

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS:

**GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN EL NIVEL
DE MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE
SUB OFICIALES DE LA PNP “SANTA ROSA DE LIMA” LTDA.
PERIODO 2020.**

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EMPRESARIAL

Presentada por:

SOFÍA ISABEL ARRIBASPLATA ARAUJO

Asesora:

Dra. MARÍA ESTHER LEÓN MORALES

Cajamarca, Perú

2024



**Universidad
Nacional de
Cajamarca**
"Norte de la Universidad Peruana"

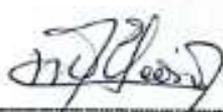


CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Investigador:
Sofia Isabel Arribasplata Araujo
DNI: 45631441
Escuela Profesional/Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas,
Contables y Administrativas. Programa de Maestría en Ciencias. Mención:
Administración y Gerencia Empresarial.
2. Asesor: Dra. María Esther León Morales
3. Grado académico o título profesional
 Bachiller Título profesional Segunda especialidad
 Maestro Doctor
4. Tipo de Investigación:
 Tesis Trabajo de investigación Trabajo de suficiencia profesional
 Trabajo académico
5. Título de Trabajo de Investigación:

Gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad en la Cooperativa
de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP "Santa Rosa de Lima" Ltda. Periodo
2020
6. Fecha de evaluación: 03/03/2025
7. Software antiplagio: TURNITIN URKUND (OURIGINAL) (*)
8. Porcentaje de Informe de Similitud: 17%
9. Código Documento: 3117: 434417723
10. Resultado de la Evaluación de Similitud:
 APROBADO PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES O DESAPROBADO

Fecha Emisión: 02/04/2025

<i>Firma y/o Sello Emisor Constancia</i>
 _____ Dra. María Esther León Morales DNI: 26612668

* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023

COPYRIGHT © 2024 by
ARRIBASPLATA ARAUJO, SOFIA ISABEL
Todos los Derechos Reservados.



Universidad Nacional de Cajamarca
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD

Escuela de Posgrado
CAJAMARCA - PERU



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 11:00 horas del día 25 de julio de dos mil veinticuatro, reunidos en el Centro de Idiomas de Cajamarca, Aula 3-C. El Jurado Evaluador presidido por el **Dr. ELMER WILLIAMS RODRÍGUEZ OLAZO**, el **Dr. RAMÓN TUESTA PESTANAS**, el **Dr. EDWARD FREDY TORRES IZQUIERDO**, y en calidad de Asesor la **Dra. MARÍA ESTHER LEÓN MORALES**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno de la Escuela de Posgrado y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de Marco Teórico de los Programas de Maestría y Doctorado, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **"GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN EL NIVEL DE MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE SUB OFICIALES DE LA PNP " SANTA ROSA DE LIMA" LTDA. PERIODO 2020"**; presentada por la **Bachiller en Administración con Mención en Recursos Humanos SOFIA ISABEL ARRIBASPLATA ARAUJO**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó... **Aprobar**... con la calificación de **17 (Diecisiete) - Excelente**... la mencionada Tesis; en tal virtud, la **Bachiller en Administración con Mención en Recursos Humanos SOFÍA ISABEL ARRIBASPLATA ARAUJO**, está apta para recibir en ceremonia especial el Diploma que la acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EMPRESARIAL**.

Siendo las 12:15... horas del mismo día, se dio por concluido el acto.

.....
Dra. María Esther León Morales
Asesora

.....
Dr. Elmer Williams Rodríguez Olazo
Jurado Evaluador

.....
Dr. Ramón Tuesta Pestanas
Jurado Evaluador

.....
Dr. Edward Fredy Torres Izquierdo
Jurado Evaluador

DEDICATORIA

A Dios, que nos enseñó que con su ayuda todo es posible y al finalizar este camino, que, si bien no fue fácil, estuvo lleno de amor, felicidad, sueños, oportunidades y que ahora culmina con gran satisfacción por todo lo vivido y los logros alcanzados ya que me ha dado la oportunidad de ampliar mis conocimientos desarrollando este proyecto de investigación

Llena de regocijo, de amor y esperanza, dedico este proyecto a mis padres, quienes han sido mis pilares para seguir adelante en mis estudios

Sofía

AGRADECIMIENTO

A Dios: Por permitirme culminar este trabajo de investigación para alcanzar mis metas personales y profesionales.

A mis padres: Walter Arribasplata y Martha Araujo, por el amor recibido, la dedicación y la paciencia con la que cada día se preocupaban mis padres por mi avance y desarrollo de esta tesis.

A mi asesora Dra. María Esther León Morales, por haberme orientado y guiado con profesionalismo.

A mi Universidad y sus Docentes: Por darme las bases de conocimiento, el profesionalismo, y todos aquellos momentos compartidos en las clases y trabajos virtuales.

Sofia

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT	xiv
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	1
1.1. El Problema de investigación	1
1.1.1. <i>Contextualización</i>	1
1.1.2. <i>Descripción del problema</i>	3
1.1.3. <i>Formulación del problema</i>	3
1.2 Justificación e importancia	4
1.2.1. <i>Justificación científica</i>	4
1.2.2. <i>Justificación técnica – práctica</i>	5
1.2.3. <i>Justificación institucional y personal</i>	5
1.3 Delimitación de la investigación	5
1.4 Limitaciones	6
1.5 Objetivos	6
1.5.1. <i>Objetivo General</i>	6
1.5.2. <i>Objetivos específicos</i>	6
CAPITULO II MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes de la investigación o marco referencial	8
2.2 Marco doctrinal de las Teorías Particulares	15
2.3. Marco conceptual	16
2.4 Definición de términos básicos	29
CAPITULO III PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS Y VARIABLES	31
3.1. Hipótesis	31
3.1.1. <i>Hipótesis general</i>	31
3.1.2. <i>Hipótesis específicas</i>	31
3.2. Variables.....	31
3.3 Operacionalización de los componentes de las hipótesis.....	32

CAPITULO IV MARCO METODOLÓGICO	33
4.1 Ubicación Geográfica	33
4.2 Diseño de Investigación	33
4.3 Métodos de investigación	34
4.4 Población, muestra, unidad de análisis y unidad de observación	36
4.5 Técnicas e instrumentos de recopilación de información	38
4.6 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información	40
4.7 Equipos, materiales, insumos, etc.	41
4.8 Insumos:	41
4.9 Matriz de consistencia metodológica	42
CAPITULO V RESULTADOS Y DISCUSIÓN	44
5.1 Presentación de resultados	44
5.2 Discusión de resultados	49
5.3 Contrastación de hipótesis	51
CONCLUSIONES	56
RECOMENDACIONES	58
REFERENCIAS	59
APÉNDICE	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	<i>Clasificación crediticia del deudor.....</i>	23
Tabla 2.	<i>Operacionalización de los componentes de las hipótesis.....</i>	32
Tabla 3.	<i>Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach.....</i>	38
Tabla 4.	<i>Baremo del nivel de gestión del riesgo crediticio.....</i>	39
Tabla 5.	<i>Baremo del nivel de morosidad.....</i>	39
Tabla 6.	<i>Regla de interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.....</i>	39
Tabla 7.	<i>Administradores entrevistados, según provincia.....</i>	40
Tabla 8.	<i>Matriz de consistencia metodológica.....</i>	42
Tabla 9.	<i>Tabla cruzada del nivel de la Gestión de Riesgo y el Nivel de Morosidad.....</i>	47
Tabla 10.	<i>Tabla cruzada de la dimensión en la Evaluación del crédito y Nivel de Morosidad</i> 47	
Tabla 11.	<i>Tabla cruzada de la dimensión Gestión en el Seguimiento al Crédito y el Nivel de Morosidad</i>	48
Tabla 12.	<i>Tabla cruzada de la dimensión Gestión del Riesgo en el Control de cartera de Créditos y el Nivel de Morosidad.....</i>	48
Tabla 13.	<i>.....</i>	51
	<i>Prueba de correlación entre la Gestión del Riesgo Crediticio y el Nivel de Morosidad.....</i>	51
Tabla 14.	<i>.....</i>	53
	<i>Prueba de correlación entre la dimensión Evaluación del Crédito y el Nivel de Morosidad .</i>	53
Tabla 15.	<i>.....</i>	54
	<i>Prueba de correlación entre la dimensión Seguimiento del Crédito y el Nivel de Morosidad</i>	54
Tabla 16.	<i>.....</i>	55
	<i>Prueba de correlación entre la dimensión control de la cartera de Créditos y el Nivel de Morosidad.....</i>	55

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	<i>Ubicación de la COOPAC SO PNP “Santa Rosa de Lima” Ltda.</i>	33
Figura 2.	Esquema del método hipotético – deductivo	35
Figura 3.	<i>Nivel de gestión del riesgo crediticio</i>	44
Figura 4.	<i>Nivel de gestión de las dimensiones de la variable gestión del riesgo crediticio</i> 45	
Figura 5.	Nivel de morosidad en la COOPAC “Santa Rosa de lima” Ltda.	46

LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS

ASBANC	: Asociación de Bancos del Perú
SBS	: Superintendencia de Banca y Seguros
AFP	: Administradora de Fondos de Pensiones
COOPAC	: Cooperativa de ahorro y crédito
BNF	: Banco Nacional de Fomento
BBVA	: Banco Bilbao Vizcaya Argentaria
UPN	: Universidad Privada del Norte
CPP	: Código Procesal Penal
TUO	: Texto Único Ordenado
UIT	: Unidad Impositiva Tributaria

GLOSARIO O DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

CRÉDITO: Se conceptualiza en que la entidad financiera otorga un préstamo de dinero previa evaluación a una persona, con el compromiso de devolver el valor recibido más intereses generados por el tiempo prestado.

EVALUACIÓN DEL RIESGO: Es un proceso en el cual se debe de identificar, analizar y gestionar ciertas probabilidades de peligros potenciales para asumir el riesgo que se encuentre dentro de ciertos parámetros de las entidades financieras.

MOROSIDAD: Se conceptúa como el incumplimiento con lo establecido por la ley o con una obligación adquirida previamente, el término de morosidad se usa siempre y cuando el deudor no paga el interés o la deuda principal financiera.

RIESGO: Es la posibilidad de que sufra una situación de perjuicio de carácter económico, originado por la incertidumbre en el comportamiento económico variable en un futuro, no solo se limita a ser determinado, sino que también se extiende al control, medición, evaluación de actividades y comportamiento que afecten el entorno en el cual opera un ente económico.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo analizar la Gestión del Riesgo Crediticio y su incidencia en el Nivel de la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP “Santa Rosa de Lima” Ltda., periodo 2020. La investigación según su alcance es explicativa, de diseño no experimental y por su temporalidad transeccional. La unidad de análisis estuvo constituida por la sede y filiales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP “Santa Rosa de Lima” Ltda.; para ello se tuvo un grupo de estudio de 57 analistas que otorgan crédito a los socios de la Cooperativa a Nivel Nacional. La técnica utilizada para la recopilación de la información fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Se concluye que el coeficiente rho de Spearman es 0.732, lo que significa que existe incidencia significativa de la gestión del riesgo crediticio en el nivel de morosidad de la COOPAC “Santa Rosa de Lima” Ltda., periodo 2020.

Palabras clave: Crédito, Cartera de clientes, riesgo y morosidad.

ABSTRACT

The objective of the research is to determine the relationship between credit risk management and the incidence with the level of delinquency in the Savings and Credit Cooperative of Sub Officers of the PNP “Santa Rosa de Lima” Ltda., period 2020. The research According to its scope, it is correlational – associative, non-experimental in design and due to its transectional temporality. The analysis unit was made up of the headquarters and subsidiaries of the Savings and Credit Cooperative of Sub Officers of the PNP “Santa Rosa de Lima” Ltda.; For this purpose, there was a study group of 57 analysts who granted credit to the members of the Cooperative at the National Level. The technique used to collect the information was the survey and the instrument was the questionnaire. It is concluded that the results show that Credit Management and the level of delinquency are directly and significantly related.

Keywords: Credit, Customer portfolio, risk and delinquency.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. El Problema de investigación

1.1.1. *Contextualización*

En la actualidad se considera que la Gestión del Riesgo Crediticio y el Nivel de Morosidad son dos variables significativas en la economía de nuestro país, al que toda entidad financiera debe hacer frente ya que son componentes importantes porque reflejan notoriamente el crecimiento o decrecimiento de la economía y puede afectar el desequilibrio de la banca financiera y específicamente relacionado a los créditos y ahorros. El trabajo de investigación de Silva (2019), afirma que el riesgo crediticio en una entidad financiera es indispensable ya que efectúan intermediaciones financieras, que no es convenientemente inspeccionado por el área competente, ocasionando faltas muy graves en perjuicio de la organización, a los socios y a la población, debiéndose enfocar netamente a los procesos de otorgación de créditos y su segmentación, pero también mencionan que no todas las entidades laboran en principio a una administración concreta de créditos para disminuir el nivel de morosidad.

Asbanc Semanal Gerencia de estudios económicos (2017), indica que el índice de morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito va de forma ascendente desde el año 2014 con 5.64%, año 2015 con 5.77%, año 2016 con 6.07% y el año 2017 con 6.57%, asimismo se puede analizar el deterioro de puntos porcentuales que incrementa en la cartera crediticia en la actualidad.

Por lo tanto, todas las entidades financieras deben determinar un adecuado manejo en la gestión crediticia, ya que, es uno de los pilares fundamentales para reducir la morosidad en las instituciones microfinancieras y la necesidad de entender cómo hacerlo se hace cada vez más determinante. Sin embargo, este potencial impulsor de la economía no siempre

funciona bien, ya que, en ocasiones estas entidades no cuentan con una buena gestión de créditos, lo que pueden generar riesgos que afecten su desempeño, trayendo como consecuencia el quebranto económico de una entidad financiera.

En tal sentido, las entidades financieras están constantemente expuestas a sufrir riesgos externos relacionados principalmente a la coyuntura económica del país en el cual están establecidas (riesgo país, cambiario, de mercado y legal) y riesgos internos relacionados a la incertidumbre inherente a las operaciones que realiza (riesgo crediticio, liquidez y operacional) los cuales pueden afectar significativamente el resultado de la entidad.

Según la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú (2017), define a la gestión de riesgo como el proceso que permite mantener el riesgo crediticio con parámetros de aceptación los cuales se encuentran establecidos en las políticas y procedimientos internos aprobados por el Directorio para obtener los objetivos establecidos con respecto a la rentabilidad de la entidad.

Tal como se evidencia en los últimos diez años en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del distrito del cercado de Lima, el índice de morosidad permitido según Fenacrep, es el 5%, pero en junio de 2018 el índice de morosidad para estas entidades financieras fue del 6.5 % y esto debido a la demora de los asociados de cumplir con las obligaciones de pago correspondiente a créditos desembolsados (Quesquén, 2019).

