

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

La gestión del riesgo crediticio y la morosidad en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019

Para optar el Título Profesional de
CONTADOR PÚBLICO

Presentada por:

Br. Irma Bustamante Bustamante

Asesor:

Dr. Cs. Jorge Alejandro Tejada Carrera

CHOTA – PERÚ

2022

COPYRIGHT © 2022 by

IRMA BUSTAMANTE BUSTAMANTE

Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS APROBADA


La gestión del riesgo crediticio y su relación con la morosidad en la
COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019

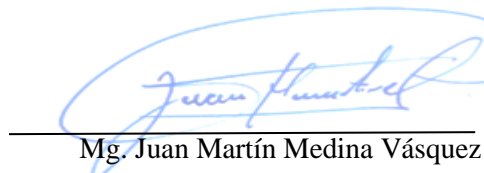
Para optar el Título Profesional de
CONTADOR PÚBLICO


Presentada por:


Br. Irma Bustamante Bustamante

Asesor y Jurado Evaluador


Dr. Cs. Jorge Alejandro Tejada Carrera.
Asesor


Mg. Juan Martín Medina Vásquez
Presidente


Mg. Cs. Jhonner Mejía Huamán
Secretario


Mg. Ricardo Alvarez Gurreonero
Vocal

Chota – Perú
2022



ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME FINAL DE TESIS

Siendo las 11:00 am del 06 de diciembre del 2022, reunidos a través de Google Meet <https://meet.google.com/nih-aejb-vke>, los miembros del Jurado Evaluador, designados con Resolución de Facultad N° 157-2022-FCCE-UNACH conformado por:

- Mg. Juan Martín Medina Vásquez, identificado con DNI N° 42606817 Presidente
- Mg. Jhonner Mejía Huamán, identificado con DNI N° 44095288 Secretario
- Mg. Ricardo Alvarez Gurreonero, identificado con DNI N° 26704609 Vocal,

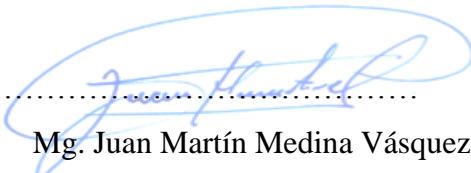
reunidos para dar inicio a la sustentación del informe final de tesis, conforme a la Resolución de Facultad N° 268-2022-FCCE-UNACH cuyo título es: “La gestión del riesgo crediticio y la morosidad en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019”, perteneciente a la Bachiller en Contabilidad Irma Bustamante Bustamante, cumpliendo así con los requerimientos exigidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota.

Culminada la sustentación, el Jurado Evaluador luego de deliberar, acuerda declarar:

“APROBADO”

el Informe Final del Tesis con calificativo de **“14 (Catorce)”** y elevarse la presente acta a la Coordinación de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales, a fin de que se declare aprobado el Informe Final de la Tesis a través de acto resolutivo.


Siendo las 12:10 pm del mismo día, en señal de conformidad, el Jurado Evaluador firma la presente acta.


.....
Mg. Juan Martín Medina Vásquez

Presidente


.....
Mg. Jhonner Mejía Huamán

Secretario


.....
Mg. Ricardo Álvarez Gurreonero

Vocal

DEDICATORIA

Dedico mi trabajo de investigación primeramente a Dios por darme la vida, las fuerzas y el conocimiento para hacer posible uno de mis sueños anhelados.

A mis padres quienes dedicaron su atención, trabajo y motivación día a día en el proceso de mi formación profesional y personal, la cual permitieron lograr con éxito mis metas propuestas.

A mí adorada princesa Alexia Kristel quien fue la mayor inspiración para poder continuar en la culminación de mi trabajo de investigación.

A mis familiares y amigos y a personas especiales en mi vida, quienes me brindaron su apoyo incondicional impartiendo sus conocimientos, experiencias, motivaciones, en el transcurso de mi carrera profesional.

Irma Bustamante Bustamante

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darnos la vida y la dicha de ser una persona de bien, dotadas de sabiduría e inteligencia para poder realizar y cumplir una de mis metas propuestas.

A mis padres María Bustamante Campos y José Luis Bustamante Irigoín por su apoyo incondicional, su gran esfuerzo, dedicación, motivación y su constante ayuda en todos mis aspectos de mi vida es por ello que he llegado a cumplir muchas de mis objetivos y uno de ellos es culminar mi trabajo de investigación.

A mis docentes de inicial, primaria, secundaria, quienes fueron formadores instructivos en valores y conocimientos y en especial a los docentes de la UNACH, quienes nos compartieron sus enseñanzas, experiencias durante los 5 años de mi formación profesional donde hemos logrado grandes retos y uno de ellos es culminar uno de mis objetivos que es este trabajo de investigación.

A mi Asesor el Dr. Jorge Alejandro Tejada Carrera, quien contribuyó con sus conocimientos y su constante orientación en la presente tesis.

Al Gerente General y trabajadores de la COOPAC quienes nos brindaron la información pertinente para poder culminar este trabajo de investigación.

A todas las personas quienes hicieron posible mi sueño demostrando en todo momento su apoyo, motivación y fortaleza.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTO	2
ÍNDICE DE CONTENIDOS	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS	8
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	11
1.1. Descripción del problema	11
1.2. Formulación del problema	13
1.2.1. Pregunta general	13
1.2.2. Preguntas específicas	13
1.3. Objetivos	13
1.3.1. Objetivo general	13
1.3.2. Objetivos específicos	13
1.4. Hipótesis	13
1.4.1. Hipótesis general	13
1.4.2. Hipótesis específicas	13
1.5. Justificación	14
1.6. Limitaciones	14
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	15
2.1. Antecedentes del problema	15
2.2. Bases teóricas científicas	23
2.3. Definición de términos básicos	33
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO	34
3.1. Método de investigación	34
3.2. Tipo de investigación	34

3.3. Diseño de investigación	34
3.4. Operacionalización de variables	35
3.5. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	36
3.5.1. Población	36
3.5.2. Muestra	36
3.5.3. Muestreo	37
3.5.4. Unidad de análisis	37
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
3.6.1. Técnicas de recolección de datos	37
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos	37
3.7. Procesamiento y análisis de datos	38
3.7.1. Procesamiento de datos	38
3.7.2. Análisis de datos	39
3.8. Aspectos éticos y rigor científico	39
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN	40
4.1. Análisis e interpretación de resultados	40
4.2. Contrastación de hipótesis	48
4.3. Discusión de resultados	53
CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	57
CONCLUSIONES	57
RECOMENDACIONES	58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	59
ANEXOS	65
Anexo 1. Matriz de consistencias	65
Anexo 2. Cuestionario de la variable gestión de riesgo crediticio	68
Anexo 3. Cuestionario de morosidad	70
Anexo 4. Registro de la variable morosidad	72
Anexo 5. Ficha de validación por juicio de expertos	73
Anexo 6. Ficha de validación por juicio de expertos	82

Anexo 7. Ficha de validación por juicio de expertos	83
Anexo 8. Ficha de validación por juicio de expertos	92
Anexo 9. Ficha de validación por juicio de expertos	93
Anexo 10. Ficha de validación por juicio de expertos	102
Anexo 11. Confiabilidad de los instrumentos	103
Anexo 12. Base de datos	104

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Trabajadores de la sede principal de la COOPAC Todos los Santos de Chota -2019	36
Tabla 2. Validación de instrumentos	38
Tabla 3. Evaluación crediticia en el año 2019	40
Tabla 4. Otorgamiento crediticio en el año 2019	41
Tabla 5. Gestión del riesgo crediticio en el año 2019	42
Tabla 6. Categoría deficiente en el año 2019	42
Tabla 7. Categoría dudoso en el año 2019	44
Tabla 8. Categoría pérdida en el año 2019	46
Tabla 9. Morosidad mensual en el año 2019	47
Tabla 10. Prueba de normalidad Shapiro–Wilk	49
Tabla 11. Rango de coeficientes de Spearman	49
Tabla 12. Prueba de normalidad entre la evaluación crediticia y la morosidad	50
Tabla 13. Relación entre la evaluación crediticia y la morosidad en el año 2019	50
Tabla 14. Prueba de normalidad entre el otorgamiento de créditos y la morosidad	51
Tabla 15. Relación entre el otorgamiento de créditos y la morosidad en el año 2019	51
Tabla 16. Prueba de normalidad entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad	52
Tabla 17. Relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad en el año 2019	53

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Evaluación crediticia en el año 2019	40
Figura 2. Otorgamiento crediticio en el año 2019	41
Figura 3. Gestión del riesgo crediticio en el año 2019	42
Figura 4. Categoría deficiente en el año 2019	43
Figura 5. Categoría dudosa en el año 2019	45
Figura 6. Categoría pérdida en el año 2019	46
Figura 7. Morosidad mensual en el año 2019	48

LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS

Asbanc: Asociación de Bancos del Perú.

COOPAC: Cooperativas de Ahorro y Crédito no Autorizadas a Captar Recursos del Público.

FMI: Fondo Monetario Internacional.

SBS: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

RESUMEN

En la investigación titulada “La gestión del riesgo crediticio y la morosidad en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019”, su problema principal fue ¿Cuál es la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019?, por ello, tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019. Esta investigación fue de tipo básica, el diseño no experimental, tuvo un corte transversal, el nivel correlacional y los métodos empleados fueron deductivo, analítico, hipotético-deductivo. Respecto a la muestra estuvo conformada por 16 trabajadores de la COOPAC, a quienes se les aplicó un cuestionario, también se empleó el instrumento de guía de análisis documental. Los resultados fueron que, el 63% de los trabajadores considera que existe una inadecuada gestión del riesgo crediticio y el 69% considera que existe un alto nivel de morosidad, además se encontró que, existe relación significativa entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019, debido a que el p-valor fue igual a 0.013 ($p < 0.05$). Se concluyó que, las cifras de la entidad sugieren que un estricto cumplimiento de un sistema que comprenda actividades como la evaluación y elaboración del perfil de los solicitantes; así como también el brindar seguimiento a sus abonos tras la autorización crediticia, reducen la probabilidad de que se incrementen los casos de morosidad.

Palabras clave: gestión del riesgo crediticio, morosidad, evaluación crediticia, otorgamiento de créditos.

ABSTRACT

In the research entitled "Credit risk management and delinquency in COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560 - 2019", its main problem was: What is the relationship between credit risk management and delinquency in COOPAC Todos Los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019? Therefore, it aimed to determine the relationship between credit risk management and delinquency in COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019. This research was of a basic type, the non-experimental design had a cross section, the correlational level and the methods used were deductive, analytical, hypothetical-deductive. Regarding the sample, it was made up of 16 COOPAC workers, to whom a questionnaire was applied, the document analysis guide instrument was also used. The results were that 63% of the workers consider that there is inadequate credit risk management and 69% consider that there is a high level of delinquency, it was also found that there is a significant relationship between credit risk management and delinquency. in COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019, because the p-value was equal to 0.013 ($p < 0.05$). It was concluded that the figures of the entity suggest that strict compliance with a system that includes activities such as the evaluation and preparation of the applicants' profile; as well as providing follow-up to your installments after credit authorization, reduce the probability that cases of delinquency will increase.

Keywords: credit risk management, delinquency, credit evaluation, granting of loans.



CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1. Descripción del problema

En la realidad de Colombia, se ha podido identificar que las empresas del sector financiero, como cooperativas y financieras, tienen una gran capacidad económica para poder asumir riesgos crediticios, como son las pérdidas no esperadas y no previstas por dichas instituciones. Además, se determinó, que el 100% de las instituciones financieras, pueden cubrir hasta el 1.2 veces el capital económico invertido en deudores, lo que evidencia adecuados niveles de solvencia por parte del sector financiero colombiano. Finalmente se demostró con estos datos que el sistema de finanzas colombiana es muy fuerte, en específico en las cooperativas y bancos que tienen una gran capacidad de absorción de pérdidas, lo que les permite tener un manejable riesgo crediticio para la obtención de ganancias y la mejora de la calidad de créditos que se otorgan a diversos segmentos (Amaya, 2020). Además, para la reducción o mitigar el riesgo de créditos, es necesario el enfoque en la reducción y protección de los mismos, para ello, la mejor alternativa es tomar decisiones que fomenten la seguridad en la otorgación de créditos y reduce la posibilidad de un riesgo financiero grave (Calle, 2018).

Por otro lado, siguiendo en la realidad colombiana, se pudo verificar que el impacto en el nivel de morosidad, al igual que diferentes países de la zona, el promedio de este índice en entidades bancarias alcanzó un 4% en abril del 2018, mientras que en el extranjero fue del 4.8%, lo que demostró que en periodos anteriores Colombia ha tenido un margen controlable de morosidad, lo que le ha permitido en los últimos años ser un país con un sector financiero sólido y sostenible, además, ello se refleja en su capacidad para enfrentarse a crisis económica suscitada por la realidad actual, donde muchos países se han visto afectados por no tener un sistema financiero confiable y seguro (Bnamericas, 2020).

En el ámbito peruano, si se ha visto incrementado el riesgo financiero, ya que casi el 50% de financieras y cooperativas peruanas se han visto afectadas por el incumplimiento de sus clientes, por las facilidades que dan al momento de evaluar y otorgar créditos, ante ello la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), está elaborando una normativa que permita un mayor fortalecimiento de la gestión respecto peruano, ya que se plantea que las provisiones de las organizaciones puedan reflejar de forma adecuada las pérdidas esperadas (las probabilidades de incumplimiento de pago) para cada una de las formas de crédito y para la misma manera de otorgar créditos entre entidades bancarias. Se debe tener en cuenta que las provisiones son el respaldo que cuentan las distintas entidades financieras para hacer frente a las posibilidades de incumplimientos por parte de sus clientes, lo cual evita que muchas organizaciones tengan pérdidas y solo recuperen su dinero (Miranda, 2018).



Respecto a la morosidad dentro del sistema financiero en el país, según la Asociación de Bancos del Perú (Asbanc), tuvo un índice del 3.14% superando al promedio de morosidad del 2017 que fue del 3.04%. Para ser precisos, el nivel de morosidad es cuando un cliente (natural o jurídico) de una entidad financiera (banco, cooperativa, caja, entre otras), pide un crédito y se compromete a cumplir con la obligación de pago que incurre el mismo, pero al no cumplir el acuerdo, el interés acordado se ve afectado y se aumenta de acuerdo a los intereses del banco y la cantidad de tiempo de demora del cliente, esto debido a que el banco tiene que hacer uso de sus recursos para poder cumplir con sus obligaciones ya sea en la organización o con sus clientes y para ello es necesario las provisiones económicas para pérdidas esperadas (Bobadilla, 2019).

La situación de la COOPAC Todos los Santos de Chota, no se ha visto muy favorable, debido a que se ha podido encontrar diversos problemas respecto a la gestión de riesgo crediticio, como la poca rigurosidad para evaluar a los socios que solicitan un crédito, además de no contar con normativas establecidas para los asesores de créditos y las políticas que se cuentan no se ejecutan adecuadamente, lo que ocasiona que muchos de ellos otorguen créditos sin una adecuada revisión de su historial crediticio y capacidad económica del socio para afrontar el crédito solicitado, debido a que solo buscan cumplir sus metas o cuotas mensuales. Por otro lado, se ha identificado que la morosidad es elevado respecto a lo pronosticado por la cooperativa, siendo las deudas por créditos de consumo e hipotecario, la cual presenta un porcentaje de morosidad más alto de 8.34% para el mes de marzo y el 8.49% para el mes de abril del año 2019 de la cartera total, siendo el promedio de morosidad del periodo 2019 el 7.23% de la cartera total, a causa de que hay un gran porcentaje de socios que presentan atrasos en el pago de su crédito o solo cumplen con unas cuantas cuotas y dejan de pagar, asimismo indica descuido en la gestión de cobranza en la COOPAC por otro lado, la cooperativa no cuenta con políticas de cobranza debidamente establecidas, ocasionando problemas financieros a la entidad debido a la falta de monitoreo a la cartera para el pago de obligaciones, además el personal encargado de otorgar créditos no se encuentran debidamente capacitados. De seguir con esta situación, la cooperativa no podrá mantenerse sostenible dentro del sector financiero, haciendo que el exceso de créditos sin cobrar afecte considerablemente su liquidez. Por ello se ha visto la necesidad de determinar cuál es la relación entre esta gestión de riesgo crediticio y la morosidad que actualmente tiene la organización.



1.2. Formulación del problema

1.2.1. Pregunta general

¿Cuál es la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019?

1.2.2. Preguntas específicas

¿Cuál es la situación de la gestión del riesgo crediticio en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019?

¿Cuál es la morosidad en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019?

¿Cuál es la relación entre la evaluación crediticia y la morosidad en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019?

¿Cuál es la relación entre el otorgamiento de créditos y la morosidad en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar la situación de la gestión del riesgo crediticio en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019.

Identificar la morosidad en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019.

Determinar la relación entre la evaluación crediticia y la morosidad en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019.

Determinar la relación del otorgamiento de créditos y la morosidad en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019.

1.4.2. Hipótesis específicas

La situación de la gestión del riesgo en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019 es de nivel inadecuado.



La morosidad es creciente en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019.

Existe relación significativa entre la evaluación crediticia y la morosidad en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda 560 – 2019.

Existe relación significativa entre el otorgamiento de créditos y la morosidad en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda 560 – 2019.

1.5. Justificación

Teóricamente, esta investigación se justificó porque permite brindar nuevos conocimientos y aportes acerca de las variables en investigación gestión de riesgo crediticio y la morosidad, ya que cada una de estas se basan en la corriente filosófica del positivismo, pues el abordaje de la investigación se realiza mediante el método científico, además con trabajos previos aprobados referidos al tema de estudio.

Académicamente, este trabajo de investigación se justificó porque permite incrementar el conocimiento sobre la relación existente entre la variable gestión del riesgo crediticio y la morosidad, del mismo modo, la aprobación satisfactoria de la investigación permitirá obtener el título profesional de contador público.

1.6. Limitaciones

Debido al actual contexto a causa de la pandemia por el Covid-19, la aplicación de los instrumentos no se realizó de manera presencial, sino virtual, limitando las respuestas en el tiempo oportuno de dichos instrumentos.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

Tsintsadze et al. (2018) en su investigación titulada “Determinación y predicción de la correlación de los indicadores macroeconómicos sobre el riesgo crediticio causado por la morosidad”. Georgia. Este estudio tuvo como propósito principal determinar la relación de los factores macroeconómicos en el riesgo crediticio en el sistema bancario de Georgia, proyectando, para ello, los índices de morosidad de las carteras. Para esto, se usó un método correlacional con un diseño no experimental, también se utilizó una muestra conformada por la data financiera de los fondos en el sistema bancario de Georgia; el estudio partió de la hipótesis de que la amplia gama de factores macroeconómicos tiene una relación significativa con el riesgo crediticio. Los principales resultados referentes al riesgo crediticio demostraron que el factor macroeconómico del desempleo tiene una relación significativa con el riesgo crediticio pues aumenta la posibilidad de morosidad. Se llegó a concluir que la morosidad, causante del aumento del riesgo crediticio, se encuentra condicionado por múltiples factores macroeconómicos, tales como: la inflación, los niveles de pobreza, desigualdades sociales, mal asesoramiento, entre otros.

El análisis adecuado no solo de factores individuales de los clientes, sino también de las condiciones macroeconómicas permitirá reducir el riesgo de la cartera; puesto que la morosidad se encuentra condicionada por factores que no puede controlar el mismo individuo al momento de solicitar el préstamo.

Albarrán, Montes y Meza (2015) en su trabajo denominado “El riesgo de no pago en una institución microfinanciera del municipio de Tenancingo estado de México, 2011-2014”. Tenancingo – México. Esta investigación tuvo como finalidad de elaborar un modelo para calcular el riesgo crediticio (no pago), para ello se utilizó un método descriptivo con un diseño no experimental, el cual contó con una muestra de 148 personas a quienes se asignó un cuestionario; además se planteó como hipótesis del estudio que el modelo propuesto mejorará disminuir el riesgo crediticio. Los principales resultados demostraron que el riesgo crediticio por parte de la entidad es muy alta debido a que un gran porcentaje es decir el 41% de los clientes activos muestran poco interés en pagar sus deudas de forma oportuna o por el simple hecho que consideran que el interés de mora es muy alto por parte de la microfinanciera. Se llegó a concluir que el modelo propuesto mediante el récord crediticio, el cual permitirá disminuir de forma significativa el riesgo de no pago, dando solo crédito a personas que puedan ser capaces económicamente para solventar el monto solicitado a la empresa.

La investigación describe un nivel de morosidad importante, esto, por ejemplo, puede dar algún tipo de indicador que las políticas crediticias, así como las evaluaciones a los socios



no están siendo efectivo, pues no cuentan con la garantía que respalde el crédito otorgado a dichos socios.

