentaje
Enero	S/ 11,215,385.10	8.69%
Febrero	S/ 11,264,856.59	8.72%
Marzo	S/ 11,136,029.83	8.62%
Abril	S/ 10,939,399.82	8.47%
Mayo	S/ 10,808,462.67	8.37%
Junio	S/ 10,717,562.01	8.30%
Julio	S/ 10,731,877.57	8.31%
Agosto	S/ 10,157,448.30	7.87%
Setiembre	S/ 10,223,969.04	7.92%
Octubre	S/ 10,317,269.02	7.99%
Noviembre	S/ 10,719,862.83	8.30%
Diciembre	S/ 10,898,057.78	8.44%
Total	S/ 129,130,180.56	100%

*Nota.* Elaboración propia con MS Excel, en base a los reportes de colocaciones

**Interpretación:** En esta tabla se puede apreciar claramente las colocaciones crediticias de la Cooperativa de manera mensual en el año 2020, mostrando un

promedio de colocación entre S/10,000.00 a S/11.000.00 soles, siendo los meses de enero (8.69%) y febrero (8.72%) los que se alcanzó el mayor nivel de colocaciones, llegando a tener un saldo de capital de S/.11,264,856.59 soles ello impulsado con la campaña por fiestas navideñas y campaña escolar.

**Tabla 6**

*Número de clientes*

Mes	Número de clientes	Porcentaje
Enero	975	8.26%
Febrero	1022	8.66%
Marzo	1034	8.76%
Abril	1011	8.56%
Mayo	976	8.27%
Junio	965	8.17%
Julio	963	8.16%
Agosto	913	7.73%
Setiembre	934	7.91%
Octubre	961	8.14%
Noviembre	1025	8.68%
Diciembre	1029	8.71%

*Nota.* Elaboración propia con MS Excel, en base a los reportes de colocaciones

**Interpretación:** En la tabla 6, se puede ver que existe una coherencia relativa entre la cantidad de clientes y las colocaciones en soles que constan en la tabla 5, ya que los meses que la Cooperativa tiene más clientes son Marzo, Diciembre y Noviembre, siendo Marzo el mes que se tuvo mayor cantidad de clientes con un total de 1034, es preciso recordar que al ser una Cooperativa todos los clientes a los que se les otorga un crédito, aportan un monto adicional en cada cuota y son considerados clientes.

**Tabla 7**

*Morosidad*

Mes	Morosidad	Porcentaje
Enero	S/ 1,664,256.11	8.75%
Febrero	S/ 1,656,322.94	8.71%
Marzo	S/ 1,635,406.90	8.60%
Abril	S/ 1,650,274.41	8.68%
Mayo	S/ 1,723,368.20	9.06%

Junio	S/	1,783,292.39	9.38%
Julio	S/	1,748,238.67	9.19%
Agosto	S/	1,347,511.58	7.08%
Setiembre	S/	1,382,198.18	7.27%
Octubre	S/	1,460,505.75	7.68%
Noviembre	S/	1,489,583.80	7.83%
Diciembre	S/	1,480,429.03	7.78%
<b>Total</b>	<b>S/</b>	<b>19,021,387.96</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Elaboración propia con MS Excel, en base a los reportes de morosidad

**Interpretación:** En la tabla se muestra la morosidad mensual de los créditos otorgados, siendo los meses con mayor nivel de morosidad junio y julio, lo cual está relacionado con los meses de mayor colocación, ya que muchos de los créditos entran en morosidad al promedio de los 2 o 3 meses, debiendo tomar medidas más duras de cobranza, como por ejemplo notificaciones escritas, pese a ello en los meses posteriores se realizó una mejor gestión de la cobranza ya que el nivel de mora bajo.

#### 4.1.2. Análisis explicativo de las variables

Para el análisis explicativo de las variables “evaluación financiera” y “colocación de créditos”, se hizo uso de la estadística inferencial a través del coeficiente de correlación de Pearson.