1.1.2. Descripción del problema

En el sistema financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP “Santa Rosa de Lima”, el principal problema recurrente es el incremento de la tasa de morosidad por una mala Gestión de Riesgo Crediticio en el momento de la evaluación del crédito, generando inestabilidad financiera, el cual puede conllevar a un alto costo para los socios, accionistas y economía en general; En los últimos años con una morosidad del 2.62% en el 2017, 3.35% en el 2018 y 2.62% para el año 2019.

Siendo ocasionales de morosidad: La falta de solvencia económica de socios quienes realizaron los préstamos, socios endeudados sin capacidad de pago y analistas de créditos con poca capacitación en la evaluación crediticia, los cuales tendrán un impacto negativo en la rentabilidad de la entidad financiera, de no implementarse o seguir las políticas eficientes de control de riesgos.

En tal sentido de acuerdo con lo evidenciado, se establecerá la necesidad de conocer y analizar la presente investigación sobre la Gestión del Riesgo Crediticio y su incidencia en el Nivel de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP “Santa Rosa de Lima” Ltda, periodo 2020.

1.1.3. Formulación del problema

1.1.3.1. Pregunta general

¿Cómo la Gestión del Riesgo Crediticio incide en el Nivel de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP “Santa Rosa De Lima” Ltda., Periodo 2020?

1.1.3.2. Preguntas Auxiliares

¿Cuál es el nivel de la Gestión del Riesgo Crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP “Santa Rosa de Lima” Ltda. 2020?

¿En qué medida la Gestión del Riesgo Crediticio en la Evaluación del Crédito incide en el Nivel de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP “Santa Rosa de Lima” Ltda. Periodo 2020?

¿De qué manera la Gestión del Riesgo Crediticio en el Seguimiento del Crédito incide en el Nivel de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP “Santa Rosa de Lima” Ltda. Periodo 2020?

¿De qué manera la Gestión del Riesgo Crediticio en el Control de la Cartera de Créditos incide en el Nivel de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP “Santa Rosa de Lima” Ltda. Periodo 2020?

¿Cuál es el Nivel de Morosidad que presenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP “Santa Rosa de Lima” Ltda., periodo 2020?

1.2 Justificación e importancia

1.2.1. Justificación científica

El siguiente trabajo de investigación analiza el conocimiento explicativo de la Gestión del Riesgo Crediticio y su Nivel de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP “Santa Rosa de Lima” Ltda., periodo 2020; de tal manera contribuye con un adecuado análisis de Gestión de Riesgos, con la finalidad de mejorar los criterios en el momento de la evaluación crediticia y se respaldará con el conocimiento teórico y práctico de las variables de estudio.

1.2.2. Justificación técnica – práctica

Teniendo en consideración los siguientes resultados de las variables: Gestión del Riesgo Crediticio y el Nivel de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP “Santa Rosa de Lima” Ltda- periodo 2020; Así mismo poder obtener resultados reales de la entidad financiera en el Perú.

1.2.3. Justificación institucional y personal

Desde la perspectiva institucional la presente investigación proyecta contribuir en un documento de referencia para futuros trabajos de investigación, consultándose como variable de la Gestión del Riesgo Crediticio y su incidencia en el Nivel de Morosidad. Desde el aspecto personal, el presente desarrollo de investigación tiene como fin complementar el conocimiento académico y contribuyendo a la obtención del grado académico de Maestro en Ciencias con mención en Administración y Gerencia Empresarial.

1.3 Delimitación de la investigación

Se desarrolló el presente estudio de investigación de la Gestión del Riesgo Crediticio y el Nivel de Morosidad, enfocándose directamente a la incidencia que existe entre la Gestión del Riesgo y el Nivel de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP “Santa Rosa de Lima” Ltda.

a. Delimitación espacial, el presente trabajo de investigación se realizó en nueve filiales de la COOPAC “SANTA ROSA DE LIMA” LTDA:

- Filial Sede central Lima.
- Filial Arequipa
- Filial Cajamarca
- Filial Huancayo
- Filial Trujillo
- Filial Iquitos

- Filial Chiclayo
 - Filial Cuzco
 - Filial Piura
- b. Delimitación Temporal, el presente estudio se desarrolló en el año 2020.
- c. Delimitación Social, la técnica de recopilación de la investigación se aplicó en las filiales mediante cuestionarios mediante la técnica de entrevista y encuestas a los encargados de realizar gestión en créditos.

1.4 Limitaciones

- a. Restricción para la obtención de información de socios morosos.
- b. Dificultad para ubicar a toda la población de morosos
- c. Dificultad para obtener información de otras filiales.

1.5 Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Analizar la Gestión del Riesgo Crediticio y su incidencia en el Nivel de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP “Santa Rosa de Lima” Ltda., Periodo 2020.

1.5.2. Objetivos específicos

- Determinar el nivel de la Gestión del Riesgo Crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP “Santa Rosa de Lima” Ltda., periodo 2020.
- Medir la Gestión del Riesgo Crediticio en la Evaluación del Crédito y su incidencia en el Nivel de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP “Santa Rosa de Lima” Ltda., periodo 2020

- Analizar la Gestión del Riesgo Crediticio en el Seguimiento del Crédito y su incidencia en el Nivel de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP “Santa Rosa de Lima” Ltda. Periodo 2020.
- Analizar la Gestión del Riesgo Crediticio en el Control de la Cartera de Créditos y su incidencia en el Nivel de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP “Santa Rosa de Lima” Ltda. Periodo 2020.
- Identificar el Nivel de Morosidad que presenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP “Santa Rosa de Lima” Ltda., periodo 2020

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación o marco referencial

2.1.1 *Antecedentes a nivel Internacional.*

Palacios et al. (2019), en su trabajo de investigación que tiene como título *Incidencia de la Administración del Riesgo en la cartera para el proceso de recuperación de los créditos otorgados en el Banco Credit- Estelí, durante el segundo semestre del año 2017*, tiene como objetivo fundamental analizar a la incidencia de la Administración del Riesgo en la cartera para el proceso de recuperación de los créditos otorgados en el Banco ProCredit- Estelí, durante el segundo semestre del año 2017. Para el estudio se abordó a través de un enfoque cualitativo, donde la información recabada fue a través de: entrevista, guía de observación y revisión documental, las cuales fueron aplicadas al gerente de la sucursal, asesor de cliente y gestor de cobro, con la finalidad de dar cumplimiento a los objetivos propuestos, llegando a las siguientes conclusiones: Se concluye en cuanto al supuesto de la investigación se ha podido dar cumplimiento, al concretar que con una adecuada administración de riesgo en el Banco ProCredit Estelí se logra obtener una mejor eficiencia en la recuperación de la cartera de crédito, ya que al ejecutar una correcta gestión del riesgo es posible minimizar el impacto del mismo evitando afectaciones directas en la cartera.

Macías (2018) en su trabajo de investigación que tiene como título *Las metodologías de medición del Riesgo Crediticio en el Banco Nacional de Fomento y su influencia en los niveles de morosidad institucional: Caso específico. Sucursal del cantón Pichincha. Periodo 2012-2014*, Señala lo siguiente:

- La entidad financiera pública del Banco Nacional de Fomento promueve actividades productivas para alcanzar el desarrollo rural integral y como objetivo tiene determinar

la influencia de los de los métodos de medición del riesgo crediticio en los niveles de morosidad en el Banco Nacional de Fomento, con el propósito de poder realizar colocaciones de créditos eficientes, de cierto modo nos indica que los requisitos para la colocación de créditos dentro de la entidad, son adecuados a las características de cada cliente; Sin embargo la institución financiera a lo largo del tiempo, ha desarrollado una mala imagen y falta de credibilidad en las evaluaciones crediticias, lo que ha incrementado el nivel de la morosidad, así mismo sumamos a la irresponsabilidad y transparencia con que se manejan los procesos de concesión y sobre todo de recuperación del dinero otorgado. La metodología que se empleo fue inductiva – descriptiva y la técnica de recolección de datos bibliográfica e histórica.

Se concluye que es importante establecer un plan de mejoramiento además de establecer políticas y directivas de riesgo crediticio, que puedan permitan tener en conocimiento dimensiones en las que un cliente pueda verse en la posibilidad de incurrir en morosidad, para ello se requiere estructurar una segmentación específica de la cartera de créditos otorgados, con el fin de conocer con claridad la realidad de cada sector.

Chongo (2017) en su trabajo de investigación que tiene como título *Plan de Riesgo Crediticio para disminuir la Morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, ubicada en la ciudad del Tena. Quito – Ecuador*, Tuvo como objetivo elaborar un Plan de Riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes dentro de la entidad financiera. El trabajo de titulación se desarrolló aplicando los métodos: deductivo y analítico; la Investigación fue de campo, descriptiva. Y como conclusiones nos indican que con respecto a la situación actual que tiene la Cooperativa de Ahorro y crédito Educadores de Napo es que no cuenta con procedimientos de control en el área de créditos y cobranzas por lo que existe un incremento en la cartera de crédito, y esto ocasiona que exista morosidad en los

pagos afectando la liquidez, sin embargo se procedió a elaborar un plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad en los clientes de la entidad financiera, la cual permitirá manejar de forma más eficiente y eficaz la evaluación, control y prevención de riesgo frente a las eventualidades existentes.

2.1.2 Antecedentes a nivel Nacional.

Gárate (2017), en su trabajo de investigación que tiene por título: *Relación entre Gestión del Riesgo Crediticio y Morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental, Moyobamba, 2016*, quien tuvo como objetivo general la relación que exista entre la gestión del riesgo de créditos y el nivel de la morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, en el año 2016. Para ello realiza una muestra a 32 expedientes de crédito de la cartera morosa en clientes del segmento empresa del BBVA Continental, teniendo como resultados en la dimensión de gestión del riesgo, 8 expedientes tuvieron una calificación Baja, 14 calificaron como Regular, 10 como Bueno y ninguno obtuvo la calificación de Excelente. En la dimensión de morosidad dio como resultado que 28 están clasificados en Normal, 4 en Clientes con problemas potenciales y ninguno en deficiente, dudoso y pérdida; Por lo que se llegó a la conclusión que lo principal es que los clientes no tenían el perfil necesario para otorgarles créditos y que los mismos clientes estaban bien calificados en la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS).

Jiménez (2016), en su tesis titulada *La Gestión de la calidad crediticia como alternativa de solución a los problemas de morosidad de la carrea de la micro y pequeña empresa y su efecto en los resultados económicos y financieros de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa –2014 y 2015*. Chimbote- Perú, nos menciona que la investigación presentada tiene como consecuencia establecer los índices de morosidad en la gestión crediticia de la Micro y Pequeña Empresa en los Resultados

Económicos y Financieros de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa, el cual determina la muestra de la población referida a los clientes refinanciados, clientes reestructurados y clientes atrasados, así mismo se determina la información del estado de resultados y el balance general según la clasificación de clientes y el tipo producto adquirido en los periodos 2014 y 2015 de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A.

- En los resultados se registra un incremento en la cartera de crédito del 4% (S/. 532,442) en el año 2014 con respecto al año 2013 y para el 2015 se registró una disminución significativa del -1.48% (S/. - 1, 991,653) con respecto al 2014, y en cuanto a la cartera de créditos refinanciados en el año 2014 se registra un incremento de 9.66% (S/. 461,449) con respecto al año 2013, sin embargo, en el año 2015 con respecto al año 2014 los créditos refinanciados han disminuido en un - 24.82% (S/. 2, 299,558).
- La CMACS informaron que, en cuanto a la cartera de créditos en cobranza judicial se registra un crecimiento para el año 2014 con respecto al año 2013 con un 1.36% (S/. 250,757), y en el año 2015 se registra una disminución en un -14.50% (S/. -2, 706,204) en comparación con el año 2014. En conclusión, estas cifras nos indican que en el año 2015 se ha logrado disminuir la cartera de cobranza judicial.
- Para el ejercicio del año 2013, se puede visualizar la morosidad promedio de 16 %, el cual se registra que, para el mes de septiembre, es el más alto de todos los meses con un 18.24% y termina el ejercicio económico con 17.05%. con respecto al año 2014, se obtuvo un 17 % en octubre, el mes de mayor morosidad y diciembre termina con 15.41%; Finalmente en el año 2015 tuvo un 16 % siendo mayo el mes de mayor incidencia en morosidad con 16.61% y termino con 14.58% al final del ejercicio económico.

Hidalgo (2018). En la investigación titulada *Análisis del Nivel de Cumplimiento en el Proceso de Evaluación Crediticia a las Micro y Pequeñas Empresas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Norteña S.A., Trujillo, 2016*; así mismo determino:

Que en la investigación se llegó a determinar una incorrecta evaluación crediticia del cliente, el cual se analizó y verificaron documentación incompleta en el expediente de crédito en el momento de otorgar créditos, por lo que generó sobreendeudamiento al límite de capacidad de pago de los usuarios, así también se verifico la falta de gestión realizada en las visitas de campo y a la vez siendo flexibles al momento de calificar su potencial crediticio a aquellos que tienen menos al 100% normal en el sistema financiero. Esta información permite tener conocimiento y analizar el incremento de cartera de morosidad con atrasos mayores a 30 días, por ello la importancia de respetar las políticas de evaluación crediticia en las entidades financieras, que en todos los casos buscan el crecimiento en las colocaciones con un nivel bajo de morosidad.

Gasco y Hilario (2018) en su investigación titulada: *Gestión del Riesgo Crediticio y su influencia en el Nivel de Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio del distrito Santiago de Cao de la provincia de Ascope durante el periodo 2014-2016*; se determinó: Que la Gestión del Riesgo Crediticio está cubierto a través de la constitución de provisiones, siendo la ratio de cobertura 100.11%, lo que significa que en un escenario pesimista en el que los socios morosos no paguen y con relación a la morosidad al cierre del periodo 2016 el índice de morosidad es de 12.45%, porcentaje menor 4.68% en relación con el periodo 2014 con un índice de 17.13%. Esto se debe a que el sector agrario se ha visto afectado por diversos factores, como el clima, costos de insumos y la caída en los precios de sus productos y el problema eran los créditos agrarios han influido en el índice de morosidad para la cual se tomó la decisión de cortar dichos créditos. El segundo componente es la severidad de la pérdida en caso de incumplimiento, es decir, la parte del valor de un bono que el inversionista pierde. Un incumplimiento puede dar lugar a pérdidas de diversas magnitudes.

2.1.3 Antecedentes a nivel Local

Santa Cruz (2019) en su investigación titulada *Administración de la cartera de créditos con la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura - Agencia Cajamarca en el periodo 2017*; se determinó:

Que en la investigación se llegó a determinar la evaluación en relación con el proceso crediticio con respecto al seguimiento y control de la cartera de créditos; con el Nivel de Morosidad. La siguiente investigación se realizó mediante el método Inductivo-deductivo, cuyos resultados muestran que existe una relación entre la evaluación del proceso crediticio y el nivel de morosidad de los créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura- Agencia Cajamarca, con una agrupación positiva y moderada-alta (Rho de Spearman de 0,671). Las dimensiones de la administración de crédito que se relacionan con la morosidad son el seguimiento del crédito, con una asociación positiva y alta (Rho de Spearman de 0,728) y control de la cartera de crédito, con una asociación positiva moderada (Rho de Spearman de 0,572).