Castro y Vásquez (2015) en su trabajo denominado “Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios en la Coopac Valle La Leche en la provincia de Ferreñafe, año 2015”. Chiclayo – Perú. Esta investigación tuvo como finalidad la elaboración del riesgo y así poder reducir la morosidad de la cooperativa, siendo la metodología empleada el tipo de estudio descriptivo con un diseño no experimental, constituyéndose la muestra por 37 participantes administrándose un cuestionario, además se planteó como hipótesis que el plan de riesgo crediticio disminuirá la morosidad. Los resultados más relevantes demostraron que el 84% de los encuestados no presenta un alto nivel de riesgo crediticio, ya que muchos de ellos los sacan a plazos menores a seis meses, lo cual es una ventaja para la organización, pero las personas que sacan un crédito mayor a un año si tiene problemas para cumplir oportunamente con sus pagos, mientras que el nivel de morosidad de dichos clientes está en un 3.95% lo cual se considera regular o aceptable. Se llegó a concluir que el plan de riesgo crediticio que se propone permitirá la disminución de la morosidad debido a que dará protocolos y normativas para limitar la cantidad del crédito y el plazo de pago para los clientes que no tengan una fuente sustentable de ingresos con los cuales puedan asumir dicho compromiso.

A pesar de que se cuenta con un nivel de morosidad por debajo del 5%, siempre las entidades crediticias buscan reducir a toda costa sus niveles de morosidad, por ello, es que la propuesta se orienta al diseño de un plan, el cual se centra en la puesta en marcha de protocolos y normativas para ajustar aquellos aspectos flojos en las actuales normativas y así ajustar aún más los niveles de morosidad.

Céspedes (2015) en su estudio denominado “Factores determinantes de la morosidad en la financiera Edyficar en el distrito de Sorochuco-Cajamarca: una propuesta de políticas y mecanismos para disminuirla”. Cajamarca – Perú. Este trabajo tuvo como finalidad hallar los factores que generan la morosidad, para ello se utilizó un método inductivo – deductivo, bajo un diseño de tipo no experimental con un alcance descriptivo, siendo alrededor de 50 personas los integrantes de la muestra a quienes se les administró un cuestionario, y también se planteó como hipótesis que los factores son causantes de los problemas de morosidad. Los principales resultados indicaron que hay problemas al momento de evaluar a los clientes, los cuales llegan y solicitan su préstamo sin que el asesor realice un adecuado protocolo de evaluación, además que luego de entregado el crédito la empresa no realiza un seguimiento de los clientes, los cuales se justifican por la falta de tiempo o los escasos ingresos que tienen. Finalmente se llegó a concluir que hay un alto nivel de morosidad en la institución causado principalmente por la



poca capacidad económica del cliente para cumplir con el pago, en donde la morosidad hubiera disminuido con un modelo adecuado de evaluación de otorgamiento de créditos.

De acuerdo a la investigación se pudo conocer que uno de los factores más influyentes de la morosidad es la poca capacidad económica por parte del cliente para cumplir con la amortización de sus cuotas, pero ello, a su vez se presenta porque no se ha realizado la debida evaluación a los clientes, pues de no contar con garantías que demuestran su capacidad de pago, no se debería otorgar crédito.

Olobo et al. (2021) en su trabajo “Prácticas de gestión del riesgo crediticio y desempeño de los bancos comerciales en Sudán del Sur”. Yuba – Sudán. Esta investigación tuvo por finalidad examinar en qué medida la gestión del riesgo crediticio, condicionada por el índice de morosidad de los clientes, influye en el desempeño de los bancos localizados en Sudán. Para ello se utilizó un método correlacional con un diseño no experimental, el cual contó con una muestra de 124 personas miembros de 7 bancos de Yuba, a quienes se le aplicó una encuesta; además, se planteó como hipótesis, que la gestión de los índices de morosidad en las carteras, tiene una relación significativa con el desempeño del banco. En esta investigación demostraron que las prácticas de gestión de riesgos tienen una correlación positiva con el desempeño del banco ($r = 0.959$; $p\text{-valor} = 0.000$); dentro de estos parámetros, la identificación de los clientes con altos índices de morosidad tuvo una correlación positiva significativa con el desempeño del banco ($r = 0.932$; $p\text{-valor} = 0.000$). Se llegó a concluir que la mora en el récord crediticio, así como otros factores determinantes para la gestión del riesgo crediticio, tienen una influencia importante con la sostenibilidad y crecimiento de la entidad bancaria.

La investigación demuestra que la morosidad resulta determinante en la gestión del riesgo crediticio, puesto que permite conocer la posibilidad del cumplimiento de pago; medir de manera correcta el retorno de capital es sustancial para que la entidad bancaria pueda mantener sus actividades.

Sahiti y Sahiti (2021) en su estudio “La eficiencia del riesgo crediticio de los bancos comerciales: evidencia empírica de Kosovo”. Pristina – Kosovo. Este trabajo tuvo como objetivo general demostrar la influencia de la gestión de la morosidad sobre el riesgo crediticio en los bancos comerciales de Kosovo, para lo cual se usó un método de tipo correlacional con un enfoque no experimental. Para la muestra se utilizó la información de siete bancos comerciales de Kosovo durante el periodo 2008-2016, sobre los cuáles se aplicó un análisis documental y se propuso como hipótesis de trabajo que el modelo DEA (Data Envelopment Analysis) permite identificar de manera precisa la posibilidad de mora de los clientes, permitiendo esto que la gestión alcance niveles más óptimos. Los principales resultados



indicaron que el índice de morosidad para el año 2008 fue de 0.03474 y de 0.04249 en el 2016, alcanzando su valor más bajo, con 0.00433 en el 2010; a su vez, el rendimiento de los activos en promedios pasó de un 0.009 a 0.023, con lo cual se muestra el crecimiento de la rentabilidad de estas instituciones. Se llegó a concluir que el modelo DEA tiene una relación estadística positiva significativa con la eficiencia de las entidades bancarias; es decir, una estructura que permita establecer una mejora en el reconocimiento de la potencial morosidad implica que la gestión de riesgo sea más eficaz.

El establecimiento de un modelo claro para determinar el riesgo de una cartera crediticia, donde los factores que influyen son la morosidad y otros tantos, permite una mayor eficiencia bancaria, lo cual se manifiesta en la rentabilidad de la empresa.

Pandey et al. (2021) en su trabajo “Equilibrio óptimo y enfoque eficiente de clasificación de funciones para minimizar el riesgo de crédito”. Nueva Delhi – India. La investigación tuvo como finalidad proponer un modelo de manejo de conjunto de datos a partir de la relación entre la morosidad y la mejora del rendimiento de los activos de la entidad bancaria, para lo cual se empleó un método de enfoque cuantitativo, de tipo relacional con un enfoque experimental. Además, contó con los datos recopilados del crédito alemán provenientes de la Universidad de California e Irvine, de la cual se obtuvo un total de 1000 instancias, 300 de ellas con riesgo de pago. La hipótesis de trabajo fue que el modelo SMOTE permitía obtener una mejor predictibilidad del riesgo de morosidad, con lo cual se obtiene un mayor equilibrio de la cartera y una fácil identificación de algoritmos con mejor rendimiento. Los principales resultados demostraron que los parámetros del modelo, fijado bajo los rótulos de sensibilidad, especificidad y precisión, obtuvieron valores de 81.6%, 85.3% y 83.4% respectivamente; con lo cual la morosidad se establece como un referente importante para la gestión del riesgo crediticio a fin de equilibrar la cartera. Se llegó a concluir que el modelo propuesto, que parte desde la identificación de los índices de morosidad, es mucho más eficiente para el reconocimiento y gestión del riesgo crediticio.

El estudio resalta la actual falta de sensibilidad (capacidad de reconocer el riesgo) por parte de los modelos anteriores debido a la poca importancia que se le ha dado a la morosidad frente a otros factores que determinan el riesgo crediticio.

Condor y Taipe (2019) en su trabajo titulado “Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en Mi Banco – Agencia Chupaca – 2018”. Huancayo – Perú. Esta investigación tuvo como propósito de encontrar de qué manera se relaciona a la gestión del riesgo de crédito en la morosidad de la entidad. Para ello se utilizó un método básico de nivel correlacional de un diseño no experimental, se contó con una muestra de 30 colaboradores para lo cual se utilizó una encuesta. Además, se planteó como hipótesis del trabajo que la gestión del riesgo



crediticios se relaciona directa y significativamente con el índice de morosidad. Los principales resultados demostraron que hay una buena gestión del riesgo crediticio según el 50% de los datos hallados, debido a que hay una regular evaluación de riesgo crediticio, no hay adecuadas políticas de crédito en cada uno de los tipos de créditos que ofrece dicha institución; además, existen un buen índice de morosidad según el 63.3%, porque existe un correcto manejo de la cartera vencida. Finalmente, se llegó a concluir haciendo uso de la correlación de Rho de Spearman en el cual se encontró una significancia menor a 0.05 y un coeficiente de 0.458, es decir que se afirma la relación entre la gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad.

El estudio demuestra mediante la prueba estadística de Rho de Spearman, la existencia de una relación entre la gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad, dando a conocer la asociación entre ambas variables, donde de no contar con una adecuada gestión de riesgo puede generar un incremento de los niveles de morosidad.

Izarra (2016) en su estudio titulado “Riesgo crediticio y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 – Huancavelica - periodo 2014”. Huancavelica – Perú. Este trabajo tuvo como finalidad encontrar como el riesgo crediticio se relaciona con la morosidad, para ello se utilizó un método aplicativo por medio de un diseño de tipo no experimental, nivel correlacional, siendo siete personas la muestra a quienes se les administró un cuestionario de preguntas. Además, se tuvo como hipótesis del trabajo que el riesgo crediticio se relaciona significativamente con la morosidad. Los principales resultados indicaron que existe un alto nivel de riesgo crediticio, según el 57% de los resultados debido a que altos niveles de incumplimiento y bajos niveles de recuperación. Por otro lado, se pudo hallar que la morosidad tiene un alto índice, para ser precisos se tiene un 37% de morosidad en la cartera de créditos. Se llegó a concluir aplicando el estadístico R de Pearson, en el cual demostró que hay una significancia menor a 0.005 y un coeficiente del 88%, lo que indica que existe una relación entre el riesgo crediticio y la morosidad.

Conforme a los resultados del estudio, se pudo evidenciar un nivel importante de morosidad, esto a causa de no contar con una buena gestión de riesgo crediticio, el cual mediante la prueba de Pearson se presenta que la mala gestión del riesgo crediticio ha provocado que se cuente con la actual morosidad en un 80%. Este porcentaje indica la alta influencia que ejerce la gestión de riesgo, por ello es que la entidad debe mejorar la normativa y los procesos de gestión para que sean más efectivos.

Vilca y Torres (2021) en su investigación denominada “Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en colaboradores de una entidad financiera del departamento de Puno”. Puno – Perú. Este trabajo tuvo como objetivo establecer la asociación existente entre



la gestión del riesgo crediticio de Mi Banco y las tasas de morosidad. Para ello se usó un método científico de enfoque cuantitativo, nivel correlacional, como alcance bajo un diseño de tipo no experimental; 122 colaboradores fueron parte de la muestra, empleándose un cuestionario de preguntas como instrumento de recolección. Se planteó como hipótesis del trabajo que existe relación significativa entre las variables de estudio. Los principales resultados demostraron que la correlación entre la gestión del riesgo de crédito y las tasas de morosidad fue de nivel moderado con un valor de $Rho = 0,467$, lo que significa que existe una relación del 46,7% y $p = 0.000$ por lo que se afirma la hipótesis alternativa y se desestima la hipótesis nula. Se llegó a concluir, utilizando la prueba de correlación, que existe una correlación significativa y directa entre las variables investigadas.

De igual manera, tal estudio da a conocer la existencia de una asociación significativa entre la morosidad con la evaluación de riesgo crediticio de nivel bajo ($Rho = 0.221$) y una relación negativa con las políticas de crédito ($Rho = -0,435$) y tipos de crédito ($Rho = -0.163$), por lo que, a fin de lograr reducir la morosidad, la entidad debe tener en cuentas las dimensiones mencionadas.

Santacruz (2019) en su trabajo denominado “Administración de la cartera de créditos y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura - Agencia Cajamarca. 2017”. Cajamarca – Perú. Este estudio tuvo como objetivo hallar la relación entre administración de cartera de créditos y la morosidad, para ello se usó un método inductivo – deductivo con una metodología enmarcada bajo un enfoque de tipo cuantitativo y diseño no experimental, nivel correlacional, siendo 27 clientes partícipes de la muestra quienes formaron parte de la encuesta. Además, se plasmó como hipótesis del trabajo que existe una relación significativa entre la administración de cartera de créditos y la morosidad. Los principales resultados indicaron que la administración de la cartera no se realiza casi nunca según el 66.7% de los datos hallados, debido a que no se hace una correcta evaluación y seguimiento de los créditos que se otorgan a los clientes. Por otro lado, el nivel de morosidad encontrado es alto de acuerdo con el 51.9% de los hallazgos encontrados. Finalmente se concluye que se relacionan significativamente las variables, ya que se encontró un p valor de 0.00 y un coeficiente de 0.671, indicando que la administración de la cartera de créditos se relaciona en un 67.1% con la morosidad.

El presente estudio muestra un escenario en donde no se realiza un control adecuado de la cartera de créditos, a causa de ello es que se tiene niveles muy elevados de morosidad, por encima del 50%, esto comprobable estadísticamente mediante la prueba de correlación de Pearson, que evidencia una influencia de la administración de cartera sobre la morosidad en casi 70%.



Baltazar (2016) en su trabajo denominado “Modelo de gestión del riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mirachina”. Ambato – Ecuador. La investigación tuvo como finalidad proponer un modelo de gestión de riesgo crediticio para la reducción de la morosidad, empleándose un método de enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, además se contó con una muestra conformada por el acervo documental por lo cual se utilizó una guía documental y la observación, por otro lado, la hipótesis del trabajo fue que la implementación del modelo de gestión de riesgos crediticio permitirá la disminución de la morosidad. Los principales resultados indicaron que la cooperativa no tiene herramientas adecuadas para el análisis de los solicitantes para un crédito, lo que ocasiona una pérdida competitiva; además contribuye con el crecimiento del riesgo de incobrabilidad de la cartera de crédito ocasionando el aumento de los clientes morosos. Se llegó a concluir que el modelo propuesto permitirá la gestión eficiente de los riesgos de créditos otorgados y la facilitación de los procedimientos de análisis crediticio.

El estudio resalta la poca capacidad de la entidad para manejar su cartera de morosidad, a causa de no contar con herramientas que les permitan medir de manera efectiva la proporción de morosos, así como el planteamiento de filtros para la evaluación de clientes que quieran acceder a créditos, el modelo en cuestión se orienta a efectivizar dichos procesos a fin de reducir la morosidad.

Bueno y Arias (2022) en su investigación “La morosidad de las Cajas Municipales del Perú en la era pre y post covid. Análisis del sector microempresarial”. Tacna – Perú. Este tuvo como propósito determinar y comparar la relación de la morosidad con la gestión del riesgo crediticio antes y después de la pandemia por covid-19; para ello se utilizó un método de tipo básico relacional, de diseño no experimental y con enfoque cuantitativo. La muestra estuvo compuesta por toda la población de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, siendo estas doce en total, calculando la información prepandemia entre enero de 2018 y marzo de 2020, y como información postpandemia la de abril de 2020 hasta marzo de 2021. Se planteó como hipótesis que existen diferencias en el nivel de morosidad antes y después de la pandemia y que ello ha afectado la gestión de riesgo crediticio en las cajas municipales del Perú. Los principales resultados demostraron que la morosidad antes de la pandemia se encontraba entre el 6 y 7% y, con la llegada de la pandemia y las medidas restrictivas, estas aumentaron a 8.32% en julio de 2020; esto se pudo relacionar con las medidas implementadas por el Gobierno, como el congelamiento de deudas o su reprogramación, permitiendo que la gestión se altere en plazos distintos a los esperados. Se llegó a concluir que las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú sí obtuvo alteraciones en los índices de morosidad, los cuales estuvieron acompañados de reformas a fin de disminuir el riesgo crediticio.



La gestión del riesgo crediticio es dependiente también de situaciones ajenas a los factores usuales en el servicio financiero; el acompañamiento de medidas por parte del Gobierno permite que la morosidad se vea reducida y que esta no afecte en mayor medida a la rentabilidad de las entidades.

Hincapié (2018) en su investigación titulada “Análisis del riesgo crediticio y riesgo operacional en los fondos mutuos de inversión en Colombia”. Bogotá – Colombia. Este estudio tuvo como propósito principal analizar los lineamientos para la identificación y control de los riesgos crediticios y operacionales, para ello se usó un método descriptivo con un diseño no experimental, también se utilizó una muestra conformada por el asentamiento bibliográfico, mediante la guía de referencia como instrumento, este estudio no tuvo planteamiento de ninguna hipótesis. Los principales resultados en referencia al riesgo crediticio demostraron que son los mejores manejados por una empresa financiera o cooperativa, debido a que el análisis para otorgar o denegar créditos es una acción continua y por ello se establecen adecuados lineamientos y normativas para identificar el riesgo, medición y control de estos. Se llegó a concluir que la administración del riesgo de créditos en Colombia es adecuada, ya que es una actividad común a comparación de los riesgos operacionales que no son de tanto uso en las cooperativas de ahorro y crédito.

Una buena gestión del riesgo permite a cualquier entidad financiera poder anticiparse a futuros problemas que puede generar en algún nivel de morosidad, del mismo modo, el realizar un análisis profundo de los fondos le otorga sustento a la entidad para poder planificar, organizarse y controlar sus fondos.

Jordan y Peralta (2019) en su investigación “Riesgos en los depósitos de ahorros de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillabamba, periodo 2017”. Cusco – Perú. El cual tuvo como propósito, lograr identificar los diferentes riesgos del depósito en ahorros, para ello se utilizó un método de tipo básico con un diseño no experimental de nivel descriptivo, cuya muestra fue conformada por el acervo documental para lo que se utilizó una guía documental, además no se planteó ninguna hipótesis debido a su naturaleza descriptiva. Los principales resultados demostraron que 83.69% del total de las obligaciones que tienen la cooperativa con sus socios, ocasiona que un alto nivel de gastos financieros de intereses por pagar, lo que ha conllevado también que el riesgo de la liquidez aumente en los últimos periodos, habiendo una disminución total del 66.47% en la liquidez general de la organización. Se llegó a concluir que la cooperativa en estudio tiene altos niveles de riesgos en los depósitos de ahorros por parte de sus socios, lo que conlleva a que esta plantee nuevas alternativas de solución.



Tener en una entidad financiera un nivel alto de morosidad, definitivamente afecta los niveles de liquidez, pues son cuentas que no se cuentan, más aún si esto deriva de depósitos en ahorro por parte de los socios, por lo que la entidad debe plantear diversas estrategias a fin de reducir esos niveles de cobranza, ya que puede afectar su capacidad de contar con liquidez y de alguna manera afectar su capacidad de otorgar crédito.

2.2. Bases teóricas científicas

Teoría de la utilidad esperada

Respecto a la utilidad esperada se enmarca como un término en el cual se centra en aquella utilidad que una empresa o entidad espera alcanzar dentro de un número importante de escenarios o circunstancias. Para el cálculo de esta utilidad se basa en el promedio ponderado de los diferentes resultados hallados en los diferentes contextos, y a dichas ponderaciones se les asigna algún tipo de probabilidad de que un hecho o fenómeno particular que pudiese ocurrir. La teoría se emplea generalmente como una herramienta para el análisis de las distintas situaciones en que cada individuo o entidad deban tener que tomar alguna decisión sin tener conocimiento claro sobre los posibles resultados para la toma de una decisión. Dicho en pocas palabras, tomar decisiones en condiciones de incertidumbre, como son comúnmente el acceso a préstamos o crédito, pues si bien tienen una necesidad que cubrir, pero desconocen si mantendrán la capacidad de pagar la deuda. Estos individuos elegirán la acción que resultará en la mayor utilidad esperada, siendo comúnmente las entidades bancarias prestatarias que mediante el análisis que realicen del cliente determinarán si califica o no para un crédito (Golik, 2016).

Gestión de riesgo crediticio

La gestión del riesgo de crédito se entiende como el proceso de identificar y analizar los factores de riesgo, que mide el nivel de riesgo; por lo tanto, la selección de medidas para gestionar las actividades de crédito para limitar y eliminar los riesgos en el proceso de crédito. La gestión del riesgo crediticio es el marco donde se incluyen estrategias, políticas, procesos y la estructura con la que debe contar una entidad financiera para una correcta gestión del riesgo, además de contar con un entorno apropiado para un proceso sólido de otorgamiento de créditos, evaluación y políticas que permitan disminuir dichos riesgos. Dichas organizaciones también deben contar con un personal que tengan prácticas correctas para la evaluación de créditos por entregar (García, 2015).