**Objetivo general:** Determinar de qué manera la evaluación financiera de los clientes incide en la colocación de créditos en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, Agencia San Jerónimo, Cusco 2020

**Tabla 8**

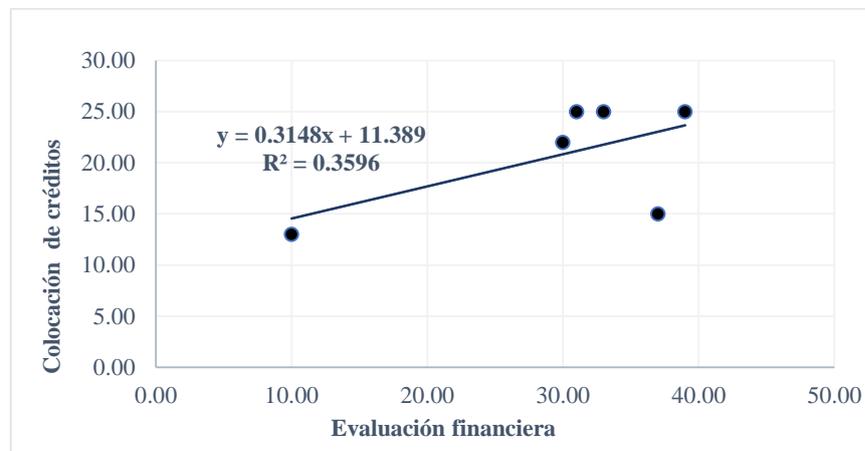
*Coefficiente de correlación de Pearson entre Evaluación financiera y Colocación de créditos*

		Evaluación financiera	Colocación de créditos
Evaluación financiera	Correlación de Pearson	1	0.600
	Sig. (bilateral)		0.020
	N	6	6
Colocación de créditos	Correlación de Pearson	0.600	1
	Sig. (bilateral)	0.020	
	N	6	6

*Nota.* Elaboración propia con SPSS

## Gráfico 1

*Correlación entre evaluación financiera y colocación de créditos*



*Nota.* Elaboración propia con SPSS

**Interpretación:** En la tabla 8 se puede apreciar que el nivel de relación entre la evaluación financiera y colocación de créditos es de 0.600, o 60% que quiere decir que existe una relación positiva moderada, lo mismo se constata en el Gráfico 1 donde se ve una línea de tendencia que refleja la relación directamente proporcional positiva.

**Objetivo específico 1:** Establecer de qué manera la evaluación de la capacidad de pago de los clientes incide en la colocación de créditos en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, Agencia San Jerónimo, Cusco 2020.

## Tabla 9

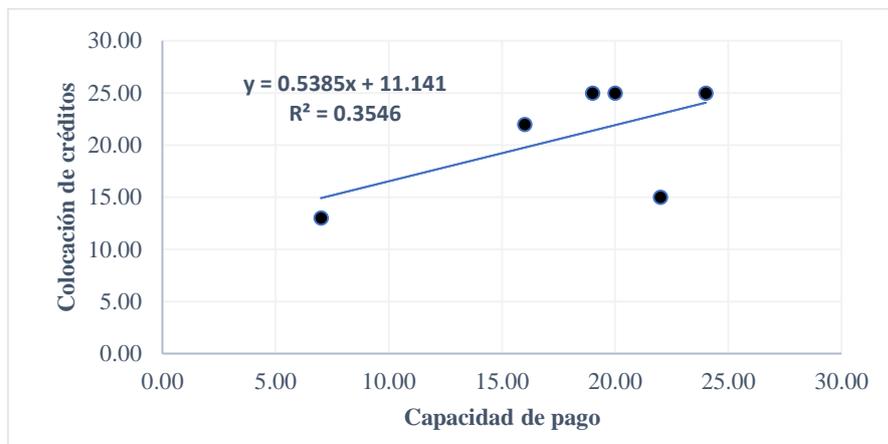
*Coefficiente de correlación de Pearson entre Capacidad de pago y Colocación de créditos*