Mendoza (2019) en la investigación titulada: *Los factores de Gestión de Riesgo Crediticio y su incidencia en el Nivel de Morosidad de mi banco – Agencia Atahualpa en Cajamarca durante el período 2012 – 2016*; así mismo se determinó: Que en la investigación se utilizó el diseño de investigación No experimental- Longitudinal- Expos-facto y Correlacional; y el método de investigación es el Método Hipotético-Deductivo, cuya muestra de la población es de 136 clientes y 14 Analistas de Crédito. La investigación se desarrolla teniendo en cuenta que la Gestión del Riesgo es hoy el desafío más apremiante de una determinada institución financiera y sobre todo el riesgo de crédito, ya que con el simple otorgamiento de un crédito que en la actualidad es más accesible para los clientes podemos incurrir en él; y por ende es de mucha importancia su gestión y mitigarlo, sin dejar de mencionar que el otorgamiento de un crédito en sí mismo constituye un riesgo de crédito para la

institución financiera. Finalmente se concluye indicando que los factores de gestión de riesgo crediticio que inciden en el nivel de morosidad en Mi Banco – agencia Atahualpa, son: el incumplimiento de políticas internas, falta de capacitación continua a los analistas de créditos, poca experiencia del analista de créditos, factores exógenos del cliente e información falsa del cliente, así mismo del análisis realizado a los factores de Gestión de Riesgo Crediticio, se ha determinado que su incidencia en el Nivel de Morosidad ha sido directa, por lo tanto, al aumentar los factores de riesgo, se incrementará el Nivel de Morosidad, y viceversa.

Malpica (2015). En la investigación titulada *Factores determinantes de la morosidad en la financiera Edyficar en el distrito de Sorochuco - Cajamarca: una propuesta de políticas y mecanismos para disimularla*; Se determinó: Que en el presente trabajo de investigación se elabora un análisis con respecto a la morosidad en los créditos existentes que otorga EDYFICAR, los cuales son los factores determinantes que conllevan al atraso de cumplimiento de pagos de los clientes, interrumpiendo que la meta trazada por la entidad financiera no sea la esperada. El principal objetivo de este trabajo es determinar los factores económicos, sociales y culturales que ocasionan la morosidad en el sector financiero. Al mismo tiempo, el crecimiento de créditos, la inexperiencia de asesores de negocios, la falta de ética laboral, la rotación de personal, son variables que influyen negativamente, lo cual ha ocasionado que la morosidad se suscite en forma creciente en la institución, tema muy preocupante en la misma, porque al aumentar la morosidad el nivel de riesgo crediticio aumenta, trayendo grandes problemas para la institución y para el sector financiero, perjudicando incluso las utilidades y el crecimiento de la misma, ya que la idea de la colocación de un crédito es su recuperación inmediata o en el tiempo establecido por la entidad prestamista.

2.2 Marco doctrinal

2.2.1 Teorías de la Gestión del Riesgo

La teoría de riesgos tuvo como un modelo basado en promedios y créditos, las cuales se determinaban si eran positivas o negativas en su respectiva calificación.

Gutiérrez y Elizondo (2002) afirman:

En la teoría del riesgo individual se obtiene resultados conjuntos debido a la asignación de patrones de comportamientos y el incremento de más individuos. Dicho resultado se expresa de la siguiente manera: “La contraparte liquida el monto pactado originalmente y cuando la contraparte se declara insolvente y no paga la totalidad del crédito otorgado”. (p.3)

La teoría plantea el riesgo individual, el riesgo colectivo y el riesgo de crédito, en una cartera de individuos el riesgo de crédito supone la independencia de las pérdidas individuales de los respectivos créditos, es decir, el incumplimiento de un deudor no supone que los otros deudores también incumplan. La teoría plantea una forma de estructura de la aproximación de la pérdida haciendo uso de la probabilidad normal, debido que existe un dilema referente a la distribución de la pérdida de cartera sabiendo que cada crédito es independiente con una probabilidad

Referente a la teoría de riesgo colectivo, propone un diseño opuesto a la teoría de riesgo individual que estime las pérdidas totales del conjunto, que se da de dos formas probables: el número de incumplimientos y las pérdidas agregadas del portafolio, todo esto con el fin de conocer la cantidad de incumplimientos en una cartera de crédito en un determinado periodo.

2.2.2. Teorías de la credibilidad y la ruina

La teoría del riesgo se fundamenta en varias otras teorías, como la teoría de la credibilidad y la teoría de la ruina; La teoría de la credibilidad según Mowbray (1914) es el inicio para conceptualizar la relación de la credibilidad en el riesgo, y

desarrollados años posteriores por otros investigadores de estados unidos. La teoría de la ruina de acuerdo con Cranér-Lundberg (s.f.) se presenta como un problema central de riesgo en la que se hace uso de las probabilidades, el cálculo y la estimación.

Al concepto general de riesgo se presentan además las perspectivas individual y colectiva para modelar el riesgo correspondiente al conjunto de reclamaciones que afronta una compañía. El termino riesgo tiene muchas acepciones dependiendo del área de estudio que se trate. Los riesgos pueden tener un sentido positivo o negativo, pero en general tienen una connotación de pérdida, De esta manera, aunque no se conozca de manera individual exactamente a las personas que sufrirán un siniestro, el capital obtenido de manera colectiva debe ser suficiente para solventar los gastos de los siniestros individuales que se presentan

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Gestión de Riesgo Crediticio

La Gestión del Riesgo Crediticio “es el conjunto de políticas, procedimientos, normas y metodologías de medición de los riesgos que rigen y controlan los procesos de crédito y cobranza” (Álvarez, Lochmüller y Osorio, 2011, p. 6). Con los que se define criterios que serán usados en la evaluación y control del riesgo crediticio razón por la que deben de ser claros y precisos.

Se define riesgo como la contingencia, probabilidad o proximidad de un peligro o daño. Desde el punto de vista económico, el riesgo es la pérdida financiera que el inversor debe valorar a la hora de realizar una inversión. Esta pérdida puede deberse a diferentes aspectos, y según éstos, se pueden definir diferentes tipos de riesgo, como, por ejemplo: el riesgo de tipo de interés, el riesgo de divisa, el riesgo de volatilidad, el riesgo de precio o el riesgo de crédito, entre otros.

Se observó como conclusión que la gestión de riesgos de crédito afecta directamente a la rentabilidad de dichas entidades microfinancieras.

Belaunde (2022) en el Blog la GESTIÓN, nos dice que la Gestión del Riesgo de Crédito cero prácticamente no existe, la idea es disminuir el Nivel de Morosidad en las entidades financieras y la norma de la SBS indica: “Que viene a ser el proceso que permite mantener el riesgo de crédito dentro de parámetros aceptables, establecidos en las políticas y procedimientos internos aprobados por el Directorio, y alcanzar sus objetivos de rentabilidad y eficiencia”. Esta definición reconoce que nunca puede evitarse cierto nivel de pérdidas.

“La Gestión del Riesgo Crediticio surge del incumplimiento o la indisposición de las contrapartes, al no cumplir sus obligaciones, las cuales se miden como una pérdida financiera” (Gaitán, 2015).

La Gestión del Riesgo Crediticio es un proceso que permitirá mitigar al momento de otorgar un crédito y darle seguimiento al vencimiento de un crédito, cuando una persona o entidad no cumpla con su obligación de devolver la deuda en las fechas establecidas y que la entidad financiera incurra en pérdidas por incapacidad o falta de voluntad de pago de los clientes. (Castillo, 2016).

Sus dimensiones son:

- **Gestión del Riesgo en la Evaluación del Crédito**

La Evaluación del Riesgo Crediticio como una actividad de la Gestión del Riesgo, García (2021) es la que establece una evaluación de la capacidad de endeudamiento y la disposición de pago del deudor. Toda empresa dedicada a los créditos busca llevar este proceso de manera eficiente solicita información de la situación financiera, sustento de ingresos y antecedente

crediticio. Una buena Gestión del Riesgo en la Evaluación del crédito implica realizar determinadas acciones como:

Conocer al cliente, de existir un potencial cliente se sugiere que proporcione toda la información necesaria para hacer un perfil de quien es financieramente hablando, siendo el inicio de la evaluación para luego buscar información en sitios web de calificación de crédito.

Evaluación de la solvencia, que se realiza a través de un análisis de sus informes de situación de sus finanzas, determinando de esta manera la categoría de cliente.

Cuantificación de los riesgos, que es la determinación de la posibilidad de cumplimiento, cuantificación de interés o ganancia del capital de préstamo y la cuanto sería la pérdida sino no se realizara el pago.

- **Gestión del Riesgo en el seguimiento al crédito**

Ticse (2015) nos menciona que el seguimiento a “la cartera crediticia de una entidad establece ciertos mecanismos los cuales permitan la verificación del destino de los recursos financieros provenientes de créditos otorgados, realizando una visita de supervisión”.

Así mismo, para que este propósito se pueda cumplir, la administración del seguimiento al crédito debe estar basado en una información correcta, verdadera y amplia.

La Gestión del Riesgo en el Seguimiento del Crédito que para Ancha (2015) “implica realizar una vigilancia al crédito otorgado a un cliente, nivel de reembolso a la culminación de las cuotas canceladas y la puntualidad de su cronograma fijado”.

Para Chatterjee (2013) el seguimiento del riesgo de un crédito mediante una gestión activa de las carteras, donde la finalidad es identificar anticipadamente algunas contrapartidas que pueden presentar disminución en la calidad crediticia o deterioro de garantías, que permitirán un seguimiento especial y su registro en la

lista de préstamos con restricciones operativas, de igual modo el seguimiento del riesgo de crédito debe de estar en coordinación con el área de asesoría legal.

- **Gestión del Riesgo en control de la cartera de crédito**

García (2019), nos indica que la Gestión del Riesgo en Control de la cartera de crédito, es una herramienta muy importante que reglamenta al crédito y cobranza como un conjunto de normas internas en la entidad, las cuales ayudan a regularizar acciones y cobranzas de créditos, que realizan las cooperativas.

La Gestión del Riesgo en el control del crédito propone establecer acciones de contingencia frente a la posibilidad de atrasos en pagos de respectivos créditos.

Punguitore (2007), las acciones para tener en cuenta pueden ser:

Fijar límites máximos de crédito, esto con la finalidad de proteger a la empresa prestadora de créditos de una posible insolvencia del cliente.

Establecimiento de fórmulas simples, que permiten conocer atrasos, límites de crédito, saldos impagos, así como pendientes de facturación.

Además, el proceso de control involucra el cumplimiento de todos los criterios establecidos, como el de límites de riesgo de crédito, contraparte y liquidaciones.

Políticas de otorgamiento de crédito de la cooperativa

Para otorgar créditos se sigue las indicaciones establecidas por la Cooperativa de ahorro y crédito Santa Rosa de Lima PNP, *Reglamento General de Crédito 2023*.

Artículo 8° Condiciones generales para el otorgamiento de los créditos

En el reglamento se establecen los siguientes requisitos:

Estar habilitado como socio de la cooperativa, crédito otorgado según la capacidad de pago y antecedentes crediticio, que no haya garantizado a un cliente que esté calificado como moroso, ser puntual en sus obligaciones.

Artículo 9° Referente a los documentos a presentar

La cooperativa exige documentación a presentar de forma obligatoria.

La copia de documento nacional de identificación del titular, del cónyuge, conviviente o testigo, Así mismo la copia de la última boleta de pago.

Artículo 10° Referente al armado de expediente para el crédito

La cooperativa ha determinado que el expediente para el otorgamiento de un crédito tenga los siguientes documentos, como una solicitud, pagaré y carta de autorización de información, el contrato y hoja de resumen, la declaración de cobertura de crédito, una declaración de salud, la autorización de descuento de planilla.

Artículo 11° Referente al aval solidario

En caso se necesite un aval se debe de presentar los siguientes documentos: una solicitud, una autorización de descuento, el contrato firmado, pagaré debidamente llenado, copia de DNI y copia de la última boleta de pago.

Artículo 12° Referente al seguro de protección

Para provisionar posibles impagos la cooperativa establece que los préstamos sean para personas menores de 81 años y que los mismos tengan cobertura, de igual manera todos los préstamos estén asegurados por fallecimiento o invalidez total de los clientes.

Artículo 16° Referente a las garantías, es decir el aval solidario

Partiendo de que un crédito involucra un contrato que implica obligaciones entre las partes, por lo cual la cooperativa exige la presentación de un garante que se le denomina aval solidario.

2.3.2. Nivel de morosidad

Medina (2022) En el artículo de la revista académica *Reglamento General de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP "Santa Rosa de Lima"*; Se considerará como socio moroso al prestatario que haya dejado de cumplir con sus obligaciones contraídas con la Cooperativa por más de ocho (08) días calendario después de la fecha de vencimiento de sus pagos. El socio moroso que registre un atraso en el pago de sus cuotas mayor a treinta un (31) días encontrándose en la calificación DEFICIENTE, será notificado a las centrales de riesgo y se le requerirá la regularización de su deuda vencida.

Según Díaz (2014) menciona que "La morosidad hace referencia al incumplimiento o retraso de las obligaciones financieras de pago de créditos otorgados, en el momento de su vencimiento, destinadas para el crecimiento y desarrollo empresarial".

A. Causas de la morosidad

Altuve y Hurtado (2018) afirman que los factores macroeconómicos de la morosidad bancaria son relativamente comunes para la generación de crisis financieras y se expresan a partir de la quiebra de instituciones bancarias, debido a la naturaleza de los problemas financieros que atraviesan los bancos que quiebran, la morosidad es un paso previo a dicha quiebra. La explicación de factores macroeconómicos que determinan la calidad futura de la cartera de créditos. Las variables macroeconómicas que en general se estudian como factores explicativos, suelen ser las siguientes: Tasa de variación real del

Producto Interno Bruto (PIB), precios de las materias primas, salarios, tasa de desempleo, inflación, tipo de cambio, tipos de interés (nominales y reales), ratio de endeudamiento y oferta monetaria. Cabe señalar que el grado de importancia de dichas variables difiere entre los distintos trabajos empíricos considerados.

Según Aguilar y Camaro (2004) la Superintendencia de Banca y Seguros, evidencia el reporte de tres indicadores de calidad de cartera que cuantifican en valores relativos el nivel de cartera morosa o de mayor riesgo crediticio, los indicadores son: cartera atrasada, cartera de alto riesgo y cartera pesada.

- **El indicador de cartera atrasada.** Son las colocaciones vencidas y en cobranza judicial sobre la cartera total.
- **El indicador de cartera de alto riesgo.** Es la calidad de activos más severo, incluyendo en el numerador las colocaciones vencidas, en cobranza judicial, refinanciadas y reestructuradas; no obstante, el denominador es el mismo, la cartera total.
- **El indicador de cartera pesada.** Son las colocaciones y créditos contingentes clasificados como deficientes, dudosos y pérdidas sobre los créditos directos y contingentes totales. Es de señalar que, para el caso de los créditos a la microempresa, estas clasificaciones son efectuadas exclusivamente en función de los días de morosidad y por la totalidad del saldo deudor.