Es el proceso que permite mantener el riesgo de crédito dentro de los parámetros aceptables establecidos en las políticas internas, su clasificación mediante la evaluación crediticia y los procedimientos de otorgamiento planteados por la entidad. Asimismo, las entidades tienen la responsabilidad de efectuar una adecuada gestión de riesgo de crédito,



conforme a su complejidad y tamaño de sus servicios y operaciones. Por ello, es de importancia la revisión y aprobación frecuente de las lineamientos, estrategias y objetivos para la gestión del riesgo, la revisión de políticas y procesos, así como la revisión y establecimiento de una estructura organizacional adecuada para la gestión del riesgo crediticio (SBS, 2011).

La gestión del riesgo de crédito es una de las tareas más importantes para la liquidez financiera y la estabilidad del sector bancario en relación con una mayor sensibilidad de los bancos a los riesgos de crédito y los cambios en la evolución de los precios de los instrumentos financieros. Por ello, para garantizar una gestión eficaz del riesgo crediticio en los bancos comerciales, es necesario desarrollar los tipos de términos y condiciones para los clientes bancarios que toman préstamos que atraigan a prestatarios potenciales y garanticen el reembolso del préstamo. Sin embargo, no sería conveniente desarrollar un conjunto separado de términos y condiciones para cada prestatario individual. En cambio, los clientes bancarios existentes y potenciales deben agruparse de acuerdo con sus similitudes y diferencias. La magnitud del riesgo como la cantidad de daño (riesgo definido como la falta de pago del principal por parte del cliente a tiempo) puede verse como una dependencia regresiva de factores tales como el tamaño promedio del préstamo y el período de pago del crédito (Konovalova, Kristovska, & Kudinska, 2016).

La gestión de riesgos es importante, ya que permite elaborar prácticas bancarias adecuadas para evitar una crisis financiera que puede causar grandes daños a la economía en general, debido a que el riesgo crediticio es la principal fuente de inestabilidad financiera en el sector bancario. Este se puede simplificar como un riesgo de que el crédito de un deudor o una contraparte de un contrato financiero no pueda cumplir con sus obligaciones de conformidad con los términos acordados. Por tanto, el riesgo de crédito se deriva de las operaciones de préstamo del banco a la empresa, personas y otros bancos o instituciones financieras. El hecho de que una entidad financiera otorgue créditos y la forma en que utilizan estos créditos aumenta el riesgo de crédito, lo que puede generar pérdidas a la organización (İncekara & Çetinkaya, 2019). El impacto más significativo en el desempeño de la empresa tiene solo el riesgo financiero. Los riesgos no sistemáticos tienen un mayor impacto en el desempeño de la empresa como riesgos sistemáticos (Kiseliáková, Horváthová, Sofrankova, & Šoltés, 2015).

Características de la gestión del riesgo crediticio

La gestión del riesgo de crédito permite incrementar el desempeño financiero, ya que uno de los principales objetivos de la gestión bancaria es aumentar el rendimiento de los accionistas como índice del desempeño bancario. Este objetivo a menudo tiene el costo de aumentar el riesgo. Detallaron los riesgos bancarios para incluir riesgo de interés, riesgo de



mercado, riesgo crediticio, riesgo fuera de balance, riesgo tecnológico y operativo, riesgo cambiario, riesgo país, riesgo de liquidez y riesgo de insolvencia (Chuke & Okeke, 2018).

La motivación de una entidad financiera para la gestión de riesgos proviene de aquellos riesgos que pueden conducir a un desempeño deficiente del banco y se destacan la importancia de las buenas prácticas de gestión de riesgos para maximizar el valor de las empresas. Mientras que el primero propone que asegurar las mejores prácticas instituyendo prácticas de gestión de riesgos efectivas y prudentes: incrementar las ganancias, el segundo postula específicamente que la gestión eficaz del riesgo empresarial tiene una ventaja competitiva a largo plazo para la entidad comparación con aquellos que administran y monitorean riesgos individualmente (Konovalova, Kristovska, & Kudinska, 2016).

Es importante que las entidades establezcan criterios para la aceptación de riesgo, las cuales deben estar incluidas explícitamente en sus políticas de crédito, así como en los procesos de crédito. Con ello se asegura que las exposiciones afectas a riesgo de crédito tanto a nivel de portafolio como individual se presenten consistentes en relación con la estrategia de negocio por parte de la entidad. Esto permite la correcta identificación de clientes, así como de potenciales clientes dentro del sector o segmento (SBS, 2011).

Por tanto, la determinación de herramientas para establecer el riesgo de cada crédito o prestatario individual juega un papel primordial en la gestión y minimización del riesgo crediticio. Solo después de determinar el riesgo que representa cada prestatario individual y cada servicio de crédito individual se puede comenzar a administrar la cartera de préstamos en su totalidad. La evaluación del riesgo de crédito del prestatario consiste en el estudio y evaluación de los indicadores cualitativos y cuantitativos de la situación económica del prestatario (Witzany, 2017).

Modelo de gestión de riesgo crediticio

Un modelo eficaz para la gestión del riesgo de crédito es el ECRM elaborado por Hillson (2002), el cual no elimina los riesgos, pero los minimiza. La implementación y mantenimiento de ECRM justifica el firme compromiso de mejorar la eficiencia de los procesos comerciales. La eficiencia puede atraer algunos beneficios como ahorro de recursos: tiempo, activos, ingresos, propiedad y personal; protección de la reputación e imagen pública de una organización; prevención o reducción de responsabilidades legales; incrementar la estabilidad de las operaciones y promover la mejora continua; proteger a las personas y al medio ambiente de daños; evitar multas por incumplimiento corporativo de la normativa y legislación; mejorar la capacidad de prepararse para circunstancias imprevistas e inesperadas; mejorar la ventaja competitiva a través de un mejor apoyo a las decisiones e inteligencia de mercado basada en información de gestión ajustada al riesgo más precisa; mejora del valor y



la confianza de los accionistas, que es especialmente valiosa en tiempos de crisis cuando la confianza de los accionistas está sometida a sus máximos límites; y ayudar a definir claramente las técnicas adecuadas de gestión de riesgos, incluidas las necesidades de seguros (Chuke & Okeke, 2018).

Características de una gestión de riesgo crediticio adecuado

De acuerdo con Incekara y Çetinkaya (2019), los beneficios que puede dar una gestión de riesgo crediticio sólida, no está exento de desafíos. Las instituciones financieras deben conocer los factores que pueden mejorar la efectividad de este tipo de gestión, los cuales incluyen:

- Gestión de datos eficaz: la información es tan valiosa como relevante. Las soluciones de almacenamiento de datos deben ser seguras, organizadas y actualizadas en tiempo real.
- Infraestructura eficiente: un ciclo de estrés sólido que abarca todo el ciclo de vida del crédito garantiza una evaluación de riesgos precisa.
- Informes y visualización eficientes: los datos deben organizarse de manera que se identifiquen claramente las fortalezas y debilidades de un préstamo sin verse abrumados por información irrelevante.

Importancia de la gestión del riesgo crediticio

Los riesgos son una parte inevitable de las operaciones bancarias, pero eso no significa que no puedan mitigarse. Las entidades financieras se esfuerzan constantemente por reducir el riesgo de fraude y amenazas de ciberseguridad para proteger la información financiera de sus clientes, pero también necesitan proteger su propia tesorería de prestatarios poco fiables. Por ello cuando un prestatario no realiza un pago mensual, o peor aún, incumple un préstamo por completo, la parte prestamista pierde. Incluso si se toma una garantía, el tiempo y el dinero gastados para convertirlos en fondos pueden dejar a la entidad financiera con un rendimiento negativo. Por eso es increíblemente importante que las instituciones financieras evalúen minuciosamente el riesgo crediticio de cada prestatario y, como verá, sus propias reservas y factores ambientales antes de firmar un préstamo (Konovalova, Kristovska, & Kudinska, 2016).

Asimismo, es importante la gestión a medida que se realiza un correcto seguimiento del riesgo de crédito, en donde se pueda identificar señales tempranas de alerta, sean estos cualitativas o cuantitativas que puedan indicar la evolución del deudor, así como del mercado para la cual opera, y así la entidad logre anticipar los riesgos asociados a deudores y terceros a las exposiciones afectas a riesgo de crédito. Del mismo modo, realizar un adecuado



seguimiento permite mitigar posibles riesgos que pudiesen generarse. Así también se tiene, que el análisis y monitoreo de las revisiones y exposiciones afectas a riesgo de crédito permite controlar problemas, y así evitar la generación de un deterioro de créditos, valor de las inversiones, entre otros (SBS, 2011).

Dimensiones de la gestión de riesgo crediticio

De acuerdo con lo indicado por García (2015) la gestión del riesgo crediticio en las entidades financieras debe contar con dos fases o procesos principales para poder evitar problemas económicos dentro de cualquier institución financiera como son la evaluación y el otorgamiento crediticio.

Evaluación crediticia

Las entidades para realizar un correcto proceso de evaluación crediticia es necesario que se tengan las políticas anteriormente mencionadas, ya que estas brindan la información y documentación precisa y adecuada para evaluar créditos y determinar el monto del crédito y verificar (SBS, 2019).

Experiencia crediticia, esta es una norma imprescindible en cualquier política crediticia, debido a que la experiencia del cliente permite que la organización pueda tener un respaldo para evitar riesgos y también para verificar si es cliente responsable con sus obligaciones financieras; esto se realiza mediante la revisión del comportamiento de pago a otras entidades financieras, así como también en el pago de los servicios particulares que tengan el nombre del solicitante al crédito (García, 2015).

Capacidad de pago, también dentro de las políticas se debe tener y verificar la capacidad del cliente para cumplir con otras obligaciones, como también verificar si el cliente cuenta con la disponibilidad económica y financiera para poder acceder a un nuevo crédito; esto mediante la cantidad de ingresos promedios mensuales que pueda tener y constatar si con ello puede cumplir en su totalidad el crédito solicitado (García, 2015).

Flujo de ingresos y egresos, tiene como objetivo la evaluación en detalle de la información obtenida de los flujos de efectivo dentro de un periodo en particular, siendo estos de manera diaria, semanal, de manera mensual y así consecutivamente, para que tanto los directivos o gerentes de las entidades tengan mayores recursos respecto a la información de su entidad; el control del efectivo permite tener un panorama más amplio para tomar mejores decisiones referentes a los factores económicos de las entidades (Liao, Chen & Su, 2016).

Antecedentes crediticios, es empleado para la evaluación previa de los clientes que requieren acceder a crédito, en donde se evalúa la capacidad de endeudamiento y si ya ha obtenido algún



tipo de crédito en otra entidad financiera, la cuales son insumos para la entidad para otorgar crédito a un solicitante o caso contrario corte dicha vía (Siguas, 2019).

Otorgamiento crediticio

El otorgamiento se define como la parte crítica y fundamental en la gestión del riesgo crediticio, la cual debe realizarse de forma correcta para garantizar y tener una cartera de crédito saludable. Los criterios para poder otorgar el crédito son las políticas de créditos de la empresa y la evaluación previa que se realiza al socio, los cuales son claves para poder llegar a esta fase y concretarse de forma correcta y segura, de tal forma que se evite el incremento del riesgo crediticio dentro de la organización financiera (García, 2015).

Aprobación, para comenzar a otorgar el crédito es necesario la aprobación del mismo, luego de haber sido analizados los posibles riesgos y la capacidad del cliente para cumplir con dicha obligación; esta aprobación debe realizarse de acuerdo a las pautas establecidas y aprobadas por la institución financiera (García, 2015).

Seguimiento, el seguimiento del comportamiento del cliente es fundamental debido a que permite controlar el comportamiento del cliente, para minorizar aún más los riesgos del crédito otorgado, pero este tipo de seguimiento debe ser personal, es decir, que el analista de créditos que aprobó el crédito debe ser el que realice el seguimiento para poder realizar un reporte de sus colocaciones. En caso del impago del cliente es necesario realizar un seguimiento especial al cliente y persuadirlo recordándole su cuota vencida o haciendo visitas mensuales (García, 2015).

Recuperación, la recuperación es la finalidad del otorgamiento de créditos con cierto margen de ganancia mediante las tasas de interés que se imponen al solicitante de crédito. La recuperación se logra mediante la capacidad de la empresa para otorgar los créditos necesarios a clientes que tienen la capacidad y disponibilidad para poder cumplirlos o en caso contrario provisionar dicha recuperación, mediante una cobertura de cartera pérdida o mediante medidas adicionales como la cobranza legal o la ejecución de garantías en el mejor de los casos. Algunas entidades tienen como última opción reconocer la pérdida del crédito y venderla por un valor descontado a otra entidad financiera, también conocida como la compra de deuda (García, 2015).

Morosidad

La morosidad es el porcentaje de todos los préstamos pendientes o impagos después de un período prolongado de pagos atrasados. El término morosidad también llamado tasa de penalización, también puede referirse a la tasa de interés más alta impuesta a un prestatario que no ha realizado pagos regulares de un crédito. La morosidad es una medida estadística importante que utilizan las entidades financieras para determinar su exposición al riesgo. Si se



descubre que un banco tiene una alta tasa de morosidad en su cartera de créditos, es posible que se vea obligado a reevaluar sus procedimientos de préstamo para reducir su riesgo crediticio, es decir, la posibilidad de una pérdida como resultado de que el prestatario no reembolse un préstamo o no cumpla con el contrato de las obligaciones (Heredia & Torres, 2018).

La morosidad mide el porcentaje de créditos de una determinada entidad financiera cuyos clientes que no cumplieron con los pagos programados de interés o principal en meses anteriores. Naturalmente, la morosidad alta o en aumento es un factor negativo en el rendimiento de una entidad financiera, mientras que una tasa de incumplimiento baja o en descenso ayuda a respaldar el rendimiento. Las tasas de incumplimiento tienden a ser más altas durante los períodos de tensión económica y más bajas durante los momentos en que la economía es fuerte (Velasco, 2017).

Para comprender la morosidad es necesario recalcar que esta crece cuando el prestatario no realiza los pagos a tiempo según el acuerdo inicial con la institución financiera y para ser considerado un préstamo al consumidor en mora, no se han recibido múltiples pagos consecutivos durante varios meses. La morosidad de un préstamo dañará la calificación crediticia del prestatario, lo que dificultará la recepción de aprobaciones de préstamos en el futuro e incluso si se aprobara un préstamo futuro, la calificación crediticia baja probablemente conduciría a una tasa de interés mucho más alta en los préstamos (Chavarín, 2015).

La morosidad es un pago atrasado en el cual se le incorpora un interés de dicho atraso, donde el período en el que un préstamo está en mora es el período en el que la institución crediticia deja pasar un tiempo antes de declarar el préstamo en mora. Es durante ese tiempo que el prestatario debe actuar y compensar los pagos atrasados para evitar las consecuencias de un préstamo en mora. De no cumplir con los pagos atrasados, la entidad financiera eventualmente cancelará el préstamo y lo declarará en mora. El plazo para la morosidad puede variar según el tipo de préstamo y de institución (Díaz, 2018).

Importancia de medir la morosidad

Las tasas de incumplimiento son importantes para que las instituciones crediticias midan su riesgo frente a los prestatarios. Si una institución crediticia descubre que incurre en una alta tasa de incumplimiento, es un indicador importante para que revise sus procedimientos de préstamo. Una mayor tasa de incumplimiento conduce a una mayor tasa de riesgo para la institución. Al tratar de reducir la tasa de incumplimiento, la institución puede protegerse de cualquier pérdida importante con los prestatarios que incumplen (Chavarín, 2015).

Alternativamente, las tasas de incumplimiento pueden ser representativas de las condiciones económicas. Las tasas de incumplimiento son altas durante los períodos de



presión económica y bajas durante los períodos de crecimiento económico. Las tasas de incumplimiento también se pueden aplicar a situaciones fuera de los préstamos, como las tasas de incumplimiento de los bonos o incluso las tasas de incumplimiento de las empresas (Díaz, 2018).

Principales formas de disminuir el nivel de morosidad

Una de las formas es que la entidad financiera requiera de gastos de provisión, en donde el índice de gastos de provisión se realiza mediante el gasto de provisión para créditos de mora por la totalidad de la cartera. Lo que permite que la empresa pueda anticipar las pérdidas futuras por créditos otorgados, por lo cual es necesario, que este gasto aumente proporcionalmente con el crecimiento de los créditos otorgados, esto con la intención de no tener problemas económicos ni tributarios por los créditos perdidos (Velasco, 2017).

También se puede implementar en la entidad financiera es el aumento de la tasa de interés del préstamo restante del prestatario después de la morosidad. La tasa de interés sustancialmente más alta se conoce como tasa de penalización. El prestamista puede decidir reducir la tasa de penalización si el prestatario realiza los pagos a tiempo con éxito (Díaz, 2018).

Otra forma es que la institución crediticia se apodere de los activos personales después de un préstamo en mora. Los activos personales pueden incluir propiedades, salarios, ahorros para la jubilación o inversiones. Por ejemplo, al tomar posesión de una propiedad, el banco puede recuperar algunas de las pérdidas del préstamo, esto mediante el proceso de ejecución hipotecaria, el banco puede vender la propiedad (Díaz, 2018).

Índice de morosidad

El coeficiente o índice de morosidad se utiliza para poder identificar problemas en los activos concernientes a la cartera de préstamos. Además, este indicador permite medir la proporción de la totalidad de la cartera entre la cartera que tiene cuotas vencidas. También se le conoce como la tasa de incumplimiento cuyo porcentaje corresponde al total de préstamos que están pendientes por el impago del cliente (FMI, 2018).

Dimensiones de la morosidad

De acuerdo con Velasco (2017) para medir la morosidad se necesita encontrar el denominado índice de morosidad, el cual se encuentra mediante la división entre la cartera vencida y el total de la cartera arrojando un índice porcentual de la morosidad actual de la entidad financiera. De igual forma Fondo Monetario Internacional (2018), menciona que para encontrar el nivel de morosidad es necesario identificar la cartera bruta y la cartera con mora.



De igual forma es necesario encontrar el tiempo demora de los clientes mediante la cantidad de clientes entre el total de créditos otorgados esto multiplicado por el año.

Cartera vencida

Es aquella en la que se encuentran las cuentas por cobrar que tiene una institución financiera cuya fecha de pago está vencida y aún no se realiza el cobro respectivo. Es cuando el deudor cuenta con un pago atrasado por más de un día en la fecha de vencimiento, lo cual se le pueda adjudicar el título de moroso, pero todo dependerá del tipo y las condiciones del crédito previamente establecidas (FMI, 2018).

Cuentas por cobrar, hace referencia al total de efectivo que se tiene como deuda a la entidad por concepto de ventas de crédito. Las cuentas por cobrar son activo circulante dominante mantenido, la cual es mensualmente devuelto en cuotas por los clientes (Calderón, 2014).

Atraso en el cumplimiento de pago, en la mora incurrida por el deudor en una de las cuotas a amortizar lo cual conlleva a la generación de mayores intereses para este (Díaz, 2018).

Cartera total

Es la totalidad de los créditos otorgados que realiza una institución financiera, pero en esta se consideran tanto los créditos pagados como también los impagados, teniendo en cuenta que esta información debe estar organizada y clasificada adecuadamente. Debido a que, si no está correctamente verificada, puede ocasionar datos imprecisos que ocasionen toma de decisiones erróneas, por lo que se aconseja, que esta se actualice de forma mensual (FMI, 2018). Dentro de las categorías que conforman la cartera total y cartera vencida conforme a la SBS (2019) se encuentran:

Categoría normal. Es aquella donde el deudor cumple de manera puntual con el pago de sus obligaciones (en el caso de mediana y gran empresa), cuando se trata de pequeña y microempresa y de consumo; se centra en los deudores que cumplen con sus obligaciones hasta con un retraso de ocho días y en el caso de los deudores de créditos hipotecarios para vivienda, con un atraso de hasta 30 días calendarios.

Categoría con problemas potenciales. Son aquellos deudores con atrasos recurrentes entre 15 a 60 días (mediana y gran empresa), mientras que en micro y pequeñas empresas y de consumo, presentan atraso entre 9 a 30 días, y los deudores de crédito hipotecario muestran un atraso de 31 a 60 días calendarios.

Categoría deficiente. Son aquellas deudas que registran atrasos mayores a 120 a 365 días (mediana y gran empresa), en el caso de micro y pequeña se enmarca entre 31 a 60 días y los deudores de crédito hipotecario muestran un atraso de 61 a 120 días calendarios.



Categoría dudosa. Es aquella deuda con atrasos mayores a 120 días y que no sobrepasen los 365 días (mediana y gran empresa), mientras que la micro y pequeña va entre 61 a 120 días y los deudores de crédito hipotecario muestran un atraso de 121 a 365 días calendarios.

Categoría pérdida. Se centra en aquella deuda que presenta atrasos mayores a 365 días (mediana y gran empresa), y mayores de 120 días (micro y pequeña empresa) y los deudores de crédito hipotecario muestran un atraso en el pago de más de 365 días calendarios.

Cabe recalcar que, en la clasificación crediticia del deudor, la cartera total de créditos está conformados por todas las categorías antes mencionadas y la cartera vencida está conformado por (categoría deficiente, categoría dudoso y categoría pérdida).

Créditos otorgados, es una operación financiera en la que la entidad (el acreedor) realiza un préstamo por una cantidad determinada de dinero al cliente (el deudor) y en la que este último se compromete a devolver (Díaz, 2018).