		Capacidad de pago	Colocación de créditos
Capacidad de pago	Correlación de Pearson	1	0.595
	Sig. (bilateral)		0.021
	N	6	6
Colocación de créditos	Correlación de Pearson	0.595	1
	Sig. (bilateral)	0.021	
	N	6	6

*Nota.* Elaboración propia con SPSS

## Gráfico 2

*Correlación entre capacidad de pago y colocación de créditos*



*Nota.* Elaboración propia con SPSS

Interpretación: En la tabla 9, se puede ver que la relación entre la capacidad de pago y la colocación de créditos es de 0.595 o 59.5% lo que quiere decir que la relación es positiva moderada. En el gráfico 2 se plasma esta relación, ya que la línea de tendencia muestra que el eje x (Capacidad de pago) y el eje y (colocación de créditos) son directamente proporcionales.

**Objetivo específico 2:** Establecer de qué manera la evaluación de la voluntad de pago de los clientes incide en la colocación de créditos en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, Agencia San Jerónimo, Cusco 2020.

## Tabla 10

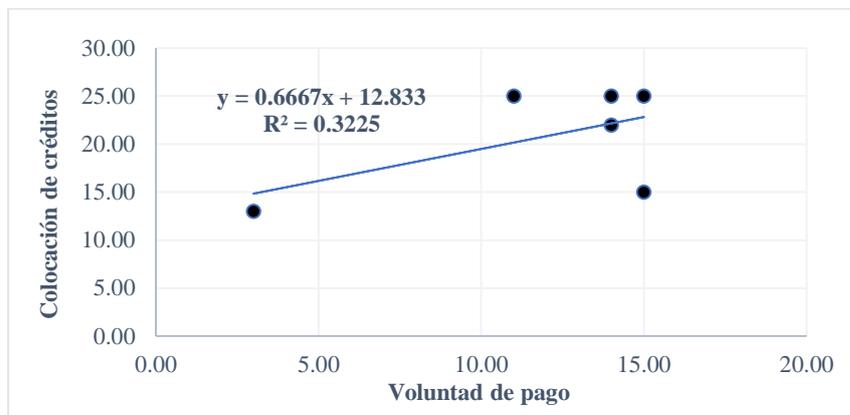
*Coefficiente de correlación de Pearson entre Voluntad de pago y Colocación de créditos*

		Voluntad de pago	Colocación de créditos
Voluntad de pago	Correlación de Pearson	1	0.568
	Sig. (bilateral)		0.024
	N	6	6
Colocación de créditos	Correlación de Pearson	0.568	1
	Sig. (bilateral)	0.024	
	N	6	6

*Nota.* Elaboración propia con SPSS

### Gráfico 3

*Correlación entre voluntad de pago y colocación de créditos*



*Nota.* Elaboración propia con SPSS

**Interpretación:** En la tabla 10 se aprecia que el nivel de relación entre voluntad de pago y colocación de créditos es de 0.568 que muestra que existe una relación positiva moderada entre las variables. En el gráfico 3 se corrobora la existencia de la relación directa y positiva.

#### 4.2. Contrastación de hipótesis

Para realizar las pruebas de hipótesis, es preciso determinar la regla de decisión, así como las hipótesis específicas:

*Regla de hipótesis:*

*Si el p valor o nivel de significancia es  $\leq$  a 0.05 se acepta la hipótesis alternativa y se declara falsa la hipótesis nula, y si el p valor o nivel de significancia es  $>$  a 0.05 se rechaza la hipótesis alternativa y se declara verdadera la hipótesis nula.*

**Hipótesis general:** La evaluación financiera de los clientes incide directamente en la colocación de créditos en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, Agencia San Jerónimo, Cusco 2020

Ha: La evaluación financiera de los clientes SI incide directamente en la colocación de créditos en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, Agencia San Jerónimo, Cusco 2020.