Para Vallcorba y Delgado (2007), el índice de morosidad (IMOR) es la cartera de crédito vencida como proporción de la cartera total, este viene hacer uno de los indicadores más utilizados como medida de riesgo de una entidad financiera.

Las dimensiones para esta variable son:

A. Tipos del Cliente Deudor

La clasificación de la morosidad según la Superintendencia de Banca y Seguro (2008), En el desarrollo del presente punto nos va a permitir mostrar el porcentaje de los créditos totales clasificados en: Categoría Normal, Categoría con Problemas Potenciales, Categoría Deficiente, Categoría Dudoso y Categoría Pérdida por Institución microfinanciera. Para una mejor explicación acerca de la clasificación crediticia del deudor, lo dividiremos en tres partes: la primera se refiere a créditos corporativos, grandes empresas y medianas empresas; la segunda parte referida a créditos a pequeñas empresas, a microempresas, de consumo revolvente y consumo no revolvente; y finalmente, la tercera parte se refiere al crédito hipotecario.

	Micro y pequeña empresa	Corp. Grande y mediana empresa	Hipotecario para vivienda
Normal (0)	<=8	0	<=30
Con problemas-CPP (1)	>8 y <30	>0 y <=60	>30 y <=60
Deficiente (2)	>30 y <=60	>60 y <=120	>60 y <=120
Dudoso (3)	>60 y <=120	>120 y <=365	>120 y <=365
Pérdida (4)	>120	>365	>365

Tabla 1. Clasificación crediticia del deudor

Nota: Obtenido de curso de Gestión de Riesgo ESAN

- Categoría Normal: hasta ocho días de atraso
- Categoría Problemas Potenciales: hasta 30 días de atraso
- Categoría Deficiente: hasta 60 días de atraso
- Categoría Dudoso: hasta 120 días de atraso
- Categoría Pérdida: más de 120 días de atraso.

Podemos observar que la clasificación que realiza la Superintendencia de Banca y Seguros es en función de los días de morosidad que pueda incurrir la persona o empresa.

B. Tipos de cartera de crédito

Según la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú (2011), define a los tipos de cartera de crédito como una clasificación importante dentro de cualquier entidad financiera, ya que hace diferencia a la cartera de crédito vencida, cartera de créditos por vencer y a la cartera de créditos castigados, las mismas que son causantes de afectar las finanzas de una entidad financiera.

C. Gestión de cobranzas

Según el Banco Credifinanciera (2017) Sobre la Gestión de cobranza, viene a ser una actividad cuyo objetivo es la activación de la relación comercial con el cliente, gestionando que mantenga sus créditos al día. ¿Cómo realizamos la gestión de cobranza?; La gestión de cobranza se inicia desde el primer día siguiente al incumplimiento del pago y consiste en contactar al cliente dentro de horarios razonables en días hábiles, para así informar sobre el estado de su obligación y poder brindar opciones de normalización al crédito. La gestión se realiza utilizando diferentes mecanismos dentro de los cuales se encuentran:

- Contacto telefónico
- Extractos
- Cartas
- Canales Digitales
- Visita al domicilio registrado

Medina (2022) en su reglamento de cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP "Santa Rosa de Lima", indicó que el conjunto de acciones y mecanismos que permitirá ejecutar el Departamento de Cobranzas

con el fin de impulsar a los deudores a cancelar las cuotas impagas, reduciendo así mismo el índice de morosidad a niveles mínimos con el consecuente incremento de la liquidez de la Cooperativa. También indicó en su artículo de Reglamento de Cobranzas; que la Cobranza administrativa para cada una de las categorías de crédito se realizará conforme al siguiente procedimiento:

1. Categoría de Riesgo CPP (atraso de 9 a 30 días calendario)

- a. Cuando el socio se encuentra atrasado en una (1) cuota y registra calificación de riesgo CPP, se le comunicará telefónicamente, con el fin de que la cuota atrasada sea regularizada.
- b. Si dentro de los ocho (8) primeros días de habersele comunicado telefónicamente al socio sobre su situación de morosidad esta no ha sido regularizada, se le volverá a recordar por vía telefónica que su deuda sigue pendiente de pago.
- c. En el supuesto de no obtenerse resultados positivos, se notificará vía Courier al socio que su deuda sigue pendiente de pago, otorgándosele un plazo de setenta y dos (72) horas a efectos que dicha obligación vencida sea regularizada.
- d. En las filiales, los Administradores deberán seguir el mismo procedimiento.
- e. Los delegados verificaran el cumplimiento de pago de los préstamos que tramiten, para cuyo efecto recibirán mensualmente un padrón de morosidad para que notifiquen a los socios morosos y/o avales.

2. Categoría de Riesgo Deficiente (atraso de 31 a 60 días calendario)

- a. En el caso de no haberse obtenido resultados positivos producto de las llamadas telefónicas y la primera notificación, encontrándose la deuda en calificación DEFICIENTE, se procederá a notificar vía central de riesgos, tanto al titular como a los avales (si los tuviese), precisándole a estos

últimos, que, si el titular no regulariza su deuda vencida, se les programará a ellos el descuento vía planilla de haberes, de acuerdo con la autorización firmada por los mismos.

- b. En las Filiales, los Administradores deberán enviar al Departamento de Cobranzas un informe sobre la cobranza previa realizada en calificación CPP, a efectos que las notificaciones vía central de riesgos efectuada a los socios de provincia sean gestionadas en la Oficina Principal.
- c. Los delegados verificarán el cumplimiento de pago de los préstamos que tramiten, para cuyo efecto recibirán mensualmente un padrón de morosidad para que notifiquen a los socios morosos y/o avales.
- d. Para el caso de aquellos socios que cuenten con dos (2) avales y uno (1) de ellos no tuviera la capacidad de pago para descontarle a favor de su avalado, la obligación total será contraída por el otro aval solidario.

3. Categoría de Riesgo Dudoso (atraso de 61 a 120 días calendario)

- a. De continuar la deuda con saldos vencidos y encontrándose ya en calificación de DUDOSO, sin percibir interés de pago por parte de los socios y/o avales se procederá a remitir por segunda y última vez notificación vía central de riesgos, otorgando un plazo de cuarenta y ocho (48) horas para la regularización de su deuda.
- b. Vencido el plazo otorgado, se procederá a realizar hasta dos (2) visitas de campo, con la finalidad de llegar a un buen acuerdo entre ambas partes, realizando así una negociación directa con el socio moroso para la cancelación de su deuda, estas visitas serán realizadas por el Gestor de Recuperaciones de Créditos - según cronograma agendado.
- c. De no obtener resultados positivos luego de haber agotado los procedimientos administrativos, se procederá a transferir los excedentes, intereses, aportaciones y depósitos que un socio tenga en la Cooperativa podrán ser aplicados por ésta, en ese orden y hasta donde alcancen, a

extinguir otras deudas exigibles a su cargo por obligaciones voluntarias o legales a favor de aquella, esto en concordancia a lo dispuesto al Artículo 47° del T.U.O de la Ley General de Cooperativas. Es importante precisar, que la transferencia de aportaciones se realizará al saldo vencido o al saldo total de la deuda, dicha determinación dependerá de la evaluación que se realice al socio.

4. Categoría de Riesgo Pérdida (atraso mayor a 120 días calendario)

- a.** Después de haberse efectuado la transferencia de saldos. Se evaluará el costo beneficio que implica realizar las acciones legales para la recuperación del saldo pendiente (en caso de existir). Para ello, se realizará un análisis general de la situación real del socio titular y de sus avales (revisión de planilla de pago, búsqueda de propiedades muebles e inmuebles, entre otros).
- b.** Del resultado de la evaluación, la Sub-Gerencia de Operaciones presentará un informe señalando previamente las acciones que se siguieron para la recuperación de aquellas deudas cuyos importes a recuperar son menores a una (1) UIT vigente y previo informe legal, propondrá el castigo correspondiente de estas en concordancia a lo dispuesto en el Reglamento de Castigo de Créditos Incobrables y con el Capítulo IV ítem 6 – de la Resolución SBS N° 11356-2008 y sus modificatorias.
- c.** Una vez castigada el saldo de la deuda pendiente, la Sub-Gerencia de Operaciones trasladará la relación de dichos socios al Departamento de Sistemas con la finalidad que dicha observación quede registrada en el sistema informático, a fin de restringir el crédito tanto al socio moroso como a los avales que incurrieron en dicha falta. A la par se reportará esta información a las centrales de riesgo.

- d. Para el caso de aquellos expedientes con créditos vencidos cuyos saldos son superiores a una (1) UIT vigente, serán trasladados al Departamento de Asesoría Legal para el inicio de las acciones legales correspondientes.

D. Tipos de clientes morosos

- **Morosos fortuitos** (Conexión Esan, 2017) Son todos aquellos los que no pueden saldar sus deudas pendientes en las fechas establecidas por la falta de liquidez. Y se considera que a este tipo de clientes se les debería alargar plazos de pagos, ya que es seguro que van a cumplir su compromiso de pago si se les concede tiempo y facilidades para cancelar la cantidad adecuada.
- **Morosos intencionales** (Conexión Esan, 2017) Los morosos que pueden pagar su deuda pendiente, pero no quieren hacerlo. Y se aprovechan de la buena disposición de sus acreedores para retrasar el pago todo el tiempo posible que sea necesario. Algunos de estos clientes deudores terminan pagando después de un largo periodo, mientras que otros clientes simplemente nunca pagan.
- **Morosos negligentes** (Conexión Esan, 2017) Son aquellos que no manifiestan ninguna intención de ni siquiera saber cuánto es su saldo pendiente. Utilizan su liquidez para otros gastos personales en vez de cancelar sus deudas atrasadas.
- **Morosos despreocupados** (Conexión Esan, 2017) Son los clientes que no saben que tienen un saldo pendiente porque su desorganización administrativa. Estos clientes morosos tienen voluntad de pagar, pero se olvidan de las responsabilidades financieras que tienen que asumir.

2.4 Definición de términos básicos

Se ha tomado en cuenta a los siguientes términos básicos tomados de las normativas y reglamentos referentes a riesgos:

a. Gestión del Riesgo crediticio

Según Basilea (2014) “comprende establecer y administrar un método de aplicación y coordinación de políticas, normas y procedimientos en una entidad financiera”.

b. Riesgo de crédito

Según Quispe (2013) en su texto “Herramientas Financieras” describe como posible alcance negativo que originaría a la institución prestamista una variable grave dentro de sus planes estratégicos.

c. Evaluación de créditos

Según Basilea (2014) “en una colocación ideal, la estimación de peligros implica cuantificar la probabilidad de que se produzcan factores desfavorables en el sistema financiero”.

d. Cartera de créditos

Acrota (2018) define a la cartera de créditos como “el conjunto o grupo de documentación que trata de amparar activos financieros hacia terceros y que el poseedor de dicha cartera se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas en la entidad”.

e. Crédito castigado

Según La SBS y AFP (2011) “los créditos castigados, vienen a ser créditos en clasificación de pérdida, íntegramente provisionados, los

cuales han sido debidamente retirados de los balances de la entidad financiera”.

f. Tasa de Interés

Aguilar (2004) “definen a la tasa de interés como la remuneración del capital de una entidad financiera, la cual llegaría a ser el precio por abonar por la utilización de ese capital”.

g. Morosidad

Bonifaz (2013), definen a la morosidad como la imposibilidad de cumplir con las obligaciones contraídas por ley. El término de morosidad se usa cuando el deudor no paga el interés o el capital principal de su deuda u otras obligaciones financieras a su vencimiento.

CAPITULO III

PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

H_a: La Gestión del Riesgo Crediticio incide significativamente en el Nivel de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP “Santa Rosa De Lima” Ltda., periodo 2020.

3.1.2. Hipótesis específicas

- El nivel de la Gestión del Riesgo Crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP “Santa Rosa de Lima” Ltda., periodo 2020, es medio.
- La Gestión del Riesgo Crediticio en la Evaluación del Crédito incide significativamente en el Nivel de Morosidad de la COOPAC “Santa Rosa de Lima” Ltda., periodo 2020.
- La Gestión del Riesgo Crediticio en el Seguimiento del Crédito incide significativamente en el Nivel de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP “Santa Rosa de Lima” Ltda., periodo 2020.
- La Gestión del Riesgo Crediticio en el Control de la Cartera de Créditos incide significativamente en el Nivel de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP “Santa Rosa de Lima” Ltda., periodo 2020.
- El Nivel de Morosidad que presenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP “Santa Rosa de Lima” Ltda., periodo 2020, es deficiente.

3.2. Variables

3.2.1. **Variable Independiente:** Gestión del Riesgo Crediticio

Variable Dependiente: Nivel de Morosidad

3.3 Operacionalización de los componentes de las hipótesis

Tabla 2. Operacionalización de los componentes de las hipótesis

Hipótesis	VARIABLES	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de recolección de datos
La Gestión del Riesgo crediticio incide significativamente en el Nivel de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP “Santa Rosa de Lima” periodo 2020.	Gestión del Riesgo Crediticio	Gestión del Riesgo en la Evaluación del Crédito	<ul style="list-style-type: none"> - Requisitos, monto del préstamo, políticas y procedimientos internos. - Identificación de áreas de inseguridad y exigencia de garantías. - Análisis técnico del prestatario. 	Cuestionario Ficha de entrevista Ficha de análisis documentario
		Gestión del Riesgo en el Seguimiento al Crédito	<ul style="list-style-type: none"> - Verificación del destino de los recursos financieros de los créditos otorgados. - Supervisión de los créditos otorgados. - Evolución de la cartera de crédito. 	
		Gestión del Riesgo en Control de la cartera de créditos.	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión de la cartera de créditos. - Reglamento interno de créditos. - Reglamento interno de Cobranzas 	
	Nivel de Morosidad	<ul style="list-style-type: none"> - Cartera de crédito vencido - Cartera de crédito por vencer - Cartera de crédito castigado 	<ul style="list-style-type: none"> - % de Cartera atrasada. - % de la cartera de alto riesgo. - % de la cartera pesada. 	