Registro de créditos mensuales, es proceso por el cual, el encargado del monitoreo de los créditos documenta y registra todos aquellos préstamos otorgados a los clientes mensualmente (Díaz, 2018).

Demora de pago

La cantidad de días de atraso se determina entre los indicadores anteriores por la cantidad de días del mes o año, se determina cuando el cliente comienza a atrasarse un promedio de dos meses a más. Ahí es cuando la institución considera que el dinero que está en riesgo de pago, no solo la mora acumulada sino del total del crédito otorgado, pasando los 90 días se considera una deuda castigada, es decir que la entidad comienza a hacer uso de persuasión o de las garantías (Velasco, 2017).

Deuda castigada, en la mayoría de los préstamos sin garantía y a partir de los 120 días de vencido, las deudas pueden castigarse, en consecuencia, la entidad afectada (quien prestó el dinero o dio el crédito) reporta este informe ante las centrales de riesgo y la SBS (Velasco, 2017).

Cumplimiento de pago de deuda, para el cumplimiento de una deuda muchas veces se debe optar por la reprogramación, o el refinanciamiento de la deuda, aunque esto conlleve a incrementar el interés en el mediano plazo (Díaz, 2018).



2.3. Definición de términos básicos

Cartera total. Es la totalidad de los créditos otorgados que realiza una institución financiera, pero en esta se consideran tanto los créditos pagados como también los impagados, teniendo en cuenta que esta información debe estar organizada y clasificada adecuadamente (FMI, 2018).

Cartera vencida. Es aquella en la que se encuentran las cuentas por cobrar que tiene una institución financiera cuya fecha de pago está vencida y aún no se realiza el cobro respectivo (FMI, 2018).

Evaluación crediticia. Se realiza mediante la información y documentación precisa y adecuada para evaluar créditos y determinar el monto del crédito y verificar la fuente de ingresos que tiene el cliente para cumplir con el mismo (García, 2015).

Gestión. Es la coordinación y administración de tareas para lograr un objetivo. Estas actividades incluyen el establecimiento de la estrategia y la coordinación de los esfuerzos del personal para lograr estos objetivos mediante la aplicación de los recursos disponibles (Kaehler & Grundei, 2018).

Gestión del riesgo crediticio. Se entiende como el proceso de identificar y analizar los factores de riesgo, que mide el nivel de riesgo; por lo tanto, la selección de medidas para gestionar las actividades de crédito para limitar y eliminar los riesgos en el proceso de crédito (García, 2015).

Índice de morosidad. Se utiliza para poder identificar problemas en los activos concernientes a la cartera de préstamos y también medir la proporción de la totalidad de la cartera entre la cartera que tiene cuotas vencidas (FMI, 2018).

Morosidad. También llamado tasa de penalización, también puede referirse a la tasa de interés más alta impuesta a un prestatario que no ha realizado pagos regulares de un crédito (Heredia & Torres, 2018).

Otorgamiento crediticio. Se define como la parte crítica y fundamental en la gestión del riesgo crediticio, ya que la entidad financiera la debe realizar de forma correcta para garantizar y tener una cartera de crédito saludable (García, 2015).

Políticas crediticias. Permiten determinar la probabilidad de que un crédito brindado sea impagado, por lo que no está dispuesta a aceptar una entidad financiera, ya sean bancos, cajas municipales, cooperativas, entre otros (García, 2015).

Riesgo. Es la posibilidad de que los resultados obtenidos, de, por ejemplo, una inversión pueda ser diferentes al rendimiento esperado previamente (Srinivas, 2019).



CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Método de investigación

Método analítico. Se centra en la descomposición de la variable en partes individuales para un mejor análisis (Ñaupas et al, 2018). Con la finalidad de optimizar la descripción de las variables de estudio como la gestión de riesgo crediticio y la morosidad, estas se dividieron en sus dimensiones para su análisis individual, para la variable gestión del riesgo crediticio se tiene a: Evaluación crediticia y otorgamiento crediticio. Y para la variable morosidad se tiene a categoría deficiente, categoría dudoso y categoría de pérdida.

Método hipotético-deductivo. Pues parte de dos premisas generales, siendo primero el abordaje de la teoría, seguido con la generación de un problema observable (Sánchez, 2019), ya que se analiza un contexto en específico como es el caso de la gestión de riesgo crediticio y la morosidad a la cual se formula una hipótesis para luego verificar y realizar el contraste de dicha hipótesis.

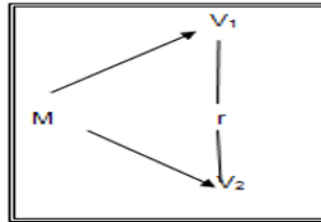
3.2. Tipo de investigación

La investigación fue de tipo básica porque su finalidad es indagar una situación específica; es decir, se orienta en recolectar información necesaria dentro de un entorno específico, lo cual permite generalizar los resultados y enriquecer las teorías previas (Ñaupas et al, 2018). En el caso de la investigación, se pretendió averiguar la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad.

3.3. Diseño de investigación

La investigación tiene un diseño no experimental, debido a que no se realizó ningún tipo de manipulación o alteración de la realidad de las variables de manera deliberada, tanto de la gestión del riesgo crediticio como de la morosidad, y estas solo se observaron (Ñaupas, Valdivia, Palacios & Romero, 2018). Asimismo, tuvo un corte transversal, pues solo se dedica a la recolección de datos en un periodo determinado, siendo en el caso del estudio el año 2019, siendo también ex post facto, porque el análisis se realizó posteriormente a cuando el evento se ha presentado (Hernández & Mendoza, 2018).

Por otro lado, este trabajo se detalló con nivel correlacional, porque buscó encontrar cómo la gestión del riesgo crediticio se relaciona con el comportamiento de la morosidad, ya sea de forma significativa o no, ya que el nivel correlacional tiene como principal intención brindar un resultado preciso y puntual de cómo una variable tiene asociación con otra o varias variables (Hernández & Mendoza, 2018). A continuación, se muestra el esquema:



En donde:

M: Trabajadores de la COOPAC Todos los Santos de Chota

V1: Gestión del riesgo crediticio

V2: Morosidad

r: Relación

A partir del esquema se puede visualizar la realidad correlacional de las variables abordadas, pues al buscar determinar la relación entre una variable y otra, en este caso de la gestión del riesgo crediticio y la morosidad.

3.4. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Gestión del riesgo crediticio	Es el proceso que permite mantener el riesgo de crédito dentro de los parámetros aceptables establecidos en las políticas internas, su clasificación mediante la evaluación crediticia y los procedimientos de otorgamiento planteados por la entidad (SBS, 2011).	Evaluación crediticia	Experiencia crediticia
			Capacidad de pago
			Flujo de ingresos y egresos
			Antecedentes crediticios
		Otorgamiento crediticio	Aprobación
			Seguimiento
Recuperación			
Morosidad	Para medir la morosidad se necesita encontrar el denominado índice de morosidad, el cual se encuentra mediante la	Categoría Deficiente	Atraso entre 60 a 120 días
		Categoría Dudoso	Atraso entre 120 a 365 días



	división entre la cartera vencida y el total de la cartera (Velasco, 2017).	Categoría Pérdida	Atrasos mayores a 365 días
--	---	----------------------	----------------------------

3.5. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.5.1. Población

La población estuvo compuesta por 16 trabajadores de la Sede Principal de la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560, de las áreas de crédito, caja, riesgos, de asesoría legal, contabilidad y gerencia. Asimismo, la data respecto a la morosidad en el 2019.

3.5.2. Muestra

La muestra para esta investigación estuvo conformada por el total de la población, siendo en este caso 16 trabajadores de la sede principal de la COOPAC Todos los Santos de Chota. Asimismo, la data respecto a la morosidad en el 2019.

Tabla 1.

Trabajadores de la sede principal de la COOPAC Todos los Santos de Chota -2019

Áreas	Cargo	Total de trabajadores
Gerencia	Gerente General	1
Área de créditos	Analista de crédito	7
Área de riesgos	Jefe de riesgos	1
Área de recuperaciones	Gestor de cobranza (Recuperador de créditos)	1
	Jefe y asistente de asesoría legal	2
	Jefe de créditos	1
Comité de créditos	Contador general y asistente	2
	Integrante del consejo de administración	1
	Total	16

Fuente. COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560



3.5.3. Muestreo

El muestreo fue no probabilístico-censal, dado que se tomó a toda la población como la muestra.

3.5.4. Unidad de análisis

La unidad de análisis estuvo compuesta por la información de los trabajadores de la COOPAC Todos los Santos de Chota, mediante el cuestionario, así como lo hallado en el informe de morosidad en el 2019.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

Para este estudio se utilizó la encuesta, esta técnica porque permitió encontrar información precisa y esencial sobre las variables gestión de riesgo crediticio y morosidad, esta información fue importante debido a que brindó información para verificar su situación del año 2019. De acuerdo con Bernal (2016) las encuestas son instrumentos que permiten recolectar de forma rápida y sencilla información mediante preguntas.

Además, se usó la técnica de revisión documentaria, el cual es un simple cuadro que se utiliza para obtener datos e información variada y consolidada en documentaciones. De acuerdo con Carrasco (2018), al análisis documental se define como el grupo de acciones que se orientó a la representación de los documentos y el contenido bajo una perspectiva diferente a su manera original.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

El cuestionario se utilizó para la medición de ambas variables en estudio, dichos instrumentos estuvieron compuestos por preguntas, siendo elaboradas de acuerdo con la literatura de cada variable, ya que mediante este conjunto de ítems se pudo recolectar la información necesaria con la finalidad de encontrar los objetivos del estudio (Anexo 2 y 3).

Respecto a la validación, esta fue llevada a cabo mediante el juicio de un panel de expertos, convocándose a tres especialistas en la materia a fin de revisar la pertinencia de cada uno de los ítems; quienes se ocuparon de calificar los instrumentos con una escala. "1" si está totalmente de acuerdo con la pregunta, o marcando con un aspa en "0" si está totalmente en desacuerdo; si está en desacuerdo (Anexos 5, 6, 7, 8, 9 y 10). De este modo, como se aprecia en la siguiente tabla:



Tabla 2.
Validación de instrumentos

Variable	N. °	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Gestión de riesgo crediticio	1	Contador público	1	Totalmente de acuerdo
	2	Contador público		
	3	Contador público		
Morosidad	1	Contador público	1	Totalmente de acuerdo
	2	Contador público		
	3	Contador público		

Como se aprecia en la tabla 2, a juzgar por la opinión de los expertos, coincidieron que los instrumentos para evaluar las variables de gestión de riesgo crediticio y morosidad reúnen las cualidades para reconocer que sus ítems aluden a la operacionalización de las variables; ajustándose al rigor científico, dadas las puntuaciones promedio de “1” que significa “Totalmente de acuerdo”.

En cuanto a su confiabilidad, se examinó mediante el alfa de Cronbach, de tal modo que los resultados arrojaron para los cuestionarios de gestión de riesgo crediticio y morosidad, coeficientes de 0.981 y 0.965; constituyendo valores significativos de fiabilidad que sugieren una adecuada consistencia interna.

El segundo instrumento para utilizar fue la ficha de recolección de datos este es un instrumento que sirvió como herramienta de búsqueda dentro de datos de documentos o informes originales como es el índice de morosidad por mes del 2019, pues con dicha información se puede analizar la tendencia que tuvo la morosidad en el transcurso de ese periodo (Anexo 4).

3.7. Procesamiento y análisis de datos

3.7.1. Procesamiento de datos

Para el procesamiento de los datos se realizó mediante el uso efectivo de software informático como es el caso de la hoja de cálculo del programa de Microsoft Excel, esto permitió poder codificar la información obtenida para posteriormente elaborar la estadística descriptiva mediante tablas y figuras, mientras que, para el análisis inferencial, se empleó el software SPSS, donde se realizó la prueba de normalidad de Shapiro Wilk por ser la muestra menor a 50 individuos. Mediante la cual se halló que en esta investigación que tiene por objetivo relacionar dos variables, era pertinente utilizar el coeficiente de correlación Rho de Spearman dado que este coeficiente de correlación es aquella prueba no paramétrica que se usa para analizar la relación entre dos variables de estudio y cuando se incumple con la normalidad de la distribución de estos valores.



3.7.2. Análisis de datos

El análisis de datos se realizó mediante el uso de la estadística descriptiva, en la cual las variables y sus respectivas dimensiones fueron interpretadas mediante tablas de frecuencia y gráficos, mientras que para el contraste de hipótesis se utilizó la estadística inferencial, la cual se utilizó la prueba de normalidad para determinar el estadístico a utilizar sea este paramétrico (presenta normalidad de datos) o no paramétrica (no presenta normalidad). Esta se trató de la prueba de Shapiro–Wilk, puesto que la muestra está compuesta por menos de 50 sujetos, ante lo cual se halló que la prueba estadística a utilizarse fue la de Rho de Spearman debido a que los resultados p-valor fueron inferiores a 0.05, es así que la variable Gestión del riesgo crediticio tuvo un valor de .017 y la variable Morosidad un valor de 0.19, por lo que se puede afirmar que ambas no presentan una distribución normal.

3.8. Aspectos éticos y rigor científico

De acuerdo con Yip et al. (2016), los investigadores deben tener aspectos éticos de carácter científico para proteger la integridad, el derecho, la privacidad y la confidencialidad de la información personal de los sujetos de investigación. Para esta investigación se tomó en cuenta tres principios éticos:

Respeto a las personas: se respetó y reconoció la autonomía y proteger a los participantes del presente trabajo.

Beneficencia: el principio respecto a maximizar los posibles beneficios y minimizar los posibles riesgos del estudio para cada uno de los participantes mediante el control de las condiciones en que se desarrolla.

Justicia: no se toleró una mala conducta del investigador hacia los participantes, siempre existió parcialidad y el cumplimiento del protocolo; además, se reafirmó la confiabilidad y los detalles en que se utilizó la información recolectada.

Mientras que los criterios de rigor científico conforme a lo mencionado por Noreña et al. (2012) fueron:

Confidencialidad: Se basa en la no divulgación de la información brindada por los participantes a manera de garantía, así como toda aquella información empleada para el tratamiento y empleo de los resultados, así como mantener a terceros limitantes para el acceso a dicha información.

Transferibilidad: Se encuentra referenciado en la capacidad que tiene los resultados de extrapolarse a otro contexto similar. En otras palabras, la metodología, y los instrumentos empleados puede aplicarse de la misma manera en otro estudio similar y se obtienen resultados similares (Noreña et al., 2012).



Confiabilidad: Se sustenta en la capacidad de los métodos y los resultados en alcanzar los objetivos esperados, los cuales indican que los resultados se encontraron suficientemente sustentados para darlos como válidos (Noreña et al., 2012).

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis e interpretación de resultados

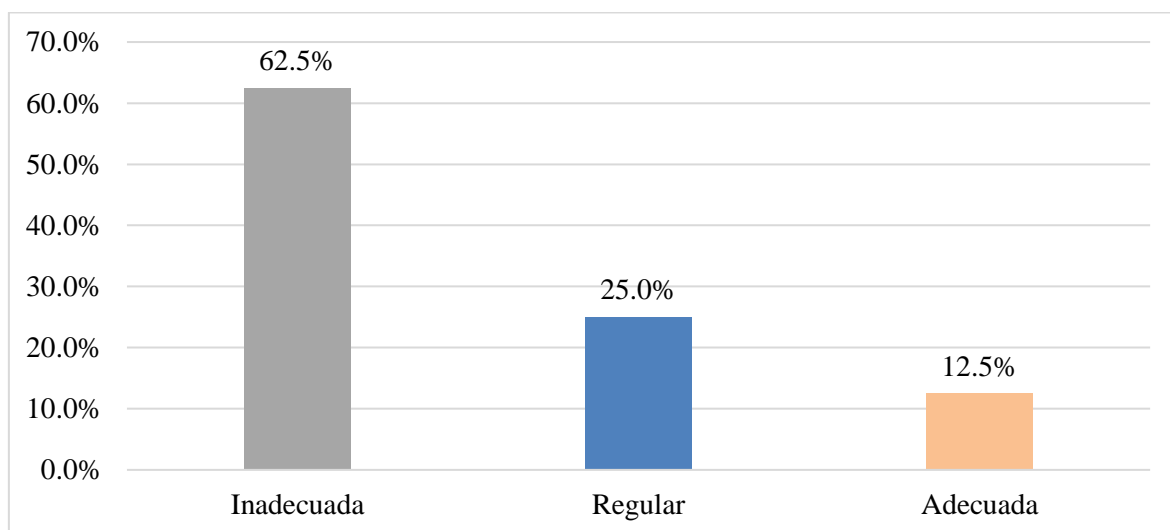
Situación de la gestión del riesgo crediticio en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019.

Tabla 3.
Evaluación crediticia en el año 2019

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada	10	62.5%
Regular	4	25.0%
Adecuada	2	12.5%
Total	16	100%

Nota. Porcentajes de las respuestas brindadas por los trabajadores, los cuales respondieron según a la escala Likert.

Figura 1.
Evaluación crediticia en el año 2019



Nota. Porcentajes de las respuestas brindadas por los trabajadores de la evaluación crediticia.

De acuerdo con los resultados de la tabla 3 y figura 1 obtenidos del cuestionario de gestión del riesgo crediticio en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560, se identifica que el 62.5% considera que existe una inadecuada evaluación crediticia. Esto se debe a que no se comprueba que



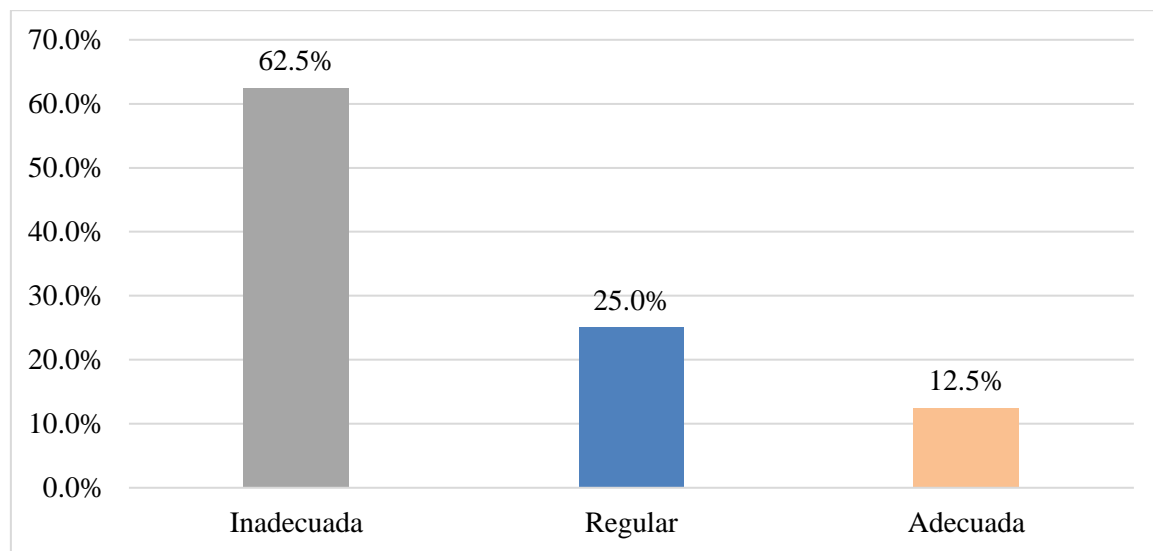
el comportamiento del socio sea responsable con otras obligaciones financieras, tampoco se verifica la capacidad de pago que tiene el socio en el sistema de la Cooperativa y no evalúa que el solicitante posea una clasificación normal en créditos en otras entidades financieras. Por otro lado, el 25.0% de los trabajadores consideran que existe una regular evaluación crediticia y el 12.5% menciona que la evaluación crediticia es adecuada.

Tabla 4.
Otorgamiento crediticio en el año 2019

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada	10	62.5%
Regular	4	25.0%
Adecuada	2	12.5%
Total	16	100%

Nota. Porcentajes de las respuestas brindadas por los trabajadores, los cuales respondieron según a la escala Likert.

Figura 2.
Otorgamiento crediticio en el año 2019



Nota. Porcentajes de las respuestas brindadas por los trabajadores sobre otorgamiento crediticio.

Según los resultados de la tabla 4 y figura 2 obtenidos del cuestionario de gestión del riesgo crediticio en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560, se sabe que el 62.5% considera que existe un inadecuado otorgamiento crediticio porque la aprobación no se realiza de acuerdo con las pautas establecidas por la Cooperativa, además no se realiza el seguimiento de créditos importantes de la Cooperativa y no tiene establecido un porcentaje para la cobertura de cartera. Por otro lado, el 25% de los trabajadores consideran que existe un regular otorgamiento crediticio y el 12.5% menciona que el otorgamiento crediticio es adecuado.