Ho: La evaluación financiera de los clientes NO incide directamente en la colocación de créditos en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, Agencia San Jerónimo, Cusco 2020

---

Sig. (bilateral)	0.020
------------------	-------

---

Al obtener un nivel de significancia de 0.020 y ser menor a 0.05, se acepta que “la evaluación financiera de los clientes SI incide directamente en la colocación de créditos en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, Agencia San Jerónimo, Cusco 2020” y que la Ho es falsa.

**Hipótesis específica 1:** La evaluación de la capacidad de pago de los clientes incide directamente en la colocación de créditos en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, Agencia San Jerónimo, Cusco 2020.

Ha: La evaluación de la capacidad de pago de los clientes SI incide directamente en la colocación de créditos en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, Agencia San Jerónimo, Cusco 2020.

Ho: La evaluación de la capacidad de pago de los clientes NO incide directamente en la colocación de créditos en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, Agencia San Jerónimo, Cusco 2020.

---

Sig. (bilateral)	0.021
------------------	-------

---

Al obtener un nivel de significancia de 0.021 y ser menor a 0.05, se acepta que “la evaluación de la capacidad de pago de los clientes SI incide directamente en la colocación de créditos en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, Agencia San Jerónimo, Cusco 2020” y que la Ho es falsa.

**Hipótesis específica 2:** La evaluación de la voluntad de pago de los clientes incide directamente en la colocación de créditos en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, Agencia San Jerónimo, Cusco 2020.

Ha: La evaluación de la voluntad de pago de los clientes SI incide directamente en la colocación de créditos en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, Agencia San Jerónimo, Cusco 2020

Ho: La evaluación de la voluntad de pago de los clientes NO incide directamente en la colocación de créditos en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, Agencia San Jerónimo, Cusco 2020

---

Sig. (bilateral)	0.024
------------------	-------

---

Al obtener un nivel de significancia de 0.024 y ser menor a 0.05, se acepta que “la evaluación de la voluntad de pago de los clientes SI incide directamente en la colocación de créditos en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, Agencia San Jerónimo, Cusco 2020” y que la Ho es falsa.

#### 4.3. Discusión de resultados

Entre los *resultados más relevantes* encontrados en la investigación, es que la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, Agencia San Jerónimo es una organización con un comportamiento estable, ya que durante todo el año 2020, mantuvo un nivel de colocaciones constante entre S/10,000.00 a S/11.000.00 soles, siendo los meses con mayor nivel de colocaciones enero y febrero, que por motivos de campaña navideña y escolar reporta mayor número de colocaciones, como consta en la tabla 5, de igual forma el número de clientes que en este caso son socios cooperativistas también fue constante, siendo el mes de marzo cuando se tuvo 1034 socios, la mayor cantidad de socios reportados durante el año 2020, sin embargo se cerró el año con 1029 socios reportados en diciembre. En cuanto a la morosidad también presento un comportamiento constante, sin embargo, es correcto afirmar que en los últimos 5 meses de año disminuyo, lo cual refleja la mejor gestión de cobranza por parte de los analistas de la Cooperativa.

A diciembre del año 2020 se tuvo 1029 socios cooperativistas lo cual refleja también el nivel de posicionamiento y estabilidad que tiene la institución en el mercado cusqueño, esto es consistente con la encuesta aplicada a los analistas de crédito que laboran en la Cooperativa, ya que manifestaron la relevancia de realizar

una correcta evaluación financiera para incrementar las colocaciones y también mejorar la calidad de clientes a los que se les presta dinero.