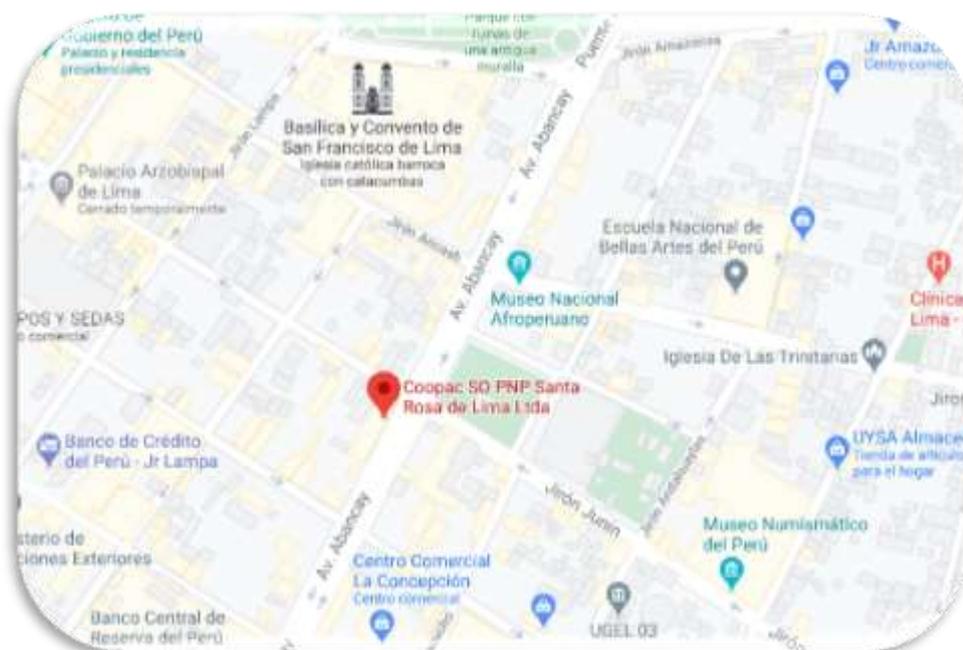
CAPITULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1 Ubicación Geográfica

La presente investigación se desarrolló en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP “Santa Rosa de Lima” Ltda. Sede Central en Lima y sucursales: Arequipa, Cajamarca, Trujillo, Chiclayo, Piura, Huancayo, Iquitos y Cusco.

Figura 1. *Ubicación de la COOPAC SO PNP “Santa Rosa de Lima” Ltda.*



Nota. Obtenido de Google Maps 2021

4.2 Diseño de Investigación

Para identificar el diseño e investigación se ha creído por conveniente tipificarla de acuerdo con lo que señala (Vieytes, 2004):

- a. **Según su alcance:** La investigación es explicativa porque está dirigida a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Se enfoca en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables. (Vieytes, 2004)
- b. **Según su diseño:** La investigación es no experimental, porque no se manipula ninguna de las variables: Gestión del Riesgo Crediticio y Nivel de Morosidad, sino se obtendrá la información en su contexto natural para luego ser analizada.
- c. **Según su temporalidad:** La investigación será transeccional, porque la información será recolectada en un solo periodo de tiempo.

4.3 Métodos de investigación

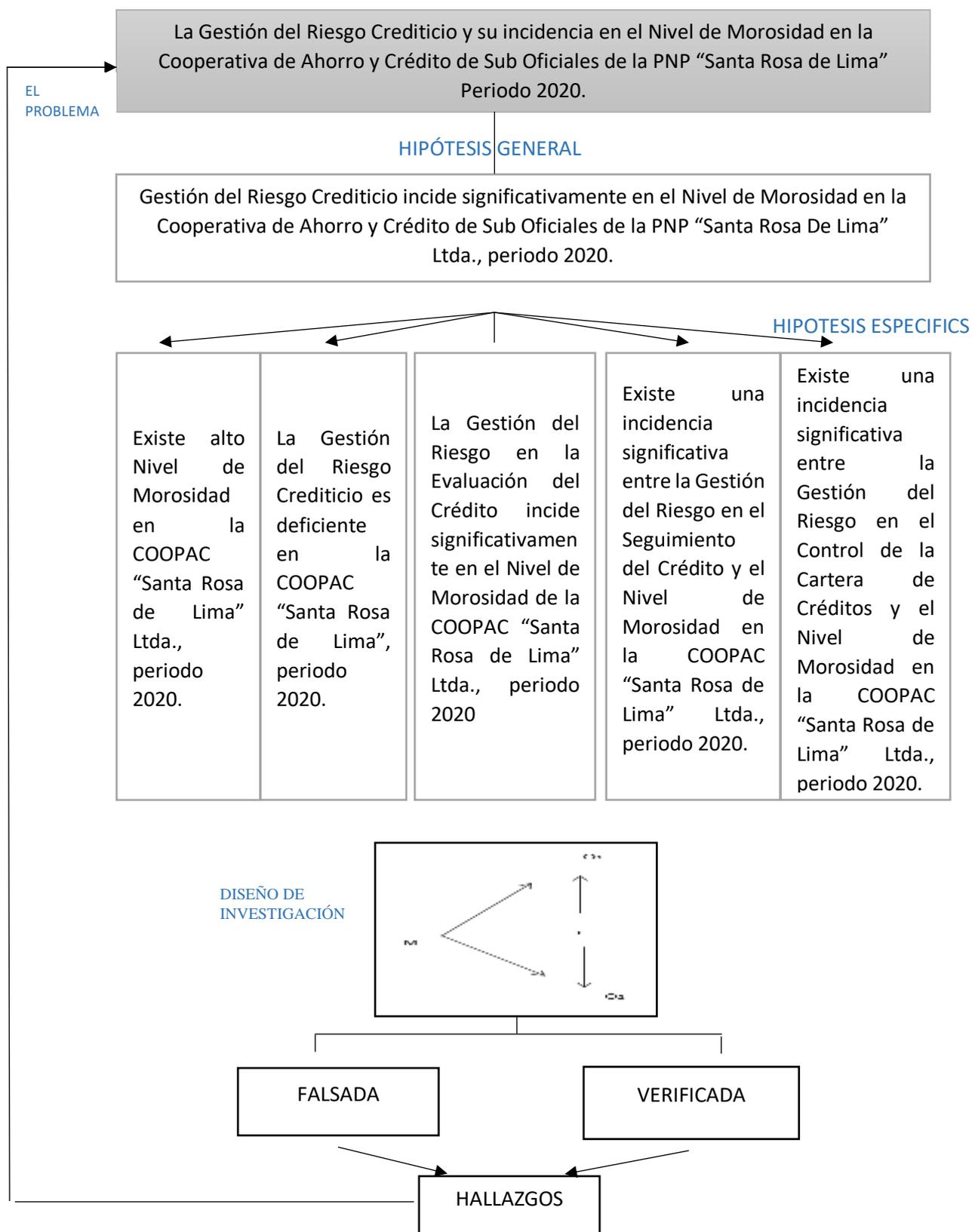
4.3.1 Método hipotético – deductivo

El método de investigación que se utilizó fue el método hipotético - deductivo, según Sánchez (2012) consiste en crear una hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema planteado en la investigación y tratar de comprobar con veracidad los datos obtenidos, con el fin de analizar y comprender los fenómenos los cuales causan origen a la problemática.

A través de este método se combinó la reflexión de un momento racional (hipótesis-deducción) con un momento empírico (observación – verificación).

La siguiente investigación titulada: *Gestión del Riesgo Crediticio y su incidencia en el Nivel de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP “Santa Rosa de Lima”- Periodo 2020*; es planteada a través de una hipótesis que será constatada a través de procedimientos metodológicos para obtener resultados que corroboren el problema de investigación planteado. El procedimiento del método hipotético deductivo a utilizar en la investigación se presenta en la figura 2.

Figura 2. Esquema del método hipotético – deductivo



NOTA. El método H-D consta de los siguientes pasos: Observación, propuesta de hipótesis e hipótesis específicas. Elaboración en base a información de Vieytes (2004).

4.4 Población, muestra, unidad de análisis y unidad de observación

4.4.1 Población y muestra

La población de investigación está conformada por todos los analistas de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP “Santa Rosa de Lima” Ltda., según el registro del periodo 2020 es de 120 analistas a nivel nacional.

Para la determinación de la muestra se considera lo mencionado por Morales (2011) que establece condiciones para el tamaño de la muestra como: margen de error de 5.0%, tamaño de muestra 57 analistas y un nivel de confianza del 95%.

La fórmula utilizada fue:

$$\text{Tamaño de muestra} = \frac{N * (\alpha_c * 0,5)^2}{1 + (e^2 * (N - 1))}$$

Donde

N: Tamaño de la población: 120

α_c : Valor del nivel de confianza: 1,96

e: Margen de error: 0,05

Al reemplazarlo en la fórmula se obtuvo:

$$\text{Tamaño de muestra} = \frac{120 * (1,96 * 0,5)^2}{1 + (0,05^2 * (119 - 1))} = 57$$

La muestra se obtuvo a través de una probabilística de un total de una base de datos, los cuales fueron elegidos los analistas de crédito.

4.4.2 Unidad de análisis:

De acuerdo con Rojas (2011), la unidad de análisis “es el elemento (persona, institución u objeto) del que se obtiene la información fundamental para realizar la investigación”. (p.45), en el estudio la unidad de análisis está constituida por la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP “Santa Rosa de Lima” Ltda., a nivel nacional.

4.4.3 Unidad de Observación:

De acuerdo con Vieytes, (2004) De acuerdo con Raúl Rojas Soriano (1988), Unidad de análisis u observación: Es el elemento (persona, institución u objeto) del que se obtiene la información fundamental para realizar la investigación. En el estudio se observó y analizó a cada analista de crédito.

Variable independiente: Gestión del Riesgo Crediticio

Esta variable tiene tres dimensiones:

Dimensión 1: Gestión del Riesgo en la Evaluación del Crédito.

Indicador 1: Requisitos

Indicador 2: Monto de préstamo

Indicador 3: Fuente de ingresos

Indicador 4: Políticas y procedimientos internos

Dimensión 2: Gestión del Riesgo en el Seguimiento al Crédito.

Indicador 1: Verificación del destino de los recursos financieros de los créditos otorgados.

Indicador 2: Supervisión de los créditos otorgados.

Indicador 3: Evolución de la cartera de crédito.

Dimensión 3: Gestión del Riesgo en Control de la Cartera de Créditos.

Indicador 1: Reglamentos de Créditos y cobranzas para el control de créditos.

Variable dependiente: Nivel de Morosidad

Esta variable tiene una dimensión:

Dimensión 1: Tipo de cartera de crédito

Indicador 1: Cartera atrasada.

Indicador 2: Cartera de alto riesgo.

Indicador 3: Cartera pesada.

4.5 Técnicas e instrumentos de recopilación de información

4.5.1 Encuesta

Se realizó una encuesta dirigida a 57 analistas de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP "Santa Rosa de Lima" para evaluar la Gestión de Riesgo Crediticio y el Nivel de Morosidad.

La confiabilidad para determinar el grado de consistencia de los ítems, se utilizó el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach según se observa:

Tabla 3. Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach

Valores	Nivel
De -1 - 0	No es confiable
De 0,01 - 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 - 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 - 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 - 1	Alta confiabilidad

Aplicando alfa de Cronbach a la prueba piloto, referente a las variables Gestión del Riesgo Crediticio y Nivel de Morosidad se obtuvo:

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de ítems
0,860	14

Lo que nos indica que existe una alta confiabilidad del instrumento.

4.5.2 Recopilación de datos

En la investigación se realizó una recopilación de datos de un análisis bibliográfico a través de búsqueda en internet, de libros y referencias bibliográficas relacionado al tema, este análisis permite obtener información actualizada y veraz.

Una vez reunidos los instrumentos respondidos por los analistas de crédito de la muestra, se procedió a procesarlos para determinar el nivel de Gestión del Riesgo

Crediticio considerando el siguiente baremo.

Tabla 4. *Baremo del nivel de gestión del riesgo crediticio*

Rango	Nivel
0 – 24	Malo
25 – 46	Regular
47 – 60	Bueno

Y para el nivel de morosidad se consideró el siguiente baremo.

Tabla 5. *Baremo del nivel de morosidad*

Rango	Grado
0 %– 10%	Baja
11% – 20%	Medio
21% – 30%	Alta

Además, en el programa SPSS estadístico se elaboran las tablas de contingencia cruzando las variables de estudio, además para el contraste de la hipótesis se utilizó, la prueba de Rho de Spearman, considerando los siguientes criterios para los resultados que se obtengan:

Tabla 6. *Regla de interpretación del coeficiente de correlación de Spearman*

Rho	Grado de relación
0	Relación Nula
± 0.000... - 0.19...	Relación positiva débil
± 0.200... - 0.39	Relación positiva media
± 0.400... - 0.59	Relación Moderada
± 0.600... - 0.79	Relación positiva fuerte
± 0.800 - 0.99	Relación positiva muy fuerte
± 1	Relación positiva perfecta

Nota: Mayorga (2022), Manual de metodología de la investigación

Respecto a la aplicación de la guía de entrevista, Vieytes (2004) afirma que “La entrevista en profundidad es el desarrollo de una conversación entre el entrevistado y el entrevistador, que tiene fines específicos, ligados a la obtención de información que el investigador considera relevante para un proceso de investigación” (p. 30). El planteo de tal conversación implica la misma que se observa en los anexos, fue aplicada a los administradores de 7 provincias de Perú como se detalla a continuación:

Tabla 7. Administradores entrevistados, según provincia

Provincia	Administrador	Correo
Arequipa	Julio C. Gómez Rojas	jgomez@cacsopnp.com.pe
Cusco	Isaac Sahuaraura Cosco	isahuaraura@cacsopnp.com.pe
Chiclayo	Auristela Cerna de L.	acerna@cacsopnp.com.pe
Trujillo	María Lucia Vargas Rojas	mvargas@cacsopnp.com.pe
Iquitos	Russel Puerta Ramírez	rpuerta@cacsopnp.com.pe
Piura	Marieta Chipana Arboleda	mchipana@cacsopnp.com.pe

Fuente: Elaboración propia

En donde se le formuló interrogantes plasmadas en una ficha de entrevista presentada en los apéndices:

Así mismo, con respecto a los documentos proporcionados por la cooperativa, se utilizó una ficha de análisis documentario, para los documentos como Reglamento de créditos y la directiva de créditos y seguimiento de la cartera de créditos.

4.6 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

4.6.1 Técnicas para procesamiento

Para la investigación se empleará Microsoft Office, con los siguientes programas:

Word: Para realizar la redacción de la investigación.

Excel: Para procesar dichos datos obtenidos y poder presentar datos en tablas y figuras codificadas.

4.6.2 Análisis de información

Se utilizó las siguientes técnicas estadísticas:

- Figuras estadísticas.
- Tablas de frecuencia.

4.7 Equipos, materiales, insumos, etc.

4.7.1 Equipo: Laptop e impresora multifuncional

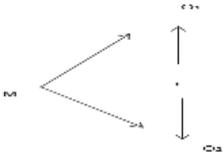
4.7.2 Materiales: Papel bond, lapiceros, archivadores, lápiz, folder, libros físicos y virtuales, tesis de investigación, artículos y/o revistas.