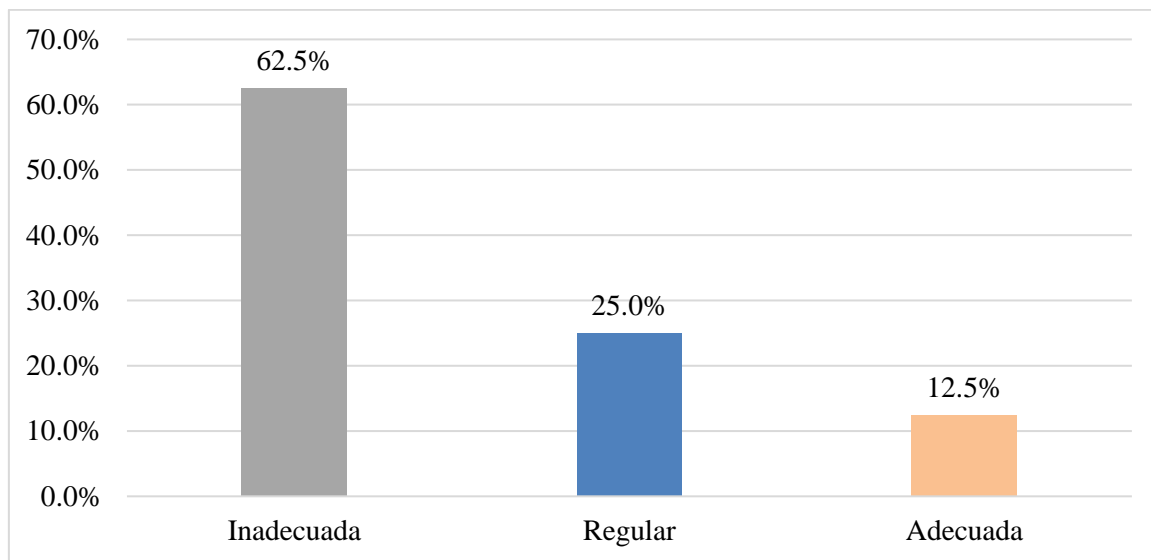


Tabla 5.
Gestión del riesgo crediticio en el año 2019

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada	10	62.5%
Regular	4	25.0%
Adecuada	2	12.5%
Total	16	100%

Nota. Porcentajes de las respuestas brindadas por los trabajadores, los cuales respondieron según a la escala Likert.

Figura 3.
Gestión del riesgo crediticio en el año 2019



Nota. Porcentajes de las respuestas brindadas por los trabajadores sobre la gestión del riesgo crediticio.

Como se visualiza en la tabla 5 y figura 3, los datos conseguidos mediante el cuestionario de gestión del riesgo crediticio en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560 reportan que el 62.5% considera que existe una inadecuada gestión del riesgo crediticio. Ello se debe a que no se verifica la capacidad de pago que tiene el socio en el sistema de la Cooperativa y su calificación crediticia en otras instituciones, además de que no se realiza el seguimiento de créditos importantes y no tiene establecido un porcentaje para la cobertura de cartera perdida. Por otro lado, el 25.0% de los trabajadores consideran que existe una regular gestión del riesgo crediticio y el 12.5% menciona que la gestión del riesgo crediticio es adecuada.

Identificar la morosidad en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019.

Tabla 6.
Categoría deficiente en el año 2019

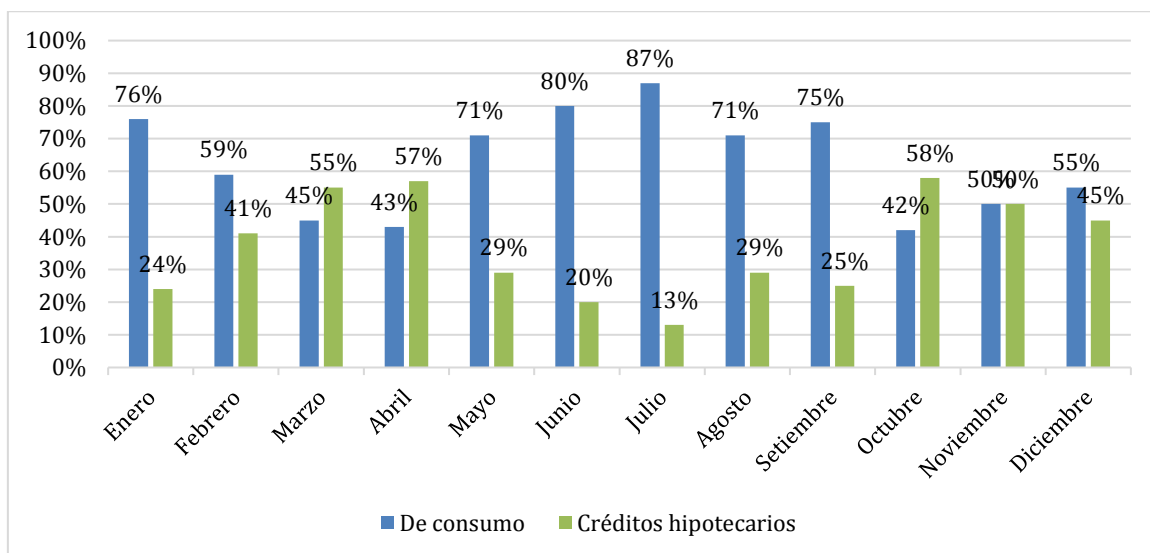


Meses	De consumo		Créditos hipotecarios	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Enero	16	76%	5	24%
Febrero	16	59%	11	41%
Marzo	10	45%	12	55%
Abril	7	43%	9	57%
Mayo	5	71%	2	29%
Junio	8	80%	2	20%
Julio	7	87%	1	13%
Agosto	5	71%	2	29%
Setiembre	9	75%	3	25%
Octubre	5	42%	7	58%
Noviembre	10	50%	10	50%
Diciembre	5	55%	4	45%

Nota. Datos brindados por la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560; se muestran por cada mes el porcentaje de morosidad en los tipos de créditos (consumo e hipotecario) en la categoría deficiente. el procedimiento que se realizó es, la cantidad de créditos deficientes por tipo de crédito de cada mes, dividido con el total de créditos deficiente de cada mes, multiplicado por 100.

Figura 4.

Categoría deficiente en el año 2019



Nota. Datos brindados por la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560

De conformidad con los resultados de la tabla 6 y figura 4 que han sido obtenidos mediante la información proporcionada por la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560, los créditos deficientes se han distribuido de manera irregular entre los que son de consumo y los hipotecarios a lo largo del año. De esa forma, para el primer trimestre se obtienen los siguientes datos: en enero, los créditos de consumo (76%) fueron más del triple que los hipotecarios (24%); en febrero la diferencia se acortó, con una ligera mayoría de los de consumo (59%) frente a los hipotecarios (41%); y, en



marzo, el orden se invirtió, siendo los créditos de consumo (45%) menores a los hipotecarios (55%). Para el segundo trimestre se retoman las proporciones anteriores: en abril se observa que los créditos de consumo (43%) siguen siendo menores a los hipotecarios (57%); en mayo, los de consumo (71%) vuelven a ser muy superiores a los hipotecarios (29%); y, en junio, los créditos de consumo (80%) aumentan su diferencia frente a los hipotecarios (20%).

En lo que respecta a la segunda mitad del año, se puede observar que en el tercer trimestre no hay mucha variación respecto a las proporciones de créditos deficientes: en julio, los créditos de consumo deficientes (87%) fueron ampliamente superiores proporcionalmente a los hipotecarios (13%); en agosto, los de consumo (71%) siguieron siendo mayores a los hipotecarios (29%); y, en setiembre, los créditos de consumo (75%) fueron tres veces los hipotecarios (25%). Por último, en el cuarto trimestre del año la diferencia se acortó en gran medida: en octubre, la relación se invirtió y los créditos de consumo deficientes (42%) fueron menores a los hipotecarios (58%); en noviembre, los de crédito (50%) fueron iguales a los hipotecarios (50%); y, finalmente, en diciembre, los de consumo (55%) fueron ligeramente superiores a los hipotecarios (45%).

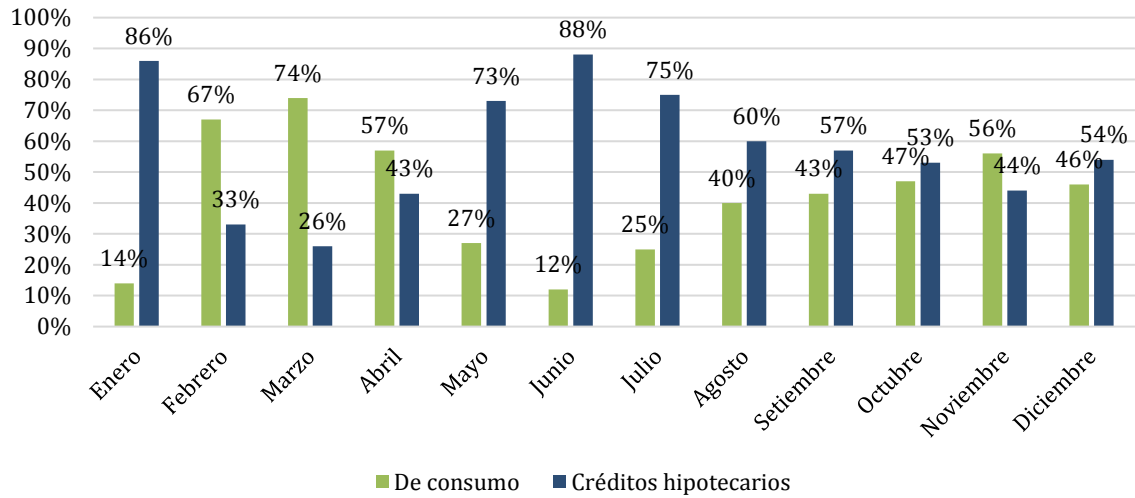
Tabla 7.
Categoría dudoso en el año 2019

Meses	De consumo		Créditos hipotecarios	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Enero	1	14%	6	86%
Febrero	10	67%	5	33%
Marzo	25	74%	9	26%
Abril	17	57%	13	43%
Mayo	6	27%	16	73%
Junio	2	12%	14	88%
Julio	4	25%	12	75%
Agosto	6	40%	9	60%
Setiembre	6	43%	8	57%
Octubre	7	47%	8	53%
Noviembre	10	56%	8	44%
Diciembre	5	46%	6	54%

Nota. Datos brindados por la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560, se muestran por cada mes el porcentaje de morosidad en los tipos de créditos (consumo e hipotecario) en la categoría dudoso, el procedimiento que se realizó es, la cantidad de créditos dudosos por tipo de crédito de cada mes, dividido con el total de créditos dudosos de cada mes, multiplicado por 100.



Figura 5.
Categoría dudosa en el año 2019



Nota. Datos brindados por la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560

Respecto a la tabla 7 y figura 5 que se han obtenido mediante la información proporcionada por la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560, los créditos dudosos se han distribuido entre los que son de consumo y los hipotecarios a lo largo del año. De esta manera, para la primera mitad del año se tienen los siguientes datos: en enero, los créditos de consumo (14%) fueron menores que los hipotecarios (86%); en febrero la diferencia se acortó un poco, con la mayoría en créditos de consumo (67%) y en los hipotecarios (33%); en el mes de marzo los créditos de consumo (74%), mientras que hipotecarios (24%), en abril de consumo (57%) e hipotecarios (43%), en mayo créditos de consumo (27%) y en créditos hipotecarios (73%), mientras que en junio en cuanto a créditos de consumo se tuvo (12%) siendo menor a los créditos hipotecarios (89%).

En lo que respecta a la segunda mitad del año, se puede observar la siguiente información, en julio los créditos de consumo (25%) fueron menores a los hipotecarios (75%), en agosto, se dio la misma situación pero con menor distancia entre los valores, puesto que los créditos de consumo (40%) y los créditos hipotecarios (60%), en setiembre los créditos de consumo (43%) y los créditos hipotecarios (57%), para octubre se tuvo de consumo (47%) e hipotecario (53%), para el mes de noviembre mayormente se tuvieron créditos de consumo (56%) y créditos hipotecarios (44%), finalmente en diciembre se tuvo de créditos de consumo (46%), mientras que de créditos hipotecarios (54%).

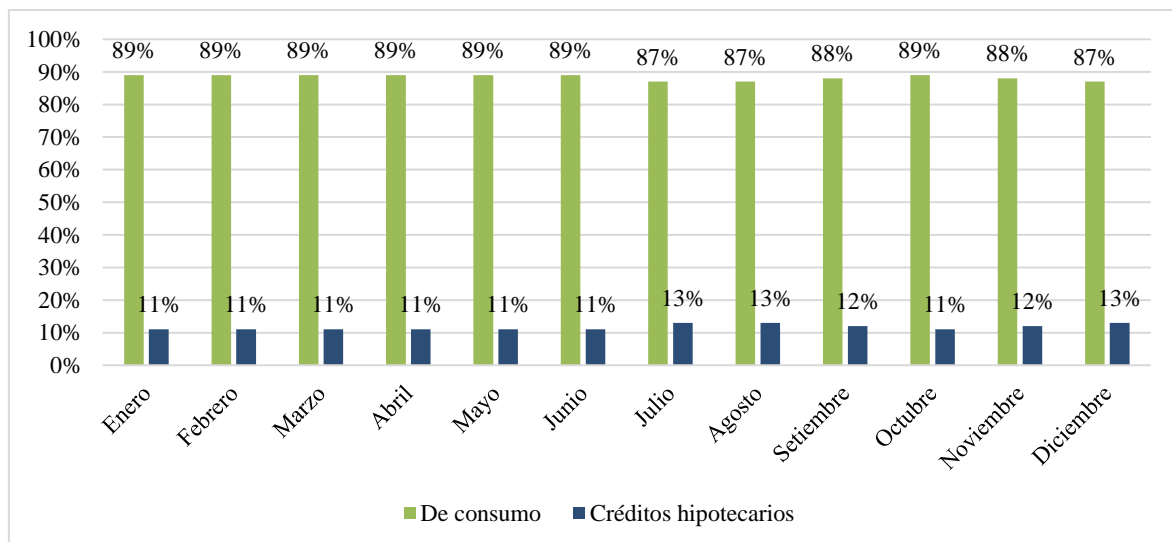


Tabla 8.
Categoría pérdida en el año 2019

Meses	De consumo		Créditos hipotecarios	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Enero	110	89%	14	11%
Febrero	111	89%	14	11%
Marzo	111	89%	14	11%
Abril	117	89%	15	11%
Mayo	125	89%	16	11%
Junio	126	89%	16	11%
Julio	124	87%	18	13%
Agosto	122	87%	18	13%
Setiembre	123	88%	17	12%
Octubre	126	89%	16	11%
Noviembre	126	88%	17	12%
Diciembre	130	87%	20	13%

Nota. Datos brindados por la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560, se muestran por cada mes el porcentaje de morosidad en los tipos de créditos (consumo e hipotecario) en la categoría pérdida, el procedimiento que se realizó es, la cantidad de créditos de pérdida por tipo de crédito de cada mes dividido con el total de créditos de pérdida de cada mes, multiplicado por 100.

Figura 6.
Categoría pérdida en el año 2019



Nota. Datos brindados por la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560

A partir de los resultados observados en la tabla 8 y figura 6, que han sido recopilados mediante la información brindada por la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560 respecto a la categoría pérdida. Se informa que, en la primera parte del año, en enero hasta junio los créditos de consumo (89%) es decir fueron constantes en su cantidad, asimismo los créditos hipotecarios (11%)



desde enero a junio no presentaron variaciones. Para la segunda mitad del año en julio y agosto los créditos de consumo (87%) y créditos hipotecarios (13%), respectivamente. Para setiembre los créditos de consumo (88%) y los hipotecarios (12%), en el caso de octubre en créditos de consumo (89%), mientras que los hipotecarios (11%), en noviembre los créditos de consumo (88%) y los créditos hipotecarios (12%), finalizando en diciembre de consumo (87%) y créditos hipotecarios (13%).

Resultado del análisis documental

Tabla 9.

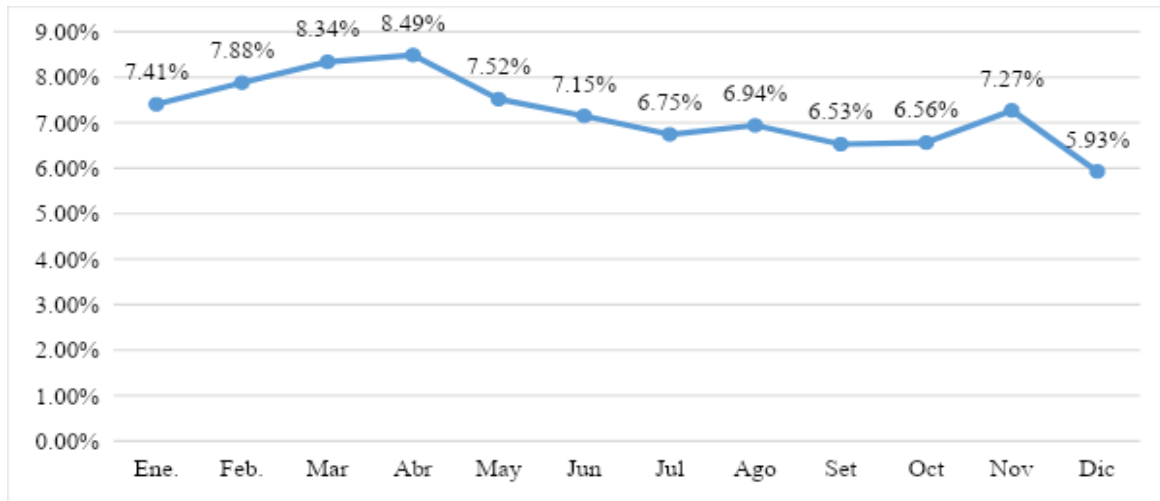
Morosidad mensual en el año 2019

Periodo	Cartera vencida (S/.)	Cartera total (S/.)	Demora de pago (cantidad de morosos)	Morosidad (%) $\frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera total}}$	Morosidad (días) $\frac{\text{Cartera vencida} \times 360}{\text{Cartera total}}$
Enero	2,347,867.07	31,695,612.39	152	7.41%	27
Febrero	2,615,063.77	33,175,429.42	167	7.88%	28
Marzo	2,824,051.58	33,856,321.72	181	8.34%	30
Abril	2,933,997.07	34,559,857.21	178	8.49%	31
Mayo	2,696,642.94	35,864,555.79	170	7.52%	27
Junio	2,609,527.88	36,488,145.35	168	7.15%	26
Julio	2,513,938.11	37,269,243.67	166	6.75%	24
Agosto	2,601,614.19	37,469,842.48	162	6.94%	25
Setiembre	2,461,871.50	37,706,620.74	166	6.53%	24
Octubre	2,538,234.81	38,666,437.56	169	6.56%	24
Noviembre	2,825,163.69	38,838,259.83	181	7.27%	26
Diciembre	2,349,548.84	39,618,703.88	170	5.93%	21

Nota. Datos brindados por la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560, se muestran por cada mes el porcentaje de morosidad, donde el procedimiento es, la cartera vencida (deficiente, dudosa y pérdida) dividido entre la cartera total (categoría normal, con problemas potenciales, deficiente, dudosa y pérdida).



Figura 7.
Morosidad mensual en el año 2019



De acuerdo con la tabla 9 y figura 7 sobre la morosidad en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560, se obtuvo que en el año 2019 durante los meses de enero a abril se incrementó de 7.41% a 8.49%, esto debido a que la cartera vencida se incrementó durante dichos meses y por ende la cantidad de socios morosos, además el promedio de morosidad en días estuvo alrededor de 29 días. A partir del mes de abril hasta julio se registró una caída de la morosidad de 8.49% hasta 6.75% respectivamente, los siguientes meses se evidencia una morosidad variada, para finalmente, reducirse en el mes de noviembre de 7.27% a 5.93% en el mes de diciembre.

4.2. Contrastación de hipótesis

En primer lugar, se realizó la prueba de normalidad con la finalidad de determinar el coeficiente de correlación que resulta funcional para la obtención de resultados inferenciales. En ese sentido, debido a que la muestra cuenta con 16 sujetos encuestados, se procedió a aplicar la prueba de Shapiro–Wilk, la cual se utiliza para probar la normalidad si el tamaño máximo de la muestra es 50 miembros, resulta preciso indicar que se rechaza la hipótesis nula, es decir la distribución normal de los datos, si el p-valor es menor a 0.05 (Flores & Flores, 2021, p. 88)

Hipótesis:

Prueba de normalidad de la gestión del riesgo crediticio

H1: La variable gestión del riesgo crediticio NO tiene una distribución normal

H0: La variable gestión del riesgo crediticio SI tiene una distribución normal

Prueba de normalidad de la morosidad

H1: La variable morosidad NO tiene una distribución normal

H0: La variable morosidad SI tiene una distribución normal



Tabla 10.
Prueba de normalidad Shapiro–Wilk

	Estadístico	Shapiro–Wilk	
		Gl	p-valor
Gestión del riesgo crediticio	.857	16	.017
Morosidad	.860	16	.019

En la tabla anterior se puede observar que el p-valor para la variable Gestión del riesgo crediticio es inferior a 0.05, por lo que se puede afirmar que no sigue una distribución normal. Del mismo modo, la prueba de Shapiro–Wilk demostró que la variable Morosidad tampoco sigue una distribución normal, puesto que su p-valor también es menor que 0.05. En ese sentido, se rechaza la hipótesis nula que señala la existencia de una normalidad del grupo de datos dado que es menor al nivel de significancia dada en el estudio, por ello, para analizar la relación entre las variables, se procederá a utilizar estadística no paramétrica; es específico, se aplicará la prueba de correlación de RHO Spearman dado que se recomienda su uso cuando se trata de distribuciones no normales.