Al **contrastar los resultados** frente a los antecedentes de investigación, se aprecia una gran coherencia, ya que según el estudio de Campoverde, J y Romero, C (2019) en su artículo científico “Evaluación de eficiencia de cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador: aplicación del modelo Análisis Envolvente de Datos DEA”, se manifiesta que en las Cooperativas de Ahorro y Crédito el desarrollo de las operaciones de colocación de créditos y ahorros es importante para su crecimiento institucional, indicando que ello implica que si existe un trabajo eficiente este garantiza un mejor desenvolvimiento de la Cooperativa, de igual forma en el antecedente local de Choque Vizcarra, R y Ramos Mamani, H. (2020) Gestión del proceso de otorgamiento de crédito y su incidencia en la calidad de cartera crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de FONDESURCO agencia Moquegua, 2018, se menciona que una correcta colocación de créditos también garantiza que la calidad de cartera sea mayor.

Ambos antecedentes refuerzan la existencia de una relación entre la evaluación financiera y la colocación de créditos, mostrando incluso la relación que tiene la evaluación financiera con el crecimiento y posicionamiento de las Cooperativas, sobre todo cuando se analiza la capacidad de pago, que es la solvencia y liquidez del cliente para asumir un compromiso, si bien la voluntad de pago es también importante según los resultados tiene menor relación que la capacidad de pago.

Las **limitaciones** que se presentaron en el proceso de investigación fueron más de tipo administrativo, ya que se amplió el tiempo durante la investigación y como es normal en las entidades financieras existe rotación de personal, y eso genera que los analistas de crédito estén siempre cambiando de agencia. Por otro lado, entre las **fortalezas** de la investigación, se tiene a la facilidad en el acceso de información ya que trabajo en la Cooperativa, otra fortaleza es el conocimiento del tema o línea de investigación, ya que, al tener más de 10 años como analista de créditos en diferentes entidades financieras, tengo una visión más amplia de la problemática.

## **CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Conclusiones**

- Se concluye que la evaluación financiera de los clientes si incide directamente en la colocación de créditos en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, Agencia San Jerónimo, Cusco 2020, ya que según la tabla 8 se tiene un p valor o nivel de significancia de 0.02 que al ser menor de 0.05 acepta la hipótesis alternativa y declara falsa la hipótesis nula. Siendo el nivel de relación de 0.600, que demuestra que existe una relación directa, positiva y moderada entre las variables.
- Se concluye que la evaluación de la capacidad de pago de los clientes si incide directamente en la colocación de créditos en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, Agencia San Jerónimo, Cusco 2020, ya que como se sustenta en la tabla 9 el nivel de significancia es de 0.021, aceptando la hipótesis alternativa, con un coeficiente de correlación de 0.595 que muestra una relación directa, positiva y moderada.
- Se concluye que la evaluación de la voluntad de pago de los clientes si incide directamente en la colocación de créditos en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, Agencia San Jerónimo, Cusco 2020, puesto que el nivel de significancia es de 0.024 menor a 0.05 que permite aceptar la hipótesis alternativa y declarar falsa la nula, con un coeficiente de correlación de 0.568 que demuestra una relación directa, positiva y moderada.

## 5.2. Recomendaciones

- Se recomienda a la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, Agencia San Jerónimo, tomar en cuenta los resultados de la investigación para implementar acciones que refuercen la evaluación financiera, ya que ello permitirá tener mayor número de colocaciones de créditos y a su vez lograr un mejor posicionamiento de la Cooperativa en el mercado financiero.
- Se recomienda a la sociedad académica desarrollar investigaciones en las entidades financieras como las Cooperativas, ya que existen muchos aspectos que representan un problema y que les limita su crecimiento en el mercado financiero.
- Se recomienda a los analistas de crédito de las entidades financieras, especialmente de la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, Agencia San Jerónimo, tomar en cuenta estos resultados para ser mucho más eficientes y eficaces en las acciones de evaluación financiera, para garantizar tener una mejor calidad de cartera e incrementar las colocaciones.
- Se recomienda a los clientes y sociedad civil en general que si desean tener oportunidades crediticias deben crear un historial crediticio, donde no se reporte morosidad ni incumplimiento, eso quiere decir que si quieren ser evaluados favorablemente para obtener un crédito deben mantener un comportamiento crediticio adecuado.