4.8 Insumos: tóner

4.9 Matriz de consistencia metodológica

Tabla 8. Matriz de consistencia metodológica

Gestión del Riesgo Crediticio y su incidencia en el Nivel de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP “Santa Rosa de Lima” Ltda., periodo 2020.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Fuente o recolección de datos	Metodología	Población o muestra
¿Cómo la gestión del riesgo crediticio incide en el nivel de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP “Santa Rosa de Lima” periodo 2020?	Analizar la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP “Santa Rosa de Lima” Ltda, periodo 2020.	La gestión del riesgo crediticio incide significativamente en el nivel de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP “Santa Rosa de Lima” Ltda, periodo 2020.					<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario • Entrevista • Ficha de análisis documental. 	<p>Según Alcance: Explicativa</p> <p>Diseño: No Experimental</p> <p>Temporalidad: Transeccional</p> 
Específicos	Específicos	Específicos						
¿Cuál es el nivel de la gestión del riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP “Santa Rosa de Lima” Ltda., periodo 2020?	Determinar el nivel de la gestión de riesgos Crediticio en la Cooperativa de Ahorro y crédito de Sub Oficiales de la PNP “Santa Rosa de Lima” Ltda., periodo 2020.	El nivel de la gestión de riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP “Santa Rosa de Lima” periodo 2020, es medio.	GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO.	Gestión del Riesgo en la Evaluación del Crédito	-Identificación de áreas de inseguridad y exigencia de garantías. - Análisis técnico del prestatario.			M: Muestra
¿En qué medida la gestión del riesgo en la evaluación del crédito incide en el nivel de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP “Santa Rosa	Medir la gestión de riesgo crediticio en la evaluación del crédito y su incidencia en el nivel de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de	La gestión del riesgo crediticio en la evaluación del crédito incide en el nivel de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de		Gestión del Riesgo en el Seguimiento al Crédito	-Verificación del destino de los recursos financieros de los créditos otorgados. -Supervisión de los créditos. -Evolución de la cartera de crédito.			O ₁ : Observación a la variable Gestión del Riesgo Crediticio O ₂ : Nivel de morosidad.

Gestión del Riesgo Crediticio y su incidencia en el Nivel de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP “Santa Rosa de Lima” Ltda., periodo 2020.

de Lima” Ltda., periodo 2020? ¿De qué manera la gestión del riesgo crediticio en el seguimiento del crédito incide en el nivel de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP “Santa Rosa de Lima” Ltda., periodo 2020?	la PNP “Santa Rosa de Lima” Ltda., periodo 2020. Analizar la gestión del riesgo crediticio en el seguimiento del crédito y su incidencia en el nivel de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP “Santa Rosa de Lima” Ltda., periodo 2020.	Lima” Ltda., periodo 2020 La gestión del riesgo crediticio en el seguimiento del crédito incide en el nivel de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP “Santa Rosa de Lima” Ltda., periodo 2020		Gestión del Riesgo en Control de la cartera de Créditos.	-Revisión de la cartera de créditos. -Reglamento interno de crédito. -Reglamento interno de cobranzas.
¿De qué manera la gestión del riesgo crediticio en el control de la cartera de créditos incide en el nivel de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP “Santa Rosa de Lima” Ltda., periodo 2020?	Analizar la gestión del riesgo crediticio en el control de la cartera de créditos y su incidencia en el nivel de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP “Santa Rosa de Lima” Ltda., periodo 2020.	La gestión del riesgo crediticio en el control de la cartera de crédito incide en el nivel de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP “Santa Rosa de Lima” Ltda., periodo 2020.	NIVEL DE MOROSIDAD	% Cartera de crédito vencido % Cartera de crédito por vencer % Cartera de crédito castigado	-% de Cartera atrasada. - % de la Cartera de alto Riesgo. - % de la Cartera pesada. Nivel de morosidad
¿Cuál es el nivel de morosidad que presenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP “Santa Rosa de Lima” Ltda., periodo 2020?	Identificar el nivel de morosidad que presenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP “Santa Rosa de Lima” Ltda., periodo 2020.	El nivel de morosidad que presenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP “Santa Rosa de Lima”, periodo 2020 es deficiente.			-

CAPÍTULO V RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 Presentación de resultados

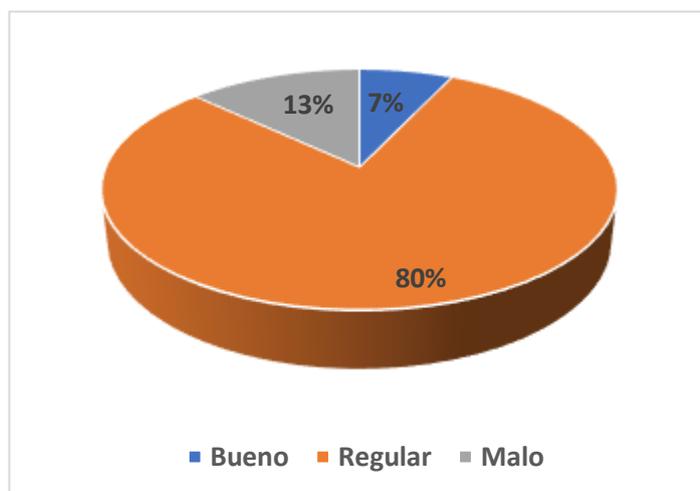
En este capítulo se presentan los resultados del cuestionario que se aplicó a 57 analistas de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa de Lima” Ltda., 2020; para ello se ha utilizado el programa Excel versión 2019 y el programa SPSS Statistics versión 25, luego se realizó el análisis e interpretación que corresponde a la Gestión del Riesgo Crediticio y su incidencia en el Nivel de Morosidad.

5.1.1 Determinación del nivel de gestión del riesgo crediticio

De los datos procesados de los instrumentos de recolección de información se obtiene los siguientes resultados.

Figura 3.

Nivel de gestión del riesgo crediticio



Nota: Datos obtenidos del procesamiento de encuestas.

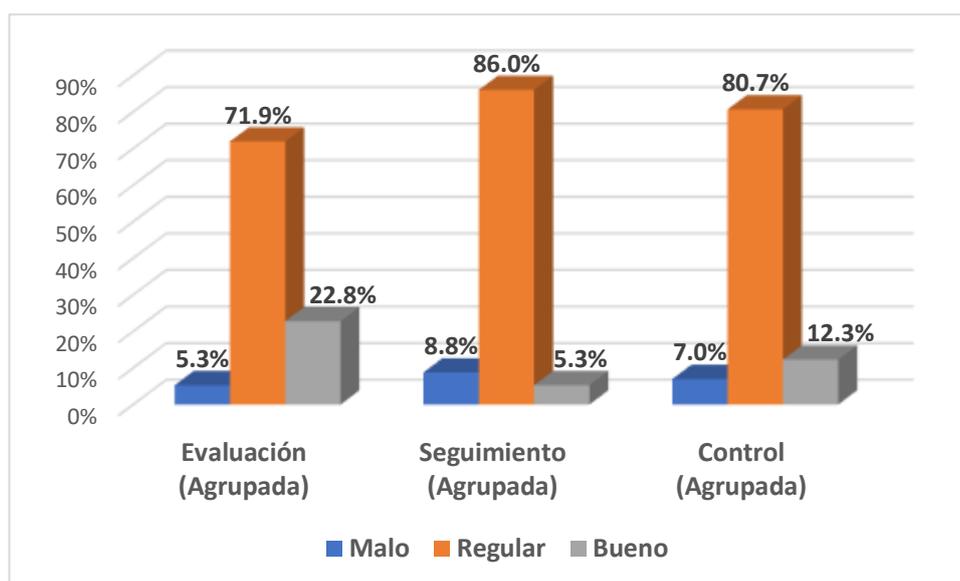
El gráfico nos muestra que, del total de analistas de crédito de la Cooperativa, el 80% de ellos manifiestan que la Gestión del Riesgo Crediticio es regular, mientras que un 13 % de analistas de crédito indican que es Malo, a diferencia que solo el 7 % perciben que la gestión del riesgo es Buena, estos resultados concuerdan con lo manifestado por el administrador de la cooperativa al determinar que la gestión del riesgo crediticio es eficiente

en un buen porcentaje del personal a su cargo. Esto se debe a que al momento de la colocación de los préstamos los analistas con la finalidad de cumplir las metas mensuales establecidas no realizan una gestión óptima de los créditos.

Así mismo se determina el nivel de gestión en cada una de sus dimensiones

Figura 4.

Nivel de Gestión de las dimensiones de la variable Gestión del Riesgo Crediticio



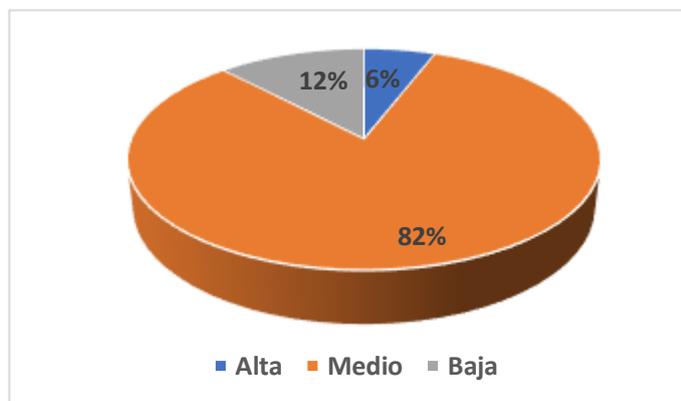
Nota: Datos obtenidos del procesamiento de encuestas

En la tabla se observa que la dimensión de Evaluación del Riesgo Crediticio el mayor porcentaje 71.9% se encuentra en el nivel regular del cumplimiento y un menor porcentaje 5.3% ubica a dicha dimensión en el nivel malo, de igual manera los porcentajes son semejantes para cada dimensión de la variable Gestión de Riesgo Crediticio

5.1.2. Determinación del Nivel de Morosidad

Figura 5.

Nivel de Morosidad en la COOPAC "Santa Rosa de lima" Ltda.



Nota: Datos obtenidos del procesamiento de las encuestas

De la figura se observa que el 82% de los analistas crédito manifiestan que el nivel de morosidad se encuentra en un nivel medio, el 12 % de analistas de crédito manifiestan que el Nivel de Morosidad es Bajo y un 6% de analistas de crédito manifiestan que el Nivel de Morosidad es Alto, estos resultados son comprobados con el análisis de los indicadores de morosidad, como es el porcentaje de Cartera atrasada con un 30%, porcentaje de cartera de alto riesgo con un 25% y el porcentaje de cartera pesada con un 20%, esto debido a que no se está realizando una correcta evaluación y filtro de los clientes, inventando información por parte de los analistas logrando así que tengan un buen perfil crediticio.

5.1.3 Correlación de la Gestión del Riesgo Crediticio y Nivel de Morosidad

Tabla 9. *Tabla cruzada del nivel de la Gestión de Riesgo y el Nivel de Morosidad*

		Nivel de morosidad			
		Baja	Medio	Alta	Total
Gestión del riesgo crediticio	Malo	0%	0%	3.5%	3.5%
	Regular	1.8%	82.5%	0%	84.2%
	Bueno	10.5%	0%	1.8%	12.3%
	Total	12.3%	82.5%	5.3%	100%

Nota: Datos procesados en SPSS estadístico versión 25.

De la tabla cruzada se observa que el 10.5 % de los analistas que manifiestan que hay una buena Gestión del Riesgo Crediticio presentan un bajo Nivel de Morosidad y un 3.5% de ellos manifiestan que la Gestión del Riesgo Crediticio es mala y muestran un alto Nivel de Morosidad.

5.1.4 Correlación de la dimensión Gestión del Riesgo en la Evaluación del Crédito y Nivel de Morosidad

Tabla 10. *Tabla cruzada de la dimensión en la Evaluación del crédito y Nivel de Morosidad*

		Nivel de morosidad			
		Baja	Medio	Alta	Total
Dimensión: evaluación del crédito	Malo	0%	1.8%	3.5%	5.3%
	Regular	1.8%	70.2%	0%	71.9%
	Bueno	10.5%	10.5%	1.8%	22.8%
	Total	12.3%	82.5%	5.3%	100%

Nota: Datos procesados en SPSS estadístico versión 25.

De la tabla cruzada se observa que el 10.5 % de los analistas que manifiestan que hay una evaluación de la Gestión del Riesgo Crediticio presentan un bajo nivel de morosidad y un 3.5% de ellos manifiestan que la Gestión del Riesgo Crediticio es mala y muestran un alto Nivel de Morosidad.

5.1.5 Correlación de la dimensión Gestión del Riesgo en el Seguimiento al Crédito y Nivel de Morosidad

Tabla 11. *Tabla cruzada de la dimensión Gestión en el Seguimiento al Crédito y el Nivel de Morosidad*

		Nivel de morosidad			
		Baja	Medio	Alta	Total
Dimensión:	Malo	0%	5.3%	3.5%	8.8%
seguimiento	Regular	7.0%	77.2%	1.8%	86.0%
del crédito	Bueno	5.3%	0%	0%	5.3%
	Total	12.3%	82.5%	5.3%	100%

Nota: Datos procesados en SPSS estadístico versión 25.

De la tabla cruzada se observa que el 5.3 % de los analistas que manifiestan que hay un buen seguimiento de la Gestión del Riesgo Crediticio presentan un bajo Nivel de Morosidad y un 3.5% de ellos manifiestan que la Gestión del Riesgo Crediticio es mala y muestran un alto Nivel de Morosidad.

5.1.6 Correlación de la dimensión Gestión del Riesgo en el Control de Cartera de Créditos y el Nivel de Morosidad

Tabla 12. *Tabla cruzada de la dimensión Gestión del Riesgo en el Control de cartera de Créditos y el Nivel de Morosidad*

		Nivel de morosidad			
		Baja	Medio	Alta	Total
Dimensión:	Malo	0%	3.5%	3.5%	7.0%
control de	Regular	3.5%	77.2%	0%	80.7%
cartera de	Bueno	8.8%	1.8%	1.8%	12.3%
créditos	Total	12.3%	82.5%	5.3%	100%

Nota: Datos procesados en SPSS estadístico versión 25.

De la tabla cruzada se observa que el 8.3 % de los analistas que manifiestan que hay un buen control de la Gestión del Riesgo Crediticio presentan un bajo Nivel de Morosidad y un 3.5% de ellos manifiestan que la Gestión del Riesgo Crediticio es mala y muestran un alto Nivel de Morosidad.

5.2 Discusión de resultados

Los resultados obtenidos referente al nivel de la Gestión del Riesgo Crediticio muestran que del total de analistas de crédito de la cooperativa COOPAC “Santa Rosa de Lima” Ltda, el 80% de ellos manifiestan que la Gestión del Riesgo Crediticio es regular a diferencia que solo el 7% perciben que la Gestión del Riesgo es mala, resultados que concuerda con lo manifestado por los administradores de la cooperativa en provincias, al determinar que la Gestión del Riesgo Crediticio es eficiente en un buen porcentaje del personal a su cargo. Esto se debe a que al momento de la colocación de los préstamos los analistas con la finalidad de cumplir las metas mensuales establecidas no realizar una gestión optima de los créditos. Los resultados son similares a los presentados por Izarra (2016), que concluyeron que la Gestión de Riesgo Crediticio como parte importante y vital en una entidad financiera, el cual puede afectar la obtención óptima de sus objetivos planeados. La Gestión del Riesgo Crediticio no solo se establece como un instrumento para evitar posibles riesgos, sino que también permite la visualización oportuna de herramientas que puedan ser aprovechadas en entidades financieras.