Además, a fin de que se comprendan los parámetros de interpretación, a continuación, se muestran los intervalos y la interpretación de sus valores.

Tabla 11.
Rango de coeficientes de Spearman

Interpretación	Valor
Correlación negativa perfecta	-1.00
Correlación negativa fuerte	-0.90
Correlación negativa considerable	-0.75
Correlación negativa moderada	-0.50
Correlación negativa débil	-0.10
No hay correlación	0.00
Correlación positiva débil	0.10
Correlación positiva moderada	0.50
Correlación positiva considerable	0.75
Correlación positiva fuerte	0.90
Correlación positiva perfecta	1.00

Nota. Tomado de Montes et al. (2022)

Como se puede observar en la tabla 11, los intervalos se encuentran referidos en función a valores de referencia que permite identificar cuál es la correlación existente entre los datos de dos variables. En ese sentido, en las siguientes páginas del presente trabajo, los valores obtenidos de la prueba Rho de Spearman serán interpretados en función a lo mostrado líneas arriba.



Relación entre la evaluación crediticia y la morosidad en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019.

Tabla 12.

Prueba de normalidad entre la evaluación crediticia y la morosidad

	Shapiro–Wilk		
	Estadístico	G1	p-valor
Evaluación crediticia	.869	16	.026
Morosidad	.860	16	.019

De acuerdo con la tabla 12, la prueba de Shapiro–Wilk demostró que el p-valor de la evaluación crediticia y de la morosidad es inferior a 0.05, por lo que se puede afirmar que el grupo de datos no presentan una distribución normal, por ello, para analizar la relación entre las variables, se aplicó la prueba de correlación de RHO Spearman.

Tabla 13.

Relación entre la evaluación crediticia y la morosidad en el año 2019

			Evaluación crediticia	Morosidad
Rho de Spearman	Evaluación crediticia	Coefficiente de correlación	1.000	-.617*
		Sig. (bilateral)	.	.011
		N	16	16
	Morosidad	Coefficiente de correlación	-.617*	1.000
		Sig. (bilateral)	.011	.
		N	16	16

Fuente: Encuesta aplicada.

Criterio:

Si: $p \leq 0,05$ = Se acepta la hipótesis alternativa de investigación (Hi)

Si: $p > 0,05$ = Se rechaza la hipótesis alternativa de investigación (Hi)

Hipótesis:

Hi: Existe relación significativa entre la evaluación crediticia y la morosidad en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda 560 – 2019.

Ho: No existe la relación significativa entre la evaluación crediticia y la morosidad en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda 560 – 2019.



Los resultados en la tabla 13 indican que la correlación entre las variables bajo estudio, cuyo nivel de significancia fue 0,011, menor a 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa de la investigación. El resultado del coeficiente de correlación obtuvo un valor de -0.617, lo que permite indicar que la evaluación crediticia se relaciona de forma moderada y negativa con la morosidad en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda 560 – 2019; esto indica que se verifican los antecedentes crediticios y la capacidad de pago del solicitante para determinar si la aprobación del crédito es un beneficio para la entidad.

Relación entre el otorgamiento de créditos y la morosidad en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019.

Tabla 14.

Prueba de normalidad entre el otorgamiento de créditos y la morosidad

	Estadístico	Shapiro–Wilk	
		Gl	p-valor
Otorgamiento de créditos	.873	16	.031
Morosidad	.860	16	.019

En concordancia con lo presentado en la tabla 14, según la prueba de Shapiro–Wilk el p-valor del otorgamiento crediticio y de la morosidad es inferior a 0.05, por ello, se puede afirmar que el grupo de datos no presentan una distribución normal, en ese sentido, para analizar la relación entre ambas, se aplicó la prueba de correlación de RHO Spearman.

Tabla 15.

Relación entre el otorgamiento de créditos y la morosidad en el año 2019

			Otorgamiento crediticio	Morosidad
Rho de Spearman	Otorgamiento crediticio	Coefficiente de correlación	1,000	-,657
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	16	16
Rho de Spearman	Morosidad	Coefficiente de correlación	-,657	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	16	16

Fuente: Encuesta aplicada

Criterio:

Si: $p \leq 0,05$ = Se acepta la hipótesis alternativa de investigación (Hi)



Si: $p > 0,05$ = Se rechaza la hipótesis alternativa de investigación (H_i)

Hipótesis:

H_i : Existe relación significativa entre el otorgamiento de créditos y la morosidad en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda 560 – 2019.

H_o : No existe relación significativa entre el otorgamiento de créditos y la morosidad en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda 560 – 2019.

Los resultados en la tabla 15 indican que la correlación entre las variables bajo estudio tiene un nivel de significancia de 0,006, que es menor que 0.05; por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa de la investigación. Además, el coeficiente de correlación es -0.657, lo que indica que el otorgamiento de créditos se relaciona de manera moderada y negativa con la morosidad en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda 560 – 2019; ello evidencia que las prácticas de seguimiento son importantes porque, aunque se demostrase que el socio estuviera calificado para recibir el crédito, podría no concretar el pago en las fechas estipuladas.

Relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019.

Tabla 16.

Prueba de normalidad entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad

	Shapiro–Wilk		
	Estadístico	Gf	p-valor
Gestión del riesgo crediticio	.857	16	.017
Morosidad	.860	16	.019

De acuerdo con lo presentado en la tabla 16, la prueba de Shapiro–Wilk demostró que el p-valor de la gestión del riesgo crediticio y de la morosidad es inferior a 0.05, por lo que se puede afirmar que el grupo de datos no presentan una distribución normal, por ello, para analizar la relación entre las variables, se aplicó la prueba de correlación de RHO Spearman.



Tabla 17.

Relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad en el año 2019

			Gestión del riesgo crediticio	Morosidad
Rho de Spearman	Gestión del riesgo crediticio	Coefficiente de correlación	1,000	-,607*
		Sig. (bilateral)	.	,013
	Morosidad	N	16	16
		Coefficiente de correlación	-,607*	1,000
		Sig. (bilateral)	,013	.
		N	16	16

Fuente: Encuesta aplicada

Criterio:

Si: $p \leq 0,05$ = Se acepta la hipótesis alternativa de investigación (Hi)

Si: $p > 0,05$ = Se rechaza la hipótesis alternativa de investigación (Hi)

Hipótesis:

Hi: Existe relación significativa entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019.

Ho: No existe relación significativa entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019.

Los resultados en la tabla 17 indican que la correlación entre las variables bajo estudio tiene un nivel de significancia de 0,013, menor que 0.05; por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa. Asimismo, el coeficiente de correlación es -0.607, ello indica que la gestión del riesgo crediticio se relaciona de forma negativa y moderada con la morosidad en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019. Este resultado evidencia que no todos los socios son aptos para cumplir un compromiso de pago; ya sea por inestabilidad salarial, historial de deudas bancarias, entre otros antecedentes que ofrezcan un perfil inadecuado y, por ende, es posible que el socio incida en la morosidad. Asimismo, si se identifica que no es capaz, tras la aprobación, de garantizar los pagos, se ha de someter a evaluación la adopción de soluciones para conseguir el abono.

4.3. Discusión de resultados

Según con el objetivo específico 1, identificar la situación de la gestión del riesgo crediticio en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019, se obtuvo que el 62.5% considera que existe una inadecuada gestión del riesgo crediticio porque no se verifica la capacidad de pago que tiene el socio en el sistema de la Cooperativa y su calificación crediticia en otras instituciones,



además no se realiza el seguimiento de créditos importantes y no tiene establecido un porcentaje para la cobertura de cartera pérdida. Este resulta mucho mayor a los que consideran que la gestión es regular (25.0%) o adecuada (12.5%), en suma, ello demuestra que más de la mitad de los trabajadores considera que la situación de la gestión del riesgo crediticio es deficiente. En ese sentido, para que una entidad se mantenga en condiciones óptimas, es necesario que se cuente con una gestión adecuada del riesgo crediticio; el hecho que un bajo porcentaje considere ello, demuestra que un 87% no reconoce a la empresa en la capacidad de identificar de manera eficiente el riesgo en el otorgamiento de créditos. Este resultado es similar a lo encontrado por Condor y Taipe (2019) pues halló un 50% colaboradores de Mi Banco – Agencia Chupaca estuvieron de acuerdo que sobre una correcta gestión del riesgo crediticio. Asimismo, los resultados concuerdan con Pandey et al. (2021) puesto que encontraron que la gestión del riesgo crediticio fue inadecuada, por lo que se planteó un modelo para su mejora. Por su parte, Castro y Vásquez (2015) encontraron una gestión de riesgo crediticio inadecuada, debido a que se tenía en cuenta perfiles con niveles de riesgo elevados en su mayoría y el estudio de Hincapié (2018), la califico como inadecuada porque no existe una identificación de este, así como, una medición y control. Finalmente, el resultado se alinea a lo mencionado por Santacruz (2019) que una gestión de riesgo crediticio inadecuada cuando no se realiza una adecuada administración de cartera, no se hace una evaluación correcta y un seguimiento de los créditos. Tanto en el ámbito internacional, nacional y en el estudiado en el presente trabajo se demuestra que no existe una mayoría que logre indicar que exista una gestión correcta del riesgo crediticio, la tendencia muestra que la mayoría de los colaboradores de estas instituciones se encuentran de acuerdo en que existe una mala gestión del riesgo crediticio.

Según con el objetivo específico 2, identificar la morosidad en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019, se obtuvo que, durante los meses de enero a abril, se incrementó de 7.41% a 8.49%, esto debido a que la cartera vencida se elevó durante dichos meses y por ende la cantidad de socios morosos, también el promedio de morosidad en días estuvo alrededor de 29 días. A partir de los siguientes meses se evidencia una morosidad variada, para finalmente, reducirse en el mes de noviembre de 7.27% a 5.93% en el mes de diciembre. Tales resultados tienen asidero en lo observado en investigaciones anteriores, como la realizada por Tsintsadze et al. (2018), la cual obtuvo que la gran mayoría de los créditos otorgados entre los años 2011 y 2017 estuvieron destinados hacia individuos (79-98%), que utilizaron tales fondos para consumo e hipotecas. Asimismo, en Perú, el estudio de Izarra (2016), calculo que la morosidad en los créditos otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica alcanzó una media de 8.49%, observando una concordancia el resultados puesto que, durante los años estudiado, la morosidad en ambos tipos de créditos se encontró entre 7 y 10%. En ese sentido, los antecedentes nacionales e internacionales muestran ser similares a los resultados en el presente trabajo, con índices de morosidad cercanos para estas entidades financieras. Además, Bueno y Arias (2022) encontraron que la morosidad un periodo



anterior se encontraba entre el 6 y 7% y, con la llegada de medidas restrictivas, estas aumentaron a 8.32% en julio de 2020, es decir se volvió inadecuada. Lo encontrado anteriormente está enmarcado en lo mencionado por el Fondo Monetario Internacional (2018), donde se afirma que la cartera vencida es aquella en la que se encuentran las cuentas por cobrar que tiene una institución financiera cuya fecha de pago está vencida y aún no se realiza el cobro respectivo. La tendencia muestra que lo usual es encontrar créditos morosos mayores de 7%, pero menores al 10% de todos los créditos otorgados.

Conforme con el objetivo específico 3, determinar la relación entre la evaluación crediticia y la morosidad en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019, se obtuvo que el Sig. (bilateral) es 0.011, lo cual resulta menor que 0.05, y el coeficiente de correlación es -0.617. Todo ello indica que la evaluación crediticia se relaciona de manera negativa y moderada con la morosidad; implicando que el proceso de verificación de los antecedentes crediticios y la capacidad de pago de los solicitantes constituyen políticas de protección a fin de determinar si la aprobación del crédito favorecerá a la entidad. Dichos resultados son similares a la investigación de Céspedes (2015) quien llegó a concluir que hay un alto nivel de morosidad en la institución causado principalmente por la poca capacidad económica del cliente para cumplir con el pago, algo que se hubiera solucionado con un modelo adecuado de evaluación de otorgamientos de créditos. Así también Olobo et al. (2021) encontraron que la evaluación crediticia se relaciona significativamente con la morosidad. Los resultados mostrados por los autores son similares a la presente investigación porque en ambos se encontró que la evaluación de créditos se relaciona de forma significativa, manera negativa o indirecta con el nivel de morosidad de la institución. Además, este hallazgo se asocia con lo mencionado por García (2015) sobre la evaluación crediticia que lo define como el análisis crediticio y la determinación del monto del crédito y verificar la fuente de ingresos que tiene el cliente para cumplir con el mismo, previamente verificando su calificación como cliente financiero.

Según con el objetivo específico 4, determinar la relación entre el otorgamiento de créditos y la morosidad en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019, se obtuvo que el Sig. (bilateral) 0,006 es menor que 0.05 y el coeficiente de correlación es -0.657, lo cual indica que el otorgamiento de créditos se relaciona de forma negativa y moderada con la morosidad. En ese sentido, los procedimientos que comprenden el seguimiento denotan relevancia ya que representan una medida de control con la finalidad de supervisar si el socio pudiera no concretar el pago en las fechas estipuladas; de tal modo que se proceda con la aplicación de acciones contingentes para que logre el abono. Dichos resultados son similares a la investigación de Olobo et al. (2021) quienes evidenciaron que el correcto otorgamiento crediticio se relaciona con que la morosidad sea menor, es decir existe una relación significativa. Además, lo mencionado está enmarcado en la literatura de García (2015) quien sostiene que el otorgamiento crediticio es la parte crítica y fundamental en la



gestión del riesgo crediticio, la cual debe realizarse de forma correcta para garantizar y tener una cartera de crédito saludable.

Respecto al objetivo general, determinar la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019, se obtuvo que el Sig. (bilateral) 0,013 es menor que 0.05 y el coeficiente de correlación es -0.607, indica que la gestión del riesgo crediticio se relaciona de forma negativa y moderada con la morosidad. Por lo que un abordaje integral que abarque un examen especializado de los socios a fin de calificar su aptitud de cumplimiento de pago; ya sea por el flujo salarial, el historial de deudas bancarias, entre otros antecedentes, sirve de orientación eficaz para la entidad. Sin embargo, cuando se decida aprobar el crédito, el contar con un despliegue de prácticas que monitoreen los pagos crediticios permite que desarrollar una cultura de pago en los socios. Dichos resultados son similares a la investigación de Condor y Taipe (2019) quienes afirmaron que existe la relación entre la gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad. De la misma manera con el estudio de Izarra (2016) dado que halló una relación significativa entre gestión del riesgo crediticio y la morosidad, asimismo, Olobo et al. (2021) encontraron que la gestión del riesgo crediticio, se relaciona de forma importante con la morosidad y estabilidad de las entidades bancarias. Por su parte, Sahiti y Sahiti (2021) obtuvo una relación estadística positiva significativa entre la gestión de riesgos crediticios y la eficiencia de las entidades bancarias; es decir, una gestión eficaz mejora en el reconocimiento de la potencial morosidad. Mientras que, Castro y Vásquez (2015) llegaron a concluir que la gestión de riesgo crediticio con un plan de riesgo crediticio permitirá la disminución de la morosidad debido a que dará protocolos y normativas para limitar la cantidad del crédito y el plazo de pago para los clientes que no tengan una fuente sustentable de ingresos con los cuales puedan asumir dicho compromiso. Finalmente, este hallazgo se encuentra enmarcado en la literatura de García (2015) quien sostiene que la gestión del riesgo de crédito es como el proceso de identificar y analizar los factores de riesgo, que mide el nivel de riesgo, por lo tanto, la selección de medidas para gestionar las actividades de crédito para limitar y eliminar los riesgos en el proceso de crédito.



CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

El 62.5% de los trabajadores considera que existe una inadecuada gestión del riesgo crediticio en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019 porque no se verifica adecuadamente la capacidad de pago que tiene el socio en el sistema de la Cooperativa y su calificación crediticia en otras instituciones, además no se realiza el seguimiento de créditos importantes y no tiene establecido un porcentaje para la cobertura de cartera perdida.

Respecto al nivel de morosidad en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019, durante los meses de enero a abril, se incrementó de un 7.41% a 8.49%, esto fue porque la cartera vencida se elevó en dichos meses debido al incumplimiento del pago de los socios en las fechas programadas, asimismo aumento la cantidad de socios morosos, y el promedio de morosidad estuvo alrededor de los 29 días. además, a partir de los siguientes meses se evidenció una morosidad variada que se redujo de 7.27% a 5.93% para el mes de diciembre.

Se determinó que la evaluación crediticia se relaciona de manera significativa con la morosidad en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019, dado que su nivel de significancia fue de 0.011, además, se halló una correlación Rho de Spearman de -0.616, que señala una relación negativa y moderada, lo cual supone que la evaluación de los solicitantes, considerando datos como antecedentes crediticios y la capacidad de pago, contribuiría a viabilizar la aprobación del crédito en un marco de seguridad para la entidad.

Además, se determinó que el otorgamiento de créditos se relaciona de manera significativa con la morosidad en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019, debido a que se obtuvo un nivel de significancia de 0,006, además su coeficiente de correlación Rho de Spearman fue -0.657, lo que indica una relación negativa y moderada, lo cual evidencia que los procesos de seguimiento permiten ejercer un control sobre el socio a fin de garantizar que concrete su pago en las fechas correspondientes y tomar medidas lo más pronto posible cuando incurra en la morosidad.

Finalmente, se determinó que la gestión del riesgo crediticio se relaciona de manera significativa con la morosidad en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019, pues se obtuvo un nivel de significancia del 0,013, asimismo, se halló un coeficiente de correlación Spearman de -0.607, que indica una relación negativa y moderada. Por ello, se evidencio que un estricto cumplimiento de un sistema que comprenda las actividades de evaluación y elaboración del perfil del socio, así como brindar seguimiento a sus cuotas tras la autorización crediticia, reducen la probabilidad de que se incrementen los casos de morosidad.



RECOMENDACIONES

En primer lugar, el estudio sugiere que es pertinente evaluar la capacidad de pago que tienen los socios de una entidad de manera trimestral, comprobando que están en clasificación normal; asimismo, se debe establecer un porcentaje para la cobertura de cartera pérdida en su normativa, con el propósito de que la gestión de riesgo crediticio sea adecuada y se reduzca el nivel de morosidad.

Por otro lado, se le recomienda una implementación de cobranzas de deudas de manera mensual, a través de llamadas telefónicas, por mensaje o presencial, con el fin de evitar el atraso deficiente, dudoso y en pérdida, y garantizar que concreten sus pagos en las fechas que les corresponden, esto permitirá que el nivel de morosidad disminuya de manera considerable y por ende mejorará la situación económica y financiera de la entidad.

Asimismo, se sugiere revisar constantemente las referencias, los antecedentes crediticios, para aprobar los créditos con mayor seguridad, evitando riesgos de incurrir en niveles de morosidad perjudiciales para la entidad.

Se recomienda a realizar seguimiento de manera semanal a fin de tener la certeza de que se concretarán los pagos en las fechas pactadas, así como, ser imparciales al momento de evaluar el monto, teniendo en cuenta las pautas de la entidad con el propósito de reducir el nivel de morosidad registrada por la institución en los próximos años.