## BIBLIOGRAFÍA

- Acosta Velez, M., Salas Narvaez, L., Jimenez Cercado, M., & Guerra Tejada, A. (2018). *La administración de ventas. Conceptos clave en el siglo XXI*. España: Editorial Area de Innovación y Desarrollo, S.L.
- Aguirre Landa, J. P. (2021). Evaluación de credito en la calidad de la cartera de crédito en una entidad microfinanciera de Apurimac - 2020. (*Tesis de doctorado*). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57378>
- Araya Silva, C. A. (2019). Elaboración de un modelo de propensión. *Tesis de maestria*. Universidad de Chile, Santiago de Chile, Chile. Obtenido de [http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/172925/Evaluaci%  
3n-comercial-t%  
3a9cnica-y-financiera-para-invertir-e-implementar-un-Centro-Kinesiolo%  
3b3gico.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/172925/Evaluaci%c3%b3n-comercial-t%c3%a9cnica-y-financiera-para-invertir-e-implementar-un-Centro-Kinesiolo%c3%b3gico.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Artal Castells, M. (2017). *Dirección de ventas*. Madrid, España: ESIC EDITORIAL. Obtenido de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/28-Direccion-de-ventas-Manuel-Artal-Castells.pdf>
- Campoverde Campoverde, J., & Romero Galarza, C. (2019). Evaluación de eficiencia de cooperativas de ahorro y credito en Ecuador: aplicación del modelo Analisis evolvente de datos DEA. *Facultad de Contaduría y Administración.*, 1-19.
- Choque Vizcarra, R., & Ramos Mamani, H. (2020). Gestión del proceso de otorgamiento de credito y su incidencia en la calidad de cartera crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Credito de FONDESUR Agencia Moquegua, 2018. *Tesis de pregrado*. Universidad Jose Carlos Mariategui, Moquegua, Perú.
- Cooperativa de Ahorro y Credito Santo Domingo de Guzman. (2021). *Pagina oficial de la Cooperativa de Ahorro y Credito Santo Domingo de Guzman*. Obtenido de <http://www.coopsantodomingo.com>

DECRETO LEGISLATIVO NO 85. (1980). *Ley General de Cooperativas*.  
Obtenido de <http://extwprlegs1.fao.org/docs/pdf/per102790.pdf>

DECRETO SUPREMO N° 074-90-TR. (s.f.). *Aprueban el Texto Unico Ordenado de la Ley General de Cooperativas*. Obtenido de 1990:  
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/0C8229556E3DC60305257B5C0051906C/\\$FILE/DECRETO\\_SUPREMO\\_N%C2%BA\\_074\\_90\\_TR.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0C8229556E3DC60305257B5C0051906C/$FILE/DECRETO_SUPREMO_N%C2%BA_074_90_TR.pdf)

Flórez Rios, L. S. (2008). Evolución de la Teoría Financiera en el Siglo XX. *Ecología de Economía*, 12(27), 145-168. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3290/329027263004.pdf>

Gestión. (21 de Junio de 2020). Solo el 45% de los peruanos tienen acceso a una cuenta en el sistema financiero. *Diario Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/solo-el-45-de-los-peruanos-tienen-acceso-a-una-cuenta-en-el-sistema-financiero-noticia/>

Hernandez Corrales, L., & Meneses Cerón, L. (2005). *Desarrollo de una metodología propia de análisis de crédito empresarial en una entidad financiera*. Cali, Colombia: Estudios Gerenciales. Departamento de Finanzas de la Universidad Icesi. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/4829251\\_Desarrollo\\_de\\_una\\_metodologia\\_propia\\_de\\_analisis\\_de\\_credito\\_empresarial\\_en\\_una\\_entidad\\_financiera/fulltext/02259bba0cf282f01515c5a9/Desarrollo-de-una-metodologia-propia-de-analisis-de-credito-empresarial-en](https://www.researchgate.net/publication/4829251_Desarrollo_de_una_metodologia_propia_de_analisis_de_credito_empresarial_en_una_entidad_financiera/fulltext/02259bba0cf282f01515c5a9/Desarrollo-de-una-metodologia-propia-de-analisis-de-credito-empresarial-en)

Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.