Respecto a la variable morosidad entendida según Gómez (2019) como la suma de los créditos vencidos y créditos en proceso judicial afectando negativamente la cartera de créditos de las instituciones financieras. Castillo y Cárdenas, (2016) mencionan que cuando una persona natural o jurídica ha incurrido en incumplimiento de pago del crédito en la fecha acordada se lo califica como moroso; En la cooperativa COOPAC “Santa Rosa de Lima” Ltda. el 82% de los

analistas manifiestan que el nivel de morosidad es Regular solo para 6% percibe que la morosidad se encuentra en un nivel malo, estos resultados son comprobados con el análisis de los indicadores de morosidad, como es el porcentaje de Cartera atrasada con un 30%, de alto riesgo con un 25% y de la cartera pesada con un 20%, esto debido a que no se está realizando una correcta evaluación y filtro de los clientes, inventando información por parte de los analistas logrando así que tengan un buen perfil crediticio. Resultados que se asemejan a los obtenidos por Gárate (2017) afirmando que la dimensión de morosidad que 28 están clasificados en Normal, 4 en Clientes con problemas potenciales y ninguno en deficiente, dudoso y pérdida; Por lo que se llegó a la conclusión que lo principal es que los clientes no tenían el perfil necesario para otorgarles créditos generando un alto nivel de morosidad.

Teniendo en cuenta la regla de interpretación del coeficiente de correlación de Spearman presentado en la tabla 5 se afirma que el coeficiente rho de Spearman es 0.732, lo que significa que existe incidencia significativa de la Gestión del Riesgo Crediticio en el nivel de morosidad de la COOPAC "Santa Rosa de Lima" Ltda., periodo 2020. Es decir, indica que la relación entre las variables es directa y su grado es fuerte positiva, tal como se observa en la tabla 12, datos que permitió obtener dicho coeficiente.

5.3 Contrastación de hipótesis

5.3.1 Contrastación de la hipótesis general

Utilizando la Rho de Spearman se verifica la hipótesis general teniendo en cuenta la hipótesis estadística se tiene:

H_a: La Gestión del Riesgo Crediticio incide significativamente en el Nivel de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP “Santa Rosa De Lima” Ltda., periodo 2020.

H₀: La Gestión del Riesgo Crediticio no incide significativamente en el Nivel de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP “Santa Rosa De Lima” Ltda., periodo 2020.

Tabla 13.

Prueba de correlación entre la Gestión del Riesgo Crediticio y el Nivel de Morosidad

			Gestión del	
			Riesgo	Nivel de
			Crediticio	Morosidad
Rho de Spearman	Gestión del	Coefficiente de	1.000	0.732**
	Riesgo	correlación		
	Crediticio	Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	57	57
	Nivel de	Coefficiente de	0.732**	1.000
	Morosidad	correlación		
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	57	57

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

Nota: Datos procesados en SPSS estadístico versión 25.

En la tabla se observa que el p valor es < 0.01 , por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: La Gestión del Riesgo Crediticio incide significativamente en el nivel de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP "Santa Rosa De Lima" Ltda., periodo 2020.

Teniendo en cuenta la regla de interpretación del coeficiente de correlación de Spearman presentado en la tabla 5 se afirma que el coeficiente rho de Spearman es 0.732, lo que significa que existe incidencia significativa de la Gestión del Riesgo Crediticio en el Nivel de Morosidad de la COOPAC "Santa Rosa de Lima" Ltda., periodo 2020. Es decir, indica que la relación entre las variables es directa y su grado es fuerte positiva, tal como se observa en la tabla 12, datos que permitió obtener dicho coeficiente.

5.3.2 Contrastación de las hipótesis específicas

Dimensión evaluación del crédito

H_a: La Gestión del Riesgo en la Evaluación del crédito incide significativamente en el Nivel de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP "Santa Rosa De Lima" Ltda., periodo 2020.

H₀: La Gestión del Riesgo en la Evaluación del Crédito no incide significativamente en el Nivel de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP "Santa Rosa De Lima" Ltda., periodo 2020.

Tabla 14.

Prueba de correlación entre la dimensión Evaluación del Crédito y el Nivel de Morosidad

		Dimensión: Evaluación del Crédito		Nivel de Morosidad
Rho de Spearman	Dimensión: Evaluación del crédito	Coefficiente de correlación	1.000	0.758**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	57	57
	Nivel de Morosidad	Coefficiente de correlación	0.758**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	57	57

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

Nota: Datos procesados en SPSS estadístico versión 25.

Existe incidencia significativa de la Evaluación del Crédito en el Nivel de Morosidad de la COOPAC “Santa Rosa de Lima” Ltda., periodo 2020.

Dimensión seguimiento del crédito

H_a: La Gestión del Riesgo en el seguimiento del Crédito incide significativamente en el Nivel de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP “Santa Rosa De Lima” Ltda., periodo 2020.

H₀: La Gestión del Riesgo en el seguimiento del Crédito no incide significativamente en el Nivel de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP “Santa Rosa De Lima” Ltda., periodo 2020.

Tabla 15.

Prueba de correlación entre la dimensión Seguimiento del Crédito y el Nivel de Morosidad

		Dimensión: seguimiento del crédito		Nivel de Morosidad
Rho de Spearman	Dimensión: seguimiento del crédito	Coefficiente de correlación	1.000	0.813**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	57	57
	Nivel de Morosidad	Coefficiente de correlación	0.813**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	57	57

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

Nota: Datos procesados en SPSS estadístico versión 25.

Existe incidencia significativa en la Gestión del riesgo en el seguimiento del crédito a nivel de morosidad en la COOPAC "Santa Rosa de Lima" Ltda., periodo 2020.

Dimensión control de la cartera del crédito

H_a: La Gestión del Riesgo en el Control de la cartera del Crédito incide significativamente en el Nivel de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP "Santa Rosa De Lima" Ltda., periodo 2020.

H₀: La Gestión del Riesgo en el Control de la cartera del crédito no incide significativamente en el Nivel de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP "Santa Rosa De Lima" Ltda., periodo 2020.

Tabla 16.

Prueba de correlación entre la dimensión control de la cartera de Créditos y el Nivel de Morosidad

		Dimensión: Control de la Cartera del Crédito			Nivel de Morosidad
Rho de Spearman	Dimensión: Control de la Cartera del Crédito	Coefficiente de correlación	1.000	0.744**	
		Sig. (bilateral) N	.	0.000	
			57	57	
	Nivel de Morosidad	Coefficiente de correlación	0.744**	1.000	
		Sig. (bilateral) N		0.000	
			57	57	

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

Nota: Datos procesados en SPSS estadístico versión 25.

Existe una relación significativa en la incidencia de la Gestión del Riesgo en el Control de la cartera de Créditos a Nivel de Morosidad en la COOPAC "Santa Rosa de Lima" Ltda., periodo 2020.

CONCLUSIONES

Las conclusiones de la investigación sobre la Gestión del Riesgo Crediticio y su incidencia en el Nivel de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP "Santa Rosa de Lima" LTDA son las siguientes:

1. La Gestión del Riesgo Crediticio incide significativamente en el Nivel de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP "Santa Rosa de Lima" Ltda., Periodo 2020., y es positiva alta, ya que se obtuvo un Coeficiente de Correlación Rho de Spearman de 0.732, con una significancia bilateral de 0,01 menor que 0,05. En cuanto a las respuestas de los analistas de crédito, los datos obtenidos en la Tabla Cruzada del Nivel de la Gestión del Riesgo y el Nivel de Morosidad arrojan que el 3.5 % de los analistas crédito consideran que es malo; mientras que 12.3 % de analistas de crédito indican que es buena; y el 84.2 % de los analistas de crédito indican que es regular. Lo que muestra que con una buena Gestión del Riesgo crediticio baja significativamente el Nivel de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP "Santa Rosa de Lima"

2. El Nivel de la Gestión del Riesgo Crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP "Santa Rosa de Lima" Ltda., periodo 2020, es Regular; así pues, los resultados arrojan que el 80 % de analistas de crédito considera que la Gestión del Riesgo Crediticio es regular; mientras que el 13 % de analistas de crédito consideran que la Gestión del Riesgo Crediticio es mala; y sólo un 7% de analistas de crédito consideran que es buena; por lo tanto, la Gestión de Riesgo Crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP "Santa Rosa de Lima" Ltda., periodo 2020 es eficiente.

3. El Nivel de Morosidad que presenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP "Santa Rosa de Lima" Ltda., periodo 2020., es Medio. Pues, los resultados arrojan que el 82% de analistas de crédito manifiestan que el Nivel de Morosidad es medio; mientras que el 12 % de analistas de crédito indican que el Nivel

de Morosidad es bajo; y, un 6% de analistas de crédito indican que es alta; por lo tanto, el Nivel de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP “Santa Rosa de Lima” Ltda., periodo 2020 es eficiente.

4. La Gestión del Riesgo Crediticio en la Evaluación del Crédito y su incidencia en el Nivel de Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP “Santa Rosa de Lima” Ltda., periodo 2020., es alta, pues se obtuvo un Coeficiente de Correlación Rho de Spearman de 0,758 con una significancia bilateral de 0,000 menor que 0,05. Por lo tanto, se deduce que, si existe una Buena Gestión del Riesgo Crediticio en la Evaluación del Crédito, habrá un Bajo Nivel de Morosidad, o lo contrario.

5. La Gestión Riesgo Crediticio en el Seguimiento del Crédito y su incidencia en el Nivel de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP “Santa Rosa de Lima” Ltda. Periodo 2020., es alta, pues se obtuvo un Coeficiente de Correlación Rho de Spearman de 0,813 con una significancia bilateral de 0,01, esto menor que 0,05. Por lo tanto, se deduce que, si existe una Buena Gestión del Riesgo Crediticio en el Seguimiento del Crédito, habrá un Bajo Nivel de Morosidad, o viceversa.

6. La Gestión del Riesgo Crediticio en el Control de la Cartera de Créditos y su incidencia en el Nivel de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP “Santa Rosa de Lima” Ltda. Periodo 2020., es alta, pues se obtuvo un Coeficiente de Correlación Rho de Spearman de 0,744 con una significancia bilateral de 0,000 menor que 0,05. Por lo tanto, se deduce que, si existe una Buena Gestión del Riesgo Crediticio en el Control de la Cartera de Créditos, habrá un Bajo Nivel de Morosidad, o lo inversamente proporcional.

RECOMENDACIONES

A Los analistas de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP “Santa Rosa de Lima” deben tener en cuenta las consideraciones tomadas en comités de riesgo y de cobranza para así poder afrontar las debilidades encontradas en los casos de morosidad para poder promover la efectividad de la gestión de riesgo crediticio y mejorar otros aspectos en los indicadores de rentabilidad.

A Los analistas de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP “Santa Rosa de Lima”, deben mejorar sus servicios en el otorgamiento de crédito con una mejor evaluación del crédito, control en el proceso colocación de créditos, y seguimiento con respecto al crédito otorgado, para analizar los posibles hechos causantes de perjuicios económicos y minimizar los efectos adversos al riesgo crediticio. También, que se cumplan con todas las funciones y responsabilidades que estén descritas en el Reglamento Interno del Trabajador (RIT), lo que finalmente ayudará a la institución a reducir los problemas en los indicadores de rentabilidad.

Es muy importante que los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP “Santa Rosa de Lima”, sepan conocer y examinar de manera apropiada a cada uno de los socios que está dentro de su portafolio de créditos; para así poder aplicar ciertos criterios de aprobación y establecer un límite de riesgo acorde con su capacidad de pago en cuanto a la planilla virtual la cual es evaluada y su historial crediticio. de esta forma se evitarán que los socios estén dentro de los créditos refinanciados o en cobranza judicial para lograr un impacto positivo de la gestión de riesgo crediticio en los índices de rentabilidad.

REFERENCIAS

- Acrota Oblitas, V. V. (2018). *Análisis de los factores que determinan la morosidad en los créditos otorgados a la micro y pequeña empresa de caja Arequipa-agencia Socabaya-periodo 2016*. (Licenciatura). Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa. Obtenido de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6420?show=full>
- Aguilar – Andía, G., & Camaro – Cárdenas, G. (2004). *Análisis de la morosidad de las instituciones microfinancieras (IMF) en el Perú*. Instituto Peruano de Estudios.
- Aguilar, G., & Camargo, G. (2002). *Análisis de la morosidad en las instituciones*. XXV, N°50. https://www.academia.edu/23711714/Aguilar_Giovanna_Camargo_Gonzalo_2002_An%C3%A1lisis_de_la_morosidad_en_las_instituciones
- Angulo - Burgos, M. J. (2011). *El crecimiento económico y el índice de morosidad en las instituciones microfinancieras de la Región La Libertad 2000—2008* [Tesis Doctoral, Universidad Nacional de Trujillo]. <http://Repositorio de la UNT /Tesis%20Doctorado%20-%20Manuel%20Jesus%20Angulo%20Burgos.pdf>
- Altuve, J. L., & Hurtado - Briceño, A. J. (2018). Análisis de los factores que influyen en la morosidad del sistema bancario venezolano (2005-2015). *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura*, XXIV(1), 59-83.
- Álvarez, S., Lochmüller, C., & Osorio, A. (2011). La medición del riesgo de crédito en Colombia y el acuerdo de Basilea III. *Revista Soluciones de Postgrado EIA*, 7, 49-66.
- Asociación de Bancos del Perú (2017) Gerencia de estudios económicos <https://www.asbanc.com.pe/Publicaciones/ASBANC-Semanal-257.pdf>
- Basilea. (2014). Implementación de las normas de Basilea (p. 17) [Normas Basilea III].
- Belaunde, G. (2022, octubre 28). Gestionar el riesgo de crédito: ¿qué es y quiénes deberían hacerlo? | Blogs. Gestión. <https://gestion.pe/blog/riesgosfinancieros/2012/01/gestionar-el-riesgo-de-credito.html>
- Bonifaz, J.;Verdezoto, R. (2013). Diseño de un modelo de cobranzas de créditos de consumo otorgados por el sistema financiero y viabilización del aplicativo informático (SAC) para disminuir el índice de morosidad en cuentas por cobrar en cartera de consumo en la Ciudad de Guayaquil. Tesis de maestría. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil – Ecuador. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/729>
- Brachfield, P. (2012). *Gestión del crédito y cobro*. 75.