Finalmente, se sugiere necesario realizar evaluaciones de manera mensual a perfiles solicitantes, para que de esta forma puedan tener un listado y puedan realizarse autorizaciones crediticias cuando sea necesario y de forma adecuada, a fin de reducir el nivel de morosidad y evitar el incremento de la cartera en deficiente, dudoso y pérdida.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albarran, V., Montes, F., y Meza, I. (2015). *El riesgo de no pago en una institución microfinanciera del municipio de Tenancingo estado de México, 2011-2014*. Universidad Autónoma del Estado de México, Tenancingo.
http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/40683/TESIS-IMF_Password_Removed.pdf?sequence=1
- Amaya, J. (21 de enero de 2020). *Bancos, cooperativas y compañías de financiamiento sí responderían ante riesgos inesperados*. La República:
<https://www.larepublica.co/finanzas/bancos-cooperativas-y-companias-de-financiamiento-si-responderian-ante-riesgos-inesperados-2954100>
- Baltazar, C. (2016). Modelo de gestión del riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mirachina. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato.
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1673/1/76186.pdf>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación: Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales* (Cuarta ed.). Bogotá: Pearson.
- Bnamericas. (06 de julio de 2020). *Morosidad en Colombia: los bancos con mayores y menores índices*. Bnamericas: <https://www.bnamericas.com/es/reportajes/morosidad-en-colombia-los-bancos-con-mayores-y-menores-indices>
- Bobadilla, E. (25 de marzo de 2019). *En el 2018 Aumentó la Morosidad Crediticia en el Perú*. Gestión: <https://gestion.pe/publireportaje/2018-aumento-morosidad-crediticia-peru-255634-noticia/>
- Bueno, W., & Arias, G. (2022). La morosidad de las Cajas Municipales del Perú en la era pre y post covid. Análisis del sector microempresarial. *Economía & Negocios*, 4(1), 77–89.
<https://doi.org/10.33326/27086062.2022.1.1352>
- Calderón, J. (2014). *Estados financieros*. Lima: JCM Editores.
- Calle, J. (28 de febrero de 2018). *¿Cómo gestionar el riesgo crediticio?* Cero:
<https://www.riesgoscero.com/blog/como-gestionar-el-riesgo-crediticio>
- Carrasco, S. (2018). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación* (Ed. 2da. ed.). Lima: Editorial San Marcos.
- Castro, L., y Vásquez, R. (2015). *Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios en la Coopac Valle La Leche en la provincia de Ferreñafe, año 2015*. Universidad Señor de Sipán, Chiclayo.



- <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3016/TESIS%2027.10.2015%20Final.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Céspedes, W. (2015). *Factores determinantes de la morosidad en la financiera Edyficar en el distrito de Sorochnuco-Cajamarca: una propuesta de políticas y mecanismos para disminuirla*. Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca. <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/731/T%20658%20C421%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chavarín, R. (2015). Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas*. <http://www.scielo.org.mx/pdf/rmef/v10n1/1665-5346-rmef-10-01-00073.pdf>
- Chuke, E., y Okeke, C. (2018). Impact of Credit Risk Management on the Performance of Selected Nigerian Banks. *International Journal of Economics and Financial Issues*. <http://econjournals.com/index.php/ijefi/article/download/6001/pdf>
- Condor, K., y Taípe, J. (2019). *Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en Mi Banco – Agencia Chupaca – 2018*. Universidad Peruana de Los Andes, Huancayo. http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/897/T037_77019731_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Córdova, I. (2018). *Instrumentos de investigación* (Primera ed.). Lima: San Marcos.
- Díaz, R. (2018). Determinantes de la Tasa de Morosidad de la Cartera Bruta de Consumo: Desde la visión de los datos de panel dinámicos. *Superintendencia de Bancos*. http://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/wp-content/uploads/sites/4/downloads/2018/12/determinantes_tasa_morosidad_nov-18.pdf
- Flores, C., & Flores, K. (2021). Pruebas para comprobar la normalidad de datos en procesos productivos: Anderson-Darling, Ryan-Joiner, Shapiro-Wilk y Kolmogórov-Smirnov. *Societas*, 23(2), 83-106.
- Fondo Monetario Internacional, FMI. (2018). *Morosidad de Cartera*. FMI, Washington D.C.: https://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/wp-content/uploads/sites/4/downloads/2018/01/morosidad_de_cartera.pdf
- García, G. (2015). *Gestión del riesgo crediticio en entidades financieras*. PICP. Universidad Abierta Interamericana, Rosario. <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC120645.pdf>
- Golik, J. (2016). *Expected Utility Hypothesis – its origin and development*. Gdańsk University of Technology, Gdańsk. https://www.researchgate.net/publication/311424252_Expected_Utility_Hypothesis_-_its_origin_and_development



- Heredia, F., y Torres, H. (2018). Gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad de la caja de ahorro y crédito de José Leonardo Ortiz – 2018. *Tzhoecoen*.
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/download/1067/909>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *La metodología de la investigación*. Ciudad de México: Mc Graw Hill Education.
- Hincapié, L. (2018). Análisis del riesgo crediticio y riesgo operacional en los fondos mutuos de inversión en Colombia. Universidad EAFIT, Bogotá.
https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/12961/Linamaria_HincapieMarin_2018.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- İncekara, A., y Çetinkaya, H. (2019). Credit Risk Management: A Panel Data Analysis on The Islamic Banks in Turkey. *Procedia Computer Science*.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050919313067>
- Izarra, M. (2016). *Riesgo crediticio y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 – Huancavelica - periodo 2014*. Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica.
<http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1358/TP%20-%20UNH.%20CONT.%200088.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jímenez, M. (04 de mayo de 2020). *El 20% del crédito bancario se concentra en los sectores más castigados por el coronavirus*. el Periódico:
<https://www.elperiodico.com/es/economia/20200504/e-20-del-credito-bancario-se-cocentra-en-los-sectores-mas-castigados-por-el-coronavirus-7949835>
- Jordan, P., y Peralta, O. (2019). Riesgos en los depósitos de ahorros de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillabamba, periodo 2017. Universidad Andina del Cusco, Cusco.
http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2822/1/Pavel_Oscar_Tesis_bachiller_2019.pdf
- Kaehler, B., y Grundei, J. (2018). *HR Governance: A theoretical introduction*. Cham: Springer.
https://www.researchgate.net/publication/326209797_The_Concept_of_Management_In_Search_of_a_New_Definition
- Kisel'áková, D., Horváthová, J., Sofrankova, B., y Šoltés, M. (2015). Analysis of risks and their impact on enterprise performance by creating enterprise risk model. *Polish Journal of Management Studies*, 11(2), 50-61.
https://www.researchgate.net/publication/282886709_Analysis_of_risks_and_their_impact_on_enterprise_performance_by_creating_enterprise_risk_model



- Konovalova, N., Kristovska, I., y Kudinska, M. (2016). Credit risk management in commercial banks. *Polish Journal of Management Studies*.
https://www.researchgate.net/publication/304669880_Credit_risk_management_in_commercial_banks
- Liao, H., Chen, T., y Su, Y. (2016). Credit analysis of corporate credit portfolios a cash flow based conditional independent default approach. *The 29th Annual Conference on PBFEM*, 1(1), 1-34. http://centerforpbefr.rutgers.edu/TaipeiPBFryD/01-16-09%20papers/3-3%20Hsien-hsing%20Liao_CID105h.pdf
- Martínez, V. (19 de mayo de 2020). *Alerta bancaria: La morosidad del crédito podría duplicarse por la pandemia*. *El Mundo*:
<https://www.elmundo.es/economia/2020/05/19/5ec2b9ddfdffde338b45b3.html>
- Miranda, M. (06 de agosto de 2018). *SBS fortalecerá gestión del riesgo crediticio*. *El Peruano* :
<https://elperuano.pe/noticia-sbs-fortalecera-gestion-del-riesgo-crediticio-69862.aspx>
- Montes, A., Ochoa, J., Juárez, B., Vázquez, M., & Díaz León, C. (2021). Aplicación del coeficiente de correlación de Spearman en un estudio de fisioterapia. *Cuerpo Académico de Probabilidad y Estadística*, 1-5.
<https://www.fcfm.buap.mx/SIEP/2021/Extensos%20Carteles/Extenso%20Juliana.pdf>
- Noreña, A., Alcaraz, N., Rojas, J., y Rebolledo, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cuantitativa. *Aquichan*, 12(3), 263-274.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74124948006>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Olobo, M., Karyeija, G., Sande, P., & Khoch, S. (2021). Credit Risk Management Practices and Performance of Commercial Banks in South Sudan. *Journal of Financial Risk Management*, 10(3), 306-316. <https://doi.org/10.4236/jfrm.2021.103018>
- Pandey, M., Mittal, M., & Subbiah, K. (2021). Optimal balancing & efficient feature ranking approach to minimize credit risk. *International Journal of Information Management Data Insights*, 1(2), 100037. <https://doi.org/10.1016/j.jjime.2021.100037>
- Pedroza, M. (2019). *Modelo de evaluación crediticia para la reducción del riesgo de cartera en la Cooperativa de Caficultores del Catatumbo Ltda. de la ciudad de Ocaña*. Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, Ocaña.
<http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/bitstream/123456789/2451/1/32294.pdf>



- Sahiti, A. & Sahiti, A. (2021). The commercial banks' credit risk efficiency: Empirical evidence from Kosovo. *Journal of Eastern European and Central Asian Research*, 8(2), 240-254. <https://doi.org/10.15549/jeecar.v8i2.635>
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. <http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf>
- Santacruz, L. (2019). *Administración de la cartera de créditos y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura - Agencia Cajamarca. 2017*. Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca. <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/3492/SANTA%20CRUZ%20PALOMINO%20LUIS%20MIGUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- SBS. (2011). *Resolución SBS N° 3780-2011*. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, Lima. https://intranet2.sbs.gob.pe/dv_int_cn/774/v3.0/Adjuntos/3780-2011.r.pdf
- SBS. (2019). *Resolución SBS N° 480-2019*. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, Lima. <https://es.scribd.com/document/400507731/Resolucion-Sbs-0480-2019>
- Siguas, A. (2019). *EL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO Y SU RELACIÓN CON LA CLASIFICACIÓN CREDITICIA DEL DEUDOR EN LA EMPRESA DE BIENES Y SERVICIOS PARA EL HOGAR S.A.C., IQUITOS, PERIODO-2018*. Universidad Privada de la Selva Peruana, Iquitos. <http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/81/ALDO%20FLAVIO%20SIGUAS%20SOTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Srinivas, K. (2019). Process of Risk Management. En A. Hessami, *Perspectives on risk, assessment and management paradigms* (págs. 1-16). https://www.researchgate.net/publication/331783796_Process_of_Risk_Management
- Tsintsadze, A., Oniani, L., & Ghogoberidze, T. (2018). Determining and predicting correlation of macroeconomic indicators on credit risk caused by overdue credit. *Banks and Bank Systems*, 13(3), 114-119. [http://dx.doi.org/10.21511/bbs.13\(3\).2018.11](http://dx.doi.org/10.21511/bbs.13(3).2018.11)
- Velasco, J. (2017). *Análisis del índice de morosidad y su impacto en la rentabilidad del sistema de bancos privados*. Universidad Internacional SEK, Quito. <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/2636/1/ANALISIS%20DEL%20INDICE%20DE%20MOROSIDAD%20Y%20SU%20IMPACTO%20EN%20LA%20RENTABILIDAD%20EN%20LOS%20BANCOS%20PRIVADOS%20EN%20IMBABU.pdf>



Vilca, C., & Torres, J. (2021). Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en colaborares de una entidad financiera del departamento de Puno. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 8(1), 70-85.

Witzany, J. (2017). *Credit risk management*. Praga: Springer.
https://www.researchgate.net/publication/314119706_Credit_Risk_Management

Yip, C., Reena, L., y Leong, B. (2016). Legal and ethical issues in research. *Indian Journal of Anaesthesia*, , 76-80.
https://www.researchgate.net/publication/308133878_Legal_and_ethical_issues_in_research



ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencias

Título: La gestión del riesgo crediticio y la morosidad en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019									
Formulación	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos	Diseño	Método	Población y Muestra
¿Cuál es la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019?	Determinar la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019.	Existe relación significativa entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019.	Gestión del riesgo crediticio	Evaluación crediticia	Experiencia crediticia	Cuestionario	No experimental	Hipotético, deductivo, analítico	Población: 16 trabajadores de la COOPAC Todos los Santos de Chota. Muestra: 16 trabajadores de la COOPAC Todos los Santos de Chota.
					Capacidad de pago				
¿Cuál es la situación de la gestión del riesgo crediticio	Identificar la situación de la gestión del riesgo crediticio en la	La situación de la gestión del riesgo en la COOPAC			Flujo de ingresos y egresos				



<p>en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019?</p> <p>¿Cuál es la morosidad en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la evaluación crediticia y la morosidad en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el otorgamiento de</p>	<p>COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019.</p> <p>Identificar la morosidad en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019.</p> <p>Determinar la relación entre la evaluación crediticia y la morosidad en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019.</p> <p>Determinar la relación del otorgamiento de créditos y la morosidad en la COOPAC Todos</p>	<p>Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019 es de nivel inadecuado. La morosidad es creciente en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019. Existe relación significativa entre la evaluación crediticia y la morosidad en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda 560 – 2019.</p>	<p>Morosidad</p>	<p>Otorgamiento o crediticio</p>	Antecedente crediticio	<p>Cuestionario</p> <p>Guía de análisis documental</p>				
					Aprobación					
					Seguimiento					
					Recuperación					
					Categoría Deficiente					Atraso entre 60 a 120 días
					Categoría Dudoso					Atraso entre 120 a 365 días
Categoría Pérdida	Atrasos mayores a 365 días									



créditos y la morosidad en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019?	los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019.	Existe relación significativa entre el otorgamiento de créditos y la morosidad en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda 560 – 2019.							
--	---------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--



Anexo 2. Cuestionario de la variable gestión de riesgo crediticio

Cuestionario N°01

INTRODUCCIÓN

El presente instrumento pretende medir la gestión de riesgo crediticio en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560, mediante las respuestas de cada uno de los trabajadores de las áreas. Por favor, se requiere su sinceridad para cada una de las siguientes preguntas.

AUTORA

Irma Bustamante Bustamante.

INDICACIONES

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un “X” la alternativa elegida.

Escala de conversión	1	2	3	4	5
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo

N°	GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO	1	2	3	4	5
		D1. Evaluación crediticia				
	I.1. Experiencia crediticia					
1	En la COOPAC se realiza la verificación de la experiencia crediticia del solicitante					
2	Se constata el comportamiento del socio revisando si es responsable con otras obligaciones financieras					
	I.2. Capacidad de pago					
3	Se verifica la capacidad de pago que tiene el socio en el sistema de la Cooperativa					
4	Se comprueba la disponibilidad económica del socio para que acceda a un crédito					
	I.3. Flujo de ingresos y egresos					



5	Se evalúan los flujos de caja tanto a nivel de actividades de operación, inversión y financiamiento					
6	Existe suficiencia en relación con la estructura de pasivos ajustados al ciclo productivo del negocio					
I.4. Antecedentes crediticios						
7	Se evalúa si el solicitante tuvo previamente acceso al crédito en otras entidades financieras					
8	Se evalúa que el solicitante posea una clasificación normal en créditos en otras entidades financieras					
D2. Otorgamiento crediticio						
I.1. Aprobación						
9	Para la aprobación de créditos se considera el monto y el socio para que el analista realice la evaluación.					
10	La aprobación se realiza de acuerdo con las pautas establecidas por la Cooperativa					
I.2. Seguimiento						
11	Se realiza el seguimiento de créditos importantes de la Cooperativa					
12	Se evalúan aquellos créditos con riesgo a generar mora					
I.3. Recuperación						
13	La cooperativa tiene establecido un porcentaje para la cobertura de cartera perdida					
14	La cooperativa brinda la facilidad para que se realice una compra de deuda por otra entidad financiera					



Anexo 3. Cuestionario de morosidad

Cuestionario N°02

Instrucción: Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un “X” la alternativa elegida.

Escala de conversión	1	2	3	4	5
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	MOROSIDAD	1	2	3	4	5
		Categoría deficiente				
1	Se ha incrementado la cartera de clientes con atraso entre 60 a 120 días					
2	La Cooperativa tiene alta cantidad de créditos cuyas fechas de pago están con un atraso de 60 a 120 días					
3	Es recurrente que los socios ingresen a la categoría de deficiente					
4	Después de notificarse al socio, siempre continúa presentando demora en el pago de las cuotas					
	Categoría Dudoso					
5	Se ha incrementado la cartera de clientes con atraso entre 120 a 365 días					
6	La Cooperativa tiene alta cantidad de créditos cuyas fechas de pago están con un atraso de 120 a 365 días					
7	Frecuentemente los socios demoran entre 120 a 365 días en realizar el pago correspondiente de sus créditos					
8	Después de notificarse al socio, siempre continúa presentando demora en el pago de las cuotas					
	Categoría Pérdida					
9	Se ha incrementado la cartera de clientes con atraso mayor a 365 días					



10	Se brinda facilidades para que el socio pueda cumplir con su deuda vencida					
11	Después de notificarse al socio, siempre continúa presentando demora en el pago de las cuotas					
12	La Coopac actualmente atraviesa una crisis económica por la falta del pago de créditos					



Anexo 4. Registro de la variable morosidad

Ficha de registro de datos

INTRODUCCIÓN

El presente instrumento tiene como finalidad evaluar la morosidad de la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560, durante el 2019; en base a las dimensiones e indicadores abordados.

AUTORA

Irma Bustamante Bustamante

Periodo	Cartera vencida (S/.)	Cartera total (S/.)	Demora de pago (cantidad de morosos)	Morosidad (%) $\frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera total}}$	Morosidad (días) $\frac{\text{Cartera vencida} \times 360}{\text{Cartera total}}$
Enero					
Febrero					
Marzo					
Abril					
Mayo					
Junio					
Julio					
Agosto					
Setiembre					
Octubre					
Noviembre					
Diciembre					



Anexo 5. Ficha de validación por juicio de expertos

CUESTIONARIO N° 01

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nombre del Experto	CESAR ANTONIO CIEZA GALVEZ
Profesión	CONTADOR PUBLICO
Experiencia Profesional (en años)	20 AÑOS
Título del Proyecto	La gestión del riesgo crediticio y su relación con la morosidad en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019
Nombre y apellidos de la autora	Irma Bustamante Bustamante
Instrumento Evaluado	Cuestionario

INDICACIONES:	
Evalúe cada pregunta del instrumento marcando con aspa en "1" si está totalmente de acuerdo con la pregunta, o marcando con un aspa en "0" si está totalmente en desacuerdo; si está en desacuerdo, por favor especifique sus sugerencias.	
Detalle de las preguntas del instrumento	El instrumento consta de 14 ítems y ha sido construido teniendo en cuenta las dimensiones e indicadores de la matriz de consistencia. Luego del proceso de validez de contenido mediante de juicio de expertos.

Preguntas y alternativas	Evaluación del experto	
Dimensión: Evaluación crediticia		
Indicador: Experiencia crediticia		
1. En la COOPAC se realiza la verificación de la experiencia crediticia del socio	1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:
De acuerdo (4)		
Indiferente (3)		



En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
2. Se constata el comportamiento del socio revisando si es responsable con otras obligaciones financieras		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
Dimensión: Evaluación crediticia			
Indicador: Capacidad de pago			
3. Se verifica la capacidad de pago que tiene el socio en el sistema de la COOPAC		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
4. Se comprueba la disponibilidad económica del socio para que acceda a un crédito			
4. Se comprueba la disponibilidad económica del socio para que acceda a un crédito		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
Dimensión: Evaluación crediticia			
Indicador: Flujo de ingresos y egresos			



5. Se evalúan los flujos de caja tanto a nivel de actividades de operación, inversión y financiamiento		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
6. Existe suficiencia en relación con la estructura de pasivos ajustados al ciclo productivo del negocio		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
Dimensión: Evaluación crediticia Indicador: Antecedentes crediticios			
7. Se evalúa si el socio tuvo previamente acceso al crédito en otras entidades financieras		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
8. Se evalúa que el socio posea una clasificación normal en créditos en otras entidades financieras		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			



En desacuerdo (2)		
Totalmente en desacuerdo (1)		
Dimensión: Otorgamiento crediticio		
Indicador: Aprobación		
9. Para la aprobación de créditos se considera el monto y el perfil del socio para que el analista realice la evaluación correctamente		1 (X) 0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:
De acuerdo (4)		
Indiferente (3)		
En desacuerdo (2)		
Totalmente en desacuerdo (1)		
10. La aprobación se realiza de acuerdo con las pautas establecidas por la COOPAC		1 (X) 0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:
De acuerdo (4)		
Indiferente (3)		
En desacuerdo (2)		
Totalmente en desacuerdo (1)		
Dimensión: Otorgamiento crediticio		
Indicador: Seguimiento		
11. Se realiza el seguimiento de créditos importantes de la COOPAC		1 (X) 0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:
De acuerdo (4)		
Indiferente (3)		
En desacuerdo (2)		
Totalmente en desacuerdo (1)		



12. Se evalúan aquellos créditos con riesgo a generar mora		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
13. La COOPAC tiene establecido un porcentaje para la cobertura de cartera morosa		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
14. La COOPAC brinda la facilidad para que se realice una compra de deuda por otra entidad financiera		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			



CUESTIONARIO N° 02

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nombre del Experto	CESAR ANTONIO CIEZA GALVEZ
Profesión	CONTADOR PUBLICO
Experiencia Profesional (en años)	20 AÑOS
Título del Proyecto	La gestión del riesgo crediticio y su relación con la morosidad en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019
Nombre y apellidos de la autora	Irma Bustamante Bustamante
Instrumento Evaluado	Cuestionario

INDICACIONES:

Evalúe cada pregunta del instrumento marcando con aspa en "1" si está totalmente de acuerdo con la pregunta, o marcando con un aspa en "0" si está totalmente en desacuerdo; si está en desacuerdo, por favor especifique sus sugerencias.

Detalle de las preguntas del instrumento

El instrumento consta de 12 ítems y ha sido construido teniendo en cuenta las dimensiones e indicadores de la matriz de consistencia. Luego del proceso de validez de contenido mediante de juicio de expertos.