HubSpot. (2020). *HubSpot*. Obtenido de Lista esencial de estadísticas e marketing para el 2021: <https://www.hubspot.es/marketing-statistics>

LEY N° 30822. (2018). *LEY QUE MODIFICA LA LEY 26702, LEY GENERAL DEL SISTEMA FINANCIERO Y DEL SISTEMA DE SEGUROS Y ORGÁNICA DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS Y OTRAS NORMAS CONCORDANTES RESPECTO DE LA REGULACIÓN*

*Y SUPERVISIÓN DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO.*

Obtenido de <https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/ley/17927-ley-30822/file>

Lodovic Leal, A., Aranguz Casanova, M., & Gallegos Mardones, J. (2018). Analisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo credito scoring. *Revista Facultad de Ciencias Economicas Investigación y Reflexión*, XXVI(1), 181-207. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/909/90953767010.pdf>

Morales Castro, A., & Morales Castro, J. (2014). *Crédito y Cobranza*. Mexico: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074383652.pdf>

Nagamine, J., & Caceres, A. (1991). *Política económica y desarrollo del sistema financiero peruano, parte I: diagnostico*. Sistema financiero; Política económica; Bancos; Mercado financiero; Sistemas bancarios, economía, Perú. Lima Peru: GRADE. Obtenido de <http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/Peru/grade/20100809040231/ddt14.pdf>

Perez Vallenas, N. P., & Perez Vallenas, M. (2019). Evaluación crediticia y morosidad en clientes de MiBanco, oficina principal Cusco 2019. *Tesis de pregrado*. Universidad Andina del Cusco, Cusco, Perú.

Picanyol i Tarrés, J. (2013). Diagnostico financiero en la concesión del credito a la pequeña empresa y mediana empresa familiar. (*Tesis doctoral*). Universidad de Lleida, Lleida, España. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/129727/Tjpt1de1.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Rebolledo Abanto, P., & Soto Chávez, R. (2002). Estructura del mercado de creditos y tasas de interes: Una aproximación al segmento de las microfinanzas. *Estudios Economicos del Banco Central de Reservas del Perú*, 1-19. Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Estudios-Economicos/11/Estudios-Economicos-11-4.pdf>

- Rios Avila, R. L. (2016). Evaluación financiera y no financiera para el otorgamiento de créditos en la entidad financiera MiBanco agencia Juliaca - 2014. (*Tesis de pregrado*). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Lima.
- Superintendencia de Banca y Seguros y AFP. (2020). *Evolución del Sistema Financiero Setiembre 2020*. Lima, Perú: Superintendencia de Banca y Seguros y AFP.
- Superintendencia de Banca y Seguros y AFP. (2021). *Relación de COOPAC y Centrales inscritas en el Registro de COOPAC y Centrales*. Lima, Perú: Superintendencia de Banca y Seguros y AFP.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2021). *COOPAC*. Obtenido de <https://www.sbs.gob.pe/coopac#:~:text=Las%20cooperativas%20de%20ahorro%20y,aquellos%20sectores%20m%C3%A1s%20lejanos%20y>
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica. cuarta edición*. Mexico: Limusa Noriega Editores.
- Vela Zavala, S., & Caro Anchay, A. (2015). *Herramientas financieras en la evaluación del riesgo de crédito*. Lima, Perú: Fondo Editorial de la UIGV. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/478/herramientas%20financieras.pdf?sequence=1>