- Castillo - Mori, A. M. C., & Cárdenas - Gallardo, F. O. C. (2016). Factores determinantes de la morosidad en las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú [Tesis de Maestría, Universidad del Pacífico]. Repositorio de la Universidad del Pacífico <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/1933?show=full>
- Chongo (2017). *Plan de Riesgo Crediticio para disminuir la Morosidad de los Clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, Ubicada en la Ciudad del Tena. Quito- Ecuador.*
<https://www.dspace.uce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/318e4215-9037-4793-84fb-603aa568c602/content>
- Conexión Esan (2027)
<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/el-impacto-financiero-del-incremento-de-la-morosidad-bancaria>
- Díaz - Fernandez, M. J. (2014). *La Morosidad: Cobro y Prevención* (1.a ed.). Formación Alcalá, España.
- Gómez - Gutierrez, I. (2019). *La gestión del riesgo crediticio y su influencia en el control de la morosidad en la Cooperativa León XIII 2013—2016* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio de la Universidad Nacional de Trujillo. <http://www.dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/12866>
- Guillén - Franco, E., & Peñafiel - Chang, L. (2018). Modelos predictor de la morosidad con variables macroeconómicas // Debt predictor models using macroeconomic variables. CIENCIA UNEMI, 11(26), Art. 26.
- Gaitán Rodrigo E. (2015). *Administración del Riesgo E.R.M. y la Auditoría*. Editorial: Andrea Del Pilar Sierra. N°79
<https://books.google.com.pe/books?id=psK4DQAAQBAJ&pg=PT73&dq=adminis tracion+de+riesgo+credificio&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwihomMqPnfxAhWCne AKHVbUCy8Q6AF6BAglEAI#v=onepage&q=administracion%20de%20riesgo%20credificio&f=false>
- Gárate - Rios, J. (2017). *Relación entre el riesgo crediticio y morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental, Moyobamba, 2016* [Tesis para el Grado Académico de Maestro en Gestión Financiera y Tributaria]. Tomado de Repositorio UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31207/garate_rj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García (2021). *La Evaluación del Riesgo Crediticio como una actividad de la Gestión del Riesgo*.

García (2019). "Gestión de Riesgos de la Cartera de Créditos y la Rentabilidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Región"

https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/6562/T010_46172819_M.pdf?sequence=1

Gasco - López, J. M., & Hilario - Velezmore, M. A. (2018). *Gestión del Riesgo Crediticio y su Influencia en el Nivel de Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio del Distrito de Santiago de Cao de la Provincia de Ascope Durante el Periodo 2014—2016* [Tesis de Titulación, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio de la UPAO

<http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/4938?mode=full>

Gómez – LA, C.H. (2014). La gestión de riesgo de crédito como herramienta para una administración financiera eficiente. Un estudio de caso. Universidad del Cono Sur de las Américas, 1, 9.

<http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v1n1/v1n1a04>

Gutierrez - Elizondo (2002). Riesgo de Crédito: "El enfoque actuarial"

https://actuaries.org/EVENTS/Congresses/Cancun/ica2002_subject/credit_risk/credit_7_1_gutierrez_elizondo.pdf

Fernández Farro, M. L. (2019). Gestión del riesgo crediticio en Mi Banco—Chota-2017.

<https://hdl.handle.net/20.500.12802/6338>

Hidalgo, R. R. (2018). Análisis del Nivel de Cumplimiento en el Proceso de Evaluación Crediticia a las Micro y Pequeñas Empresas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Norteña S.A., Trujillo, 2016. Trujillo: Universidad Privada del Norte.

<http://hdl.handle.net/11537/14022>

- Izarra 2016). Riesgo Crediticio y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582—Huancavelica—Periodo 2014 [Tesis para Grado de Contador Público, Universidad Nacional de Huancavelica].
<http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1358/TP%20-%20UNH.%20CONT.%200088.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jiménez (2016). La Gestión de la calidad crediticia como alternativa de solución a los problemas de morosidad de la carteira de la micro y pequeña empresa y su efecto en los resultados económicos y financieros de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa –2014 y 2015. Chimbote- Perú.
https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/741/GESTION_CALIDAD_JIMENEZ_LOPEZ_NANCY_RAQUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Macías - Loor, F. I. (2018). Las metodologías de medición del riesgo crediticio en el Banco Nacional de Fomento y su influencia en los niveles de morosidad institucional: Caso específico. Sucursal del cantón Pichincha. Período 2012-2014. [Tesis de Maestría]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9993>
- Malpica, W. L. C. (2015). FACTORES DETERMINANTES DE LA MOROSIDAD -EN LA FINANCIERA EDYFICAR EN EL DISTRITO DE SOROCHUCO • CAJAMARCA: UNA PROPUESTA DE POLÍTICAS Y MECANISMOS PARA DISMINUIRLA. 93. Manual_de_Administracion_de_Riesgos_ABR_2017_V24.pdf. (s. f.). Recuperado 4 de agosto de 2021, de http://www.asigna.com.mx/wb3/wb/ASG/ASG_repositorio/vtp/ASG/11cf_publicaciones/_rid/124/_mto/3/Manual_de_Administracion_de_Riesgos_ABR_2017_V24.pdf?repfop=view&retp=11cf_publicaciones&repfiddoc=9289&repinline=true
- Medina, R. (2022). REGLAMENTO GENERAL DE CREDITOS. 15. https://www.cacsopnp.com.pe/downloads/06_DIRECTIVA_DE_RECUPERACION_DE_CREDITOS_VENCIDOS.pdf
- Mendoza (2019). *Los factores de Gestión de Riesgo Crediticio y su incidencia en el Nivel de Morosidad de mi banco – Agencia Atahualpa en Cajamarca durante el período 2012-2016.*
<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/3940/Mendoza%20Burga%2c%20Gladys%20Deysi.pdf?sequence=7&isAllowed=y>

- Morales P. (2012), Estadística aplicada a las Ciencias Sociales - Tamaño necesario de la muestra. [www.up".es/personal/peter/investigación/Tama%F1oMuestra.pfd](http://www.up)
- Palacios et al. (2017) *Incidencia de la Administración del Riesgo en la cartera para el proceso de recuperación de los créditos otorgados en el Banco Procredit Esteli durante el segundo semestre del año 2017.* <https://repositorio.unan.edu.ni/11625/1/20160.pdf>
- Quesquén Rentería, A. M. (2019). *Préstamos y morosidad en las cooperativas de ahorro y crédito en el distrito de Cercado de Lima, 2018 [Universidad Cesar Vallejo]*.http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41176/Quesqu%c3%a9n_RAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quispe, A (2013) "Administración del riesgo crediticio y la morosidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica LTDA, 582, periodo 2013". Universidad Nacional de Huancavelica.
<http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/299>
- Rojas, R. (2011) *Guía para realizar investigaciones sociales*, Trigésima séptima Edición. Madrid España.
<https://raulrojassoriano.com/cuallitlanezi/wp-content/themes/raulrojassoriano/assets/libros/guia-realizar-investigaciones-sociales-rojas-soriano.pdf>
- Sánchez, J. C. (2012). *Los métodos de investigación*. Ediciones Díaz de Santos.
https://books.google.com.pe/books?id=YROO_q6-wzgC&printsec=frontcover&dq=m%C3%A9todo+hipot%C3%A9tico+deductivo&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwiyhOvxs7DvAhWBslkKHduzD20Q6wEwAXoECAMQBQ#v=onepage&q=m%C3%A9todo%20hipot%C3%A9tico%20deductivo&f=false

- Santa Cruz Palomino, L. M. (2019). *Administración de la cartera de créditos y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura—Agencia Cajamarca*. 2017. <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/3492>
- Silva Guevara, G. (2019). *RIESGO DE CREDITOS FINANCIEROS EN INVERSIONES PEPE CAR`S S.A.C CHICLAYO 2017*.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5721/Silva%20Guevara%20Gloria.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú*. (2011). SBS Perú.
<https://www.sbs.gob.pe/>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú*. (2021). SBS Perú. Recuperado 26 de febrero de 2021, de <https://www.sbs.gob.pe/>
- Ticse, P. (2015). *Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de Financiera Edyficar oficina Especial-El Tambo*. Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú.
<http://hdl.handle.net/20.500.12894/1620>
- Vallcorba, M., & Delgado, J. (2007). *Determinantes de la morosidad bancaria en una economía dolarizada. El caso uruguayo* (Documento de Trabajo N° 0722; p. 45).
<https://www.bde.es/f/webbde/SES/Secciones/Publicaciones/PublicacionesSerias/DocumentsTrabajo/07/Fic/dt0722.pdf>
- Vieytes (2004) Metodología de la Investigación.
<https://virtual.urbe.edu/tesispub/0108955/cap03.pdf>

APÉNDICES

APÉNDICE A. Cuestionario

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

Escuela de Posgrado

ENCUESTA SOBRE LA GESTIÓN DEL RIESGO Y EL NIVEL DE MOROSIDAD

La presente encuesta tiene como objetivo recopilar información sobre la gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad, esta se realiza como parte de una investigación académica y será analizada en forma anónima, se agradece de antemano por su colaboración.

Instrucciones. - Lea atentamente cada uno de los ítems y marque sólo una de las alternativas que crea conveniente.

1. Cargo que ocupa

2. Profesión que tiene

3. Años de experiencia

Escala de Likert:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre

N°	Gestión del Riesgo Crediticio	1	2	3	4	5
Gestión del Riesgo en la Evaluación del Crédito						
3	Considera usted que los parámetros establecidos para la evaluación del crédito siempre se los toma en cuenta, requisitos, monto, fuente de ingresos, políticas y procedimientos internos.					
4	Al momento de otorgar un crédito se identifica las áreas de inseguridad y se exige algún tipo de garantía.					
5	Se toman medidas de precaución para contrarrestar un mal análisis técnico del prestatario, como: la capacidad de pago, el ingreso familiar, entre otras.					
Gestión del Riesgo en el Seguimiento al Crédito						
6	Se verifica el destino de los recursos financieros de los créditos otorgados.					
7	Se realiza visitas de supervisión de manera inopinada.					
8	Se hace un seguimiento sistemático de la evolución de la cartera de crédito para identificar de manera oportuna situaciones que deterioren a la misma.					
Gestión del Riesgo en el Control de la Cartera de Créditos						
9	Se revisa constantemente la cartera de crédito para determinar el vencimiento de los créditos.					

10	Se toma en cuenta para los créditos los reglamentos internos.					
11	Se toma en cuenta para las cobranzas los reglamentos internos.					

Cuestionario sobre Nivel de morosidad

- 12.- Cuál es el porcentaje de la Cartera Atrasada.
- a. 0 %– 10%
 - b. 11% – 20%
 - c. 21% – 30%
- 13.- Cuál es el porcentaje de la Cartera de Alto Riesgo.
- a. 0 %– 10%
 - b. 11% – 20%
 - c. 21% – 30%
- 14.- Cuál es el porcentaje de la Cartera Pesada.
- a. 0 %– 10%
 - b. 11% – 20%
 - c. 21% – 30%

Fecha.....

Gracias por su colaboración

APÉNDICE B. Validación del instrumento

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTOS

1. **Título de la Tesis:** Gestión del Riesgo Crediticio y su Incidencia en el Nivel de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP “Santa Rosa de Lima” Ltda, Periodo 2020.
2. **Nombre de la Maestrante:** Sofía Isabel Arribasplata Araujo
3. **Experto:** CPC. Julio Norberto Sánchez De La Puente
4. **Grado Académico:** Doctor en Contabilidad
5. **Instrucciones:**
Estimado (a) experto(a):

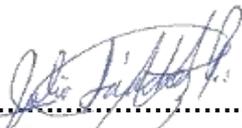
Adjunto encuesta estructurada, matriz de consistencia metodológica, y análisis de confiabilidad, con la finalidad se sirva determinar si el instrumento de medición reúne los indicadores necesarios y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa (X) en el casillero correspondiente, conforme a cada definición.

N°	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades		X			
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.		X			
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.		X			
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones		X			
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque se aplicó la prueba de fiabilidad estadística)		X			
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras. para controlar la contaminación de las respuestas		x			
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular		X			

8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo con el marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.		X			
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación con las variables, dimensiones e indicadores del problema.		X			
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado		X			

Opinión: Favorable (Apto para su aplicación).

Cajamarca, 28 de febrero de 2022.



.....
Dr. Julio Sánchez De La Puente
DNI: 18112867

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTOS

1. **Título de la Tesis:** Gestión del Riesgo Crediticio y su Incidencia en el Nivel de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP "Santa Rosa de Lima" Ltda, Periodo 2020.
2. **Nombre de la Maestrante:** Sofía Isabel Arribasplata Araujo
3. **Experto:** Dr. Juan José Julio Vera Abanto
4. **Grado Académico:** Doctor en Contabilidad
5. **Instrucciones:**
Estimado (a) experto(a):

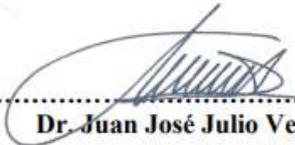
Adjunto encuesta estructurada, matriz de consistencia metodológica, y análisis de confiabilidad, con la finalidad se sirva determinar si el instrumento de medición reúne los indicadores necesarios y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa (X) en el casillero correspondiente, conforme a cada definición.

N°	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades		X			
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.		X			
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.		X			
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones		X			
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque se aplicó la prueba de fiabilidad estadística)		X			
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas			X		

7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular		X			
8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo con el marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.		X			
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación con las variables, dimensiones e indicadores del problema.		X			
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado		X			

Opinión: Favorable (Apto para su aplicación).

Cajamarca, 28 de febrero de 2022.



Dr. Juan José Julio Vera Abanto
DNI: 26719154

APÉNDICE C. Prueba de Normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del riesgo crediticio	,122	57	,033	,940	57	,007
G.D.R. Evaluación	,282	57	,000	,878	57	,000
G.D.R. Seguimiento	,259	57	,000	,780	57	,000
G.R.C. Control	,260	57	,000	,913	57	,001
Nivel de morosidad	,428	57	,000	,585	57	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Las variables y dimensiones no tienen distribución normal

APÉNDICE D. Guía de entrevista

Guía de entrevista
<p>Apellidos y nombres:</p> <p>Cargo: Administrador</p> <p>Fecha: 15 de octubre del 2020</p>
<p>Presentación: Las opiniones que se responda ayudan a la recopilación de información referente a la gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP “Santa Rosa De Lima” Ltda., Periodo 2020.</p>
<p>Desarrollo de la entrevista</p> <p>Pregunta 1: ¿Considera usted que los analistas de crédito siguen los parámetros establecidos para la evaluación del crédito?</p> <p>Pregunta 2: ¿Verifica usted el destino de los recursos financieros de los créditos otorgados?</p> <p>Pregunta 3: ¿Se hace un seguimiento sistemático de la evolución de la cartera de crédito?</p> <p>Pregunta 4: ¿Cuál es el porcentaje de la morosidad en la Cartera Atrasada en el último trimestre?</p> <p>Pregunta 5: ¿Cuál es el porcentaje de la morosidad en la Cartera de Alto Riesgo en el último trimestre?</p> <p>Pregunta 6: ¿Cuál es el porcentaje de la morosidad en la Cartera Pesada en el último trimestre?</p>
<p>Conclusión: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

APÉNDICE E. Ficha de análisis documental

Ficha de análisis documental	
Nombre del documento	
Autor	
Referencias según APA	
Actores que aparecen	
Políticas que influyen en la Gestión de Riesgo Crediticio	
Aspectos que influyen en el Nivel de Morosidad	