Preguntas y alternativas	Evaluación del experto	
Dimensión: Categoría Deficiente		
Indicador: Atraso entre 60 a 120 días		
1. Se ha incrementado la cartera de socios con atraso entre 60 a 120 días	1 (<input checked="" type="checkbox"/>)	0 (<input type="checkbox"/>)
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:
De acuerdo (4)		
Indiferente (3)		
En desacuerdo (2)		




Totalmente en desacuerdo (1)			
2. La COOPAC tiene alta cantidad de créditos cuyas fechas de pago están con un atraso de 60 a 120 días		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
3. Es recurrente que los socios ingresen a la categoría de deficiente		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
4. Después de notificarse al socio, siempre continúa presentando demora en el pago de las cuotas		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
Dimensión: Categoría Dudoso			
Indicador: Atraso entre 120 a 365 días			
5. Se ha incrementado la cartera de socios con atraso entre 120 a 365 días		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			



Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
6. La COOPAC tiene alta cantidad de créditos cuyas fechas de pago están con un atraso de 120 a 365 días		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
7. Es recurrente que los socios ingresen a la categoría de dudoso			
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
8. Después de notificarse al socio, siempre continúa presentando demora en el pago de las cuotas			
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
Dimensión: Categoría Pérdida			
Indicador: Atraso mayores a 365 días			
9. Se ha incrementado la cartera de socios con atraso mayor a 365 días		1 (X)	0 ()



Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
10. Se brinda facilidades para que el socio pueda cumplir con su deuda vencida		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
11. Después de notificarse al socio, siempre continúa presentando demora en el pago de las cuotas		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
12. La COOPAC actualmente atraviesa una crisis económica por la falta del pago de créditos		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
		UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD  Mg. César Antonio Cieza Gálvez PROFESOR	




Anexo 6. Ficha de validación por juicio de expertos

FICHA DE REGISTRO DE DATOS

MOROSIDAD

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS		
Nombre del experto	CESAR ANTONIO CIEZA GALVEZ	
Profesión	CONTADOR PUBLICO	
Experiencia profesional (en años)	20 AÑOS	
Título de proyecto	La gestión del riesgo crediticio y su relación con la morosidad en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019	
Nombre y apellidos de la investigadora	Irma Bustamante Bustamante	
Instrumento Evaluado	Ficha de Registro	
<p>Evalúe cada pregunta del instrumento marcando con aspa en "1" si está totalmente de acuerdo con la pregunta, o marca con un aspa en "0" si está totalmente en desacuerdo; si está en desacuerdo, por favor especifique sus sugerencias.</p>		
Dimensiones	Indicadores	Índice de morosidad
Categoría Deficiente	Atraso entre 60 a 120 días	
Categoría Dudoso	Atraso entre 120 a 365 días	
Categoría Pérdida	Atraso mayores a 365 días	

Evaluación del experto	
1 (X)	0 ()
Sugerencias:	

Evaluación del experto	
1 (X)	0 () UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
Sugerencias:	
 Mg. Cesar Antonio Cieza Gálvez PROFESOR	



Anexo 7. Ficha de validación por juicio de expertos

CUESTIONARIO N° 01

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nombre del Experto	EDI ROJAS CAMPOS
Profesión	CONTADOR PUBLICO
Experiencia Profesional (en años)	10 AÑOS
Título del Proyecto	La gestión del riesgo crediticio y su relación con la morosidad en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019
Nombre y apellidos de la autora	Irma Bustamante Bustamante
Instrumento Evaluado	Cuestionario

INDICACIONES:

Evalúe cada pregunta del instrumento marcando con aspa en "1" si está totalmente de acuerdo con la pregunta, o marcando con un aspa en "0" si está totalmente en desacuerdo; si está en desacuerdo, por favor especifique sus sugerencias.

Detalle de las preguntas del instrumento	El instrumento consta de 14 ítems y ha sido construido teniendo en cuenta las dimensiones e indicadores de la matriz de consistencia. Luego del proceso de validez de contenido mediante de juicio de expertos.
---	---

Preguntas y alternativas	Evaluación del experto	
Dimensión: Evaluación crediticia		
Indicador: Experiencia crediticia		
1. En la COOPAC se realiza la verificación de la experiencia crediticia del socio	1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)	Sugerencias:	
De acuerdo (4)		
Indiferente (3)		



En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
2. Se constata el comportamiento del socio revisando si es responsable con otras obligaciones financieras		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
Dimensión: Evaluación crediticia			
Indicador: Capacidad de pago			
3. Se verifica la capacidad de pago que tiene el socio en el sistema de la COOPAC		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
4. Se comprueba la disponibilidad económica del socio para que acceda a un crédito			
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
Dimensión: Evaluación crediticia			
Indicador: Flujo de ingresos y egresos			



5. Se evalúan los flujos de caja tanto a nivel de actividades de operación, inversión y financiamiento		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
6. Existe suficiencia en relación con la estructura de pasivos ajustados al ciclo productivo del negocio		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
Dimensión: Evaluación crediticia			
Indicador: Antecedentes crediticios			
7. Se evalúa si el socio tuvo previamente acceso al crédito en otras entidades financieras		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
8. Se evalúa que el socio posea una clasificación normal en créditos en otras entidades financieras		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			



En desacuerdo (2)		
Totalmente en desacuerdo (1)		
Dimensión: Otorgamiento crediticio		
Indicador: Aprobación		
9. Para la aprobación de créditos se considera el monto y el perfil del socio para que el analista realice la evaluación correctamente		1 (X) 0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:
De acuerdo (4)		
Indiferente (3)		
En desacuerdo (2)		
Totalmente en desacuerdo (1)		
10. La aprobación se realiza de acuerdo con las pautas establecidas por la COOPAC		1 (X) 0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:
De acuerdo (4)		
Indiferente (3)		
En desacuerdo (2)		
Totalmente en desacuerdo (1)		
Dimensión: Otorgamiento crediticio		
Indicador: Seguimiento		
11. Se realiza el seguimiento de créditos importantes de la COOPAC		1 (X) 0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:
De acuerdo (4)		
Indiferente (3)		
En desacuerdo (2)		
Totalmente en desacuerdo (1)		



12. Se evalúan aquellos créditos con riesgo a generar mora		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
13. La COOPAC tiene establecido un porcentaje para la cobertura de cartera morosa		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
14. La COOPAC brinda la facilidad para que se realice una compra de deuda por otra entidad financiera		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			



CUESTIONARIO N° 02

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nombre del Experto	EDI ROJAS CAMPOS
Profesión	CONTADOR PUBLICO
Experiencia Profesional (en años)	10 AÑOS
Título del Proyecto	La gestión del riesgo crediticio y su relación con la morosidad en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019
Nombre y apellidos de la autora	Irma Bustamante Bustamante
Instrumento Evaluado	Cuestionario

INDICACIONES:	
<p>Evalúe cada pregunta del instrumento marcando con aspa en "1" si está totalmente de acuerdo con la pregunta, o marcando con un aspa en "0" si está totalmente en desacuerdo; si está en desacuerdo, por favor especifique sus sugerencias.</p>	
Detalle de las preguntas del instrumento	<p>El instrumento consta de 12 ítems y ha sido construido teniendo en cuenta las dimensiones e indicadores de la matriz de consistencia. Luego del proceso de validez de contenido mediante de juicio de expertos.</p>

Preguntas y alternativas	Evaluación del experto	
Dimensión: Categoría Deficiente		
Indicador: Atraso entre 60 a 120 días		
1. Se ha incrementado la cartera de socios con atraso entre 60 a 120 días	1 (<input checked="" type="checkbox"/>)	0 (<input type="checkbox"/>)
Totalmente de acuerdo (5)	Sugerencias:	
De acuerdo (4)		
Indiferente (3)		



En desacuerdo (2)		
Totalmente en desacuerdo (1)		
2. La COOPAC tiene alta cantidad de créditos cuyas fechas de pago están con un atraso de 60 a 120 días		1 (X) 0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:
De acuerdo (4)		
Indiferente (3)		
En desacuerdo (2)		
Totalmente en desacuerdo (1)		
3. Es recurrente que los socios ingresen a la categoría de deficiente		1 (X) 0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:
De acuerdo (4)		
Indiferente (3)		
En desacuerdo (2)		
Totalmente en desacuerdo (1)		
4. Después de notificarse al socio, siempre continúa presentando demora en el pago de las cuotas		1 (X) 0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:
De acuerdo (4)		
Indiferente (3)		
En desacuerdo (2)		
Totalmente en desacuerdo (1)		
Dimensión: Categoría Dudoso		
Indicador: Atraso entre 120 a 365 días		
5. Se ha incrementado la cartera de socios con atraso entre 120 a 365 días		1 (X) 0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:



De acuerdo (4)		
Indiferente (3)		
En desacuerdo (2)		
Totalmente en desacuerdo (1)		
6. La COOPAC tiene alta cantidad de créditos cuyas fechas de pago están con un atraso de 120 a 365 días	1 (<input checked="" type="checkbox"/>)	0 (<input type="checkbox"/>)
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:
De acuerdo (4)		
Indiferente (3)		
En desacuerdo (2)		
Totalmente en desacuerdo (1)		
7. Es recurrente que los socios ingresen a la categoría de dudoso	1 (<input checked="" type="checkbox"/>)	0 (<input type="checkbox"/>)
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:
De acuerdo (4)		
Indiferente (3)		
En desacuerdo (2)		
Totalmente en desacuerdo (1)		
8. Después de notificarse al socio, siempre continúa presentando demora en el pago de las cuotas	1 (<input checked="" type="checkbox"/>)	0 (<input type="checkbox"/>)
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:
De acuerdo (4)		
Indiferente (3)		
En desacuerdo (2)		
Totalmente en desacuerdo (1)		
Dimensión: Categoría Pérdida		
Indicador: Atraso mayores a 365 días		



9. Se ha incrementado la cartera de socios con atraso mayor a 365 días		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
10. Se brinda facilidades para que el socio pueda cumplir con su deuda vencida		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
11. Después de notificarse al socio, siempre continúa presentando demora en el pago de las cuotas		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
12. La COOPAC actualmente atraviesa una crisis económica por la falta del pago de créditos		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			



Anexo 8. Ficha de validación por juicio de expertos

FICHA DE REGISTRO DE DATOS

MOROSIDAD

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS		
Nombre del experto	EDI ROJAS CAMPOS	
Profesión	CONTADOR PUBLICO	
Experiencia profesional (en años)	10 AÑOS	
Título de proyecto	La gestión del riesgo crediticio y su relación con la morosidad en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019	
Nombre y apellidos de la investigadora	Irma Bustamante Bustamante	
Instrumento Evaluado	Ficha de Registro	
<p>Evalúe cada pregunta del instrumento marcando con aspa en "1" si está totalmente de acuerdo con la pregunta, o marca con un aspa en "0" si está totalmente en desacuerdo; si está en desacuerdo, por favor especifique sus sugerencias.</p>		
Dimensiones	Indicadores	Índice de morosidad
Categoría Deficiente	Atraso entre 60 a 120 días	
Categoría Dudoso	Atraso entre 120 a 365 días	
Categoría Pérdida	Atraso mayores a 365 días	

Evaluación del experto	
1 (X)	0 ()
Sugerencias:	

Evaluación del experto	
1 (X)	0 ()
Sugerencias:	



Anexo 9. Ficha de validación por juicio de expertos

CUESTIONARIO N° 01

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nombre del Experto	JUAN FERNANDO VALLEJOS DIAZ
Profesión	CONTADOR PUBLICO
Experiencia Profesional (en años)	22 AÑOS
Título del Proyecto	La gestión del riesgo crediticio y su relación con la morosidad en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019
Nombre y apellidos de la autora	Irma Bustamante Bustamante
Instrumento Evaluado	Cuestionario

INDICACIONES:

Evalúe cada pregunta del instrumento marcando con aspa en "1" si está totalmente de acuerdo con la pregunta, o marcando con un aspa en "0" si está totalmente en desacuerdo; si está en desacuerdo, por favor especifique sus sugerencias.

Detalle de las preguntas del instrumento	El instrumento consta de 14 ítems y ha sido construido teniendo en cuenta las dimensiones e indicadores de la matriz de consistencia. Luego del proceso de validez de contenido mediante de juicio de expertos.
---	---

Preguntas y alternativas	Evaluación del experto	
Dimensión: Evaluación crediticia		
Indicador: Experiencia crediticia		
1. En la COOPAC se realiza la verificación de la experiencia crediticia del socio	1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)	Sugerencias:	
De acuerdo (4)		



Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
2. Se constata el comportamiento del socio revisando si es responsable con otras obligaciones financieras		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
Dimensión: Evaluación crediticia			
Indicador: Capacidad de pago			
3. Se verifica la capacidad de pago que tiene el socio en el sistema de la Cooperativa		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
4. Se comprueba la disponibilidad económica del socio para que acceda a un crédito		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
Dimensión: Evaluación crediticia			
Indicador: Flujo de ingresos y egresos			



5. Se evalúan los flujos de caja tanto a nivel de actividades de operación, inversión y financiamiento		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
6. Existe suficiencia en relación con la estructura de pasivos ajustados al ciclo productivo del negocio		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
Dimensión: Evaluación crediticia			
Indicador: Antecedentes crediticios			
7. Se evalúa si el solicitante tuvo previamente acceso al crédito en otras entidades financieras		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
8. Se evalúa que el solicitante posea una clasificación normal en créditos en otras entidades financieras		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			



En desacuerdo (2)		
Totalmente en desacuerdo (1)		
Dimensión: Otorgamiento crediticio		
Indicador: Aprobación		
9. Para la aprobación de créditos se considera el monto y el perfil del socio para que el analista realice la evaluación correctamente	1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:
De acuerdo (4)		
Indiferente (3)		
En desacuerdo (2)		
Totalmente en desacuerdo (1)		
10. La aprobación se realiza de acuerdo con las pautas establecidas por la Cooperativa	1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:
De acuerdo (4)		
Indiferente (3)		
En desacuerdo (2)		
Totalmente en desacuerdo (1)		
Dimensión: Otorgamiento crediticio		
Indicador: Seguimiento		
11. Se realiza el seguimiento de créditos importantes de la Cooperativa	1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:
De acuerdo (4)		
Indiferente (3)		
En desacuerdo (2)		
Totalmente en desacuerdo (1)		



12. Se evalúan aquellos créditos con riesgo a generar mora		1 (<input checked="" type="checkbox"/>)	0 (<input type="checkbox"/>)
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
13. La Cooperativa tiene establecido un porcentaje para la cobertura de la cartera morosa		1 (<input checked="" type="checkbox"/>)	0 (<input type="checkbox"/>)
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
14. La Cooperativa brinda la facilidad para que se realice una compra de deuda por otra entidad financiera		1 (<input checked="" type="checkbox"/>)	0 (<input type="checkbox"/>)
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			

C.P.C. Juan Fernando Vallejos Díaz
MAT N° 12-421



CUESTIONARIO N° 01

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nombre del Experto	JUAN FERNANDO VALLEJOS DIAZ
Profesión	CONTADOR PUBLICO
Experiencia Profesional (en años)	22 AÑOS
Título del Proyecto	La gestión del riesgo crediticio y su relación con la morosidad en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019
Nombre y apellidos de la autora	Irma Bustamante Bustamante
Instrumento Evaluado	Cuestionario

INDICACIONES:

Evalúe cada pregunta del instrumento marcando con aspa en "1" si está totalmente de acuerdo con la pregunta, o marcando con un aspa en "0" si está totalmente en desacuerdo; si está en desacuerdo, por favor especifique sus sugerencias.

Detalle de las preguntas del instrumento

El instrumento consta de 12 ítems y ha sido construido teniendo en cuenta las dimensiones e indicadores de la matriz de consistencia. Luego del proceso de validez de contenido mediante de juicio de expertos.

Preguntas y alternativas	Evaluación del experto	
Dimensión: Categoría Deficiente		
Indicador: Atraso entre 60 a 120 días		
1. Se ha incrementado la cartera de socios con atraso entre 60 a 120 días	1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:
De acuerdo (4)		
Indiferente (3)		
En desacuerdo (2)		




Totalmente en desacuerdo (1)			
2. La Cooperativa tiene alta cantidad de créditos cuyas fechas de pago están con un atraso de 60 a 120 días		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
3. Es recurrente que los socios ingresen a la categoría de deficiente		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
4. Después de notificarse al socio, siempre continúa presentando demora en el pago de las cuotas		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
Dimensión: Categoría Dudoso			
Indicador: Atraso entre 120 a 365 días			
5. Se ha incrementado la cartera de socios con atraso entre 120 a 365 días		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			



Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
6. La Cooperativa tiene alta cantidad de créditos cuyas fechas de pago están con un atraso de 120 a 365 días		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
7. Es recurrente que los socios ingresen a la categoría de dudoso		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
8. Después de notificarse al socio, siempre continúa presentando demora en el pago de las cuotas		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
Dimensión: Categoría Pérdida			
Indicador: Atraso mayores a 365 días			
9. Se ha incrementado la cartera de socios con atraso mayor a 365 días		1 (X)	0 ()



Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
10. Se brinda facilidades para que el socio pueda cumplir con su deuda vencida		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
11. Después de notificarse al socio, siempre continúa presentando demora en el pago de las cuotas		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
12. La COOPAC actualmente atraviesa una crisis económica por la falta del pago de créditos		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			


 C.P.C. Juan Fernando Vallejos Diaz
 MAT N° 12-421



Anexo 10. Ficha de validación por juicio de expertos

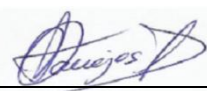
FICHA DE REGISTRO DE DATOS

MOROSIDAD

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS		
Nombre del experto	JUAN FERNANDO VALLEJOS DIAZ	
Profesión	CONTADOR PUBLICO	
Experiencia profesional (en años)	22 AÑOS	
Título de proyecto	La gestión del riesgo crediticio y su relación con la morosidad en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019	
Nombre y apellidos de la investigadora	Irma Bustamante Bustamante	
Instrumento Evaluado	Ficha de Registro	
<p>Evalúe cada pregunta del instrumento marcando con aspa en "1" si está totalmente de acuerdo con la pregunta, o marca con un aspa en "0" si está totalmente en desacuerdo; si está en desacuerdo, por favor especifique sus sugerencias.</p>		
Dimensiones	Indicadores	Índice de morosidad
Categoría Deficiente	Atraso entre 60 a 120 días	
Categoría Dudoso	Atraso entre 120 a 365 días	
Categoría Pérdida	Atraso mayores a 365 días	

Evaluación del experto	
1 (X)	0 ()
Sugerencias:	

Evaluación del experto	
1 (X)	0 ()
Sugerencias:	



C.P.C. Juan Fernando Vallejos Diaz
MAT N° 12-421



Anexo 11. Confiabilidad de los instrumentos

Tabla 13

Estadístico de fiabilidad de la gestión del riesgo crediticio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,981	14

Tabla 14

Estadístico de fiabilidad de la morosidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,965	12

Según la tabla 12 y 13, se puede muestra que el nivel de fiabilidad de la gestión del riesgo crediticio presentó un valor de 0.981, lo que indica una confiabilidad muy significativa, es decir existe consistencia entre los ítems del cuestionario. Por otro lado, el nivel de fiabilidad de la morosidad tuvo un valor de 0.965, lo que indica una confiabilidad muy significativa, es decir existe consistencia entre los ítems del cuestionario.



Anexo 12. Base de datos

	Gestión del riesgo crediticio													
	Evaluación crediticia								Otorgamiento crediticio					
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14
Trabajador 1	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
Trabajador 2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2
Trabajador 3	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
Trabajador 4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	5	4	5	5	5
Trabajador 5	3	3	3	3	2	5	3	3	3	5	3	3	3	5
Trabajador 6	3	3	4	2	2	2	3	4	3	3	2	2	3	3
Trabajador 7	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
Trabajador 8	5	4	5	5	3	3	5	4	4	5	5	4	4	4
Trabajador 9	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2
Trabajador 10	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1
Trabajador 11	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1
Trabajador 12	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Trabajador 13	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1
Trabajador 14	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2
Trabajador 15	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2
Trabajador 16	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2



	Morosidad											
	Categoría Deficiente				Categoría Dudoso				Categoría Pérdida			
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12
Trabajador 1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
Trabajador 2	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
Trabajador 3	4	4	5	3	4	3	5	4	3	4	3	4
Trabajador 4	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1
Trabajador 5	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	3
Trabajador 6	4	2	3	2	4	3	3	3	2	3	4	4
Trabajador 7	3	2	3	3	2	2	2	4	3	3	2	2
Trabajador 8	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1
Trabajador 9	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
Trabajador 10	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5
Trabajador 11	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5
Trabajador 12	4	4	3	3	5	3	5	4	5	4	4	4
Trabajador 13	4	4	5	4	5	3	3	4	4	3	4	5
Trabajador 14	5	3	4	4	3	3	5	4	3	4	3	4
Trabajador 15	5	4	5	5	5	5	5	3	5	4	3	5
Trabajador 16	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4